



LIETUVOS RESPUBLIKOS SEIMO KONTROLIERIUS

PAŽYMA DĖL X SKUNDO NR. 5D-2026/2.18-1202 PRIEŠ LIETUVOS BANKĄ

2026-09-28 Nr. PA-126
Vilnius

SKUNDO ESMĖ

1. Seimo kontrolierius 2026 m. liepos 16 d. gavo X (toliau – Pareiškėja) skundą dėl Lietuvos banko pareigūnų veiksmų (neveikimo), galimai nepagrįstai vilkinant Pareiškėjos 2026 m. vasario 27 d. pateikto prašymo dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo ne teismo tvarka nagrinėjimą ir teisės aktų nustatyta tvarka neteikiant informacijos apie jo nagrinėjimo eigą (toliau – Skundas).

2. Pareiškėja Skunde nurodo:

2.1. 2026 m. vasario 27 d. Lietuvos bankui pateikė prašymą dėl vartojimo ginčo, susijusio su „Revolut Bank“ UAB atliktu mokėjimo kortele įvykdytų operacijų nagrinėjimu, sprendimo ne teismo tvarka.

2.2. Lietuvos bankas 2026 m. kovo 18 d. patvirtino prašymo gavimą, tačiau Pareiškėjai ilgą laiką nepateikė sprendimo ir informacijos apie prašymo nagrinėjimo eigą. Į jos pakartotinius kreipimusis buvo atsakoma tik automatiniais pranešimais arba neatsakoma.

2.3. Pareiškėjos vertinimu, Lietuvos bankas nesilaikė teisės aktuose nustatytų terminų, o jo neveikimas laikytinas biurokratizmu. Pareiškėja prašo ištirti Lietuvos banko veiksmus (neveikimą), įvertinti terminų laikymąsi ir pateikti rekomendacijas dėl tinkamo institucijos pareigų vykdymo. Išsami Skunde pateikta informacija nurodyta 1 priede.

TYRIMO IŠVADOS

3. Seimo kontrolierius 2026 m. liepos 28 d. raštu Nr. SE-1938 kreipėsi į Lietuvos banką, prašydamas pateikti informaciją, dokumentus ir paaiškinimus dėl Pareiškėjos Skunde nurodytų aplinkybių (2 priedas).

4. Tyrimo metu Lietuvos bankas pateikė atsakymą ir jį pagrindžiančius dokumentus, taip pat Pareiškėjai išsiųsto 2026 m. rugpjūčio 18 d. sprendimo atsisakyti nagrinėti ginčą bei 2026 m. rugpjūčio 24 d. elektroninio laiško kopijas (2 priedas).

5. Tyrimui aktualus teisinis reguliavimas, įtvirtintas Viešojo administravimo įstatyme, Vartotojų teisių apsaugos įstatyme, Lietuvos banko įstatyme, Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklėse, Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Lietuvos banke taisyklėse ir Europos Parlamento ir Tarybos direktyvoje 2013/11/ES, bei Konstitucinio Teismo ir Lietuvos vyriausiojo administracinio teismo praktika pateikiami 3 ir 4 prieduose.

6. Atsižvelgiant į tyrimo metu analizuotą informaciją (2 priedas), teisinį reguliavimą (3 priedas) ir teismų praktiką (4 priedas), išvados pateikiamos išskiriant šias dalis:

6.1. dėl Lietuvos banko pareigūnų veiksmų (neveikimo), susijusių su teisės aktuose nustatytų terminų sprendimui dėl Pareiškėjos 2026 m. vasario 27 d. prašymo priimti ir pateikti nesilaikymu;

6.2. dėl Lietuvos banko pareigūnų veiksmų (neveikimo), susijusių su atsakymų į papildomus Pareiškėjos kreipimusis nepateikimu.

Dėl Lietuvos banko pareigūnų veiksmų (neveikimo), susijusių su teisės aktuose nustatytų terminų sprendimui priimti ir pateikti nesilaikymu

7. Pagal Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių nuostatas Lietuvos bankas vartotojo prašymo nagrinėti vartojimo ginčą priėmimo klausimą ir motyvuotą sprendimą atsisakyti nagrinėti ginčą turi priimti ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo bei kitų reikalingų dokumentų gavimo, o sprendimą per 3 darbo dienas išsiųsti vartotojui (3 priedo 3.1.4–3.1.7 papunkčiai).

Tyrimu nustatyta, kad Pareiškėjos prašymas Lietuvos banke gautas ir užregistruotas 2026 m. vasario 27 d. Lietuvos bankas nustatė atsisakymo nagrinėti ginčą pagrindą, tačiau sprendimas Pareiškėjai elektroniniu paštu pateiktas tik 2026 m. rugpjūčio 18 d., t. y. praėjus daugiau kaip penkiems mėnesiams nuo prašymo gavimo ir jau pradėjus Skundo tyrimą (2 priedo 1.1–1.6 papunkčiai).

Lietuvos bankas pripažino, kad Pareiškėja apie sprendimą nebuvo informuota laiku, paaiškino, jog tai lėmė techninė ir žmogiškoji klaida, bei atsiprašė Pareiškėjos. Taigi Lietuvos bankas atkreipė dėmesį į Pareiškėjos iškeltą problemą, ją įvertino ir ėmėsi veiksmų, kad sprendimas Pareiškėjai būtų pateiktas (2 priedo 1.3–1.6 ir 1.13–1.17 papunkčiai).

Vis dėlto Pareiškėja pagrįstai tikėjosi, kad sprendimas dėl jos prašymo bus priimtas ir pateiktas per teisės aktuose nustatytus terminus. Lietuvos banko nurodyta techninė ir žmogiškoji klaida bei padidėjęs darbo krūvis paaiškina vėlavimo aplinkybes, tačiau nepaneigia pareigos laikytis nustatytų terminų. Konstitucinis Teismas yra pažymėjęs, kad valdžios įstaigų darbas turi būti organizuotas taip, kad asmenų reikalai būtų nagrinėjami ir sprendžiami nevilkinant (4 priedo 1.1 papunktis).

8. Atsižvelgus į pirmiau nurodytas aplinkybes darytina išvada, kad buvo pažeistos Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių 24, 26 ir 27 punktų nuostatos, todėl ši Skundo dalis pripažintina pagrįsta.

Dėl Lietuvos banko pareigūnų veiksmų (neveikimo), susijusių su atsakymų į papildomus Pareiškėjos kreipimusis nepateikimu

9. Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Lietuvos banke taisyklių 45 punkte nustatyta, kad prašymai ir skundai turi būti išnagrinėti per 20 darbo dienų nuo jų gavimo Lietuvos banke dienos. Jeigu dėl objektyvių priežasčių atsakymo pateikimas gali užsitęsti, terminas gali būti pratęstas šių taisyklių 48 punkte nustatyta tvarka, apie tai informuojant pareiškėją ir paaiškinant termino pratęsimo priežastis (3 priedo 3.2.2–3.2.3 papunkčiai).

Tyrimu nustatyta, kad laikotarpiu nuo 2026 m. kovo 12 d. iki 2026 m. liepos 28 d. Lietuvos banke buvo gauti keli Pareiškėjos elektroniniai laiškai, susiję su jos 2026 m. vasario 27 d. prašymu. Lietuvos bankas patvirtino, kad į šiuos laiškus atskiri atsakymai nebuvo

pateikti; buvo siunčiami tik automatiniai pranešimai apie laiškų gavimą (2 priedo 1.7–1.10 papunkčiai).

Automatiniai pranešimai apie elektroninių laiškų gavimą nelaikytini atsakymais į Pareiškėjos keliamus klausimus. Lietuvos banko paaiškinimas, kad esminiai klausimai vėliau atliepti 2026 m. rugpjūčio 18 d. sprendime, nepaneigia aplinkybės, jog iki šio sprendimo pateikimo Pareiškėja ilgą laiką negavo informacijos apie savo prašymo būklę ir buvo priversta pakartotinai kreiptis tuo pačiu klausimu.

Lietuvos bankas nenurodė, kad papildomų Pareiškėjos kreipimusi nagrinėjimo terminai būtų buvę pratęsti ir kad Pareiškėja būtų informuota apie tokį pratęsimą. Todėl Lietuvos bankas neužtikrino, kad atsakymai į papildomus Pareiškėjos kreipimus būtų pateikti tinkamai ir laiku.

10. Atsižvelgus į pirmiau nurodytas aplinkybes darytina išvada, kad buvo pažeistos Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Lietuvos banke taisyklių nuostatos, todėl ši Skundo dalis pripažintina pagrįsta.

SEIMO KONTROLIERIAUS SPRENDIMAI

11. Vadovaudamasis Seimo kontrolierių įstatymo 22 straipsnio 1 dalies 1 punktu, Seimo kontrolierius nusprendžia X skundo dalį dėl Lietuvos banko pareigūnų veiksmų (neveikimo), per teisės aktuose nustatytus terminus nepriėmus ir nepateikus sprendimo dėl 2026 m. vasario 27 d. prašymo, pripažinti pagrįsta.

12. Vadovaudamasis Seimo kontrolierių įstatymo 22 straipsnio 1 dalies 1 punktu, Seimo kontrolierius nusprendžia X skundo dalį dėl Lietuvos banko pareigūnų veiksmų (neveikimo), nepateikus atsakymų į papildomus Pareiškėjos kreipimus, pripažinti pagrįsta.

SEIMO KONTROLIERIAUS REKOMENDACIJOS

13. Vadovaudamasis Seimo kontrolierių įstatymo 19 straipsnio 1 dalies 8 ir 17 punktais, Seimo kontrolierius Lietuvos banko valdybos pirmininkui rekomenduoja atkreipti dėmesį į pažymos išvadas ir siūlo:

13.1. imtis teisinių ir (ar) organizacinių priemonių, kad Lietuvos banko darbuotojai, sprenddami vartotojų prašymų nagrinėti vartojimo ginčus priėmimo klausimus ir priimdami sprendimus atsisakyti nagrinėti ginčus, laikytųsi Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių 24, 26 ir 27 punktuose nustatytų terminų;

13.2. užtikrinti veiksmingą neatsakytų ir adresatams neišsiųstų sprendimų bei su nagrinėjamais prašymais susijusių pakartotinių kreipimusi kontrolę, kad tokios klaidos būtų nustatomos ir pašalinamos nedelsiant;

13.3. informuoti Seimo kontrolierių apie konkrečias po nagrinėjamo atvejo įgyvendintas ar numatytas įgyvendinti organizacines ir technines priemones, skirtas panašių klaidų pasikartojimo rizikai valdyti.

14. Seimo kontrolierių įstatymo 20 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad informacija apie siūlymų (rekomendacijų) išnagrinėjimą Seimo kontrolieriui turi būti pateikiama nedelsiant priėmus sprendimus dėl priemonių, kurių bus imamasi, atsižvelgiant į Seimo kontrolieriaus siūlymą (rekomendaciją), bet ne vėliau kaip per 30 dienų nuo siūlymo (rekomendacijos) gavimo dienos.

Apie rekomendacijų nagrinėjimo rezultatus prašoma informuoti Pareiškėją ir Seimo kontrolierių (rekomendacijų nagrinėjimo rezultatus ir juos pagrindžiančius dokumentus Seimo kontrolieriui pateikti per E. pristatymo informacinę sistemą ar el. p. ombuds@lrski.lt).

Seimo kontrolierius

Aleksandr Radčenko

SKUNDE PATEIKTA INFORMACIJA

Seimo kontrolieriui pateiktame Pareiškėjos Skunde nurodyta:

1. „2026 m. vasario 27 d. pateikiau Lietuvos bankui oficialų prašymą dėl vartojimo ginčo sprendimo ne teismo tvarka [...], susijusį su tuo, kaip „Revolut Bank“ UAB netinkamai nagrinėjo ginčus dėl mokėjimo kortele atliktų operacijų [...]“ (čia ir toliau pateikiamas citatų vertimas į lietuvių kalbą).

2. „2026 m. kovo 18 d. Lietuvos bankas patvirtino, kad prašymas gautas ir perduotas atsakingam padaliniui. Daugiau jokios esminės informacijos negavau.“

3. Pareiškėja nurodo, kad 2026 m. balandžio 9 d., birželio 1 d., birželio 9 d., birželio 15 d., birželio 25 d. ir birželio 26 d. pakartotinai kreipėsi į Lietuvos banką dėl prašymo nagrinėjimo, tačiau gavo tik automatinius pranešimus apie laiškų gavimą arba atsakymų negavo.

4. „2026 m. liepos 15 d. – nuo prašymo pateikimo praėjo 138 dienos; nepateikta jokios esminės naujos informacijos, nenurodytas bylą nagrinėjantis darbuotojas, neprašyta pateikti papildomos informacijos ir nenurodytas numatomas nagrinėjimo terminas.“

5. „Per 138 dienas negavau jokio esminio atsakymo, nors papildomai kreipiausi 6 kartus; nepaskirtas arba nenurodytas bylą nagrinėjantis darbuotojas; neprašyta pateikti papildomos informacijos ar dokumentų; nepaaiškintos vėlavimo priežastys [...]“.

6. Pareiškėja pažymi, kad Lietuvos bankas neatsakė į Lietuvos banko valdybos pirmininkui adresuotą 2026 m. birželio 25 d. kreipimąsi ir į Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos 2026 m. birželio 26 d. persiūtą kreipimąsi.

7. Pareiškėja remiasi 2013 m. gegužės 21 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 2013/11/ES dėl alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo 8 straipsnio e punktu ir nurodo, kad jos prašymas nebuvo išnagrinėtas per 90 kalendorinių dienų.

8. Pareiškėja Skunde pabrėžia: „Šis skundas susijęs ne su mano vartojimo ginčo esme, o su tuo, kad Lietuvos bankas per pagrįstą ar teisės aktuose nustatytą terminą neišnagrinėjo mano prašymo ir nepateikė su juo susijusios informacijos, o tai laikytina biurokratiiniu neveikimu, kaip jis suprantamas pagal Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymą.“

9. Apibūdindama Lietuvos bankui pateiktą prašymą, Pareiškėja nurodo: „Prašymas buvo išsamus, pagrįstas dokumentais, įskaitant pasirašytą nurodyto prekybininko teisinį patvirtinimą, ir pateiktas anglų kalba, kaip aiškiai leidžiama.“

10. Skunde pateikta tokia pakartotinių kreipimųsi chronologija: „2026 m. balandžio 9 d. – pateiktas pakartotinis kreipimasis; patvirtinta, kad dokumentai gauti ir perduoti atsakingam padaliniui; 2026 m. birželio 1 d. – pateiktas prašymas informuoti apie nagrinėjimo būklę; gautas tik automatinis gavimo patvirtinimas; 2026 m. birželio 9 d. – pateiktas pakartotinis kreipimasis; gautas tik automatinis gavimo patvirtinimas; 2026 m. birželio 15 d. – pateiktas pakartotinis kreipimasis, kuriame taip pat teirautasi dėl kompetencijos; negauta jokio atsakymo; 2026 m. birželio 25 d. – Lietuvos banko valdybos pirmininkui G. Š. asmeniškai adresuotas oficialus raštas; atsakymo negauta; 2026 m. birželio 26 d. – Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba (VVTAT) oficialiai persiuntė mano skundą bendruoju Lietuvos banko elektroninio pašto adresu [...]; atsakymo negauta.“

11. Pareiškėja kaip atskirus trūkumus taip pat įvardijo: „Neatsižvelgta į sunkinančią aplinkybę – 2026 m. balandžio mėn., kol ginčas dar nebuvo išspręstas, „Revolut“ uždarė mano sąskaitą; apie tai Lietuvos banką informavau 2026 m. balandžio 9 d.; neatsakyta į Lietuvos banko valdybos pirmininkui adresuotą oficialų raštą; nepatvirtinta, kad gautas oficialus kitos Lietuvos institucijos (VVTAT) persiūstas kreipimasis.“

12. Pareiškėja Seimo kontrolieriaus prašo:

12.1. ištirti Lietuvos banko neveikimą, susijusį su jos vartojimo ginčo prašymo nagrinėjimu;

12.2. įvertinti, ar Lietuvos bankas nepažeidė teisės aktuose nustatytų terminų ir ar jo veiksmai (neveikimas) nelaikytini biurokratizmu;

12.3. pareikalauti, kad Lietuvos bankas pateiktų informaciją apie prašymo nagrinėjimo būklę ir rašytinį paaiškinimą dėl vėlavimo;

12.4. pateikti rekomendacijas, užtikrinančias Lietuvos banko pareigų vykdymą.

TYRIMO METU GAUTA INFORMACIJA

1. Iš Lietuvos banko Skundo tyrimui pateiktų dokumentų nustatyta:

1.1. „Prašymas Lietuvos banke gautas ir užregistruotas 2026 m. vasario 27 d. Prašymas buvo vertinamas Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklėse (toliau – Taisyklės) nustatyta tvarka. Ginčo nagrinėjimo iš esmės procedūra Prašymo pagrindu Lietuvos banke nebuvo ir nebus pradėta [...]“.

1.2. „Įvertinus Prašyme nurodytas ginčo aplinkybes ir kitus duomenis, buvo nustatytas Taisyklių 25.5 papunktyje įtvirtintas pagrindas atsisakyti nagrinėti Prašyme nurodytą ginčą – praleistas Taisyklių 9 punkte nustatytas trijų mėnesių terminas raštu kreiptis į finansų rinkos dalyvį dėl to paties ginčo dalyko.“

1.3. „Nustačius šį pagrindą, Prašymo vertinimas Lietuvos banke buvo baigtas, tačiau dėl techninės ir žmogiškosios klaidos Pareiškėja apie vertinimo rezultatą – atsisakymą nagrinėti ginčą – nebuvo informuota laiku.“

1.4. „Minėta klaida ir pastaraisiais metais reikšmingai išaugęs bei tebeaugantis Lietuvos banko gaunamų prašymų, paklausimų ir kitų kreipimųsi skaičius lėmė, kad nebuvo laiku pastebėta, kad sprendimas atsisakyti nagrinėti ginčą Pareiškėjai liko nepateiktas.“

1.5. „Minėta klaida neturėjo įtakos Prašymo vertinimui ir jo rezultatui, nes atsisakymas nagrinėti ginčą grindžiamas Prašymo gavimo Lietuvos banke metu buvusiomis faktinėmis aplinkybėmis ir taikytinomis teisės aktų nuostatomis.“

1.6. „Lietuvos banko sprendimas atsisakyti nagrinėti ginčą Pareiškėjai pateiktas el. paštu 2026 m. rugpjūčio 18 d. [...], pavėluotą jo pateikimą lėmė techninė ir žmogiškoji klaida, o ne užsitęsęs prašyme nurodytų aplinkybių vertinimas, dėl kurio būtų kilęs poreikis teikti Pareiškėjai tarpinius pranešimus.“

1.7. „Laikotarpiu nuo 2026 m. kovo 12 d. iki šio atsakymo pateikimo dienos Lietuvos banke buvo gauti keli Pareiškėjos el. laiškai, kuriuose buvo minimas Prašymas ir (ar) kurie kitaip susiję su šiuo Prašymu.“

1.8. „Pareiškėjos siųstų el. laiškų gavimą Lietuvos bankas patvirtino automatiniais pranešimais.“

1.9. „Į Pareiškėjos el. laiškus, gautus laikotarpiu nuo 2026 m. kovo 12 d. iki 2026 m. liepos 28 d. atskiri atsakymai nebuvo pateikti dėl Lietuvos banko atsakyme į Rašto 4.2 klausimą nurodytų priežasčių. Esminiai šiuose el. laiškuose kelti klausimai, susiję su Prašymu, atliepti [...] Lietuvos banko Pareiškėjai pateiktame sprendime atsisakyti nagrinėti ginčą.“

1.10. „Į Pareiškėjos el. laišką, gautą 2026 m. rugpjūčio 18 d., Lietuvos bankas atsakė 2026 m. rugpjūčio 24 d.“

1.11. „Pagrindas atsisakyti nagrinėti Prašyme nurodytą ginčą egzistavo gerokai iki Prašymo pateikimo Lietuvos bankui. Remiantis pačios Pareiškėjos nurodytais duomenimis, Taisyklių 9 punkte nustatytas trijų mėnesių kreipimosi į kitą ginčo šalį terminas buvo praleistas vėliausiai 2025 m. birželio pabaigoje, o atskirų mokėjimų [...] atžvilgiu [...] – dar anksčiau.“

1.12. „Todėl, net jeigu visi su Prašymu susiję veiksmai būtų buvę atlikti laiku, atsisakymo nagrinėti ginčą pagrindas ir Prašymo vertinimo rezultatas būtų buvę tokie patys.“

1.13. „Lietuvos banko tarnautojai ir padaliniai periodiškai peržiūri jų administruojamas bylas, siekdami įsitikinti, kad pareiškėjams bei kitiems adresatams būtų pateikti visi jiems skirti sprendimai ir atsakymai.“

1.14. „Paaiškėjus šiame atsakyme nurodytai klaidai, Lietuvos banke buvo peržiūrėti atitinkami prašymų, su jais susijusių paklausimų ir į juos teikiamų atsakymų administravimo procesai ir imtasi papildomų priemonių, skirtų panašių klaidų pasikartojimo rizikai ateityje valdyti.“

1.15. „Apgailestaujame, kad atsakymo Pareiškėjai pateikimas vėlavo, tačiau pažymėtina, kad atsakingas Lietuvos banko tarnautojas dėl šio vėlavimo atsiprašė Pareiškėjos ir atliko visus veiksmus, kad Pareiškėja būtų tinkamai informuota [...]“.

1.16. Lietuvos bankas papildomai paaiškino: „Nuolat augančio Lietuvos banko gaunamų prašymų, paklausimų ir kitų kreipimųsi skaičiaus nulemtas darbo krūvis apsunkina operatyvų tokių vidinių peržiūrų atlikimą ir gali lemti tai, kad pavienės klaidos pastebimos ir (ar) identifikuojamos vėliau, negu turėtų.“

1.17. Lietuvos bankas nurodė: „Lietuvos bankas šiuo metu deda maksimalias pastangas ir bando spręsti susiklosčiusią situaciją, nuolat peržiūri darbo organizavimo procesus ir siekia juos efektyvinti, daro kitus organizacinius ir praktinius sprendimus bei ieško kitų priemonių, kad užtikrinti tinkamą ir savalaikį Lietuvos bankui pavestų funkcijų vykdymą.“

1.18. Lietuvos bankas prie atsakymo pridėjo 2026 m. rugpjūčio 18 d. elektroninio laiško, kuriuo Pareiškėjai išsiųstas sprendimas atsisakyti nagrinėti ginčą (raštas Nr. S 2026/(34.72.E-3403)-PR-3452), ir šio sprendimo vertimo į anglų kalbą kopiją, taip pat 2026 m. rugpjūčio 24 d. elektroninio laiško Pareiškėjai kopiją.

TYRIMUI REIKŠMINGOS TEISĖS AKTŲ NUOSTATOS

1. Europos Sąjungos teisės aktai:

1.1. 2013 m. gegužės 21 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 2013/11/ES dėl alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo 8 straipsnio e punktas: „alternatyvaus ginčų sprendimo procedūros rezultatas pateikiamas per 90 kalendorinių dienų nuo tos dienos, kai alternatyvaus ginčų sprendimo subjektas gavo visą skundo bylą. Itin sudėtingų ginčų atveju atsakingas alternatyvaus ginčų sprendimo subjektas savo nuožiūra gali pratęsti 90 kalendorinių dienų terminą. Šalys informuojamos apie bet kokį šio termino pratęsimą ir apie numatomą laiką, kurio prireiks ginčiui išspręsti.“

2. Nacionalinės teisės aktai:

2.1. Viešojo administravimo įstatymo (toliau – VAI) 3 straipsnis „Viešojo administravimo principai“: „Viešojo administravimo subjektai savo veikloje vadovaujasi šiais principais: [...]; 4) įstatymo viršenybės. Šis principas reiškia, kad įgaliojimai atlikti viešąjį administravimą viešojo administravimo subjektams turi būti nustatyti laikantis šio įstatymo nustatytų reikalavimų, o viešojo administravimo subjektų veikla turi atitikti šiame įstatyme išdėstytus teisinius pagrindus. Administraciniai sprendimai, susiję su asmenų teisių ir pareigų įgyvendinimu, visais atvejais turi būti pagrįsti įstatymais; [...].“

2.2. VAI 10 straipsnio „Administracinių sprendimų priėmimas“ 4 dalis: „Viešojo administravimo subjektas administracinį sprendimą dėl asmens prašymo ar skundo turi priimti per 20 darbo dienų nuo tokio prašymo ar skundo gavimo dienos. Jeigu prašymas ar skundas gautas po darbo valandų, poilsio ar šventės dieną, jo gavimo diena laikoma po jos einanti darbo diena. Kai dėl objektyvių priežasčių per šį terminą administracinis sprendimas negali būti priimtas, viešojo administravimo subjektas šį terminą gali pratęsti ne ilgiau kaip 10 darbo dienų. Asmeniui apie tokį termino pratęsimą per 5 darbo dienas nuo sprendimo pratęsti terminą priėmimo dienos pranešama raštu ir nurodomos pratęsimo priežastys.“

2.3. VAI 11 straipsnio „Prašymų ir skundų administraciniam sprendimui priimti pateikimas ir nagrinėjimas“ 1 dalis: „Asmenų prašymus ir skundus viešojo administravimo subjektai nagrinėja pagal Vyriausybės patvirtintas taisykles.“

2.4. VAI 14 straipsnis „Administracinio sprendimo apskundimas“: „Asmuo turi teisę apskusti viešojo administravimo subjekto priimtą administracinį sprendimą ar kitokį viešojo administravimo subjekto atsakymą į asmens prašymą ar skundą arba veiksmą (neveikimą), taip pat viešojo administravimo subjekto vilkinimą atlikti jo kompetencijai priskirtus veiksmus šio įstatymo nustatyta tvarka per vieną mėnesį nuo administracinio sprendimo ar atsakymo įteikimo (paskelbimo) asmeniui šio įstatymo 13 straipsnio 2 dalyje nustatyta tvarka dienos ar veiksmo (neveikimo) arba vilkinimo paaiškėjimo asmeniui dienos tam pačiam viešojo administravimo subjektui arba aukštesniam pagal pavaldumą viešojo administravimo subjektui, arba kitų įstatymų, reglamentuojančių ginčų, kylančių iš administracinių teisinių santykių, nagrinėjimą, nustatyta tvarka išankstinio ginčų nagrinėjimo ne teismo tvarka institucijai, arba administraciniam teismui.“

2.5. Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 22⁵ straipsnio 1 dalies 5 punktas: „vartojimo ginčas turi būti išnagrinėtas ir sprendimas dėl ginčo esmės priimtas ne vėliau kaip per 90 dienų nuo to laiko, kai vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektas gavo šio įstatymo 23 straipsnio 3 dalyje nurodytus dokumentus. Jeigu dėl pagrįstų priežasčių per šį terminą vartojimo ginčas negali būti išnagrinėtas ir priimtas sprendimas, vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektas gali šį terminą pratęsti, tačiau ne ilgiau negu 30 dienų.“

2.6. Lietuvos banko įstatymo 47 straipsnio 1 dalis: „Lietuvos bankas ne teismo tvarka nagrinėja vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčus, kylančius iš finansinių paslaugų teikimo.“

3. Kiti teisės aktai:

3.1. Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių, patvirtintų Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimu Nr. 03-23 (toliau – Ginčų nagrinėjimo taisyklės):

3.1.1. 9 punktas: „Vartotojas, manantis, kad finansų rinkos dalyvis pažeidė jo teises arba teisėtus interesus, atsirandančius iš sutarčių arba su jomis susijusių santykių, ir ketinantis dėl kilusio ginčo nagrinėjimo kreiptis į Lietuvos banką, prieš kreipdamasis į Lietuvos banką privalo raštu kreiptis į finansų rinkos dalyvį, nurodydamas ginčo aplinkybes ir savo reikalavimą (toliau – pretenzija). Vartotojas privalo kreiptis į finansų rinkos dalyvį su pretenzija ne vėliau kaip per tris mėnesius nuo tos dienos, kurią vartotojas sužinojo arba turėjo sužinoti apie savo teisių arba teisėtų interesų pažeidimą.“

3.1.2. 17 punktas: „Jeigu vartotojo kreipimasis neatitinka Taisyklių 14, 15 ir (ar) 16 punktuose nustatytų reikalavimų, Lietuvos bankas nustato ne trumpesnę kaip 7 dienų terminą trūkumams pašalinti.“

3.1.3. 21 punktas: „Gavęs Taisyklių 14 punkte nurodytus dokumentus, Lietuvos bankas patikrina, ar pateiktas vartotojo prašymas nagrinėti vartojimo ginčą atitinka Taisyklių 14, 15 ir 16 punktuose nustatytus reikalavimus ir ar nėra aplinkybių, dėl kurių ginčą atsisakoma nagrinėti.“

3.1.4. 23 punktas: „Vartotojo prašymo nagrinėti vartojimo ginčą priėmimo klausimą Lietuvos bankas išsprendžia priimdamas rezoliuciją. Tai laikoma vartojimo ginčo neteisminio sprendimo procedūros pradžia.“

3.1.5. 24 punktas: „Lietuvos bankas vartotojo prašymo nagrinėti vartojimo ginčą priėmimo klausimą turi išspręsti ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo vartotojo prašymo nagrinėti vartojimo ginčą ir kitų Taisyklių 14 punkte nurodytų dokumentų gavimo.“

3.1.6. 25.5 papunktis: „Lietuvos bankas atsisako nagrinėti ginčą [...], [jeigu] vartotojas kreipėsi į Lietuvos banką pasibaigus Taisyklių 13 punkte nurodytam terminui arba prieš tai nesikreipė su pretenzija į finansų rinkos dalyvį Taisyklių 9 punkte nustatyta tvarka.“

3.1.7. 26 punktas: „Lietuvos banko motyvuotas sprendimas atsisakyti nagrinėti ginčą turi būti priimtas ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo vartotojo prašymo nagrinėti vartojimo ginčą ir kitų Taisyklių 14 punkte nurodytų dokumentų gavimo.“

3.1.8. 27 punktas: „Lietuvos banko sprendimas atsisakyti nagrinėti ginčą per 3 darbo dienas išsiunčiamas vartotojui.“

3.2. Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Lietuvos banke taisyklių, patvirtintų Lietuvos banko valdybos 2014 m. gegužės 8 d. nutarimu Nr. 03-76 (toliau – Prašymų nagrinėjimo taisyklės):

3.2.1. 6 punktas: „Nagrinėdami prašymus ir skundus, tarnautojai privalo vadovautis turinio viršenybės prieš formą [...], pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, taip pat įstatymo viršenybės, teisėtumo, objektyvumo, proporcingumo, nepiktnaudžiavimo valdžia, efektyvumo, išsamumo bei tikslumo principais.“

3.2.2. 45 punktas: „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.“

3.2.3. 48 punktas: „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 45 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 2 darbo dienoms iki Taisyklių 45 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.“

TYRIMUI REIKŠMINGA TEISMŲ PRAKTIKA

1. Konstitucinio Teismo praktika:

1.1. 2004 m. gruodžio 13 d. nutarimas: „pagal Konstituciją valstybės tarnybos sistemos, valdžios įstaigų darbas turi būti organizuotas taip, kad į valdžios įstaigas, valstybės tarnautojus kreipėsi žmonės nepatirtų savivalės, piktnaudžiavimo, biurokratizmo, kad jų reikalai būtų nagrinėjami ir sprendžiami nevilkinant; valstybės tarnybos prieinamumo žmonėms reikalavimas sietinas ir su valstybės tarnybos, kaip sistemos, darna (taigi ir su būtinumu užtikrinti valstybės tarnybos sistemos vieningumą); neleistina, kad valstybės ir savivaldybių įstaigų darbas būtų organizuotas taip, kad į valstybės ar savivaldybės instituciją, valstybės tarnautoją tam tikru reikalu kreipęsis asmuo būtų priverstas dar kartą kreiptis tuo pačiu reikalu dėl to, kad po pirmojo kreipimosi, nors šis ir buvo pagrįstas ir atitiko visus teisės aktuose nustatytus reikalavimus (įskaitant procedūrinius), šio reikalo nagrinėjimas nebuvo inicijuotas.“

1.2. 2023 m. balandžio 26 d. nutarimas: „Aiškindamas konstitucinį teisinės valstybės principą, Konstitucinis Teismas ne kartą yra pažymėjęs, kad iš šio principo, kitų konstitucinių imperatyvų kyla reikalavimas įstatymų leidėjui, kitiems teisėkūros subjektams paisyti iš Konstitucijos kylančios teisės aktų hierarchijos, inter alia reiškiantis, kad draudžiama žemesnės galios teisės aktais reguliuoti tuos visuomeninius santykius, kurie gali būti reguliuojami tik aukštesnės galios teisės aktais, be kita ko, poįstatyminiais teisės aktais reguliuoti santykius, kurie turi būti reguliuojami tik įstatymais.“

2. Lietuvos vyriausiojo administracinio teismo praktika:

2.1. „Viešojo administravimo subjektui praleidus įstatyme ar kitame teisės akte nustatytą administracinio sprendimo priėmimo terminą, galima konstatuoti viešojo administravimo subjekto neveikimą, tai suteikia teisę asmeniui ginti savo teises kreipiantis su skundu dėl neveikimo. [...]“ (LVAT 2012 m. gegužės 24 d. nutartis administracinėje byloje Nr. A520-2327/2012).

2.2. „Pagal oficialiosios konstitucinės doktrinos ir administracinės jurisprudencijos nuostatas, teisėkūros subjektai, įgyvendindami jiems pavestus įgaliojimus administracinio reglamentavimo (teisėkūros) srityje, privalo paisyti konstitucinio teisinės valstybės principo suponuojamų reikalavimų, inter alia nepažeisti teisės aktų hierarchijos, įstatymų viršenybės imperatyvų ir įstatymo įgyvendinamajame teisės akte nustatyti tokį teisinį reguliavimą, kuris nekonkuruotų, neprieštarautų įstatyme nustatytajam, kuris būtų grindžiamas įstatymu ir jį detalizuotų tik įstatyme nustatytose ribose“ (išplėstinės teisėjų kolegijos sprendimai administracinėse bylose: 2018 m. gegužės 10 d. Nr. el-5-492/2018; 2023 m. lapkričio 22 d. Nr. el-11-822/2023; 2024 m. rugsėjo 25 d. Nr. I-7-662/2024).