



**LIETUVOS BANKO  
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

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

2024-10-01 Nr. 429-198  
Vilnius

Lietuvos bankas gavo pareiškėjos X.X. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjos ir *Revolut Bank UAB* (toliau – bankas) kilusį ginčą.

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

2023 m. gruodžio 23 d. iš pareiškėjos sąskaitos banke pareiškėjai banko išduota mokėjimo kortele buvo inicijuota 340 AED (83,39 Eur) mokėjimo operacija (toliau – mokėjimo operacija) gavėjui *Golden Key Rent Car Llc* (toliau – gavėjas). Lėšos iš pareiškėjos banko sąskaitos per gavėją buvo nurašytos 2024 m. birželio 28 d.

Bankui atsisakius pareiškėjai gražinti mokėjimo operacijos sumą, pareiškėja kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja teigė, kad iš jos sąskaitos banke buvo įvykdyta mokėjimo operacija, kurios atlikti pareiškėja nedavė sutikimo. Pareiškėja paaiškino, kad iš prekybininko nuomojosi automobilį ir sumokėjo už paslaugas, tačiau prekybininkas, motyvuodamas tuo, kad pareiškėja pavėlavo laiku gražinti automobilį, iš pareiškėjos banko sąskaitos inicijavo mokėjimo operaciją, tačiau pareiškėja su tuo nesutiko. Pareiškėja prašė, kad bankas gražintų mokėjimo operacijos sumą bei atlygintų jos patirtą 1 000 Eur neturtinę žalą. Pareiškėja teigė, kad dėl banko veiksmų patyrė neturtinę žalą, nes bankas gavėjui leido be pareiškėjos sutikimo nurašyti mokėjimo operacijos lėšas.

Bankas Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime paaiškino, kad gavęs Lietuvos banko persiųstą pareiškėjos kreipimąsi pakartotinai įvertino pareiškėjos prašymą, inicijavo lėšų gražinimo (angl. *chargeback*) procedūrą tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos VISA nustatyta tvarka ir 2024 m. rugpjūčio 30 d. į pareiškėjos banko sąskaitą gražino mokėjimo operacijos sumą – 83,39 Eur.

Pasisakydamas dėl pareiškėjos reikalavimo atlyginti 1 000 Eur neturtinę žalą, bankas pažymėjo, kad nepavyko su pareiškėja taikiai išspręsti ginčo, susijusio su šia reikalavimo dalimi, nes pareiškėja su banko pateiktu pasiūlymu tris mėnesius nemokamai naudotis planu *Metal Plan* nesutiko. Bankas paaiškino, kad pareiškėjos reikalaujamos atlyginti neturtinės žalos dydis yra neproporcingas, nepagrįstas jokiais faktiniais įrodymais ir motyvuojamas tik pareiškėjos deklaratyviais teiginiais. Bankas pareiškėjos reikalavimą atlyginti 1 000 Eur neturtinę žalą prašė atmesti kaip nepagrįstą.

**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 (toliau – Taisyklės) 44 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 atlieka ginčo šalių pateiktų įrodymų vertinimą ir jo pagrindu priima sprendimą.

Pareiškėjos ir banko ginčas kilo dėl banko atsisakymo atlyginti pareiškėjai 1 000 Eur neturtinę žalą. Pareiškėja teigia, kad 1 000 Eur neturtinę žalą patyrė dėl to, kad kelis mėnesius negalėjo naudotis mokėjimo operacijos lėšomis (83,39 Eur), kita vertus, bankas teigia, kad pareiškėjos reikalaujama atlyginti neturtinė žala ir jos dydis nėra pagrįsti jokiais faktiniais

įrodymais.

*Siekiant išspręsti tarp pareiškėjos ir banko kilusį ginčą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bankas turi pareigą atlyginti pareiškėjai 1 000 Eur neturtinę žalą.*

Šalių ginčas kilo dėl banko civilinės atsakomybės sąlygų atsiradimo ir jų taikymo bei pareiškėjos patirtos žalos atlyginimo. Įvertinus pareiškėjos argumentus, kuriais ji grindžia savo reikalavimą bankui, darytina išvada, kad pareiškėja prašo neturtinės žalos, kurią ji teigė patyrusi dėl banko neteisėtų veiksmų, atlyginimo. Pareiškėja nepateikė konkrečių ir objektyvių įrodymų, pagrindžiančių patirtą neturtinę žalą, taip pat nenurodė kitų aplinkybių, leidžiančių nustatyti ir (ar) įvertinti, kaip ir kokio masto neturtinę žalą pareiškėja tiksliai patyrė. Pareiškėjos deklaratyvūs teiginiai, kad dėl to, kad bankas kelis mėnesius pareiškėjai negrąžino mokėjimo operacijos sumos (83,39 Eur), ji patyrė nepatogumų, Lietuvos banko vertinimu, savaime neįrodo realios žalos patyrimo fakto ir nepagrindžia pareiškėjos reikalavimo pagrįstumo.

Kaip minėta pirmiau, ginčai Lietuvos banke nagrinėjami pagal šalių pateiktus rašytinius ir (ar) daiktinius įrodymus. Taisyklių 44 punkte nustatyta ginčo šalių pareiga įrodyti aplinkybes, kuriomis jos remiasi kaip savo reikalavimų arba atsikirtimų pagrindu. Menamas žalos patyrimas, nepagrįstas jokiais objektyviais rašytiniais ir (ar) daiktiniais įrodymais, nesudaro pagrindo konstatuoti, kad šie nuostoliai buvo faktiškai patirti ir kad jų atskirai įrodinėti nereikia.

Pagal Lietuvos Respublikos 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 būtina nustatyti visas civilinės atsakomybės sąlygas<sup>1</sup>. Įrodyti neturtinės žalos faktą, kaip ir kitas būtinas civilinės atsakomybės sąlygas neturtinei žalai atlyginti, taip pat yra pareiškėjos pareiga.

Pareiškėja teigė, kad bankas, kelis mėnesius delsdamas grąžinti mokėjimo operacijos sumą, jai sukėlė nepatogumų ir taip pareiškėjai padarė 1 000 Eur neturtinę žalą, tačiau nepateikė nei šios žalos fakto, nei jos dydį leidžiančių įvertinti duomenų. Nesant objektyvių duomenų, patvirtinančių neturtinės žalos egzistavimą, nėra pagrindo konstatuoti, kad pareiškėja faktiškai patyrė žalą, atitinkančią pareiškėjos reikalavimą. Neįrodžius žalos kaip civilinės atsakomybės sąlygos, negali būti nustatytas ir žalos bei banko veiksmų priežastinis ryšys. Nagrinėjamu atveju reikšminga aplinkybė laikytina ir tai, kad šio sprendimo priėmimo dieną bankas yra patenkinęs esminį pareiškėjos reikalavimą, t. y. į pareiškėjos banko sąskaitą grąžinęs mokėjimo operacijos sumą.

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<sup>2</sup>. Prašydama rekomenduoti bankui atlyginti neturtinę žalą, pareiškėja, nors ir vertino šią žalą konkrečia suma (1 000 Eur), jokių tokios žalos patyrimą ir jos dydį patvirtinančių įrodymų nepateikė.

Atsižvelgiant į tai, kad bankas patenkino esminį pareiškėjos reikalavimą, t. y. į pareiškėjos banko sąskaitą grąžino mokėjimo operacijos sumą, o įrodymų, patvirtinančių pareiškėjos keliamo reikalavimų atlyginti 1 000 Eur neturtinę žalą pagrįstumą, pareiškėja nepateikė, objektyvaus teisinio pagrindo tenkinti pareiškėjos reikalavimą nėra, todėl pareiškėjos reikalavimas yra atmestinas.

<sup>1</sup> Lietuvos Aukščiausiojo Teismo civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2006 m. birželio 12 d. nutartis byloje Nr. 3K-3-394/2006.

<sup>2</sup> Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2012 m. kovo 29 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-127/2012.

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 X.X. reikalavimą.

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 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