

# РЕШЕНИЕ

№ 4434

гр. Пловдив, 29.12.2022 г.

## В ИМЕТО НА НАРОДА

**РАЙОНЕН СЪД – ПЛОВДИВ, VI ГРАЖДАНСКИ СЪСТАВ,** в  
публично заседание на двадесет и осми ноември през две хиляди двадесет и  
втора година в следния състав:

Председател: Костадин Б. Иванов

при участието на секретаря Марина Ив. Кондарева  
като разглежда докладваното от Костадин Б. Иванов Гражданско дело №  
20215330119250 по описа за 2021 година

за да се произнесе взе предвид следното:

Съдът е сезиран с искова молба от Р. В. Р., ЕГН \*\*\*\*\*, със  
съдебен адрес гр. П., пл. „\*\*\*\*“ № \*, срещу „Юробанк България“ АД, ЕИК  
000694749, със седалище и адрес на управление гр. София, ул. „Околовръстен  
път“ № 260, за осъждане на ответника да заплати на ищеца сумата от 5 000  
лв., частично от общата претенция в размер на 10 000 лв., представляващи  
обезщетение за неимуществени вреди, в резултат на действия на служители  
на ответната банка в офис на адрес гр. П., бул. „\*\*\*\*“ № \*\*, на дата \*\*\* г. –  
отказ да предоставят сумата от 1000 лв. на ищеца в качеството му на клиент  
на банката по сключен между Р. В. Р. и „Юробанк България“ АД договор за  
банков влог, ведно със законната лихва от датата на подаване на исковата  
молба в съда – 03.12.2021 г., до окончателното изплащане на сумата.

В исковата молба се твърди, че ищецът е клиент на ответната банка,  
където има открит банков паричен влог. Сочи, че на дата \*\*\* г. бил посетил  
офис на банката на адрес гр. П., бул. „\*\*\*\*“ № \*\* с намерение да изтегли  
сумата от 1000 лв., за заплащане на организирано от него тържество за  
рождения му ден и за професионалния му празник. При посещението в офиса,  
\*\*\* на банката отказала да плати исканата от него сума, с аргумент, че  
ищецът следвало да направи потвърждение чрез мобилен телефон. Ищецът  
възразил, че подобно потвърждение не е необходимо, предвид това, че той се  
явява лично, в резултат на което се разразил спор между него и банковия  
служител, като ищецът дори пожелал да прехвърли всичките си спестявания в  
друга банка. На проведеното тържество ищецът нямал желание да празнува и  
бил засрамен, че не може да плати сметката на гостите, които се шегували с  
него заради случката. От цялата ситуация ищецът се чувствал силно  
притеснен, разтревожен и унижен, не можел да спи спокойно няколко дни,  
изгубил апетит и настроение за общуване. Засегнати били неговите

достойнство, чест и авторитет. Претърпял и други неимуществени вреди във връзка с неговото здраве – болка от стоенето прав в банката, предвид влошеното му здравословно състояние. По изложените съображения моли за уважаване на иска и присъждане на сумата от 5000 лв., частично от общо оценените от него неимуществени вреди в размер на 10 000 лв. Претендира разноски.

В срока по чл. 131 ГПК е постъпил отговор от ответника „Юробанк България“ АД, с който са изложени възражения за неоснователност на иска. Не се оспорва, че между страните е налице облигационна връзка по силата на сключен договор за банков влог, както и че на дата \*\*\* г. ищецът е посетил офис на банката в гр. П. на бул. „\*\*\*“ с намерение да тегли пари. Оспорва се да е имало отказ от страна на банковите служители да предоставят сумата, а същите били поискали от клиента да актуализират информацията за него, предвид личното му явяване, съгласно актуалните нормативни и вътрешнобанкови изисквания и процедури, което не отнемало повече от няколко минути. В отговора се сочи, че служители на банката се опитали да обяснят тези изисквания на ищеца, но последният бил афектиран, не желал да ги изслуша и да изпълни тяхната молба. Уточнено е, че разплащателната сметка на ищеца не е била блокирана изобщо и ищецът е могъл да изтегли желаната от него сума чрез предоставената му дебитна карта, съгласно договора между страните, което изключвало причинно-следствената връзка между поведението на банковите служители и вредите за ищеца. Ответникът счита, че липсва противоправно поведение от страната на неговите служители, както и че не са налице елементите на фактическия състав на деликтната отговорност, в частност по чл. 49 вр. чл. 45 ЗЗД. В тази насока развива съображения. Счита също така, че действията на банковите служители са правомерни и не е налице неизпълнение на договорно задължение от страна на банката. Поддържа, че съгласно нормативната база /ЗМИП/ и Общите условия на „Юробанк България“ АД, банката има право да изисква, а клиентът задължение да предоставя необходимата информация за съответната банкова операция, вкл. и във връзка с актуализацията на данните за клиента – чл. II.6 от ОУ. Банката можела да откаже извършването на операцията или сдЕ.та при неизпълнение на това задължение на клиента, като последният не можел да претендира вреди от тези правомерни действия, в който смисъл били и приложимите разпоредби на ЗМИП, предвиждащи и глоба за банката при неизпълнение на вменените ѝ задължения. В условията на евентуалност е направено възражение по чл. 95 ЗЗД за забава на кредитора, като се твърди, че ищецът със своето агресивно и неправомерно поведение е възпрепятствал служителите на банката да изпълнят задължение си за извършване на поисканата платежна операция. Т.е. не бил налице отказ на банката, а липса на оказано и необходимо по закон съдействие от страна на кредитора – ищец за изпълнение на задължението на длъжника, което обосновавало приложението на чл. 95 ЗЗД. Релевирано е, в условията на евентуалност, и възражение за съпричиняване на вредоносния резултат, като се твърди, че ищецът е допринесъл за вредоносния резултата с агресивното си поведение и отказа да предостави изисканите данни. Същевременно не бил положил и грижата на добрия стопанин – като ползвал платежния си инстР.т за отдалечен достъп до сметката, като така бил избегнал твърдените вреди. Последното предполагало приложение и на двете хипотези на разпоредбата на чл. 83 ЗЗД – за намаляване на обезщетението и за пълно освобождаване от отговорност на длъжника. В условията на евентуалност счита още, че поради наличието на нормативни актове /ЗМИП и ЗМФТ/, налагащи мониторингови задължения на банката, нейните служители не са могли и не са били длъжни да предвидят евентуалните вреди за ищеца, още повече, че същият разполагал

с възможността да изтегли своите парични средства чрез карта. Също в условията на евентуалност се прави възражение за прекомерност на претендираното обезщетение, като ответникът счита, че то не отговаря на изискванията на чл. 52 ЗЗД. По изложените съображения моли за отхвърляне /изцяло или частично/ на предявения иск. Претендира разноски.

*Съдът, като съобрази доводите на страните и събраните по делото доказателства, поотделно и в тяхната съвкупност, съгласно правилата на чл.235, ал.2 ГПК, намира за установено следното от фактическа и правна страна:*

Предявен е осъдителен иск с правна квалификация чл. 421 ТЗ вр. чл. 84, ал. 4 ЗПУПС вр. чл. 79, ал. 1, пр. 2-ро ЗЗД вр. чл. 52 ЗЗД. В тази насока са съобразени и указанията, дадени с Определение № 766/23.03.2022 г. по в.ч.гр.д. № 779/2022 г. на ПОС, с което настоящият съд е определен за местнокомпетентен да разгледа спора.

При посочената квалификация в тежест на ищеца бе да докаже при условията на пълно и главно доказване наличието на процесното договорно отношение между страните – договор за банков влог с ответната банка; твърдяното неизпълнение на задължение по договора от страна на банката – отказ да изпълни поисканата платежна операция на дата 22.11.2021 г. в банков офис на адрес гр. П., бул. „\*\*\*\*“ № \*\*; настъпването на твърдените неимуществени вреди; пряка и непосредствена връзка между неизпълнението и настъпването на вредите; обстоятелството, че вредите са могли да бъдат предвидени при пораждане на задължението (в този смисъл ТР № 4 от 29.01.2013 г. по т.д. № 4/2012 г. на ОСГТК на ВКС).

По делото е безспорно, че между ищеца като клиент и влогодател, и ответната банка като влогопиремател, съществуват облигационни отношения във връзка със сключен помежду им договор за банков влог. Посоченото обстоятелство е видно и от приложените с отговора на исковата молба писмени доказателства – Договор за разплащателна сметка „Златно време“ и дебитна карта от \*\*\* г., създадените във връзка с него искане от същата дата за откриване на разплащателна сметка и декларация за съгласие, както и приложимите Общи условия. Представени са от ответника още и извлечения от банковите сметки на ищеца, вкл. за 2021 г. (л. 89-90 и л.103-140), от които се установява, че към дата \*\*\* г. Р. Р. е имал достатъчна наличност по сметката, за да покрие размера на исканата от него сума за теглене от 1000 лв.

Не се спори и че на дата \*\*\*г. ищецът Р. е посетил офис на ответната банка, находящ се в гр. П., бул. „\*\*\*\*“ № \*\*, с намерение да изтегли парична сума от своята разплащателна сметка. Установява се от показанията на свидетелите Е. М. и Р. Б. – \*\*\* на банката, че действително ищецът е пожелал да изтегли парична сума от сметката си, но поради необходимостта от актуализиране на данните за него, съобразно вътрешните правила на банката, системата „отказала“ да продължи с операцията и не позволила на служителките да обслужат напълно клиента, настоящ ищец, поради отказ на последния да потвърди посредством телефон – получен от банката СМС за верификация. Видно е от приложените по делото Общи условия (чл. II.6), че е предвидено задължение за клиентите на „Юробанк България“ АД, при поискване от страна на банката да предоставят актуални данни, информация и/или допълнителни документи или да потвърдят актуалността на данните, документите и информацията, с които банката разполага за клиента. В случая ищецът не е изпълнил това свое задължение, като е отказал да актуализира или потвърди актуалността на информацията, която банката има за него, по установения за това ред. Следва обаче да се отбележи, че договорът за

паричен влог в принципен план е едностранен и задължения има единствено влогоприемателя (арг. чл. 250 ЗЗД и чл. 421 ТЗ). Действително банковият влог е специфичен вид договор за влог, при който могат да бъдат предвидени редица допълнителни задължения както за банката-влогоприемател, така и за влогодателя, целящи обезпечаване на точното изпълнение на договора. Част от тези задължения е и посоченото по-горе. Същото обаче има обслужващ и второстепенен характер, като спомага на банката да предостави по добра услуга и да защити интересите на своите клиенти, но също и собствените си такива, в частност като разполага с актуални данни за всеки клиент. Основното задължение за банката обаче продължава да е съхранението на вложените парични средства и тяхно връщане, когато влогодателят си ги поиска. В тази смисъл не може неизпълнението на едно второстепенно задължение от влогодателя по актуализиране на информацията, с която банката разполага за него, да е основание за длъжника-влогоприемател да откаже да изпълни основното задължение по договора за влог. Още повече, че в процесния случай служителите не са имали съмнение относно личността на ищеца и че именно Р. Р., титулярът на сметката, стои пред тях. Действително ищецът е могъл да изтегли исканата сума от банкомат, доколкото е разполагал с дебитна карта. Той обаче, като влогодател и клиент на банката, би следвало да има еднакъв достъп до всички възможни и предоставени от банката начини за получаване на вложените от него парични средства. Като е лишила ищецът от възможността да получи своите пари на каса в офис на „Юробанк България“ АД, банката реално не е изпълнила основно си задължение по влога, независимо дали причината стои в служителите на банката или в информационната програма, с която тя разполага, доколкото резултатът е идентичен за клиента, а причините за него произтичат от банката. Следователно е налице неизпълнение на договорните задължения от страна на „Юробанк България“ АД, което неизпълнение в принципен план може да доведе до настъпване на неимуществени вреди за влогодателя.

Действително установява се по делото, че ищецът е бил силно афектиран и се е държал враждебно към служителките. Както обаче се установява и от самите св. М. и Б., поведението на ищецът не било причината той да не се обслужи и да си получи исканата парична сума. Основната причина е, че информационната система на банката не е позволила финализиране на операцията, без да се актуализират данните на клиента. По изложените съображения за неоснователни се намират и възраженията на ответника на основание чл. 95 ЗЗД за забава на кредитора, и за съпричиняване по чл. 83, ал. 1 ЗЗД.

Съгласно приетото в ТР № 4 от 29.01.2013 г. по т.д. № 4/2012 г. на ОСГТК на ВКС когато неимуществените вреди са причинени от неизпълнението (или неточното изпълнение) на договорни задължения, на обезщетяване подлежат вредите, доколкото те са пряка и непосредствена последица от неизпълнението и са могли да бъдат предвидени при пораждане на задължението, а при установена по делото недобросъвестност на длъжника (знание на фактите, обуславящи по-тежката му отговорност) – обезщетението е за всички преки и непосредствени неимуществени вреди.

В тази връзка по делото не се установява служителите да са знаели за организираното от ищеца тържество по повод на рождения му ден, нито могат да предположат какво би било поведението на гостите при развилите се процесния обстоятелства. Посоченото се установява отново от показанията на разпитаната \*\*\*Е. Е. М., която отрича да е била информирана за целта, за която ще се ползват средствата. Следователно не може ответникът да носи

отговорност за отправените шеги по адрес на ищеца, респ. за накърнените му чест, достойнство и авторитет, доколкото тези вреди не са били предвидими към момента на пораждаване на задължението. В същия смисъл не може да се изведе и недобросъвестност от страна на банковите служители, като представители на ответника. Поради изложеното обезщетение за посочените неимуществени вреди не се дължи, независимо от тяхното установяване, посредством показанията на св. В. Б. и В. Т., разпитани по инициатива на ищеца. Допълнително следва да се посочи, че ищецът е можел да ползва и банкомат, за да изтегли исканата от него сума. Това обстоятелство, както се посочи по-горе в настоящите мотиви, не освобождава банката от задължението ѝ да осигури равна възможност на клиента да получи вложените си парични средства както от банкомат, така и на каса в офис. Същото обаче има за резултат прекъсване на причинната връзка между неизпълнението и настъпването на вредите. Ако ищецът бе изтеглил искана сума посредством някоя от алтернативно предоставените от банката опции, в частност от банкомат, то той щеше да разполага с достатъчно средства да посрещне своите гости и да не е обекта на шеги и закачки.

Обезщетение обаче се дължи за претърпените физически болки и страдание и преживения стрес от случката. За установяване на тяхното наличие са представени писмени доказателства – ЕР на ТЕЛК, епикризи и относимата към тях медицинска документация, във връзка с трайно влошеното здравословно състояние на ищеца, свързано в частност със \*\*\* и проблеми в \*\*\*. Св. Б. и Т. също потвърждават, че ищецът е трудно подвижен и страда от болки в ставите. Така описаните неимуществени вреди са предвидим, тъй като ищецът е видимо \*\*\*\* и стоенето продължително време, както му се е наложило в банковия офис на \*\*\* г., може да доведе до значителни физически болки и страдания. Тези вреди са и предвидими от житейска гледна точка, като в тази насока не без значение е и по-напредналата възраст на ищеца. Ако пък Р. Р. бе своевременно обслужен, то той нямаше да се налага да стои прав в офиса и да води спор с двамата служители на банката. Следователно налице е и причинна връзка между неизпълнението и търпените физически болки. Двамата св. Б. и Т. също така говорят и за преживения стрес от ищеца след процесната случка, като са единодушни, че Р. в рамките на месец е бил притеснен и афектиран, не общувал пълноценно, като говорел само за случката, и е изпитвал страх дали ще има достъп до парите си. От поведението на ищеца – явно раздразнен и нападателен, по думи на свидетелките М. и Б., може да се приеме, че настъпилия за ищеца стрес е бил предвидим, а причината за това е отказът ищецът да бъде обслужен, т.е. причината стои в банката. Невъзможността пък да си получи част от вложените пари, въпреки че се легитимирал надлежно пред служителите, обосновано би довело до страх и притеснение у ищеца за съдбата на наличните му средства в сметката. По изложените съображения искът за неимуществени вреди – преживян стрес и безпокойство и дистанцираност и търпени от стоенето прав в офиса физически болки и страдания, всичките в резултат на действия на служители на банка „Юробанк България“ АД, се явява основателен. Не се доказват обаче твърденията за нарушения в съня и загуба на апетит, които се излагат в исковата молба, поради което за тях няма да се присъжда обезщетение.

На основание чл. 52 ЗЗД обезщетение за неимуществени вреди се определя от съда по справедливост. В случай настоящият съдебен състав намира за справедлив размер на обезщетението от 1000 лв. За определянето на същия се съобрази характера на неимуществените вреди – физически болки и страдания от стоене прав в офиса на банката, докато е протичала

процесната случка, и последвалия преживян стрес и безпокойство през един сравнително не дълъг период от време – около месец. Съобрази се още възрастта на ищеца и трайно влошеното му здравословно състояние, водещо до трудно предвижване, както и настъпилото притеснение у ищеца за наличните в разплащателната му сметка парични средства. Не се установява обаче да са налице никакви трайни здравословни усложнения при ищеца в резултат на случилото се. Данните, че понастоящем ищецът все още е клиент на банката и е извършил въпросната актуализация, път показват, че въпросният стрес е преодолян.

По изложените съображения искът се намира за основателен за сумата от 1000 лв. и за неимуществените вреди, изразяващи се в преживени последващи стрес и безпокойство, дистанцираност, както и търпени от стоенето прав в офиса физически болки и страдания. За разликата до пълния претендиран размер и за останалите твърдени неимуществени вреди – стрес и безпокойство на тържеството, нарушения в съня и загуба на апетит, нахърнени чест, достойнство и авторитет.

#### Относно разноските:

С оглед изхода на спора право на разноски има всяка от страните съразмерно съответно с уважената и с отхвърлената част на иска. В полза на ищеца ще се присъди съразмерно с уважената част на иска сумата от 44 лв. съдебно деловодни разноски, от които 40 лв. за държавна такса и 4 лв. депозит за един свидетел. На основание чл. 38, ал. 2 ЗАдв. в полза на адв. \*\*\*\* ще се присъди сумата от 116 лв. На основание чл. 78, ал. 3 ГПК и съразмерно с отхвърлената част на иска в полза на „Юробанк България“ АД ще се присъди сумата от 240 лв. за юрисконсултско възнаграждение и 16 лв. съдебно-деловодни разноски.

Така мотивиран, съдът

### **РЕШИ:**

**ОСЪЖДА** „Юробанк България“ АД, ЕИК 000694749, със седалище и адрес на управление гр. София, ул. „Околовръстен път“ № 260, **да заплати** на Р. В. Р., ЕГН \*\*\*\*\*, със съдебен адрес гр. П., \*\*\* № \*, сумата от **1 000 лв.** (хиляда лева) представляващи обезщетение за неимуществени вреди – преживени последващи стрес и безпокойство, дистанцираност, както и търпени от стоенето прав в офиса физически болки и страдания, претърпени в резултат на действия на служители на банка „Юробанк България“ АД в офис на банката на адрес гр. П., бул. „\*\*\*\*“ № \*\*, на дата \*\*\* г. – отказ да предоставят сумата от 1000 лв. на ищеца в качеството му на клиент на банката по сключен между Р. В. Р. и „Юробанк България“ АД договор за банков влог, ведно със законната лихва от датата на подаване на исковата молба в съда – 03.12.2021 г., до окончателното изплащане на сумата, **КАТО ОТХВЪРЛЯ** иска за **разликата от присъдените 1 000 лв.** (хиляда лева) **до пълния претендиран размер от 5 000 лв.** (пет хиляди лева), частично от общата претенция в размер на 10 000 лв., представляващи обезщетение за неимуществени вреди, сред които преживян стрес и безпокойство на тържество по повод рождения ден на ищеца, нарушения в съня и загуба на апетит, нахърнени чест, достойнство и авторитет, претърпени в резултат на действия на служители на банка „Юробанк България“ АД в офис на банката на адрес гр. П., бул. „\*\*\*\*“ № \*\* на дата \*\*\* г. – отказ да предоставят сумата от 1000 лв. на ищеца в качеството му на клиент на банката по сключен между Р. В. Р. и „Юробанк България“ АД договор за банков влог.

**ОСЪЖДА** „Юробанк България“ АД, ЕИК 000694749, със седалище и адрес на управление гр. София, ул. „Околовръстен път“ № 260, **да заплати** на Р. В. Р., ЕГН \*\*\*\*\*, със съдебен адрес гр. П., \*\*\* № \*, сумата от **44 лв.** (четиридесет и четири лева), представляващи съдебно-деловодни разноски.

**ОСЪЖДА** Р. В. Р., ЕГН \*\*\*\*\*, със съдебен адрес гр. П., \*\*\* № \*, , **да заплати** на „Юробанк България“ АД, ЕИК 000694749, със седалище и адрес на управление гр. София, ул. „Околовръстен път“ № 260, сумата от **240 лв.** (двеста и четиридесет лева) за юрисконсултско възнаграждение и **16 лв.** (шестнадесет лева) съдебно-деловодни разноски.

**ОСЪЖДА** „Юробанк България“ АД, ЕИК 000694749, със седалище и адрес на управление гр. София, ул. „Околовръстен път“ № 260, **да заплати** на основание чл. 38, ал. 2 ЗАдв. на адв. \*\*\* от АК – \*\*, с личен № \*\*, със служебен адрес гр. П., \*\*\* № \*, сумата от **116 лв.** (сто и шестнадесет лева), адвокатско възнаграждение за оказана безплатна правна помощ на ищеца.

Решението може да бъде обжалвано от страните в двуседмичен срок от съобщаването му с въззивна жалба пред Окръжен съд Пловдив.

Препис от решението да се връчи на страните.

Съдия при Районен съд – Пловдив: \_\_\_\_\_/п/\_\_\_\_\_