



LIETUVOS RESPUBLIKOS SEIMO KONTROLIERIUS

PAŽYMA

DĖL X SKUNDO NR. 5D-2026/2.1-1027

PRIEŠ VALSTYBINĘ VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBĄ

2026-09-15 Nr. PA-121

Vilnius

SKUNDO ESMĖ

1. Seimo kontrolierė 2026 m. birželio 16 d. gavo X (toliau – Pareiškėjas) skundą dėl Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos (toliau – Tarnyba) pareigūnų veiksmų (neveikimo), susijusių su sprendimo dėl vartojimo ginčo nepriėmimu teisės aktuose nustatytais terminais (toliau – Skundas).

2. Skunde pateikta informacija:

2.1. Pareiškėjo prašymas Nr. VTIS-S-2025/7-1039, pateiktas sistemoje <https://vtis.lt> (toliau – Sistema), buvo pažymėtas kaip „Atsisakytas nagrinėti“, tačiau, Pareiškėjui elektroniniu paštu pasiteiravus, kodėl atsisakyta nagrinėti prašymą, Tarnybos specialistas M. J. atsakė: „Informuojame, kad Jums buvo klaidingai išsiųstas raštas dėl Jūsų prašymo nagrinėjimo atsisakymo. Jūsų prašymas yra pradėtas nagrinėti, patvirtinimą dėl ginčo pradėjimo nagrinėti taip pat turėtumėte gauti atskiru elektroniniu laišku kartu su ginčo nagrinėjimo pradėjimo raštu. Tarnyba taip pat kreipėsi į UAB Santvaras, bei informavo apie pradėtą nagrinėti ginčą, pateikė Jūsų prašymą ir prie prašymo pridėtus dokumentus susipažinti. UAB Santvaras yra nustatytas terminas paaiškinimams pateikti iki 2026-01-26. Praėjus šiam terminui, bus priimtas sprendimas dėl ginčo esmės.“

2.2. Pareiškėjas nurodo, kad daugiau jokios informacijos negavo.

3. Pareiškėjas prašo „paraginti tarnybos darbuotojus atlikti savo pareigą ir išspręsti mano prašymą“.

TYRIMO IŠVADOS

4. Tyrimo metu Seimo kontrolierė 2026 m. birželio 23 d. raštu Nr. SE-1652 „Dėl informacijos pateikimo“ kreipėsi į Tarnybą, prašydama paaiškinti Skunde nurodytas aplinkybes (1 priedas).

5. Tarnyba 2026 m. liepos 23 d. raštu Nr. 1D-1902 pateikė informaciją ir paaiškinimus Seimo kontrolierei (1 priedas).

6. Tyrimui aktualus teisinis reguliavimas, įtvirtintas Seimo kontrolierių įstatyme (toliau – SKĮ), Vartotojų teisių apsaugos įstatyme (toliau – Įstatymas), Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklėse, patvirtintose teisingumo ministro 2015 m. gruodžio 30 d. įsakymu Nr. 1R-382 (toliau – Taisyklės) ir teismų praktika, suformuota Konstitucinio Teismo (toliau – KT) nutarimuose, Lietuvos vyriausiojo administracinio teismo (toliau – LVAT) jurisprudencijoje, pateikiami 2 ir 3 prieduose.

7. Skundo tyrimo metu, įvertinus faktines aplinkybes (1 priedas) ir teisinį reglamentavimą (2 priedas), nustatyta:

7.1. Vadovaujantis Įstatymo 12 straipsnio 1 dalimi, Tarnyba ne teismo tvarka sprendžia vartotojų ir pardavėjų bei paslaugų teikėjų ginčus. Vadovaujantis Taisyklių nuostatomis (2 priedas), 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.

Vadovaujantis Įstatymo 22⁵ straipsnio 3 dalimi, Tarnyba pradėjusi ginčo neteisminio sprendimo procedūrą, Pareiškėjui turėjo pateikti informaciją apie jo teises vykdant šią procedūrą. Vadovaujantis Taisyklių nuostatomis, vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija, priėmusi nagrinėti vartojimo ginčą, ne vėliau kaip per 3 darbo dienas išsiunčia vartotojui pranešimą apie tai, kad pradėta ginčo neteisminio sprendimo procedūra.

Nagrinėjamu atveju Pareiškėjo prašymas dėl ginčo su Bendrove Tarnyboje gautas 2025 m. liepos 31 d. Tarnyba, įvertinusi pateiktus dokumentus, 2025 m. rugpjūčio 25 d. raštu paprašė Pareiškėjo iki 2025 m. rugsėjo 4 d. pateikti papildomą informaciją (pašalinti trūkumus). Pareiškėjui 2025 m. rugpjūčio 28 d. pateikus papildomus dokumentus, vartojimo ginčo nagrinėjimo procedūra buvo pradėta. Tačiau apie vartojimo ginčo nagrinėjimo procedūros pradėjimą Pareiškėjas buvo informuotas tik 2026 m. sausio 14 d. raštu (daugiau kaip po 4 mėnesių nuo procedūros pradėjimo).

Pastebėtina, kad Tarnybos darbuotojai, nagrinėjantys vartojimo ginčą, be specialiųjų teisės aktų nuostatų, savo veikloje turi vadovautis ir gero administravimo bei atsakingo valdymo principais.

Įvertinus šio tyrimo metu gautus duomenis konstatuotina, kad Pareiškėjas apie pradėtą vartojimo ginčo nagrinėjimo procedūrą bei savo teises buvo informuotas nesilaikant teisės aktuose nustatytų terminų ir toks viešojo administravimo subjekto neveikimas laikytinas nesuderinamas su gero viešojo administravimo principu bei pareiga dirbti apdairiai ir rūpestingai.

7.2. Vadovaujantis Įstatymo 22⁵ straipsnio 1 dalies 5 punktu, ginčas turėjo būti išnagrinėtas ir sprendimas dėl jo esmės priimtas ne vėliau kaip per 90 dienų nuo to laiko, kai Tarnyba gavo Pareiškėjo prašymą dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo su reikalingais dokumentais. Jeigu dėl pagrįstų priežasčių per šį terminą ginčas negalėjo būti išnagrinėtas ir priimtas sprendimas, Tarnyba galėjo jį pratęsti ne ilgiau negu 30 dienų ir apie tai informuoti Pareiškėją.

Pareiškėjo prašymas dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo Tarnyboje buvo gautas 2025 m. liepos 31 d., o 2025 m. rugpjūčio 28 d. Tarnyba gavo papildomą informaciją iš Pareiškėjo. Dėl to nagrinėjimo terminas skaičiuotinas nuo 2025 m. rugpjūčio 29 d.

Pažymėtina, kad šio tyrimo metu Tarnyba pripažino, kad pasibaigus 90 dienų ginčo

sprendimo laikotarpiui, šis terminas nebuvo pratęstas Įstatyme nustatyta tvarka, ginčas nebuvo išnagrinėtas ir per Įstatyme nustatytą 120 dienų maksimalų terminą (1 priedas).

Tarnyba atsižvelgė į Seimo kontrolierės rekomendacijas ir šio tyrimo metu išnagrinėjo ginčą iš esmės, dėl jo 2026 m. liepos 22 d. priėmė sprendimą Nr. 10G-2220, kuriuo nutarta Pareiškėjo reikalavimus tenkinti. Apie priimtą sprendimą Pareiškėjas informuotas tos pačios dienos raštu.

Pabrėžtina, kad ginčas buvo išnagrinėtas viršijus ne tik Įstatyme nustatytą 90 dienų terminą, bet ir daugiau nei du kartus viršijus maksimalų 120 dienų terminą (per 326 dienas). Pareiškėjas apie ginčo nagrinėjimo termino pratęsimą nebuvo informuotas, taigi ir šiuo aspektu nebuvo laikomasi Įstatyme nustatytos ginčų nagrinėjimo ir pareiškėjų informavimo tvarkos.

7.3. Pažymėtina, kad Tarnyba paaiškino techninės klaidos, dėl kurios per Tarnybos informacinę sistemą buvo išsiųstas raštas Nr. 4G-1260 dėl atsisakymo nagrinėti prašymą, priežastis: klaida įvyko dėl to, kad informacinės sistemos susirašinėjimo skiltyje nebuvo pastebėti Pareiškėjo papildomai pateikti dokumentai, kuriais buvo pašalinti anksčiau nustatyti prašymo trūkumai. Nustačius techninę klaidą, ji buvo ištaisyta tą pačią dieną (1 priedas), 2026 m. sausio 14 d. informavus Pareiškėją apie ginčo nagrinėjimo procedūros pradėjimą.

8. Iš konstitucinio imperatyvo, kad „valdžios įstaigos tarnauja žmonėms“, kildinamas atsakingo valdymo (gero administravimo) principas. Tai yra pamatinis teisinės sistemos principas, kurio privalo laikytis visi viešojo sektoriaus subjektai. Gero administravimo principas labai platus ir, be kita ko, reiškia, kad valdžios įstaigos turi pareigą imtis aktyvių veiksmų, padėti asmenims, jų reikalus tvarkyti teisingai ir per kiek įmanoma trumpesnį laiką, veikti atidžiai, apdairiai, rūpestingai ir pan. Kaip yra pažymėjęs LVAT, vertinant, ar viešosios teisės subjektas elgėsi pakankamai rūpestingai ir atidžiai, turi būti atsižvelgiama į tai, kaip tiksliai jis laikėsi jo veiklą reglamentuojančių teisės aktų reikalavimų. 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 (3 priedas).

Kaip šio tyrimo metu paaiškino Tarnyba, ginčo nagrinėjimo termino praleidimą lėmė aplinkybės, susijusios su tuo, kad nagrinėjamu laikotarpiu Tarnyboje buvo susidaręs itin didelis darbo krūvis, tuo pačiu metu vyko darbuotojų kaita – dalis darbuotojų nutraukė darbo santykius, todėl jų nagrinėti ar pradėti nagrinėti prašymai buvo perskirstyti likusiems darbuotojams. Tai lėmė papildomą darbo krūvio padidėjimą ir būtinybę užtikrinti jau pradėtų procedūrų tęstinumą. Į pareigas priėmus naujus darbuotojus, jiems taip pat buvo reikalingas laikotarpis mokymui ir įsitraukimui į specifinę ginčų nagrinėjimo veiklą. Ginčą nagrinėjęs darbuotojas tuo pačiu metu vykdė ir Paslaugų skyriaus vyresniojo patarėjo funkcijas, koordinuodamas septynių darbuotojų komandos darbą, todėl jo administracinės ir organizacinės pareigos turėjo įtakos galimybei laiku išnagrinėti visus jam priskirtus ginčus.

9. Pažymėtina, kad asmenų teisių į gerą viešąjį administravimą pažeidimai Tarnyboje (nustatyti asmenų skundų nagrinėjimo terminų pažeidimai, neinformavimas apie tyrimo termino pratęsimą) negali būti pateisinami Tarnybos vidaus administravimo veiklos organizavimo aplinkybėmis, t. y., tinkama Tarnybos vidaus administravimo veikla turi užtikrinti Inspekcijos viešojo administravimo funkcijų vykdymą teisės aktuose nustatyta tvarka.

Atkreiptinas dėmesys ir į tai, kad pareiškėjai turi teisę gauti visą informaciją, susijusią

su jų prašymų nagrinėjimo procesu, o teisė gauti informaciją gali būti ribojama tik išimtiniais, teisės aktuose numatytais, atvejais. Įvertinus šio tyrimo metu nustatytas aplinkybes, būtina akcentuoti, kad Pareiškėjo skundo nagrinėjimo procesas užsitęsė labai ilgą laiką, ir netgi jei tai lėmė objektyvios priežastys, Pareiškėjas turi teisę žinoti delsimo priimti sprendimą priežastis ir bent preliminarūs sprendimo priėmimo terminus, todėl Tarnyba turėtų imtis priemonių, kad pareiškėjai periodiškai būtų informuojami apie jų skundo ar prašymo nagrinėjimo procesą.

10. Apibendrinus nustatytas aplinkybes bei Tarnybos paaiškinimus, konstatuotina, kad Pareiškėjui informacija apie pradėtą vartojimo ginčo nagrinėjimo procedūrą bei teises vykdant ją pateikta daugiau nei po 4 mėnesių nuo ginčo nagrinėjimo procedūros pradėjimo, vartojimo ginčo nagrinėjimo Tarnyboje procedūra užsitęsė beveik metus, apie ginčo nagrinėjimo termino pratęsimą ir skundo nagrinėjimo pažangą Pareiškėjas neinformuotas, o informacija, ar Pareiškėjo buvo atsiprašyta dėl beveik metus nagrinėto ginčo, nepateikta, todėl darytina išvada, kad Pareiškėjo teisė į gerą viešąjį administravimą buvo pažeista ir Pareiškėjo Skundas pripažintinas pagrįstu.

11. Atkreiptinas dėmesys, kad Seimo kontrolierė savo darbo praktikoje (pažymos Nr. 5D-2026/2.1-277, Nr. 5D-2026/2.1-223) jau yra atkreipusi Tarnybos direktorės dėmesį į būtinybę laikytis bendrųjų teisės principų, be kita ko, ir konstitucinių (teisinės valstybės, principo, kad valdžios įstaigos tarnauja žmonėms, teisės viršenybės ir kt.), taip pat gero administravimo ir atsakingo valdymo principų (teisėtumo, skaidrumo ir kt.), įpareigojančių laikytis Įstatyme nustatytų vartojimo ginčų nagrinėjimo tvarkos ir terminų.

Tarnybos direktorė informavo (1 priedas), kad ėmėsi priemonių vidaus kontrolei bei darbo organizavimui stiprinti: ginčų nagrinėjimo skyrių vadovai yra įpareigoti nuolat stebėti darbuotojams priskirtų bylų nagrinėjimo terminus, vykdyti jų kontrolę ir užtikrinti, kad darbuotojai būtų iš anksto informuojami apie artėjančius procesinius terminus bei galimas pasekmes jų nesilaikant, jiems pavesta reguliariai aptarti terminų laikymosi klausimus su darbuotojais ir operatyviai imtis priemonių nustačius terminų praleidimo riziką. Be to, yra vertinamas Pareiškėjo prašymą nagrinėjusio Tarnybos darbuotojo pareiginių funkcijų vykdymo tinkamumas, siekiant nustatyti, ar darbuotojas tinkamai vykdo jam pavestas funkcijas ir atitinka pareigoms keliamus reikalavimus. Atsižvelgiant į vertinimo rezultatus, bus sprendžiama dėl darbdavio kompetencijai priskirtų sprendimų priėmimo.

Įvertinus tai, kad Tarnybos direktorė ėmėsi priemonių vidaus kontrolei ir darbo organizavimui stiprinti (1 priedas), pakartotinai rekomendacija dėl šių aplinkybių nebus teikiama.

SEIMO KONTROLIERĖS SPRENDIMAS

12. Vadovaudamasi Seimo kontrolierių įstatymo 22 straipsnio 1 dalies 1 punktu, Seimo kontrolierė nusprendžia

X Skundą dėl Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos pareigūnų veiksmų (neveikimo), susijusių su sprendimo dėl vartojimo ginčo nepriėmimu teisės aktuose nustatytais terminais, pripažinti pagrįstu.

SEIMO KONTROLIERĖS REKOMENDACIJA

13. Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo 19 straipsnio 1 dalies 17 punktu, Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierė Tarnybos direktorei rekomenduoja imtis priemonių, kad būtų užtikrinta pareiškėjų teisė žinoti delsimo priimti sprendimą priežastis ir bent preliminarinius sprendimo priėmimo terminus ir kad pareiškėjai būtų periodiškai informuojami apie jų skundo ar prašymo nagrinėjimo procesą ir progresą.

Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo 20 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad informacija apie siūlymų (rekomendacijų) išnagrinėjimą Seimo kontrolieriui turi būti pateikiama nedelsiant priėmus sprendimus dėl priemonių, kurių bus imamasi, atsižvelgiant į Seimo kontrolieriaus siūlymą (rekomendaciją), **bet ne vėliau kaip per 30 dienų nuo siūlymo (rekomendacijos) gavimo dienos.**

Apie rekomendacijų nagrinėjimo rezultatus prašoma informuoti **Pareiškėją ir Seimo kontrolierę** (rekomendacijų nagrinėjimo rezultatus ir juos pagrindžiančius dokumentus Seimo kontrolieriui pateikti per E. pristatymo informacinę sistemą ar el. p. ombuds@lrski.lt).

Seimo kontrolierė

Erika Leonaitė

TYRIMO METU GAUTA INFORMACIJA

1. Tyrimo metu Seimo kontrolierė 2026 m. birželio 23 d. raštu Nr. SE-1652 „Dėl informacijos pateikimo“ kreipėsi į VVTAT, prašydama paaiškinti Skunde nurodytas aplinkybes.

2. VVTAT 2026 m. liepos 23 d. raštu Nr. 1D-1902 pateikė informaciją ir paaiškinimus Seimo kontrolierei:

2.1. „Pareiškėjo prašymas ir papildomi dokumentai (reg. Nr. 7G-6364) [...] dėl ginčo su UAB „Santvaras“ (toliau – Bendrovė), kilusio dėl įsigyto gyvenamojo namo defektų ir Pareiškėjo reikalavimo juos pašalinti, Tarnyboje buvo gautas 2025 m. liepos 31 d. ir nukreiptas nagrinėti Tarnybos darbuotojui - Paslaugų skyriaus vyresniajam patarėjui M. J.“

2.2. „Pažymėtina, kad, vadovaujantis Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymu (toliau - Įstatymas), vartotojas, kreipdamasis į Tarnybą, privalo pateikti visus ginčui nagrinėti būtinus dokumentus ir informaciją. Nustačius, kad kartu su Pareiškėjo prašymu nebuvo pateikti visi reikalingi dokumentai, Tarnyba, siekdama užtikrinti tinkamą ginčo nagrinėjimą ir galimai pažeistas Pareiškėjo teises, 2025 m. rugpjūčio 25 d. raštu Nr. 4G-19903 [...] paprašė iki 2025 m. rugsėjo 4 d. pašalinti prašymo trūkumus, t. y. pateikti įsigyto gyvenamojo namo pirkimo-pardavimo sutarties ir pasirašyto apžiūros akto kopijas.“

2.3. „Pareiškėjui 2025 m. rugpjūčio 28 d. pateikus prašomus dokumentus, buvo konstatuota, kad prašymas atitinka Įstatymo reikalavimus, todėl pradėta vartojimo ginčo nagrinėjimo procedūra. Vėliau, 2026 m. sausio 14 d. raštu Nr. 4G-1268 [...], Tarnyba kreipėsi į Bendrovę, siūlydama iki 2026 m. sausio 26 d. ginčą su Pareiškėju išspręsti taikiai, o nesutikus ginčo spręsti taikiai - iki tos pačios datos pateikti Tarnybai ir Pareiškėjui motyvuotus paaiškinimus. Apie pradėtą vartojimo ginčo nagrinėjimo procedūrą, taip pat jam priklausančias procesines teises ir pareigas Pareiškėjas buvo informuotas 2026 m. sausio 14 d. raštu Nr. 4G-1269 [...].“

2.4. „2026 m. sausio 14 d. Pareiškėjui dėl techninės klaidos per Vartotojų teisių apsaugos informacinę sistemą buvo išsiųstas raštas Nr. 4G-1260 dėl atsisakymo nagrinėti prašymą. Ši klaida įvyko dėl to, kad Vartotojų teisių apsaugos informacinės sistemos susirašinėjimo skiltyje nebuvo pastebėti Pareiškėjo papildomai pateikti dokumentai, kuriais buvo pašalinti anksčiau nustatyti prašymo trūkumai.

Nustačius techninę klaidą, ji buvo ištaisyta tą pačią dieną. 2026 m. sausio 14 d. Pareiškėjui buvo išsiųstas raštas Nr. 4G-1269 dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo procedūros pradėjimo, kuriuo Pareiškėjas buvo informuotas, kad jo prašymas priimtas nagrinėti, taip pat nurodant jo procesines teises ir pareigas.“

2.5. „Pareiškėjui kreipusis į Tarnybą dėl jo prašymo nagrinėjimo eigos, Tarnybos darbuotojas M. J. elektroniniu paštu papildomai paaiškino susidariusią situaciją, nurodydamas: „Informuojame, kad Jums buvo klaidingai išsiųstas raštas dėl Jūsų prašymo nagrinėjimo atsisakymo. Jūsų prašymas yra pradėtas nagrinėti, patvirtinimą dėl ginčo pradėjimo nagrinėti taip pat turėtumėte gauti atskiru elektroniniu laišku kartu su ginčo nagrinėjimo pradėjimo raštu. Tarnyba taip pat kreipėsi į UAB „Santvaras“ bei informavo apie pradėtą nagrinėti ginčą, pateikė Jūsų prašymą ir prie prašymo pridėtus dokumentus susipažinti. UAB „Santvaras“ yra nustatytas terminas paaiškinimams pateikti iki 2026 m. sausio 26 d. Praėjus šiam terminui, bus

priimtas sprendimas dėl ginčo esmės.“

2.6. „ginčas nebuvo išnagrinėtas per teisės aktuose nustatytą 120 dienų terminą, o pasibaigus 90 dienų laikotarpiui šis terminas nebuvo pratęstas. Termino praleidimą lėmė objektyvios aplinkybės - Tarnyboje vyko didelė darbuotojų kaita, dėl kurios likusiems specialistams ženkliai padidėjo darbo krūvis ir teko užtikrinti ne tik sudėtingų vartojimo ginčų nagrinėjimą, bet ir naujų darbuotojų mentorystę bei veiklos tęstinumą. Be to, ginčą nagrinėjęs darbuotojas tuo pačiu metu vykdė ir Paslaugų skyriaus vyresniojo patarėjo funkcijas, koordinuodamas septynių darbuotojų komandos darbą, todėl jo administracinės ir organizacinės pareigos turėjo įtakos galimybei laiku išnagrinėti visus jam priskirtus ginčus. Dėl šių objektyvių aplinkybių buvo praleistas šio konkretaus vartojimo ginčo išnagrinėjimo terminas.“

2.7. „Tarnyba Pareiškėjo prašymą išnagrinėjo ir 2026 m. liepos 22 d. priėmė sprendimą Nr. 10G-2220, kuriuo nutarta Pareiškėjo reikalavimus tenkinti [...]. Apie priimtą sprendimą abi ginčo šalys informuotos 2026 m. liepos 22 d. raštu Nr. 4G-20749.“

2.8. „Tarnyboje buvo gauti šie Pareiškėjo prašymai:

- 2023 m. rugpjūčio 18 d. gautas Pareiškėjo prašymas, reg. Nr. 7G-5920. Dėl šio prašymo 2023 m. lapkričio 27 d. priimtas nutarimas Nr. 10G-2735.
- 2025 m. liepos 23 d. gautas Pareiškėjo prašymas, reg. Nr. 7G-6093. Išnagrinėjus prašymą, 2026 m. liepos 25 d. priimtas sprendimas Nr. 4G-17665.
- 2025 m. rugsėjo 26 d. gautas Pareiškėjo prašymas, reg. Nr. 7G-8249. Prašymas buvo nagrinėjamas vartojimo ginčų neteisminio sprendimo tvarka. Dėl šio prašymo 2025 m. gruodžio 15 d. priimtas nutarimas Nr. 10G-3261.

2.9. „siekdama užtikrinti, kad vartojimo ginčai būtų nagrinėjami Įstatyme nustatytais terminais, Tarnyba ėmėsi papildomų organizacinių priemonių. Ginčų nagrinėjimo skyrių vadovai yra įpareigoti nuolat stebėti darbuotojams priskirtų bylų nagrinėjimo terminus, vykdyti jų kontrolę ir užtikrinti, kad darbuotojai būtų iš anksto informuojami apie artėjančius procesinius terminus bei galimas pasekmes jų nesilaikant. Vadovams pavesta reguliariai aptarti terminų laikymosi klausimus su darbuotojais ir operatyviai imtis priemonių nustačius terminų praleidimo riziką. Be to, Tarnybos direktorė vadovų pasitarimo metu atkreipė visų struktūrinių padalinių vadovų dėmesį į pareigą užtikrinti teisės aktuose nustatytų terminų laikymąsi ir pavedė skirti tam nuolatinę dėmesį, stiprinant vidaus kontrolę bei darbo organizavimą. Taip pat Tarnyboje nuolat stebimi vartojimo ginčų nagrinėjimo terminų rodikliai, periodiškai vertinama jų laikymosi situacija ir, esant poreikiui, perskirstomas darbo krūvis tarp darbuotojų, siekiant užtikrinti efektyvų ir savalaikį vartotojų prašymų nagrinėjimą. Šiuo metu vertinamas Pareiškėjo prašymo nagrinėjusio Tarnybos darbuotojo pareiginių funkcijų vykdymo tinkamumas, siekiant nustatyti, ar darbuotojas tinkamai vykdo jam pavestas funkcijas ir atitinka pareigoms keliamus reikalavimus. Atsižvelgiant į vertinimo rezultatus, bus sprendžiama dėl darbdavio kompetencijai priskirtų sprendimų priėmimo.“

TYRIMUI REIKŠMINGOS TEISĖS AKTŲ NUOSTATOS

Nacionalinės teisės aktai:

1. *Seimo kontrolierių įstatymo 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.“

2. *Vartotojų teisių apsaugos įstatymo:*

12 straipsnio „VVTAT funkcijos ir teisės“ 1 dalis: „VVTAT atlieka šias funkcijas: [...] 5) ne teismo tvarka sprendžia vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčus [...]“.

22⁵ straipsnio „Reikalavimai vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūroms“:

1 dalis: „Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros turi atitikti šiuos reikalavimus: [...] 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. [...]“.

3 dalis: „Pradėjus vartojimo ginčo neteisminio sprendimo procedūrą, vartotojui turi būti pateikta ši informacija: 1) kad vartotojas turi teisę atsisakyti savo reikalavimų ir nutraukti vartojimo ginčo neteisminio sprendimo procedūrą iki sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo; [...] 5) kad vartotojas turi teisę apsvarstyti taikaus susitarimo sąlygas per protingą terminą, jeigu ginčas išsprendžiamas taikiau susitarimu.“

3. *Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklių, patvirtintų teisingumo ministro 2015 m. gruodžio 30 d. įsakymu Nr. 1R-382:*

6 punktas: „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.“

8 punktas: „Prašymo nagrinėti vartojimo ginčą priėmimo klausimą vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija išsprendžia priimdama rezoliuciją ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo vartotojo prašymo ir kitų šių taisyklių 4 punkte nurodytų dokumentų gavimo. Tai laikoma vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros pradžia.“

13 punktas: „Vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija, priėmusi nagrinėti vartojimo ginčą, ne vėliau kaip per 3 darbo dienas išsiunčia vartotojui pranešimą apie tai, kad pradėta ginčo neteisminio sprendimo procedūra.“

TYRIMUI REIKŠMINGA TEISMŲ PRAKTIKA

1. Konstitucinio Teismo (KT) 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 kreipęsi 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, [...] 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).“

2. Lietuvos vyriausiojo administracinio teismo (LVAT) praktika:

2012 m. kovo 1 d. nutartis administracinėje byloje Nr. A⁵⁰²-1605/2012: „Lietuvos Respublikos Konstitucija įtvirtina atsakingo valdymo (gero administravimo) principą (KT 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 (LVAT 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.“