

# РЕШЕНИЕ

\* 128

гр. Варна, 17.01.2022 г.

## В ИМЕТО НА НАРОДА

**РАЙОНЕН СЪД – ВАРНА, 11 СЪСТАВ**, в публично заседание на шестнадесети декември през две хиляди двадесет и първа година в следния състав:

Председател: Мирослава Данева

при участието на секретаря Йоанна Г. Трендафилова  
като разгледа докладваното от Мирослава Данева Гражданско дело \*  
20213110108405 по описа за 2021 година

и като съобрази материалите по делото, за да се произнесе взе предвид следното:

**Производството по делото е с правно основание чл. 79, ал. 1, вр. чл. 82 от ЗЗД.**

Производството по делото е образувано по повод предявен *от ищеца* **АДР. М. В.** ЕГН: \*\*\*\*\*, с адрес: гр.В, ул.П.С. \*\*\*\* *срещу ответника* **„АЛИАНЦ БАНК БЪЛГАРИЯ“ АД** ЕИК: 128001319, със седалище и адрес на управление: гр.София, гр. София, район Лозенец, ул. Сребърна \* 16 *осъдителен иск с правно основание чл. 79, ал. 1, вр. чл. 82 от ЗЗД* за осъждане на ответника да заплати на ищеца сумата в размер на 1000,00 / хиляда/ лв., представляваща парично обезщетение за претърпени неимуществени вреди, изразяващи се в претърпени болка, страдание и стрес, настъпили вследствие на нежеланието на банковите служители да разследват задълбочено подаден сигнал за измама при плащане в интернет.

Ищецът основава исковата си претенция на следните фактически твърдения, обективирани в обстоятелствената част на исковата молба:

Излага ,че 23.03.2016 год., ищецът сключва с "АЛИАНЦ БАНК БЪЛГАРИЯ" АД Рамков договор за предоставяне на платежни услуги по банкова разплащателна сметка, за издаване и използване на платежен инструмент-международна кредитна банкова платежна карта и за кредитен лимит.

Неразделна част от този договор (раздел VII, чл.43 от Договора) е сключено на същата дата Допълнително споразумение към Рамков договор за

издаване и използване на платежен инструмент международна кредитна банкова платежна карта между ищеца и Банката, както и Общи условия за застраховане на финансови загуби вследствие кражба или загуба на банкова карта.

Съгласно правилата на този договор, титулярът възлага, а Банката приема да открие и води на името на титуляря платежна разплащателна сметка (сметката) във валута-\*\*N (лева), с \*\*\*\*\* и \*\*\*\*\*, към която банката приема да издаде една или повече международни кредитни банкови платежни карти (кредитна/и карта/и) и да предостави кредитен лимит, за което са в сила Общите условия, предоставени като неразделна част от горепосочения договор.

Съобразно предоставените правомощия на картодържателя отличния си компютър на 10.09.2020г., чрез Internet Explorer с кредитна карта MasterCard ищецът се е опитал да извърши плащане в размер на 18.00лв. (осемнадесет лева) в сайта www.imot.\*\* за публикуване на обява. Вместо от сметката му да бъде задържана посочената по-горе сума, му е удържана два пъти сумата в размер на 488.95 лв. (четиристотин осемдесет и осем лева и деветдесет и пет стотинки). Няколко минути по-късно ищецът се е обадил в банката и кредитната карта е блокирана, а след около 30 (тридесет) минути е отишъл в клон на Банката, за да подаде Жалба за оспорване на плащане, заведена с вх. \* 901-209/10.09.2020г. На място от обслужващата го служителка е направена справка за лицето, което е изтеглило сумата и е установено, че това е непозната за молителя фирма в Люксембург с наименование „BITSTAMP SALES EUR LUXEMBURG", а съветът към ищеца е „да влезе във връзка с фирмата и да поиска от нея възстановяване" на откраднатата чрез кредитната му карта обща сума в размер на 977.90лв. (деветстотин седемдесет и седем лева и деветдесет стотинки).

Предположението на служителката от Банката е, че причината за кражбата е в неговия компютър, заради което А.В. е оставил компютъра си в сервиз, където му е извършена пълна диагностика и вируси не са констатирани. В уверение на това се представя Протокол с изх.\* 20-0272/16.10.2020г., издаден от „Комтек М" ЕООД, ведно с всички прилежащи документи- Сервизна карта \* 5116/11.09.2020г., Фактура \* 8371/16.09.2020г. и снимка, удостоверяваща, че „компютърът се следи и е защитен".

На 16.09.2020г. на ищеца му е издадена нова кредитна карта MasterCard \*. Същевременно, от банката е получил съобщение с нови указания за защита, чрез въвеждане и потвърждение на две пароли-динамична и статична. На следващия ден, изпълнявайки всички указания, включително и диагностициране на компютъра, с оглед на което ищецът се е опитал да извърши плащане към А1 за покриване на задължението си от 69.28лв. (шестдесет и девет лева и двадесет и осем стотинки), но вместо към А1 преводът е пренасочен и е захранил банкова сметка на Хиполанд (HIPPOLAND.NET) в размер на 69.98лв. (шестдесет и девет лева и деветдесет и осем стотинки). За този случай също е депозирана жалба с вх.\* 901-227/29.09.2020г.

С цел разрешаване на казуса на 29.09.2020г. е депозирана Жалба с вх.\* 901-228/29.09.2020г. до Директора на „Алианц Банк България", с която ищецът е помолил средствата в общ размер на 1047.88лв. (хиляда четиридесет и седем лева и осемдесет и осем стотинки) да бъдат възстановени в срок до 10.10.2020г., по която отговор не е получил, както и по посочените по-горе две Жалби за оспорване на плащанията, заведени с вх. \* 901-209 от 10.09.2020г. и 901-227 от 29.09.2020г.

Абсурдното поведение на служителите на Банката, за съжаление не се

изчерпва само с това бездействие. Всъщност, успоредно със съвета „да влезе във връзка с фирмата и да поиска от нея възстановяване", поради жалбата на ищеца за оспорване на плащане, сумата от 977.90 лева в интернет-банкирането на неговата кредитна карта е била маркирана като „блокирана сума" в продължение на 5 дни, след което изненадващо на шестия ден банката я превежда към BITSTAMP SALES EUR LUXEMBURG.

С оглед на горното на 21.10.2020г. А.В. оторизира АД „Г. и партньори" и до Банката е изпратено Писмо- уведомление. На 24.11.2020г. е получен отговор с изх.\* 9400/0153#1/23.11.2020г. по същото и в който отговор Банката - допуска множество фактологични грешки ( името на картовия оператор е объркано - вместо Mastercard са посочени Visa, сгрешени са часовете на измамническите транзакции -вместо 14:10 и 14:20 са посочени 21:15 и 21:17 ч. на 10.09.2020 г., и часовете 11:15 и 11:17 ч. на 10.09.2020), които грешки за един толкова кратък текст, демонстрират единствено липсата на каквато и да било заинтересованост от разрешаването на случая.

Това отношение мотивира ищецът да инициира дело за обезпечаване на доказателствата - ч.гр.д. 16837/2020г. по описа на Районен съд - гр. Варна, XXXV- ти състав. В рамките на производството по същото, след изследване проведено от назначено от съда вещо лице, се установява метода на измамата и технологията за компрометиране на системата за плащане.

В резултат на това дело и поради категоричността на заключенията на експерта, А.В. и Банката на 25.05.2021г. сключват Споразумение за компенсиране на имуществените вреди настъпили в следствие на измамническите транзакции от 10.09.2020 год. и 29.09.2020 год.

Въпреки това арогантното поведение на служителите на ответника причинява силен стрес, а неадекватните им реакции създава тежко усещане на безпомощност у ищеца А.В.. Като следствие от гореописаното, ищецът получава симптоми за развитие на артериална хипертония, ведно с поява на силна тревожност, която нарушава съня му, за които страдания следва да бъде обезщетен за неимуществени вреди 1000.00лв. (хиляда лева) на основание Закона.

Предвид изложеното , за ищеца АДР. М. В. възникна правния интерес по реда на Закона да предяви настоящата претенция за осъждане на ответника да компенсира причинените от него (от лица, които работят по негово възлагане) неимуществени вреди - болка, страдание и стрес на АДР. М. В. в размер на 1 000.00лв. (хиляда лева), настъпили вследствие на имуществена загуба - представляваща неодобрени от А.В. транзакции за суми в общ размер на 1047,18 лв. (488.95 + 488, 95 + 69.28лв.), съчетани с нежеланието на банковите служители да разследват задълбочено подаден сигнал за измама при плащане в интернет и несъобразените непрофесионални реакции по този повод.

В постъпилата по делото уточнителна молба с вх.\* 16927/29.06.2021г. ищецът излага, че на 10.09.2020г. и на 29.09.2020г. А.В. е посещавал офиси на "АЛИАНЦ БАНК БЪЛГАРИЯ" АД в гр. Варна, като е депозирал 2 бр. жалби за оспорване на плащания и 1 бр. молба за възстановяване на средства.

Отговор по тези жалби и по тази молба не е получил, а само устен съвет от служител на "АЛИАНЦ БАНК БЪЛГАРИЯ" АД на 10.09.2020 год., да влезе във връзка с фирмата от Люксембург с наименование „BITSTAMP SALES EUR LUXEMBURG" и да поиска от нея възстановяване на средствата по неоторизираните плащания.

Междувременно със сумата на процесните неоторизирани плащания е

задължена сметката на ищеца с \*\*\*\*\* и \*\*\*\*\* и от 10.09.2020 год. се начисляват лихви в тежест на А.В..

Едва на 24.11.2020 год. А.В. получава първият писмен отговор по подадените сигнали, в който множеството фактологични грешки демонстрират нежеланието на "АЛИАНЦ БАНК БЪЛГАРИЯ" АД дори и формално да потърси отговор на повдигнатия от ищеца В. въпрос за компрометираната сигурност на изпълнените от него плащания.

Така, като обобщение, "АЛИАНЦ БАНК БЪЛГАРИЯ" АД повече от 60 дни не извършва никакви проверки по сигналите подадени от ищеца В. за „кражба" на средства, нещо повече прехвърля отговорността и тежестта от това събитие върху потребителя като го задължава с лихви, а в кореспонденция демонстрира пренебрежението си към проблема, нежелание и липса на капацитет за разрешаване на случая.

Като всеки гражданин на Република България, А.В. е имал разумните очаквания "АЛИАНЦ БАНК БЪЛГАРИЯ" АД като всяка друга лицензирана банка в страната да има служители с опит и професионална подготвеност, които да прилагат мерки за гарантиране на сигурността на плащанията в интернет и съответно да разследват случаите на измами и отклоняване на средства.

Откритието че това не е така и че той сам трябва да търси начин да установи кои са злосторниците, от които да поиска възстановяване на средствата, е създало силен стрес за ищеца, което е причинило и описаните в исковата молба страдания.

С оглед на гореизложеното, се моли да бъде уважен предявения иск и да се присъдят направените по делото разноски.

*Отвeтникът „АЛИАНЦ БАНК БЪЛГАРИЯ" АД ЕИК: 128001319, със седалище и адрес на управление: гр.София, гр. София, район Лозенец , ул. Сребърна \* 16, в срока по чл. 131 от ГПК, е депозирал отговор на исковата молба , в който се излага становище за неоснователност на предявената искова претенция.*

Излага се, че ищецът твърди, че е претърпял неимуществени вреди , без да уточнява , дали основава претенцията си на договорно или деликтно основание и иска репарирането им. Сочи се, че в твърденията в исковата молба липсва изрично и ясно формулиране на правното основание, на което се претендират неимуществени вреди от Банката.

Счита се,че ищецът не доказва твърденията си за настъпил вредоносен резултат , вследствие на противоправно поведение на служител на банката , който при или по повод на изпълнение на задълженията си по трудов договор е причинил вреди от морален характер в размер на 1000 лв. на ищеца.

Вследствие на изложеното се моли да се отхвърли предявената искова претенция като неоснователна.

С оглед становището на ответната страна, че наведените твърдения от ищеца за съществуващи договорни отношения между страните изключват правната квалификация на иска по чл.49 от ЗЗД и се субсумират под хипотезата на чл.82 от ЗЗД , съдът е дал възможност на ищцовата страна да представи писмена молба , в която ясно и точно да изложи фактическите обстоятелства и основанието, въз основа на което се претендира исковата сума в размер на 1000,00 лв.

***Във връзка с указанията на съда , по делото са депозирани***

*писмени молби от ищеца , както следва: молба с вх.\*48996/03.12.2021г. от ищеца А.В. и постъпилата по ел.поща на съда молба–уточнение с вх.\* 50672/13.12.2021г. и молба в оригинал с вх. \* 51014/13.12.2021г. от ищеца А.В..*

**В постъпилата молба от ищцовата страна с вх.\* 48996/03.12.2021г.**

ищецът поддържа виждането, че исковата претенция е за обезщетение на неимуществени вреди , причинени от служители на ответника, окито следва да се субсумират под хипотезата на чл.82 от ЗЗД, т.к. болките и страданията на ищеца са причинени от очакванията му „АЛИАНЦ БАНК БЪЛГАРИЯ" АД да изпълнява договорно установените си задължения да оказва необходимо съдействие на своите клиенти за установяване на причините в случаите на неоторизирани плащания в интернет и за предотвратяване на тези случаи изобщо. Сочи се, че от заключението на вещото лице се установява, че методът на измама и технологията на компрометиране на системата за плащане на датите 10.09.2020 год. и на 29.09.2020 год. са изключително сложни и обикновеният потребител на банкова услуга няма капацитета да разбере кое и как е причинило този вредоносен резултат. Оттук е и разумното очакване на всеки един клиент, включително и ищеца, отговори на тези въпроси да могат да дадат служителите на банката , предоставила въпросния платежен инструмент и съответно същата тази банка да демонстрира адекватни контрамерки срещу измамническите транзакции. Когато това разумно очакване не бъде адресирано, чувството за безпомощност на потребителя е най-логичната реакция.

С оглед на изложеното в горната точка се реферира към Тълкувателно решение \* 4/2012 год. на ОСГТК на ВКС от 29.01.2013 год., съгласно което неимуществените вреди, причинени на потребители , подлежат на компенсация и в случаите на ангажиране на договорната отговорност на търговец.

**В постъпилата по ел.поща на съда молба–уточнение с вх.\* 50672/13.12.2021г. и молба в оригинал с вх. \* 51014/13.12.2021г. от ищеца А.В.**

се уточнява, че отношенията между АДР. М. В. и „Алианц Банк България" АД касателно издаването и ползването па платежен инструмент - банкова платежна карта , обозначена с търговската марка на Mastercard , са били обект на регулация, съгласно Рамков договор от 23.03.2016 год. Допълнително споразумение към този договор от 23.03.2016 год., както и Общи условия за издаване и използване на платежен инструмент - банкова платежна карта.

Видно от така цитираните документи: сроковете, в които банката следва да вземе решение, за което да уведоми картодържателя са:

А) незабавно, но не по-късно от края на работния ден, следващ деня на подаване на жалбата, в случаите на оспорване на платежна операция , поради това, че е неразрешена иди неточно изпълнена - т.9 във вр. т.1 от §XVIII от Общи условия за издаване и използване на платежен инструмент - банкова платежна карта

Б) 7 ( седем) дневен срок от подаване на възражение във всички останали случаи - т.2 от §XIX от Общи условия за издаване и използване на платежен инструмент - банкова платежна карта.

**СЪДЪТ**, след като взе предвид представените по делото доказателства – по отделно и в тяхната съвкупност, съобрази становищата на страните и нормативните актове, регламентиращи процесните отношения, намира за установено следното от **фактическа страна**:

Представени са Рамков договор за предоставяне на платежни услуги по банкова разплащателна сметка, за издаване и използване на платежен

инструмент-международна кредитна банкова платежна карта и за кредитен лимит от 23.03.2016г., Допълнително споразумение към Рамков договор за издаване и използване на платежен инструмент международна кредитна банкова платежна карта от 23.03.2016г., Общи условия за застраховане на финансови загуби вследствие кражба или загуба на банкова карта и Общи условия за издаване и използване на платежни инструменти – банкова платежна карта, от които се установява, че ищецът е възложил на ответника, а последният се е задължил, да открие и води на името на ищеца платежна разплащателна сметка, към която ответникът да издаде една или повече международни кредитни банкови платежни карти и да предостави кредитен лимит.

Прието е по делото Съобщение от „Алианц Банк България“ АД с указания за въвеждане на динамична и статична парола, от което е видно, че банката в съответствие с изискванията за безопасност е генерирала и предоставила на ищеца пароли за достъп за извършване на плащания.

Приобщени са Жалба за оспорване на плащане с вх.\* 901-209/10.09.2020г., ведно с визуализация за минали две транзакции в полза на BITSAMP SALES EUR LUXEMBOURG LUX, всяка в размер на 488.95лв., и Жалба за оспорване на плащане с вх.\* 901-227/29.09.2020г. ведно със снимка на полученото известие от Банката за направено плащане към HIPPOLAND.NET, от които се установява, че ищецът е оспорил на 10.09.2020г. пред банковата институция две платежни операции, извършени в полза на BITSAMP SALES EUR LUXEMBOURG LUX, всяка в размер на 488.95 лв. и на 29.09.2020г. платежна операция в полза на HIPPOLAND.NET в размер на 69.98 лв., поради неразпознаване на транзакциите. С втората жалба ищецът е поканил ответника да възстанови откраднати суми в срок до 10.10.2020г. От известие за доставяне на 02.11.2020г. от „Български пощи“ ЕАД, е видно, че отново е изпратено искане до банката с Писмо-уведомление от представител на ищеца.

От представените по делото Протокол с изх.\* 20-0272/16.10.2020г. ведно със Сервизна карта \* 5116/11.09.2020г. и Фактура \* 8371/16.09.2020г., издадени в следствие на направената профилактика на личния компютър на ищеца, се установява, че при проверка на личния му компютър за наличие на зловреден софтуер такъв не е открит.

Приобщени са по делото отговори \* 901-227/09.10.2020г. и \* 901-209/09.10.2020г., всеки обективиращ отказ на ответника да възстанови сумите.

Представени са Отговор от HIPPOLAND и кореспонденция, от която е видно, че ищецът е поискал съдействие за възстановяване на сумите, наредени в тяхна полза.

Прието е по делото Споразумение, сключено между страните на 25.05.2021г., с което ответникът се задължава да заплати сумата от 2017 лв., представляваща претърпени от ищеца имуществени вреди от описаните в жалбата деяния.

Видно от Амбулаторен лист \* 3082/26.10.2020г., издаден от д-р Орисия Илиева, Медицинско направление с диагноза: „I 10. Артериална хипертония и f.51.9 Неорганично разстройство на съня“, Рецептурна бланка \* 19 0664836, серия А ведно с Приложение \* JL към чл.6, ал.1, ищецът се оплаквал от безсъние и повишаване на кръвно, вследствие на стрес, главоболие, световъртеж и е приемал медикаменти за лечение.

Приобщени са по делото справка \*1033357/30.08.2021г. от Агенция по вписвания, справка \* 1033438/30.08.2021г. от Агенция по вписвания, нотариален

акт за покупко- продажба на недв.имот \* 3, том I, рег.\* 113,дело \*3/2021г. и нотариален акт \* 121/2020г., от които се установява, че дружество, чийто управител е ищецът, е продало имот на 04.12.2020г., а ищецът е закупил друг на 13.01.2021г.

Видно от изготвеното по гр. д. \* 16837 по описа на ВРС за 2020 г. по реда на чл. 207 ГПК заключение на вещото лице С.Д. по приетата и неоспорена от страните съдебна техническа експертиза, което съдът кредитира като обективно и компетентно изготвено и обосновано, механизмът на реализиране на онлайн плащане с банкова карта към Интернет търговец предполага „Клиентът“ (картодържателят) да посети URL адреса на Интернет сайта на търговеца, където избира нужната стока/услуга. Търговецът подава заявка към системата на Борица, пренасочвайки клиента към URL на платежната страница в БОРИКА. Заявката съдържа информация за тип на транзакцията, дата/час, сума, идентификатор на терминала, номер на поръчката при търговеца, кратко описание на поръчката, език, версия на използвания протокол, цифров подпис. Генерираната при Търговеца заявка се изпраща на Борица чрез Интернет браузър на Клиента с помощта на метода Redirect, а не директно. Подаването на данни от търговеца към Борица става посредством съобщение от структурирани данни, наречено BOREq. В този момент на Клиента автоматично и в същия прозорец/tab се зарежда прозорец, където той да си въведе данните от банковата карта. Борица и банката комуникират като по защитена линия, през която се подава запитване към банката дали плащането може да се извърши, ако се получи положителен отговор, Борица изпраща 3D Secure Code към мобилния номер на картодържателя. Последният, за да завърши автентификацията и оторизира плащането, трябва да въведе полученият защитен код в появилия се прозорец. След приключване на процеса по автентификация, системата получава данни за статуса на автентификацията. Ако автентификацията е приключила неуспешно, се изпраща негативен отговор към Търговеца на посочен от банката му Return URL адрес. В останалите случаи системата изпраща данни за извършване на авторизация към Издателя на картата или обслужващата го авторизационна система. След получаване на данните от авторизацията, системата връща отговор към Търговеца на посочен от банката му Return URL адрес. Отговорът към търговеца съдържа информация за тип на транзакцията, дата/час, сума, идентификатор на терминала, номер на поръчката (генериран първоначално от търговеца), код на завършване, версия на използвания протокол, цифров подпис. На 10.09.2020г. А.В. с акаунт/user: \*\*\*\*\* в качеството си на регистриран потребител в imot.\*\* прави 3 заявки за заплащане на услуга на стойност 18лв., чрез своята банкова карта, след което завършва поръчката с натискането на копче Плати. В този момент търговецът imot.\*\* генерира платежен пакет с данни за плащането, където са включени име на бенефициента, код на търговец към Борица, IBAN, сума, основание и различни ID номера. Този пакет представлява една нередактируема капсула, която се препраща към оператора от клиентския Интернет браузър. В случая не се касае за вмешателство в тази капсула, а за създаване на съвсем нова заявка. След като има генерирани заявки при търговеца, а няма постъпили такива при оператора, то следва че връзката е нарушена между тези две звена. Пакетът с информация за плащането веднъж пристигнал в компютърната система на клиента, се зарежда от браузъра, което автоматично отваря прозорец от сайта на Борица за въвеждане на данни за разплащателното средство. Точно в този момент данните за търговеца от капсулата постъпват в базата на Борица и се генерира заявка, която очаква конкретна сума за конкретен търговец. Именно тази стъпка не се е изпълнила, а на екрана на ищеца се зарежда фалшив прозорец за въвеждане на данните от картата.

Поради факта, че в конкретния случай има достъп по криптирана SSL връзка към сайта на търговеца imot.\*\* и „прочитането“ на пакетите от трафика е достатъчно трудно, вероятно се касае за завладяване на компютърната конфигурация. Това се осъществява чрез пробив в сигурността на завзетото устройство, най-често чрез последване на зловерден линк. Чрез него се инсталира софтуер, който дава на хакера (Man in the middle) почти пълен контрол над машината. Следи се комуникацията, като прецизен софтуер „слуша“ за конкретни данни. Когато жертвата натисне копчето „Плати“ в истинския сайт на онлайн търговеца, платежния пакет пристига в компютъра му. Софтуерът прочита от дадено съобщение стринга gate.borica.\*\* и го прихваща, при което то не продължава пътя си, а в брауъра се зарежда страница, която прилича на тази на оператора. След въвеждане на данните от картата, Man in the middle вече разполага с тях и генерира нова заявка, но за плащане на криптовалута към Bitstamp Sales EUR Luxembourg на стойност 250 Euro. В сървъра на Борика пристига запитване за платежната операция. Комуникацията между оператора и банката се извършва по криптиран канал и е минимална, касае се само до потвърждение дали сумата е налична и дали има възможност да бъде преведена. При положителен отговор от банката, Борика изпраща SMS на мобилното устройство на картодържателя, съдържащ 3D Secure Code за авторизиране и информация за самата платежна операция. Жертвата получава кода за превода на 250 Евро, но не може да се ориентира от съпътстващата информация, че не става въпрос за плащане на желаната услуга на стойност 18лв. и въвежда кода в прозореца на фалшивата страница, от където хакерът го прехвърля към своята сделка. В базата данни на Търговеца са записани 3 (три) заявки за плащане на услуга за 18лв. Нито една от трите заявки не е получила плащане и нито една от тях не е постъпила в Борика (респективно в банката). Междувременно в системата за 3D автентикация на БОРИКА (ACS), с посочената карта има три заявки за автентикация през виртуален търговец Bitstamp (worldpay.com) и трите за суми от по 250 EUR. Първите две са получили успешна автентикация, а последната заявка е с неуспешна автентикация. IP адресът за трите заявки е 149.62.205.166 (предоставен за ползване от абонати на Теленор България). Търговецът получил преводите- Bitstamp Sales EUR Luxembourg оперира на пазара с криптовалuti. Транзакцията с новоиздадената карта за закупуване на стока на стойност 69.98лв. от електронния магазин на Хиполенд АД е протекла с VeRes status Y и PaRes status 'A' (Attempt Authentication без въвеждане на автентикационни данни от страна на клиента) PaRes съобщението е дошло от Attempt Server на MasterCard, с IP адрес 149.62.204.175 отново от мрежата на Теленор. Verifying Enrolment Response (VERes) и Payer Authentication Response (PARes) са ключови двойки съобщения за автентикация без изпращане на 3D Secure Code към картодържателя. Данните, въведени в акаунта на поръчката са фалшиви. Според експертизата се касае за автоматизиран скрипт, който „тества“ откраднати данни на платежни инструменти/банкови карти/. За онлайн плащания, ищецът използва собствения си компютър от дома си и брауъра Mozilla Firefox. По време на изготвяне на експертизата използва IP address \*\*\*\*\* в мрежата на Виваком гр. Варна. Компютърът има инсталиран антивирусен софтуер Microsoft Security Essentials, който не открива никакъв зловерден софтуер, а клетката за вируси (карантината) е празна. По време на изследване е инсталиран допълнителен софтуер Malwarebytes, който след сканиране също не открива зловердни кодове.

По делото са събрани гласни показания посредством разпит на водения от ищцовата страна свидетел - Б.Н.А.

Свидетелят Б.Н.А. роден 1963г., съученик и семеен приятел на ищеца,



излага, че двамата се виждали често – поне веднъж в месеца, но през есента ищецът отклонявал поканите му да се срещнат. Последният споделил с него през м. 10 или м. 11 за липсващи над хиляда лева от кредитната му карта и за подаден до банката документ. Ищецът не бил удовлетворен от липсата на реакция от страна на банката и от незаинтересоваността ѝ към проблема. Служителката на банка му казала: „обадете се на фирмите, които са ви взели парите, да ви ги възстановят“, което не само, че било непрофесионално, но и неучтиво. Ищецът не получил никаква информация, дали ще му възстановят парите. Ищецът бил потресен от отношението на банката. Според свидетеля ищецът бил потресен от безперспективността по случая, дори разбрал, че са продължили да му начислявали лихви по кредитна карта за открадните пари, което е не само непрофесионално, а това е безперспективност. Ищецът се променил, за разлика от преди бил посърнал, бил потресен от безперспективността по случая, нежеланието на банковите служители да решат случая. Ищецът започнал да пие хапчета за високо кръвно. Свидетелят посочва още, че ищецът е продал свой апартамент и е закупил друг, намерен от съпругата му, но бил доволен от сделките. Не е имал проблеми с имоти. Към момента изглеждал по-добре, но продължавал да пие хапчета, включително и за сън.

Предвид така установеното от фактическа страна, **СЪДЪТ** формулира следните изводи от **правна страна**:

Производството по делото е с правно основание чл. 79, ал. 1, вр. чл. 82 от ЗЗД. Въз основа на изложените от страните факти и становища съдебният състав приема, че исковата претенция цели да ангажира договорната отговорност на ответника.

Видно от обстоятелствената част на исковата молба, както и от депозираните уточнителни молби от ищеца, включително молба с вх.\*48996/03.12.2021г. от ищеца А.В. и постъпилата по ел.поща на съда молба–уточнение с вх.\* 50672/13.12.2021г. и молба в оригинал с вх. \* 51014/13.12.2021г. от ищеца А.В., ищецът е претендирал обезщетение за неимуществени вреди, настъпили вследствие нежеланието на банковите служители да разследват задълбочено подаден сигнал за измама при плащане в интернет, довела до имуществена загуба, представляваща неодобрени от него транзакции и липса на капацитет за разрешаване на случая, от което следва, че ищецът е предявил претенцията в качеството си на страна по сключения между него и ответника договор за кредитна карта. Съдът е този, който квалифицира спорното право, с което е сезиран, защото дали увреждането е деликтно или договорно е въпрос на приложим материален закон, което е задължение на съда.

Според утвърденото в съдебната практика, включително и в Тълкувателно решение \* 4/2012 г. от 29.01.2013 г., постановено по т.д. \* 4/2012 г. на ОСГТК на ВКС, на основание договорна отговорност, поради нарушение на общите условия към договора, може да бъде присъдено обезщетение за неимуществени вреди, доколкото те са пряка и непосредствена последица от неизпълнението и са могли да бъдат предвидени при пораждаване на задължението, а когато е установена недобросъвестност на длъжника – обезщетението е за всички преки и непосредствени неимуществени вреди.

Според константната съдебна практика фактите и обстоятелствата, при осъществяването на които правният субект е претърпял вреда, определят основанието, от което тя произхожда. Ето защо, ако увреждането е в пряка причинна връзка с пълното неизпълнение, лошото или неточно изпълнение на задължения по договор, то и отговорността, включително и обезщетението за

изправната страна, са следствие договорното правоотношение. Когато се твърди, че увреждането е резултат от неосъществяване на очакван резултат по едно съществуващо облигационно отношение, а не неизпълнение на общото задължение на всички към всички, произтичащо от закона, тогава отговорността е договорна. (в този смисъл са Решение \* 547 от 23.07.2010 г. по гр. д. \* 1025/2009 г. на Върховен касационен съд, Решение \* 188 от 15.06.2012 г. по гр. д. \* 1122/2011 г. на Върховен касационен съд, Решение \* 462 от 11.04.2016 г. по гр. д. \* 1474 / 2015 г. на Върховен касационен съд, 4-то гр. отделение, Решение \* 11 от 03.02.2015 г. по гр. д. \* 3889/2014 г. на Върховен касационен съд).

При изследване на релевантната за настоящия казус съдебна практика, настоящият съдебен състав констатира следните разрешения , относими към настоящия случай:

Съгласно *Решение \* 135 от 07.11.2013 г. по търг. д. \* 573/2012 г. на Върховен касационен съд* – „След като ищецът е претендирал морални, неимуществени вреди, за които е поддържал, че е претърпял в резултат на неизпълнение /лошо, забавено/ на договорно задължение от превозвач, посочвайки правата и задълженията на страните по чл. 66 ЗЖТ при превоз на пътници и нормативната уредба на този вид договор в чл. 389 и чл. 369 ТЗ, обхващаща материята на договора за превоз на пътници, неправилен се явява изводът на въззивния съд, че само при деликтната отговорност може да се търси обезщетение за този вид вреди, тъй като действащото законодателство не признавало правото на обезщетение за неимуществени вреди при неизпълнение на договорно задължение. Отклонението от разрешенията, дадени в цитираното, макар и постановено след обжалването решение, Тълкувателно решение \* 4/2012 на ОСГТК на ВКС води до извод за необходимост от отмяна на обжалването решение.“

Съгласно *Решение \* 11 от 03.02.2015 г. по гр. д. \* 3889/2014 г. на Върховен касационен съд* – „Основанието на иска се определя от фактите и обстоятелствата, при осъществяването на които правният субект е претърпял вреда. Ако увреждането е в пряка причинна връзка с пълното неизпълнение, лошото или некачествено изпълнение на задълженията по договор, то и отговорността, включително и обезщетението за изправната страна са следствие на договорно правоотношение.

Съгласно *Решение \* 462 от 11.04.2016 г. по гр. д. \* 1474 / 2015 г. на Върховен касационен съд, 4-то гр. отделение* – „Основанието на иска се определя от фактите и обстоятелствата, при които ищецът поддържа да е претърпял вредата. В случая безспорно е установено по делото, че вредата е настъпила при неточно изпълнение на задължения по спедиционен договор, поради което обезщетението за изправната страна следва да бъде на договорно, а не на деликтно основание .“

Съгласно *Решение \* 547 от 23.07.2010 г. по гр. д. \* 1025/2009 г. на Върховен касационен съд* – „Фактите и обстоятелствата при осъществяването на които правният субект е претърпял вреда, определят основанието, от което тя произхожда. Ето защо, ако увреждането е в пряка причинна връзка с пълното неизпълнение, лошото или неточно изпълнение на задължения по договор, то и отговорността, включително и обезщетението за изправната страна, са следствие договорното правоотношение. „Договорна" е още отговорността, произтичаща от всяко друго съществуващо облигационно отношение, възникнало в тежест на длъжника.

Когато увреждането не е резултат от неосъществяване на очакван

резултат по едно съществуващо облигационно отношение, а от неизпълнение на общото задължение на всички към всички, произтичащо от закона, да не се вреди другиму, тогава отговорността е деликтна.

И при т.нар. договорна отговорност, и при деликтната, основанието за търсене на обезщетение за вреди е все неизпълнение на съществуващ дълг. Увреденият, обаче, не може сам да „избира“ основанието - то се определя от материалния закон, който се съотнася към конкретните юридически факти.“

Въз основа на коментираният по – горе разрешен в съдебната практика и с оглед обстоятелствената част на исковата молба , както и от депозираните уточнителни молби от ищеца , настоящият съдебен състав намира, че предявеният иск е с правно основание чл. 79, ал. 1, вр. чл. 82 от ЗЗД.

За уважаване на предявения иск в тежест на ищцовата страна е да установи, следните правнорелевантни факти, а именно: съществуване между страните на валидно облигационно правоотношение по договор за кредитна карта; изпълнение на задълженията си по договора - плащане на годишна такса, предоставяне на необходими документи, използване на платежния инструмент с грижа на добър стопанин и др.; пряка връзка между неизпълнението на задължение на банковата институция и настъпилите вреди; в какво се изразяват вредите; размер и характер на понесените вреди.

От своя страна в тежест на ответника по делото е да установи наведените от него положителни твърдения за факти, от които черпи благоприятни за себе правни последици – наличието на обстоятелства, изключващи, респ. погасяващи, дължимостта на претендираната сума, в случай че ищецът докаже нейната дължимост, в т.в. число , че е изпълнила задълженията си по сключения между страните договор.

С договора за кредитна карта картодържателят възлага на банката да открие и води на негово име платежна сметка, да издаде платежен инструмент - кредитна карта, осигуряваща на картодържателя отдалечен достъп до собствени парични средства и/или до предварително договорен с банката размер на кредитен лимит и предназначена за използване в Република България и в чужбина, и да предостави кредитен лимит, а картодържателят се задължава да заплаща годишна такса.

Съдържанието на договора се определя от конкретните волеизявленията на страните по него, от общите условия на кредитната институция – банка, и от императивните материалноправни норми, свързани с лицензионната дейност на банката и със защитата на потребителя.

В настоящия случай между страните е сключен Рамков договор за предоставяне на платежни услуги по банкова разплащателна сметка, за издаване и използване на платежен инструмент-международна кредитна банкова платежна карта и за кредитен лимит от 23.03.2016г., с който ищецът като кредитополучател е възложил на ответника като лицензиран доставчик на платежни услуги, а последният се е задължил, да открие и води на името на ищеца платежна разплащателна сметка във валута - \*\*N, с IBAN и BIC, към която ответникът да издаде една или повече международни кредитни банкови платежни карти и да предостави кредитен лимит.

Неразделна част от договора са общите условия и допълнителни споразумения, както изрично е посочено и в чл. 43, ал. 1 на същия, а в чл. 45 е изписано правилото, че за неуредените в договора въпроси се прилагат разпоредби на действащото законодателство, сред които тези на ЗПУПС, Наредба

\* 3, ТЗ, ЗКИ, ЗПК и др.

Липсва спор между страните, че ответникът е открил и водил на името на ищеца платежна разплащателна сметка, издал му е международна кредитна карта – MasterCard, и му е предоставил кредитен лимит, както и че ищецът е заплащал редовно и точно такса за предоставяните услуги.

Видно от раздел IX, т. 1.3. от общите условия с кредитната карта картодържателят има възможност да извършва платежни операции, включително и безналично плащане на стоки и услуги чрез виртуални терминални устройства ПОС през интернет сайтове със съответните обозначения. С общите условия се предоставя възможност на картодържателя да се възползва от услугата „3D защита“, чийто механизъм на действие е описан в раздел V.

В настоящия случай няма спор, че ответната банка е доставчик на платежни услуги (чл. 3, ал. 1, т. 1 от ЗПУПС), а ищецът има качеството платец по смисъла на параграф 1, т. 34 от ДР на закона, съгласно който "платец" е физическо или юридическо лице, което е титуляр на платежна сметка и разпорежда изпълнението на платежно нареждане по тази сметка, а когато липсва платежна сметка - физическо или юридическо лице, което дава платежно нареждане.

Безспорно е между страните, че на 10.09.2020 г. и на 16.09.2020 г. ищецът е заявил пред ответника желанието си да извърши платежни нареждания в интернет сайтове и са му предоставени секретни кодове.

С оглед твърдението на ищеца - платец, че не е разрешавал изпълнението на оспорените платежни операции, и правилото на чл. 56, ал.1 от ЗПУПС в тежест на ответната банка - доставчик на платежни услуги, е да установи обстоятелството, че процесните платежни операции са били разрешени.

Предвид така установеното по делото от заключението на вещото лице и ангажираните писмени доказателства, съдът намира, че в случая са налице неразрешени платежни операции по смисъла на чл. 70 ЗПУПС, тъй като макар ищецът да е извършил сам необходимата поредица от действия за извършване на превод – подал е заявка и е въвел паролите в необходимите полета, той не е наредил и не се е съгласил да плати на BITSAMP SALES EUR LUXEMBOURG LUX и на HIPPOLAND.NET. От заключението на вещото лице се установи, че зловредният софтуер прихваща направената от картодържателя заявка и тя не достига до „БОРИКА“ АД, а се подменя и се зарежда друга страница, приличаща на тази на оператора, като след въвеждане на данните от кредитната карта генерира нова заявка, която се изпълнява от „БОРИКА“ АД. На личния компютър на ищеца, от който са извършени нарежданията, не са открити вируси и същият е защитен от тях. Т.е. платежните операции не са оторизирани от ищеца и той е станал жертва на измама или кражба.

Въз основа на формирания извод, че оспорените от ищеца платежни операции представляват именно неразрешени такива, е необходимо да се прецени, дали за същите банката е уведомена от ползвателя на платежната сметка без неоснователно забавяне от узнаването им. Законът е въвел презумпцията, че ползвателят се счита да е узнал за неразрешената платежна операция най-късно с получаването на информацията, която доставчикът е длъжен да му предостави по правилата на ЗПУПС. В случая изискването за уведомяване на банката без неоснователно забавяне е предвидено както в приложимите към договора за платежна сметка ОУ, така и в ЗПУПС. Разпоредбата на чл. 71 от Директива (ЕС) 2015/2366 на Европейския парламент и на Съвета от 25 ноември 2015 година за платежните услуги във вътрешния пазар също предвижда, че ползвателят на платежни услуги получава корекция на неразрешена платежна операция от

доставчика на платежни услуги само ако го уведоми без неоснователно забавяне, че е узнал за такава операция, която поражда възможност за възникването на претенции и не по-късно от 13 месеца след датата на задължаване на сметката. Видно от приетите по делото доказателства ищецът незабавно е уведомил банката, като се е свързал с нея, за да сигнализира за установена нередност и картите му са блокирани още на 10.09.2020 г., респ. на 17.09.2020г., и е депозирал жалби на 10.09.2020 г., респ. на 29.09.2020 г.

Съгласно т.9 във вр. т.1 от раздел XVIII от Общи условия за издаване и използване на платежен инструмент - банкова платежна карта, банката коригира неразрешената или неточно изпълнена платежна операция, като възстановява стойността на неразрешената операция и когато е необходимо, възстановява платежната сметка в състоянието, в което би се намирала, ако неразрешената операция не беше изпълнена. Банката предприема тези действия незабавно, но не по-късно до края на работния ден, следващ деня на подаване на жалбата в случаите на оспорване на платежна операция.

Действия от страна на ответника по подадените възражения за извършени неразрешени платежни операции обаче са предприети с необосновано забавяне. Подадените от страна на ищеца жалби не са своевременно разгледани от орган на банката и становищата му не са предоставени на ищеца в разумен срок, доколкото по аргумент от разпоредбата на раздел XIX, т. 2 от ОУ банката следва да се произнесе и да уведоми писмено картодържателя в 7-дневен срок от подаване на възражение. Съдът констатира, че макар първата жалба да е депозирана пред доставчика на платежни услуги на 10.09.2020г., той е изходирал отговорите до ищеца и по двете жалби след срока – на 09.10.2020г.

Съдебният състав, вследствие на съвкупния анализ на събрания по делото доказателствен материал, намира, че отказите на ответника да възстанови сумите са необосновани, тъй като съгласно чл. 78, ал. 1 ЗПУПС, когато ползвателят на платежна услуга твърди, че не е разрешавал изпълнението на платежна операция или че е налице неточно изпълнена платежна операция, доставчикът на платежната услуга носи доказателствената тежест при установяване автентичността на платежната операция, нейното точно регистриране, осчетоводяването, както и за това, че операцията не е засегната от техническа повреда или друг недостатък в услугата, предоставена от доставчика на платежни услуги, а според ал. 4 на същата разпоредба, когато ползвателят на платежна услуга твърди, че не е разрешавал платежна операция, регистрираното от доставчика на платежни услуги използване на платежен инструмент не е достатъчно доказателство, че платежната операция е била разрешена от платеца или че платецът е действал чрез измама, или че умишлено или при груба небрежност не е изпълнил някое от задълженията си. В своите почти идентични становища изпълнителните директори на банката неоснователно поддържат, че е налице неизпълнение на задължение по договора от страна на ищеца без да обсъдят подробно в какво се изразява то и без да извършат проверка защо след издаване на нова кредитна карта след първото неразрешено преводно нареждане е допуснато второ такова. Съдът констатира, че в становищата се съдържа техническа информация относно транзакцията, дата/час, сума, като не е извършена задълбочена проверка по конкретния казус. Двата отговора са изготвени в един ден, след две жалби и молба от ищеца, от което може да се направи извод, че само настойчивостта на картополучателя е принудила банката изобщо да отговори на възраженията му. Представителите на банката се задоволяват единствено с посочените данни и възлагат без анализ и мотиви отговорността за вредите на картодържателя, като не посочват кое свое

задължение той не е извършил или е извършил лошо. Бланкетно се излага, че е допуснато от страна на платеца персонализираните защитни характеристики на платежния инструмент да бъдат узнати от трети лица. По този начин доставчикът на платежни услуги не е изпълнил задължението си, вменено му в чл. 78, ал. 4 ЗПУПС да представи доказателства, че са налице основания за експулсирането му от отговорност, а именно: измама или груба небрежност от страна на ползвателя на платежни услуги. Настоящият състав намира, че по делото не са събрани доказателства, които да обосноват извод за неизпълнение от ищеца като потребител на платежни услуги и инструменти при условията на груба небрежност на което и да е поето от последния по договора, или вменено му от закона, задължение. Напротив, установи се от заключението на вещото лице, че в съответствие със задълженията си по чл. 75, т. 1 и 2 от ЗПУПС той е използвал платежния инструмент в съответствие с условията за неговото издаване и използване и е уведомил доставчика на платежни услуги или упълномощено от него лице за неразрешена употреба на платежния инструмент незабавно след узнаването.

От друга страна ответникът не установи по делото възражението си, че не е налице хипотезата на неразрешена платежна операция. Видно от становищата, изпратени от банката до картополучателя, не е извършена задълбочена проверка на характера на платежната операция и не са съобразени изричните изявления на ищеца, че не се е съгласявал с процесните наредени платежни операции.

Същевременно съдът, като съобрази ангажираните в хода на делото гласни доказателства, констатира, че след първото неразрешено платежно нареждане при подаване на жалба на гише банков служител е препратил ищеца да потърси парите си от получателя със седалище в друга държава, с когото ищецът няма връзка или контакт, вместо да му поясни каква е процедурата при подобни оплаквания и да го напъти при какви условия може поиска възстановяване на сумите от банката.

С оглед изложеното съдът намира, че това поведение на ответника, изразяващо се най-вече в бездействие, съставлява неизпълнение на поетите му с договора за кредитна карта задължения.

Словесните „указания“, дадени от банковия служител, след молба за помощ на гише е в противовес със задълженията на банката, уредени в раздел XVIII, т. 5 от Общите условия за издаване и използване на платежен инструмент – банкова платежна карта, съгласно която банката уведомява жалбоподателя за срока, в който ще получи отговор, в случаите, когато е необходимо събирането на информация.

Отношението на банковия служител, неизвършването на задълбочена проверка и несвоевременното уведомяването на ищеца за резултатите от нея и становището на ответника, дали ще бъдат възстановени сумите представляват неизпълнение на задължението на банката да окаже съдействие на ищеца при извършване на дейността и реализиране на правата и задълженията му. Налице е отклонение от добрата банкова практика и ОУ. Поради което съдът намира, че е налице неизпълнение на договора за кредитна карта.

От събраните писмени доказателства и свидетелски показания, които съдът кредитира като кореспондиращи на събрания по делото доказателствен материал се установява и настъпването на твърдените в исковата молба неимуществени вреди – повишено кръвно, безсъние, тревожност.

Тези вреди имат морален характер и са в резултат от бездействието от

страна на банката и нейните служители, изразяващо се в неизпълнение на задълженията им да уведомят ищеца как следва да се извърши процедурата за сезиране на банката за възстановяване на сумите, неспазване на сроковете за проверка по възражението и отговор по него. Според утвърденото в съдебната практика, включително и в Тълкувателно решение \* 4/2012 г. от 29.01.2013 г., постановено по т.д. \* 4/2012 г. на ОСГТК на ВКС, на основание договорна отговорност, поради нарушение на общите условия към договора, може да бъде присъдено обезщетение за неимуществени вреди, доколкото те са пряка и непосредствена последица от неизпълнението и са могли да бъдат предвидени при пораждаване на задължението, а когато е установена недобросъвестност на длъжника – обезщетението е за всички преки и непосредствени неимуществени вреди. В настоящия случай е налице пряка и непосредствена връзка между поведението на ответника и настъпилите за ищеца вреди, които са могли да бъдат предвидени с оглед обичайната практика на кредитните институции.

Съставът намира за неоснователни възраженията на ответника, че стресът на ищеца е породен от сключваните от него договори за покупко-продажба, проучване на пазара, намиране на подходящи продавачи, респ. купувачи, и т.н. Не може да се изведе връзка, пряка или опосредена, между болките и страданията, претърпени от ищеца в процесния период, и извършените от него разпоредителни сделки.

На следващо място, съдът приема, че отговорността на банката е всякога обективна (безвиновна), доколкото банковата дейност се осъществява от професионалисти в сферата, подложена е на строг контрол и се ползва с обществено доверие. Немислимо е банка да игнорира жалбите на клиентите си, да ги оставя в неведение за дълъг период как следва да се разреши техния проблем и да ги препраща към други.

С оглед гореизложеното съдът намира, че търпените болки и страдания са настъпили в резултат на бездействието на отговорните служители на банката по повод извършване на проверка за наличие или липса на неразрешени платежни операции и предприемане на необходимите мерки, ако се установи, че са извършени нежелани от клиента парични преводи. Фактическият състав на договорната отговорност, предвиден в чл. 82, вр. чл. 79 от ЗЗД, е осъществен, поради което и следва да се приеме, че за ищеца е възникнало правото да претендира обезщетение за настъпилите вреди.

От съвкупния анализ на събраните по делото доказателства се налага извод, че в случая са налице основанията за ангажиране отговорността на ответната банка по чл. 79, ал. 1, вр. чл. 82 от ЗЗД при доказаното бездействие на нейните органи и служебни лица във връзка със задълженията им по договора за кредитна карта. Очевидно е, че предприетите в тази насока действия по изразяване на становища не са били достатъчни, след като се е стигнало до този вредоносен резултат.

Обезщетимостта на неимуществените вреди е допустима и при договорната отговорност, при наличие на законовите предпоставки за обезвреда, като дължимото обезщетение за същите се определя от съда по справедливост, съгласно общото законово правило на чл. 52 ЗЗД. / В този смисъл Решение \* 229 от 14.08.2012 г. по т. д. \* 897 / 2010 г. на Върховен касационен съд, 2-ро тър. Отделение/.

Съобразно константната съдебна практика в понятието „неимуществени вреди“ се включват всички онези телесни и психически увреждания на пострадалия и претърпените от тях болки и страдания, формиращи

в своята цялост негативни емоционални изживявания на увреденото лице, ноторно намиращи не само отражение върху психиката, но създаващи социален дискомфорт за определен период от време и реална възможност за неблагоприятни бъдещи прояви в здравословното му състояние. При определяне размера на обезщетението за неимуществени вреди, следва да бъдат отчетени характера и степента на увреждането, начинът на осъществяването му, обстоятелствата, при които е извършено, възрастта на увреденото лице, отраженията в психиката му и моралните страдания, икономическата среда и др.

В конкретната хипотеза, от представените по делото доказателства (свидетелски показания, медицинска документация) се установява, че бездействието на ответника е дало отражение върху физическото и психично състояние на ищеца. Негативна последица от инцидента е високото кръвно налягане, което сериозно се отразява на физическото състояние на увредения. Отрицателните емоции, съчетани с безсънието, са оказали неблагоприятно влияние при осъществяване на ежедневните дейности, като ищецът се е чувствал посърнал, унил, отчаян, нямал желание за социални контакти и срещи с приятели. Съдът констатира, че видно от събраните писмени доказателства, след първото платежно нареждане, ищецът е предприел действия по блокиране на кредитната карта и подаване на място в банков клон на информация за извършена от мошеник платежна операция още в деня на събитието, докато след второто платежно нареждане той незабавно иска блокиране на новата карта, но подава възражение едва няколко дни след това. Предвид тези обстоятелства съдът приема, че ищецът, неполучил отговор по първата си жалба, внимателно е обмислял има ли смисъл да потърси съдействие от ответника за отстраняване на проблема, след като много вероятно няма да го получи и ще го отпратят. От свидетелските показания се установи, че ищецът е бил дългогодишен клиент на банката и се е почувствал силно засегнат и обиден от отношението на банковите служители. Установи се също, че психическите последици от инцидента не са напълно отшумели и към настоящия момент, като ищецът продължавал да приема медикаменти, за да се справи с последиците от преживяното.

Вследствие на изложеното съдът намира, че ищецът е търпял неимуществени вреди под формата на физически и психически болки и страдания, в резултат на противоправното поведение на ответника. Преценявайки всички обстоятелства по делото, които са свързани и са от значение за тези търпени вреди, настоящият състав намира, че за търпенето им следва да се присъди обезщетение, чийто справедлив размер определи в размер на сумата от 1000,00 лева, което обосновава извод за уважаване на исковата претенция.

По разноските:

С оглед изхода на спора, направеното искане за присъждане на разноски и надлежното удостоверяване на разходите, на ищеца се следват сторените разноски, на основание чл. 78, ал. 1 ГПК, а именно сумата в размер на 910,00 лв., представляваща заплатена държавна такса, депозит за СТЕ и заплатено адвокатско възнаграждение.

Мотивиран от така изложените съображения, Варненски районен съд

**РЕШИ:**



**ОСЪЖДА „АЛИАНЦ БАНК БЪЛГАРИЯ" АД** ЕИК: 128001319, със седалище и адрес на управление: гр.София, гр. София, район Лозенец , ул. Сребърна \* 16 **ДА ЗАПЛАТИ** на **АДР. М. В.** ЕГН: \*\*\*\*\*, с адрес: гр.В, ул.П.С. \*\*\*\*, сумата в размер на 1000,00 / хиляда/ лв. , представляваща парично обезщетение за претърпени неимуществени вреди, изразяващи се в претърпени болка, страдание и стрес, настъпили вследствие на неизпълнение на задължение по Рамков договор от 23.03.2016 год. за предоставяне на платежни услуги по банкова разплащателна сметка, за издаване и използване на платежен инструмент-международна кредитна банкова платежна карта и за кредитен лимит, Допълнително споразумение от 23.03.2016 год. към договора и Общи условия за издаване и използване на платежен инструмент - банкова платежна карта за своевременно разследване на подаден сигнал за измама при плащане в интернет, **на основание чл. 79, ал. 1, вр. чл. 82 от ЗЗД .**

**ОСЪЖДА „АЛИАНЦ БАНК БЪЛГАРИЯ" АД** ЕИК: 128001319, със седалище и адрес на управление: гр.София, гр. София, район Лозенец , ул. Сребърна \* 16 **ДА ЗАПЛАТИ** на **АДР. М. В.** ЕГН: \*\*\*\*\*, с адрес: гр.В, ул.П.С. \*\*\*\*, сумата в размер на 910,00 лв., представляваща сторени от ищеца съдебно-деловодни разноски в настоящото производство и в производството по чл. 207 от ГПК, **на основание чл. 78, ал. 1 от ГПК.**

***Присъдените в полза на ищеца суми могат да бъдат заплатени от ответника по посочената в депозираната уточнителна молба с вх.\* 16927/29.06.2021г. банкова сметка, а именно: IBAN \* \* \* \* \* \*\*\*\*\*, при банка „ЦЕНТРАЛНА КООПЕРАТИВНА БАНКА" АД.***

**РЕШЕНИЕТО** подлежи на обжалване с въззивна жалба пред Варненски окръжен съд в двуседмичен срок от връчването му на страните.

***ДА СЕ ВРЪЧИ** препис от решението на страните , ведно със съобщението за постановяването му, на основание чл.7 ал.2 от ГПК.*

Съдия при Районен съд – Варна: \_\_\_\_\_