



**LIETUVOS BANKAS
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2023-04-27 Nr. 429-238

Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėjas) prašymą išnagrinėti tarp jo ir *Revolut Bank UAB* (toliau – bankas) kilusį vartojimo ginčą.

N u s t a t y t a:

2022 m. spalio 31 d. pareiškėjas elektroniniu paštu formalcomplaints@revolut.com pareikalavo paaiškinti ir pagrįsti komisinio mokesčio taikymą už akcijų pirkimo sandorį, kuris, pareiškėjo teigimu, pagal paslaugų planą „Standard“ turėjo būti nemokamas (toliau – Skundas Nr. 1).

2022 m. lapkričio 1 d. pareiškėjas elektroniniu paštu formalcomplaints@revolut.com pakartotinai kreipėsi dėl Skunde Nr. 1 nurodytų aplinkybių (toliau – Skundas Nr. 2).

2022 m. lapkričio 15 d. pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką dėl galimai neteisėtų banko veiksmų, t. y. neatsakymo į Skundus Nr. 1 ir 2 bei komisinio mokesčio už akcijų pirkimo sandorį taikymo.

Nustatęs, kad pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką dėl investicinių paslaugų, kurias pareiškėjui teikia Jungtinės Karalystės Finansinių paslaugų priežiūros institucijos (angl. *Financial Conduct Authority*) išduotą finansų maklerio įmonės licenciją turinti *Resolution Compliance Limited* ir jos paskirtas priklausomas tarpininkas – taip pat Jungtinėje Karalystėje įsteigta bendrovė *Revolut Trading Ltd*, Lietuvos banko Finansinių paslaugų ir rinkų priežiūros departamentas 2022 m. lapkričio 17 d. raštu Nr. (*duomenys neskelbiami*) informavo pareiškėją, kad Lietuvos banko veiklą reglamentuojantys teisės aktai nesuteikia Lietuvos bankui įgaliojimų vykdyti pirmiau nurodytų bendrovių veiklos ir jų teikiamų paslaugų priežiūros, todėl pareiškėjas turėtų kreiptis į Jungtinės Karalystės Finansinių paslaugų priežiūros instituciją.

2022 m. lapkričio 29 d. pareiškėjas elektroniniu paštu formalcomplaints@revolut.com pateikė bankui adresuotą skundą dėl Skundų Nr. 1 ir Nr. 2 neišnagrinėjimo teisės aktų nustatyta tvarka (toliau – Skundas Nr. 3). Skunde Nr. 3 pareiškėjas reikalavo banko nedelsiant išnagrinėti Skundus Nr. 1 ir Nr. 2, paaiškinti jų neišnagrinėjimo priežastis ir atlyginti pareiškėjui 250 EUR žalą.

Negavęs banko atsakymo į Skundą Nr. 3, pareiškėjas 2022 m. gruodžio 22 d. kreipėsi į Lietuvos banką, prašydamas išnagrinėti tarp banko ir pareiškėjo kilusį vartojimo ginčą. Pareiškėjas reikalavo, kad bankas išnagrinėtų Skundą Nr. 3 ir į jį atsakytų, taip pat atlygintų pareiškėjui bylinėjimosi išlaidas, kurias jis teigė patyrė gindamas savo teises.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas paaiškino, kad, pateikęs bankui Skundą Nr. 3, iš elektroninio pašto (*duomenys neskelbiami*) gavo automatinį pranešimą, patvirtinantį Skundo Nr. 3 gavimą ir informuojantį, kad šio skundo nagrinėjimas gali trukti iki 15 dienų, tačiau iki kreipimosi į Lietuvos banką dienos jokio atsakymo į Skundą Nr. 3 taip ir negavo. Pareiškėjas teigė, kad, neišnagrinėdamas Skundo Nr. 3 ir nepateikdamas pareiškėjui į jį atsakymo, bankas pažeidė pareiškėjo teises.

Lietuvos banko Teisės ir licencijavimo departamento prašymu¹ 2022 m. gruodžio 30 d. pareiškėjas pateikė Lietuvos bankui papildomus paaiškinimus dėl kilusio vartojimo ginčo aplinkybių. Pareiškėjas teigė, kad tarp šalių kilęs ginčas nesusijęs su Lietuvos banko neprižiurimų

¹ 2022-12-30 raštas Nr. (*duomenys neskelbiami*)

bendrovių jam teikiamomis paslaugomis, įskaitant komisinio mokesčio taikymo už akcijų pirkimo sandorį aplinkybes, ir išimtinai kilo dėl to, kad bankas, neatsakydamas į pareiškėjo Skundą Nr. 3, kaip teigė pareiškėjas, pažeidė jo teises ir dėl šių teisių gynimo jis patyrė bylinėjimosi išlaidų.

Pareiškėjo kreipimosi ir gautų papildomų paaiškinimų pagrindu 2023 m. sausio 6 d. Lietuvos banke buvo pradėtas nagrinėti pareiškėjo ir banko ginčas dėl galimo pareiškėjo, kaip vartotojo, teisių pažeidimo, kuris pasireiškė tuo, kad, kaip teigė vartotojas, bankas teisės aktuose nustatyta tvarka neišnagrinėjo pareiškėjo Skundo Nr. 3, ir jį neatsakė, gindamas pažeistas teises pareiškėjas patyrė bylinėjimosi išlaidų.

2023 m. sausio 24 d. Lietuvos banko gautame atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi bankas nurodė nesutinkantis su pareiškėjo jam keliamais reikalavimais ir prašė juos atmesti.

Atsiliepime bankas nurodė, kad pareiškėjo Skunde Nr. 3 minėti Skundai Nr. 1 ir 2, į kuriuos pareiškėjas teigė negavęs atsakymų, buvo susiję su *Revolut Trading Ltd* pareiškėjui teikiamomis investicinėmis paslaugomis, todėl atsakyti į visus pirmiau nurodytus skundus turėjo *Revolut Trading Ltd*.

Bankas paaiškino, kad pareiškėjas bandė per mobiliąją programėlę „Revolut“ (toliau – Programėlė) įvykdyti akcijų pirkimo sandorį, pastebėjo, kad už tokio sandorio įvykdymą gali būti pritaikytas akcijų pirkimo mokestis, ir dėl šio mokesčio taikymo pateikė Skundus Nr. 1 ir 2, o vėliau ir Skundą Nr. 3. Bankas papildomai pabrėžė, kad pareiškėjo ginčytas akcijų pirkimo sandorio mokestis pareiškėjui nebuvo faktiškai pritaikytas.

Bankas pateikė įrodymus, kad į pareiškėjo Skundus Nr. 1 ir Nr. 2 buvo atsakyta 2022 m. gruodžio 26 d. Banko teigimu, minėtas atsakymas buvo pateiktas nepažeidžiant *Revolut Trading Ltd* veiklą reglamentuojančiuose teisės aktuose nustatytų skundų nagrinėjimo ir atsakymų į juos pateikimo terminų. Dėl naudojimosi akcijų prekybos paslaugomis metu patirtų nepatogumų pareiškėjui tą pačią dieną, t. y. 2022 m. gruodžio 26 d., buvo suteikta kompensacija – galimybė tris mėnesius nemokamai naudotis paslaugų planu „Metal“, kurio įprasta kaina yra 13,99 EUR per mėn.

Bankas taip pat nurodė, kad 2023 m. sausio 19 d. pareiškėjui buvo pateikti papildomi paaiškinimai dėl Skunde Nr. 3 nurodytų ir su jomis susijusių aplinkybių, atsisakymo atlyginti pareiškėjo įvardytą 250 EUR žalą motyvų bei skundų nagrinėjimo „Revolut“ grupės įmonėje ir atsakymų į juos pateikimo tvarkos. Pareiškėjas taip pat buvo informuotas apie jam prieš tai suteiktos galimybės nemokamai naudotis paslaugų planu „Metal“ pratęsimą dar tris papildomiems mėnesiams ir išmokėtą papildomą 50 EUR piniginę kompensaciją².

2022 m. vasario 2 d. pareiškėjas pateikė Lietuvos bankui savo atskirtimus į 2023 m. sausio 19 d. gautus papildomus paaiškinimus. Pareiškėjas, be kita ko, nurodė, kad, jei Skundas Nr. 3 būtų buvęs teigiamai išnagrinėtas per pareiškėjo gautame automatiniam pranešime arba teisės aktuose nustatytus terminus, pareiškėjas būtų patikėjęs banko gera valia ir pasitenkintų suteikta kompensacija, tačiau, atsižvelgdamas į tai, kad bankas netinkamai ir pavėluotai sureagavo į jo Skundą Nr. 3, t. y. tik po to, kai pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką, ir dėl pirmiau nurodyto banko neveikimo pareiškėjas turėjo aktyviai ginti savo pažeistas teises, papildomai pareikalavo banko atlyginti Skunde Nr. 3 pareiškėjo įvardytos žalos (250 EUR) dalį, kurios nepadengia pareiškėjui pirmiau išmokėta 50 EUR piniginė kompensacija, t. y. 200 Eur.

2023 m. vasario 8 d. pareiškėjas papildomai pateikė Lietuvos bankui iš elektroninio pašto formalcomplaints@revolut.com 2023 m. vasario 6 d. gautų paaiškinimų kopiją, pabrėždamas, kad banko teikti pareiškėjui atsakymai nebuvo išsamūs ir motyvuoti. Pareiškėjas, be kita ko, teigė, kad išmokėta kompensacija už nepatogumus, patirtus naudojantis „Revolut“ grupės įmonių paslaugomis, neatlygina pareiškėjo žalos, patirtos ginant savo pažeistas teises. Pareiškėjo teigimu, po kreipimosi į Lietuvos banką susiklosčiusios aplinkybės, įskaitant tai, kad jam buvo pateikti atsakymai į Skunde Nr. 3 nurodytus Skundus Nr. 1 ir 2 bei išmokėta kompensacija, pripažįstant nekokybiškas paslaugas ir pareiškėjo neinformavimą apie atsakymo į Skundą Nr. 3 pateikimo termino pratęsimą, neturi jokios įtakos nagrinėjant tarp pareiškėjo ir banko kilusį ginčą.

2023 m. vasario 14 d. pareiškėjas papildomai persiuntė Lietuvos bankui iš elektroninio pašto formalcomplaints@revolut.com 2023 m. vasario 14 d. gauto atsakymo kopiją, pakartotinai pažymėdamas, kad banko teikiami pareiškėjui atsakymai yra neišsamūs, nepagrįsti, neatitinkantys teisės aktų reikalavimų ir pažeidžiantys pareiškėjo teises.

Nustatęs, kad ginčo nagrinėjimo metu pareiškėjas pareiškė bankui papildomą, palyginti su pateiktu kreipimesi, kurio pagrindu Lietuvos banke buvo pradėta ginčo nagrinėjimo procedūra,

² Remiantis banko pateiktais duomenimis, įprasta šešių mėnesių paslaugų plano „Metal“ kaina sudarytų 83,94 EUR, taigi bendra pareiškėjui suteiktos kompensacijos vertė pinigine išraiška, neįskaitant kitų paslaugų plano „Metal“ naudų, sudaro 133,94 EUR.

reikalavimą, t. y. atlyginti pareiškėjui Skunde Nr. 3 įvardytos žalos (250 EUR) dalį, kurios nepadengia pareiškėjui išmokėta 50 EUR pinigine kompensacija, bei ginčo nagrinėjimo metu nurodė naujas aplinkybes ir (ar) argumentus, kuriais grindė savo reikalavimus bankui, dėl kurių bankas nebuvo pasisakęs Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime, Lietuvos bankas pakartotinai kreipėsi į banką dėl papildomų paaiškinimų ir dokumentų, reikalingų šalių ginčui išnagrinėti, informuodamas banką apie pareiškėjo papildomą bankui keliamą reikalavimą ir motyvus, kuriais pareiškėjas jį grindė.

2023 m. balandžio 13 d. Lietuvos banke buvo gauti papildomi banko paaiškinimai ir juos pagrindžiantys įrodymai. Bankas nurodė nesutinkantis su pareiškėjo jam keliamu papildomu reikalavimu ir prašė jį atmesti.

Bankas prieštaravo pareiškėjo nurodytiems argumentams dėl atsakymų į Skundus Nr. 1, 2 ir 3 ir (ar) kitus su šiais skundais susijusius pareiškėjo kreipimusis pateikimo tvarkos ir turinio. Bankas teigė, kad: 1) į Skundus Nr. 1 ir 2 buvo bendrai atsakyta 2022 m. gruodžio 26 d.; 2) į Skundą Nr. 3 ir 2022 m. gruodžio 29 d. bankui ir *Revolut Trading Ltd* adresuotą pareiškėjo kreipimąsi buvo bendrai atsakyta 2023 m. sausio 19 d.; 3) į 2023 m. vasario 1 d., 8 d. ir 14 d. pareiškėjo kreipimusis buvo atsakyta atitinkamai 2023 m. vasario 6 d., 14 d. ir 22 d.

Atsakymą tenkinti pareiškėjo jam keltą papildomą reikalavimą atlyginti žalą, kurios nepadengia pareiškėjui išmokėta 50 EUR pinigine kompensacija, bankas argumentavo tuo, kad: 1) investicines paslaugas, dėl kurių buvo pateikti Skundai Nr. 1, 2 ir 3, teikia ne bankas, o *Revolut Trading Ltd*; 2) pareiškėjas faktinių finansinių nuostolių dėl susidariusios situacijos nepatyrė, nes pareiškėjo ginčytas komisinis mokestis už akcijų pirkimo sandorį faktiškai nebuvo pritaikytas; 3) pareiškėjo patirti nepatogumai buvo kompensuoti, suteikiant jam galimybę nemokamai šešis mėnesius naudotis paslaugų planu „Metal“ ir išmokant jam 50 EUR pinigine kompensacija; 4) pareiškėjas aktyviai naudojasi investicinėmis paslaugomis, o paslaugų planas „Metal“ suteikia papildomos naudos, susijusios su šių paslaugų naudojimu; 5) bankas savo veiksmais nesukėlė pareiškėjui žalos, kad jam tektų pareiga atlyginti pareiškėjo Skunde Nr. 3 įvardytos žalos (250 EUR), kurios pareiškėjas nepagrindė, ir jam išmokėtos 50 EUR pinigines kompensacijos skirtumą.

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, 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. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas neatlieka Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo 42¹ straipsnyje reglamentuotų patikrinimų, skirtų faktinėms aplinkybėms, susijusioms su Lietuvos banko prižiūrimo finansų rinkos dalyvio galimai padarytu Lietuvos banko kompetencijai priskirtų teisės aktų reikalavimų pažeidimu, nustatyti ir įvertinti. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą ir jo pagrindu priima sprendimą.

Įvertinus ginčo byloje turimus duomenis, darytina išvada, kad šalių ginčas kilo dėl galimo pareiškėjo teisių pažeidimo, kuris, kaip teigė pareiškėjas, pasireiškė tuo, kad bankas neišnagrinėjo pareiškėjo Skundo Nr. 3 ir jį neatsakė, o gindamas savo pažeistas teises pareiškėjas patyrė bylinėjimo išlaidų.

Kreipdamasis į Lietuvos banką dėl ginčo nagrinėjimo, pareiškėjas iš pradžių reikalavo, kad bankas išnagrinėtų Skundą Nr. 3 ir atlygintų pareiškėjui bylinėjimosi išlaidas³. Šiuos savo reikalavimus bankui pareiškėjas argumentavo tuo, kad per teisės aktuose nustatytus terminus negavo banko atsakymo į Skundą Nr. 3. Bankas teigė, kad pareiškėjo keliami reikalavimai yra nepagrįsti, nes tiek Skundas Nr. 3, tiek ir jame nurodyti Skundai Nr. 1 ir 2, į kuriuos pareiškėjas Skunde Nr. 3 taip pat teigė negavęs atsakymų, buvo susiję su *Revolut Trading Ltd* pareiškėjui teikiamomis investicinėmis paslaugomis, todėl už šių skundų nagrinėjimą ir atsakymo į juos pateikimą buvo atsakinga *Revolut Trading Ltd*, o ne bankas.

Ginčo nagrinėjimo metu, t. y. 2023 m. sausio 19 d., gavęs atsakymą į Skundą Nr. 3, pareiškėjas papildomai pareikalavo banko atlyginti Skunde Nr. 3 įvardytos žalos (iš viso 250 EUR) ir pareiškėjui 2023 m. sausio 19 d. išmokėtos 50 EUR pinigines kompensacijos skirtumą, kuris lygus 200 EUR (toliau – Žalos skirtumas). Tokį savo savo reikalavimą pareiškėjas argumentavo tuo, kad atsakymas į Skundą Nr. 3 buvo gautas pavėluotai ir šio atsakymo turinys

³ Citata iš pareiškėjo Kreipimosi: „Pareiškėjas reikalauja įpareigoti Revolut Bank UAB išnagrinėti pareiškėjo 2022-11-29 skundą ir atlyginti bylinėjimosi išlaidas.“

neatitiko teisės aktuose nustatytų reikalavimų. Bankas teigė, kad jokių neteisėtų veiksmų pareiškėjo atžvilgiu neatliko ir savo veiksmais jokios žalos pareiškėjui nesukėlė, pareiškėjas nepatyrė jokių faktinių finansinių nuostolių, o pareiškėjo patirti nepatogumai buvo jam kompensuoti, suteikiant galimybę nemokamai naudotis 83,94 EUR vertės paslaugų planu „Metal“ ir išmokant 50 EUR piniginę kompensaciją, todėl pareiškėjo keliamas papildomas reikalavimas, kaip ir pradiniai pareiškėjo reikalavimai, laikytini nepagrįstais.

Vadovaujantis Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso (toliau – CPK) 79 straipsnio 1 dalimi, bylinėjimosi išlaidas sudaro žyminis mokestis ir išlaidos, susijusios su bylos nagrinėjimu. Išlaidų, susijusių su bylos nagrinėjimu, sąrašas nustatytas CPK 88 straipsnio 1 dalyje⁴. Pažymėtina, kad vartojimo ginčai Lietuvos banke nagrinėjami nemokamai. Įrodymų, kad pareiškėjas būtų patyręs bylinėjimosi išlaidų (pvz., advokato paslaugų išlaidos), pareiškėjas Lietuvos bankui nepateikė. Duomenų, kurie leistų manyti, kad pareiškėjas galėjo patirti tokių išlaidų, byloje taip pat nenustatyta. Atsižvelgiant į pirmiau nurodytas aplinkybes, bylinėjimosi išlaidų patyrimo ir atlyginimo klausimais šiame sprendime toliau nebus plačiau pasisakoma, laikant, kad esminiai pareiškėjo keliami bankui reikalavimai buvo išnagrinėti pareiškėjo Skundą Nr. 3, į jį atsakyti ir atlyginti pareiškėjui Žalos skirtumą.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjo ir banko kilusį ginčą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar nagrinėjamu atveju bankas: 1) turėjo pareigą išnagrinėti pareiškėjo Skundą Nr. 3 ir į jį atsakyti; 2) turi pareigą atlyginti pareiškėjui Žalos skirtumą.

1. Dėl banko pareigos išnagrinėti pareiškėjo Skundą Nr. 3 ir į jį atsakyti

Remiantis byloje turimais duomenimis, pareiškėją ir banką sieja mokėjimo paslaugų teikimo santykiai. Mokėjimo paslaugų teikėjų veiklą ir atsakomybę, mokėjimo paslaugas, jų teikimo sąlygas ir informavimo apie šias sąlygas reikalavimus, mokėjimo operacijų autorizavimą ir vykdymą, mokėjimo paslaugų vartotojų ir mokėjimo paslaugų teikėjų teises ir pareigas, susijusias su mokėjimo paslaugomis, kai mokėjimo paslaugų teikimas yra verslas, reglamentuoja Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymas.

Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 5 straipsniu, mokėjimo paslaugas sudaro paslaugos, kurias teikiant sudaromos sąlygos įmokėti į mokėjimą sąskaitą ir (arba) išimti iš jos grynuosius pinigus, ir visos su mokėjimo sąskaitos tvarkymu susijusios operacijos, mokėjimo operacijos, mokėjimo priemonių išleidimas ir (arba) gaunamų mokėjimų apdorojimas, pinigų perlaidos, mokėjimo inicijavimo paslaugos ir sąskaitos informacijos paslaugos.

Mokėjimų įstatymo 90 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad mokėjimo paslaugų teikėjas (nagrinėjamu atveju – bankas) privalo nagrinėti mokėjimo paslaugų vartotojo rašytinį skundą (prašymą), susijusį su teikiamomis mokėjimo paslaugomis. Mokėjimo paslaugų vartotojo skundas (prašymas) turi būti išnagrinėtas ir galutinis atsakymas į jį mokėjimo paslaugų vartotojui pateiktas ne vėliau kaip per 15 darbo dienų nuo tokio skundo (prašymo) gavimo. Išskirtiniais atvejais, kai dėl priežasčių, kurių mokėjimo paslaugų teikėjas negali kontroliuoti, galutinio atsakymo neįmanoma pateikti per 15 darbo dienų, mokėjimo paslaugų teikėjas turi išsiųsti mokėjimo paslaugų vartotojui negalutinį atsakymą, nurodydamas galutinio atsakymo į skundą (prašymą) vėlavimo priežastis ir terminą, iki kurio mokėjimo paslaugų vartotojas gaus galutinį atsakymą. Galutinio atsakymo pateikimo terminas negali viršyti 35 darbo dienų nuo skundo (prašymo) gavimo dienos.

Nors iš bylos duomenų matyti, kad 2022 m. lapkričio 29 d. pareiškėjas elektroniniu paštu formalcomplaints@revolut.com pateikė Skundą Nr. 3 ir jį adresavo būtent bankui, remiantis kitais byloje turimais duomenimis, objektyvaus pagrindo teigti, kad Skundas Nr. 3 galėjo būti susijęs su banko pareiškėjui teikiamomis mokėjimo paslaugomis, nenustatyta.

Pirma, Skunde Nr. 3 pareiškėjas aiškiai ir nedviprasmiškai nurodė, kad: „2022-10-31 ir 2022-11-01 pateikė Revolut du skundus, susijusius su komisinio mokesčio taikymu už sandorį, kuris turėjo būti nemokamas pagal Revolut Standard planą. Revolut Pareiškėjo skundų neišnagrinėjo ir pareiškėjui neatsakė įstatymo nustatyta tvarka. Užuo, 2022-11-03 pareiškėjas gavo kažkokios Revolut (duomenys neskelbiami) nesąmoningų klausimų, susijusių su skundų

⁴ Vadovaujantis CPK 88 straipsnio 1 dalimi, prie išlaidų, susijusių su bylos nagrinėjimu, priskiriamos: 1) sumos, išmokėtos liudytojams, ekspertams, ekspertinėms įstaigoms ir vertėjams, bei išlaidos, susijusios su vietos apžiūra; 2) atsakovo paieškos išlaidos; 3) išlaidos, susijusios su procesinių dokumentų įteikimu; 4) išlaidos, susijusios su teismo sprendimo vykdymu; 5) atlyginimo už kuratoriaus darbą išlaidos; 6) išlaidos advokato ar advokato padėjėjo pagalbai apmokėti; 7) išlaidos, susijusios su laikinųjų apsaugos priemonių taikymu; 8) būtinos ir pagrįstos išlaidos, susijusios su antstolių vykdomu faktinių aplinkybių konstatavimu ir dokumentų įteikimu; 9) kitos būtinos ir pagrįstos išlaidos. 9 punkte nurodytomis būtinomis ir pagrįstomis išlaidomis nelaikomos ir šiame skyriuje nustatyta tvarka neatlyginamos išlaidos už teikiamas teisines paslaugas, išskyrus advokatų ir advokatų padėjėjų teikiamas teisines paslaugas (CPK 88 straipsnio 3 dalis).

administravimu, kurie priklauso Revolut, o ne pareiškėjo kompetencijai <...>" Pareiškėjo nurodytos aplinkybės leidžia daryti išvadą, kad Skundas Nr. 3 buvo tiesiogiai susijęs su pareiškėjo Skundais Nr. 1 ir 2 dėl *Revolut Trading Ltd* pareiškėjui teikiamų investicinių paslaugų, t. y. Skundo Nr. 3 pateikimą lėmė tai, kad investicines paslaugas pareiškėjui teikianti *Revolut Trading Ltd* galimai laiku nepateikė pareiškėjui atsakymų į Skundus Nr. 1 ir 2.

Antra, nors Skunde Nr. 3, kurį adresavo bankui, pareiškėjas teigė, kad bankas „pažeidė pareiškėjo vartotojo teisę į teisingą informaciją apie paslaugas, teisę į skundo nagrinėjimą ir vartotojų teisių gynimą“, jokių įrodymų ir (ar) paaiškinimų, kurie leistų teigti, kad iki Skundo Nr. 3 pateikimo bankas būtų atlikęs veiksmus, kuriais galėjo pažeisti ir (arba) riboti pareiškėjo, kaip banko jam teikiamų mokėjimo paslaugų vartotojo, teises, nepateikė. Kaip nurodyta pirmiau, galimą savo teisių pažeidimą pareiškėjas siejo su atsakymų į Skundus Nr. 1 ir 2 negavimu, nors Skunduose Nr. 1 ir 2 nurodytas investicines paslaugas teikė ir pareiškėjo ginčytą komisinį mokestį jam būtų taikiusi *Revolut Trading Ltd*, o ne bankas. Remiantis byloje turimais duomenimis, pareiškėjo ginčytas komisinis mokestis nebuvo pareiškėjui pritaikytas ir (ar) nurašytas iš pareiškėjo banko sąskaitos banke, taigi, pagrindo teigti, kad bankas, kaip mokėjimo paslaugų teikėjas, turėjo (galėjo) dalyvauti, sprendžiant pareiškėjui aktualius su investicinių paslaugų teikimu susijusius klausimus, nėra.

Trečia, pagrindo manyti, kad, pateikdamas bankui Skundą Nr. 3, pareiškėjas galėjo nežinoti ir (ar) nesuprasti, kad už investicinių paslaugų teikimą ir (ar) su šiomis paslaugomis susijusių klausimų sprendimą atsako *Revolut Trading Ltd*, Lietuvos bankas neturi. Remiantis byloje turimais duomenimis, pareiškėjas „Revolut“ grupės įmonių paslaugomis naudojasi nuo 2021 m. kovo mėn., tad jam buvo (turėjo būti) žinoma, kad per tą pačią Programėlę savo paslaugas teikia skirtingos „Revolut“ grupės įmonės, o Skunduose Nr. 1, 2 ir 3 minimas investicines paslaugas jam teikė *Revolut Trading Ltd*, o ne bankas. Privatiems klientams taikomų sąlygų⁵, kurios laikytinos ginčo šalis siejančių sutartinių santykių dalimi, (toliau – Sutartis) 13 dalies skiltyje „Mokėjimai už kitų „Revolut“ grupės įmonių teikiamas paslaugas“ yra aiškiai nurodyta, kad: „Jei naudojate prekybos akcijomis paslaugomis, jas teikia „Revolut Trading Ltd“ ir jas reglamentuoja Prekybos akcijomis taisyklės ir sąlygos, su kuriomis sutikote. Mes neteikiame šios paslaugos ir jūs neturite teisių prieš mus pagal Prekybos akcijomis taisykles ir sąlygas.“ Apie tai, kad investicinės paslaugos teikiamos per *Revolut Trading Ltd*, 2022 m. lapkričio 17 d. raštu Nr. (duomenys neskelbiami) pareiškėjui buvo nurodęs ir Lietuvos bankas, kai pareiškėjas 2022 m. lapkričio 15 d. kreipėsi į Lietuvos banką dėl Skunduose Nr. 1 ir 2 nurodyto komisinio mokesčio už akcijų pirkimo sandorį taikymo.

Ketvirta, aplinkybė, kad bankas ir *Revolut Trading Ltd* priklauso tai pačiai įmonių grupei, teikia savo paslaugas tam pačiam asmeniui per tą pačią Programėlę, priima klientų kreipimusis ir (ar) komunikuoja su savo klientais tuo pačiu elektroniniu paštu ir (ar) tam tikrais atvejais teikia glaudžiai tarpusavyje susijusias paslaugas, nereiškia, kad bankas yra atsakingas už *Revolut Trading Ltd* teikiamas paslaugas, šios bendrovės prisiimtų įsipareigojimų jos klientams vykdymą ir (ar) šiai bendrovei taikytinių teisės aktų reikalavimų laikymąsi. Toks banko ir *Revolut Trading Ltd* ryšys taip pat nereiškia, kad *Revolut Trading Ltd* teikiamos investicinės ir (ar) kitos paslaugos laikytinos neatskiriama banko teikiamų mokėjimo paslaugų sudėtine dalimi ir (ar) kad pretenzijos dėl *Revolut Trading Ltd* paslaugų ir (ar) jos veiksmų galėtų būti tapatinamos su Mokėjimų įstatymo 90 straipsnio 1 dalyje nurodytais bankui, kaip mokėjimo paslaugų teikėjui, pateiktais skundais (prašymais).

Nesant objektyvių duomenų, kad pareiškėjo bankui pateiktas Skundas Nr. 3 galėjo būti susijęs su banko pareiškėjui teiktomis mokėjimo paslaugomis, pagrindo teigti, kad bankas, kaip mokėjimo paslaugų teikėjas, turėjo pareigą Mokėjimų įstatymo 90 straipsnio 1 dalyje nustatyta tvarka ir terminais išnagrinėti Skundą Nr. 3 ir pateikti į jį pareiškėjui savo atsakymą, nėra.

Be to, iš bylos duomenų matyti, kad, nepaisant to, kad jam nekilo Mokėjimų įstatymo 90 straipsnio 1 dalyje nustatytos pareigos, bankas 2023 m. sausio 19 d. vis dėlto tenkino pareiškėjo jam keltą reikalavimą atsakyti į Skundą Nr. 3.

2. Dėl banko pareigos atlyginti pareiškėjui žalą skirtumą

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

⁵ https://cdn.revolut.com/terms_and_conditions/pdf/payments_uab_personal_terms_2.2.3_1679300935_lt.pdf

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 neišrodo, 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.

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 buvę 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 buvę 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 atsидurti tokioje padėtyje, kurioje ji būtų, jei būtų tinkamai įvykdyta sutartis, todėl taikant sutartinę atsakomybę siekiama užtikrinti, kad nukentėjusioji šalis tokioje padėtyje ir atsидurtų (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.

Kaip konstatuota pirmiau, nagrinėjant ginčą nenustatyta, kad bankas, priešingai, nei teigė pareiškėjas, būtų turėjęs pareigą Mokėjimų įstatymo 90 straipsnio 1 dalyje nustatytais terminais ir tvarka išnagrinėti pareiškėjo Skundą Nr. 3 ir pateikti į jį savo atsakymą. Aplinkybė, kad bankas vis dėlto tenkino pareiškėjo reikalavimą atsakyti į Skundą Nr. 3 ne per Mokėjimų įstatymo 90 straipsnio 1 dalyje nustatytus terminus ir (arba) kad pareiškėjas reiškė prieštaravimus dėl banko pateikto atsakymo turinio ir (ar) formos, nelaikytina Mokėjimų įstatymo 90 straipsnio 1 dalies pažeidimu, nes, kaip ir minėta pirmiau, bankui nebuvo kilusios Mokėjimų įstatymo 90 straipsnio 1 dalyje nustatytos pareigos.

Nenustačius banko veiksmų neteisėtumo, t. y. vienos iš privalomų sutartinės civilinės atsakomybės sąlygų, nėra būtinybės ir tikslingumo detaliau analizuoti kitų dviejų šios atsakomybės sąlygų (žalos ir priežastinio ryšio), nes, kaip ir nurodyta pirmiau, sutartinė civilinė atsakomybė gali būti taikoma tik tuo atveju, jei nustatomos visos trys šios atsakomybės taikymo sąlygos. Nesant sutartinės civilinės atsakomybės taikymo sąlygų, teisinio pagrindo tenkinti pareiškėjo reikalavimą atlyginti pareiškėjui Žalos skirtumą, kurį jis teigė patyręs dėl neteisėtų banko veiksmų, nėra.

Įvertinus pirmiau išdėstytas ginčo byloje nustatytas aplinkybes ir padarytas išvadas, konstatuotina, kad nėra pagrindo laikyti pareiškėjo reikalavimų bankui pagrįstais ir jų tenkinti, todėl pareiškėjo reikalavimai yra atmestini.

Šiame sprendime į esminius šalių išdėstytus argumentus atsakyta, o kiti šalių nurodyti argumentai neturi esminės reikšmės 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 argumentą⁶.

⁶ 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.

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 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 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