



**LIETUVOS BANKO
PRIEŽIŪROS TARNYBOS
FINANSINIŲ PASLAUGŲ IR RINKŲ PRIEŽIŪROS DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS
DĖL X.X. IR BANKO LUMINOR BANK AS GINČO NAGRINĖJIMO**

2020 m. liepos 22 d. Nr. V 2020/(21.27.E-2101)-242-303
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X.X. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjos ir banko *Luminor Bank AS*, veikiančio per Lietuvoje įsteigtą skyrių, (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2019 m. lapkričio 5 d. pareiškėja interneto banke pateikė paraišką dėl kredito kortelės su 2 000 Eur kredito limitu užsakymo.

2019 m. lapkričio 6 d. banko darbuotoja susisiekė su pareiškėja telefonu ir informavo, kad, įvertinęs pareiškėjos gaunamas pajamas, bankas gali suteikti tik 600 Eur kredito limitą ir tam turi gauti pareiškėjos sutikimą, tuomet bus siunčiamas prašymas kreditų suteikimo komitetui, o gavus teigiamą atsakymą ir leidimą suteikti kredito limitą, būtų pasirašoma sutartis, užsakoma kredito kortelė. Pokalbio metu pareiškėja sutiko su nurodytomis galimomis kredito limito suteikimo sąlygomis.

Priėmęs teigiamą sprendimą suteikti kredito limitą, bankas 2019 m. lapkričio 11 d. pareiškėjai kredito kortelės paraiškoje nurodytu el. pašto adresu išsiuntė standartinės informacijos apie kreditą formą ir kredito limito mokėjimo kortelės sutartį, kurią pareiškėja turėjo pasirašyti, kad būtų pradėtas kredito kortelės gaminimo ir išsiuntimo procesas.

2019 m. lapkričio 20 d. pareiškėja pakartotinai susisiekė su banku telefonu ir banko darbuotojas patikino, kad vis dar yra laukiama patvirtinimo iš kreditų suteikimo komiteto. Bankas pripažįsta, kad šio pokalbio metu darbuotojas suteikė neteisingą informaciją pareiškėjai, nes sprendimas ir patvirtinimas jau buvo gautas, tačiau bankas negalėjo tęsti kredito limito suteikimo bei kredito kortelės užsakymo proceso, nes pareiškėja nebuvo pasirašiusi kredito limito mokėjimo kortelės sutarties.

2019 m. lapkričio 21 d. banko darbuotojai keletą kartų bandė telefonu susisiekti su pareiškėja dėl susidariusios padėties, tačiau susisiekti nepavyko.

2019 m. gruodžio 2 d. 09:20 val. banko darbuotoja susisiekė su pareiškėja telefonu ir pranešė, kad kredito limito mokėjimo kortelės sutartis išsiųsta el. pašto adresu (*duomenys neskelbtini*), taip pat nurodė, kad bankas vis dar laukia, kada pareiškėja šią sutartį pasirašys.

2019 m. gruodžio 2 d. 16:35 val. pareiškėja atsakė el. paštu ir nurodė, kad sutinka su visomis kredito limito suteikimo sąlygomis.

2019 m. gruodžio 3 d. pareiškėja paskambino į banką pasiteirauti dėl kredito kortelės pagaminimo aplinkybių. Su pareiškėja bendravusi darbuotoja patikino, kad kredito limito mokėjimo kortelės sutartis patvirtinta, *Visa Gold* kredito kortelė Nr. (*duomenys neskelbtini*) jau yra gaminama ir bus išsiųsta pareiškėjos gyvenamosios vietos adresu neregistruota pašto siunta, tad pareiškėjai nieko papildomai atlikti nebereikia.

2019 m. gruodžio 6 d. 11:39 val. pareiškėja susisiekė telefonu su banku, su ja bendravusi banko darbuotoja informavo pareiškėją, kad jos kredito kortelė vis dar yra gaminama, pats gaminimo procesas užtrunka iki 5 darbo dienų, pagaminta kortelė iš karto išsiunčiama gavėjui.

2019 m. gruodžio 6 d. 11:48 val. pareiškėja dar kartą susisiekė telefonu su banku ir tvirtino, jog jai skubiai reikia kredito kortelės, nes turi išvykti į užsienį. Banko darbuotoja paaiškino pareiškėjai, kad nebuvo pasirinktas skubus kredito kortelės užsakymas, jis papildomai kainuoja 25 Eur, pakeisti kortelės pristatymo adresu taip pat nebėra galimybės.

2019 m. gruodžio 6 d. 13:56 val. pareiškėja vėl susisiekė telefonu su banku pasiteirauti

dėl kredito kortelės pagaminimo ir išsiuntimo aplinkybių. Banko darbuotoja išdėstė visą proceso eigą chronologiškai. Pokalbio metu nuspręsta laukti paštu išsiųstos kredito kortelės ir tada ją aktyvuoti, o artimieji galės kredito kortelę persiųsti pareiškėjai į užsienį.

2019 m. gruodžio 9 d. bankas interneto banke gavo pareiškėjos skundą. Skunde pareiškėja ginčijo banko veiksmus, nes ilgiau nei mėnesį nuo paraiškos dėl kredito kortelės išdavimo pateikimo dienos kredito kortelė nebuvo išduota. Skunde pareiškėja pažymėjo, kad kredito kortelė jai reikalinga keliaujant į užsienį, todėl pareikalavo banko skubos tvarka išduoti jai kredito kortelę arba apdrausti pareiškėją tuo laikotarpiu, kai ji bus kelionėje, dar neturėdama atsiųstos naujos kredito kortelės.

2019 m. gruodžio 11 d. pareiškėja interneto banke aktyvavo gautą naują *Visa Gold* kredito kortelę Nr. (*duomenys neskelbtini*).

2019 m. gruodžio 19 d. bankas išsiuntė pareiškėjai atsakymą į jos skundą ir pateikė paaiškinimus dėl susiklosčiusios padėties. Atsakyme bankas, be kita ko, nurodė, kad, atsižvelgdamas į susiklosčiusią padėtį ir tai, kad kreditinė kortelė pareiškėjai yra reikalinga dėl kelionių draudimo, tuo atveju, jei iki kortelės pristatymo į JAV ir jos aktyvavimo dienos įvyktų draudžiamasis įvykis, bankas paprašė pateikti tai įrodančius dokumentus ir būtų svarstoma galimybė suteikti kompensaciją.

2020 m. kovo 10 d. pareiškėja interneto banke pateikė pretenziją bankui dėl kredito kortelės *Visa Gold* išdavimo aplinkybių ir paprašė atlyginti pareiškėjai su tuo susijusią turtinę ir neturtinę žalą.

2020 m. birželio 10 d. pareiškėja kreipėsi į Lietuvos banką dėl su banku kilusio ginčo nagrinėjimo. Kreipimesi pareiškėja nurodo, kad 2019 m. lapkričio pradžioje, likus daugiau nei mėnesiui iki kelionės į užsienį, interneto banke pateikė paraišką gauti kredito kortelę, tačiau kortelę, pareiškėjos teigimu, pavyko gauti tik likus valandai iki skrydžio (kortelę paėmė pareiškėjos sūnus). Pareiškėja pažymi, kad banko darbuotojai jos neinformavo, kad reikia pasirašyti sutartį interneto banke, nors buvo skambinta į banką daug kartų, dėl to kredito kortelė nebuvo pagaminta laiku, pareiškėja teigia, kad jai taip pat teko vykti į banko skyrių, dėl to sugaišo daug laiko ir patyrė su kelione susijusių išlaidų. Pareiškėja nurodo, kad dėl banko veiksmų patyrė daug streso ir nemalonių išgyvenimų, visos kelionės užsienyje metu ji neturėjo kelionių (sveikatos) draudimo, dėl to jautėsi nesaugi. Kreipimesi pareiškėja prašo atlyginti dėl banko veiksmų patirtą turtinę ir neturtinę žalą.

Atsiliepime bankas pažymi, kad kredito kortelės užsakymo ir pagaminimo procedūra susideda iš kelių etapų: klientas užpildo paraišką užsakyti kredito kortelę ir pasirenka norimą kredito limitą sumą; paraiška išnagrinėjama per 24 valandas ir susisiekiama su klientu dėl kredito limitą sumos patikslinimo; teikiamas prašymas svarstyti kreditų suteikimo komitetui; gavus patvirtinimą dėl galimo suteikti kredito limitą, išsiunčiama standartinės informacijos apie kreditą forma ir sutartis klientui jo bankui nurodytu el. pašto adresu; tik klientui pasirašius sutartį užsakomas kredito kortelės gaminimas, tai trunka iki 5 darbo dienų; pagaminta kortelė išsiunčiama kliento pasirinktu adresu neregistruotu paštu, siuntimo procesas taip pat gali užtrukti papildomai 5 darbo dienas.

Banko teigimu, nagrinėjamo ginčo atveju kredito limitą mokėjimo kortelės sutarties sudarymas užsitęsė, nes ilgą laiką nebuvo gauta pareiškėjos pasirašyta sutartis. Banko teigimu, pareiškėja nepatikrino savo el. pašto dėžutės ir nepamatė iš banko gautų laiškų. Kartu bankas pažymėjo, kad, atsižvelgdamas į susidariusią padėtį ir aplinkybes, 2020 m. birželio 26 d. susisiekė su pareiškėja telefonu ir informavo, kad atsisako tenkinti pareiškėjos prašymą dėl neturtinės žalos atlyginimo, tačiau kaip kompensaciją už patirtus nepatogumus siūlo pritaikyti nuolaidą kasdieniam paslaugų krepšeliui, už kurį pareiškėja moka 0,80 Eur / mėn. Pritaikius nuolaidą, iki tol, kol galios pareiškėjos turima *Visa Debit* mokėjimo kortelė Nr. (*duomenys neskelbtini*) (t. y. iki 2021 m. gegužės mėn.), nereikės mokėti mėnesinio paslaugų krepšelio mokesčio. Banko teigimu, pokalbio metu pareiškėja sutiko su banko pasiūlymu ir su taikiu ginčo sprendimu, o nuolaida pareiškėjai pradėta taikyti nuo 2020 m. birželio 26 d. Bankas, be kita ko, pažymėjo, kad sistemoje nemato užfiksuoto pareiškėjos minimo susitikimo banko skyriuje, tačiau atvykimas, banko vertinimu, nebuvo būtinas ar rekomenduotas banko darbuotojų, visus veiksmus atlikti galima nuotoliniu būdu.

2020 m. liepos 2 d. pareiškėja el. paštu informavo Lietuvos banką, kad nesutinka, jog tarp šalių ginčas yra išspręstas taikiai, bankui pasiūlius netaikyti mėnesinio paslaugų krepšelio mokesčio.

K o n s t a t u o j a m a :

Vadovaujantis Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimu Nr. 03-23

patvirtintų Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių 45 punktu, vartojimo ginčai Lietuvos banke nagrinėjami laikantis rungimosi, ginčų nagrinėjimo operatyvumo, koncentracijos, ekonomiško ir bendradarbiavimo principų. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Remiantis prašyme ir kartu su juo pateiktuose dokumentuose dėstomomis aplinkybėmis, darytina išvada, kad ginčas tarp šalių kilo dėl kredito kortelės užsakymo, pagaminimo ir pristatymo pareiškėjai terminų. Pareiškėjos vertinimu, bankas nepagrįstai vilkino kredito kortelės užsakymo ir pagaminimo procesą, nesuteikė jai teisingos su kredito kortelės užsakymu susijusios informacijos dar iki sudarant kredito limito mokėjimo kortelės sąskaitoje sutartį, dėl to ji patyrė turtinę ir neturtinę žalą.

Vertinant pareiškėjos keliamo reikalavimo pagrįstumą, visų pirma pažymėtina, kad reikalavimas kompensuoti nuostolius savo esme yra reikalavimas taikyti civilinę atsakomybę. Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.245 straipsnio 1 dalyje civilinė atsakomybė apibrėžta kaip turtinė prievolė, kurios viena šalis turi teisę reikalauti atlyginti nuostolius (žalą) ar sumokėti netesybas (baudą, delspinigius), o kita šalis privalo atlyginti padarytus nuostolius (žalą) ar sumokėti netesybas (baudą, delspinigius). Bet kuriai civilinės atsakomybės rūšiai (tiek sutartinei, tiek deliktinei) taikyti reikalinga nustatyti visas būtinąsias civilinės atsakomybės sąlygas: nukentėjusios šalies patirtą žalą (nuostolius), atsakingos dėl žalos atsiradimo šalies neteisėtus veiksmus (neteisėtą neveikimą) ir kaltę (išskyrus griežtosios civilinės atsakomybės taikymo atvejus) bei priežastinį neteisėtų veiksmų (neteisėto neveikimo) ir padarytos žalos (nuostolių) ryšį (CK 6.246-6.249 straipsniai).

Remiantis CK 246 straipsnio 1 dalimi, civilinė atsakomybė atsiranda neįvykdžius įstatymuose ar sutartyje nustatytos pareigos (neteisėtas neveikimas) arba atlikus veiksmus, kuriuos įstatymai ar sutartis draudžia atlikti (neteisėtas veikimas), arba pažeidus bendro pobūdžio pareigą elgtis atidžiai ir rūpestingai. Pagal CK 6.263 straipsnio 1 dalį kiekvienas asmuo turi pareigą laikytis tokio elgesio taisyklių, kad savo veiksmais (veikimu, neveikimu) nepadarytų kitam asmeniui žalos. Ši specialioji deliktinės atsakomybės norma yra bendro pobūdžio pareigos elgtis atidžiai ir rūpestingai išraiška deliktų teisėje. To paties straipsnio 2 dalyje nustatyta pareiga atsakingam asmeniui visiškai atlyginti žalą, padarytą asmeniui ar turtui, o įstatymų nurodytais atvejais – ir neturtinę žalą.

Kasacinio teismo praktikoje, aiškinant CK 246 straipsnio 1 dalyje ir 6.263 straipsnio 1 ir 2 dalyse įtvirtintas teisės normas, yra pripažįstama, kad jose yra įtvirtintas vadinamasis generalinis deliktas, kurio esmė – kompensacinės civilinės atsakomybės funkcijos įgyvendinimas, užtikrinant, kad nukentėjęs asmuo gautų jo teisių pažeidimu padarytos žalos atlyginimą¹.

Pagal generalinio delikto taisyklę, deliktinės civilinės atsakomybės atsiradimo pagrindas yra bendro pobūdžio pareigos elgtis atidžiai ir rūpestingai pažeidimas, sukėlus kitam asmeniui žalą. Pagal CK 6.248 straipsnio 3 dalį, laikoma, kad asmuo kaltas, jeigu, atsižvelgiant į prievolės esmę bei kitas aplinkybes, jis nebuvo tiek rūpestingas ir apdairus, kiek atitinkamomis sąlygomis buvo būtina. Šioje normoje įtvirtintas vadinamasis protingo, apdairaus, rūpestingo žmogaus (lot. *bonus pater familias*) elgesio standartas, pagal kurį kiekvieno žalą padariusio asmens veiksmai vertinami jų atitikties nurodytiems standartams aspektu, o nukrypimas nuo šio standarto lemia asmens veiksmų neteisėtumą ir kaltės egzistavimą. Pripažįstama, kad asmens elgesys neatitinka atidaus ir rūpestingo asmens elgesio standarto, kai asmuo nėra tiek atidus ir rūpestingas, kiek esant analogiškomis aplinkybėms būtų galima protingai reikalauti iš apdairaus asmens. Jeigu tokiu neteisėtu elgesiu padaroma žalos kitam asmeniui ar turtui, kurią su neteisėtais asmens veiksmais sieja priežastinis ryšys, tai sudaro pagrindą iš atsakingo asmens reikalauti žalos atlyginimo².

Remiantis ginčo nagrinėjimo metu nustatytais duomenimis, pareiškėja su banku kredito limito mokėjimo kortelės sąskaitoje sutartį pasirašė ir su kredito limitu suteikimo sąlygomis sutiko 2019 m. gruodžio 2 d. ir nuo šios datos bankas įsipareigojo per 5 darbo dienas pagaminti kredito kortelę ir išsiųsti ją paštu pareiškėjos nurodytu gyvenamosios vietos adresu, dėl šios aplinkybės ginčas nekyla. Vis dėlto, remiantis kreipimesi ir kartu su juo pateiktuose dokumentuose nurodytomis aplinkybėmis, teigtina, kad pareiškėja mano, jog banko

¹ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2017 m. vasario 22 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-56-969/2017, 16 punktas; 2019 m. gruodžio 2 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-357-313/2019, 93 punktas.

² Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2012 m. lapkričio 29 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-539/2012; 2017 m. kovo 2 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-99-701/2017, 28, 29 punktai.

darbuotojai nepagrįstai vilkino kredito kortelės užsakymo procesą, be to, vieno iš telefoninių pokalbių metu suteikė pareiškėjai klaidingą informaciją. Bankas atsiliepime pripažįsta, kad 2019 m. lapkričio 20 d. vykusio telefoninio pokalbio metu banko darbuotojas suteikė pareiškėjai neteisingą informaciją dėl sprendimo suteikti kredito limitą pareiškėjai priėmimo aplinkybės (t. y. kad teigiamas sprendimas dar nėra priimtas), taip pat neinformavo, kad bankas negalėjo tęsti kredito limito suteikimo bei kredito kortelės gaminimo proceso, nes pareiškėja nebuvo pasirašiusi kredito limito mokėjimo kortelės sąskaitoje sutarties. Kita vertus, paminėtina ir tai, kad ši sutartis pareiškėjos el. pašto adresu buvo išsiųsta dar 2019 m. lapkričio 11 d., remiantis atsiliepime banko pateiktais duomenimis, banko darbuotojai pakartotinai bandė susisiekti su pareiškėja 2019 m. lapkričio 21 d., norėdami informuoti, kad pareiškėjai yra išsiųsta pasirašyti sutartis, o tai yra būtina sąlyga kredito kortelei užsakyti. Tik 2019 m. gruodžio 2 d. banko darbuotojai susisiekus su pareiškėja telefonu, tą pačią dieną gautas pareiškėjos patvirtinimas, kad ji sutinka su kredito limito sąlygomis, ir tuomet užsakyta gaminti kredito kortelė.

Vertinant pareiškėjos reikalavimo pagrįstumą, pažymėtina, kad, remiantis CK 6.38 straipsnio 3 dalimi, kiekviena šalis turi atlikti savo pareigas kuo ekonomiškiau ir vykdydama prievolę bendradarbiauti su kita šalimi. Dėl bendradarbiavimo pareigos kasacinis teismas yra išaiškinęs, kad tai - universalus prievolių teisės principas, reikalaujantis, kad šalys sudarytų tinkamas sąlygas prievolei vykdyti, prireikus keistūsi informacija, reikšminga prievolės vykdymui, laiku praneštų apie kylančias prievolės įvykdymo kliūtis ir pan.³ Įvertinus ginčo nagrinėjimo metu nustatytas aplinkybes, manytina, kad abi ginčo šalys bendradarbiavo viena su kita, keitėsi reikšminga kredito kortelei pagaminti informacija (pareiškėja skambino į banką pasiteirauti dėl kredito kortelės užsakymo ir pragaminimo aplinkybių, bankas teikė pareiškėjos prašomą informaciją, skambino priminti, kad sutartis nėra pasirašyta, ir pan.), tačiau ne tiek, kad kredito kortelė pareiškėjai būtų užsakyta, pagaminta ir įteikta pačiu operatyviausiu būdu (banko darbuotojas 2019 m. lapkričio 20 d. vykusio telefoninio pokalbio metu suteikė pareiškėjai neteisingą informaciją, pareiškėja iki pakartotinio banko darbuotojų skambučio 2019 m. gruodžio 2 d. netikrino į jos el. paštą atsiųstos sutarties). Taigi, kiekviena iš ginčo šalių galėjo aktyviau bendradarbiauti, operatyviau teikti viena kitai informaciją, būtiną kredito kortelei užsakyti, pagaminti ir pristatyti pareiškėjai iki jos pageidaujamos datos. Vis dėlto, vertinant pareiškėjos reikalavimo pagrįstumą, būtina pažymėti, kad ginčo byloje nėra duomenų, jog pareiškėja, pateikdama paraišką dėl kredito kortelės išdavimo, būtų informavusi banką, kad ši kortelė jai bus reikalinga dėl kelionių draudimo, o kelionė, kurios metu ji pageidautų turėti kredito kortelę, įvyks už mėnesio. Atkreiptinas dėmesys ir į tai, kad paraiškoje dėl kredito kortelės užsakymo, pasirašytoje pareiškėjos, be kita ko, nurodyta, kad, patvirtindama šią paraišką, pareiškėja sutinka su kredito limito mokėjimo kortelės sudarymo nuotoliniu būdu tvarka, o sutarčiai sudaryti nuotoliniu būdu bus naudojamas el. paštas, nurodytas šioje paraiškoje (t. y. pareiškėjos el. pašto adresas). Vadinasi, pareiškėja buvo supažindinta su sutarties sudarymo nuotoliniu būdu tvarka, t. y. kad kredito limito mokėjimo kortelės sutartis bus pateikta pasirašyti pareiškėjos el. pašto adresu, nurodytoje toje pačioje paraiškoje.

Pagal CK 6.249 straipsnio 1 dalį, žala, kaip viena iš būtinųjų civilinės atsakomybės taikymo sąlygų, yra asmens turto netekimas arba sužalojimas, turėtos išlaidos (tiesioginiai nuostoliai), taip pat negautos pajamos, kurias asmuo būtų gavęs, jeigu nebūtų buvę neteisėtų veiksmų. Pažymėtina, kad pareiškėja, keldama reikalavimą bankui atlyginti dėl banko veiksmų turėtus nuostolius, šių nuostolių išsamiai nedetalizavo ir nei jų egzistavimo aplinkybės, nei dydžio neįrodė, t. y. kartu su kreipimusi pareiškėja nepateikė jokių turtinės žalos padarymo faktą ir dydį pagrindžiančių įrodymų (pavyzdžiui, išlaidas, susijusias su papildomu kelionių draudimu (jo įsigijimu), ar išlaidas, turėtas dėl kelionių (sveikatos) draudimo neturėjimo kelionės metu, patvirtinančių dokumentų).

Atsižvelgiant į tai, kad pareiškėja kreipimusi taip pat prašo atlyginti neturtinę žalą, pažymėtina, kad, pagal CK 6.250 straipsnio 1 dalį, neturtinė žala yra asmens fizinis skausmas, dvasiniai išgyvenimai, nepatogumai, dvasinis sukrėtimas, emocinė depresija, pažeminimas, reputacijos pablogėjimas, bendravimo galimybių sumažėjimas ir kita, teismo įvertinti pinigais, o CK 6.250 straipsnio 2 dalis numato, jog neturtinė žala atlyginama *tik įstatymų nustatytais atvejais*. Be to, įstatyme nėra įtvirtintos neturtinės žalos prezumpcijos, todėl neturtinės žalos atlyginimas gali būti priteisiamas tik tuo atveju, jeigu įrodytas ir nustatytas tokios žalos

³ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2014 m. gruodžio 23 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-562/2014; Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2013 m. lapkričio 4 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-535/2013.

patyrimo faktas, taip pat kitos būtinosios civilinės atsakomybės sąlygos⁴.

Pažymėtina, kad nagrinėjamo ginčo atveju nebuvo nustatyto teisinio (įstatyme nustatyto) pagrindo reikalavimui dėl neturtinės žalos atlyginimo pareikšti, taip pat, kaip minėta, kitų civilinės atsakomybės taikymo sąlygų. Todėl, nenustačius civilinės atsakomybės taikymo sąlygų, pareiškėjos reikalavimas dėl turtinės ir neturtinės žalos atlyginimo atmestinas kaip nepagrįstas.

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 27 straipsnio 1 dalies 3 punktu, Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimo Nr. 03-23 „Dėl Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių patvirtinimo“ 2 punktu ir šiuo nutarimu patvirtintų Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių 59.3 papunkčiu, n u s p r e n d ž i u:

Atmesti pareiškėjos X.X. reikalavimą.

Lietuvos banko sprendimas dėl ginčo esmės yra rekomendacinio pobūdžio ir teismui neskundžiamas. Vartotojui ir finansų rinkos dalyviui išlieka teisė dėl ginčo sprendimo kreiptis į teismą arba kitą ginčų nagrinėjimo instituciją įstatymų nustatyta tvarka. Kreipimasis į teismą po Lietuvos banko sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo nelaikomas šio sprendimo apskundimu.

Direktorius

Mindaugas Šalčius

⁴ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2016 m. liepos 7 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-356-701/2016.