



LIETUVOS RESPUBLIKOS SEIMO KONTROLIERIUS

PAŽYMA DĖL X SKUNDO PRIEŠ VALSTYBINĘ VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBĄ

2019 m. vasario 1 d. Nr. 4D-2018/1-1392
Vilnius

1. Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierius 2018 m. spalio 25 dieną gavo X (toliau vadinama ir – Pareiškėja) skundą dėl Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos (toliau vadinama ir – VVTAT) pareigūnų veiksmų (neveikimo), nagrinėjant Pareiškėjos kreipimąsi dėl nekilnojamojo turto reklamos ir teikiant atsakymą.

2. Pareiškėja skunde, be kitų aplinkybių, nurodo:

2.1. „2018-09-26 kreipiausi į [VVTAT] [...]. [...] prašiau įvertinti reklamą, nes ji yra nepadori, ir skirti baudą“ (šių ir kitų citatų kalba netaisyta).

2.2. „Ką padarė [VVTAT]?”

2.2.1. „Pamelavo man, kada aš pateikiau skundą – nurodė, kad 2018-10-10, kai prašymas buvo pateiktas 2018-09-26. [...]“;

2.2.2. „[...] praleido terminą perduoti mano prašymą kitai institucijai [...]“;

2.2.3. „Reklamos įstatymo 3 str. 1 d. nurodyta, kad reklama turi būti padori. 4 str. 2.1 p. nurodyta, kad draudžiama reklama, jei pažeidžiami visuomenės moralės principai. Tai kodėl aš negavau jokio atsakymo pagal tai, ką aš skundžiau? Juk [VVTAT] prižiūri Reklamos įstatymą. O kur atsisakymas tokiu atveju pagal Reklamos įstatymo 25 str. 5 d. 1 p.? Kur motyvuotas atsisakymas, kad tai ne [VVTAT] kompetencija? [VVTAT] nurodė, kad kita institucija atsakinga. O [VVTAT] neatsakinga? Kur jos vertinimas? Ar reklama turi nepažeisti tik nepilnamečių interesų? Reklama apskritai nebuvo vertinta!“

2.2.4. „Galiausiai [VVTAT] pateiktame atsakyme nėra nurodyta šito rašto apskundimo tvarka. [...]“

2.3. „Iš tiesų labai nusivyliau šios institucijos darbu. [...]“

3. Pareiškėja Seimo kontrolieriaus prašo „[...] ištirti šitą biurokratinio neveiksnumo atvejį ir imtis veiksmų, kad būtų pritaikyta atsakomybė už tokį neveiksnumą.“

4. Kartu su skundu, be kitų dokumentų, pateikta:

4.1. **Pareiškėjos 2017-09-26 kreipimasis, adresuotas VVTAT (kopija), kuriame nurodyta:**

„Prašau įvertinti nekilnojamojo turto reklamą. Jau ir straipsnis yra 15min.lt apie šitą reklamą; Lauko reklama sukėlė didžiulį pasipiktinimą: ar tai butai naktinėms plaštakėms? Ji yra labai nepadori. Kaip gali tokia reklama būti Vilniaus miesto centre???? Prašau skirti baudą“;

4.2. **VVTAT 2018-10-18 raštas Nr. 4-7382, adresuotas Pareiškėjai (kopija), kuriame nurodyta:**

4.2.1. „Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba 2018-10-10 gavo Jūsų prašymą dėl nekilnojamojo turto reklamos. [...]“;

4.2.2. „Informuojame, jog Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo 2 straipsnio 8 dalyje nustatyta, kad reklama – bet kokia forma ir bet kokiomis priemonėmis sklaidžiama informacija, susijusi su asmens ūkine komercine, finansine ar profesine veikla, skatinanti įsigyti prekių ar naudotis paslaugomis, įskaitant nekilnojamojo turto įsigijimą, turtinių teisių ir įsipareigojimų perėmimą. Minėto įstatymo 7 straipsnio 2 dalyje nustatyta, jog reklamoje draudžiama daryti žalingą moralinį ir fizinį poveikį vaikams piktnaudžiauti pasitikėjimu tėvais, globėjais (rūpintojais), mokytojais ar kitais suaugusiais asmenimis; formuoti vaikų nuomonę, kad tam tikrų prekių ar paslaugų naudojimas suteiks jiems fizinį, psichologinį ar socialinį pranašumą prieš bendraamžius ar kitus asmenis; nepagrįstai rodyti vaikus, patekusius į situacijas, kurios kelia grėsmę jų sveikatai ir gyvybei. [...]“;

4.2.3. „Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba papildomai informuoja, kad Lietuvos Respublikos nepilnamečių apsaugos nuo neigiamos viešosios informacijos poveikio įstatymo 4 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad neigiamą poveikį nepilnamečiams darančia informacija laikoma tokia viešoji informacija, kuri gali būti žalinga nepilnamečių psichinei ar fizinei sveikatai, fiziniam, protiniam, dvasiniam ar doroviniam vystymuisi, susijusi su fizinio ar psichinio smurto vaizdavimu arba vandalizmu [...]“;

4.2.4. „Pažymėtina kad Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, vadovaudamasi Lietuvos Respublikos nepilnamečių apsaugos nuo neigiamos viešosios informacijos poveikio įstatymo 9 straipsnio 1 dalimi ir Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 14 straipsnio 8 dalimi, pagal kompetenciją įvertinti Jūsų prašymą perdavė Žurnalistų etikos inspektoriatui tarnybai. Apie priimtus sprendimus paprašėme Jus informuoti.“

TYRIMAS IR IŠVADOS

Tyrimui reikšmingos faktinės aplinkybės

5. Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo 19 ir 20 straipsniais, Seimo kontrolierius dėl Pareiškėjos skunde nurodytų aplinkybių kreipėsi į **VVTAT**.

6. Iš VVTAT pateiktų paaiškinimų ir dokumentų nustatyta:

6.1 „[...] Pareiškėjos 2018-09-26 prašymas buvo gautas 2018-09-26 VVTAT elektroninio pašto adresu tarnyba@vvtat.lt, tačiau atsakingas valstybinės tarnautojas – Vidaus administravimo skyriaus vyriausiasis specialistas [...] Pareiškėjos prašymo neužregistravo VVTAT dokumentų valdymo sistemoje. Prašymas užregistruotas 2018-10-10 (reg. Nr. 7-2695) ir tik tada paskirtas nagrinėti VVTAT Ekonominių interesų departamento Nesąžiningos komercinės veiklos ir reklamos skyriaus vyriausiajai specialistei [...]“.

6.2. „[...] VVTAT skyriai, kurie nagrinėja vartotojų prašymus, nėra atsakingi už vartotojų prašymų registravimą. Todėl Nesąžiningos komercinės veiklos ir reklamos skyriaus vyriausioji specialistė, kuriai buvo paskirtas nagrinėti Pareiškėjos prašymas, informavo Pareiškėją, kad gavo prašymą 2018-10-10, kadangi vadovaujamas VVTAT registracijos data, o ne vartotojų prašymų išsiuntimo data. Paaiškiname, jog pasitaiko atvejų, kai vartotojai ant prašymo formos užrašo vieną datą, tačiau prašymą VVTAT pateikia vėliau. Pažymime, kad dėl to, jog Pareiškėjos prašymas VVTAT nebuvo užregistruotas laiku, atsakingam valstybės tarnautojui – Vidaus administravimo skyriaus vyriausiajam specialistui [...] buvo pradėtas tarnybinio nusižengimo tyrimas. Papildomai informuojame, kad VVTAT imsis atitinkamų priemonių, kad tokie atvejai ateityje nepasikartotų.“

6.3. „[...] gavusi Pareiškėjos prašymą, VVTAT įvertino Pareiškėjos prašyme nurodytas aplinkybes bei kartu su prašymu pateiktus įrodymus. Pažymime, kad Pareiškėjos pateikta reklama buvo vertinama vadovaujantis Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo nuostatomis. Atkreiptinas

dėmesys, kad Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo 7 straipsnis įtvirtina draudimą reklamoje daryti žalingą moralinį ir fizinį poveikį vaikams piktnaudžiauti pasitikėjimu tėvais, globėjais (rūpintojais), mokytojais ar kitais suaugusiais asmenimis; formuoti vaikų nuomonę, kad tam tikrų prekių ar paslaugų naudojimas suteiks jiems fizinį, psichologinį ar socialinį pranašumą prieš bendraamžius ar kitus asmenis; nepagrįstai rodyti vaikus, patekusius į situacijas, kurios kelia grėsmę jų sveikatai ir gyvybei. Neigiamą poveikį vaikams darančios reklamos naudojimo draudimai ir ribojimai nustatyti šio straipsnio 2 dalyje ir Lietuvos Respublikos nepilnamečių apsaugos nuo neigiamos viešosios informacijos poveikio įstatyme (Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo 7 straipsnio 1 dalis). Taip pat pažymėtina: vadovaujantis Lietuvos Respublikos nepilnamečių apsaugos nuo neigiamos viešosios informacijos poveikio įstatymo 4 straipsnio 1 dalimi, neigiamą poveikį nepilnamečiams darančia informacija laikoma tokia viešoji informacija, kuri gali būti žalinga nepilnamečių psichinei ar fizinei sveikatai, fiziniam, protiniam, dvasiniam ar doroviniam vystymuisi, o 9 straipsnio 1 dalyje įtvirtinta, kad šio įstatymo nuostatų įgyvendinimo priežiūrą atlieka Žurnalistų etikos inspektoriaus tarnyba.“

6.4. „[...] įvertinusi Pareiškėjos prašymą, t. y., įtarus, jog Pareiškėjos pateikta reklama galimai neatitinka Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo 7 straipsnio nuostatų reikalavimų, taip pat atsižvelgiant į tai, kad būtent Žurnalistų etikos inspektoriaus tarnyba atlieka Lietuvos Respublikos nepilnamečių apsaugos nuo neigiamos viešosios informacijos poveikio įstatymo įgyvendinimo priežiūrą, VVTAT, vadovaudamasi Lietuvos Respublikos nepilnamečių apsaugos nuo neigiamos viešosios informacijos poveikio įstatymo 9 straipsnio 1 dalimi ir Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 14 straipsnio 8 dalimi, perdavė Pareiškėjos prašymą pagal kompetenciją išnagrinėti Žurnalistų etikos inspektoriaus tarnybai ir apie priimtus sprendimus paprašė informuoti Pareiškėją ir VVTAT.“

6.5. „[...] VVTAT 2018-10-10 gautą Pareiškėjos 2018-09-26 prašymą (reg. Nr. 7-2695) Žurnalistų etikos inspektoriaus tarnybai perdavė nagrinėti 2018-10-18 raštu Nr. 4-7376, t. y., praleidusi Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 14 straipsnio 8 punkte įtvirtintą 5 darbo dienų prašymo ar skundo persiuntimo terminą, vieną dieną. VVTAT paaiškina, kad šis terminas buvo praleistas dėl žmogiškųjų išteklių trūkumo bei didelio darbo krūvio. Atsižvelgiant į susidariusią situaciją, Nesąžiningos komercinės veiklos ir reklamos skyriaus darbuotojai buvo įpareigoti griežtai laikytis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo reikalavimų. [...]“

6.6. „[...] VVTAT, kaip pagrindinė reklamą kontroliuojanti institucija Lietuvoje, išnagrinėjusi Pareiškėjos prašymą, atkreipia dėmesį, kad visa skleidžiama reklama yra vertinama vidutinio vartotojo atžvilgiu. Vidutinis vartotojas yra pakankamai informuotas, protingai atidus ir apdairus, atsižvelgiant į socialinius, kultūrinius ir kalbinius veiksnius, tačiau skleidžiamos reklamos vertinimas, vadovaujantis Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo 4 straipsniu, yra sudėtingas, kadangi moralės, etiškumo klausimai ir ribos nėra konkrečiai reglamentuoti teisės aktais. VVTAT atsižvelgė į tai, kad kiekvienas vartotojas tokio pobūdžio reklamą vertina itin subjektyviai, todėl VVTAT tikslas, vertinant reklamos etiškumo klausimus, apsvarstyti kiekvieną konkrečią reklamą objektyviai. VVTAT, vertindama Pareiškėjos pateiktą nekilnojamojo turto reklamą, atsižvelgė į tai, kad reklamos vyrai ir moteris nebuvo vaizduojami vulgariai, nėra itin šokiruojančio nuogumo, su panašiu reklamos turiniu susiduriama reklamuojant ir kitas prekes bei paslaugas (kosmetiką, kvepalus, drabužius, SPA centrus, koncertus ir t. t.). Todėl VVTAT, vertindama Pareiškėjos pateiktą nekilnojamojo turto reklamą, nusprendė, kad šiuo konkrečiu atveju negali būti pagrįstai teigiama, jog analizuojama reklama yra neetiška ar prieštaraujanti Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo 4 straipsnio nuostatoms, tačiau siekdama įvertinti, ar skleidžiama reklama nedaro neigiamos poveikio Lietuvos Respublikos nepilnamečių apsaugos nuo neigiamos viešosios informacijos poveikio įstatymo saugomiems interesams, vadovaudamasi Lietuvos Respublikos nepilnamečių apsaugos nuo neigiamos viešosios informacijos poveikio įstatymo 9 straipsnio 1 dalimi [...].

perdavė pagal kompetenciją išnagrinėti Pareiškėjos prašymą Žurnalistų etikos inspektoriaus tarnybai bei paprašė apie priimtus nagrinėjimo rezultatus informuoti tiek Pareiškėją, tiek ir VVTAT. [...].“

6.7. „[...] Pareiškėjos prašymo nagrinėjimas VVTAT nebuvo pratęstas, kadangi, vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu, Pareiškėjos prašymas buvo perduotas kitai priežiūros institucijai, o įstatymai nenumato galimybės tokiu atveju pratęsti gauto pareiškėjo prašymo ar skundo nagrinėjimo termino.“

6.8. „[...] Lietuvos vyriausiasis administracinis teismas yra išaiškinęs, kad Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo 2 straipsnio 14 punkte nustatyta, kad individualus teisės aktas yra vienkartinis teisės taikymo aktas, skirtas konkrečiam subjektui ar individualiais požymiais apibūdintų subjektų grupei. Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 8 straipsnio 1 ir 2 dalys numato, jog individualus administracinis aktas turi būti pagrįstas objektyviais duomenimis (faktais) ir teisės aktų normomis, o taikomos poveikio priemonės turi būti motyvuotos. Individualiame administraciniame akte turi būti aiškiai suformuluotos nustatytos arba suteikiamos teisės ir pareigos ir nurodyta akto apskundimo tvarka. Lietuvos vyriausiojo administracinio teismo praktikoje suformuota, kad skundas negali būti teikiamas dėl tarpinių viešojo administravimo subjekto priimamų dokumentų, kuriais siekiama parengti ar sudaryti prielaidas priimti galutinį sprendimą. Šie dokumentai paprastai atlieka tik pagalbinį, tarpinį ar aptarnaujantį vaidmenį viešojo administravimo procedūroje ir jais dažniausiai nėra įforminami baigiamieji (galutiniai) kompetentingų (įgaliotų) asmenų (pareigūnų) sprendimai tuo klausimu. Kai skundžiamas aktas ar veiksmai akivaizdžiai jokių teisinių pasekmių nesukelia, jis negali būti ginčo administraciniame teisme objektu (Lietuvos vyriausiojo administracinio teismo 2011-06-20 nutartis administracinėje byloje Nr. A²⁶¹-69/2011). [...] Lietuvos vyriausiasis administracinis teismas laikosi nuomonės, jog viešojo administravimo subjekto surašytas dokumentas, kuriame nėra viešojo administravimo subjekto patvarkymų (įpareigojimų asmeniui), negali būti bylos nagrinėjimo dalyku, o byla, kurioje yra ginčijamas toks dokumentas, nenagrinėtina teismų (Lietuvos vyriausiojo administracinio teismo 2010-04-06 nutartis administracinėje byloje Nr. AS⁸²²-172/2010; 2013-06-05 nutartis administracinėje byloje Nr. AS⁸²²-474-13/2013; 2015-12-11 nutartis administracinėje byloje Nr. eI-3201-162/2015). Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad VVTAT raštas, kuriuo vartotojo skundas ar prašymas kitoms vartotojų ginčus nagrinėjančioms institucijoms yra persiunčiamas nagrinėti pagal kompetenciją, nėra individualus administracinis aktas, kadangi jis neatitinka administraciniam aktui keliamų reikalavimų, t. y., jame nėra aiškiai bei imperatyviai suformuluotų vartotojui privalomų elgesio taisyklių, teisių bei pareigų. Pažymėtina, kad 2018-10-18 raštu Nr. 4-7376 VVTAT tik informavo Pareiškėją, kad jos prašymas įstatymų nustatyta tvarka pagal kompetenciją yra perduodamas nagrinėti kitai vartotojų ginčus nagrinėjančiai institucijai, šiuo atveju – Žurnalistų etikos inspektoriaus tarnybai. Taigi, toks raštas tik patvirtina Pareiškėjos prašymo persiuntimo faktą, todėl yra laikytinas informacinio pobūdžio raštu, o ne galutiniu sprendimu dėl Pareiškėjos prašymo. Todėl minimame rašte ir nebuvo nurodyta jo apskundimo tvarka.“

6.9. „[...] gavusi atsakymą iš Žurnalistų etikos inspektoriaus tarnybos, ir tuo atveju, jei bus priimtas sprendimas, kad reklama galėjo padaryti neigiamą įtaką nepilnamečiams asmenims, VVTAT kreipsis į reklamos skleidėją ir siūlys ateityje, skelbiant tokio pobūdžio reklamas, imtis visų būtiniausių priemonių, kad tokios reklamos skelbimas nepažeistų ne tik nepilnamečių asmenų teisių, bet ir kitų (suaugusiųjų) vartotojų interesų. [...]“

6.10. VVTAT 2018-10-18 rašte Nr. 4-7376, adresuotame Žurnalistų etikos inspektoriaus tarnybai (kopija), nurodyta:

6.10.1 „VVTAT 2018-10-10 [gavo] [Pareiškėjos] prašymą dėl nekilnojamo turto reklamos. Prašyme Pareiškėja nurodo, kad Vilniaus centre esanti nekilnojamojo turto reklama yra nepadori. Prašyme Pareiškėja pažymėjo, kad ši reklama interneto tinklalapyje www.15min.lt jau sukėlė didžiulį vartotojų pasipiktinimą.“

6.10.2. „Lietuvos Respublikos nepilnamečių apsaugos nuo neigiamos viešosios informacijos poveikio įstatymo 4 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad neigiamą poveikį nepilnamečiams darančia informacija laikoma tokia viešojo informacija, kuri gali būti žalinga nepilnamečių psichinei ar fizinei sveikatai, fiziniam, protiniam, dvasiniam ar doroviniam vystymuisi, o 9 straipsnio 1 dalyje įtvirtinta, kad šio įstatymo nuostatų įgyvendinimo priežiūrą atlieka Žurnalistų etikos inspektoriaus tarnyba.“

6.10.3. „Atsižvelgdama į Pareiškėjos prašyme nurodytas aplinkybes bei vadovaudamasi Lietuvos Respublikos nepilnamečių apsaugos nuo neigiamos viešosios informacijos poveikio įstatymo 9 straipsnio 1 dalimi ir Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 14 straipsnio 8 dalimi, VVTAT perduoda Žurnalistų etikos inspektoriaus tarnybai pagal kompetenciją įvertinti, ar minima nekilnojamo turto reklama gali daryti neigiamą poveikį vaikams bei daryti žalą nepilnamečių psichinei ar fizinei sveikatai fiziniam, protiniam, dvasiniam ar doroviniam vystymuisi.“

6.10.4. „Apie priimtus sprendimus prašome informuoti vartotoją X ir VVTAT.“

6.11. Žurnalistų etikos inspektoriaus tarnybos 2019-01-15 rašte Nr. (SK-243) S-46, be kita ko, adresuotame ir Pareiškėjai ir VVTAT (kopija), nurodyta:

„Siunčiame Jums š. m. sausio 15 d. žurnalistų etikos inspektoriaus priimtą sprendimą Nr. (SK-243) SPR-4 „Dėl nekilnojamojo turto projekto „[...]“ išorinėje reklamoje paskelbtos informacijos.“

6.12. Žurnalistų etikos inspektoriaus 2019-01-15 sprendime „Dėl nekilnojamojo turto projekto „[...]“ išorinėje reklamoje paskelbtos informacijos“ Nr. (SK-243) S-4, be kita ko, nurodyta:

6.12.1. „Žurnalistų etikos inspektorius, gavęs VVTAT persiūtą Pareiškėjos skundo (elektroninis laiškas su priedu) kopiją dėl nekilnojamojo turto projekto „[...]“ išorinės reklamos, pradėjo tyrimą dėl galimo Nepilnamečių apsaugos nuo neigiamo viešosios informacijos poveikio įstatymo pažeidimo. [...]“;

6.12.2. „2018 m. gruodžio 7 d. ekspertai, įvertinę reklamoje paskelbtą informaciją, nustatė, kad reklamoje paskelbta informacija priskirtina neigiamą poveikį nepilnamečiams darančios informacijos kategorijai – atitinka [Nepilnamečių apsaugos nuo neigiamo viešosios informacijos poveikio įstatymo] 4 straipsnio 2 dalies 4 punkte (erotinio pobūdžio) nustatytą kriterijų. [...]“;

6.12.3. „Informacija, atitinkanti bent viename [Nepilnamečių apsaugos nuo neigiamo viešosios informacijos poveikio įstatymo] 4 straipsnio 2 dalies punkte numatytą kriterijų, remiantis [Nepilnamečių apsaugos nuo neigiamo viešosios informacijos poveikio įstatymo] 7 straipsnio 1 dalimi, gali būti skelbiama tik tose vietose, į kurias nepilnamečiai negali patekti, ir (arba) tokiu laiku, kuriuo nepilnamečiai negalėtų ja naudotis, arba kai naudojant technines priemones yra sudaromos sąlygos atsakingiems už vaikų priežiūrą ir auklėjimą asmenims užtikrinti galimybę riboti tokios informacijos pasiūlą nepilnamečiams. Nagrinėjamu atveju išorinė reklama buvo skelbiama viešose vietose netaikant jokių [Nepilnamečių apsaugos nuo neigiamo viešosios informacijos poveikio įstatyme] nustatytų apribojimų, todėl darytina išvada, kad reklamos skleidėjas nesilaikė išvardintų teisės normų reikalavimų“;

6.12.4. Vadovaudamasis pirmiau išdėstytais motyvais, remdamasis ekspertų išvada, Visuomenės informavimo įstatymo 50 straipsnio 1 dalies 4 punktu, Nepilnamečių apsaugos nuo neigiamo viešosios informacijos poveikio įstatymo 9 straipsnio 3 dalies 1 punktu, **žurnalistų etikos inspektorius nusprendė:**

1. Pripažinti Pareiškėjos skundą dėl išorinės nekilnojamojo turto projekto „[...]“ reklamoje paskelbtos informacijos pagrįstu.

2. Įspėti viešosios informacijos skleidėją [...] dėl Nepilnamečių apsaugos nuo neigiamos viešosios informacijos poveikio [įstatymo] 7 straipsnio 1 dalies pažeidimo.

3. Išsiųsti sprendimą viešosios informacijos skleidėjui [...] ir Pareiškėjai.“

Tyrimui reikšmingos teisės aktų nuostatos

7. Lietuvos Respublikos įstatymai ir kiti teisės aktai:

7.1. **Istatymai:**

7.1.1. *Seimo kontrolierių įstatyme* nustatyta:

12 straipsnis – „1. Seimo kontrolieriai tiria pareiškėjų skundus dėl pareigūnų piktnaudžiavimo, biurokratizmo ar kitaip pažeidžiamų žmogaus teisių ir laisvių viešojo administravimo srityje. [...].“

20 straipsnio 3 dalis – „Seimo kontrolieriaus siūlymą (rekomendaciją) privalo nagrinėti institucija ir įstaiga ar pareigūnas, kuriems toks siūlymas (rekomendacija) adresuojamas (adresuojama), ir apie nagrinėjimo rezultatus informuoti Seimo kontrolierių. Informacija Seimo kontrolieriui 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.“

7.1.2. *Teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatyme* nustatyta:

4 straipsnis – „Institucijos privalo teikti pareiškėjams ar jų atstovams (toliau – pareiškėjas) dokumentus, išskyrus šio įstatymo ir kitų įstatymų nustatytus atvejus.“

7.1.3. *Viešojo administravimo įstatyme* nustatyta:

2 straipsnio 9 dalis – „Individualus administracinis aktas – vienkartinis teisės taikymo aktas, skirtas konkrečiam asmeniui ar nurodytai asmenų grupei.“

2 straipsnio 11 dalis – „Administracinis sprendimas – administracinis aktas ar nustatyta tvarka priimtas kitas nustatytos formos dokumentas, kuriame išreikšta viešojo administravimo subjekto valia.“

8 straipsnis – „1. Individualus administracinis aktas turi būti pagrįstas objektyviais duomenimis (faktais) ir teisės aktų normomis, o taikomos poveikio priemonės (licencijos ar leidimo galiojimo panaikinimas, laikinas uždraudimas verstis tam tikra veikla ar teikti paslaugas, bauda ir kt.) turi būti motyvuotos. 2. Individualiame administraciniame akte turi būti aiškiai suformuluotos nustatytos arba suteikiamos teisės ir pareigos ir nurodyta akto apskundimo tvarka. 3. Individualus administracinis aktas turi būti pasirašytas jį priėmusio pareigūno ar valstybės tarnautojo arba viešojo administravimo subjekto vadovo, jo pavaduotojo ar įgalioto asmens ir patvirtintas antspaudu. Kai individualus administracinis aktas priimamas naudojantis valstybės informacinėmis sistemomis, jo pasirašymui ir patvirtinimui antspaudu prilyginamas patvirtinimas (autorizavimas) valstybės informacinėje sistemoje. 4. Kiekvienam asmeniui, kuriam individualus administracinis aktas yra skirtas arba kurio teisėms ir pareigoms šis individualus administracinis aktas turi tiesioginį poveikį, ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo šio akto priėmimo raštu pranešama apie individualaus administracinio akto priėmimą, kartu pridedant individualaus administracinio akto teisės aktų nustatyta tvarka patvirtintą kopiją, jeigu kiti įstatymai nenustato kitaip. Kai individualus administracinis aktas priimamas naudojantis valstybės informacinėmis sistemomis, vietoj individualaus administracinio akto teisės aktų nustatyta tvarka patvirtintos kopijos gali būti pridedamas individualaus administracinio akto išrašas.“

3 straipsnis – „Viešojo administravimo subjektai savo veikloje vadovaujasi šiais principais: [...] 13) *išsamumo*. Šis principas reiškia, kad viešojo administravimo subjektas į prašymą ar skundą turi atsakyti aiškiai ir argumentuotai, nurodydamas visas prašymo ar skundo nagrinėjimui įtakos turėjusias aplinkybes ir konkrečias teisės aktų nuostatas, kuriomis rėmėsi vertindamas prašymo ar skundo turinį.“

14 straipsnio 7 dalis – „Apie prašymo ar skundo nenagrinėjimą asmeniui pranešama ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo viešojo administravimo subjekte dienos, išskyrus atvejus, kai prašyme ar skunde nenurodyta jokių asmens duomenų ryšiui palaikyti.“

14 straipsnio 8 dalis – „Jeigu viešojo administravimo subjektas pagal kompetenciją negali spręsti prašyme išdėstytų klausimų ar priimti administracinės procedūros sprendimo dėl skunde išdėstyto klausimo, jis jo nenagrinėja ir ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo dienos persiunčia jį kompetentingam viešojo administravimo subjektui, ir apie tai praneša asmeniui. [...]“

7.1.4. *Vartotojų teisių apsaugos įstatyme* nustatyta:

12 straipsnio 1 dalis – „Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba atlieka šias funkcijas: [...] 8) šio įstatymo septintojo skirsnio nustatyta tvarka gina vartotojų viešąjį interesą; [...]“

7.1.5. *Nepilnamečių apsaugos nuo neigiamos viešosios informacijos poveikio įstatyme* nustatyta:

4 straipsnis – „1. Neigiamą poveikį nepilnamečiams darančia informacija laikoma tokia viešoji informacija, kuri gali būti žalinga nepilnamečių psichinei ar fizinei sveikatai, fiziniam, protiniam, dvasiniam ar doroviniam vystymuisi. 2. Neigiamą poveikį nepilnamečiams darančiai informacijai priskiriama ši viešoji informacija: [...] 4) erotinio pobūdžio; [...]“

9 straipsnis – „1. Šio įstatymo nuostatų įgyvendinimo priežiūrą atlieka žurnalistų etikos inspektorius (toliau – Inspektorius). 2. Inspektorius: 1) rūpinasi šio įstatymo nuostatų įgyvendinimu ir prižiūri, kaip jų laikomasi; [...] 7) nagrinėja skundus (pareiškimus) dėl šio įstatymo nuostatų pažeidimų. 3. Inspektorius, atlikdamas šio straipsnio 2 dalyje nurodytas funkcijas, turi teisę priimti sprendimą: 1) įspėti viešosios informacijos rengėjus, skleidėjus ir kitus už visuomenės informavimo priemonių turinį atsakingus asmenis dėl šio įstatymo pažeidimų ir reikalauti laikytis šio įstatymo ir su juo susijusių kitų teisės aktų nuostatų; [...]“

7.1.6. *Reklamos įstatyme* nustatyta:

3 straipsnis – „Reklama turi būti: 1) padori ir teisinga; 2) aiškiai atpažįstama.“

4 straipsnio 2 dalis – „Reklama draudžiama, jeigu joje: 1) pažeidžiami visuomenės moralės principai; 2) žeminama žmogaus garbė ir orumas; [...]“

7 straipsnis – „1. Neigiamą poveikį vaikams darančios reklamos naudojimo draudimai ir ribojimai nustatyti šio straipsnio 2 dalyje ir Lietuvos Respublikos nepilnamečių apsaugos nuo neigiamos viešosios informacijos poveikio įstatyme. 2. Reklamoje draudžiama daryti žalingą moralinį ir fizinį poveikį vaikams: 1) piktnaudžiauti vaikų pasitikėjimu tėvais, globėjais (rūpintojais), mokytojais ar kitais suaugusiais asmenimis; 2) formuoti vaikų nuomonę, kad tam tikrų prekių ar paslaugų naudojimas suteiks jiems fizinį, psichologinį ar socialinį pranašumą prieš bendraamžius ar kitus asmenis; 3) nepagrįstai rodyti vaikus, patekusius į situacijas, kurios kelia grėsmę jų sveikatai ir gyvybei.“

19 straipsnio 1 dalis – „Šiame įstatyme nustatytų reikalavimų įgyvendinimo priežiūrą, vadovaudamiesi šiuo ir kitais įstatymais, pagal kompetenciją atlieka: 1) Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba – dėl šio įstatymo 4, 7, 8, 9, 11, 13 straipsnių, 14 straipsnio (nagrinėja šiame straipsnyje nustatytų reikalavimų pažeidimus ir skiria baudas dėl pažeidimų, ištirtų savo iniciatyva, arba pagal Valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos pateiktus pažeidimų tyrimo dokumentus su atlikto tyrimo išvadomis (akta, protokolą ar kitą dokumentą) (toliau – tyrimo dokumentas), 15, 16, 17 ir 18 straipsnių nuostatų; [...]“

25 straipsnio 5 dalis – „Pradėti pranešimo (skundo) nagrinėjimo procedūrą atsisakoma motyvuotu priežiūros institucijos nutarimu arba motyvuotu jos įgalioto pareigūno sprendimu, jeigu: 1) pranešime (skunde) nurodyto šiame įstatyme nustatytų reikalavimų pažeidimo nagrinėjimas nepriskirtas priežiūros institucijos kompetencijai. Tuo atveju Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo nustatyta tvarka ir terminais pranešimas (skundas) perduodamas viešojo administravimo subjektui, turinčiam reikiamus įgaliojimus, ir apie tai pranešama pareiškėjui arba,

jeigu nėra kito viešojo administravimo subjekto, kuriam galėtų būti perduodamas pranešimas (skundas) nagrinėti pagal kompetenciją, apie tai pranešama pareiškėjui; [...].“

7.1.7. *Teisėkūros pagrindų įstatyme* nustatyta:

3 *straipsnio 2 dalis* – „Teisėkūroje vadovujamasi šiais principais: [...]; 6) aiškumo, reiškiančiu, kad teisės aktuose nustatytas teisinis reguliavimas turi būti logiškas, nuoseklus, glaustas, suprantamas, tikslus, aiškus ir nedviprasmiškas; 7) sistemiškumo, reiškiančiu, kad teisės normos turi derėti tarpusavyje, žemesnės teisinės galios teisės aktai neturi prieštarauti aukštesnės teisinės galios teisės aktams, įstatymo įgyvendinamieji teisės aktai turi būti rengiami ir priimami taip, kad įsigaliootų kartu su įstatymu ar atskiromis jo nuostatomis, kurias šie teisės aktai įgyvendina.

7.2. **Vyriausybės ir kiti teisės aktai:**

7.2.1. Vyriausybės 2015-12-23 nutarimu Nr. 1333 patvirtintuose *Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos nuostatuose* reglamentuojama:

9 *punktas* – „Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, siekdama jai nustatytų veiklos tikslų, atlieka šias funkcijas: [...] 9.1.7. nagrinėja asmenų pranešimus, skundus ir prašymus vartotojų teisių apsaugos klausimais, imasi reikiamų priemonių iškilusiems klausimams spręsti; [...].“

7.2.2. Vyriausybės 2007-08-22 nutarimu Nr. 875 (Vyriausybės 2017-11-15 nutarimo Nr. 933 redakcija) patvirtintose *Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėse* reglamentuojama:

23 *punktas* – „Prašymai ir skundai, pateikti tiesiogiai ar gauti vieno langelio asmenų aptarnavimo padalinyje, atsiųsti paštu ar elektroninėmis priemonėmis, turi būti užregistruojami atitinkamame institucijos dokumentų registre, laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.“

35 *punktas* – „Atsakymai į prašymus parengiami atsižvelgiant į jo turinį: [...]; 35.3. į prašymą priimti administracinį sprendimą – atsakoma pateikiant atitinkamo priimto dokumento kopiją, išrašą ar nuorašą arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys; [...].“

38 *punktas* – „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 (-aus) ir adresą (-us), taip pat terminą (-us), per kurį (-iuos) gali būti pateiktas skundas. [...].“

7.2.3. Lietuvos vyriausiojo archyvaro 2011-07-04 įsakymu Nr. V-118 patvirtintose *Dokumentų tvarkymo ir apskaitos taisyklėse* reglamentuojama:

10 *punktas* – „Įstaigos parengti ir gauti su jos veikla susiję dokumentai turi būti užregistruoti. Dokumentai įstaigoje registruojami vieną kartą. Dokumentai registruojami tą dieną, kai jie gaunami, pasirašomi ar patvirtinami.“

7.2.4. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus 2018-03-16 įsakymu Nr. 1-53 patvirtintose *Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje taisyklėse* reglamentuojama:

9 *punktas* – „Asmenų prašymai nagrinėjami pagal Tarnybos kompetenciją. Jeigu Tarnyba neįgaliota spręsti prašyme išdėstytų klausimų, ji ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo persiunčia prašymą kompetentingai institucijai (pasilikdama prašymo kopiją), kartu praneša apie tai asmeniui, paaiškina jo prašymo persiuntimo priežastis. Jeigu nėra kito viešojo administravimo subjekto, kuriam galėtų perduoti prašymą nagrinėti pagal kompetenciją, Tarnyba ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo dienos apie tai praneša asmeniui, paaiškindama jo prašymo nenagrinėjimo priežastis.“

34 punktas – „Rašytiniai prašymai, pateikti tiesiogiai, atsiųsti paštu, faksu, per pasiuntinį, registruojami dokumentų valdymo sistemoje, laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro 2011 m. liepos 4 d. įsakymu Nr. V-118 patvirtintų Dokumentų tvarkymo ir apskaitos taisyklių reikalavimų.“

7.2.5. Vyriausybės 1998-07-09 nutarimu Nr. 851 (Vyriausybės 2010-10-13 nutarimo Nr. 1464 redakcija) patvirtintuose *Lietuvos Respublikos teisingumo ministerijos nuostatuose* reglamentuojama:

8 punktas – „Teisingumo ministerija, siekdama jai nustatytų veiklos tikslų, atlieka šias funkcijas: 8.1. rengia [...], vartotojų teisių apsaugos, [...] sričių įstatymų, Vyriausybės nutarimų ir kitų teisės aktų projektus, derina registrų veiklą reguliuojančių įstatymų projektus. [...].“

Tyrimui reikšminga teismų praktika

8. Lietuvos Respublikos Konstitucinio Teismo praktika

Lietuvos Respublikos Konstitucinis Teismas savo 2004-12-13 nutarime, be kita ko, yra konstatavęs, jog:

„[...] Konstitucinis teisinės valstybės principas suponuoja įvairius reikalavimus įstatymų leidėjui, kitiems teisėkūros subjektams: teisėkūros subjektai teisės aktus gali leisti tik neviršydami savo įgaliojimų; teisės aktuose nustatyti reikalavimai turi būti grindžiami bendro pobūdžio nuostatomis (teisės normomis ir principais), kurias įmanoma taikyti visiems numatytiems atitinkamų teisinių santykių subjektams; diferencijuotas teisinis reguliavimas turi būti grindžiamas tik atitinkamais teisės aktais reguliuojamų visuomeninių santykių subjektų padėties objektyviais skirtumais; kad teisinių santykių subjektai galėtų žinoti, ko iš jų reikalauja teisė, teisės normos turi būti nustatomos iš anksto, teisės aktai turi būti oficialiai skelbiami, jie turi būti vieši ir prieinami; įstatymuose ir kituose teisės aktuose nustatytas teisinis reguliavimas turi būti aiškus, suprantamas, neprieštaringas, teisės aktų formuluotės turi būti tikslios, turi būti užtikrinami teisės sistemos nuoseklumas ir vidinė darna, teisės aktuose neturi būti nuostatų, vienu metu skirtingai reguliuojančių tuos pačius visuomeninius santykius; kad teisinių santykių subjektai galėtų savo elgesį orientuoti pagal teisės reikalavimus, teisinis reguliavimas turi būti santykinai stabilus; teisės aktais negalima reikalauti neįmanomų dalykų (*lex non cogit ad impossibilia*); teisės aktų galia yra nukreipta į ateitį, įstatymų ir kitų teisės aktų galiojimas atgal neleidžiamas (*lex retro non agit*), nebent teisės aktu būtų sušvelninama teisinių santykių subjekto padėtis ir kartu nebūtų pakenkiama kitiems teisinių santykių subjektams (*lex benignior retro agit*); [...].

Valstybės tarnyba turi veikti paklusdama tik Konstitucijai ir teisei. Kiekviena valstybės ar savivaldybės institucija, per kurią vykdomos valstybės funkcijos, kiekvienas valstybės tarnautojas turi paisyti teisėtumo reikalavimų. Valstybės tarnautojai turi nepiktnaudžiauti jiems nustatytomis galiomis, nepažeisti teisės aktų reikalavimų. Konstitucinis Teismas 2000 m. birželio 30 d. nutarime konstatavo, kad valstybės institucijos, pareigūnai turi saugoti, ginti žmogaus teises ir laisves; ypač svarbu, kad, vykdydami jiems patikėtas funkcijas, jie patys nepažeistų žmogaus teisių ir laisvių. [...].“

9. Lietuvos vyriausiojo administracinio teismo praktika

Lietuvos vyriausiojo administracinio teismo 2012-03-01 nutartyje (administracinė byla Nr. A⁵⁰²-1605/2012), be kita ko, nurodyta:

„[...] Lietuvos Respublikos Konstitucija įtvirtina atsakingo valdymo (gero administravimo) principą (Lietuvos Respublikos Konstitucinio Teismo 1999 m. gegužės 11 d., 2004 m. gruodžio 13 d. nutarimai, 2004 m. lapkričio 5 d. išvada). Vienas iš gero administravimo principų yra konstitucinė nuostata, kad visos valdžios įstaigos tarnauja žmonėms (Lietuvos vyriausiojo administracinio teismo 2005 m. gegužės 31 d. nutartis administracinėje byloje Nr. A¹⁰-655/2005).

Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo (toliau – ir Viešojo administravimo įstatymas) 1 straipsnyje, apibrėžiančiame aptariamo įstatymo paskirtį, nustatyta, jog šis įstatymas sudaro prielaidas įgyvendinti Lietuvos Respublikos Konstitucijos nuostatą, kad visos valdžios įstaigos tarnauja žmonėms; nustato viešojo administravimo principus, viešojo administravimo sritis, viešojo administravimo subjektų sistemą ir administracinės procedūros organizavimo pagrindus; garantuoja asmenų teisę apskusti viešojo administravimo subjektų veiksmus, neveikimą ar administracinius sprendimus, taip pat teisę į įstatymais pagrįstą ir objektyvų asmenų prašymų, skundų ir pranešimų nagrinėjimą; įtvirtina kitas asmenų ir viešojo administravimo subjektų teises ir pareigas viešojo administravimo srityje. Viešojo administravimo įstatymo 3 straipsnyje nurodyta, kad viešojo administravimo subjektai savo veikloje vadovaujasi įstatymo viršenybės, objektyvumo, proporcingumo, nepiktnaudžiavimo valdžia, efektyvumo, subsidiarumo ir kitais šioje įstatymo normoje išvardytais principais. Tai reiškia, jog kiekviena viešojo administravimo institucija yra saistoma bendrųjų, be kita ko, konstitucinių teisės principų (teisinės valstybės, valdžios įstaigos tarnauja žmonėms, teisės viršenybės, draudimo diskriminuoti, asmenų lygybės prieš įstatymą, proporcingumo ir kt.) bei *gero administravimo, atsakingo valdymo* principų (teisėtumo, objektyvumo, nepiktnaudžiavimo valdžia, skaidrumo ir kt.).“

Tyrimo išvados

10. Seimo kontrolierius gavo Pareiškėjos skundą dėl VVTAT pareigūnų veiksmų (neveikimo), nagrinėjant Pareiškėjos kreipimąsi dėl nekilnojamojo turto reklamos ir teikiant atsakymą.

Dėl Pareiškėjos skunde nurodytų aplinkybių Seimo kontrolierius kreipėsi į VVTAT.

11. Vadovaujantis Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 12 straipsnio 1 dalies 8 punkte ir Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos nuostatų 9.1.7 punkte įtvirtintomis nuostatomis, vienos iš pagrindinių VVTAT funkcijų yra ginti vartotojų viešąjį interesą, nagrinėti asmenų pranešimus, skundus ir prašymus vartotojų teisių apsaugos klausimais, imtis reikiamų priemonių iškilusiems klausimams spręsti. Taip pat atkreiptinas dėmesys, kad Reklamos įstatymo 19 straipsnio 1 dalies 1 punkte reglamentuojama, jog šiame įstatyme nustatytų reikalavimų įgyvendinimo priežiūrą, vadovaudamasi šiuo ir kitais teisės aktais, pagal kompetenciją atlieka, be kitų institucijų, ir VVTAT (pažymos 7.1.6 punktas).

12. Pareiškėja Seimo kontrolieriui nurodė, jog „2018-09-26 kreipiausi į [VVTAT] [...]. [...] prašiau įvertinti reklamą, nes ji yra nepadori, ir skirti baudą“ ir jog VVTAT „pamelavo man, kada aš pateikiau skundą – nurodė, kad 2018-10-10, kai prašymas buvo pateiktas 2018-09-26“ (pažymos 2.1 ir 2.2.1 punktai).

Šiame kontekste pažymėtina, jog Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių (toliau vadinama – Taisyklės) 23 punkte reglamentuojama, kad prašymai ir skundai, pateikti tiesiogiai ar gauti vieno langelio asmenų aptarnavimo padalinyje, atsiųsti paštu ar elektroninėmis priemonėmis, turi būti užregistruojami atitinkamame institucijos dokumentų registre, laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų. Savo turiniu panaši nuostata įtvirtinta ir Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje taisyklių 34 punkte (pažymos 7.2.4 punktas). Atitinkamame Dokumentų tvarkymo ir apskaitos taisyklių 10 punkte nurodyta, jog įstaigos parengti ir gauti su jos veikla susiję dokumentai turi būti užregistruoti tą dieną, kai jie gaunami.

Iš tyrimo metu Seimo kontrolieriui pateiktų paaiškinimų nustatyta, jog **2018-09-26**

elektroninio pašto adresu tarnyba@vvtat.lt VVTAT gavo Pareiškėjos 2018-09-26 kreipimąsi dėl galimai netinkamos nekilnojamojo turto reklamos (toliau vadinama – Prašymas) (pažymos 4.1 punktas). Visgi, atsakingas VVTAT Vidaus administravimo skyriaus vyriausiasis specialistas neužregistravo Prašymo tą pačią dieną VVTAT dokumentų valdymo sistemoje, tai buvo atlikta **2018-10-10** (reg. Nr. 7-2695), ir tik tada Prašymas nukreiptas nagrinėti VVTAT Ekonominių interesų departamento Nesąžiningos komercinės veiklos ir reklamos skyriaus atsakingam specialistui (pažymos 6.1 punktas). Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, jog buvo pažeistos pirmiau minėtų Dokumentų tvarkymo ir apskaitos taisyklių 10 punkto nuostatos. Tyrimo metu Seimo kontrolieriui pateiktoje informacijoje VVTAT nurodė, jog pirmiau minėtam probleminei aspektui dėl Prašymo neužregistravimo teisės aktuose nurodytais terminais spręsti ėmėsi priemonių, t. y., dėl to, kad Prašymas VVTAT nebuvo laiku užregistruotas, atsakingo Vidaus administravimo skyriaus vyriausiojo specialisto atžvilgiu VVTAT pradėjo tarnybinio nusižengimo tyrimą. VVTAT taip pat informavo Seimo kontrolierių, jog „*imsis atitinkamų priemonių, kad tokie atvejai ateityje nepasikartotų*“ (pažymos 6.2 punktas). Atsižvelgiant į tai, VVTAT teiktina rekomendacija.

13. Pareiškėja taip pat skundėsi Seimo kontrolieriui, jog VVTAT „*praleido terminą perduoti mano prašymą kitai institucijai*“ (pažymos 2.2.2 punktas).

Pažymėtina, jog, vadovaujantis Viešojo administravimo 14 straipsnio 7 ir 8 dalyje įtvirtintomis nuostatomis, jeigu viešojo administravimo subjektas pagal kompetenciją negali spręsti prašyme išdėstytų klausimų ar priimti administracinės procedūros sprendimo dėl skunde išdėstyto klausimo, jis jo nenagrinėja ir ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo dienos turi persiųsti jį kompetentingam viešojo administravimo subjektui, ir apie prašymo ar skundo nenagrinėjimą ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo viešojo administravimo subjekte dienos pranešti asmeniui, išskyrus atvejus, kai prašyme ar skunde nenurodyta jokių asmens duomenų ryšiui palaikyti. Savo turiniu panaši nuostata įtvirtinta ir Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje taisyklių 9 punkte (pažymos 7.2.4 punktas).

Iš tyrimo metu Seimo kontrolieriui pateiktų paaiškinimų (dokumentų) nustatyta, kad VVTAT Prašymą nagrinėti pagal kompetenciją Žurnalistų etikos inspektoriaus tarnybai persiuntė **2018-10-18** raštu Nr. 4-7376. Atitinkamai Pareiškėją apie Prašymo perdavimą nagrinėti kitai institucijai VVTAT informavo **2018-10-18** raštu Nr. 4-7382 (pažymos 4.2 punktas). VVTAT paaiškino Seimo kontrolieriui, jog perdavė Prašymą nagrinėti Žurnalistų etikos inspektoriaus tarnybai praleidusi Viešojo administravimo įstatymo 14 straipsnio 8 dalyje įtvirtintą 5 darbo dienų terminą vieną dieną ir kad šis terminas buvo praleistas „*dėl žmogiškųjų išteklių trūkumo bei didelio darbo krūvio*“ (pažymos 6.5 punktas). Tai, jog VVTAT persiuntė Prašymą nagrinėti praleisdama pirmiau minėtą 5 darbo dienų terminą ir pavėluodama viena diena, Seimo kontrolieriaus įsitikinimu, laikytina mažareikšmiu pažeidimu, nedarančiu esminės įtakos tolesniam Prašymo nagrinėjimui Žurnalistų etikos inspektoriaus tarnyboje. Visgi, tai neatleidžia VVTAT nuo pareigos laikytis teisės aktuose įtvirtintų reikalavimų, taip pat ir tų, kurie susiję su įstaigoje gautų dokumentų registravimo tvarka (terminais). Taip pat pažymėtina, jog tyrimo metu Seimo kontrolieriui pateiktoje informacijoje VVTAT nurodė, kad į šį pažeidimą atkreipė dėmesį, ir kad „*Nesąžiningos komercinės veiklos ir reklamos skyriaus darbuotojai buvo įpareigoti griežtai laikytis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo reikalavimų*“ (pažymos 6.5 punktas). Atsižvelgiant į tai, VVTAT teiktina rekomendacija.

14. Pareiškėja skunde taip pat skundėsi: „*[...] kodėl aš negavau jokio atsakymo pagal tai, ką aš skundžiau? Juk [VVTAT] prižiūri Reklamos įstatymą*“; „*[...] kur atsisakymas tokiu atveju pagal Reklamos įstatymo 25 str. 5 d. 1 p.? Kur motyvuotas atsisakymas, kad tai ne [VVTAT] kompetencija?*“; „*[VVTAT] nurodė, kad kita institucija atsakinga. O [VVTAT] neatsakinga? Kur*

jos vertinimas?“ (pažymos 2.2.3 punktas).

Vadovaujantis Reklamos įstatymo 4 straipsnio 2 dalies 1 ir 2 punktų nuostatomis, reklama draudžiama, jeigu joje yra pažeidžiami visuomenės moralės principai, žeminama žmogaus garbė ir orumas ir pan. Seimo kontrolierius pažymi, jog Reklamos įstatymo 19 straipsnio 1 dalies 1 punkte nustatyta, kad šiame įstatyme nustatytų reikalavimų įgyvendinimo priežiūrą, **įtraukiant ir Reklamos įstatymo 7 straipsnio nuostatas**, vadovaudamasi šiuo ir kitais įstatymais, pagal kompetenciją **atlieka VVTAT** (pažymos 7.1.6 punktas). Remiantis to paties teisės akto 7 straipsnio 1 dalies nuostatomis, **neigiamą poveikį vaikams** darančios reklamos naudojimo draudimai ir ribojimai nustatyti šio straipsnio 2 dalyje **ir Nepilnamečių apsaugos nuo neigiamos viešosios informacijos poveikio įstatyme**. Atitinkamai Nepilnamečių apsaugos nuo neigiamos viešosios informacijos poveikio įstatymo 9 straipsnyje reglamentuojama, kad **Nepilnamečių apsaugos nuo neigiamos viešosios informacijos poveikio įstatymo nuostatų įgyvendinimo priežiūrą atlieka žurnalistų etikos inspektorius**, kuris rūpinasi šio įstatymo nuostatų įgyvendinimu ir prižiūri, kaip jų laikomasi, taip pat nagrinėja skundus (pareiškimus) dėl šio įstatymo nuostatų pažeidimų ir pan. Seimo kontrolieriui tyrimo metu kilo abejonių, ar šiuo konkrečiu atveju nėra dubliuojamos VVTAT ir Žurnalistų etikos inspektoriaus tarnybos funkcijos, kiek tai sietina su nepilnamečių apsaugos nuo neigiamos viešosios informacijos poveikio priežiūra. **Pabrėžtina, jog nei Reklamos įstatyme, nei Nepilnamečių apsaugos nuo neigiamos viešosios informacijos poveikio įstatyme, nėra įtvirtinta, kiek ir kokia apimtimi nepilnamečių apsaugos nuo neigiamos viešosios informacijos poveikio priežiūrą atlieka VVTAT, ir kiek Žurnalistų etikos inspektoriaus tarnyba (žurnalistų etikos inspektorius). Taigi, darytina išvada, jog teisinis reglamentavimas, susijęs su nepilnamečių apsaugos nuo neigiamos viešosios informacijos poveikio priežiūra, nėra aiškus ir tikslus.** Šiame kontekste atkreiptinas dėmesys į tai, jog Teisėkūros pagrindų įstatymo 3 straipsnio 2 dalies 6 ir 7 punktuose įtvirtinti vieni iš pagrindinių principų, kuriais turi būti vadovaujama teisėkūroje, t. y., **aiškumo** principas, reiškiantis, kad **teisės aktuose nustatytas teisinis reguliavimas turi būti logiškas, nuoseklus, glaustas, suprantamas, tikslus, aiškus ir nedviprasmiškas**, taip pat **sistemiškumo** principas, be kita ko, reiškiantis tai, kad **teisės normos turi derėti tarpusavyje**. Lietuvos Respublikos Konstitucinis Teismas savo praktikoje taip pat yra konstatavęs, jog „[...] įstatymuose ir kituose teisės aktuose nustatytas teisinis reguliavimas **turi būti aiškus, suprantamas, neprieštaringas, teisės aktų formuluotės turi būti tikslios, turi būti užtikrinami teisės sistemos nuoseklumas ir vidinė darna, teisės aktuose neturi būti nuostatų, vienu metu skirtingai reguliuojančių tuos pačius visuomeninius santykius; [...].“** (pažymos 8 punktas). Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, bei atkreipiant dėmesį į Lietuvos Respublikos teisingumo ministerijos nuostatų 8.1 punktą, kuriuo vadovaujantis, Teisingumo ministerijos kompetencijai priskirtina rengti **vartotojų teisių apsaugos srities įstatymų, Vyriausybės nutarimų ir kitų teisės aktų projektus, Teisingumo ministerijai teiktina rekomendacija.**

Seimo kontrolierius taip pat akcentuoja, kad Reklamos įstatymo 25 straipsnio 5 dalies 1 punkte yra įtvirtinta nuostata, reglamentuojanti, jog **pradėti pranešimo (skundo) nagrinėjimo procedūrą turi būti atsisakoma motyvuotu priežiūros institucijos nutarimu arba motyvuotu jos įgalioto pareigūno sprendimu**, jeigu pranešime (skunde) nurodyto šiame įstatyme nustatytų reikalavimų pažeidimo nagrinėjimas nepriskirtas priežiūros institucijos kompetencijai. Vadovaujantis tyrimo metu Seimo kontrolieriui pateiktais VVTAT paaiškinimais, Prašymą nagrinėję atsakingi VVTAT pareigūnams *įtarus*, jog kartu su Prašymu Pareiškėjos pateiktą reklama galimai neatitinka Reklamos įstatymo 7 straipsnio nuostatų, ir kad ji galėtų daryti neigiamą poveikį specialiajai vartotojų grupei, t. y., **nepilnamečiams, tačiau ne vidutiniams vartotojams (suaugusiems asmenims)**, kaip minėta, VVTAT Prašymą perdavė pagal kompetenciją nagrinėti Žurnalistų etikos inspektoriaus tarnybai (pažymos 6.4 punktas). Pažymėtina, jog Pareiškėja Prašyme prašė VVTAT *„įvertinti nekilnojamojo turto reklamą“* bei *„skirti baudą“*, nedetalizuodama, dėl kam (suaugusiems ar nepilnamečiams asmenims) galimai daromo neigiamo poveikio prašo įvertinti minėtoje reklamoje

pateiktos informacijos atitiktį teisės aktų nuostatomis bei taikyti teisinio poveikio priemones (pažymos 4.1 punktas). Atsižvelgiant į tai, Pareiškėja galimai tikėjosi, jog Prašyme nurodytoje reklamoje pateikta informacija bus įvertinta dėl visiems asmenims (tiek suaugusiems, tiek nepilnamečiams) galimai daromo neigiamo poveikio. Taigi, Seimo kontrolieriaus įsitikinimu, **VVTAT iš esmės atsisakius nagrinėti Prašymą**, t. y., pagal kompetenciją įvertinti Prašyme nurodytos reklamos (informacijos) atitiktį teisės aktų reikalavimams dėl suaugusiems asmenims (vidutiniam vartotojui) galimai daromo poveikio, ir persiuntus jį nagrinėti pagal kompetenciją kitai institucijai (prašant Žurnalistų etikos inspektorius įvertinti Prašyme nurodytos reklamos turinio atitiktį teisės aktų reikalavimams dėl galimo neigiamo poveikio nepilnamečiams asmenims), **vadovaujantis Reklamos įstatymo 25 straipsnio 5 dalies 1 punkto nuostatomis, VVTAT turėjo pareigą išreikšti savo valia, priimant individualų administracinį aktą, t. y., VVTAT nutarimą (sprendimą), dėl Prašymo (ne)nagrinėjimo VVTAT, kad Pareiškėjai būtų aiški oficiali VVTAT pozicija dėl jos Prašymo nagrinėjimo VVTAT tolesnės eigos.** Akcentuotina, jog, vadovaujantis Reklamos įstatymo 25 straipsnio 5 dalies 1 punkto nuostatomis, VVTAT atsisakymas nagrinėti Prašymą turėjo būti įformintas **motyvuotu VVTAT nutarimu (motyvuotu VVTAT įgaliojimo pareigūno sprendimu)**, kuriame turėjo būti aiškiai nurodyta VVTAT pozicija, pagrįsta objektyviais duomenimis (faktais) ir aktualiomis teisės aktų normomis, dėl Prašymo (ne)nagrinėjimo VVTAT. Pažymėtina, jog VVTAT nutarimas (sprendimas) dėl prašymo (skundo) **nenagrinėjimo VVTAT yra laikytinas galutiniu šios įstaigos sprendimu.**

VVTAT tyrimo metu Seimo kontrolieriui pateiktoje informacijoje taip pat paaiškino, kad „*vidutinis vartotojas yra pakankamai informuotas, protingai atidus ir apdairus, atsižvelgiant į socialinius, kultūrinius ir kalbinius veiksmus, [...]*“ ir kad „*VVTAT, vertindama Pareiškėjos pateiktą nekilnojamojo turto reklamą, nusprendė, kad šiuo konkrečiu atveju negali būti pagrįstai teigiama, jog analizuojama reklama yra neetiška ar prieštaraujanti Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo 4 straipsnio nuostatomis, tačiau siekdama įvertinti, ar skleidžiama reklama nedaro neigiamo poveikio Lietuvos Respublikos nepilnamečių apsaugos nuo neigiamos viešosios informacijos poveikio įstatymo saugomiems interesams, [...] perdavė pagal kompetenciją išnagrinėti Pareiškėjos prašymą Žurnalistų etikos inspektorius tarnybai [...]*“ (pažymos 6.6 punktas). Šiame kontekste pažymėtina, jog VVTAT šiuos paaiškinimus pateikė **tik** Seimo kontrolieriui skundo tyrimo metu. Tiek Reklamos įstatymo 25 straipsnio 5 dalies 1 punkte, tiek Taisyklių 35.3 punkte įtvirtintos nuostatos reikalauja nurodyti **atsisakymo priimti administracinį sprendimą motyvus (priežastis)**. Atsižvelgiant į tai, **VVTAT, iš esmės atsisakydama nagrinėti Prašymą**, 2018-10-18 raštu Nr. 4-7382 informuodama Pareiškėją apie jos Prašymo persiuntimo nagrinėti kitai institucijai faktą, **turėjo šiame 2018-10-18 rašte (ar atskirame dokumente, pridedant jį prie minėto 2018-10-18 atsakymo) nurodyti ir tokio savo sprendimo motyvus (priežastis), tačiau to neatliko**, apsiribodama vien Reklamos įstatymo, Nepilnamečių apsaugos nuo neigiamos viešosios informacijos poveikio įstatymo aktualių nuostatų išdėstymu, kas vertintina kritiškai Reklamos įstatymo 25 straipsnio 5 dalies 1 punkto ir Taisyklių 35.3 nuostatų prasme.

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, darytina išvada, jog VVTAT nei 2018-10-18 atsakyme Nr. 4-7382 nei kitame VVTAT dokumente neišreiškė oficialios savo valios, t. y., nepriėmė motyvuoto nutarimo (sprendimo) dėl Prašymo (ne)nagrinėjimo VVTAT, nors minėtu 2018-10-18 raštu Nr. 4-7382 informavo Pareiškėją, kad Prašymo toliau nenagrinės, kas iš esmės reiškia galutinį (baigiamąjį) VVTAT sprendimą dėl Prašyme nurodytų aplinkybių, tokiu būdu pažeisdama pirmiau minėtas Reklamos įstatymo 25 straipsnio 5 dalies 1 punkto ir Taisyklių 35.3 punkto nuostatas. Atsižvelgiant į tai, VVTAT teiktinos rekomendacijos.

15. Pareiškėja taip pat skundėsi Seimo kontrolieriui, jog „[...] [VVTAT] pateiktame atsakyme nėra nurodyta šito rašto apskundimo tvarka“ (pažymos 2.2.4 punktas).

Šiame kontekste Seimo kontrolierius atkreipia dėmesį į Taisyklių 38 punktą, kuriame

numatyta, kad atsakyme, kuriame nurodomos atsisakymo priimti administracinį sprendimą priešastys, arba institucijos siunčiamame pranešime apie asmens prašymo ar skundo nenagrinėjimo priešastis asmuo ar jo atstovas turi būti informuojamas apie tokio atsisakymo apskundimo tvarką, nurodant institucijos (-ų), kuriai (-ioms) gali būti paduotas skundas, pavadinimą (-aus) ir adresą (-us), taip pat terminą (-us), per kurį (-iuos) gali būti pateiktas skundas.

Kaip minėta, VVTAT, gavusi Prašymą, persiuntė jį nagrinėti pagal kompetenciją Žurnalistų etikos inspektoriaus tarnybai, apie tai 2018-10-18 raštu Nr. 4-7382 pranešdama Pareiškėją. Taigi, VVTAT, nors ir aiškiai nenurodydama minėtame 2018-10-18 atsakyme savo oficialaus sprendimo dėl Prašymo (ne)nagrinėjimo VVTAT, šiuo 2018-10-18 atsakymu iš esmės netiesiogiai informavo Pareiškėją apie savo sprendimą, t. y., jog Prašymas VVTAT nagrinėjamas nebus. Atsižvelgiant į tai, kad VVTAT 2018-10-18 atsakymas Nr. 4-7382 skundo tyrimo atveju atveju laikytinas **galutiniu** VVTAT atsakymu Pareiškėjai į jos Prašymą, **VVTAT turėjo pareigą 2018-10-18 rašte Nr. 4-7382 nurodyti šio atsakymo apskundimo tvarką, tačiau to neatliko ir pažeidė pirmiau minėtas Taisyklių 38 punkto nuostatas.**

16. Apibendrinant tai, kas išdėstyta, konstatuotina, jog VVTAT pareigūnų veiksmai (neveikimas), susiję su Prašymo nagrinėjimu ir atsakymo Pareiškėjai teikimu, skundo tyrimo atveju laikytini buvę nepakankamais, dėl to buvo pažeista Pareiškėjos teisė į gerą viešąjį administravimą ir Pareiškėjos skundas pripažintinas pagrįstu.

17. Papildomai atkreiptinas dėmesys, jog iš tyrimo metu Seimo kontrolieriui pateiktų dokumentų nustatyta, kad žurnalistų etikos inspektorius išnagrinėjo Prašymą, 2019-01-15 priėmė sprendimą Nr. (SK-243) S-4, kuriame konstatavo atsakingo viešosios informacijos skleidėjo veiklos trūkumus, reklamoje skelbiant informaciją, pripažino Pareiškėjos skundą pagrįstu ir įspėjo viešosios informacijos skleidėją dėl Nepilnamečių apsaugos nuo neigiamo viešosios informacijos poveikio įstatymo 7 straipsnio 1 dalies pažeidimo, apie priimtą sprendimą informavo suinteresuotus asmenis (pažymos 6.12 punktas).

Šiame kontekste pažymėtina, kad tyrimo metu Seimo kontrolieriui pateiktoje informacijoje VVTAT nurodė, jog gavus atsakymą į persiųstą Prašymą iš Žurnalistų etikos inspektoriaus tarnybos ir „[...] tuo atveju, jei bus priimtas sprendimas, kad reklama galėjo padaryti neigiamą įtaką nepilnamečiams asmenims, VVTAT kreipsis į reklamos skleidėją ir siūlys ateityje, skelbiant tokio pobūdžio reklamas, imtis visų būtiniausių priemonių, kad tokios reklamos skelbimas nepažeistų ne tik nepilnamečių asmenų teisių, bet ir kitų (suaugusiųjų) vartotojų interesų“ (pažymos 6.9 punktas). Atsižvelgiant į tai, VVTAT teiktina rekomendacija.

SEIMO KONTROLIERIAUS SPRENDIMAS

18. Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo 22 straipsnio 1 dalies 1 punktu, Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierius nusprendžia:

X skundą dėl Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos pareigūnų veiksmų (neveikimo), teikiant atsakymą į X kreipimąsi dėl nekilnojamojo turto reklamos, pripažinti pagrįstu.

SEIMO KONTROLIERIAUS REKOMENDACIJOS

19. Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo 19 straipsnio 1 dalies 1, 14 ir 17 punktais, Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierius **Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriui** rekomenduoja:

19.1. pateikti informaciją, kokių konkrečių priemonių ėmėsi (imsis) Valstybinė vartotojų

teisių apsaugos tarnyba tam, jog ateityje Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje gauti su jos veikla susiję dokumentai būtų užregistruoti laikantis teisės aktuose nustatytų terminų;

19.2. pateikti informaciją, kokių konkrečių priemonių ėmėsi (imsis) Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba tam, jog ateityje Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje gavus asmens kreipimąsi ir nustačius, kad jį tikslinga nagrinėti kitoje institucijoje, toks kreipimasis atsakingai institucijai būtų persiunčiamas laikantis teisės aktuose nustatytų terminų;

19.3. imtis priemonių, kad ateityje, Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai nusprendus nenagrinėti asmens kreipimosi iš esmės ir persiunčiant jį nagrinėti kitai kompetentingai institucijai, būtų laikomasi Reklamos įstatymo 25 straipsnio 5 dalies 1 punkte ir Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių 35.3, 38 punktuose įtvirtintų reikalavimų, nurodant Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos sprendimą (nutarimą), jo motyvus bei apskundimo tvarką;

19.4. pagal kompetenciją priimti Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos sprendimą (nutarimą) dėl X prašyme dėl nekilnojamojo turto reklamos nurodytų aplinkybių; informuoti apie sprendimą X (sprendimo kopiją pateikti Seimo kontrolieriui);

19.5. pateikti informaciją, kokių konkrečių priemonių Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba ėmėsi (planuoja imtis) atsakingo viešosios informacijos skleidėjo atžvilgiu, susipažinusi su žurnalistų etikos inspektoriaus 2019-01-15 sprendimu Nr. (SK-243) S-4 (pažymos 17 punktas).

20. Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo 19 straipsnio 1 dalies 8 punktu, Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierius *Lietuvos Respublikos teisingumo ministerijai* rekomenduoja:

tobulinti teisinį reglamentavimą nepilnamečių apsaugos nuo neigiamos viešosios informacijos poveikio priežiūros srityje, tiksliai nustatant, kuri (-ios) institucija (-os) ir kokia apimtimi vykdo nepilnamečių asmenų apsaugos nuo neigiamos viešosios informacijos poveikio priežiūros funkcijas.

Apie rekomendacijų nagrinėjimo rezultatus prašytume pranešti Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo 20 straipsnio 3 dalyje nustatyta tvarka, t. y., **ne vėliau kaip per 30 dienų nuo siūlymo (rekomendacijos) gavimo dienos.**

Seimo kontrolierius

Augustinas Normantas