



LIETUVOS RESPUBLIKOS SEIMO KONTROLIERIUS

PAŽYMA DĖL X SKUNDO PRIEŠ VALSTYBINĘ VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBĄ

2019-03-04 Nr. 4D-2019/1-1547

Vilnius

SKUNDO ESMĖ

1. Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierius 2019 m. gruodžio 10 d. gavo X (toliau citatose ir tekste vadinama – Pareiškėjas) skundą dėl Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos (toliau citatose ir tekste vadinama – Tarnyba) pareigūnų veiksmų (neveikimo), nagrinėjant Pareiškėjo 2019-05-30 skundą (registracijos Tarnyboje Nr. 7-1952; toliau citatose ir tekste vadinama – Skundas Tarnybai).

2. Pareiškėjas skunde Seimo kontrolieriui nurodo:

2.1. kad pateikė Skundą Tarnybai „dėl savo pažeistų teisių“ (šios ir kitų citatų kalba netaisyta). „Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo [toliau citatose ir tekste vadinama – Įstatymas] 44 straipsnio 5 dalyje nustatyta, kad Tarnyba galimą vartotojų teisių pažeidimą išnagrinėja ir sankcijas paskiria per įmanomai trumpesnę terminą, tačiau ne vėliau kaip per 4 mėnesius nuo skundo gavimo Tarnyboje dienos. Skundą Tarnybai pateikiau 2019-05-30, tačiau iki šiol Tarnyba nėra priėmusi sprendimo [...]. Taigi Įstatyme nustatytas skundo išnagrinėjimo terminas jau yra praleistas. Esu ne vieną kartą skambinęs telefonu į Tarnybą, klausęs, kada bus priimtas sprendimas, atsakymas iš atsakingų darbuotojų būdavo, kad sprendimo dar nėra, nes darbuotojai turi daug darbo. Esu gavęs iš Tarnybos 2019-09-16 raštą [...], kad Tarnyba ėmėsi tam Tarnybos bendru elektroniniu paštu [toliau citatose ir tekste vadinama – Prašymas] klausdamas, koks yra priimtas sprendimas, tačiau jokio atsakymo iki šiol negavau.“

3. Pareiškėjas prašo Seimo kontrolierių: „įpareigoti Tarnybą nedelsiant išnagrinėti mano skundą ir priimti sprendimą“.

TYRIMAS IR IŠVADOS

4. Iš kartu su skundu pateiktų dokumentų nustatyta toliau pateikiama informacija.

Tarnybos 2019-09-17 rašte Nr. 4E-6413 „Dėl Prašymo“ (toliau citatose ir tekste vadinama – Raštas) pažymėta:

„Tarnyba 2019-05-30 gavo Prašymą [reg. Nr. 7-1952] ir 2019-07-10 Prašymo papildymą (reg. Nr. 5-8209) dėl UAB „A“ (toliau – Paslaugos teikėjas) veiksmų, galimai pažeidžiančių Jūsų teises ir interesus. Atsižvelgdami į Prašyme išdėstytas aplinkybes ir pateiktus dokumentus, siekdami sudaryti sąlygas ginčą išspręsti taikiai ir vadovaudamiesi Įstatymo 24 straipsnio 1 dalimi bei 25 straipsnio 9 dalimi, pradėjome ginčo neteismo sprendimo procedūrą ir kreipėmės į Paslaugos teikėją, siūlydami ginčą su Jumis išspręsti taikiai bei informuoti Tarnybą apie priimtus sprendimus, o ginčo neišsprendus taikiai, paprašėme pateikti motyvuotus paaiškinimus bei juos pagrindžiančius dokumentus dėl Prašyme nurodytų aplinkybių. [...]. Jei ginčo nepavyks išspręsti taikiai, Tarnyba, išnagrinėjusi Prašymą, Paslaugos teikėjo pateiktus paaiškinimus bei, vadovaudamasi Įstatymo 27

straipsnio 1 dalimi, priims privalomo pobūdžio sprendimą (patenkinti vartotojo reikalavimus; iš dalies patenkinti vartotojo reikalavimus; atmesti vartotojo reikalavimus) ir apie jį informuos minėto straipsnio 5 dalyje nustatyta tvarka. [...]. Apie tolimesnę Prašymo nagrinėjimo eigą informuosime papildomai teisės aktuose nustatyta tvarka.“

5. Seimo kontrolierius, atsižvelgęs į pirmiau nurodytas aplinkybes (šio rašto 1–4 punktai) kreipėsi į Tarnybą prašydamas:

5.1. priimti Tarnybos sprendimą dėl Skundo Tarnybai ir apie tai informuoti Pareiškėją (Seimo kontrolieriui pateikti atsakymo Pareiškėjui kopiją);

5.2. pateikti Tarnybai dokumento, kuriuo Pareiškėjas informuotas apie Tarnybos sprendimo dėl Skundo VVTAT priėmimo galimo vilkinimo priežastis, kopiją ir kt.

Tyrimui reikšmingos faktinės aplinkybės

6. VVTAT 2020-01-30 raštu Nr. 4E-2371 (raštas adresuotas Pareiškėjui) Seimo kontrolierių informavo:

6.1. kad „Tarnyba, atsižvelgdama į Seimo kontrolieriaus rašte išdėstytą prašymą iki 2020-02-10 priimti sprendimą dėl Skundo Tarnybai, informuoja, jog Tarnybos komisija 2020-01-23 priėmė nutarimą Nr. 10-58 [...] [toliau – citatose ir tekste vadinama Nutarimas), kuriuo išsprendė tarp [...] [Pareiškėjo] ir Paslaugos teikėjo kilusį ginčą dėl Paslaugos teikėjo veiksmų, galimai pažeidžiančių [...] [Pareiškėjo] teises ir interesus.

Nutarime pažymėta, kad Tarnybos komisija nutaria „Iš dalies patenkinti [...] [Pareiškėjo] Skunde Tarnybai keliamą reikalavimą Paslaugų teikėjo atžvilgiu, t. y. įpareigoti grąžinti [...] Eur užstatą, mokėtą išsinuomojant gyvenamąsias patalpas. [...]“;

6.2. „Atkreipiame dėmesį, kad Nutarimas [...] [Pareiškėjui] buvo išsiųstas 2020-01-24 raštu Nr. 4E-1803“ (toliau citatose ir tekste vadinama – Atsakymas-2).

Atsakyme-1 taip pat nurodyta: „Atsiprašome, kad patyrėte nepatogumų dėl užtrukusio vartojimo ginčo nagrinėjimo ne teisme tvarka. Pažymime, kad dėl objektyvių priežasčių (darbuotojų kaitos, didelio darbo krūvio ir kt.) Skundo Tarnybai nagrinėjimas užtruko, tačiau buvo dedamos maksimalios pastangos, kad, kaip įmanoma greičiau, būtų priimtas galutinis sprendimas dėl Skundo Tarnybai“;

6.3. „Tarnyba, pasisakydama dėl sprendimo dėl Skundo Tarnybai priėmimo galimo vilkinimo, pažymi, kad Skundas Tarnybai buvo nagrinėjamas vadovaujantis Įstatymo nuostatomis, reglamentuojančiomis vartojimo ginčų nagrinėjimo tvarką, bei Tarnybos direktoriaus 2019-06-28 įsakymu Nr. 1-191 [...] patvirtintomis Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo tarnyboje taisyklėmis (toliau – Taisyklės).

Nepaisant to, jog ginčas buvo nagrinėjamas Įstatymo ir Taisyklių nustatyta tvarka bei ginčo nagrinėjimo metu buvo dedamos pastangos, siekiant kuo operatyviau išnagrinėti Skundą Tarnybai, tačiau sprendimas dėl Skundo Tarnybai pagrįstumo buvo priimtas praleidus teisės aktuose įtvirtintus terminus dėl objektyvių priežasčių, kurias sąlygojo aktyvi darbuotoju kaita, darbuotojų skaičiaus sumažėjimas bei didelis darbo krūvis, tenkantis Skundą Tarnybai nagrinėjusiems specialistams“;

6.4. „Pasisakant dėl Seimo kontrolieriaus rašte išdėstyto prašymo pateikti dokumento, kuriuo [...] [Pareiškėjas buvo] informuotas apie Tarnybos sprendimą dėl Skundo Tarnybai nagrinėjimo ir sprendimo priėmimo galimo vilkinimo, kopiją, pažymėtina, kad Tarnyba 2019-12-12 gavo Prašymą, kuriuo [Pareiškėjas teiravosi] dėl Skundo Tarnybai nagrinėjimo eigos bei Tarnybos priimtus sprendimus. Tarnybos darbuotojas, nagrinėjęs Prašymą, 2019-12-12 elektroniniu laišku atsakė į Prašymą, nurodydamas, jog [...] ginčo medžiaga yra analizuojama bei rengiamas nutarimo projektas [toliau citatose ir tekste vadinama – Atsakymas-1]. Be kita ko, Atsakyme-2 buvo išdėstyta, jog Skundo Tarnybai nagrinėjimas užtruko dėl objektyvių priežasčių, susijusių su dideliu darbo krūviu, tenkančiu Skundą Tarnybai nagrinėjusiems specialistams, bei žmogiškųjų išteklių trūkumu“

(Atsakyme-2 taip pat atsiprašyta „už patiriamus nepatogumus“ ir padėkota „už supratimą“).

Tyrimui reikšmingos Lietuvos Respublikos įstatymų ir kitų teisės aktų nuostatos

7. Įstatymai

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

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; [...]“

7.1.2. *25 straipsnis* – „10. Vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija imasi priemonių, kad ginčo šalys nepiktnaudžiautų savo teisėmis ir nevilkintų ginčo nagrinėjimo, ir siekia, kad ginčas būtų tinkamai išspręstas per įmanomai trumpiausią laiką. [...] 12. Vyriausybė ar jos įgaliota institucija tvirtina vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisykles.“

7.1.3. *44 straipsnis* – „5. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba galimą vartotojų teisių pažeidimą išnagrinėja ir šio įstatymo 40 straipsnyje nurodytas sankcijas paskiria per įmanomai trumpesnę terminą, tačiau ne vėliau kaip per 4 mėnesius nuo šio įstatymo 41 straipsnyje nurodyto skundo gavimo VVTAT ar sprendimo priėmimo dienos.“

7.2. *Seimo kontrolierių įstatymo 22 straipsnio 3 dalyje* nustatyta: „Skundo tyrimas nutraukiamas, jei tyrimo metu išnyksta skundžiamos aplinkybės arba, tarpininkaujant Seimo kontrolieriui, skunde keliamos problemos išsprendžiamos gera valia [...]“

8. Kiti teisės aktai – *Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus 2019-06-28 įsakymu Nr. 1-191 patvirtintose Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo tarnyboje taisyklėse* (Taisyklės) nustatyta:

8.1. „8.3. „25. Asmenų prašymai, pateikti elektroniniu būdu, bet nepasirašyti elektroniniu parašu, prilyginami elektroniniams pasiteiravimams, į kuriuos atsakoma elektroniniu paštu. [...]“

8.2. „32. [...] Atsakymas į pasiteiravimą teikiamas tokiu pat būdu arba įkeliamas į tą pačią sistemą, kurioje buvo gautas elektroninis pasiteiravimas.“

8.3. „33. Į asmenų elektroninius pasiteiravimus, kurie nereikalauja detalios situacijos analizės, papildomo tyrimo ar papildomai surinkti duomenis, atsakoma ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo elektroninio pasiteiravimo gavimo. [...]“

8.4. „34. Asmenų prašymai nagrinėjami pagal Tarnybos kompetenciją. [...]“

8.5. „57. Atsakymai į prašymą parengiami atsižvelgiant į prašymo turinį: [...]“

Tyrimo išvados

9. Apibendrinus Pareiškėjo skunde nurodytas aplinkybes (pažymos 2 ir 3 paragrafai), konstatuotina, kad jis Seimo kontrolieriui skundžiasi tuo, jog Tarnyba iki skundo Seimo kontrolieriui pateikimo dienos nepriėmė sprendimo dėl Skundo Tarnybai ir neatsakė į Prašymą.

10. Apibendrinus šiam tyrimui aktualų teisinį reglamentavimą (pažymos 7–8 paragrafai), pažymėtina, kad vadovaujantis:

10.1. Įstatymu (pažymos 6.1 punktas) – Tarnyba, vykdydama vartotojų ir paslaugų teikėjų ginčų ne teismo tvarka sprendimo funkciją, Skundą Tarnybai turėjo išnagrinėti ir priimti sprendimą dėl ginčo esmės per įmanomai trumpiausią laiką, ne vėliau kaip per 4 mėnesius nuo skundo gavimo;

10.2. Taisyklėmis (pažymos 8 paragrafas) – Tarnyba Prašymą turėjo išnagrinėti per 5 darbo dienas ir (elektroniniu paštu) pateikti Pareiškėjui atsakymą pagal Prašymo turinį.

11. Atsižvelgus į šio tyrimo metu nustatytas aplinkybes (pažymos 1–6 paragrafai), konstatuotina, kad Tarnybos pareigūnai:

11.1. atsižvelgė į Seimo kontrolieriaus tarpininkavimą (pažymos 5.1 punktas) ir šio tyrimo

metu priėmė Nutarimą bei Atsakymu-2 apie jį informavo Pareiškėją (pažymos 6.2 punktas);

11.2. nustatyta tvarka šio tyrimo metu pateikė Pareiškėjui Atsakymą-1 (į Prašymą), kuriuo informavo Pareiškėją apie Nutarimo nepriėmimo laiku priežastis (pažymos 6.4 punktas).

12. Apibendrinus pirmiau pateiktas išvadas, konstatuotina, kad šiuo atveju, Tarnybai atsižvelgus į Seimo kontrolieriaus tarpininkavimą ir išnykus Pareiškėjo skundžiamoms Tarnybos pareigūnų neveikimo aplinkybėms, vadovaujantis Seimo kontrolierių įstatymo 22 straipsnio 3 dalimi (skundo tyrimas nutraukiamas, jei tyrimo metu išnyksta skundžiamos aplinkybės arba, tarpininkaujant Seimo kontrolieriui, skunde keliamos problemos išsprendžiamos gera valia; pažymos 7.2 punktas), *skundo tyrimas nutrauktinas*.

SEIMO KONTROLIERIAUS SPRENDIMAS

13. Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo 22 straipsnio 1 dalies 3 punktu, Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierius nusprendžia X skundo dėl Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos pareigūnų veiksmų (neveikimo) tyrimą nutraukti.

SEIMO KONTROLIERIAUS REKOMENDACIJA

14. Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo 19 straipsnio 1 dalies 17 punktu, Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierius *Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriui* rekomenduoja informuoti, ar Tarnyba yra pasirengusi 2020 metais ginčus ne teismo tvarka bei asmenų prašymus išnagrinėti per teisės aktuose nustatytus terminus.

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

Seimo kontrolierius

Augustinas Normantas