



LIETUVOS RESPUBLIKOS SEIMO KONTROLIERIUS

PAŽYMA DĖL X SKUNDO PRIEŠ VALSTYBINĘ VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBĄ

2019 m. balandžio 24 d. Nr. 4D-2019/1- 89
Vilnius

SKUNDO ESMĖ

1. Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierius gavo X (toliau vadinama – Pareiškėjas arba Vartotojas) pakartotinį skundą (toliau vadinama – Pakartotinis skundas) dėl Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos (toliau vadinama – Tarnyba arba VVTAT) pareigūnų veiksmų (neveikimo), galimai netinkamai nagrinėjant skundą.

2. Pakartotiniame skunde pateikta toliau nurodyta informacija:

2.1. „Tarnyba nagrinėja mano skundą dėl automobilio remonto. Po automobilio apžiūros gavau aktą [...]. Jį skundžiau [...]. Gavau patikslintą aktą [...]. Remiantis Tarnybos patikrinimo aktų apskundimo nagrinėjimo tvarkos aprašo [...] 5 punktu, direktorė N. Ulbaitė pavedė pateikti išvadą dėl skundo pagrįstumo vykdytojui A. P. bei Teisės skyriui Ž. P. [...]“ (šios ir kitų citatų kalba netaisyta).

2.2. „Remiantis aprašo 9 punktu, *jei tarnybiniame pranešime vykdytojas pateikia išvadą, jog skundas yra pagrįstas ir skundžiamas patikrinimo aktas tikslintinas, Tarnybos direktorius paveda vykdytojui..., surašyti patikrinimo akto patikslinimą.* Tačiau patikslintas aktas 2018-12-18 [...] pasirašytas ne vykdytojo, o vyr. specialisto A. D. S. (patikrinimą atliko) bei Vilniaus apskrities skyriaus vedėjo K. K. K. (patikrinimą atlikusio padalinio vadovo). Pasirašė tie patys darbuotojai, kurių veiksmus skundžiau. Tai prieštarauja aprašo 6 punktui, *nagrinėjant skundus negali dalyvauti Tarnybos valstybės tarnautojas.* Skundo nagrinėjimas pasibaigia išsiuntus patikrinimo aktą asmeniui, kurio prašymu pradėta skundo nagrinėjimo procedūra. Patikslinto skundo surašymas yra tiesioginis dalyvavimas tiriant skundą. Tai prieštarauja aprašo 9 punktui – *direktorius paveda vykdytojui... surašyti patikrinimo akto patikslinimą, o ne asmeniui, kurio veiksmai skundžiami.* Tarnyba grubiai pažeidė skundo nagrinėjimo procedūrą.“

2.3. „2018-12-28 susitikau su tarnybos direktore bei išsakiau savo pastabas dėl procedūrinių pažeidimų bei akto turinio klastojimo. Direktorė atsakė, kad procedūrų pažeidimų ji nemato, o dėl turinio ji nesanti klastočių specialistė.“

2.4. „Tarnyba 2018-12-19 [...] rašte teigė, kad nuo 2018-08-10 iš naujo pradėjo skaičiuoti mano skundo nagrinėjimo terminą [...]. Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklių 36 punkte rašoma, kad vartojimo ginčas turi būti išnagrinėtas ir sprendimas dėl ginčo esmės priimtas ne vėliau kaip per 90 dienų. Terminas jau praėjo, Tarnyba skundo neišnagrinėjo.“

2.5. „Kreipiausi 2018-12-31 į Tarnybos direktorę raštu, atsakymo negavau.“

3. Pakartotiniame skunde prašoma: „priversti Tarnybos direktorę laikytis patikrinimo aktų apskundimo nagrinėjimo tvarkos, įpareigoti panaikinti patikrinimo aktą (patikslintą) 2018-12-18 [...] bei atlikti pakartotinį patikrinimą; nubausti Tarnybos darbuotojus A. D. S. bei K. K. K. už patikrinimo akto suklastojimą; priversti Tarnybą nevilkinti bylos nagrinėjimo.“

4. Iš Pakartotinio skundo nagrinėjimui pateiktų dokumentų nustatyta, kad Tarnyba 2018-12-19 raštu (atsakydama į Pareiškėjo 2018-08-10 prašymą) pateikė informaciją:

„Tarnyba 2018-11-08 gavo Jūsų skundą (reg. Nr. 5-6692) dėl galimai be pagrindo iš naujo pradėto skaičiuoti Jūsų 2018-08-10 Tarnybai pateikto prašymo (reg. Nr. 7-2129) [...] nagrinėjimo ne teismo tvarka termino. [...].

[...] kaip ir buvote informuotas Tarnybos 2018-08-21 raštu 4V-6004, Tarnyba vartotojo prašymą išnagrinėja ir sprendimą priima ne vėliau kaip per 90 dienų nuo to laiko, kai gauna Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo (toliau – Vartotojų teisių apsaugos įstatymas) 23 straipsnio 3 dalyje bei Lietuvos Respublikos teisingumo ministro 2015-12-30 įsakymu Nr. 1R-382 patvirtintų Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklių (toliau – Taisyklės) 4 punkte nurodytus dokumentus (prašymą, pardavėjo / paslaugų teikėjo atsakymo kopiją, vartojimo sutarties, dėl kurios kyla ginčas, kopiją ir kita). Kai dėl objektyvių priežasčių per šį terminą vartotojo prašymo nagrinėjimas negali būti baigtas, ginčus nagrinėjanti institucija gali terminą pratęsti, bet ne ilgiau kaip 30 dienų (Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 225 straipsnio 1 dalies 5 punktas, Taisyklių 36 punktas).

Pažymime, jog Taisyklių 16 punkte įtvirtinta, kad, jeigu vartotojas nusprendžia pakeisti savo kreipimosi dalyką (reikalavimą) arba pagrindą (aplinkybes, kuriomis vartotojas grindžia savo reikalavimą), šių taisyklių 36 punkte nustatytas terminas pradedamas skaičiuoti iš naujo nuo pakeisto kreipimosi vartojimo ginčus nagrinėjančioje institucijoje gavimo dienos.

Įvertinus Jūsų 2018-08-10 pateiktame vartotojo prašyme nurodytą informaciją, atkreipiame dėmesį, kad Jūs, keldamas reikalavimą Paslaugos teikėjo atžvilgiu dėl galimai netinkamai suteiktos Automobiliui remonto paslaugos, nurodėte, jog, prijungus autodiagnostikos prietaisą, pastebėjote, kad neveikia EGR vožtuvas bei DPF filtras, atsižvelgiant į tai, prašote pakeisti sugadintas detales. Taip pat prašote grąžinti 300 EUR (pažymite, kad su Paslaugos teikėju Automobiliu remonto paslaugos kaina buvo suderinta 700 EUR, tačiau Paslaugos teikėjas už atliktus Automobiliu remonto darbus Jūsų pareikalavo sumokėti 1000 EUR), be to, prašote atlyginti transporto išlaidas – 27,97 EUR, patirtas remonto metu nuomojantis automobilį ir naudojantis taksi paslaugomis.

Taip pat įvertinus Jūsų 2018-09-03 Tarnybai pateiktus papildomus paaiškinimus (reg. Nr. 5V-4749), atkreipiame dėmesį, jog Jūs juose nurodėte, kad 2018-08-10 vartotojo prašyme pateiktus turtinius reikalavimus Paslaugos teikėjo atžvilgiu papildote, t. y., papildomai prašote, kad Paslaugos teikėjas grąžintų Jums 200 EUR už tepalo aušintuvo keitimą („[...] papildau savo piniginį reikalavimą nauju punktu: prašau grąžinti 200 EUR už tepalo aušintuvo keitimą“).

Atsižvelgiant į aukščiau išdėstytas aplinkybes ir teisės normas, pažymime, kad, nagrinėjant Jūsų 2018-08-10 vartotojo Tarnybai pateiktą prašymą, Jums 2018-09-03 papildžius turtinį reikalavimą, buvo priimtas pagrįstas sprendimas Jūsų vartotojo prašymo ne teismo tvarka nagrinėjimo terminą pradėti skaičiuoti iš naujo. [...]. Apie tolimesnę ginčo nagrinėjimo eigą informuosime Jus teisės aktų nustatyta tvarka.“

TYRIMAS IR IŠVADOS

5. Seimo kontrolierius, siekdamas išsiaiškinti Pareiškėjo nurodytas aplinkybes, kreipėsi į Tarnybą, prašydamas pateikti paaiškinimus dėl Skundo teiginių bei atsakyti į Seimo kontrolieriaus klausimus.

Tyrimui reikšmingos faktinės aplinkybės

6. *Tarnyba* Seimo kontrolierių informavo, pateikė dokumentus bei paaiškinimus, iš kurių nustatyta:

6.1. „[...] Tarnybos direktoriaus 2017-01-20 įsakymu Nr. 1-15 patvirtinto Patikrinimo aktu

apskundimo nagrinėjimo tvarkos apraše (galiojusiame Vartotojo prašymo nagrinėjimo metu) (toliau – Aprašas) įtvirtinta skundų nagrinėjimo procedūra. Paaiškiname, kad, vadovaujantis Aprašo 5, 7 punktais, asmeniui pateikus skundą dėl patikrinimo akto Tarnybos direktorius pradeda skundo nagrinėjimo procedūrą, rezoliucija pavesdamas atitinkamam skyriui pagal kompetenciją (vykdytojui) ir Teisės skyriui pateikti išvadą dėl skundo pagrįstumo. Atkreipiame dėmesį, kad Apraše įtvirtinta, kad vykdytojas surašo tarnybinį pranešimą, kuriame dėl skundo pagrįstumo pateikia motyvuotą išvadą ir, suderinęs su Teisės skyriumi, ją pateikia Tarnybos direktoriui. Pažymime, kad atlikus šiuos veiksmus skundo nagrinėjimo procedūra priimant konkretų sprendimą dėl skundo pagrįstumo, t. y. ar skundas pagrįstas, ar ne ir ar reikalinga patikrinimo aktą panaikinti, patikslinti ar palikti galioti, yra baigiama, kai Tarnybos direktorius, gavęs tarnybinį pranešimą ir įvertinęs jį, priima galutinį sprendimą dėl skundo pagrįstumo. Vadovaujantis Aprašo 9 punktu, jei vykdytojas, derinant kartu su Teisės skyriumi, Tarnybos direktoriui pateikia išvadą, jog skundas yra pagrįstas ir skundžiamas patikrinimo aktas tikslintinas, Tarnybos direktorius paveda vykdytojui, atsižvelgiant į nustatytas aplinkybes, surašyti patikrinimo akto patikslinimą. Atkreipiame dėmesį, kad Aprašo nuostatų kontekste sąvoka „vykdytojas“ nėra apibrėžiama konkrečiu asmeniu. Paaiškiname, kad skundo dėl patikrinimo akto pagrįstumo nagrinėjime ir patikslinto patikrinimo akto surašymo procese vykdytojas yra ne vienas konkretus asmuo.“

6.2. „Nagrinėjamu atveju Tarnybos direktorė, gavusi 2018-11-12 Vartotojo skundą (reg. Nr. 6-198) dėl 2018-11-06 patikrinimo akte Nr. 1ADS-44 (toliau vadinama – Patikrinimo aktas) pateiktų išvadų, pavedė jį įvertinti ir pateikti išvadą vykdytojui, Vartojimo paslaugų saugos ir kokybės skyriaus (nuo 2019-01-01 Vartojimo paslaugų skyrius) vyriausiajai specialistei ir Teisės skyriaus vyriausiajai specialistei [toliau vadinama – Vykdytojai]. Įvertinus Vartotojo skunde nurodytas aplinkybes, Patikrinimo akte nustatytas aplinkybes ir pateiktas išvadas, atsižvelgiant į vizualinės apžiūros (patikrinimo) tvarką bei į tai, kad Vartotojo skunde išdėstyti argumentai nebuvo pagrįsti jokiais naujomis ar papildomomis aplinkybėmis, kurios nebuvo žinomos patikrinimo metu ar į kurias nebuvo atsižvelgta atliekant patikrinimą, ir vadovaujantis Aprašo nuostatomis, vykdytoja, Vykdytojai Tarnybos direktorei pateikė išvadą, kad pakartotinai atlikti patikrinimo nėra būtina, tačiau reikalinga Patikrinimo aktą patikslinti. Tarnybos direktorė, įvertinusi Vykdytojų pateiktą išvadą, atsižvelgdama į tai, kad Patikrinimo aktą buvo pasiūlyta tik patikslinti, o ne naikinti, laikydamosi Apraše įtvirtintos tvarkos, pavedė patikslintą patikrinimo aktą surašyti geriausiai su ginčo aplinkybėmis susipažinusiame, automobilio patikrinime dalyvavusiam, Tarnybos Vilniaus apskrities skyriaus (nuo 2019-01-01 Vilniaus regiono rinkos priežiūros skyriaus) vyriausiajam specialistui A. D. S. [toliau vadinama – Specialistas]. Patikslinus Patikrinimo aktą, 2018-12-18 raštu Nr. 4V-8705 Vartotojui buvo išsiųstas patikslintas patikrinimo aktas.“

6.3. „2018-12-28 Tarnybos direktorė buvo susitikusi su Vartotoju Tarnybos patalpose, esančiose Vilniaus g. 25, Vilnius. Susitikimo metu Vartotojui buvo paaiškinta vartojimo ginčo nagrinėjimo procedūra, įtvirtinta Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatyme (toliau vadinama – Vartotojų teisių apsaugos įstatymas), Lietuvos Respublikos teisingumo ministro 2015-12-30 įsakymu Nr. 1R-382 patvirtintų Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklėse (toliau vadinama – Taisyklės), patikrinimo aktų apskundimo tvarka, įtvirtinta Apraše. Taip pat Vartotojui nurodžius teiginį, jog Tarnybos Vilniaus regiono rinkos priežiūros skyriaus Specialistas klastojo patikslinto patikrinimo akto turinį, Vartotojui buvo nurodyta, kad Tarnyba neturi duomenų apie tai, jog buvo nustatyta, kad Tarnybos Vilniaus regiono rinkos priežiūros skyriaus Specialistas būtų atlikęs neteisėtus veiksmus, t. y. klastojęs duomenis. Taip pat Vartotojas buvo informuotas, kad dėl aktyvios darbuotojų kaitos, darbuotojų skaičiaus sumažėjimo, didelio darbo krūvio, tenkančio Vartotojo prašymą nagrinėjantiems specialistams, prašymo nagrinėjimas užtruks, tačiau dedamos maksimalios pastangos, kad, kaip įmanoma greičiau, būtų priimtas galutinis sprendimas dėl Vartotojo pateikto prašymo.“

6.4. „[...] vykstant neteisminiam vartojimo ginčo nagrinėjimui dėl Vartotojui suteiktos automobilio remonto paslaugos tinkamumo 2018-09-04 Tarnyboje buvo gautas Vartotojo 2018-09-03 raštas (reg. Nr. 5V-4749), kuriuo Vartotojas papildė (pakeitė) prašyme keliamą reikalavimą paslaugos teikėjo atžvilgiu – papildomai paprašė paslaugos teikėjo gražinti 200 EUR už tepalo aušintuvo keitimą. Atkreipiame dėmesį, jog Taisyklių 16 punkte įtvirtinta: jeigu vartotojas nusprendžia pakeisti savo kreipimosi dalyką (reikalavimą) arba pagrindą (aplinkybes, kuriomis vartotojas grindžia savo reikalavimą), šių taisyklių 36 punkte nustatytas 90 dienų terminas bei galimybė šį terminą pratęsti, tačiau ne ilgiau negu 30 dienų, pradedamas skaičiuoti iš naujo nuo pakeisto reikalavimo vartojimo ginčus nagrinėjančioje institucijoje gavimo dienos.“

6.5. „Atsižvelgiant į tai, kad vartojimo ginčo nagrinėjimo metu 2018-09-04 buvo gautas Vartotojo 2018-09-03 raštas (reg. Nr. 5V-4749), kuriuo Vartotojas pakeitė savo turtinį reikalavimą, Tarnyba, vadovaudamasi Taisyklių 16 punktu, Vartotojo prašymo nagrinėjimo terminą pradėjo skaičiuoti iš naujo nuo pakeisto reikalavimo vartojimo ginčus nagrinėjančioje institucijoje gavimo dienos, t. y. nuo 2018-09-04. Pažymėtina, kad informacija Vartotojui apie tai, kad buvo pradėtas iš naujo skaičiuoti prašymo nagrinėjimo terminas, Vartotojui pakeitus ginčo nagrinėjimo metu reikalavimą, buvo pateikta Tarnybos 2018-11-07 raštu Nr. 4V-7806. Atkreipiame dėmesį: nors Vartotojas apie tai, kad jo prašymo nagrinėjimo terminas pradėtas skaičiuoti iš naujo nuo pakeisto reikalavimo dienos (2018-09-04), buvo informuotas 2018-11-07, tačiau iki šios datos Tarnyboje buvo atliekami aktyvūs veiksmai dėl Vartotojo prašymo nagrinėjimo, t. y. 2018-09-05 buvo gautas ir vertinamas paslaugos teikėjo pateiktas atsakymas (reg. Nr. 5V-4774), siekiant išsamiai ir objektyviai išnagrinėti Vartotojo prašymą, Tarnyba 2018-09-25 raštu Nr. 4-6758 kreipėsi į Lietuvos transporto saugos administraciją dėl išvados pateikimo dėl Vartotojui suteiktų paslaugų atitikimo Lietuvos transporto saugos administracijos viršininko 2016-02-01 įsakymu Nr. 2BE-45 patvirtintame Transporto priemonių techninio aptarnavimo ir remonto paslaugų teikimo tvarkos apraše įtvirtintiems reikalavimams; 2018-10-09 Tarnyboje buvo gauta ir vertinama Lietuvos transporto saugos administracijos pateikta išvada (reg. Nr. 5E-1163); 2018-10-17 įvyko automobilio apžiūra; 2018-10-22 (reg. Nr. 5V-5663) ir 2018-11-05 (reg. Nr. 5V-5894) Tarnyboje buvo gauti ir vertinami Vartotojo papildomi paaiškinimai; 2018-11-07 surašytas patikrinimo aktas Nr. 1 ADS-44.“

6.6. „Papildomai paaiškiname, kad *Vartotojo prašymas nuo pakeisto reikalavimo vartojimo ginčus nagrinėjančioje institucijoje gavimo dienos (2018-09-04) Tarnyboje nebuvo išnagrinėtas per 90 dienų terminą dėl objektyvių aplinkybių*, t. y. dėl sudėtingų tarp Vartotojo ir paslaugos teikėjo kilusio ginčo aplinkybių, kurias siekiant išsiaiškinti buvo prašoma Vartotojo pateikti papildomus dokumentus, buvo kreiptasi į automobilio [...] gamintojo atstovą UAB [...], į Lietuvos transporto saugos administraciją, buvo atliktas patikrinimas ir surašytas Patikrinimo aktas, kuris vėliau buvo patikslintas, taip pat Vartotojui teikiant prieštaravimus dėl Tarnybos Vartotojui siunčiamų tarpinių atsakymų, susijusių su Vartotojo pateiktu prašymu, buvo reikalinga juos įvertinti ir pateikti Vartotojui atsakymus, siekiant, kad būtų priimtas teisingas ir objektyvus sprendimas dėl kilusio ginčo tarp Vartotojo ir UAB [...]“. Be kita ko, įtaką užsitęsusiam Vartotojo prašymo nagrinėjimui turėjo aktyvi darbuotojų kaita, darbuotojų skaičiaus sumažėjimas, didelis darbo krūvis, tenkantis prašymą nagrinėjantiems specialistams. Pažymėtina, kad ši informacija Vartotojui buvo suteikta, ir taip pat buvo pažymėta, jog Tarnyba deda maksimalias pastangas, kad, kaip įmanoma greičiau, dėl Vartotojo pateikto prašymo būtų priimtas galutinis sprendimas.“

6.7. „Tarnyba 2018-12-31 gavo Vartotojo raštus (reg. Nr. 5- 7803; reg. Nr. 6-226) bei įvertinusi raštuose nurodytas aplinkybes 2019-02-20 raštu Nr. 4-2465 pateikė Vartotojui išsamų ir motyvuotą atsakymą.“

6.8. „Tarnyba 2018-08-10 gavo Vartotojo prašymą (reg. Nr. 7-2129) dėl UAB [...] suteiktų galimai netinkamai ir (ar) netinkamos kokybės automobilio [...] remonto paslaugų.

Tarnybos darbo reglamento, patvirtinto Tarnybos direktoriaus 2016-01-04 įsakymu

Nr. 1-11 (2017-05-08 įsakymo Nr. 1-66 redakcija) (toliau vadinama – Darbo reglamentas), 68 punkte nustatyta, kad Tarnyba pagal kompetenciją ne teismo tvarka sprendžia vartotojų ir pardavėjų, paslaugos teikėjų ginčus. Vartotojo prašymo nagrinėti vartojimo ginčą priėmimo klausimas išsprendžiamas skyriaus vedėjui rezoliucija prašymo nagrinėjimą pavedus valstybės tarnautojui ar darbuotojui. Darbo reglamento 73 punkte numatyta, kad Tarnybos apskrities skyrius, nagrinėdamas vartotojo prašymą, visais atvejais konsultuojasi su Tarnybos struktūriniu padaliniu pagal kompetenciją. Paaiškiname, kad 2018-08-13 Tarnybos Vilniaus regiono rinkos priežiūros skyriaus vedėjas, vadovaudamasis Darbo reglamento 68 punktu, prašymą nukreipė vykdyti Tarnybos Vilniaus regiono rinkos priežiūros skyriaus Specialistui. Taip pat prašymas, vadovaujantis Darbo reglamento 73 punktu, nagrinėjamu atveju buvo nukreiptas Tarnybos Vartojimo paslaugų skyriaus vyriausiajam specialistui. Papildomai pažymime, kad Vartotojo prašymas Tarnyboje buvo nagrinėjamas vadovaujantis Vartotojų teisių apsaugos įstatyme, Taisyklėse, Darbo reglamente ir Apraše nustatyta tvarka.“

6.9. „Tarnyba, vadovaudamasi Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 232 straipsnio 2 dalimi bei Taisyklių 8 punktu, prašymo nagrinėti vartojimo ginčą **priėmimo klausimą** turi išspręsti ne vėliau kaip **per 5 darbo dienas** nuo vartotojo prašymo nagrinėti vartojimo ginčą ir kitų šio įstatymo 23 straipsnio 3 dalyje nurodytų dokumentų gavimo. Pažymėtina, kad to paties įstatymo 23 straipsnio 5 dalyje įtvirtinta: jei vartotojo kreipimasis neatitinka šio straipsnio 3 ir (ar) 4 dalyse nustatytų reikalavimų, vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija numato ne trumpesnę kaip 7 dienų terminą trūkumams pašalinti. Vartotojui pašalinus vartotojo prašymo trūkumus Tarnyba per 5 darbo dienas juos įvertina bei priima sprendimą, ar pradėti ginčo nagrinėjimo procedūrą. Tarnyba, priėmusi sprendimą pradėti ginčo nagrinėjimo procedūrą, vadovaudamasi Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 24 straipsnio 1 dalimi bei 25 straipsnio 9 dalimi, ne vėliau kaip per 3 darbo dienas išsiunčia paslaugos teikėjui, dėl kurio veiksų (neveikimo) yra pateiktas vartotojo reikalavimas, pranešimą apie gautą vartotojo prašymą nagrinėti vartojimo ginčą, šio prašymo ir jo priedų kopijas, siūlydama išspręsti kilusį ginčą taikiai, o ginčo neišsprendus taikiai, prašydama ne vėliau kaip per 10 dienų nuo prašymo gavimo dienos pateikti išsamius paaiškinimus ir juos pagrindžiančius dokumentus dėl Vartotojo pateikto prašymo.“

6.10. „Nagrinėjamu atveju Tarnyba, 2018-08-10 gavusi Vartotojo prašymą bei įvertinusi kartu su prašymu pateiktą medžiagą, vadovaudamasi aukščiau nurodytomis teisės aktų nuostatomis, 2018-08-14 raštu Nr. 4V-5840 kreipėsi į Vartotoją su prašymu pašalinti pateikto vartotojo prašymo trūkumus. Vartotojui 2018-08-17 raštu (reg. Nr. 5-4396) pateikus papildomus dokumentus, juos įvertinus buvo nuspręsta pradėti Tarnyboje prašymo nagrinėjimo ne teisme tvarka procedūrą ir 2018-08-21 raštu Nr. 4V-6003 buvo kreiptasi į paslaugos teikėją, siūlant išspręsti kilusį ginčą taikiai, o ginčo neišsprendus taikiai, pateikti motyvuotus paaiškinimus bei juos pagrindžiančius dokumentus dėl Vartotojo prašyme išdėstytų aplinkybių. Vartotojas apie pradėtą vartojimo ginčo sprendimo ne teisme tvarka procedūrą buvo informuotas Tarnybos 2018-08-21 raštu Nr. 4V-6004.“

6.11. „**Tarnyba, vadovaudamasi Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 12 straipsnio 1 dalies 5 punktu, vartotojų ginčų sprendimo ne teisme rašytinio proceso tvarka išnagrinėjo ginčą, kilusį tarp Vartotojo ir UAB [...], bei 2019-02-26 Tarnybos komisija priėmė nutarimą „Dėl X prašymo“ Nr. 10-208, kuriuo nutarta iš dalies patenkinti Vartotojo prašyme keliamus reikalavimus, pripažinti, kad paslaugos teikėjas Vartotojui turi atlyginti 500 EUR vertės nuostolius. Pažymėtina, kad apie priimtą sprendimą Tarnyba Vartotoją informavo 2019-02-27 raštu Nr. 4-2942.**“

6.12. „Tarnyba 2018-12-31 raštais (reg. Nr. 5-7803; reg. Nr. 6-226) gavo Vartotojo skundus, susijusius su Tarnyboje nagrinėjamu Vartotojo prašymu bei Tarnybos 2018-12-18 pateiktu Vartotojui patikslintu patikrinimo aktu Nr. 1ADS-44, kuriuose Vartotojas nurodė, kad Tarnybos Vilniaus regiono rinkos priežiūros skyriaus 2018-12-18 patikslintas patikrinimo aktas Nr. 1ADS-44 iškraipo Vartotojo skundo esmę, neobjektyviai atspindi automobilio [...] patikrinimo eigą, ir

pažymėjo, kad patikslintas patikrinimo aktas galimai buvo klastojamas bei, pavedus patikslintą patikrinimo aktą surašyti Tarnybos Vilniaus regiono rinkos priežiūros skyriaus Specialistui, buvo pažeistos Apraše įtvirtintos skundų nagrinėjimo procedūros. Atsižvelgiant į tai, Vartotojas paprašė Tarnybos panaikinti patikslintą patikrinimo aktą bei atlikti pakartotinį patikrinimą.

Vartotojo 2018-12-31 gauti skundai (reg. Nr. 5-7803; reg. Nr. 6-226), jų gavimo dieną, vadovaujantis Darbo reglamentu, buvo nukreipti vykdyti Tarnybos Vilniaus regiono rinkos priežiūros skyriaus Specialistui, Vartojimo paslaugų skyriaus vyriausiajam specialistui ir Teisės skyriaus vyriausiajai specialistei. Išnagrinėjusi susiklosčiusią situaciją bei įvertinusi Vartotojo skunduose nurodytas aplinkybes, Tarnyba 2019-02-20 raštu Nr. 4-2465 pateikė išsamų ir motyvuotą atsakymą į Vartotojo 2018-12-31 skundus. Pažymime, kad, teikiant atsakymą į Vartotojo siųstus skundus, Vartotojui buvo paaiškinta, kad Tarnybos Apraše nėra numatyta galimybė skųsti patikslintą patikrinimo aktą. Taigi, atsižvelgiant į tai, 2018-12-18 raštu Nr. 4V-8705, kartu su kuriuo buvo teikiamas 2018-12-18 patikslintas patikrinimo aktas Nr. 1 ADS-44, Vartotojui nebuvo nurodyta patikslinto patikrinimo akto apskundimo tvarka. Taip pat Vartotojui buvo paaiškinta skundų dėl patikrinimo aktų nagrinėjimo procedūra, įtvirtinta Apraše, atkreiptas dėmesys, kad Aprašo nuostatų kontekste sąvoka „vykdytojas“ nėra apibrėžiama konkrečiu asmeniu ir skundo dėl patikrinimo akto pagrįstumo nagrinėjime ir patikslinto patikrinimo akto surašymo procese vykdytojas yra ne vienas konkretus asmuo. [...]. Atsižvelgiant į tai, Vartotojui buvo nurodyta, kad nėra pagrindo panaikinti patikslintą patikrinimo aktą bei atlikti pakartotinį patikrinimą, taigi patikslintas patikrinimo aktas yra paliekamas galioti.

Papildomai pažymime, kad aukščiau minimi 2018-12-31 Vartotojo skundai buvo nagrinėjami vadovaujantis Vartotojų teisių apsaugos įstatymo, Taisyklių, Darbo reglamento, Aprašo nuostatomis.“

6.13. „[...] 2018-11-08 pateiktas Vartotojo skundas yra susijęs su 2018-08-10 pateiktu ir Tarnyboje išnagrinėtu Vartotojo prašymu, t. y. 2018-11-08, skunde Vartotojas išreiškia prieštaravimus dėl Tarnyboje pradėto iš naujo skaičiuoti 2018-08-10 Vartotojo prašymo nagrinėjimo termino, Vartotojui 2018-09-03 raštu pakeitus reikalavimą.“

6.14. „Tarnyba, teikdama atsakymą, atkreipė Vartotojo dėmesį, kad nors 2018-11-07 rašte Nr. 4V-7806 yra įsivėlususi techninė klaida (vietoj 2018-09-03 raštu Vartotojo pateikto papildomo turinio reikalavimo grąžinti 200 EUR už tepalo aušintuvo keitimą, nurodytas vienas iš Vartotojo pateiktų pirminių keliamų reikalavimų paslaugos teikėjo atžvilgiu, t. y. grąžinti permokėtus 300 EUR), konstatuotinas neginčijamas faktas, kad Vartotojas savo reikalavimą pakeitė, todėl prašymo nagrinėjimo terminas Tarnyboje buvo pradėtas skaičiuoti iš naujo, vadovaujantis įstatyme nustatytu reglamentavimu. Taigi Vartotojas buvo informuotas, kad įsivėlususi techninė klaida neturi esminės įtakos priimto sprendimo pagrįstumui dėl iš naujo pradėto skaičiuoti Vartotojo 2018-08-10 prašymo nagrinėjimo ne teisme tvarka termino, 2018-09-04 Tarnybai gavus Vartotojo 2018-09-03 raštą, kuriuo buvo pakeistas turtinis reikalavimas. Pažymime, kad šiuo atsakymu 2018-08-10 Vartotojo pateikto prašymo nagrinėjimas nebuvo baigtas, taigi Vartotojui apskundimo tvarka dėl tarpinio atsakymo nebuvo nurodyta. Be to, papildomai pažymime, kad Taisyklėse nėra numatyta sprendimo dėl termino pradėjimo skaičiuoti iš naujo nuo pakeisto reikalavimo vartojimo ginčus nagrinėjančioje institucijoje gavimo dienos apskundimo tvarka.“

6.15. „Vartotojui nutarime ir siųstame rašte suteikta informacija, kad Tarnybos nutarimas įsigalioja ir yra privalomas vykdyti, jeigu nėra viena ginčo šalis per 30 dienų nuo Tarnybos nutarimo dėl ginčo esmės priėmimo nepareiškia ieškinio bendrosios kompetencijos teisme Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso nustatyta tvarka, prašydama nagrinėti ginčą iš esmės. Taigi, Vartotojui buvo nurodyta, kad, nesutikdamas su Tarnybos priimtu sprendimu, turi teisę kreiptis į bendrosios kompetencijos teismą dėl ginčo nagrinėjimo iš esmės.“

6.16. Iš pateiktų dokumentų turinio nustatyta:

6.16.1. iš 2018-11-06 Patikrinimo akto Nr. 1ADS-44: „Patikrinimą atliko: vyriausiasis

specialistas A. D. S. Padalinys: Vilniaus skyrius. Vartotojas: X. Skundo (prašymo gavimo data: 2018-08-10 [...]. Patikrinimas pradėtas: 2018-10-17. [...].“ Akte pateiktos nustatytos aplinkybės bei išvados;

6.16.2. iš Pareiškėjo 2018-11-12 skundo: „Nesutinku su patikrinimo akte nustatytais aplinkybėmis bei išvadomis. [...]“;

6.16.3. iš 2018-12-18 patikrinimo akto (patikslinto) Nr. 1ADS-44: „Patikrinimą atliko: vyriausiasis specialistas A. D. S. [...]. Specialistas 2018-10-17, dalyvaujant [...], atliko Vartotojo automobilio apžiūrą ir patikrą. [...]. Apžiūros metu nustatyta; [...].“ Specialistas aktą pasirašė. Patikslintame akte nėra pažymėta: kas tikslinta, ar automobilio apžiūra atlikta pakartotinai, kada. Patikslintas aktas yra tuo pačiu numeriu, tik kita data.

Tyrimui reikšmingos teisės aktų nuostatos

7. Lietuvos Respublikos įstatymai ir kiti teisės aktai

7.1. *Vartotojų teisių apsaugos įstatyme* (Įstatymas) reglamentuojama:

7.1.1. *12 straipsnis* – „1. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba atlieka šias funkcijas: [...] 5) ne teismo tvarka sprendžia vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčus; [...] 2. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba turi teisę: 1) gauti iš valstybės ir savivaldybių institucijų, atsakingų už atitinkamą valdymo sritį, informaciją, susijusią su vartotojų teisių apsauga; 2) gauti iš valstybės ir savivaldybių institucijų, iš įstaigų, kitų asmenų informaciją ir dokumentus, reikalingus įstatymų pažeidimams tirti, o prireikus – ir reklamuojamų prekių pavyzdžius; 3) atlikti reikalingus patikrinimus vietoje, kiek to reikia Reglamento (EB) Nr. 2006/2004 tikslams pasiekti; [...]“

7.1.2. *20 straipsnis* – „1. Vartotojas, manantis, kad pardavėjas ar paslaugų teikėjas pažeidė jo teises ar teisėtus interesus, susijusius su vartojimo sutartimi, turi teisę kreiptis į pardavėją ar paslaugų teikėją, vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektą arba į teismą, kad būtų apgintos pažeistos ar ginčijamos jo teisės arba teisėti interesai. Vartotojo kreipimasis į vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektą neatima iš vartotojo teisės kreiptis į teismą. 2. Vartotojas turi teisę ginti savo teises ar teisėtus interesus ir kitais, šiame įstatyme nenumatytais, teisėtais būdais.“

7.1.3. *22 straipsnis* – „2. Nagrinėdamos vartojimo ginčus, vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos turi teisę: 1) kreiptis į vartotoją dėl papildomos informacijos pateikimo ir nurodyti šios informacijos pateikimo terminą; 2) pareikalauti iš pardavėjo ar paslaugų teikėjo, kuriam pateiktas vartotojo reikalavimas, per nurodytą terminą pateikti paaiškinimus žodžiu ar raštu ir pateikti įrodymus, reikalingus ginčui išspręsti; 3) gauti iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų, kitų juridinių ar fizinių asmenų informaciją, reikalingą ginčui išnagrinėti ir sprendimui priimti; 4) gauti iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų, atsakingų už su ginčų susijusią vartojimo sritį, išvadas dėl tos institucijos (įstaigos) kompetencijai priskirtų klausimų; 5) kitas vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklėse nustatytas teises.“

7.1.4. *22⁴ straipsnis* – „1. Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektai privalo savo interneto svetainėse aiškiai ir suprantamai paskelbti šią informaciją: [...]; 5) vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklės; [...]“

7.1.5. *22⁵ straipsnis* – „1. Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros turi atitikti šiuos reikalavimus: 1) procedūra gali būti pradėta raštu (pateikus prašymą nagrinėti vartojimo ginčą) arba pradėta ir vykdoma elektroniniu būdu; 2) ginčo šalys neprivalo būti atstovaujamos advokato ar kito asmens; 3) procedūra vartotojams yra neatlygintina; 4) vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektas, priėmęs vartotojo prašymą nagrinėti vartojimo ginčą, apie tai informuoja kitą ginčo šalį ne vėliau kaip per 3 darbo dienas; 5) 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. Ginčo šalims turi būti pranešta apie šio termino pratęsimą. [...].“

7.2. *Vyriausybės 2007-08-22 nutarimu Nr. 875 patvirtintose Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklėse* (toliau vadinama – Prašymų nagrinėjimo taisyklės) (2015-08-26 nutarimo Nr. 913 redakcija, galiojanti nuo 2017-11-23) nustatyta:

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

7.3. *Teisingumo ministro 2015-12-30 įsakymu Nr. IR-382 patvirtintose Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklėse* (Taisyklės; aktuali redakcija) reglamentuojama:

„3. Vartotojas turi teisę kreiptis į vartojimo ginčus nagrinėjančią instituciją pagal Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 22 straipsnio 1 dalyje nustatytą kompetenciją, kad būtų apgintos pažeistos ar ginčijamos jo teisės ar teisėti interesai, jeigu jo netenkina pardavėjo ar paslaugų teikėjo atsakymas ir nėra suėję vieni metai nuo kreipimosi į pardavėją ar paslaugų teikėją dienos. [...]. 6. Jeigu vartotojo kreipimasis neatitinka šių taisyklių 4 ir (ar) 5 punktuose nustatytų reikalavimų, vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija nustato ne trumpesnę kaip 7 dienų terminą trūkumams pašalinti. *Jeigu vartotojas per nustatytą terminą trūkumus pašalina, vartotojo kreipimasis laikomas pateiktu tą dieną, kai gaunamas reikalavimus atitinkantis vartotojo kreipimasis.* Aiškūs vartotojo kreipimosi netikslumai nelaikomi trūkumais. [...].16. **Jeigu vartotojas nusprendžia pakeisti savo kreipimosi dalyką (reikalavimą) arba pagrindą (aplinkybes, kuriomis vartotojas grindžia savo reikalavimą), šių taisyklių 36 punkte nustatytas terminas pradedamas skaičiuoti iš naujo nuo pakeisto kreipimosi vartojimo ginčus nagrinėjančioje institucijoje gavimo dienos.** [...]. 36. **Vartojimo ginčas turi būti išnagrinėtas ir sprendimas dėl ginčo esmės priimtas ne vėliau kaip per 90 dienų nuo vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjekto šių taisyklių 4 punkte nurodytų dokumentų gavimo dienos. 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. Ginčo šalims turi būti pranešta apie šio termino pratęsimą.** [...].“

7.4. *Tarnybos direktoriaus 2017-01-20 įsakymu Nr. 1-15 patvirtintame Patikrinimo aktu apskundimo nagrinėjimo tvarkos apraše* (Aprašas) reglamentuojama: „2. Asmuo turi teisę apskusti

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos valstybės tarnautojų ir darbuotojų surašytą patikrinimo aktą per 7 dienas nuo tos dienos, kai jis sužinojo arba turėjo sužinoti apie šį aktą. [...]. Apie sprendimą nenagrinėti skundo asmeniui pranešama ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo skundo gavimo dienos. [...]. 6. ***Nagrinėjant skundą negali dalyvauti Valstybinės vartotojų apsaugos tarnybos valstybės tarnautojas ar darbuotojas, kurio surašytas patikrinimo aktas yra skundžiamas.*** [...]. 9. Jei tarnybiniame pranešime vykdytojas pateikia išvadą, jog skundas yra pagrįstas ir skundžiamas patikrinimo aktas tikslintinas, Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktorius paveda vykdytojui, atsižvelgiant į nustatytas aplinkybes, surašyti patikrinimo akto patikslinimą. [...]. 15. Skundo nagrinėjimas turi būti baigtas ir sprendimas priimtas per 20 darbo dienų nuo skundo gavimo. Kai dėl objektyvių priežasčių per šį terminą procedūra negali būti baigta, Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktorius gali ją pratęsti, bet ne ilgiau kaip 10 darbo dienų. Asmeniui apie procedūros termino pratęsimą pranešama ir nurodomos pratęsimo priežastys.“

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:

„[...]. 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 nepiknaudžiauti 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 (LVAT) praktika:

9.1. LVAT 2007-11-05 sprendime (administracinė byla Nr. A²-955/2007), be kita ko, nurodyta:

„[...]. [...] nusprendus terminą atnaujinti turi būti išdėstomi tokio sprendimo motyvai ir pats sprendimas. [...] sprendime nėra nurodyta, nei kad terminas atnaujintas, nei atnaujinimo motyvų. Vien teisės normos, kuri reglamentuoja praleisto termino atnaujinimą, nurodymas sprendime, nėra pakankamas pagrindas pripažinti, kad terminas atnaujintas. [...]“;

9.2. LVAT 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.)*“;

9.3. LVAT 2013-06-13 sprendime (administracinė byla Nr. A⁵⁰²-940/2013), be kita ko, nurodyta:

„[...] *Iš gero administravimo principo išplaukia, kad valstybės institucijos, priimdamos administracinius sprendimus, privalo dirbti rūpestingai ir veikti taip, kad administracinėje procedūroje būtų laikomasi visų teisės aktų nuostatų.* Pagal gero administravimo principą valstybės institucijos turi vykdyti procedūrą nešališkai ir objektyviai. Viešojo administravimo įstatymo 8 straipsnio nuostatos įpareigoja viešojo administravimo subjektus priimtame administraciniame sprendime nurodyti pagrindinius faktus, argumentus ir įrodymus, pateikti teisinį pagrindą, motyvų išdėstymas turi būti adekvatus, aiškus ir pakankamas. Be to, ši teisės norma siejama su teisėtumo principu, pagal kurį reikalaujama, kad viešojo administravimo subjektai savo veikla nepažeistų teisės aktų reikalavimų, kad jų sprendimai būtų pagrįsti, o sprendimų turinys atitiktų teisės normų reikalavimus (žr. 2010 m. spalio 14 d. nutartį administracinėje byloje Nr. A502-1037/2010, 2008 m. birželio 12 d. nutartį administracinėje byloje Nr. A756-700/2008, 2009 m. balandžio 2 d. nutartį administracinėje byloje Nr. A756-422/2009). [...] Pagal administracinių teismų praktiką (pvz.: 2007 m. lapkričio 5 d. nutartis administracinėje byloje Nr. A502-990/2007, publikuota biuletenyje „Administracinė jurisprudencija“ Nr. 3 (13), 2007; 2009 m. liepos 16 d. nutartis administracinėje byloje Nr. A146-798/2009), administracinio akto priėmimo motyvai pagal įstatymą privalo būti nurodomi pačiame administraciniame akte. [...]“;

9.4. LVAT 2013-10-08 sprendime (administracinė byla Nr. A⁵⁰²-940/2013), be kita ko, nurodyta:

„[...] *Atsakovas, nepriimdamas administracinio sprendimo pažeidė teisės aktų reikalavimus, kuriais viešojo administravimo subjektui nustatomi procedūriniai terminai sprendimo priėmimui, tokie terminai yra skirti užtikrinti, kad administracinis procesas nebūtų pernelyg užtęsimas, o viešojo administravimo subjektai įvykdytų jiems pavestą kompetenciją. Minėtų terminų pažeidimas nedaro administracinio sprendimo negaliojančiu ar neatleidžia viešojo administravimo subjektą nuo pareigos priimti administracinį sprendimą, tačiau sprendimo nepriėmimo atveju, suinteresuotam asmeniui suteikia teisę kreiptis į teismą su skundu dėl viešojo administravimo subjekto vilkinimo priimant administracinį sprendimą, [...] [...]“;*

9.5. LVAT 2019-02-13 sprendime (administracinė byla Nr. eAS-145-629/2019) nurodyta:

„*Kaip teisingai nurodė pirmosios instancijos teismas, Lietuvos vyriausiasis administracinis teismas, nagrinėdamas bylas dėl Tarnybos priimtų nutarimų teisėtumo, laikosi pozicijos, kad Tarnyba, išankstine ginčo nagrinėjimo ne per teismą tvarka priimdama nutarimą dėl vartotojo skundo, iš esmės sprendžia civilinį teisinį ginčą, todėl tokio nutarimo teisėtumo kontrolė administraciniame teisme reiškia civilinio ginčo išnagrinėjimą, kas priskirtina bendrosios kompetencijos teismams. Tokie Tarnybos nutarimai negali būti skundžiami nei administracinių ginčų komisijai, nei administraciniam teismui (žr., pvz., 2009 m. vasario 5 d. nutartį administracinėje byloje Nr. A39-182/2009, 2009 m. kovo 12 d. nutartį administracinėje byloje Nr. A39-375/2009). Lietuvos vyriausiasis administracinis teismas tokią poziciją dėl panašaus pobūdžio UAB „[...]“ pretenzijų yra išdėstęs ir anksčiau (žr. 2016 m. spalio 12 d. nutartį administracinėje byloje Nr. eAS-704-552/2016). Akcentuotina, kad ginčijamu atveju Nutarimu buvo užbaigta vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūra, todėl, teisės aktų nustatyta tvarka šio*

galutinio procesinio sprendimo nepanaikinus (visiškai ar iš dalies), Tarnyba neturi teisės atlikti papildomus veiksmus, susijusius su išnagrinėto vartojimo ginčo tolesniu nagrinėjimu arba Nutarimo pakeitimu (išskyrus neesmines techninio pobūdžio klaidas, rašymo apsirikimus).

Pareiškėjas, pageidaudamas, kad Tarnyba išnagrinėtame vartojimo ginče atliktų papildomus veiksmus, be kita ko, *ištaisytų procedūrinius pažeidimus, turi kreiptis į bendrosios kompetencijos teismą, siekdamas įrodyti, jog Tarnybos padaryti procedūriniai pažeidimai yra esminiai ir sudaro pagrindą priimtą Nutarimą panaikinti arba pakeisti.* Pareiškėjas turėtų kreiptis į bendrosios kompetencijos teismą nepriklausomai nuo to, kokių teisiniu pagrindu (kokiomis teisės normomis) remdamasis jis siekia panaikinti Nutarimą, t. y. aplinkybė, kad pareiškėjo skundas nėra grindžiamas Civilinio kodekso nuostatomis, savaime nepaneigia teisės aktuose aiškiai nurodytų tokio pobūdžio ginčų rūšinio teisingumo taisyklių. Teisėjų kolegija nurodo, kad pareiškėjo skundo reikalavimas įpareigoti atsakovą tinkamai atlikti pareiškėjo vartojimo sutarties sąlygų atitikimo nesąžiningumo kriterijams patikros procedūrą, ir tik ją tinkamai atlikus priimti ginčo sprendimą iš esmės yra išvestinis reikalavimas iš pagrindinio skundo reikalavimo – panaikinti Nutarimą, kadangi, kaip minėta, nepanaikinus Nutarimo, Tarnyba negali atlikti jokių papildomų veiksmų išnagrinėto vartojimo ginčo atžvilgiu. Taigi, abu šie reikalavimai yra priskirtini bendrosios kompetencijos teismui. Pareiškėjo skundo reikalavimas pripažinti, kad atsakovas netinkamai atliko (neatliko) jo vartojimo sutarties sąlygų patikrinimą, nelaikytinas savarankišku skundo reikalavimu, nes, jį patenkinus, pareiškėjo teisių ir pareigų apimtis nepasikeis; pastarasis reikalavimas laikytinas tik argumentu, kuriuo grindžiami kiti skundo reikalavimai. Nors pirmosios instancijos teismas plačiau nepasisakė dėl atskirų skundo reikalavimų, šie motyvų trūkumai nėra esminiai ir nesudaro kliūčių suprasti teismo sprendimą ir jo priežastis.“

9.6. *LVAT praktika, taikant Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo normas (pritarta Lietuvos vyriausiojo administracinio teismo teisėjų 2016 m. birželio 1 d. pasitarime):*

„[...] Viešojo administravimo subjektui įstatyme nustatytas terminas administraciniam sprendimui priimti yra instrukcinio pobūdžio, todėl šio termino pasibaigimas nedaro negaliojančiu administracinio sprendimo, priimto pasibaigus šiam terminui. Įstatyme nustatyto termino, per kurį turi būti priimtas administracinis sprendimas, pasibaigimas nepaneigia viešojo administravimo subjekto kompetencijos priimti administracinį sprendimą ar atlikti kitus veiksmus, tai yra tiesiogiai nesukuria neigiamų teisinių pasekmių, tik prailgina administracinį procesą, su sąlyga, jei nesuėjęs senaties terminas šioms procedūroms vykdyti. *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* (šiais aspektais žr. 2012 m. gegužės 24 d. nutartį administracinėje byloje Nr. A520-2327/2012; 2013 m. birželio 13 d. sprendimą administracinėje byloje Nr. A502-940/2013; 2012 m. sausio 27 d. nutartį administracinėje byloje Nr. A602-110/2012; [...]). Minėtų terminų pažeidimas neatleidžia viešojo administravimo subjektą nuo pareigos priimti administracinį sprendimą (žr. 2013 m. spalio 8 d. sprendimą administracinėje byloje Nr. A602-1189/2013). [...]“

Tyrimo išvados

10. Atsižvelgus į nustatytas aplinkybes bei teisinį reguliavimą pažymima:

10.1. Vadovaujantis Įstatymo nuostatomis, Tarnyba ne teismo tvarka sprendžia vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčus (pažymos 7.1 punktą). Tokio pobūdžio ginčai nagrinėjami vadovaujantis Įstatymo, Aprašo, Taisyklių (pažymos 7.1, 7.3, 7.4 punktai) nuostatomis.

10.2. *Nagrinėjamu atveju:*

10.2.1. Pareiškėjas skundžiasi, kad Tarnyba, nagrinėdama jo skundą dėl galimai netinkamai atlikto automobilio remonto, pažeidė Aprašo, Taisyklių nuostatas (pažymos 2 punktą): dėl skundo (dėl patikslinto patikrinimo akto pagrįstumo) perdavimo nagrinėti Specialistui, kurio veiksmus

skundė Pareiškėjas; dėl naujai pradėto skaičiuoti skundo nagrinėjimo termino, dėl atsakymo nepateikimo, dėl ilgai nagrinėjamo skundo ir kita;

10.2.2. Tarnyba išnagrinėjo Pareiškėjo prašymą ir 2019-02-26 priėmė nutarimą Nr. 10-28. Nutarimas pateiktas Pareiškėjui, taigi vartojimo ginčas išnagrinėtas;

10.2.3. *dėl naujai pradėto skaičiuoti skundo nagrinėjimo termino:*

a) pagal Taisyklių nuostatas (pažymos 7.3 punktas): jeigu vartotojas nusprendžia pakeisti savo kreipimosi dalyką (reikalavimą) arba pagrindą (aplinkybes, kuriomis vartotojas grindžia savo reikalavimą), šių taisyklių 36 punkte nustatytas terminas pradedamas skaičiuoti iš naujo nuo pakeisto kreipimosi vartojimo ginčus nagrinėjančioje institucijoje gavimo dienos.

Pažymėtina, kad Pareiškėjas 2018-09-03 prašymu papildė „savo piniginių reikalavimą nauju punktu: prašau grąžinti 200 Eur už tepalo aušintuvo keitimą [...]. Prašau grąžinti permokėtus 300 Eur, taip pat 200 Eur už tepalo aušintuvo keitimą, viso 500 Eur.“ Kadangi Pareiškėjas pakeitė savo kreipimosi dalyką (reikalavimą), Tarnyba, skundo nagrinėjimo terminą pradėjusi iš naujo skaičiuoti nuo 2018-09-04, Taisyklių nuostatų nepažeidė;

b) atkreiptinas dėmesys, jog Tarnyba apie tai, kad buvo pradėtas iš naujo skaičiuoti prašymo /skundo nagrinėjimo terminas, Pareiškėją informavo tik 2018-11-07 raštu. Pažymėtina, kad Taisyklėse nėra numatyta, ar vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija turi pranešti apie skundo (vartojimo ginčo) nagrinėjimo termino pasikeitimą, o jeigu turi, tai per kiek laiko. Seimo kontrolieriaus nuomone, tikslinga Teisingumo ministerijai teikti siūlymą svarstyti šį klausimą.

LVAT savo sprendimuose ne kartą yra pasisakęs, jog „terminai yra skirti užtikrinti, kad administracinis procesas nebūtų pernelyg užtęsimas, o viešojo administravimo subjektai įvykdytų jiems pavestą kompetenciją“;

10.2.4. *dėl skundo perdavimo nagrinėti Specialistui, kurio veiksmai buvo skundžiami:*

a) vadovaujantis Aprašo nuostatomis (pažymos 7.4 punktas), asmuo turi teisę apskųsti Tarnybos valstybės tarnautojų ir darbuotojų surašytą patikrinimo aktą. **Nagrinėjant skundą** negali dalyvauti Tarnybos valstybės tarnautojas ar darbuotojas, kurio surašytas patikrinimo aktas yra skundžiamas.

Pažymėtina, kad Pareiškėjas 2018-11-12 Tarnybai pateikė skundą dėl 2018-11-06 patikrinimo išvadų (akte pažymėta, kad patikrinimą atliko Tarnybos Specialistas) pagrįstumo. Vykdytojams pateikus išvadą, kad reikia patikslinti 2018-11-06 patikrinimo aktą, Tarnybos direktorė vėl pavedė patikslintą patikrinimo aktą surašyti tam pačiam Specialistui, kuris atliko patikrinimą ir kurio veiksmus (atliktą patikrinimą) skundė Pareiškėjas. Atkreiptinas dėmesys į tai, kad patikslintą patikrinimo aktą pasirašė Specialistas, todėl, darytina išvada, kad jis ir atliko pakartotinį patikrinimą (jeigu atliko, nes akte nėra nieko pažymėta apie pakartotinį patikrinimą, automobilio apžiūrą, ką tikslinti buvo nuspręsta). Tarnyba pažeidė Aprašo nuostatas (6.16.1, 6.16.2, 6.16.3, 7.4 punktai);

b) atkreiptinas dėmesys ir į tai, kad 2018-12-18 patikslintame patikrinimo akte nėra pažymėta: kodėl tikslinamas 2018-11-06 patikrinimo aktas, kas turi būti tikslinama, kokie veiksmai atlikti (patikslinto akto numeris yra tas pats, kuriuo pažymėtas ir 2018-11-06 patikrinimo aktas, palikta sena data „Patikrinimas pradėtas 2018-10-17“), ar automobilis yra apžiūrėtas pakartotinai; jeigu apžiūrėtas, kada, ir kita. Taigi, Seimo kontrolieriaus nuomone, patikslintas patikrinimo aktas nėra tikslus, informatyvus ir netgi galimai klaidinantis Vartotoją;

10.2.5. *dėl ilgai nagrinėjamo vartojimo ginčo:*

a) vadovaujantis Įstatymo, Taisyklių (pažymos 7.1, 7.3 punktai) nuostatomis, vartojimo ginčas turi būti išnagrinėtas ir sprendimas dėl ginčo esmės priimtas ne vėliau kaip per 90 dienų nuo vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjekto Taisyklių 4 punkte nurodytų dokumentų gavimo dienos. 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, pranešant šalims apie šio termino pratęsimą;

b) tyrimo metu nustatyta, kad terminas vartojimo ginčui išnagrinėti buvo skaičiuojamas nuo 2018-09-04, o Tarnyba nutarimą dėl vartojimo ginčo priėmė 2019-02-26, t. y. praėjus daugiau nei keturiems mėnesiams. Taigi, Vartotojo prašymas Tarnyboje nebuvo išnagrinėtas per 90 dienų terminą. Pažymėtina, kad Tarnyba nepateikė informacijos, ar terminas Taisyklėse nustatyta tvarka buvo pratęstas ir ar apie tai (kada) buvo informuotas Pareiškėjas. Tarnyba tik paaiškino „objektyvias priežastis“, dėl kurių 90 dienų terminas buvo praleistas (sudėtingos aplinkybės, Vartotojui teikiant prieštaravimus dėl Tarnybos siunčiamų atsakymų, juos reikėjo įvertinti, teikti atsakymus, aktyvi darbuotojų kaita, darbuotojų skaičiaus sumažėjimas ir kita) (pažymos 6.6 punktas);

c) atkreiptinas dėmesys, jog Tarnybos direktorius sprendžia VVTAT kompetencijai priskirtus klausimus ir atsako už VVTAT nustatytų veiklos tikslų pasiekimą, veiklos planavimą ir organizavimą, funkcijų atlikimą. Be to, LVAT savo praktikoje yra konstatavęs, kad „[...] terminai yra skirti užtikrinti, kad administracinis procesas nebūtų pernelyg užtęsimas, o viešojo administravimo subjektai įvykdytų jiems pavestą kompetenciją“ (pažymos 9.4 punktas), ir kad „[...] 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“ (pažymos 9.6 punktas). Taigi, pirmiau minėtos VVTAT žmogiškųjų išteklių (didelio darbo krūvio) problemos neatleidžia VVTAT nuo pareigos laikytis Vartotojų teisių apsaugos įstatyme įtvirtintų reikalavimų, taip pat ir tų, kurie susiję su prašymų (ginčų) nagrinėjimo terminais. Atsižvelgiant į tai, Tarnybai tikslinga imtis teisinių ir organizacinių priemonių tam, jog ateityje Tarnybos pareigūnų darbas būtų organizuojamas taip, kad asmenų prašymai (vartojimo ginčai) būtų išnagrinėti laikantis teisės aktuose nustatytų terminų.

Seimo kontrolierius laikosi nuomonės, jog valstybės tarnautojai turi veikti taip, kad jų veikla nesukeltų nepagrįstų abejonių. Pažymėtina, jog sprendimas pratęsti prašymo (skundo) nagrinėjimo terminą laikytinas administraciniu sprendimu, kuris, vadovaujantis Viešojo administravimo įstatymo 8 straipsnio 1 dalyje įtvirtintomis nuostatomis, turi būti pagrįstas objektyviais duomenimis (faktais) ir teisės aktų normomis.

LVAT savo praktikoje taip pat yra akcentavęs, kad „vien teisės normos, kuri reglamentuoja praleisto termino atnaujinimą, nurodymas sprendime, nėra pakankamas pagrindas pripažinti, kad terminas atnaujintas“ (pažymos 9.1 punktas), ir kad „Viešojo administravimo įstatymo 8 straipsnio nuostatos įpareigoja [...] priimtame administraciniame sprendime nurodyti pagrindinius faktus, argumentus ir įrodymus, pateikti teisinį pagrindą, motyvų išdėstymas turi būti adekvatus, aiškus ir pakankamas“ (pažymos 9.3 punktas). Atsižvelgiant į tai bei vadovaujantis *atsakingo valdymo, gero administravimo* principais, Seimo kontrolieriaus įsitikinimu, Tarnyba raštu turėjo pranešti Pareiškėjui apie nagrinėjimo termino pratęsimo 30 dienų faktą, taip pat pagrįsti (objektyviais duomenimis (faktais) ir teisės aktų normomis) būtinumą pratęsti Prašymo (ginčo) nagrinėjimo terminą (jeigu toks poreikis tikrai buvo), kad Pareiškėjui būtų aiškūs tokio sprendimo (pratęsti Prašymo (ginčo) nagrinėjimo terminą) motyvai, tačiau to nebuvo (informacija nepateikta). Taigi, VVTAT teiktina rekomendacija;

10.2.6. dėl atsakymo į Pareiškėjo 2018-12-31 skundą nepateikimo

Tyrimo metu nustatyta, kad į Pareiškėjo 2018-12-31 skundą (skundė patikslintą patikrinimo aktą) atsakyta 2019-02-20 raštu. Šiuo raštu atsakyta taip pat į Pareiškėjo 2018-12-28 ir 2019-01-11 prašymus.

Pažymėtina, kad Apraše nėra reglamentuota, kokius veiksmus Tarnyba atlieka, kai yra apskundžiamas patikslintas patikrinimo aktas, kokių terminu turi atsakyti į tokius skundus, kuo vadovaujantis tokie skundai nagrinėjami. Teiktina rekomendacija dėl teisės akto tikslinimo.

11. Apibendrinant pateiktas išvadas, konstatuotina, jog VVTAT pareigūnai pažeidė Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 22⁵ straipsnio, Taisyklių, Aprašo nuostatas, taip pat *gero administravimo, teisinės valstybės, atsakingo valdymo* principus, todėl Pareiškėjo skundas dėl

VVTAT pareigūnų veiksmų (neveikimo), nagrinėjant skundą ir teikiant su skundo nagrinėjimu susijusią informaciją, pripažintinas pagrįstu pagal pažymos 10 punkte pateiktas išvadas.

12. Vadovaujantis Įstatymo 22⁵ straipsnio nuostatomis, vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektai privalo savo interneto svetainėse aiškiai ir suprantamai paskelbti Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisykles.

Pažymėtina, kad Tarnyba šių Taisyklių nėra paskelbusi (arba jas yra sudėtinga surasti Tarnybos interneto svetainėje). Teiktina rekomendacija dėl interneto svetainės tobulinimo.

13. Lietuvos Respublikos Konstitucinis Teismas 2004-12-13 nutarime, priimtame byloje Nr. 51/01-26/02-19/03-22/03-26/03-27/03, konstatavo:

„Konstitucinis Teismas 2004 m. liepos 1 d. nutarime ir 2004 m. lapkričio 5 d. išvadoje konstatavo, kad Konstitucijoje yra įtvirtintas atsakingo valdymo principas. Valdžios atsakomybė visuomenei – teisinės valstybės principas, kuris įtvirtintas Konstitucijoje nustačius, kad valdžios įstaigos tarnauja žmonėms, kad piliečiai turi teisę [...] apskųsti jų sprendimus, garantavus piliečiams galimybę ginti savo teises teisme, peticijos teisę, taip pat teisės aktuose reglamentavus piliečių prašymų ir skundų nagrinėjimo procedūrą ir kt. [...].“

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

Konstitucinė nuostata, kad valdžios įstaigos tarnauja žmonėms, konstitucinis atviros visuomenės imperatyvas, konstitucinė valstybės tarnybos samprata suponuoja tai, kad valstybės tarnyba turi būti atvira, prieinama žmonėms, kurių reikalus ji tvarko. Minėta, kad valstybės, kaip visos visuomenės organizacijos, paskirtis, taigi ir valstybės tarnybos paskirtis, – užtikrinti žmogaus teises ir laisves, garantuoti viešąjį interesą. [...]. 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 nustatytais galiomis, nepažeisti teisės aktų reikalavimų. Konstitucinis Teismas 2000-06-30 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 [...].“

Seimo kontrolierius akcentuoja, jog viešojo administravimo institucijų (nagrinėjamu atveju – Tarnybos) veikla turi būti organizuojama taip, kad asmenims (pareiškėjams), kurie kreipiasi į šias institucijas, nekiltų abejonių dėl institucijos nešališkumo ir objektyvumo.

Atkreiptinas dėmesys ir į tai, kad teisėkūros principais vadinami tam tikri imperatyvūs reikalavimai, keliami teisėkūroje dalyvaujantiems subjektams, siekiant sukurti vientisą, nuoseklią, darnią ir veiksmingą teisės sistemą. Pagal Teisėkūros pagrindų įstatymo nuostatas, teisėkūroje vadovaujamosi šiais principais: **pagarbos asmens teisėms ir laisvėms** – reiškiančiu, kad teisės aktų nuostatos turi užtikrinti ir negali paneigti Konstitucijoje, Europos Sąjungos teisės aktuose, Lietuvos Respublikos tarptautinėse sutartyse, Lietuvos Respublikos įstatymuose ir kituose teisės aktuose nustatytų asmens teisių ir laisvių, teisėtų interesų; **efektyvumo** – reiškiančiu, kad rengiant teisės akto projektą turi būti įvertinamos visos galimos teisinio reguliavimo alternatyvos ir pasirenkama geriausia iš jų, teisės akte turi būti įtvirtinamos veiksmingiausiai ir ekonomiškiausiai teisinio reguliavimo tikslą leisiančios pasiekti priemonės, turi būti skelbiami ir įvertinami dėl teisinio reguliavimo gauti pasiūlymai, o teisėkūros veiksmai atliekami per protingus terminus; **aiškumo** – reiškiančiu, kad teisės aktuose nustatytas teisinis reguliavimas turi būti logiškas, nuoseklus, glaustas, suprantamas, tikslus, aiškus ir nedviprasmiškas.

Konstitucinio Teismo 2004-12-13 nutarime konstatuota: „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.*“

14. Atkreiptinas Pareiškėjo dėmesys į tai, kad:

14.1. vadovaujantis Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso 5 straipsnio 1 dalimi, kiekvienas suinteresuotas asmuo turi teisę įstatymų nustatyta tvarka kreiptis į teismą, kad būtų apginta pažeista ar ginčijama jo teisė arba įstatymų saugomas interesas.

Kasacinis teismas yra išaiškinęs (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo nutartys 2009 m. vasario 2 d. Nr. 3K-3-25/2009, 2009 m. birželio 8 d. Nr. 3K-3-252/2009), kad „Lietuvos Respublikos Konstitucijos 30 straipsnyje įtvirtintos asmens teisės kreiptis į teismą įgyvendinimo procesinė tvarka ir sąlygos yra nustatytos specialiuosiuose įstatymuose, ir tam, kad ši teisė būtų įgyvendinta tinkamai, šios tvarkos būtina laikytis. Konstitucines nuostatas konkretizuoja ir detalizuoja civiliniai, baudžiamieji ir administraciniai (tiek procesiniai, tiek tam tikru aspektu ir materialiniai) įstatymai, konkrečiai civiliniame procese – CPK 5 straipsnio 1 dalis. Pagal šią proceso teisės normą teisę į teisminę gynybą turi asmuo, kurio teisė ar įstatymų saugomas interesas yra pažeisti ar ginčijami. Joje numatyta ne bet kurio, o suinteresuoto asmens teisė kreiptis į teismą. Be to, pagal šią teisės normą suinteresuotas asmuo turi teisę kreiptis į teismą ne bet kokia, o būtent įstatymų nustatyta tvarka. Šia blanketine teisės norma įstatymų leidėjas įtvirtino galimybę suinteresuotų asmenų teisę kreiptis į teismą reglamentuoti ir kitais įstatymais (CPK 1 straipsnio 2 dalis). Pagal CPK 2 ir 5 straipsnius teisminė gynyba taikoma tiems asmenims, kurie įrodo, kad jų teisės ir teisėti interesai pažeidžiami“;

14.2. LVAT sprendime (pažymos 9.5 punktas) yra konstatavęs: „*ginčijamu atveju Nutarimu buvo užbaigta vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūra, todėl, teisės aktų nustatyta tvarka šio galutinio procesinio sprendimo nepanaikinus (visiškai ar iš dalies), Tarnyba neturi teisės atlikti papildomus veiksmus, susijusius su išnagrinėto vartojimo ginčo tolesniu nagrinėjimu arba Nutarimo pakeitimu (išskyrus neesmines techninio pobūdžio klaidas, rašymo apsirikimus).*“

Pareiškėjas, pageidaudamas, kad Tarnyba išnagrinėtame vartojimo ginče atliktų papildomus veiksmus, be kita ko, *ištaisyty procedūrinius pažeidimus, turi kreiptis į bendrosios kompetencijos teismą, siekdamas įrodyti, jog Tarnybos padaryti procedūriniai pažeidimai yra esminiai ir sudaro pagrindą priimtą Nutarimą panaikinti arba pakeisti.*“

Jeigu, Pareiškėjo nuomone, procedūriniai pažeidimai turėjo įtakos priimant 2019-02-26 nutarimą, jis turi teisę kreiptis į bendros kompetencijos teismą;

14.3. vadovaujantis Seimo kontrolierių įstatymo 12 straipsnio nuostatomis, Seimo kontrolieriai tiria pareiškėjų skundus dėl pareigūnų piktnaudžiavimo, biurokratizmo ar kitaip pažeidžiamų žmogaus teisių ir laisvių viešojo administravimo srityje. Atkreiptinas dėmesys į tai, kad Seimo kontrolierius nesprenžia ginčų, kilusių iš civilinių sutartinių santykių, taip pat nenustato faktinių aplinkybių. Taigi, Seimo kontrolierius nevertino faktinių aplinkybių, susijusių su Patikrinimo akte, patikslintame Patikrinimo akte, nutarime dėl vartojimo ginčo išnagrinėjimo nurodytomis aplinkybėmis, taip pat vartojimo ginčo esmės (galimai netinkamų remonto paslaugų suteikimo). Visus argumentus dėl faktinių aplinkybių Pareiškėjas turi teisę nurodyti teisme, grįsdamas savo reikalavimus.

SEIMO KONTROLIERIAUS SPRENDIMAS

15. 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) pripažinti pagrįstu.

SEIMO KONTROLIERIAUS REKOMENDACIJOS

16. Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo 19 straipsnio 1 dalies 8, 14, 17 punktais, Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierius rekomenduoja:

16.1. **Teisingumo ministrui** atkreipti dėmesį į pažymos 10.2.3 punktą, spręsti klausimą dėl Taisyklių (pažymos 7.3 punktas) tikslinimo, reglamentuojant, kad vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija turi pranešti apie skundo (vartojimo ginčo) nagrinėjimo termino skaičiavimo pasikeitimą (kai gaunamas paskutinis dokumentas, turintis reikšmės ginčui spręsti, nuo pakeisto reikalavimo, ir t. t.) bei per kiek laiko;

16.2. **Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktorei:**

16.2.1. imtis priemonių, kad ateityje vartotojai būtų informuojami dėl jų prašymų (ginčų) nagrinėjimo termino pratęsimo bei būtų nurodomas šio termino pratęsimo faktinis bei teisinis pagrindas (motyvai);

16.2.2. imtis teisinių ir organizacinių priemonių tam, kad ateityje Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos pareigūnų darbas būtų organizuojamas taip, jog asmenų prašymai (ginčai) būtų išnagrinėti laikantis teisės aktuose nustatytų terminų;

16.2.3. imtis priemonių, kad nagrinėjant vartotojų skundus dėl patikrinimo aktų pagrįstumo būtų laikomasi Aprašo nuostatų (skundų nagrinėjime negali dalyvauti Tarnybos valstybės tarnautojas ar darbuotojas, kurio surašytas patikrinimo aktas yra skundžiamas);

16.2.4. atkreipti dėmesį į pažymos 10.2.4, 10.2.6 punktuose pateiktas išvadas bei įvertinus tai, kad teisės aktuose nustatytas teisinis reguliavimas turi būti **aiškus, suprantamas, neprieštaringas, teisės aktų formuluotės turi būti tikslios**, spręsti klausimą dėl Aprašo nuostatų tikslinimo: reglamentuoti patikslintų patikrinimo aktų nagrinėjimo (nenagrinėjimo) sąlygas, patvirtinti (jeigu nėra patvirtinta) patikrinimo akto (taip pat patikslinto akto) formą;

16.2.5. atkreipti dėmesį į pažymos 12 punkte pateiktas išvadas, imtis organizacinių priemonių Tarnybos interneto svetainės tobulinimui.

Apie rekomendacijų nagrinėjimo rezultatus prašytume informuoti Seimo kontrolierių ir Pareiškėją 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