



LIETUVOS RESPUBLIKOS SEIMO KONTROLIERIUS

PAŽYMA DĖL SKUNDO PRIEŠ LIETUVOS BANKĄ

2020 m. liepos 31 d. Nr.4D-2020/1- 770
Vilnius

SKUNDO ESMĖ

1. Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstaigoje gautas X (toliau vadinama – Pareiškėjas) skundas (toliau vadinama – Skundas) dėl Lietuvos banko pareigūnų veiksmų (neveikimo), galimai netinkamai išnagrinėjus skundą. To paties turinio skundas pateiktas ir Lietuvos bankui.

2. Skunde pateikta toliau nurodyta informacija:

2.1. „Gautas raštas iš Lietuvos banko Priežiūros tarnybos, [...]“ (šios ir kitų citatų kalba netaisyta);

2.2. „Lietuvos bankas nesugeba pateikti nepriklausomo atsakymo savo kompetencijų ribose, atsakymai formuojami remiantis Ryšių reguliavimo tarnybos melagingais dokumentais ir priimtais sprendimais“;

2.3. „Prašome išsamiai ištirti situaciją nesivadovaujant RRT sprendimu [...]“;

2.4. „Lietuvos banko Priežiūros tarnybos atsakyme nėra nurodyta, ar galėjo nurašyti lėšas nuo mano banko sąskaitos ir kodėl buvo nurašomos mano lėšos sutartį nutraukus ir pateikus atskirą draudimą disponuoti mano sąskaitos lėšomis.“

TYRIMAS IR IŠVADOS

3. Seimo kontrolierius, siekdamas išsiaiškinti Pareiškėjo nurodytas aplinkybes, kreipėsi į Lietuvos banką, prašydamas pateikti paaiškinimus dėl Skundo teiginių bei atsakyti į klausimus.

Tyrimui reikšmingos faktinės aplinkybės

4. *Lietuvos bankas* Seimo kontrolierių informavo, pateikė dokumentus bei paaiškinimus iš kurių nustatyta:

4.1. „Pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką dėl AS „...“ (toliau - TV paslaugų teikėjas) veiksmų, atliktų po to, kai Pareiškėjas 2014 m. gruodžio mėnesį informavo TV paslaugų teikėją apie jo ketinimą nutraukti tarp TV paslaugų teikėjo ir Pareiškėjo sudarytą paslaugų teikimo sutartį (toliau - TV paslaugų sutartis), teisėtumo įvertinimo.“

4.2. „Pareiškėjas pirmą kartą dėl TV paslaugų teikėjo veiksmų į Lietuvos banką kreipėsi 2020 m. kovo 18 d. (toliau - *Kreipimasis Nr. 1*), elektroniniu paštu pateikdamas Lietuvos bankui bendro pobūdžio paklausimą „Laba diena, Paklausimas, ar nutraukus pagrindinę sutartį, įmonė teikusi paslaugas ir toliau gali nurašinėti nuo banko sąskaitos lėšas? Buvo sudaryta tiesioginio debeto sutartis“. Kreipimesi Nr. 1 nei mokėjimo paslaugų teikėjas, nei kitų paslaugų teikėjas, dėl kurio Pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką, nei detalesnės mokėjimo operacijų atlikimo aplinkybės nebuvo nurodytos.

Į Pareiškėjo Kreipimąsi Nr. 1 Lietuvos bankas atsakė 2020 m. kovo 24 d. (toliau - LB *atsakymas Nr. 1*), savo atsakymą išsiuntė Pareiškėjui jo nurodytu elektroninio pašto adresu, t. y. į

Kreipimasi Nr. 1 atsakė tokiu pačiu būdu, koku buvo gautas pats kreipimasis. LB atsakyme Nr. 1 Lietuvos bankas Pareiškėjui pakomentavo aktualias Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymo (MĮ) nuostatas, reglamentuojančias mokėtojo sutikimo atlikti mokėjimo operaciją davimo tvarką, ir mokėjimo operacijų, atliktų be mokėtojo sutikimo, (toliau - neautorizuotos mokėjimo operacijos) teisinės pasekmes, įskaitant mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjo atsakomybes už atliktas neautorizuotas mokėjimo operacijas, ir nurodė Pareiškėjui veiksmus, kuriuos Pareiškėjas turėtų atlikti, jeigu mano, kad jo mokėjimo sąskaitoje buvo atliktos neautorizuotos mokėjimo operacijos, taip pat informavo Pareiškėją apie jo teisę pateikti Lietuvos bankui skundą dėl mokėjimo paslaugų teikėjo veiksmų, nurodydamas Pareiškėjui taisykles, kuriomis remiantis Lietuvos banke nagrinėjami skundai ir prašymai, iš anksto atkreipdamas Pareiškėjo dėmesį į tai, kad vadovaujantis nurodytu taisyklių nuostatomis Pareiškėjo skundas, siekiant jį identifikuoti, turi būti pasirašytas.“

4.3. „2020 m. kovo 24 d. Pareiškėjas, elektroniniu laišku atsakydamas į LB atsakymą Nr. 1, (toliau - **Kreipimasis Nr. 2**) paprašė Lietuvos banko „atsakyti oficialia forma ir paminėti kur teikiamas skundas, kas turi juos nagrinėti“, o 2020 m. kovo 25 d. elektroniniu paštu pateikė identiško Kreipimosi Nr. 1 turiniui kreipimasi Word formatu (toliau – **Kreipimasis Nr. 3**), kuriame buvo įkelta skenuota Pareiškėjo parašo kopija.“

4.4. „[...] jokios papildomos informacijos ir Kreipimasi Nr. 1 detalizuojančių aplinkybių, kartu su pakartotiniais kreipimaisiais (Kreipimasis Nr. 2 ir Kreipimasis Nr. 3) Pareiškėjas Lietuvos bankui nepateikė.“

4.5. „atsakymą į Pareiškėjo Kreipimasi Nr. 2 ir Kreipimasi Nr. 3 Lietuvos bankas Pareiškėjui pateikė 2020 m. balandžio 1 d. raštu Nr. S 2020/(21.12.E-2101)-12-2171 (toliau - **LB atsakymas Nr. 2**), kuriuo Lietuvos bankas informavo Pareiškėją, kad jo pateikta informacija yra nepakankama, kad Lietuvos bankas galėtų atlikti išsamesnį, nei LB atsakyme Nr. 1 pateiktas, situacijos vertinimą.“

4.6. „Kaip minėta, Kreipimuose Nr.: 1, 2, 3 Pareiškėjas Lietuvos bankui nebuvo įvardijęs subjektų, dėl kurių jis kreipėsi į Lietuvos banką, ir detalesnių mokėjimo operacijų atlikimo aplinkybių, taip pat nenurodė, kokius konkrečius mokėjimo paslaugų teikėjo, kuris nebuvo įvardytas, veiksmus Pareiškėjas nori apskusti ir (arba) kokius konkrečius reikalavimus Pareiškėjas kelia šiam mokėjimo paslaugų teikėjui. LB atsakyme Nr. 2 Lietuvos bankas, be kita ko, Pareiškėją informavo apie Lietuvos banko vykdomų priežiūros funkcijų apimtį, t. y. nurodė, kad Lietuvos bankui pavesta vykdyti tik finansų rinkos dalyvių veiklos priežiūrą, pažymėdamas, kad Pareiškėjas, turėdamas pretenzijų dėl paslaugų teikėjo, kuris nėra finansinių paslaugų teikėjas, veiksmų turėtų kreiptis į tokių paslaugų teikėjų veiklą prižiūrinčią instituciją. Atkreiptinas dėmesys į tai, kad Lietuvos bankas negalėjo nurodyti konkrečios institucijos, į kurią Pareiškėjas galėtų kreiptis dėl ne finansinių paslaugų teikėjo veiksmų, ir (arba) persiųsti tokiai institucijai Pareiškėjo kreipimasis, nes Pareiškėjas Lietuvos bankui nebuvo nurodęs nei tokio paslaugų teikėjo pavadinimo, nei jo teikiamų paslaugų rūšies ar pobūdžio.“

4.7. „2020 m. balandžio 6 d. Lietuvos bankas gavo 2020 m. balandžio 3 d. Pareiškėjo elektroniniu paštu pateiktą bendrą Lietuvos bankui, Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybai (RRT), TV paslaugų teikėjui ir „Swedbank“ AB (toliau - Bankas) skirtą kreipimasi (toliau - **Kreipimasis Nr. 4**), kuriuo Pareiškėjas pateikė Lietuvos bankui prašymą TV paslaugų teikėją „nubausti už kliento prašymo nevykdymą“, prašymą grąžinti nuo Pareiškėjo banko sąskaitos nurašytas lėšas (subjektas, kuriam teikiamas toks prašymas, neįvardytas) ir galimai tarp Pareiškėjo ir TV paslaugų teikėjo 2014 m. gruodžio mėn. vykusio susirašinėjimo ištrauką, kurioje, Pareiškėjo teigimu, Pareiškėjas informavo TV paslaugų teikėją, kad „draudžiu disponuoti mano sąskaita, nutraukimo sutartis yra prie manęs – kopija“, ir atsisakymą patenkinti TV paslaugų teikėjo, kuris konkrečiai neįvardytas, prašymą, jame pažymima, kad „nieko aš jums nesiūsiu, prašome grąžinti pinigus tiesiai į kortelę“. Atkreiptinas dėmesys į tai, kad Pareiškėjo pateikto pranešimo, kurį Pareiškėjas teigia pateikęs TV paslaugų teikėjui, rekvizitai (pranešimo adresatas, pranešimo siuntimo laikas ir pan.) nenurodyti. Banko veiksmai, kuriuos Pareiškėjas pageidautų apskusti Lietuvos bankui, ir (arba) kitokios Pareiškėjo pretenzijos Bankui Kreipimesi Nr. 4 nebuvo įvardyti. Sprendžiant iš Pareiškėjo Kreipimosi Nr. 4 turinio, Lietuvos banko nuomone, buvo galima pagrįstai daryti prielaidą, kad apie tai, kad Pareiškėjas ginčija galimai 2014 m. pabaigoje - 2015 m. pradžioje atliktas mokėjimo

operacijas, Bankas buvo informuotas pirmą kartą ir Kreipimesi Pareiškėjas atsižvelgė į LB atsakymuose Nr. 1 ir Nr. 2 Lietuvos banko cituotas MĮ nuostatas dėl mokėtojo teisės į neautorizuotos mokėjimo operacijos grąžinimą, ignoruodamas šiuose LB atsakymuose nurodytą terminą, per kurį mokėtojas privalo kreiptis į mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėją dėl neautorizuotos mokėjimo operacijos grąžinimo (per 13 mėnesių terminą, skaičiuojant nuo ginčijamos mokėjimo operacijos atlikimo, kuris Pareiškėjo nurodytu atveju suėjo prieš daugiau nei 5 metus).“

4.8. „2020 m. balandžio 7 d. Pareiškėjas Lietuvos bankui, Lietuvos Respublikos teisingumo ministerijai, Lietuvos Respublikos generalinei prokuratūrai ir Lietuvos Respublikos Prezidento kanceliarijai elektroniniu paštu persiuntė savo kreipimosi, skirto RRT, kopiją (toliau - **Kreipimasis Nr. 5**). Kartu su Kreipimusi Nr. 5 Pareiškėjas pateikė TV paslaugų teikėjo 2014 m. gruodžio 4 d. ir 2015 m. sausio 8 d. išrašytų Pareiškėjui sąskaitų faktūrų, kurias Pareiškėjas šiuo metu ginčija, kopijas. Iš Kreipimesi Nr. 5 pateiktos informacijos darytina išvada, kad RRT 2020 m. balandžio 6 d. pateikė Pareiškėjui savo atsakymą į jo Kreipimąsi Nr. 4, su kuriuo Pareiškėjas nesutiko, ir Kreipimusi Nr. 5 pateikė RRT prašymą „Dar karta peržiūrėkite savo atsakymą, dėl perskaičiavimo sąskaitų. Užklauskite dėl priedeliu HOME3“, motyvuodamas tuo, kad TV paslaugų teikėjas pateikė RRT melagingą informaciją. RRT atsakymo kopija kartu su Kreipimusi Nr. 5 nepateikta, tačiau RRT sprendimo kopiją Lietuvos bankui 2020 m. balandžio 4 d. buvo persiuntusi pati RRT. Jokių prašymų, adresuotų Lietuvos bankui, Kreipimesi Nr. 5 Pareiškėjas nebuvo pateikęs.“

4.9. „2020 m. balandžio 16 d. Pareiškėjas elektroniniu paštu pateikė skenuotą Lietuvos bankui, TV paslaugų teikėjui ir Bankui skirto ir Pareiškėjo pasirašyto kreipimosi kopiją (toliau - **Kreipimasis Nr. 6**). Kreipimesi Nr. 6 naujų aplinkybių ir (arba) prašymų Pareiškėjas nenurodė, tik pakartojo ankstesnius savo teiginius ir prašymus bei pateikė 2014 m. gruodžio 4 d. TV paslaugų teikėjui teikto prašymo dėl paslaugų teikimo sutarties nutraukimo kopiją. Kreipimesi Nr. 6 Lietuvos banko buvo prašoma „ištirti šį atvejį ir nubausti už HOME3 savavališką lėšų pasisavinimą įpareigoti grąžinti lėšas“.“

4.10. „Savo atsakymą į Pareiškėjo Kreipimąsi Nr. 4 ir Kreipimąsi Nr. 6, atsižvelgdamas ir į kitus Pareiškėjo teiktus kreipimusis, kurie nebuvo tiesiogiai adresuoti Lietuvos bankui, Lietuvos bankas pateikė Pareiškėjui 2020 m. balandžio 27 d. rašte Nr. S 2020/(21,12.E-2101)-12-2775 (toliau - **LB atsakymas Nr. 3**). Atsižvelgdamas į tai, kad: 1) Pareiškėjas ir toliau skundė TV paslaugų teikėjo, o ne Banko, veiksmus, 2) Lietuvos bankas nėra kompetentingas priimti sprendimų dėl TV paslaugų teikėjo veiksmų bei jo išrašytų Pareiškėjui sąskaitų faktūrų, kurias Pareiškėjas ginčija, pagrįstumo teisėtumo (tokio pobūdžio reikalavimus kompetentinga nagrinėti RRT, kuri ir priėmė šiuo klausimu atitinkamus sprendimus, tačiau Pareiškėjo RRT sprendimai netenkino), 3) Pareiškėjo pateikta informacija nesudarė pagrindo manyti, kad Bankas savo veiksmais, kuriais jis, nežinodamas apie tarp Pareiškėjo ir TV paslaugų teikėjo įvykusį konfliktą ir turėdamas tebegaliojantį paties Pareiškėjo duotą Bankui sutikimą dėl tiesioginio debeto operacijų vykdymo, 2014 m. gruodžio 15 d. ir 2015 m. sausio 15 d. įvykdė mokėjimo operacijas, tuo metu galėjo pažeisti MĮ ir (arba) kitų finansinių paslaugų teikimą reglamentuojančius teisės aktus, 4) nuo Pareiškėjo ginčijamų mokėjimo operacijų atlikimo praėjo daugiau kaip 5 metai, o remiantis paties Pareiškėjo pateikta informacija, buvo galima pagrįstai daryti išvadą, kad Banką apie tai, kad Pareiškėjas ginčija 2014 m. gruodžio 15 d. ir 2015 m. sausio 15 d. dieną atliktas mokėjimo operacijas, Pareiškėjas pirmą kartą informavo tik 2020 metais (galimai tik Kreipimusi Nr. 4), todėl Pareiškėjas jo kreipimosi į Lietuvos banką metu yra ne tik praleidęs MĮ nustatytus mokėjimo operacijų užginčijimo terminus (maksimalūs terminai suėjo prieš daugiau nei 4 metus), bet ir kreipimosi į Lietuvos banką dėl tarp Banko ir Pareiškėjo ginčo ne teismo tvarka išnagrinėjimo (maksimalus kreipimosi terminas suėjo daugiau nei prieš 4 metus) bei atsakomybės už nustatytus finansų rinką reglamentuojančių teisės aktų pažeidimus finansų įstaigų atžvilgiu taikymo senaties terminą (maksimalus terminas pasibaigė daugiau nei prieš 2 metus), todėl net ir tuo atveju, jeigu būtų kokių nors abejonių dėl Banko veiksmų teisėtumo, Lietuvos bankas nebūtų galėjęs Banko atžvilgiu pradėti pažeidimo tyrimo procedūrų ir (arba) Banko atžvilgiu taikyti poveikio priemonių, Lietuvos bankas LB atsakyme Nr. 3 pakartotinai nurodė Pareiškėjui, kad Lietuvos bankas nėra įgaliotas nagrinėti TV paslaugų teikėjo veiklos ir veiksmų teisėtumo ir nebūtų įgaliotas nagrinėti tarp Pareiškėjo ir TV paslaugų teikėjo kilusio ginčo, pažymėdamas, kad RRT jau yra priėmusi sprendimą

dėl Pareiškėjo nurodytų TV paslaugų teikėjo veiksmų teisėtumo (RRT dalį Pareiškėjo reikalavimų atmetė, o kitą dalį iš dalies tenkino), ir atkreipdamas Pareiškėjo dėmesį į tai, kad Pareiškėjas turi teisę tarp jo ir TV paslaugų teikėjo kilusį ginčą spręsti teisės aktų nustatyta tvarka teismuose, taip pat į tai, kad Pareiškėjas turi teisę apskusti RRT sprendimą, jeigu jis su juo nesutinka. LB atsakyme Nr. 3 Lietuvos bankas, be kita ko, informavo Pareiškėją apie jo teisę, nesutinkant su LB atsakymu Nr. 3, jį apskusti Vilniaus apygardos administraciniam teismui.“

4.11. „2020 m. balandžio 29 d. Lietuvos bankas gavo Pareiškėjo 2020 m. balandžio 28 d. elektroniniu paštu išsiųstą Lietuvos bankui, Lietuvos Respublikos teisingumo ministerijai, Lietuvos Respublikos generalinei prokuratūrai, Lietuvos Respublikos Prezidento kanceliarijai ir RRT skirtą skenuotą Pareiškėjo pasirašytą skundą (toliau - **Kreipimasis Nr. 7**), kuriuo Pareiškėjas skundėsi dėl RRT priimtų sprendimų ir veiksmų, prašė Lietuvos Respublikos generalinės prokuratūros, kad ši „pagaliau užsiimtų šiuo svarbiu klausimu, kodėl neginami fiziniai asmenys, prieš juridinius asmenis, t. y. didelio masto sukčiavimas prieš vartotojus, o sprendimai remiasi tik melagingais niekuo nepagrįstais teiginiais, kuriuos teikia AS [...], taip pat prašė, kad Lietuvos Respublikos generalinė prokuratūra įpareigotų TV paslaugų teikėją pateikti visus su Pareiškėjo ir TV paslaugų teikėjo galiojusia TV paslaugų teikimo sutartimi susijusius dokumentus. Lietuvos bankui reikalavimų ir (arba) prašymų Kreipimusi Nr. 7 Pareiškėjas nepateikė ir dėl Banko veiksmų nesiskundė.“

4.12. „2020 m. gegužės 4 d. Lietuvos bankas gavo Pareiškėjo 2020 m. gegužės 2 d. elektroniniu laišku siųstą tik Lietuvos bankui skirtą kreipimąsi (toliau - **Kreipimasis Nr. 8**), kuriame Pareiškėjas, reaguodamas į gautą LB atsakymą Nr. 3, teiravosi Lietuvos banko dėl TV paslaugų teikėjo veiksmų (teisės nurašyti lėšas nuo jo banko sąskaitos, kai Pareiškėjas, kaip jis teigė, nutraukė TV paslaugų teikimo sutartį) ir klausė „Kokių imsitės priemonių, dėl AS [...] veiksmų prieš klientą. Fizinio žmogaus interesai yra viršesni už juridinių asmenų interesus, kai jie sąmoningai nesivadovauja LR įstatymais.“, pažymėdamas, kad „Jei šitas klausimas nėra skirtas jūsų institucijai, prašome informuoti mane ir nukreipti raštą į instituciją, kuri pateiks atsakymą.“ Atkreiptinas dėmesys į tai, kad, nepaisant to, kad LB atsakymais Nr. 1 ir Nr. 2 Pareiškėjas buvo informuotas apie tai, kad: 1) Lietuvos bankas neturi įgaliojimų vertinti ir (arba) priimti sprendimų dėl TV paslaugų teikėjo veiksmų teisėtumo ir 2) jis gali pateikti Lietuvos bankui skundą dėl Banko veiksmų, jeigu mano, kad Bankas pažeidė finansinių paslaugų teikimą reglamentuojančių teisės aktų reikalavimus, įskaitant LB atsakymuose Nr. 1 ir Nr. 2 cituotas MĮ nuostatas, Pareiškėjas ir toliau skundė ne Banko, o TV paslaugų teikėjo veiksmus. Tokie Pareiškėjo veiksmai leido Lietuvos bankui pagrįstai manyti, kad pretenzijų Bankui Pareiškėjas neturėjo.“

4.13. „Tą pačią dieną, t. y. 2020 m. gegužės 4 d., Lietuvos bankas taip pat gavo Pareiškėjo 2020 m. gegužės 2 d. elektroniniu paštu siųsto RRT, Lietuvos Respublikos teisingumo ministerijai, Lietuvos Respublikos Konstituciniam Teismui, Lietuvos Respublikos specialiųjų tyrimų tarnybai, Lietuvos Respublikos generalinei prokuratūrai, Lietuvos Respublikos Prezidento kanceliarijai, Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstaigai ir Lietuvos Respublikos Vyriausybei kreipimosi kopiją (toliau - **Kreipimasis Nr. 9**). Kreipimusi Nr. 9 Pareiškėjas jokių reikalavimų ir (arba) prašymų dėl savo ankstesnių kreipimosi Lietuvos bankui nepateikė ir, kaip ir nurodyta prieš tai, Lietuvos bankas net nebuvo nurodytas pateikto Kreipimosi Nr. 9 adresatu. Kreipimusi Nr. 9 Pareiškėjas skundė RRT ir TV paslaugų teikėjo veiksmus (neveikimą) ir, be kita ko, prašė Kreipimosi Nr. 9 adresatų „sudaryti komisiją ir išnagrinėti skundą pagal šiai dienai galiojančius įstatymus“, t. y. prašė ištirti RRT ir TV paslaugų teikėjo veiksmus.“

4.14. „2020 m. gegužės 20 d. Lietuvos bankas gavo Pareiškėjo 2020 m. gegužės 19 d. elektroniniu paštu siųstą Lietuvos bankui ir Bankui skirtą kreipimąsi (toliau - **Kreipimasis Nr. 10**), kuriuo Pareiškėjas ir toliau skundė TV paslaugų teikėjo veiksmus ir prašė „įpareigoti AS [...] grąžinti pinigus. Kadangi kreipiantis tiesiogiai į juos, jie negrąžina“ bei „nubausti Swedbank kartu su AS [...], dėl nesankcionuotai nurašytų lėšų“. Atkreiptinas dėmesys į tai, kad Kreipimesi Nr. 10 pats Pareiškėjas pažymėjo, kad dėl savo sutikimo tiesioginio debeto operacijoms atšaukimo Pareiškėjas 2014 m. gruodžio mėn. kreipėsi tik į TV paslaugų teikėją. Kartu su Kreipimusi Nr. 10 Pareiškėjas pateikė laikotarpiu nuo 2014 iki 2017 m. Pareiškėjo teiktų TV paslaugų teikėjui pranešimų kopijas ir banko sąskaitas, iš kurios buvo nurašytos lėšos pagal TV paslaugų teikėjo išrašytas sąskaitas, kurias

Pareiškėjas skundžia, išrašą.“

4.15. „Savo atsakymą į Pareiškėjo Kreipimuisi Nr.: 7, 8, 9, 10 Lietuvos bankas pateikė Pareiškėjui skirtame 2020 m. gegužės 28 d. rašte S 2020/(21.12.E-2101)-12-3516 (toliau -LB *atsakymas Nr. 4*). Atsižvelgdamas į tai, kad: 1) Pareiškėjas nepateikė jokios naujos informacijos, kuri galėtų turėti įtakos Lietuvos banko ankstesnių Pareiškėjui teiktų Lietuvos banko atsakymų (LB atsakymai Nr.: 1, 2, 3) turiniui, 2) Pareiškėjas ir toliau skundėsi dėl TV paslaugų teikėjo veiksmų, kurių, kaip Lietuvos bankas jau nekartą buvo informavęs Pareiškėją, Lietuvos bankas neturi įgaliojimų vertinti, o Kreipimusi Nr. 10 pirmą kartą prašė nubausti ir Banką kaip galimai TV paslaugų teikėjo bendrininką, tačiau konkrečių Banko skundžiamų veiksmų ir (arba) konkrečių Bankui turimų pretenzijų ir (arba) jas pagrindžiančių įrodymų Pareiškėjas Lietuvos bankui nepateikė (apie tai, kad reikia pateikti šią informaciją Pareiškėjas buvo informuotas LB atsakymais Nr.: 1, 2, 3). *Pareiškėjas neneigė to fakto, kad jis nebuvo informavęs Banko apie tai, kad jis 2014 m. gruodžio mėn. nori atšaukti savo sutikimą vykdyti tiesioginio debeto operacijas*, ir (arba) apie tai, kad Pareiškėjas nutraukė su TV paslaugų teikėju sudarytą TV paslaugų teikimo sutartį (Pareiškėjas pats ne kartą pažymėjo, kad tokius pranešimus teikė tik TV paslaugų teikėjui), 4) nei iki tiesioginio debeto operacijų atlikimo, nei po jų atlikimo Pareiškėjas per protingą terminą nesikreipė į Banką dėl tokių operacijų sustabdymo ir (arba) dėl tokių operacijų atšaukimo ir (arba) užginčijimo, ir (arba) dėl Bankui duoto savo sutikimo vykdyti TV paslaugų teikėjo, kaip lėšų gavėjo, inicijuotas mokėjimo operacijas (tiesioginio debeto operacijas) atšaukimo, todėl, Lietuvos banko vertinimu, teisėto pagrindo nevykdyti mokėjimo operacijų, esant galiojančiam Pareiškėjo sutikimui, Bankas neturėjo, ir 5) ankstesniuose LB atsakymuose Lietuvos bankas buvo nurodęs Pareiškėjui MĮ nustatytus maksimalius terminus, per kuriuos Pareiškėjas gali kreiptis į mokėjimo paslaugų teikėją (konkrečiu atveju - Banką) dėl mokėjimo operacijos ginčijimo, [...]“

4.16. „2020 m. birželio 5 d. Pareiškėjas elektroniniu paštu pateikė Lietuvos bankui dar vieną kreipimąsi (toliau - *Kreipimasis Nr. 11*), su kuriuo kartu persiuntė Lietuvos bankui Pareiškėjui skirtą RRT atsakymo kopiją. Kreipimusi Nr. 11 Pareiškėjas pakartotinai prašė iširti „ši atvejį“ (tikėtina, TV paslaugų teikėjo veiksmus), pažymėdamas, kad „aš kreipiuosi į Jus su atskiru prašymu, kuriame nėra prašoma pateikti atsakymą atsižvelgiant į Ryšių reguliavimo tarnybos sprendimą, tai nėra teisminė institucija, o aferistinė priežiūros tarnyba, kuri dirba juridinių asmenų naudai.“, tačiau jokių naujų aplinkybių, ypač tokių, kurios būtų susijusios su Pareiškėjo keliamais reikalavimais Bankui ir (arba) konkrečiais Banko veiksmais, dėl kurių Pareiškėjas nei savo ankstesniuose kreipimuose (Kreipimaisi Nr.: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10), nei Kreipimesi Nr. 11 visiškai nepasisakė, nepateikė. Iš Kreipimesi Nr. 11 pateiktos informacijos darytina išvada, kad, nepaisant to, kad RRT priėmė sprendimą dėl TV paslaugų teikėjo veiksmų teisėtumo (Pareiškėjo ir TV paslaugų teikėjo ginčo sprendimas), o Lietuvos bankas ne kartą buvo informavęs Pareiškėją, kad Lietuvos bankas neatlieka TV paslaugų teikėjo veiklos priežiūros, Pareiškėjas, nesutikdamas su RRT priimtu sprendimu, ir toliau prašė Lietuvos banko įvertinti TV paslaugų teikėjo veiksmų teisėtumą ir priimti dėl jų sprendimą, įpareigojant TV paslaugų teikėją gražinti Pareiškėjui pinigines lėšas.“

4.17. „2020 m. birželio 22 d. Pareiškėjas elektroniniu laišku persiuntė Lietuvos bankui Pareiškėjui skirtą 2020 m. birželio 9 d. Banko atsakymo kopiją, prašydamas Lietuvos banko išaiškinti šio Banko atsakymo turinį (toliau - *Kreipimasis Nr. 12*), pažymėdamas, kad jame yra „netiesos, daug klaidų ir netikslumų“, tačiau kuri konkrečiai informacija, Pareiškėjo vertinimu, neatitiko tikrovės, buvo klaidinga ir (arba) netiksli, Kreipimesi Nr. 12 nepakomentavo. Įvertinus Lietuvos bankui persiųsto Banko atsakymo kopijos turinį ir atsižvelgiant į tai, kad Kreipimesi Nr. 12 Pareiškėjas pakomentavo Lietuvos Respublikos civiliniame kodekse įtvirtintą ieškinio pateikimo bendrąjį 10 metų senaties terminą, manytina, kad Pareiškėjas melaginga informacija laikė Banko atsakyme cituojamose MĮ nuostatose įtvirtintą neautorizuotos mokėjimo operacijų ginčijimo terminą (per 13 mėnesių nuo lėšų iš sąskaitos nurašymo datos), kurį Pareiškėjui ankstesniuose LB atsakymuose buvo ne kartą nurodęs ir pats Lietuvos bankas. Atkreiptinas dėmesys į tai, kad Banko atsakyme taip pat buvo pažymėta, kad aktualiu laikotarpiu Pareiškėjas nebuvo kreipęsis į Banką dėl savo duoto sutikimo mokėjimo operacijoms vykdyti atšaukimo (sutikimo tiesioginio debeto operacijoms atlikti) ir dėl tokių mokėjimo operacijų užginčijimo.“

4.18. „Savo atsakymą į Pareiškėjo Kreipimusis Nr. 11 ir Nr. 12 Lietuvos bankas pateikė Pareiškėjui skirtu 2020 m. liepos 2 d. raštu Nr. S 2020/(21.12.E-2101)-12-4229 (toliau - LB *atsakymas Nr. 5*). LB atsakyme Nr. 5 Lietuvos bankas, be kita ko: 1) pakartotinai informavo Pareiškėją, kad TV paslaugų teikėjo veiklos ir veiksmų priežiūra yra nepriskirta Lietuvos banko kompetencijai, papildomai detaliau Pareiškėjui paaiškino, kad minėta aplinkybė reiškia tai, kad Lietuvos banko veiklą reglamentuojantys teisės aktai nesuteikia Lietuvos bankui įgaliojimų priimti sprendimų dėl TV paslaugų teikėjų veiksmų teisėtumo, duoti TV paslaugų teikėjui privalomo pobūdžio nurodymų ir (arba) nagrinėti tarp Pareiškėjo ir TV paslaugų teikėjo kilusio ginčo, 2) detaliau paaiškino Lietuvos bankui teisės aktais pavestų funkcijų apimtį, 3) pakartotinai, bet detaliau paaiškino ankstesniais LB atsakymais Pareiškėjui ne kartą teiktą informaciją apie aktualias MĮ nuostatas, reglamentuojančias sutikimo įvykdyti mokėjimo operacijas davimo tvarką ir būdus, mokėjimo operacijų ginčijimo sąlygas ir tvarką, MĮ nustatytų mokėjimo operacijos ginčijimo terminų praleidimo pasekmes, pažymėdamas, kad Pareiškėjas yra šiuos terminus seniai praleidęs, ir kitas aktualias MĮ nuostatas, 4) informavo Pareiškėją, kad aplinkybė, jog Pareiškėjas yra praleidęs MĮ nustatytus mokėjimo operacijos ginčijimo terminus, nereiškia, kad jis negali kreiptis į teismą dėl tarp jo ir TV paslaugų teikėjo ir (arba) tarp jo ir Banko kilusios ginčo išsprendimo, 5) nepaisydamas to, kad Pareiškėjas jokių konkrečių Banko veiksmų neskundė, pateikė Pareiškėjui išsamesnius paaiškinimus dėl galimų Banko veiksmų, susijusių su mokėjimo operacijų, kurias aktualių laikotarpiu įvykdė Bankas, vertinimu, pažymėdamas, kad Lietuvos banko turima informacija nesudaro pagrindo manyti, kad Bankas galėjo pažeisti jam taikomų finansinių paslaugų teikimą reglamentuojančių teisės aktų reikalavimus, paaiškino tokios nuomonės motyvus ir aktualias vertinimui aplinkybes, kurias Lietuvos bankui buvo nurodęs ir pats Pareiškėjas, 6) papildomai atkreipė Pareiškėjo dėmesį į teisės aktuose įtvirtintus finansinių paslaugų teikėjų patraukimo atsakomybėn už nustatytus finansų rinką reglamentuojančių teisės aktų pažeidimus senaties terminą (3 metai nuo pažeidimo padarymo) ir maksimalų terminą, per kurį vartotojai gali kreiptis į Lietuvos banką dėl tarp vartotojų ir finansinių paslaugų teikėjų kilusių ginčų ne teismo tvarka išnagrinėjimo (1 metai po kreipimosi į finansinių paslaugų teikėją, su sąlyga, kad į finansinių paslaugų teikėją kreipiamasi ne vėliau kaip per 3 mėnesius nuo teisių pažeidimo fakto paaiškėjimo), pažymėdamas, kad atsižvelgiant į tai, kad mokėjimo operacijos atliktos 2014 m. gruodžio-2015 m. sausio mėn. ir tokių mokėjimo operacijų atlikimo faktas Pareiškėjui buvo žinomas ir tuo metu (remiantis pateikta informacija, Pareiškėjas tuo metu naudojo interneto banko paslaugomis, todėl galėjo matyti šias mokėjimo operacijas banko sąskaitos išrašė, be to, dėl tokių mokėjimo operacijų atlikimo Pareiškėjas buvo ne kartą kreipęsis į TV paslaugų teikėją), minėti terminai jau yra seniai praleisti, LB atsakymu Nr. 5 Lietuvos bankas, be kita ko, informavo Pareiškėją apie jo teisę, nesutinkant su LB atsakymu Nr. 5, jį apskųsti Vilniaus apygardos administraciniam teismui.“

Tyrimui reikšmingos teisės aktų nuostatos

5. Lietuvos Respublikos įstatymai ir kiti teisės aktai

5.1. Lietuvos banko įstatyme (LBI) reglamentuojama:

5.1.1. 8 *straipsnis* – „2. Lietuvos bankas taip pat: [...] 2) atlieka finansų rinkos priežiūrą, [...] 3) ne teismo tvarka nagrinėja vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčus; [...]“

5.1.2. 42 *straipsnis* – „1. Prižiūrimi finansų rinkos dalyviai yra: bankai, užsienio valstybių bankų filialai, įsteigti Lietuvos Respublikoje, centrinės kredito unijos, kredito unijos, draudimo įmonės, perdraudimo įmonės, užsienio valstybių draudimo ir perdraudimo įmonių filialai, įsteigti Lietuvos Respublikoje, draudimo brokerių įmonės ir užsienio valstybių draudimo ir perdraudimo tarpininkų filialai, įsteigti Lietuvos Respublikoje, elektroninių pinigų įstaigos, elektroninių pinigų įstaigų tarpininkai ir užsienio valstybių elektroninių pinigų įstaigų filialai, įsteigti Lietuvos Respublikoje, finansų maklerio įmonės, finansų maklerio įmonės priklausomi tarpininkai, finansų patarėjo įmonės, reguliuojamos rinkos operatoriai, informacijos apie sandorius paslaugų teikėjai, lyginamojo indekso administratoriai, prižiūrimi duomenų tiekėjai, valdymo įmonės, investicinės bendrovės, depozitoriumai, užsienio valstybių finansų maklerio įmonės ir valdymo įmonių filialai,

įsteigti Lietuvos Respublikoje, pensijų asociacijos, pensijų anuitetų mokėtojas, kontroliuojančiosios investicinės bendrovės ir emitentai, mokėjimo įstaigos ir mokėjimo įstaigų tarpininkai, vartojimo kredito davėjai, vartojimo kredito tarpininkai, kredito davėjai, tarpusavio skolinimo platformos operatoriai ir kredito tarpininkai, sutelktinio finansavimo platformų operatoriai, mokėjimo ir vertybinių popierių atsiskaitymo sistemų operatoriai, nacionalinės plėtros įstaigos ir valiutos keityklų operatoriai. [...].“

5.2. *Viešojo administravimo įstatyme* reglamentuojama:

5.2.1. *2 straipsnis* – „14. **Prašymas** – su asmens teisių ar teisėtų interesų pažeidimu nesusijęs asmens **kreipimasis** į viešojo administravimo subjektą prašant suteikti administracinę paslaugą, priimti administracinį sprendimą arba atlikti kitus teisės aktuose nustatytus veiksmus. 15. **Skundas** – asmens rašytinis kreipimasis į viešojo administravimo subjektą, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos jo teisės ar teisėti interesai, ir prašoma juos apginti.“

5.2.2. *14 straipsnis* – „1. Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklės tvirtina Vyriausybė.“

5.3. *Vartotojų teisių apsaugos įstatyme* reglamentuojama:

5.3.1. *20 straipsnis* – „1. Vartotojas, manantis, kad pardavėjas ar paslaugų teikėjas pažeidė jo teises ar teisėtus interesus, susijusius su vartojimo sutartimi, turi teisę kreiptis į pardavėją ar paslaugų teikėją, vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektą arba į teismą, kad būtų apgintos pažeistos ar ginčijamos jo teisės arba teisėti interesai. Vartotojo kreipimasis į vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektą neatima iš vartotojo teisės kreiptis į teismą“;

5.3.2. *22 straipsnis* – „1. Vartojimo ginčus ne teismo tvarka nagrinėja šios institucijos (toliau – vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos): 1) Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba – vartotojų ir elektroninių ryšių paslaugų teikėjų arba pašto paslaugos teikėjų ginčus dėl Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymo ir Lietuvos Respublikos pašto įstatymo reglamentuojamų santykių“;

5.4. *Vyriausybės 2007-08-22 nutarimu Nr. 875 patvirtintose Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėse* (toliau vadinama – Prašymų nagrinėjimo taisyklės) nustatyta:

„35. **Atsakymai į prašymus parengiami atsižvelgiant į jo turinį:** 35.1. į prašymą suteikti administracinę paslaugą – išduoti dokumentą, jo kopiją, nuorašą ar išrašą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą, – atsakoma suteikiant prašomą administracinę paslaugą arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys; 35.2. į prašymą pateikti institucijos turimą informaciją atsakoma pateikiant prašomą informaciją Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ar savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo nustatyta tvarka arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys; 35.3. į prašymą priimti administracinį sprendimą – atsakoma pateikiant atitinkamo priimto dokumento kopiją, išrašą ar nuorašą arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys; 35.4. į kitus prašymus – atsakoma laisva forma arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys. 36. Prašymą nagrinėjusi institucija, pati pastebėjusi ar gavusi pagrįstą asmens kreipimąsi dėl atsakyme esančių spausdinimo, skaičiavimo ar faktinių duomenų klaidų, ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo klaidos paaikškinimo arba asmens kreipimosi dienos jas ištaiso ir pateikia asmeniui ištaisytą atsakymą arba praneša jam, kodėl klaidos nebuvo taisomos. 37. Į skundus atsakoma laikantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme nustatytos tvarkos. 38. Atsakyme, kuriame nurodomos atsisakymo suteikti prašomą administracinę paslaugą, informaciją, priimti administracinį sprendimą priežastys, arba institucijos siunčiamame pranešime apie asmens prašymo ar skundo nenagrinėjimo priežastis asmuo ar jo atstovas turi būti informuojamas apie tokio atsakymo apskundimo tvarką, nurodant institucijos (-ų), kuriai (-ioms) gali būti paduotas skundas, pavadinimą (-us) ir adresą (-us), taip pat terminą (-us), per kurį (-iuos) gali būti pateiktas skundas. Persiunčiant prašymą ar skundą nagrinėti kitai kompetentingai institucijai ir informuojant apie tai asmenį ar jo atstovą, pranešime asmeniui nurodyti minėtos apskundimo tvarkos nereikia.“

5.5. *Lietuvos banko valdybos 2014-05-08 nutarimu Nr. 03-76 patvirtintose Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Lietuvos banke taisyklėse* (*Taisyklė; redakcija, galiojant nuo 2017-05-04*) reglamentuojama:

„5. Nagrinėdami prašymus ir skundus, tarnautojai privalo vadovautis turinio prieš formą viršenybės (sprendžiant dėl Lietuvos bankui pateikto dokumento turi būti atsižvelgiama ne į dokumento pavadinimą, formalią jo išraišką, bet į dokumento turinį), pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, taip pat įstatymo viršenybės, teisėtumo, objektyvumo, proporcingumo, nepiktnaudžiavimo valdžia, efektyvumo principais, išsamumo bei tikslumo principais. 42. *Prašymai ir skundai turi būti išnagrinėti per 20 darbo dienų* nuo jų gavimo Lietuvos banke dienos. Jeigu prašymo arba skundo nagrinėjimo metu pareiškėjas jį patikslina (papildo) arba suformuluoja iš esmės naujus reikalavimus, nagrinėjimo terminas skaičiuojamas nuo patikslinto (papildyto) prašymo arba skundo gavimo dienos. [...] 44. Jeigu prašymo arba skundo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio šaukimu, kitomis organizacinėmis priemonėmis arba yra kitų objektyvių priežasčių, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užsitęsti ilgiau, nei nurodyta Taisyklių 42 punkte, Lietuvos bankas turi teisę pratęsti šį terminą. Prašymo nagrinėjimo terminas gali būti pratęstas iki 10 darbo dienų, o skundo nagrinėjimo terminas – iki 20 darbo dienų. Likus ne mažiau kaip 5 darbo dienoms iki Taisyklių 42 punkte nustatyto termino pabaigos, Lietuvos bankas išsiunčia asmeniui raštu arba elektroniniu būdu, jeigu pateiktas elektroninis prašymas arba skundas, pranešimą, kuriame nurodomas pratęstas nagrinėjimo terminas ir paaiškinamos nagrinėjimo termino pratęsimo priežastys. 45. Lietuvos banke prašymai ir skundai nagrinėjami tik pagal Lietuvos banko kompetenciją. Jeigu Lietuvos bankas negalios spręsti jam pateiktame prašyme arba skunde išdėstytų klausimų, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo arba skundo gavimo Lietuvos banke dienos šis prašymas arba skundas persiunčiamas kompetentingai institucijai (Lietuvos bankas pasilieka kopiją) ir pranešama asmeniui, paaiškinant persiuntimo priežastis. [...] 65. Į prašymą ir skundą atsakoma tokiu būdu, koku jie buvo pateikti Lietuvos bankui, jeigu asmuo nepageidauja gauti atsakymą kitu būdu. [...] 69. Asmuo, nesutinkantis su Lietuvos banko atsakymu į jo prašymą arba skundą, arba tuo atveju, jeigu per nustatytą prašymo arba skundo nagrinėjimo terminą atsakymas asmeniui neišsiųstas, turi teisę paduoti skundą Lietuvos bankui Viešojo administravimo įstatymo nustatyta tvarka, administracinių ginčų komisijai Lietuvos Respublikos administracinių ginčų komisijų įstatymo nustatyta tvarka arba administraciniam teismui Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka. Asmuo taip pat gali Lietuvos bankui pateikti skundą dėl Lietuvos banko tarnautojų veiksmų arba neveikimo – tokį skundą Lietuvos bankas nagrinėja vadovaudamasis Viešojo administravimo įstatyme nustatytais administracinės procedūros reikalavimais. Dėl Lietuvos banko tarnautojų piktnaudžiavimo, biurokratizmo arba kitaip pažeidžiamų žmogaus teisių ir laisvių viešojo administravimo srityje asmuo turi teisę pateikti skundą Lietuvos Respublikos Seimo kontrolieriui Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo nustatyta tvarka. 70. Lietuvos banko atsakyme, kuriame nurodomos atsisakymo patenkinti besikreipiančio asmens prašymą priežastys, Lietuvos banko pranešime, kuriame asmuo informuojamas apie asmens prašymo arba skundo nenagrinėjimo priežastis, ir Lietuvos banko atsakyme, kuris gali daryti įtaką besikreipiančio asmens teisėms ir įstatymų saugomiems interesams, turi būti nurodoma tiksli Lietuvos banko atsakymo apskundimo tvarka ir institucijos (-ų), kuriai (-ioms) gali būti paduotas skundas, pavadinamas (-ai) ir adresas (-ai), taip pat terminas (-ai), per kurį (-iuos) gali būti pateiktas skundas.“

Tyrimui reikšminga teismų praktika

6. Lietuvos Respublikos Konstitucinio Teismo (KT) praktika:

„Lietuvos Respublikos Konstitucijos 30 straipsnio 1 dalyje įtvirtintas konstitucinis teisminės gynybos principas yra universalus; teisę į teisminę pažeistų konstitucinių teisių ir laisvių gynybą turi kiekvienas asmuo, manantis, kad jo teisės ar laisvės pažeistos; asmeniui jo pažeistų teisių gynyba teisme garantuojama nepriklausomai nuo jo teisinio statuso; asmenų pažeistos teisės ir teisėti interesai teisme turi būti ginami nepriklausomai nuo to, ar jie yra tiesiogiai įtvirtinti Lietuvos Respublikos Konstitucijoje, ar ne; teisė kreiptis į teismą yra absoliuti; šios teisės negalima apriboti ar paneigti; asmens konstitucinė teisė kreiptis į teismą negali būti dirbtinai suvaržoma, taip pat negali būti nepagrįstai pasunkinama ją įgyvendinti; jeigu būtų neužtikrinta asmens konstitucinė teisė kreiptis

į teismą, būtų nepaisoma ir visuotinai pripažinto bendrojo teisės principo *ubi ius, ibi remedium* – jeigu yra kokia nors teisė (laisvė), turi būti ir jos gynimo priemonė; tokia teisinė situacija, kai kuri nors asmens teisė ar laisvė negali būti ginama, taip pat ir teismine tvarka, nors pats tas asmuo mano, kad ši teisė ar laisvė yra pažeista, pagal Lietuvos Respublikos Konstituciją yra neįmanoma, Lietuvos Respublikos Konstitucija jos netoleruoja (Lietuvos Respublikos Konstitucinio Teismo 2010 m. gegužės 13 d. nutarimas).“

7. Lietuvos vyriausiojo administracinio teismo (toliau vadinama ir – LVAT) praktika:

7.1. LVAT 2016-02-22 nutartis administracinėje byloje Nr. A-1150-520/2016:

„[...] atsakovas savo kompetencijos ribose įvykdė pareigą ir pateikė pareiškėjui tinkamą atsakymą, o tai, kad pareiškėjo netenkina skundžiamame atsakyme išdėstytos faktinės aplinkybės ir argumentai, nėra pagrindas pripažinti, jog pats atsakymas yra nemotyvuotas ir neteisėtas bei neatitinkantis Viešojo administravimo įstatymo nuostatų. [...]“;

7.2.. LVAT 2014-05-28 nutartis administracinėje byloje Nr. A261-610/2014 – „[...] viešojo administravimo subjektas, bet kokių būdu gavęs informaciją apie galbūt padarytus pažeidimus, pagal savo kompetenciją turi patikrinti tokią informaciją, ją įvertinti ir reaguoti į ja nuostatų bei kitų teisės aktų nustatyto būdu. Tačiau tai nereiškia, kad VAI, kitų šiam ginčui aktualių teisės aktų taikymo požiūriu atsakovas privalo veikti taip, kaip to prašo besikreipiantys į juos asmenys [...]“.

7.3. „Priimant sprendimą dėl konkretaus prašymo (ar kitokio pobūdžio kreipimosi, nepriklausomai nuo tokio dokumento formos) turi būti veikiama paisant pagrindiniame šalies įstatyme – Konstitucijoje įtvirtinto, atkartojamo ir Viešojo administravimo įstatyme, principo, kad valdžios įstaigos tarnauja žmonėms“ (LVAT 2013-03-05 nutartis, priimta administracinėje byloje Nr. A556-439/2013).

7.4. „Teisėjų kolegija [...] pastebi, jog valdžios institucijų sistema yra sukurta taip, kad kiekviena institucija turi jos paskirtį atitinkančias priskirtas funkcijas, kompetenciją, kurių privalo laikytis. Pagal VAI viešojo administravimo subjektai savo veikloje, be kita ko, privalo vadovautis įstatymo viršenybės principu, reiškiančiu, kad šių subjektų įgaliojimai atlikti viešąjį administravimą turi būti nustatyti įstatymuose, bei nepiktnaudžiavimo valdžia principu, reiškiančiu, kad viešojo administravimo subjektams draudžiama atlikti viešojo administravimo funkcijas neturint įstatymų suteiktų reikiamų įgaliojimų arba priimti administracinius sprendimus siekiant kitų, negu įstatymų nustatyta, tikslų (3 straipsnio 1, 4 punktai). Pagal **viešojoje teisėje veikiančių teisėtumo principą viešojo administravimo subjektai privalo veikti tik įstatymo jiems suteiktų įgaliojimų ribose**, o veikimas viršijant kompetencijos ribas (*ultra vires*) yra pagrindas viešojo administravimo subjekto aktą pripažinti neteisėtu (žr. Lietuvos vyriausiojo administracinio teismo 2009 m. lapkričio 23 d. nutartį administracinėje byloje Nr. A662-906/2009, 2010 m. spalio 22 d. nutartį administracinėje byloje Nr. A756-1229/2010)“.

Tyrimo išvados

8. Atsižvelgus į tyrimo metu analizuotą informaciją, teisinį reglamentavimą, pažymėtina:

8.1. Seimo kontrolierius nėra įgaliotas spręsti vartotojų ginčų, vertinti administracinių sprendimų teisėtumo ir pagrįstumo. Skundas nagrinėjamas VAI, Prašymų nagrinėjimo taisyklių taikymo aspektu.

8.2. Pareiškėjas skundžiasi, kad Lietuvos bankas netinkamai išnagrinėjo jo prašymus.

8.3. *nagrinėjamu atveju:*

8.3.1. Lietuvos bankui Pareiškėjas yra pateikęs 12 prašymų / kreipimusių (iki 2020-07-03), kurių dalis buvo adresuota kitoms institucijoms ir įstaigoms. Lietuvos bankas pateikė atsakymus į visus Pareiškėjo kreipimusis – ne tik į Lietuvos bankui adresuotus, bet ir į kitoms institucijoms adresuotus kreipimusis (jų kopijos pateiktos Lietuvos bankui).

Pažymėtina, kad Lietuvos bankas atsakymus pateikė Taisyklėse nustatytais terminais – per 20 darbo dienų, skaičiuojant nuo kreipimosi gavimo Lietuvos banke dienos.

8.3.2. atkreiptinas dėmesys į LVAT suformuotą praktiką: „[...] visi viešojo administravimo subjektai turi tik tokius įgalinimus, kurie jiems yra suteikti konkrečiomis teisės aktų nuostatomis, o plečiamas valdymo institucijų kompetencijos aiškinimas yra negalimas. Tokios institucijos, vykdydamos įstatymais joms priskirtą veiklą, **privalo veikti tik taip, kaip numato teisės aktai, priešingu atveju būtų pažeistas viešojo administravimo subjektui taikytinas bendrojo draudimo principas – veikti taip, kaip nėra leidžiama**“.

Vadovaujantis LBĮ, Lietuvos bankas atlieka finansų rinkos priežiūrą, turi teisę, pagal jam priskirtą kompetenciją, pradėti finansų rinkos dalyvio (LBĮ 42 str. 1 d.; pažymos 5.2 punktas) galimai padaryto pažeidimo tyrimą; nagrinėja ginčus tarp vartotojo ir finansų rinkos dalyvių ne teismo tvarka. Taigi, spręsti ginčus tarp vartotojo ir TV paslaugų teikėjo (dėl sutarties nutraukimo, apmokėjimo už TV paslaugas ir pan.), vertinti paslaugų teikėjų, kurie nėra finansinių paslaugų teikėjai, veiksmų teisėtumo nepriskirta Lietuvos banko kompetencijai. Pažymėtina ir tai, kad Lietuvos bankui teisės aktais yra nustatyta diskrecija spręsti, ar pradėti tyrimą dėl Banko (finansų rinkos dalyvio) veiklos.

8.3.3. vadovaujantis Prašymų nagrinėjimo taisyklių nuostatomis, atsakymai į prašymus parengiami atsižvelgus į jų turinį.

Tyrimu nustatyta, kad pagrindiniai Pareiškėjo prašymai / klausimai kreipimuose, adresuotuose Lietuvos bankui bei kitoms institucijoms, buvo: „HOME3 nubausti už kliento prašymo nevykdymą; grąžinti nurašytus neteisėtai pinigus; kokių imsitės priemonių dėl AS[...] veiksmų; išaiškinti Banko atsakymą, kuris yra nekompetentingas“ ir pan. Savo kreipimuose Pareiškėjas yra nurodęs, kad su Banku sutarties nesudarinėjo, tiesioginio debeto sutartis pasirašyta sudarant sutartį su TV paslaugų teikėju. Atkreiptinas dėmesys, kad visų minėtų klausimų nagrinėjimas nepriskirtas Lietuvos banko kompetencijai (Ryšių reguliavimo tarnyba yra priėmusi sprendimą šiais klausimais).

Įvertinus Lietuvos banko Pareiškėjui pateiktus atsakymus, pažymėtina, kad Lietuvos bankas tinkamai pagal kompetenciją išnagrinėjo Pareiškėjo kreipimuisi. Pareiškėjui atsakyta atsižvelgus į kreipimūsi turinį, pateikta motyvuota (pagrįsta teisės aktų nuostatomis) Lietuvos banko pozicija dėl kreipimuose keliamų klausimų, nurodant kreipimūsi nagrinėjimui įtakos turėjusias aplinkybes ir konkrečias teisės aktų nuostatas, kuriomis remtasi vertinant kreipimūsi turinį. Į kreipimuisi atsakyta tokiu būdu, koku jie buvo pateikti Lietuvos bankui.

Atkreiptinas dėmesys į tai, kad Lietuvos bankas atsakymuose pateikė paaiškinimus dėl Pareiškėjui svarbių klausimų, kurių sprendimas nepriskirtinas Lietuvos banko kompetencijai (dėl TV paslaugų teikėjo teisės inicijuoti mokėjimo operacijas po to, kai nutrūksta paslaugų teikimo sutartis, kurios pagrindu inicijuojamos tokios mokėjimo operacijos), paaiškino Banko veiksmus Mokesčių administravimo įstatymo nuostatų taikymo prasme (Pareiškėjas savo kreipimuose nenurodė galimo Banko neveikimo, dėl ko Lietuvos bankas pagal kompetenciją galėtų pradėti tyrimą), įvertino ar Bankas teisėtai vykdė TV paslaugų teikėjo, kaip lėšų gavėjo, inicijuotas mokėjimo operacijas (tiesioginio debeto operacijas), t. y. pasisakė dėl tų klausimų, kurie priskirti Lietuvos banko kompetencijai. Lietuvos bankas nenustatė aplinkybių, kurios leistų pagrįstai manyti, kad Bankas galėjo pažeisti jam tuo metu taikytas Mokesčių administravimo įstatymo nuostatas.

Lietuvos bankas atsakymuose nurodė informaciją apie Pareiškėjo teisę apskusti Lietuvos banko teikiamus atsakymus Vilniaus apygardos administraciniam teismui. Nepateikta informaciją (Pareiškėjo, Lietuvos banko), ar Pareiškėjas pasinaudoja šia teise.

Remiantis Seimo kontrolierių veiklos nešališkumo, teisingumo bei proporcingumo principais, svarbu paminėti aplinkybę, kad Pareiškėjas rašė prašymus, komentavo / vertino iš Lietuvos banko gautus atsakymus, teikė savo nuomonę dėl pareigūnų veiklos, teisės aktų nuostatų taikymo / netaikymo, vėl nurodydavo tas pačias aplinkybes dėl TV paslaugų teikėjo veiksmų, Ryšių reguliavimo tarnybos priimtų sprendimų teisėtumo, tačiau tinkamai neįsigilino į pateiktus atsakymus, kuriuose Pareiškėjui buvo išsamiai išaiškintos galiojančių teisės aktų, reglamentuojančių Lietuvos banko veiklą, vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų sprendimo tvarką, nuostatos, nurodyta apskundimo tvarka.

Lietuvos Aukščiausias Teismas (LAT) savo nutartyje yra pasisakęs, „kad kiekvienas asmuo turi domėtis savo teisėmis ir pareigomis, t. y. turi elgtis protingai. Protingumas reikalauja, kad asmuo elgtųsi apdairiai, atidžiai, rūpestingai, teisingai ir sąžiningai. Asmens veiksmai konkrečioje situacijoje

vertinami pagal apdairaus, rūpestingo, atidaus asmens (lot. *bonus pater familias*) elgesio adekvačioje situacijoje etaloną. Pažymėtina, kad teisės aktai skelbiami viešai, todėl kiekvienas rūpestingas asmuo gali sužinoti savo teises ir pareigas. Asmuo, ignoruodamas įstatymus, nesidomėdamas savo teisėmis ir pareigomis, elgiasi neprotingai, todėl negali pasiteisinti tuo, kad nežino įstatymų ar juos netinkamai supranta. CK 1.6 straipsnyje, atsižvelgiant į konstitucinę nuostatą, kad įstatymo nežinojimas neatleidžia nuo atsakomybės (Konstitucijos 7 straipsnio 3 dalis), įtvirtinta, jog įstatymų nežinojimas ar netinkamas jų nuostatų suvokimas neatleidžia nuo juose numatytų sankcijų taikymo ir nepateisina įstatymų reikalavimų nevykdymo ar netinkamo jų vykdymo (LAT nutartis civ. byla Nr. 3K-3-384/2007).“

Atkreiptinas dėmesys į teismų suformuotą praktiką (pažymos 7 punktas):

LVAT ne kartą savo sprendimuose yra pasisakęs, kad jeigu „atsakovas savo kompetencijos ribose įvykdė pareigą ir pateikė pareiškėjui tinkamą atsakymą, o tai, kad *pareiškėjo netenkina skundžiamame atsakyme išdėstytos faktinės aplinkybės ir argumentai, nėra pagrindas pripažinti, jog pats atsakymas yra nemotyvuotas ir neteisėtas bei neatitinkantis Viešojo administravimo įstatymo nuostatų.*“, viešojo administravimo subjektas pagal savo kompetenciją turi patikrinti informaciją apie galimai padarytą pažeidimą, ją įvertinti ir reaguoti į ja nuostatų bei kitų teisės aktų nustatytu būdu, „tačiau tai nereiškia, kad VAI, kitų šiam ginčui aktualių teisės aktų taikymo požiūriu *atsakovas privalo veikti taip, kaip to prašo besikreipiantys į juos asmenys.*“

9. Apibendrinus pateiktas išvadas, konstatuotina, kad Lietuvos bankas, vadovaudamasis teisės aktų nuostatomis, Pareiškėjui teikė išsamius atsakymus, išaiškino jo teises bei su Lietuvos banko kompetencija susijusius klausimus, net ir kartojantis Pareiškėjo keliamiems klausimams Lietuvos bankas pakartotinai teikė atsakymus Pareiškėjui, siekdamas jam kuo geriau išaiškinti Lietuvos banko teikiamą informaciją. Taigi, gero *administravimo, atsakingo valdymo* principai (teisėtumo, objektyvumo, nepiktnaudžiavimo valdžia, skaidrumo) nebuvo pažeisti, Pareiškėjo skundas atmestinas.

10. Atkreiptinas Pareiškėjo dėmesys į tai, kad:

Vadovaujantis Civilinio proceso kodekso 5 straipsnio 1 dalimi, Administracinių bylų teisenos įstatymo 5 straipsniu, kiekvienas suinteresuotas asmuo turi teisę įstatymų nustatyta tvarka kreiptis į teismą, kad būtų apginta pažeista ar ginčijama jo teisė arba įstatymų saugomas interesas.

Kasacinis teismas yra išaiškinęs (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo nutartys: 2009 m. vasario 2 d., Nr. 3K-3-25/2009, 2009 m. birželio 8 d., Nr. 3K-3-252/2009):

„Lietuvos Respublikos Konstitucijos 30 straipsnyje įtvirtintos asmens teisės kreiptis į teismą įgyvendinimo procesinė tvarka ir sąlygos yra nustatytos specialiuosiuose įstatymuose, ir tam, kad ši teisė būtų įgyvendinta tinkamai, šios tvarkos būtina laikytis. Konstitucines nuostatas konkretizuoja ir detalizuoja civiliniai, baudžiamieji ir administraciniai (tiek procesiniai, tiek tam tikru aspektu ir materialiniai) įstatymai, [...]“.

SEIMO KONTROLIERIAUS SPRENDIMAS

11. Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo 22 straipsnio 1 dalies 2 punktu, Seimo kontrolierius nusprendžia

X skundą dėl Lietuvos banko pareigūnų veiksmų (neveikimo) atmesti.

Seimo kontrolierius

Augustinas Normantas