



LIETUVOS RESPUBLIKOS SEIMO KONTROLIERIUS

PAŽYMA DĖL X SKUNDO NR. 4D-2025/2.1-736 PRIEŠ VALSTYBINĘ VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBĄ

2025-08-29 Nr. PA-158
Vilnius

SKUNDO ESMĖ

1. Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierė 2025 m. birželio 18 d. gavo X (toliau citatose ir tekste – Pareiškėjas) skundą „Dėl Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos galimai netinkamai atliktų veiksmų nagrinėjant vartotojo ginčą“ (toliau – Skundas).

2. Pareiškėjas Skunde, be kita ko, nurodo:

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos (toliau citatose ir tekste – VVTAT) vartojimo ginčų komisija [toliau citatose ir tekste – Komisija] 2025 m. gegužės 13 d. priėmė nutarimą [Nr. 10G-1427], kuriuo buvo užbaigtas Pareiškėjo ir UAB „Dailitas“ (toliau citatose ir tekste – Rangovas) ginčo nagrinėjimas (toliau citatose ir tekste – Nutarimas). Reaguodamas į šį Sprendimą, Pareiškėjas 2025 m. gegužės 14 d. pateikė skundą VVTAT direktorei, kuriame prašė panaikinti Nutarimą ir pavesti ginčo nagrinėjimą iš naujo, kadangi priimtas Nutarimas, Pareiškėjo vertinimu, „buvo priimtas pažeidžiant teisinę tvarką, procesinius reikalavimus ir Pareiškėjo, kaip vartotojo, teises. Skundu buvo siekiama užtikrinti, kad vartotojo ginčas būtų pakartotinai išnagrinėtas, pašalinus identifikuotus pažeidimus.“

Pareiškėjas iki šiol nėra gavęs „jokio oficialaus, teisės aktų reikalavimus atitinkančio motyvuoto atsakymo. Vienintelis gautas atsakas – informacinio pobūdžio el. laiškas [iš <...>@vvtat.lt] iš darbuotojos, kuri pati dalyvavo pirminiame ginčo nagrinėjime, ir kuriame nurodyta, jog ginčas daugiau nebus nagrinėjamas.“

3. Pareiškėjas Seimo kontrolierės prašo „ištirti, ar VVTAT tinkamai ir nešališkai reagavo į skundą dėl galimai neteisėtai ir neobjektyviai priimto Nutarimo“; „įvertinti, ar nebuvo pažeista mano, kaip vartotojo, teisė į objektyvų, visapusišką ir nešališką skundo nagrinėjimą bei teisę į atsakymą pagal galiojančius teisės aktus“; „esant pagrindui – pateikti tarnybinį siūlymą VVTAT dėl procedūrinių trūkumų šalinimo ir vartotojų skundų nagrinėjimo tobulinimo“.

TYRIMAS IR IŠVADOS

4. Seimo kontrolierė, vadovaudamasi Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo (toliau – SKĮ) 12 straipsnio 1 dalimi jai suteikta kompetencija, priėmė nagrinėti Skundo dalį dėl VVTAT veiklos viešojo administravimo klausimais, t. y. dėl nepateikto VVTAT oficialaus atsakymo į Pareiškėjo 2025 m. gegužės 14 d. skundą, dėl to, kad atsakymą pateikė ta pati VVTAT „specialistė, kuri dalyvavo pirminiame nagrinėjime, todėl kyla abejonių

dėl objektyvumo“.

Seimo kontrolierė, atsižvelgusi į SKĮ 12 straipsnio 1 dalies, 17 straipsnio 1 dalies 3 ir 6 punktų bei Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo (toliau citatose ir tekste – Įstatymas) 12 straipsnio 1 dalies 5 punkto, 28 straipsnio 1 dalies nuostatas, priėmė sprendimą atsisakyti nagrinėti Skundo dalį, susijusią su Pareiškėjo ir Rangovo ginčo nagrinėjimu („ignoruoatas pagrindinis reikalavimas – įvertinti galimus procesinius pažeidimus ir pavesti ginčą nagrinėti iš naujo“, VVTAT galimai „tinkamai ir nešališkai reagavo į skundą dėl galimai neteisėtai ir neobjektyviai priimto Nutarimo“, Nutarimas „buvo priimtas pažeidžiant teisinę tvarką, procesinius reikalavimus ir mano, kaip vartotojo, teises“), nes VVTAT, spręsdama vartojimo ginčus, veikia ne kaip viešojo administravimo subjektas, o kaip ikiteisminė ginčų sprendimo institucija, todėl šioje Skundo dalyje nurodytų VVTAT veiklos aplinkybių nagrinėjimas nepriskirtas Seimo kontrolieriaus kompetencijai. Be to, VVTAT sprendimas įsigalioja ir yra privalomas vykdyti, jeigu nėra viena ginčo šalis per 30 dienų nuo vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo nepareiškia ieškinio bendrosios kompetencijos teisme Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso nustatyta tvarka, prašydama nagrinėti ginčą iš esmės. Todėl šios Skundo dalies klausimas, prireikus, nagrinėtinas kitoje institucijoje – bendrosios kompetencijos teisme.

5. Seimo kontrolierė, atsižvelgusi į pirmiau nurodytas aplinkybes, kreipėsi į VVTAT, prašydama pateikti informaciją, patvirtintą dokumentais, reikalingą priimtos nagrinėti Skundo dalies tyrimui.

Tyrimui reikšmingos faktinės aplinkybės

6. VVTAT direktorės pavaduotojos 2025 m. liepos 21 d. raštu pateikė Seimo kontrolieriui toliau nurodytą informaciją (šis raštas adresuotas Pareiškėjui):

6.1. Į Seimo kontrolierės prašymą nurodyti Pareiškėjo 2025 m. gegužės 14 d. skundo VVTAT gavimo registravimo duomenis, informavo:

6.1.1. Pareiškėjo 2025 m. gegužės 14 d. Skundas VVTAT gautas ir užregistruotas 2025 m. gegužės 14 d. (reg. Nr. 5G-6433).

Atsakydami į Pareiškėjo Skunde nurodomus teiginius, pažymime, kad pirmasis Pareiškėjo prašymas dėl iš Rangovo įsigytos vidaus durų (4 vnt.) ir aliuminio durų staktų (4 vnt.) gamybos bei montavimo darbų galimai netinkamos kokybės paslaugos bei galimai nepilna apimtimi įvykdytos darbų atlikimo sutarties (2024-11-19), VVTAT gautas 2025 m. vasario 3 d. (reg. Nr. 7G-1019). VVTAT, dar tą pačią dieną, kai buvo gautas Pareiškėjo prašymas, 2025 m. vasario 3 d. raštu (reg. Nr. 4G-3082) kreipėsi į Pareiškėją nurodytu elektroninio pašto adresu, atkreipdama Pareiškėjo dėmesį į Įstatymo 23 straipsnio 3 ir 4 dalyse ir Lietuvos Respublikos teisingumo ministro 2015 m. gruodžio 30 d. įsakymu Nr. 1R-382 „Dėl Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklių patvirtinimo“ patvirtintų Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklių (toliau – Taisyklės) 4 ir 5 punktuose esančias nuostatas, reglamentuojančias vartotojų teisių gynimą ne teisme tvarką. VVTAT, įvertinusi Pareiškėjo prašyme nurodytas aplinkybes bei kartu su prašymu pateiktus dokumentus, vadovaudamasi Įstatymo 23 straipsnio 5 dalimi ir Taisyklių 6 punktu informavo Pareiškėją, jog Pareiškėjo pateiktame prašyme yra trūkumų bei paprašė per VVTAT nustatytą ne trumpesnę kaip 7 dienų terminą pašalinti rašte (reg. Nr. 4G-3082) nurodytus prašymo trūkumus (Įstatymo 23 straipsnio 5 dalis).“

Pareiškėjui 2025 m. vasario 3 d. išsiųstame VVTAT rašte (reg. Nr. 4G-3082) buvo nurodyta trūkstumų dokumentų bei informacijos pateikimo tvarka ir pažymėta, kad visus trūkstumus dokumentus bei informaciją reikia siųsti VVTAT el. paštu tarnyba@vvtat.lt, bet

Pareiškėjas nesilaikė rašte (reg. Nr. 4G-3082) nuodytos tvarkos ir visus dokumentus bei informaciją teikė tiesiogiai VVTAT darbuotojai, tačiau Pareiškėjo pateikiama informacija bei papildomi dokumentai buvo priimti ir registruojami VVTAT sistemoje (reg. Nr. 5G-6065, reg. Nr. 5G-6586, reg. Nr. 5G-6509).

Pažymėtina, jog vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjekto vartotojo prašymą išnagrinėja ir sprendimą priima ne vėliau kaip per 90 dienų nuo to laiko, kai gavo Įstatymo 23 straipsnio 3 dalyje nurodytus dokumentus, jeigu kiti įstatymai nenumato kitaip (Įstatymo 22⁵ straipsnio 1 dalies 5 punktas). Pareiškėjui pašalinus 2025 m. vasario 3 d. VVTAT išsiųstame rašte (reg. Nr. 4G-3082) nurodytus trūkumus, VVTAT 2025 m. vasario 14 d. pradėjo ginčo ne teisme sprendimo procedūrą ir 2025 m. vasario 14 d. raštu (reg. Nr. 4G-4415) kreipėsi į Rangovą siūlydama ginčą su Pareiškėju išspręsti taikiai ir informuoti VVTAT apie priimtus sprendimus, o ginčo neišsprendus taikiai, pateikti motyvuotus paaiškinimus bei juos pagrindžiančius dokumentus dėl Pareiškėjo prašyme nurodytų aplinkybių [...]. Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, Pareiškėjo pateikto prašymo nagrinėjimas VVTAT buvo pradėtas 2025 m. vasario 14 d. (reg. Nr. 4G-4412), o galutinis sprendimas (Nutarimas) priimtas 2025 m. gegužės 13 d. (reg. Nr. 10G-1427), todėl pažymėtina, kad Pareiškėjo prašymas VVTAT buvo išnagrinėtas per mažiau nei 90 dienų laikotarpį“ (per 88 dienas). „Be to, atkreiptinas dėmesys, jog kai dėl objektyvių priežasčių per 90 dienų laikotarpį vartotojo prašymo nagrinėjimas negali būti baigtas, ginčus nagrinėjanti institucija (šiuo atveju – VVTAT) gali terminą pratęsti, bet ne ilgiau kaip 30 dienų (Įstatymo 22⁵ straipsnio 1 dalies 5 punktas). VVTAT priimtas Nutarimas dėl Pareiškėjo pateikto prašymo jau yra įsigaliojęs (reg. Nr. 10G-1427), kadangi Pareiškėjas per 30 dienų nuo Nutarimo priėmimo dienos nesikreipė į bendrosios kompetencijos teismą su ieškiniu nagrinėti ginčą iš esmės.

Pažymėtina, jog Pareiškėjo pateikto prašymo (reg. Nr. 7G-1019) nagrinėjimas VVTAT buvo pradėtas 2025 m. vasario 14 d. (reg. Nr. 4G-4412), tačiau Pareiškėjas, praėjus beveik dviejų mėnesių laikotarpiui nuo VVTAT pradėto Pareiškėjo prašymo nagrinėjimo dienos, 2025 m. balandžio 10 d. elektroniniu paštu informavo VVTAT darbuotoją, jog keičia savo pirminiame VVTAT pateiktame prašyme Rangovo atžvilgiu keliamus reikalavimus (reg. Nr. 5G-6065). Pareiškėjas pirminiame VVTAT pateiktame prašyme reikalavo, jog Rangovas paliktų jau sumontuotas durų staktas, todėl VVTAT, 2025 m. vasario 14 d. pradėjusi Pareiškėjo pateikto prašymo ginčo nagrinėjimo procesą, būtent su tokiu Pareiškėjo nurodytu reikalavimu, 2025 m. vasario 14 d. kreipėsi į Rangovą, tačiau Pareiškėjas 2025 m. balandžio 10 d. elektroniniu paštu VVTAT darbuotojai nurodė, kad keičia savo reikalavimus ir pageidauja, jog sumontuotos durų staktos būtų išmontuotos [...]. Pažymėtina, kad toks Pareiškėjo keliamų reikalavimų keitimas ginčo nagrinėjimo eigoje, turėjo įtakos ilgesniam Pareiškėjo pateikto prašymo nagrinėjimo procesui, tačiau, atkreiptinas dėmesys į tai, jog Pareiškėjo prašymas VVTAT vis tik buvo išnagrinėtas nepažeidžiant Įstatymo 22⁵ straipsnio 1 dalies 5 punkte nustatyto termino, taigi, tarp Pareiškėjo ir Rangovo kilęs vartojimo ginčas išnagrinėtas, VVTAT priėmus Nutarimą dėl ginčo esmės [...].“

6.2. Į Seimo kontrolierės prašymą nurodyti VVTAT darbuotojos el. laiško – atsakymo į Pareiškėjo 2025 m. gegužės 14 d. skundą VVTAT – siuntimo Pareiškėjui registracijos duomenis, nurodė:

„VVTAT darbuotoja nuo 2025 m. vasario 3 d. iki 2025 m. gegužės 21 d. operatyviai atsakinėjo į visus Pareiškėjo siunčiamus elektroninius laiškus bei užduodamus klausimus, o visi tiek Pareiškėjo, tiek ir VVTAT darbuotojos elektroniniai laišakai, pateikiama informacija bei dokumentai nuo 2025 m. vasario 3 d. iki gegužės 21 d. buvo visada registruojami Vartotojų teisių informacinėje sistemoje (VTIS) (reg. Nr. 5G-6065, reg. Nr. 5G-6586, reg. Nr. 5G-6509, reg. Nr. 5G-6433, reg. Nr. 5G-9252).

2025 m. gegužės 14 d. VVTAT darbuotojos atsakymas į Pareiškėjo pateiktame skunde nurodomus teiginius yra užregistruotas VTIS (reg. Nr. 5G-9252) [...].“

6.3. Į Seimo kontrolierės prašymą informuoti apie VVTAT darbuotojos, pateikusios Pareiškėjui atsakymą el. laišku, įgaliojimus teikti asmenims atsakymus VVTAT vardu, informavo:

„Pareiškėjo prašymą nagrinėjusi Paslaugos skyriaus specialistė P. L. [toliau – Specialistė) pagal pareigybių aprašymą (viešai prieinamą informaciją apie Paslaugų skyriaus vyriausiojo specialisto pareigų aprašymą rasite čia: <https://vvtat.lrv.lt/lt/struktura-ir-kontaktai-591/kontaktai-593/>), be kitų, pareigybės aprašyme numatytų funkcijų, nagrinėja skundus ir kitus dokumentus sudėtingais klausimais dėl teisės aktų ir administracinių sprendimų įgyvendinimo, konsultuoja priskirtos srities klausimais. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, jog darbuotoja turi teisę veikti institucijos vardu ir, teikdama atsakymus vartotojams, neperžengė savo kompetencijos ir veikimo ribų, nustatytų pareigybės aprašyme bei taikytinuose teisės aktuose.“

6.4. Į Seimo kontrolierės prašymą motyvuotai paaiškinti, kodėl Pareiškėjo 2025 m. gegužės 14 d. skundas buvo perduotas nagrinėti Specialistei, „kuri pati dalyvavo pirminiame ginčo nagrinėjime“, paaiškino:

„Specialistė niekada nedalyvavo jokioje Komisijos nutarimo priėmimo procedūroje ir nėra Komisijos sudėtyje. Specialistė buvo atsakinga už visą komunikaciją su Pareiškėju bei Rangovu ir atsakinga už tai, jog visa Pareiškėjo bei rangovo pateikiama informacija bei dokumentai būtų užregistruoti VTIS bei perduoti Komisijai.

Pareiškėjas visą informaciją, dokumentus bei su savo pateiktu prašymu susijusius klausimus visada siuntė elektroniniu paštu tiesiogiai Specialistei ir visi elektroniniai laiškai nuo 2025 m. vasario 3 d. iki 2025 m. gegužės 21 d. buvo registruojami VTIS [...]. Atsižvelgiant į tai, kad darbuotojas, nagrinėjantis prašymą, rengia medžiagą Komisijos posėdžiams dėl vartotojų ginčų sprendimo ne teismo tvarka, taigi yra geriausiai susipažinęs tiek su pateiktu prašymu, tiek su visais prie pateikto prašymo pridėtais dokumentais bei papildomai teikiama informacija, padalinio vadovas įvertino, kad Specialistė buvo visiškai susipažinusi su Pareiškėjo pateiktu prašymu, pateikta informacija bei dokumentais, jog galėtų tinkamai atsakyti į Pareiškėjui aktualius klausimus, kurie yra susiję su pateiktu prašymu ar priimtu Nutarimu. Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, buvo priimtas sprendimas, kad Specialistė yra tinkamos kompetencijos, jog Pareiškėjui galėtų išaiškinti, kad Nutarimas dėl jo pateikto prašymo (reg. Nr. 7G-1019) yra priimtas nepažeidžiant ginčo nagrinėjimo ne teisme procesinės tvarkos.“

6.5. Į Seimo kontrolierės prašymą motyvuotai paaiškinti, kodėl Pareiškėjui buvo pateiktas Skunde minimas Specialistės atsakymas el. paštu, o ne VVTAT oficialus atsakymas į 2025 m. gegužės 14 d. skundą, pažymėjo:

„Pareiškėjas savo pateiktame skunde nurodomus teiginius, dar prieš skundo surašymą, elektroniniu paštu jau buvo pateikęs Specialistei ir Pareiškėjui elektroniniu paštu buvo motyvuotai atsakyta, kad Nutarimas dėl Pareiškėjo pateikto prašymo (reg. Nr. 7G-1019) priimtas nepažeidžiant ginčo nagrinėjimo ne teisme tvarkos, nes ginčo nagrinėjimo trukmės skaičiuotinos kiekvienu atveju atskirai, t. y. terminas neskaičiuotinas nuo pradinio prašymo (Įstatymo 22⁵ straipsnio 1 dalies 5 punktas).

Pareiškėjo teigimu, prašymas VVTAT buvo pateiktas 2025 m. vasario 2 d., o nutarimas priimtas 2025 m. gegužės 13 d., todėl buvo pažeista procesinė ginčo nagrinėjimo ne teisme tvarka. Pažymėtina, kad tokie Pareiškėjo skunde nurodomi teiginiai yra nepagrįsti ir Pareiškėjas dar 2025 m. gegužės 14 d. elektroniniu paštu buvo informuotas (reg. Nr. 5G-9252), jog Nutarimas dėl pateikto prašymo (reg. Nr. 7G-1019) buvo priimtas mažiau nei per 90 dienų laikotarpį, nepažeidžiant ginčo nagrinėjimo ne teisme procesinės tvarkos, nes terminas yra skaičiuojamas tik nuo tada, kai buvo pašalinti VVTAT 2025 m. vasario 3 d. Pareiškėjui išsiųstame rašte (reg. Nr. 4G-3082) nurodyti trūkumai (per VVTAT nustatytą ne trumpesnę kaip 7 dienų terminą).

Pažymėtina, kad Specialistė visada operatyviai atsakydavo į Pareiškėjo elektroniniu paštu užduodamus klausimus ar nurodomus teiginius dėl galimai pažeistos ginčo nagrinėjimo procesinės tvarkos (pats Pareiškėjas elektroniniu paštu kreipėsi į Specialistę), o vėliau Pareiškėjas visus tuos pačius teiginius (į kuriuos Specialistė jau buvo pateikusi atsakymus elektroniniu paštu) perrašė į vieną skundą bei šį skundą adresavo VVTAT direktorei, nors Pareiškėjui jau buvo pateikti motyvuoti atsakymai dėl priimto nutarimo ir ginčo nagrinėjimo ne teisme procesinės tvarkos. Pažymėtina, kad visi elektroniniai laiškai yra užregistruoti VTIS. Pareiškėjo surašytame skunde nurodytos aplinkybės buvo tapačios ir į nurodytas aplinkybes Pareiškėjui jau buvo atsakyta dar prieš skundo surašymą bei paaiškinta, kad jeigu Pareiškėjas nesutinka su priimtu nutarimu, jis turi teisę per 30 dienų nuo vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos sprendimo pareikšti ieškinį bendrosios kompetencijos teisme Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso nustatyta tvarka, prašydamas nagrinėti ginčą iš esmės, nes Įstatyme nėra numatyta galimybė panaikinti jau priimtą nutarimą (reg. Nr. 5G-6065, reg. Nr. 5G-6586, reg. Nr. 5G-6509, reg. Nr. 5G-6433, reg. Nr. 5G-9252).“

6.6. Į Seimo kontrolierės rekomendaciją pateikti Pareiškėjui oficialų VVTAT atsakymą į jo 2025 m. gegužės 14 d. skundą (Seimo kontrolieriui pateikti šio atsakymo kopiją), pažymėjo:

Paaiškiname „ir tuo pačiu atsakome į Pareiškėjo pateiktą skundą, jog oficialus VVTAT atsakymas į Pareiškėjo 2025 m. gegužės 14 d. skundą nebuvo pateiktas, nes identiški Pareiškėjo teiginiai, kurie buvo nurodyti ir oficialiame skunde, jau buvo pateikti elektroniniu paštu Specialistei ir į juos jau buvo pateikti motyvuoti bei išsamūs atsakymai.

Tačiau pažymime, kad atsižvelgiant į didelį gaunamų skundų kiekį, VVTAT išlieka žmogiškosios klaidos tikimybė. Kiekvienu tokios klaidos atveju darbuotojų dėmesys atkreipiamas į nustatytas klaidas, dedamos maksimalios pastangos jas ištaisyti ir užtikrinti, kad ateityje jos nepasikartotų. Pažymėtina, kad jeigu klaida pastebima jau po galutinio sprendimo (nutarimo) surašymo ir ji yra reikšminga tolesniam nutarimo įvykdymui, kiekvienu atveju atliekamas nutarimo techninės klaidos ištaisyimas, tačiau šiuo atveju nežvelgtas poreikis iš naujo peržiūrėti ginčo nagrinėjimo metu pateiktą informaciją bei dokumentus, ir keisti jau priimto Nutarimo dėl Pareiškėjo pateikto prašymo, ir Pareiškėjo surašytame skunde nurodomų teiginių, kurie laikytini nepagrįstais.

Pažymėtina, kad Nutarimas buvo priimtas atsižvelgiant į abiejų ginčo šalių pateiktas faktinės aplinkybes bei argumentus, laikantis nešališkumo bei teisėtumo principų abiejų ginčo šalių atžvilgiu. Pažymėtina ir tai, jog Įstatymo 25 straipsnyje numatyta, kad ginčus nagrinėjanti institucija paprastai ginčus nagrinėja rašytinio proceso tvarka pagal jai pateiktus rašytinius ir (ar) daiktinius įrodymus. Lietuvos Aukščiausiasis Teismas 2012 m. spalio 31 d. nutartyje, priimtoje civilinėje byloje Nr. 3K-3-458/2012, nurodė, kad „įrodymų vertinimas grindžiamas tikėtinumo taisykle, kurios esmę sudaro laisvo įrodymų vertinimo principas – teismas suteikia didesnę įrodomąją galią tam įrodymui, kuris suponuoja didesnę vieno ar kito fakto buvimo ar nebuvimo tikimybę“. Pagal Įstatymo 27 straipsnio 2 dalį, ginčus nagrinėjanti institucija savo sprendimą priima atsižvelgdama į ginčo nagrinėjimo metu nustatytas aplinkybes ir jas pagrindžiančius įrodymus.

Pastebėtina ir tai, kad ginčo nagrinėjimo metu įvertinus visas faktines aplinkybes, pateiktus dokumentus bei nurodytus argumentus buvo priimtas sprendimas, jog Pareiškėjo reikalavimas grąžinti visą sumokėtą avansinę įmoką (1700,00 EUR) yra nepagrįstas, nes Rangovas pagal su Pareiškėju sudarytą darbų atlikimo sutartį patyrė papildomus finansinius nuostolius, durų staktos (2 vnt.) buvo pagamintos ir sumontuotos Pareiškėjo namuose, taip pat buvo atlikti nustatytų defektų šalinimo darbai, todėl Pareiškėjo reikalavimas grąžinti visą sumokėtą avansinę įmoką negalėjo būti tenkinamas, nes taip būtų pažeistas proporcingumo ir interesų derinimo principas, o proporcingumo ir interesų derinimo principo taikymas ginant

virtotojo teises reiskia, kad specialiais gynnimo bŭdais turi bŭti siekiama uŭtikrinti (atkurti) teisęjŭ pirkęjo (paslaugos gavęjo) ir pardavęjo (paslaugos teikęjo) interesŭ pusiausvyrą, o ne jį nepagrįstai iškreipti virtotojo naudai ir sudaryti sąlygas piktnaudžiauti teise.

Be to, Rangovas 2025 m. kovo 5 d. VVTAT pateiktame motyvuotame atsakyme (reg. Nr. 5G-4952) nurodę, jog sutinka su Pareiškęju kilusį ginčą išspręsti taikiai bei apie šį ginčo išsprendimo bŭdą buvo informavęs ir Pareiškęją, kuriam dar 2024 m. gruodžio 13 d. elektroniniu paštu nurodę, kad sutinka nutraukti sudarytą darbŭ atlikimo sutartį, išsimontuoti Pareiškęjui netinkamas durŭ staktas (2 vnt.) bei grąžinti dalį sumokętos avansinės įmokos. Atsižvelgiant į tai, kad nutarimu buvo konstatuota, kad rangovas patyrę papildomus finansinius nuostolius, nes durŭ staktos (2 vnt.) buvo pagamintos ir sumontuotos Pareiškęjo namuose, taip pat buvo atlikti nustatyto defektŭ šalinimo darbai, tačiau pats Pareiškęjas nebuvo suinteresuotas kilusio ginčo išspręsti taikiai ir nesutiko su Rangovo pateiktu pasiŭlymu nutraukti sudarytą darbŭ atlikimo sutartį bei susigrąžinti dalį sumokęto avanso.

Pažymėtina, kad Pareiškęjas iš anksto tinkamai neinformavęs Rangovo, savo iniciatyva pasisamdę kitą įmonę, kuri atliko vidaus apdailos darbus aplink Rangovo jau sumontuotas durŭ staktas, kurias dar prieš tai reikalavo išmontuoti, todėl dėl tokiŭ Pareiškęjo veiksmy Rangovui tapo nebeįmanoma ne tik išmontuoti durŭ staktas be papildomos žalos jau atliktai vidaus apdailai, bet ir objektyviai įvertinti atliktŭ darbŭ kokybę atliekant ekspertizę. Pareiškęjas Rangovui buvo nurodęs, kad jo netenkina pagamintos ir sumontuotos aliuminio durŭ staktos (2 vnt.), tačiau iš karto po atliktŭ aliuminio staktŭ montavimo darbŭ sąmoningai vykdę vidaus apdailos darbus aplink rangovo sumontuotas durŭ staktas, tuo pačiu metu reikalaudamas išmontuoti durŭ staktas (2 vnt.) ir atlyginti padarytą žalą atliktai vidaus apdailai (968,00 EUR).

Iš dokumentŭ, kuriuos ginčo šalys teikę VVTAT, šiai nagrinęjant tarp Pareiškęjo ir Rangovo kilusį vartojimo ginčą, matyti, jog Pareiškęjas dar 2024 m. gruodžio 12 d. elektroniniu paštu Rangovui buvo nurodęs, kad reikalauja nutraukti sudarytą darbŭ atlikimo sutartį ir grąžinti sumokętą avansinę įmoką (1700,00 EUR), o Rangovas 2024 m. gruodžio 13 d. elektroniniu paštu Pareiškęjui buvo nurodęs, kad sutinka nutraukti sudarytą sutartį, išsimontuoti netinkamas durŭ staktas (2 vnt.) bei grąžinti dalį (atskaičius jau pagamintŭ ir sumontuotŭ durŭ staktŭ vertę) Pareiškęjo sumokętos avansinės įmokos, tačiau pats Pareiškęjas iš savo pusės apsunkino visą situaciją ir dar 2024 m. gruodžio 17 d. elektroniniu paštu Rangovui nurodę, kad vidaus apdailos darbai jau yra vykdomi, todėl, Pareiškęjo teigimu, Rangovas privalęs atlyginti ir staktŭ išmontavimo metu padarytą žalą jau atliktiems vidaus apdailos darbams (968,00 EUR).

Dar objekto apžiŭros metu, pats Pareiškęjas Rangovui buvo nurodęs, kad durŭ staktos nuo grindŭ turi bŭti pakeltos 14 mm, o pasak Rangovo, durŭ staktos visuomet yra keliamos 16 mm nuo grindŭ. Pažymėtina, jog Pareiškęjas VTIS 2025 m. vasario 24 d. VVTAT nurodę, jog dėl pakeltŭ staktŭ papildomai buvo atlikti 1,5 cm grindŭ išlyginamojo sluoksnio darbai (90 kv. m.), tačiau iš ginčo medžiagos matyti, jog pats Pareiškęjas rangovui buvo nurodęs, kad sumontuotos staktos turi bŭti pakeltos 14 mm (1,4 cm) ir Pareiškęjas dėl savo galimai netinkamai priimtŭ sprendimŭ visą atsakomybės naštą bandę perkelti Rangovui. Be to, nors pats Pareiškęjas asmeniškai su Rangovo įmonės direktoriumi susitarę, kad pateiktas ŭžsakymas yra atšaukiamas ir durys nebebus gaminamos, o sudaryta darbŭ atlikimo sutartis ir visi su ja susiję gamybiniai procesai yra sustabdyti iki atskiros susitarimo su Rangovu, tačiau po abiejŭ ginčo šaliŭ priimto susitarimo, Pareiškęjas ir vėl iš naujo kreipęsi į Rangovą su reikalavimu išmontuoti durŭ staktas, atlyginti staktŭ išmontavimo metu padarytą papildomą žalą atliktai buto apdailai (968,00 EUR), grąžinti visą sumokętą avansinę įmoką (1700,00 EUR) bei sumokęti susikaupusius delspinigius dėl per sutartyje numatytą laikotarpį pilna apimtimi neįvykdyto durŭ ir staktŭ gamybos bei montavimo darbŭ (976,96) – viso atlyginti 3644,96 EUR.

Atkreiptinas dėmesys į tai, kad Pareiškėjas nuo pat sutarties sudarymo dienos (2024 m. lapkričio 19 d.) jau ne vieną kartą tiek elektroniniais laiškais, tiek ir žodžiu dalinai buvo nutraukęs sudarytą darbų atlikimo sutartį ir tam tikras pateikto užsakymo dalis, tačiau informavęs Rangovą, kad sudaryta darbų atlikimo sutartis yra nutraukiama, o sutartyje nurodytas užsakymas bei tam tikros jo dalys yra nereikalingos, iš esmės keitė savo reikalavimus ir reikalavo, kad Rangovas sutartyje nurodytais terminais pagamintų visiškai kitokius gaminius, nei buvo nurodyti sudarytoje darbų atlikimo sutartyje. Pažymėtina, jog Pareiškėjui išreiškus nepasitenkinimą atliktų darbų kokybe, Rangovas ėmėsi visų būtinų priemonių siekiant užtikrinti tinkamą paslaugos kokybę ir atliko nustatytų trūkumų šalinimo darbus. Be to, pažymėtina, kad rangovas Pareiškėjui siūlė kompromisą – savo lėšomis pakeisti jau sumontuotas durų staktas (2 vnt.), tinkamai informuodamas, kad tai pareikalautų papildomo laiko dėl gamybos trukmės, bet jeigu toks variantas Pareiškėjui netinka, Rangovas nurodė, kad yra pasiruošęs gražinti dalį sumokėto avanso dalį (atskaičius jau pagamintų ir sumontuotų durų staktų vertę) ir demontuoti staktas iš objekto. Atsižvelgiant į pirmiau išdėstytus motyvus, taip pat įvertinus ginčo šalių (Pareiškėjo ir Rangovo) pateiktus paaiškinimus bei įrodymus, nutarimu nebuvo jokio pagrindo tenkinti Pareiškėjo prašyme keliamų reikalavimų Rangovo atžvilgiu.

Komisija, priimdama Nutarimą detalai nepasisakė apie sutarties nutraukimą, nes Rangovas Pareiškėjui ir VVTAT nurodė, kad sutinka nutraukti sutartį, tačiau to nesutinka padaryti pats Pareiškėjas, kuris reikalauja nutraukti sutartį tik atlyginus visą nurodytą pinigų sumą 3644,96 EUR, kuri Nutarimo priėmimo metu buvo pripažinta kaip nepagrįsta bei neatitiko proporcingumo ir interesų derinimo principo, o patenkinus tokį Pareiškėjo reikalavimą, abiejų ginčo šalių interesų pusiausvyrą būtų nepagrįstai iškreipta ir Pareiškėjui būtų sudaromos sąlygos piktnaudžiauti savo kaip vartotojo teisėmis.

Pažymėtina, kad vartojimo sutartiniuose santykiuose galioja bendrieji civilinių santykių reglamentavimo principai – proporcingumo, civilinių santykių dalyvių interesų pusiausvyros, civilinės apyvartos stabilumo ir kt. Proporcingumo ir interesų derinimo principo taikymas ginant vartotojo teises reiškia, kad specialiais gynimo būdais turi būti siekiama užtikrinti (atkurti) teisėtą pirkėjo (paslaugos gavėjo) ir pardavėjo (paslaugos teikėjo) interesų pusiausvyrą, o ne ją nepagrįstai iškreipti vartotojo naudai ir sudaryti sąlygas piktnaudžiauti teise. Vadovaujantis teismų formuojama praktika, ginčą nagrinėjantis subjektas (šiuo atveju – VVTAT), įvertindamas vartotojo pasirinkto teisių gynimo būdo taikymo galimybę, turi atsižvelgti į konkrečias teisiškai reikšmingas aplinkybes ir siekti civilinių teisinių santykių reguliavimui būdingo proporcingumo principo įgyvendinimo, kad vartotojo teisių gynimo būdas būtų proporcingas prievolių pažeidimo mastui ir nesukeltų pažeidimui neadekvačių teisinių padarinių (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2013 m. balandžio 26 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-252/2013). Be to, pažymėtina, kad vartotojų teisės aktų garantuota minėtų reikalavimų reiškinio teisė turi būti susijusi su objektyvia ir įrodymais pagrįsta aplinkybe, jog rangovas neįvykdė įsipareigojimų.

Pareiškėjas ir Rangovas 2025 m. gegužės 14 d. raštu Nr. 4G-11893 buvo informuoti, kad Komisija, vadovaudamasi Įstatymo 12 straipsnio 1 dalies 5 punktu, vartotojų ginčų sprendimo ne teisme rašytinio proceso tvarka išnagrinėjo ginčą, kilusį tarp Pareiškėjo ir Rangovo, ir 2025 m. gegužės 13 d. priėmė Nutarimą. Minimū raštu VVTAT taip pat paprašė Pareiškėjo ir Rangovo per 30 dienų nuo Nutarimo priėmimo dienos informuoti VVTAT, jeigu bus pareikštas ieškinys bendrosios kompetencijos teisme nagrinėti ginčą iš esmės.

Pažymėtina, kad kaip minėta pirmiau, Nutarimas dėl Pareiškėjo pateikto prašymo jau yra įsigaliojęs [...], nes nei viena iš ginčo šalių (nei Pareiškėjas, nei Rangovas) per 30 dienų nuo Nutarimo priėmimo dienos nesikreipė į bendrosios kompetencijos teismą su ieškiniu nagrinėti ginčą iš esmės.

Atsižvelgiant į pirmiau išdėstytus motyvus, darytina išvada, jog Pareiškėjo pateikto prašymo nagrinėjimo VVTAT metu, Įstatyme ir Taisyklėse esančios nuostatos, reglamentuojančios vartotojų teisių gynimo ne teisme tvarką, pažeistos nebuvo.“

7. Pareiškėjas 2025 m. rugpjūčio 20 d. papildomai pateikė Seimo kontrolieriui savo nuomonę, dėl VVTAT atsakymo, nurodyto pažymos 6 punkte:

„Atsižvelgiant į 2025-07-21 VVTAT paaiškinimus, kurie neatitinka faktinių aplinkybių, teikiu atsakymus ir dokumentus, paneigiančius paaiškiniame išdėstytus teiginius: [...] Teiginys, kad trūkstami dokumentai (nuotraukos) buvo perduoti tiesiogiai VVTAT darbuotojai ir tik po to užregistruoti VTIS sistemoje, neatitinka tikrovės. Dokumentai su komentarais buvo pateikti VTIS sistemoje 2025-02-03 11:54:59 (Priedas Nr. 1). [...]. Teiginys, kad pareiškėjui skunde nurodyta informacija buvo paaiškinta dar iki skundo pateikimo, neatitinka tikrovės. [...]. Teiginys, kad užsakovas savarankiškai pasisamdė kitą įmonę ir dėl to rangovui neįmanoma atlikti ekspertizės, neatitinka tikrovės. [...]. Teiginys, kad rangovas ėmėsi visų priemonių brokui ištaisyti, neatitinka realybės. Rangovas iki šiol neatvyko broko taisyti, nuolat vilkino procesus, pateikė tik formalius, bet problemos nesprendžiančius atsakymus, su priedais „noriu taikiai spręsti situaciją“. [...].“

Stebina tai, jog VVTAT, kurios pagrindinė funkcija yra ginti vartotojų teises bei teisėtus interesus, šiuo atveju ginčą vertino neobjektyviai ir neatsakingai. Vietoje to, kad būtų vadovojamasi pasirašyta sutartimi bei jos nuostatomis, sprendime remiamasi iš konteksto ištrauktu žodiniu susirašinėjimu nevertinant jų chronologijos, nepagrįstais teiginiais bei faktais, kurių nepatvirtina jokie dokumentai. Daroma prielaida, jog VVTAT darbuotojai galimai turi interesų su rangovu Dailitas UAB ar kitomis susijusiomis įmonėmis ar asmenimis. [...].“

Tyrimui reikšmingos teisės aktų nuostatos

8. Lietuvos Respublikos įstatymai

8.1. *Konstitucijos 5 straipsnis* – „[...] Valdžios įstaigos tarnauja žmonėms.“

8.2. *Seimo kontrolierių įstatymo* (toliau – SKI):

3 straipsnis „Seimo kontrolierių veiklos tikslai“ – „Seimo kontrolierių veiklos tikslai:

1) ginti žmogaus teisę į gerą viešąjį administravimą, užtikrinantį žmogaus teises ir laisves, prižiūrėti, ar valdžios įstaigos vykdo pareigą tinkamai tarnauti žmonėms; [...].“

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

22 straipsnio „Seimo kontrolieriaus sprendimai“ 3 dalis – „Skundo tyrimas nutraukiamas, jei tyrimo metu išnyksta skundžiamos aplinkybės arba, tarpininkaujant Seimo kontrolieriui, skunde keliamos problemos išsprendžiamos gera valia, taip pat kitais šio įstatymo nustatytais atvejais.“

8.3. *Vartotojų teisių apsaugos įstatymo* (Įstatymas):

12 straipsnio „VVTAT funkcijos ir teisės“ 1 dalis – „VVTAT atlieka šias funkcijas: [...]

5) ne teismo tvarka sprendžia vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčus [...].“

22¹ straipsnis „Vartojimo ginčų komisijos“ – „1. Šio įstatymo VVTAT priskirtiems ginčams nagrinėti sudaromos nuolatinės vartojimo ginčų komisijos. Vartojimo ginčų komisijos nagrinėja vartojimo ginčus atskirose vartojimo prekių ir paslaugų srityse arba Lietuvos Respublikos teritorijos administraciniuose vienetuose. [...]. 5. [...]. Priimant sprendimą dėl ginčo esmės, dalyvauja tik vartojimo ginčų komisijos nariai. [...]. 7. VVTAT užtikrina vartojimo ginčų komisijų veiklos sąlygas ir šias komisijas techniškai aptarnauja.“

28 straipsnis „Vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos sprendimo įsigaliojimas ir vykdymas“ – „1. Vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos sprendimas įsigalioja ir yra privalomas vykdyti, jeigu nė viena ginčo šalis per 30 dienų nuo vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo nepareiškia ieškinio bendrosios kompetencijos teisme Civilinio proceso kodekso nustatyta tvarka, prašydama nagrinėti ginčą iš esmės. [...] 4. Vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija gali savo iniciatyva ar ginčo šalių prašymu ištaisyti savo sprendime rašymo apsirikimus ar aiškias aritmetines klaidas, kurių ištaisyimas nekeičia sprendimo esmės. Šiais atvejais dėl sprendimo taisymo sprendžiama rašytinės procedūros tvarka.“

49 straipsnis „Nutarimo apskundimas“ – „1. Pardavėjas, paslaugų teikėjas, pareiškėjas, nesutinkantys su VVTAT nutarimu, turi teisę per 30 kalendorinių dienų nuo nutarimo priėmimo dienos apskusti jį teismui Administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka. [...]“

8.4. *Viešojo administravimo įstatymo (toliau – VAI):*

3 straipsnis „Viešojo administravimo principai“ – „Viešojo administravimo subjektai savo veikloje vadovaujami šiais principais: [...] 4) įstatymo viršenybės. Šis principas reiškia, kad įgaliojimai atlikti viešąjį administravimą viešojo administravimo subjektams turi būti nustatyti laikantis šio įstatymo nustatytų reikalavimų, o viešojo administravimo subjektų veikla turi atitikti šiame įstatyme išdėstytus teisinius pagrindus. Administraciniai sprendimai, susiję su asmenų teisių ir pareigų įgyvendinimu, visais atvejais turi būti pagrįsti įstatymais; 5) 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; [...] 9) objektyvumo. Šis principas reiškia, kad administracinio sprendimo priėmimas ir kiti oficialūs viešojo administravimo subjekto veiksmai turi būti nešališki ir objektyvūs [...]“

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

23 straipsnio „Administracinės procedūros pradžia“ 2 dalis – „Draudžiama persiųsti (perduoti) skundą nagrinėti pareigūnui, valstybės tarnautojui, kitam įstatymų nustatyta specialų statusą turinčiam fiziniam asmeniui ar darbuotojui, o kai skundas dėl viešojo administravimo subjekto veiksmų ar neveikimo paduodamas aukštesniam pagal pavaldumą viešojo administravimo subjektui, – viešojo administravimo subjektui ar jo struktūriniam padaliniiui, kurių veiksmai yra skundžiami. [...]“

9. Kiti teisės aktai

9.1. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 patvirtintų Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių (toliau – Prašymų nagrinėjimo taisyklės):

3 punktas – „Nuostatos, kurios nėra įtvirtintos įstatymuose, tiesiogiai taikomuose Europos Sąjungos teisės aktuose, Lietuvos Respublikos tarptautinėse sutartyse ar jų pagrindų priimtuose teisės aktuose, tačiau yra reikalingos sklandžiam asmenų prašymų ir

skundų nagrinėjimui ir asmenų aptarnavimui institucijoje, taip pat nuostatos, kurių reikia tinkamam Taisyklių įgyvendinimui, gali būti reglamentuotos institucijos vadovo ar pagal kompetenciją kito institucijos valdymo organo (toliau – institucijos vadovas) priimtu vidaus administravimo aktu. Šios nuostatos jokia forma negali bloginti besikreipiančių į instituciją asmenų padėties.“

18 punktas – „Prašymai ar skundai, pateikti žodžiu, į kuriuos galima atsakyti arba kuriais galima išspręsti asmeniui rūpimus klausimus iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią institucijos darbo dieną, nepažeidžiant asmenų ar institucijos interesų, institucijoje gali būti neregistruojami, jeigu institucijos vadovas ar jo įgaliotas asmuo nenustato kitaip. [...] Į tokius prašymus ar skundus turi būti atsakoma iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią institucijos darbo dieną. Jeigu į žodžiu pateiktą prašymą ar skundą negalima atsakyti iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią institucijos darbo dieną, asmeniui turi būti sudaroma galimybė išdėstyti prašymą ar skundą raštu arba, jeigu institucija sudaro galimybę, priimti prašymą ar skundą žodžiu, užfiksuoti ir saugoti jo turinį panaudojant garso ar garso ir vaizdo nuotolinio perdavimo ir įrašymo priemones.“

44 punktas – „Atsakymas į prašymą ar skundą, siunčiamas naudojant elektroninių ryšių priemones, turi būti pasirašytas institucijos vadovo arba jo įgalioto asmens kvalifikuotu elektroniniu parašu arba suformuotas naudojant tokias informacines technologijas, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą, išskyrus atvejus, kai pagal Taisyklių 18 punktą į prašymus ar skundus atsakoma iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią institucijos darbo dieną – šiais atvejais institucijos vadovo ar jo įgalioto asmens sprendimu atsakoma iš institucijos darbuotojo jam institucijos suteikto elektroninio pašto.“

9.2. VVTAT Paslaugų skyriaus vyriausiojo specialisto pareigybės aprašymas (pateiktas VVTAT interneto svetainėje, teisės akto, kuriuo patvirtintas pareigybės aprašymas, duomenys nenurodyti) – „Pareigų aprašymas. Funkcijos: [...] Konsultuoja priskirtos srities klausimais. Nagrinėja prašymus ir skundus sudėtingais klausimais dėl administracinių sprendimų priėmimo veiklų vykdymo, rengia administracinius sprendimus ir atsakymus arba prireikus koordinuoja prašymų ir skundų sudėtingais klausimais dėl administracinių sprendimų priėmimo veiklų vykdymo nagrinėjimą arba prireikus koordinuoja administracinių sprendimų ir atsakymų rengimą. [...] Rengia ir teikia pasiūlymus su administracinių sprendimų priėmimu susijusiais klausimais. [...] Tiria vartotojų ir kitų asmenų prašymus, skundus, rengia medžiagą Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisijos posėdžiams dėl vartotojų ginčų sprendimo ne teismo tvarka. [...] Vykdo kitus nenuolatinio pobūdžio su struktūrinio padalinio veikla susijusius pavedimus.“

Tyrimui reikšminga Lietuvos Respublikos teismų praktika

10. Lietuvos Respublikos Konstitucinio Teismo praktika:

2004 m. gruodžio 13 d. nutarimas – „Konstitucinis Teismas savo nutarimuose ne kartą yra konstatavęs, kad Konstitucijoje įtvirtintas teisinės valstybės principas, be kitų reikalavimų, suponuoja ir tai, kad turi būti užtikrintos žmogaus teisės ir laisvės, kad visos valstybės valdžią įgyvendinančios ir kitos valstybės ir savivaldybių institucijos, visi pareigūnai turi veikti remdamiesi teise [...]. Neatsiejami teisinės valstybės principo elementai yra teisėtų lūkesčių apsauga, teisinis tikrumas ir teisinis saugumas. [...] Neužtikrinus teisėtų lūkesčių apsaugos, teisinio tikrumo ir teisinio saugumo, nebūtų užtikrintas asmens pasitikėjimas valstybe ir teise. [...]“

„Valstybės tarnybos sistemos, valdžios įstaigų darbas turi būti organizuotas taip, kad į valdžios įstaigas, valstybės tarnautojus kreipėsi žmonės nepatirtų savivalės, piktnaudžiavimo, biurokratizmo, kad jų reikalai būtų nagrinėjami ir sprendžiami nevilkinant.“

2018 m. balandžio 12 d. nutarimas Nr. KT6-N4/2018 – „Kaip ne kartą yra

konstatavęs Konstitucinis Teismas, Konstitucijoje įtvirtintas atsakingo valdymo principas suponuoja tai, kad visos valstybės institucijos ir pareigūnai turi vykdyti savo funkcijas vadovaudamiesi Konstitucija, teise, veikdami Tautos ir Lietuvos valstybės interesais, taip pat turi tinkamai įgyvendinti jiems Konstitucijos ir įstatymų suteiktus įgaliojimus (*inter alia* 2015 m. lapkričio 19 d., 2016 m. liepos 8 d., 2018 m. kovo 2 d. nutarimai). Pažymėtina, kad konstitucinis atsakingo valdymo principas, aiškinamas kartu su Konstitucijos 5 straipsnio 3 dalyje įtvirtintu valdžios įstaigų tarnavimo žmonėms imperatyvu [...] (2016 m. liepos 8 d. nutarimas).“

11. *Lietuvos vyriausiojo administracinio teismo (toliau – LVAT) praktika:*

LVAT praktika, taikant Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo normas, LVAT biuletenis Nr. 30 – „Atsižvelgęs į Viešojo administravimo įstatymo 2 straipsnio 1 dalies ir Administracinių bylų teisenos įstatymo 2 straipsnio 1 dalies nuostatas, LVAT yra pripažinęs, kad viešuoju administravimu nelaikytinos tokios veiklos, kaip: [...] Ginčų nagrinėjimas ikiteismine tvarka“; „Tarnyba pagal savo vykdomų funkcijų pobūdį gali veikti tiek kaip viešojo administravimo, tiek kaip teisės aktuose nustatyta ikiteisminio nagrinėjimo institucija.“

2007 m. lapkričio 5 d. nutartis administracinėje byloje Nr. A⁵-990/2007 – „Viešojo administravimo subjektų veiksmai turi būti aiškūs, nedviprasmiški. Priešingu atveju viešojo administravimo paslaugų vartotojui gali kilti neaiškumų, kaip ir koku būdu jis (paslaugų vartotojas) turi elgtis, siekdamas gauti kokybišką viešąją paslaugą.“

2012 m. kovo 1 d. nutartis administracinėje byloje Nr. A⁵⁰²-1605/2012 – „Lietuvos Respublikos Konstitucija įtvirtina atsakingo valdymo (gero administravimo) principą (Lietuvos Respublikos Konstitucinio Teismo 1999-05-11, 2004-12-13 nutarimai, 2004-11-05 išvada). Vienas iš gero administravimo principų yra konstitucinė nuostata, kad visos valdžios įstaigos tarnauja žmonėms (Lietuvos vyriausiojo administracinio teismo 2005-05-31 nutartis administracinėje byloje Nr. A¹⁰-655/2005). [...] 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.).“

2012 m. gegužės 24 d. nutartis administracinėje byloje Nr. A520-2327/2012 – „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.“

2016 m. vasario 22 d. nutartis administracinėje byloje Nr. A-1150-520/2016 – „[...] atsakovas savo kompetencijos ribose įvykdė pareigą ir pateikė pareiškėjui tinkamą atsakymą, o tai, kad pareiškėjo netenkina skundžiamame atsakyme išdėstytos faktinės aplinkybės ir argumentai, nėra pagrindas pripažinti, jog pats atsakymas yra nemotyvuotas ir neteisėtas bei neatitinkantis Viešojo administravimo įstatymo nuostatų.“

2017 m. balandžio 10 d. nutartis administracinėje byloje Nr. eA-322-552/2017 – „Valdžios institucijos, siekdamos įgyvendinti gero viešojo administravimo principą, užtikrinti žmogaus teisių ir laisvių bei privataus asmens, kaip silpnesnės santykio su viešąja administracija šalies, apsaugą, privalo bet kurioje situacijoje vadovautis fundamentaliais protingumo, teisingumo, sąžiningumo principais, o sprendimų priėmimo metu atsižvelgti į susiklosčiusių faktinių aplinkybių visumą [...].“

2023 m. balandžio 26 d. nutartis administracinėje byloje Nr. eA-261-575/2023 – „Pagal esamą administracinių teismų praktiką, asmuo, nepriklausomai nuo dokumento, kuriuo kreipiasi į viešojo administravimo subjektą, pobūdžio (skundas, pareiškimas, prašymas), turi teisę, kad šis kreipimasis būtų išnagrinėtas ir į jį būtų atsakyta teisės aktu“

nustatyta tvarka (Lietuvos vyriausiojo administracinio teismo 2018 m. rugsėjo 18 d. nutartis administracinėje byloje Nr. eAS-651-624/2018).“

2025 m. vasario 5 d. nutartis administracinėje byloje Nr. eAS-39-520/2025 – „Lietuvos vyriausiasis administracinis teismas yra išaiškinęs, kad viešojo administravimo subjektų kompetencija turi būti nustatyta įstatymu, veikla vykdoma tik jiems priskirtos kompetencijos ribose, bet kokie viešojo administravimo subjektų veiksmai ar sprendimai, priimti viršijant nustatytą kompetenciją, pripažįstami neteisėtais (žr., pvz., LVAT 2010 m. lapkričio 26 d. sprendimą administracinėje byloje Nr. A756-1486/2010; kt.). Akcentuotina, kad viešojoje teisėje veikiančys įstatymo viršenybės ir teisinio apibrėžtumo principai lemia tai, kad visi viešojo administravimo subjektai turi tik tokius įgalinimus, kurie jiems yra suteikti konkrečiomis teisės aktų nuostatomis, todėl plečiamas valdymo institucijų kompetencijos aiškinimas yra negalimas (žr., pvz., LVAT 2007 m. lapkričio 19 d. nutartį administracinėje byloje Nr. A14-1052/2007; kt.). Viešojo administravimo subjektui galioja administracinės teisės principas, nustatantis, jog viešojo administravimo subjektui leidžiama tiek, kiek nustato įstatymas. Šis imperatyvas reiškia, kad viešojo administravimo subjektas neturi diskrecijos teisės peržengti jam nustatytos kompetencijos ribas ar veikti tokiu būdu, kokio nenumato teisės aktai (žr., pvz., LVAT 2024 m. lapkričio 6 d. sprendimą administracinėje byloje Nr. eA-704-662/2024; kt.).“

12. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo (toliau – LAT) praktika:

2008 m. kovo 4 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-154/2008 – „Ar viešosios teisės subjektas elgėsi pakankamai rūpestingai ir atidžiai, turi būti vertinama pagal tai, kaip tiksliai jis laikėsi jo veiklą reglamentuojančių įstatymų reikalavimų.“

2013 m. liepos 25 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-416/2013 – „Pažymėtina, kad VVTAT, nagrinėdama vartotojų ir pardavėjų ar paslaugų teikėjų ginčus, atlieka vartotojų teisių gynimo ir ginčo sprendimo tarpininko funkciją, tačiau šioje srityje neturi viešojo administravimo subjekto įgaliojimų [...]“

Tyrimo išvados

13. Pažymėtina, kad šio tyrimo metu, kaip buvo nurodyta pirmiau (pažymos 4 punktas) nagrinėjama Skundo dalis dėl VVTAT veiklos viešojo administravimo klausimais, t. y., dėl nepateikto VVTAT oficialaus atsakymo į Pareiškėjo 2025 m. gegužės 14 d. skundą, dėl to, kad atsakymą pateikė ta pati VVTAT „specialistė, kuri dalyvavo pirminiame nagrinėjime, todėl kyla abejonių dėl objektyvumo“.

14. Seimo kontrolieriai tiria pareiškėjų skundus dėl pareigūnų piktnaudžiavimo, biurokratizmo ar kitaip pažeidžiamų žmogaus teisių ir laisvių viešojo administravimo srityje. Seimo kontrolierių vienas iš veiklos tikslų – ginti žmogaus teisę į gerą viešąjį administravimą, užtikrinantį žmogaus teises ir laisves, prižiūrėti, ar valdžios įstaigos vykdo pareigą tinkamai tarnauti žmonėms (pažymos 8.1 papunktis). Seimo kontrolieriams nepriskirta atlikti vertinimų specialiųjų (specifinių) žinių reikalaujančiose srityse, taip pat Seimo kontrolieriai netiria skundų, kilusių iš civilinių (vartojimo) teisinių santykių, nesprenžia su tuo susijusių vartojimo ginčų, nenustato faktinių aplinkybių buvimo (nebuvo). Seimo kontrolierius negali atlikti to, ką pagal teisės aktus yra įgalioti atlikti atitinkami viešosios teisės subjektai. Pažymėtina ir tai, kad Seimo kontrolieriai negali įpareigoti viešosios teisės subjekto priimti atitinkamą sprendimą ar jo nepriimti.

Pagal LVAT ir LAT praktiką, pacituotą pažymos 11 ir 12 punktuose, viešuoju administravimu nelaikytinos tokios veiklos, kaip ginčų nagrinėjimas ikiteismine tvarka, o VVTAT „pagal savo vykdomų funkcijų pobūdį gali veikti tiek kaip viešojo administravimo, tiek

kaip teisės aktuose nustatyta ikiteisminio nagrinėjimo institucija“, „nagrinédama vartotojų ir pardavėjų ar paslaugų teikėjų ginčus, atlieka vartotojų teisių gynimo ir ginčo sprendimo tarpininko funkciją, tačiau šioje srityje neturi viešojo administravimo subjekto įgaliojimų“, „yra vartotojų ginčų sprendimo ikiteisminė institucija“. LVAT yra išaiškinta, kad VVTAT, išankstine ginčo nagrinėjimo ne per teismą tvarka priimdama nutarimą dėl vartotojo skundo, iš esmės sprendžia civilinį teisinį ginčą. Taigi, VVTAT pagal savo vykdomų funkcijų pobūdį gali veikti kaip viešojo administravimo institucija, tačiau tais atvejais, kai ji nagrinėja vartotojų ir pardavėjų ar paslaugų teikėjų ginčus, ji veikia kaip ikiteisminio nagrinėjimo institucija ir tokia veikla nelaikytina viešuoju administravimu.

Dėl šios priežasties VVTAT galimai netinkama veikla ar galimas neveikimas, sprendžiant Pareiškėjo ir Rangovo ginčą, priimant Nutarimą, kaip minėta pažymos 4 punkte, nėra šioje pažymoje vertinami, kaip nepriskirti Seimo kontrolieriaus kompetencijai.

15. Tačiau šiuo atveju svarbu pabrėžti tai, kad Seimo kontrolieriai prižiūri, ar valdžios įstaigos vykdo pareigą tinkamai tarnauti žmonėms. Lietuvos Respublikos Konstitucijos 5 straipsnio 3 dalyje įtvirtinta, kad „valdžios įstaigos tarnauja žmonėms“ (pažymos 8.1 papunktis). Lietuvos Respublikos Konstitucinis Teismas yra ne kartą konstatavęs (pažymos 10 punktas), kad Konstitucijoje įtvirtintas teisinės valstybės principas, be kitų reikalavimų, suponuoja ir tai, kad turi būti užtikrintos žmogaus teisės ir laisvės, kad visos valstybės institucijos, visi pareigūnai turi veikti remdamiesi teise, kad neužtikrinus teisėtų lūkesčių apsaugos nebūtų užtikrintas asmens pasitikėjimas valstybe ir teise. Valstybės tarnybos sistemos, valdžios įstaigų darbas turi būti organizuotas taip, kad į valdžios įstaigas, valstybės tarnautojus kreipęsi žmonės nepatirtų savivalės, piktnaudžiavimo, biurokratizmo.

Iš konstitucinio imperatyvo „valdžios įstaigos tarnauja žmonėms“ kildinamas atsakingo valdymo (gero administravimo) principas. Šis principas yra teisinės sistemos pamatinis principas, viešojo sektoriaus subjektai yra saistomi jo reikalavimų. Gero administravimo principas labai platus, be kita ko, reiškiantis, kad valdžios įstaigos turi pareigą imtis aktyvių veiksmų, padėti, reikalus tvarkyti teisingai, per kiek įmanoma trumpesnę laiką, elgtis atidžiai, apdairiai, rūpestingai ir pan. Kaip pažymėjo LAT, ar viešosios teisės subjektas elgėsi pakankamai rūpestingai ir atidžiai, turi būti vertinama pagal tai, kaip tiksliai jis laikėsi jo veiklą reglamentuojančių įstatymų reikalavimų (pažymos 12 punktas).

Tinkamas, atsakingas valdymas yra neatsiejamas nuo gero administravimo. Konstitucinis atsakingo valdymo principas yra aiškinamas kartu su jau pirmiau aprašytu Konstitucijoje įtvirtintu valdžios įstaigų tarnavimo žmonėms imperatyvu.

Taigi, apibendrinant, viešosios teisės subjektai yra saistomi konstitucinių teisės principų – teisinės valstybės, teisės viršenybės, valdžios įstaigos tarnauja žmonėms ir kt., taip pat gero administravimo, atsakingo valdymo principų. Teismų jurisprudencijoje pabrėžiama valdžios įstaigų pareiga laikytis konstitucinių teisės principų (teisinės valstybės, valdžios įstaigos tarnauja žmonėms, teisės viršenybės) bei gero administravimo, atsakingo valdymo principų (teisėtumo, nepiktnaudžiavimo valdžia, skaidrumo ir kt.).

16. Seimo kontrolierė, turédama Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatyme (pažymos 8.2 papunktis) nustatytą pareigą prižiūrėti, ar valdžios įstaigos vykdo pareigą tinkamai tarnauti žmonėms, tirti pareiškėjų skundus dėl pareigūnų piktnaudžiavimo, biurokratizmo ar kitaip pažeidžiamų žmogaus teisių ir laisvių viešojo administravimo srityje, atsižvelgusi į tyrimo metu nustatytas aplinkybes ir į teisės aktų nuostatas, pacituotas šioje pažymoje, turédama teisę teikti siūlymus ar pastabas atitinkamoms institucijoms ir įstaigoms dėl administravimo gerinimo, kad nebūtų pažeidinėjamos žmogaus teisės ir laisvės, vertins, ar VVTAT veikla, nurodyta priimtoje nagrinėti Skundo dalyje, atitinka VAĮ reikalavimus, dera su geru administravimu.

16.1. Pagal šio tyrimo metu gautus duomenis, dėl Skunde nurodyto Pareiškėjo ir Rangovo ginčo VVTAT priėmė 2025 m. gegužės 13 d. Nutarimą, taigi, ginčo ne teisme nagrinėjimo procedūra buvo baigta (pažymos 6.1.1 papunktis).

Pareiškėjas kitą dieną, 2025 m. gegužės 14 d., kreipėsi į VVTAT direktorę, prašydamas panaikinti Nutarimą ir pavesti ginčo nagrinėjimą iš naujo ir tikėdamasis gauti oficialų VVTAT direktorės atsakymą į šį kreipimąsi (pažymos 2 punktas).

Atsižvelgus į tai, kad minėtas Pareiškėjo kreipimasis į VVTAT buvo pateiktas užbaigus ginčo nagrinėjimo ne teisme procedūrą (priėmus Nutarimą), kad Įstatymas nenumato ginčo ne teisme kartotinio nagrinėjimo, apskundus Komisijos priimtą Nutarimą VVTAT direktorei tvarkos (Nutarimas galėjo būti skundžiamas teismui), kad VVTAT, kaip vartojimo ginčus ne teismo tvarka nagrinėjanti institucija, vadovaudamasi Įstatymo 28 straipsniu, po Nutarimo priėmimo galėjo tik savo iniciatyva ar ginčo šalių prašymu ištaisyti Nutarime rašymo apsirikimus ar aiškias aritmetines klaidas, kurių ištaisyimas nekeičia sprendimo esmės (pažymos 8.3 papunktis), spręstina, kad Pareiškėjo 2025 m. gegužės 14 d. kreipimasis į VVTAT direktorę, turėjo būti nagrinėjamas VAĮ ir Prašymų nagrinėjimo taisyklėse nustatyta tvarka (pažymos 8.4 ir 9.1 papunkčiai).

Pastebėtina, kad LVAT yra konstatavęs, kad asmuo, nepriklausomai nuo dokumento, kuriuo kreipiasi į viešojo administravimo subjektą, pobūdžio (skundas, pareiškimas, prašymas), turi teisę, kad šis kreipimasis būtų išnagrinėtas ir į jį būtų atsakyta teisės aktų nustatyta tvarka (pažymos 11 punktas).

Vadovaujantis VAĮ 14 straipsniu asmuo turi teisę apskusti viešojo administravimo subjekto priimtą administracinį sprendimą ar kitokį viešojo administravimo subjekto atsakymą į asmens prašymą ar skundą arba veiksmą (neveikimą), VAĮ nustatyta tvarka per vieną mėnesį nuo administracinio sprendimo ar atsakymo įteikimo (paskelbimo) asmeniui nustatyta tvarka dienos tam pačiam viešojo administravimo subjektui arba aukštesniam pagal pavaldumą viešojo administravimo subjektui, arba kitų įstatymų, reglamentuojančių ginčų, kylančių iš administracinių teisinių santykių, nagrinėjimą, nustatyta tvarka išankstinio ginčų nagrinėjimo ne teismo tvarka institucijai, arba administraciniam teismui (pažymos 8.4 papunktis). Tokiu atveju, vadovaujantis VAĮ 23 straipsniu, draudžiama persiųsti (perduoti) skundą nagrinėti pareigūnui, valstybės tarnautojui, kitam įstatymų nustatyta specialų statusą turinčiam fiziniam asmeniui ar darbuotojui, o kai skundas dėl viešojo administravimo subjekto veiksmų ar neveikimo paduodamas aukštesniam pagal pavaldumą viešojo administravimo subjektui, – viešojo administravimo subjektui ar jo struktūriniam padaliniiui, kurių veiksmai yra skundžiami (pažymos 8.4 papunktis).

Atsižvelgus į tai, kad Pareiškėjas 2025 m. gegužės 14 d. kreipimusi į VVTAT direktorę, skundė ne VVTAT, kaip viešojo administravimo subjekto, priimtą administracinį sprendimą, o VVTAT, kaip vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos (ne viešojo administravimo subjekto), Komisijos Nutarimą, todėl šiuo atveju netaikytini VAĮ reikalavimai dėl draudimo persiųsti (perduoti) skundą nagrinėti pareigūnui, valstybės tarnautojui ar darbuotojui, viešojo administravimo subjektui ar jo struktūriniam padaliniiui, kurių veiksmai yra skundžiami. Be to, nagrinėjamu atveju, Pareiškėjas 2025 m. gegužės 14 d. kreipimusi, skundė Nutarimą, kurį priėmė Komisija, o ne VVTAT Paslaugų skyrius ar Specialistė, pateikusi jam 2025 m. gegužės 14 d. atsakymą el. paštu (pažymos 6.2 papunktis).

Atkreiptinas dėmesys į tai, kad vadovaujantis Įstatymo 22¹ straipsniu priimant sprendimą dėl ginčo esmės dalyvauja tik vartojimo ginčų komisijos nariai, VVTAT užtikrina Komisijos veiklos sąlygas ir ją techniškai aptarnauja (pažymos 8.3 papunktis). VVTAT šio tyrimo metu paaiškino, kad Specialistė niekada nedalyvavo jokioje Komisijos Nutarimo priėmimo procedūroje ir nėra Komisijos narė, Specialistė buvo atsakinga už komunikaciją su Pareiškėju, Rangovu bei už tai, jog visa Pareiškėjo bei Rangovo pateikiama informacija bei dokumentai būtų užregistruoti VTIS bei perduoti Komisijai (pažymos 6.4 papunktis).

Vadovaujantis VAĮ nustatyto įstatymo viršenybės principu (pažymos 8.4 papunktis) ir LVAT praktika (pažymos 11 punktas) viešojoje teisėje veikiančys įstatymo viršenybės ir teisinio apibrėžtumo principai lemia tai, kad visi viešojo administravimo subjektai turi tik tokius įgalinimus, kurie jiems yra suteikti konkrečiomis teisės aktų nuostatomis, o plečiamas valdymo institucijų kompetencijos aiškinimas yra negalimas. Tokios institucijos, vykdydamos įstatymais joms priskirtą veiklą, privalo veikti tik taip, kaip numato teisės aktai. Viešojo administravimo subjektui galioja administracinės teisės principas, nustatantis, jog viešojo administravimo subjektui leidžiama tiek, kiek nustato įstatymas. Šis imperatyvas reiškia, kad viešojo administravimo subjektas neturi diskrecijos teisės peržengti jam nustatytos kompetencijos ribas ar veikti tokiu būdu, kokio nenumato teisės aktai.

VVTAT, šio tyrimo metu teikdama paaiškinimus, kodėl Pareiškėjo 2025 m. gegužės 14 d. skundas buvo perduotas nagrinėti Specialistei (pažymos 6.4 papunktis), informavo, kad Paslaugų skyriaus vadovas priėmė sprendimą, kad Specialistė yra tinkamos kompetencijos, jog Pareiškėjui galėtų išaiškinti, kad Nutarimas dėl jo pateikto prašymo yra priimtas nepažeidžiant ginčo nagrinėjimo ne teisme procesinės tvarkos.

Pažymėtina, kad Specialistės pareigų aprašyme, kuriuo remiasi VVTAT, aiškindama Specialistės įgaliojimus VVTAT vardu pasirašyti atsakymus asmenims (pažymos 6.3 papunktis), be kita ko, nustatyta, jog specialistė nagrinėja prašymus ir skundus sudėtingais klausimais dėl administracinių sprendimų priėmimo veiklų vykdymo, rengia administracinius sprendimus ir atsakymus, tiria vartotojų ir kitų asmenų prašymus, skundus, rengia medžiagą Komisijos posėdžiams dėl vartotojų ginčų sprendimo ne teismo tvarka, konsultuoja priskirtos srities klausimais, taip pat vykdo kitus nenuolatinio pobūdžio su struktūrinio padalinio veikla susijusius pavedimus (pažymos 9.2 papunktis).

Pastebėtina, kad Specialistės pareigų aprašyme (galimai pagal kompetenciją patvirtintas VVTAT direktorės; pažymos 9.2 papunktis) nėra nustatyta, kad ji ne tik nagrinėja prašymus, skundus ir rengia atsakymus, bet ir parengtus atsakymus pateikia, pasirašo VVTAT vardu. Įvertinus aplinkybę, kad Specialistės pareigų aprašyme nustatyta, jog Specialistė vykdo kitus nenuolatinio pobūdžio su struktūrinio padalinio veikla susijusius pavedimus, o nagrinėjamu atveju Paslaugų skyriaus vadovas jai pavedė pateikti atsakymą Pareiškėjui į jo 2025 m. gegužės 14 d. skundą (pažymos 6.4 papunktis), laikytina, kad šiuo atveju Specialistė veikė pagal jai suteiktus įgaliojimus.

Vadovaujantis VAĮ nustatyto objektyvumo principu (pažymos 8.4 papunktis) administracinio sprendimo priėmimas ir kiti oficialūs viešojo administravimo subjekto veiksmai turi būti nešališki ir objektyvūs. Atsižvelgus į pirmiau nurodytas aplinkybes, darytina išvada, kad nėra pagrindo konstatuoti, kad Specialistei pateikus atsakymą Pareiškėjui į jo 2025 m. gegužės 14 d. skundą, VVTAT netinkamai įgyvendino VAĮ objektyvumo principo reikalavimus.

16.2. Vadovaujantis Prašymų nagrinėjimo taisyklių 44 punktu atsakymas į prašymą ar skundą, siunčiamas naudojant elektroninių ryšių priemones, turi būti pasirašytas institucijos vadovo arba jo įgalioto asmens kvalifikuotu elektroniniu parašu arba suformuotas naudojant tokias informacines technologijas, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą, išskyrus atvejus, kai pagal Taisyklių 18 punktą į prašymus ar skundus, pateiktus žodžiu, atsakoma iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią institucijos darbo dieną – šiais atvejais institucijos vadovo ar jo įgalioto asmens sprendimu atsakoma iš institucijos darbuotojo jam institucijos suteikto elektroninio pašto (pažymos 9.1 punktas).

Atkreiptinas dėmesys, kad Pareiškėjo 2025 m. gegužės 14 d. kreipimasis į VVTAT direktorę buvo pateiktas ne žodžiu, o raštu, taigi, šiuo atveju Prašymų nagrinėjimo taisyklių 44 punkte numatyta išimtis dėl atsakymo Pareiškėjui, kai jis kreipiasi žodžiu, galimo pateikimo iš VVTAT vyriausiosios specialistės jai VVTAT suteikto elektroninio pašto, netaikytina. Šiuo atveju, VVTAT, vadovaudamasi Prašymų nagrinėjimo taisyklių 44 punkto

reikalavimu, Pareiškėjui siunčiant atsakymą el. paštu, turėjo pateikti VVTAT direktorės arba jos įgalioto asmens atsakymą, pasirašytą kvalifikuotu elektroniniu parašu.

Šiuo atveju, ne VVTAT direktorė, o Paslaugų skyriaus vadovas įgaliotoj Specialistę, pateikti atsakymą Pareiškėjui į jo 2025 m. gegužės 14 d. skundą, Specialistė pateikė atsakymą iš jos tarnybinio el. pašto (pažymos 2 punktą, 6.5 papunktis), todėl vertintina, kad, Pareiškėjui nepateikiant oficialaus VVTAT atsakymo (VVTAT direktoriaus arba jo įgalioto asmens pasirašyto kvalifikuotu elektroniniu parašu), šiuo atveju, nesilaikyta Prašymų nagrinėjimo taisyklių 44 punkto reikalavimų.

Pažymėtina, kad šio tyrimo metu VVTAT atsižvelgė į Seimo kontrolierės tarpininkavimo prašymą pateikti Pareiškėjui oficialų VVTAT atsakymą į jo 2025 m. gegužės 14 d. skundą ir VVTAT direktorės pavaduotojos 2025 m. liepos 21 d. raštu pateikė Pareiškėjui išsamų atsakymą į jo 2025 m. gegužės 14 d. skundą dėl Nutarimo panaikinimo, paaiškindama Nutarimo priėmimo aplinkybes ir argumentus, Nutarimo įsigaliojimo ir apskundimo tvarką (pažymos 2, 6 punktai ir 6.6 papunktis).

17. Vadovaujantis SKĮ 22 straipsnio 3 dalimi skundo tyrimas nutraukiamas, jei tarpininkaujant Seimo kontrolieriui, skunde keliamos problemos išsprendžiamos gera valia (pažymos 8.2 papunktis).

Įvertinus tai, kad VVTAT šio tyrimo metu, tarpininkaujant Seimo kontrolieriui, pateikė Pareiškėjui oficialų išsamų atsakymą į jo 2025 m. gegužės 14 d. skundą, t. y., išsprendė tiriamoje Skundo dalyje nurodytus VVTAT veiklos trūkumus viešojo administravimo srityje (pažymos 13 punktą ir 16.2 papunktis), darytina išvada, kad Skundo tyrimas nutrauktinas.

18. Seimo kontrolierė atkreipia VVTAT direktorės dėmesį, kad vadovaujantis gero administravimo, atsakingo valdymo principais, tinkamai įgyvendinant įstatymo viršenybės principo reikalavimus, užtikrinant VVTAT veiklos skaidrumą ir aiškumą, VVTAT valstybės tarnautojų, darbuotojų įgaliotoj VVTAT vardu pasirašyti atsakymus asmenims į jų prašymus, skundus, turėtų būti patvirtinti teisės aktais (pvz., VVTAT direktorės patvirtintuose pareigybių aprašymuose, atskiruose VVTAT direktorės įsakymuose ar kt.).

19. Seimo kontrolierė atkreipia Pareiškėjo dėmesį į tai, kad jo 2025 m. rugpjūčio 20 d. pateikta neigiama nuomonė dėl VVTAT šio tyrimo metu jam ir Seimo kontrolieriui pateikto atsakymo turinio (pažymos 6 ir 7 punktai), iš esmės susijusį tik su VVTAT, kaip vartotojų ginčus ne teismo tvarka nagrinėjančios institucijos funkcijų vykdymu, Nutarimo priėmimu.

Seimo kontrolierė šio tyrimo pradžioje informavo Pareiškėją, kad pagal kompetenciją tirs Skundo dalį, susijusią su VVTAT, kaip viešojo administravimo institucijos, veikla (pažymos 4 punktą).

Kartotinai pažymėtina, kad Pareiškėjo nesutikimas su VVTAT atsakymu laikytinas ginču dėl teisės. Ginčai viešojo administravimo srityje sprendžiami specialiaja tvarka kreipiantis į administracinių ginčų komisiją arba tiesiogiai į regionų administracinį teismą įstatymų nustatyta tvarka (Lietuvos Respublikos ikiteisminio administracinių ginčų nagrinėjimo tvarkos įstatymo 6, 7, 8, 9 straipsniai, Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo 3, 5 straipsniai, 17 straipsnio 1 dalies 1 punktą, 23, 26, 29, 30 straipsniai). Šioms institucijoms yra suteikta teisė spręsti viešojo administravimo srities ginčus ir įvertinti viešojo administravimo subjekto veiksmus (neveikimą), sprendimus, ar konkrečiu atveju jo veiksmai (sprendimai) atitinka teisės aktų reikalavimus, ar nėra viršijamos kompetencijos ribos ir pan. Jeigu specialus įstatymas nenustato kitaip, skundas administracinių ginčų komisijai arba administraciniam teismui paduodamas per vieną mėnesį nuo skundžiamo teisės akto paskelbimo arba individualaus teisės akto ar pranešimo apie veiksma (atsisakymą atlikti veiksmus) įteikimo suinteresuotai šaliai dienos. Praleidęs skundo

padavimo terminą, kreipdamasis į ginčus nagrinėjančias institucijas (administracinį teismą, administracinių ginčų komisiją), asmuo turi teisę prašyti atnaujinti terminą skundai paduoti.

Taip pat pastebėtina, kad atsižvelgiant į LVAT praktiką, VVTAT savo kompetencijos ribose įvykdžius pareigą ir pateikus Pareiškėjui tinkamą atsakymą, tai, kad Pareiškėjo netenkina skundžiamame VVTAT atsakyme išdėstytos faktinės aplinkybės ir argumentai, nėra pagrindas pripažinti, jog pats VVTAT atsakymas yra neteisėtas bei neatitinkantis VAĮ nuostatų (pažymos 11 punktas).

SEIMO KONTROLIERĖS SPRENDIMAS

20. Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo 22 straipsnio 1 dalies 3 punktu, Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierė nusprendžia X skundo dėl Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos veiklos (neveikimo) tyrimą nutraukti.

SEIMO KONTROLIERĖS REKOMENDACIJA

21. Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo 19 straipsnio 1 dalies 17 punktu Seimo kontrolierė **Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktorei** rekomenduoja VVTAT valstybės tarnautojų, darbuotojų įgaliojimus VVTAT vardu pasirašyti atsakymus asmenims į jų prašymus, skundus, patvirtinti teisės aktais (pvz., VVTAT direktorės patvirtintuose pareigybių aprašymuose, atskiruose VVTAT direktorės įsakymuose ar kt.).

Apie rekomendacijos nagrinėjimo rezultatus prašoma 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 kontrolierė

Erika Leonaitė