



LIETUVOS RESPUBLIKOS SEIMO KONTROLIERIUS

PAŽYMA DĖL X SKUNDO PRIŠ VALSTYBINĘ VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBĄ

2019 m. vasario 27 d. Nr. 4D-2018/1-1644
Vilnius

1. Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierius 2018-11-29 gavo X (toliau vadinama – Pareiškėjas) skundą dėl Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos (toliau vadinama ir – Tarnyba) pareigūnų galimai netinkamų veiksmų (neveikimo), nagrinėjant Pareiškėjo 2018-10-04 kreipimąsi elektroniniu paštu ir teikiant atsakymą.

2. Pareiškėjas skunde nurodo, jog „į visus [Pareiškėjo] raštus vienas ir tas pats [Tarnybos] atsakymas“.

3. Konkretus prašymas skunde Seimo kontrolieriui nesuformuluotas.

4. Kartu su skundu pateikta:

4.1. **Pareiškėjo 2018-10-04 kreipimasis elektroniniu paštu, adresuotas Tarnybos specialistui (kopija); jame nurodyta:**

4.1.1. „Įmonė, kuri ekspedijuoja mano prekes, nenurodo vadovės tikslios informacijos - jos darbuotojai delsia su kroviniu pristatymu, o vadovė nepasiekiamas. Ar jūs jau įgalūs padėti vartotojams. Prie Petrausko - jūsų įstaiga buvo neįgali padėti klientui. Ar kas pasikeitė?“

4.1.2. „[...] Pridedu nurodytą informaciją, kur nurodytas ne [vadovės] telefonas, ar gali įmonė slėpti atsakingą asmenį? Ar tai nėra taip pat pažeidimas vartotojų teisių“.

4.2. **Tarnybos Panevėžio skyriaus specialisto 2018-10-04 atsakymas Pareiškėjui elektroniniu paštu į jo 2018-10-04 kreipimąsi (kopija); jame nurodyta:**

4.2.1. „Informuojame, kad Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo (toliau - Vartotojų teisių apsaugos įstatymas) 12 straipsnis įtvirtina Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos funkcijas vartotojų teisių apsaugos srityje. Šis straipsnis numato, kad Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba nagrinėja vartotojų skundus vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka, įstatymų nustatyta tvarka kontroliuoja sutarčių standartines sąlygas ir ginčija nesąžiningas vartojimo sutarčių sąlygas, taiko įstatymų nustatytas poveikio priemones, taip pat Vartotojų teisių apsaugos įstatymo nustatyta tvarka gina vartotojų viešąjį interesą ir kt. Šio įstatymo 2 straipsnio 19 dalyje yra įtvirtinta *vartotojo sąvoka*, pagal kurią, vartotojas - fizinis asmuo, su savo verslu, prekyba, amatu ar profesija nesusijusiais tikslais (vartojimo tikslais) siekiantis sudaryti ir sudarantis sutartis. Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau - Civilinis kodeksas) 6.228¹ straipsnio 1 dalis įtvirtina *vartojimo sutarties* sampratą, t. y. nustato, kad vartojimo sutartimi verslininkas įsipareigoja perduoti vartotojui prekes nuosavybės teise arba suteikti paslaugas vartotojui, o vartotojas įsipareigoja priimti prekes ar paslaugas ir sumokėti jų kainą.“

4.2.2. „Atsižvelgiant į tai, paaiškiname, kad vadovaujantis minėtais Lietuvos Respublikos teisės aktais, sutartis gali būti kvalifikuojama kaip vartojimo tik tuomet, kai atitinka tris būtinus požymius: pirma, prekes ar paslaugas įsigyja fizinis asmuo; antra, fizinis asmuo prekes ar paslaugas įsigyja su savo verslu, prekyba, amatu ar profesija nesusijusiais tikslais (vartojimo tikslais); trečia,

prekes ar paslaugas teikia verslininkas (fizinis ar juridinis asmuo, kuris veikia savo verslo (plačiaja prasme) tikslais).“

4.2.3. „Informuojame, kad ginčas tarp dviejų verslo subjektų dėl sutartinių įsipareigojimų nevykdymo ar netinkamo vykdymo spręstinas derybų būdu, o neišsprendus jo taikiai jis nagrinėtinas bendrosios kompetencijos teisme Civilinio proceso kodekse nustatyta tvarka.“

TYRIMAS IR IŠVADOS

Tyrimui reikšmingos faktinės aplinkybės

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

6. Iš Tarnybos pateiktų paaiškinimų ir dokumentų nustatyta:

6.1. „[...] [...] Tarnybos Panevėžio apskrities skyrius 2018-10-04 elektroniniu paštu gavo Pareiškėjo paklausimą dėl vienos įmonės informacijos pateikimo kitai įmonei (paklausimas buvo gautas iš juridinio asmens atstovo ir vadovo ([...] asociacijos) elektroninio pašto [...] dėžutės. [...]“

6.2. „Tarnyboje virtotojų prašymai dėl tarp jų ir prekybininkų kilusių ginčų yra nagrinėjami Lietuvos Respublikos virtotojų teisių apsaugos įstatymo (toliau - Virtotojų teisių apsaugos įstatymas) nustatyta tvarka ir vadovaujantis Lietuvos Respublikos teisingumo ministro 2015-12-30 įsakymu Nr. 1R-382 „Dėl Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklių patvirtinimo“ patvirtintomis Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklėmis.“

6.3. „Kiti asmenų skundai yra nagrinėjami vadovaujantis Tarnybos direktoriaus 2018-03-16 įsakymu Nr. 1-53 „Dėl Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Valstybinėje virtotojų teisių apsaugos tarnyboje taisyklių patvirtinimo“ patvirtintomis Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Valstybinėje virtotojų teisių apsaugos tarnyboje taisyklėmis (toliau - Taisyklės).“

6.4. „Pareiškėjo kreipimasi 2018-10-04 elektroniniu paštu [...] tiesiogiai gavo Tarnybos Panevėžio apskrities skyriaus vyriausiasis specialistas [...], kuris šiuo metu Tarnyboje jau nebedirba.“

6.5. „Vadovaujantis Taisyklių 30 punktu, kuriame įtvirtinta, kad asmenų klausimai, pateikti elektroniniu būdu, bet nepasirašyti elektroniniu parašu, prilyginami elektroniniams pasiteiravimams, į kuriuos atsakoma elektroniniu paštu.“

6.6. „Atsakymas į Pareiškėjo paklausimą buvo išsiųstas tą pačią dieną, t y., 2018-10-04. Atsižvelgiant į tai, atsakymo į kreipimasi termino pratęsti nebuvo pagrindo.“

6.7. „Pareiškėjas į Tarnybos Panevėžio apskrities skyrių su paklausimu pakartotinai nesikreipė. Tarnyba ar Tarnybos Panevėžio apskrities skyrius kitų Pareiškėjo kreipimasi 2018 metais nebuvo gavęs.“

6.8. „[...] pažymėtina, kad Tarnybai nėra aiškus Pareiškėjo teiginys „*į visus [Pareiškėjo] raštus vienas ir tas pats [Tarnybos] atsakymas*“, [...], kadangi, kaip yra minima aukščiau, 2018 metais Tarnyba nėra gavusi kitų Pareiškėjo prašymų, skundų ar paklausimų bei 2018 metais Pareiškėjui nėra teikusi kitų atsakymų ar raštų. Atsižvelgiant į tai, Tarnyba negali pakomentuoti ir pateikti motyvuotų paaiškinimų dėl minimo Pareiškėjo teiginio.“

6.9. „[...] Tarnybos kompetencija įtvirtinta Virtotojų teisių apsaugos įstatymo 12 straipsnyje, [...] kuriuo Tarnyba įgaliota pasisakyti tik dėl iš vartojimo teisinių santykių kylančių ginčų, su jais susijusių klausimų, konsultuoti virtotojus tik vartojimo teisinių santykių klausimais. [...]. Pažymėtina, kad tarp dviejų juridinių asmenų kilę santykiai nėra laikytini vartojimo teisiniais santykiais.“

6.10. „[...] nagrinėjama atveju Pareiškėjas paklausimą pateikė [...] asociacijos juridinio asmens atstovo ir vadovo elektroniniu paštu [...]. [...] Pareiškėjas paklausime teiravosi, ar įmonė gali slėpti atsakingą asmenį, ar tai nėra vartotojų teisių pažeidimas. Atsižvelgiant į tai, jog paklausimas buvo pateiktas iš juridiniam asmeniui priklausančio elektroninio pašto bei paklausime teiraujamas dėl kito juridinio asmens informacijos apie vadovą pateikimo, darytina išvada, kad paklausime nurodomu atveju nėra susiklostę vartojimo teisiniai santykiai, kadangi ginčas kilo tarp dviejų juridinių asmenų. Pabrėžtina, kad Tarnyba teisės aktų nėra įgaliota pasisakyti dėl ginčų ar aplinkybių, kurie nėra kilę vartojimo teisinių santykių pagrindu. Tokiu būdu, atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, Pareiškėjui pateiktame atsakyme į jo paklausimą teisėtai ir pagrįstai buvo paaiškinta, kokie santykiai laikytini vartojimo teisiniais santykiais bei informuojama, kad ginčas tarp dviejų verslo subjektų dėl sutartinių įsipareigojimų nevykdymo ar netinkamo vykdymo sprendinys derybų būdu, o neišsprendus jo taikiai, jis nagrinėtinas bendrosios kompetencijos teisme Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekse nustatyta tvarka. [...].“

Tyrimui reikšmingos teisės aktų nuostatos

7. Lietuvos Respublikos įstatymai ir kiti teisės aktai:

7.1. **Istatymai:**

7.1.1. *Seimo kontrolierių įstatyme* nustatyta:

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

15 straipsnis – „Skundams paduoti nustatomas vienerių metų terminas nuo skundžiamų veiksmų padarymo ar skundžiamo sprendimo priėmimo. Skundai, paduoti praėjus šiam terminui, netiriami, jeigu Seimo kontrolierius nenusprendžia kitaip.“

7.1.2. *Civiliniame kodekse* nustatyta:

6228¹ straipsnio 1 dalis – „Vartojimo sutartimi verslininkas įsipareigoja perduoti vartotojui prekes nuosavybės teise arba suteikti paslaugas vartotojui, o vartotojas įsipareigoja priimti prekes ar paslaugas ir sumokėti jų kainą. Šio kodekso nustatytais atvejais vartojimo sutartimis laikomos ir kitos verslininko ir vartotojo sudarytos sutartys.“

7.1.3. *Vartotojų teisių apsaugos įstatyme* nustatyta:

2 straipsnio 16 dalis – „Vartojimo ginčas – iš vartojimo sutarties kilęs vartotojo ir pardavėjo ar paslaugų teikėjo nesutarimas dėl fakto ir (ar) teisės klausimų.“

2 straipsnio 19 dalis – „Vartotojas – fizinis asmuo, su savo verslu, prekyba, amatu ar profesija nesusijusiais tikslais (vartojimo tikslais) siekiantis sudaryti ar sudarantis sutartis.“

12 straipsnio 1 dalis – „Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba atlieka šias funkcijas: [...]; 5) ne teismo tvarka sprendžia vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčus; [...]; 9) organizuoja vartotojų švietimą, koordinuoja kitų valstybės ir savivaldybių institucijų, vartotojų asociacijų veiklą organizuojant vartotojų švietimą, pardavėjams ir paslaugų teikėjams teikia informaciją apie vartotojų teises; [...].“

7.1.4. *Viešojo administravimo įstatyme* nustatyta:

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

7.1.5. *Civilinio proceso kodekse* nustatyta:

5 *straipsnis* – „1. Kiekvienas suinteresuotas asmuo turi teisę įstatymų nustatyta tvarka kreiptis į teismą, kad būtų apginta pažeista ar ginčijama jo teisė arba įstatymų saugomas interesas. [...]“

22 *straipsnio 1 dalis* – „Teismams nagrinėti šio Kodekso nustatyta tvarka priskiriami ginčai, kylantys iš civilinių, šeimos, darbo, intelektinės nuosavybės, konkurencijos, bankroto, restruktūrizavimo, viešųjų pirkimų ir kitų privatinųjų teisinių santykių. Įstatymų numatytais atvejais gali būti nustatyta privaloma išankstinio ginčų sprendimo ne teisme tvarka.“

7.2. Vyriausybės ir kiti teisės aktai:

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

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

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

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

17 *punktas* – „Asmenų prašymai gali būti pateikiami žodžiu (telefonu ar tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į Tarnybą), ir raštu (tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į Tarnybą, atsiuntus prašymą paštu arba pateikus elektroniniais ryšiais).“

30 *punktas* – „Asmenų klausimai, pateikti elektroniniu būdu, bet nepasirašyti elektroniniu parašu, prilyginami elektroniniams pasiteiravimams, į kuriuos atsakoma elektroniniu paštu. [...]“

32 *punktas* – „Asmuo, prašymą teikiantis Tarnybai elektroniniais ryšiais, turi jį išsiųsti oficialiu Tarnybos elektroninio pašto adresu arba pateikti per Vartotojų teisių informacinę sistemą (toliau – VTIS), ar per Elektroninio ginčų sprendimo platformą (toliau – EGS).“

Tyrimo išvados

8. Seimo kontrolierius 2018-11-29 gavo Pareiškėjo skundą dėl Tarnybos pareigūnų galimai netinkamų veiksmų (neveikimo), nagrinėjant Pareiškėjo 2018-10-04 kreipimąsi elektroniniu paštu ir teikiant atsakymą.

Dėl Pareiškėjo skunde nurodytų aplinkybių Seimo kontrolierius kreipėsi į Tarnybą.

9. Vadovaujantis Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 12 straipsnio 1 dalies 5 ir 9 punktuose bei Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos nuostatų 9.1.7 punkte įtvirtintomis nuostatomis, vienos iš pagrindinių Tarnybos funkcijų yra ne teismo tvarka spręsti **vartotojų** ir pardavėjų, paslaugų teikėjų **ginčus**, ginti **vartotojų** viešąjį interesą, organizuoti **vartotojų** švietimą, nagrinėti asmenų pranešimus, skundus ir prašymus **vartotojų teisių apsaugos klausimais**, imtis reikiamų priemonių iškilusiems klausimams spręsti.

Atkreiptinas dėmesys į tai, kad Tarnyboje **vartotojų** prašymai dėl tarp jų ir prekybininkų **kilusių ginčų** yra nagrinėjami Vartotojų teisių apsaugos įstatymo bei Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklėse nustatyta tvarka, o **kiti** asmenų skundai (**nesusiję su tarp**

virtotojų ir prekybininkų kilusiais ginčais) – vadovaujantis Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Valstybinėje virtotojų teisių apsaugos tarnyboje taisyklėmis (toliau vadinama - Taisyklės) (pažymos 7.2.2 punktas).

10. Iš tyrimo metu Seimo kontrolieriui pateiktų Tarnybos paaiškinimų nustatyta, jog Tarnybos Panevėžio apskrities skyriaus specialistas **2018-10-04** elektroniniu paštu gavo Pareiškėjo kreipimąsi dėl probleminių aspektų, susijusių su vienos įmonės informacijos (ne)teikimu, kuriame Pareiškėjas teiravosi Tarnybos, ar „gali įmonė slėpti atsakingą asmenį“, ir ar tokie įmonės veiksmai nėra laikytini virtotojų teisių pažeidimu (pažymos 4.1.2 punktas).

Atsižvelgiant į 2018-10-04 gautą Pareiškėjo kreipimąsi, Tarnyba tą pačią dieną (**2018-10-04**) elektroniniu paštu pateikė Pareiškėjui atsakymą (pažymos 4.2 punktas).

11. Tyrimo metu įvertinus Seimo kontrolieriui pateiktą informaciją (dokumentus), darytina išvada, jog Tarnybos veiksmai, susiję su Pareiškėjo 2018-10-04 kreipimosi nagrinėjimu ir atsakymo Pareiškėjui teikimu, skundo tyrimo atveju laikytini buvę **tingamais ir Pareiškėjo teisė į gerą viešąjį administravimą nebuvo pažeista dėl toliau nurodytu priežasčių:**

11.1. Taisyklių 17 punkte reglamentuojama, jog asmenų prašymai gali būti pateikiami žodžiu (telefonu ar tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į Tarnybą), ir raštu (tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į Tarnybą, atsiuntus prašymą paštu arba pateikus **elektroniniais ryšiais**). To paties teisės akto 30 punkte įtvirtinta nuostata, kuria vadovaujantis, asmenų klausimai, **pateikti elektroniniu būdu, bet nepasirašyti elektroniniu parašu, prilyginami elektroniniam pasiteiravimams, į kuriuos turi būti atsakoma elektroniniu paštu**. Tyrimo metu nustatyta, kad Pareiškėjo 2018-10-04 kreipimasis elektroniniu paštu buvo išsiųstas **tik** Panevėžio apskrities skyriaus konkrečiam specialistui. Seimo kontrolierius taip pat nustatė, jog minėtas kreipimasis **nebuvo pasirašytas elektroniniu parašu**. Kadangi minėtas kreipimasis nebuvo pasirašytas elektroniniu parašu, pagal kurį Tarnyba būtų galėjusi identifikuoti konkretų šį 2018-10-04 kreipimąsi pateikusį asmenį, Pareiškėjo **2018-10-04 kreipimasis laikytinas elektroniniu pasiteiravimu**. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, jog Tarnyba, atsižvelgdama į Taisyklių 30 punkto nuostatas, pagrįstai **pateikė Pareiškėjui atsakymą elektroniniu paštu**.

11.2. Kaip minėta, **viena iš pagrindinių Tarnybos funkcijų yra spręsti virtotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčus**. Šiame kontekste tikslinga atkreipti dėmesį į tai, jog **virtotoju** laikytinas **fizinis asmuo**, su savo verslu, prekyba, amatu ar profesija **nesusijusiais** tikslais (vartojimo tikslais) siekiantis sudaryti ar sudarantis sutartis. Remiantis Civilinio kodekso 6228¹ straipsnio 1 dalyje įtvirtintomis teisės normomis, **vartojimo sutartimi** laikytina tokia sutartis, kuria verslininkas įsipareigoja perduoti **virtotojui** prekes nuosavybės teise arba suteikti paslaugas virtotojui, o virtotojas įsipareigoja priimti prekes ar paslaugas ir sumokėti jų kainą. Atitinkamai, **vartojimo ginču** laikytinas iš vartojimo sutarties kilęs virtotojo ir pardavėjo ar paslaugų teikėjo nesutarimas dėl fakto ir (ar) teisės klausimų (Virtotojų teisių apsaugos įstatymo 2 straipsnio 16 ir 19 dalys). Pažymėtina, jog Pareiškėjo 2018-10-04 kreipimasis buvo išsiųstas iš **juridinio asmens** elektroninio pašto dėžutės (pažymos 6.1 punktas). Kadangi minėtas kreipimasis nebuvo pasirašytas elektroniniu parašu, Tarnyba negalėjo identifikuoti šio kreipimosi kitaip nei kaip **juridinio asmens** pateikto kreipimosi. Seimo kontrolierius, tyrimo metu įvertinęs 2018-10-04 kreipimosi *turinį*, nustatė, jog jame nurodyta, kad viena įmonė (**juridinis asmuo**) **ekspedijuoja Pareiškėjo prekes**, įmonės darbuotojai delsia su krovinio pristatymu, o minimos įmonės vadovas galimai nėra pasiekiamas, kadangi nenurodyta jo tikslinė kontaktinė informacija (pažymos 4.1.1 punktas). 2018-10-04 kreipimesi nurodyta aplinkybė, kad Pareiškėjo prekes ekspedijuoja (teikia pervežimo paslaugas) kita įmonė, leidžia spręsti, jog šiuo atveju tarp dviejų verslo subjektų yra susiklostę civiliniai teisiniai santykiai. Atsižvelgiant į tai, sutiktina su Tarnybos tyrimo metu Seimo kontrolieriui

pateikta pozicija, jog **2018-10-04 paklausime nurodytu atveju ginčas kilo tarp dviejų juridinių asmenų, kurių nesieja vartojimo teisiniai santykiai** (pažymos 6.10 punktas). Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, jog Tarnyba, gavusi Pareiškėjo 2018-10-04 kreipimąsi, neturėjo nei teisinio, nei faktinio pagrindo laikyti jį skundu, kurio nagrinėjimui taikytinos vartojimo ginčo sprendimo ne teismo tvarka Tarnyboje procedūros.

11.3. Vadovaujantis Taisyklių 9 punkte įtvirtintomis nuostatomis, asmenų prašymai nagrinėjami pagal Tarnybos kompetenciją. Jeigu Tarnyba neįgaliota spręsti prašyme išdėstytų klausimų, ji ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo turi persiųsti prašymą kompetentingai institucijai (pasilikdama prašymo kopiją), kartu pranešdama apie tai asmeniui, paaiškindama jo prašymo persiuntimo priežastis. Jeigu nėra kito viešojo administravimo subjekto, kuriam galėtų perduoti prašymą nagrinėti pagal kompetenciją, Tarnyba ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo dienos apie tai turi pranešti asmeniui, **paaiškinti jo prašymo nenagrinėjimo priežastis**. Taip pat atkreiptinas dėmesys į Viešojo administravimo įstatymo 3 straipsnio 1 dalies 13 punkte reglamentuojamą išsamumo principą, kuriuo vadovaujantis, 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. Tyrimo metu nustatyta, jog Tarnyba, gavusi Pareiškėjo 2018-10-04 kreipimąsi, įvertinusi jo turinį ir nustačiusi, jog kreipimesi nurodyti probleminiai klausimai yra susiję su tarp dviejų juridinių asmenų kilusiu ginču, **laiku ir tinkamai**, t. y., nepažeisdama Taisyklių 9 punkte reglamentuojamo termino ir tvarkos, pirmiau minėto *išsamumo* principo, 2018-10-04 atsakyme paaiškino Pareiškėjui tarp jo atstovaujamo juridinio asmens bei kitos įmonės kilusio ginčo nenagrinėjimo Tarnyboje priežastis: informavo apie Tarnybos kompetenciją, pateikė aktualių sąvokų (vartotojo, vartojimo sutarties) paaiškinimus ir su tuo susijusias teisės aktų nuostatas, taip pat išdėstė juridinių asmenų ginčų nagrinėjimo tvarką (pažymos 4.2 punktas). Šiame kontekste akcentuotina, kad Civilinio proceso kodekso 5 straipsnio 1 dalyje reglamentuojama, jog kiekvienas suinteresuotas asmuo turi teisę įstatymų nustatyta tvarka kreiptis į teismą, kad būtų apginta pažeista ar ginčijama jo teisė arba įstatymų saugomas interesas. Atitinkamai, teismams nagrinėti Civilinio proceso kodekso nustatyta tvarka priskiriami ginčai, kylantys iš civilinių ir kitų privatinųjų teisinių santykių. Taigi, nepavykus išspręsti tarp dviejų juridinių asmenų kilusio civilinio ginčo gera valia, Pareiškėjas (suinteresuotas juridinis asmuo) gali kreiptis į bendrosios kompetencijos teismą, kuris nagrinėtų ginčą iš esmės.

11.3. Pareiškėjas skunde Seimo kontrolieriui nurodė, jog „*į visus [Pareiškėjo] raštus vienas ir tas pats [Tarnybos] atsakymas*“ (pažymos 2 punktas). Pažymėtina, jog, vadovaujantis Seimo kontrolierių įstatymo 15 straipsnio nuostatomis, skundams paduoti nustatomas **vieneriu metu** terminas nuo skundžiamų veiksmų padarymo ar skundžiamo sprendimo priėmimo. Skundai, paduoti praėjus šiam terminui, netiriami, jeigu Seimo kontrolierius nenusprendžia kitaip. Tarnyba tyrimo metu Seimo kontrolieriui pateikė informaciją, kad Tarnyba (Tarnybos Panevėžio skyrius) 2018 metais **kitu** Pareiškėjo kreipimūsi (prašymų, skundų ar paklausimų) **nėra gavę**. Tarnyba taip pat nurodė, jog Pareiškėjas dėl 2018-10-04 kreipimesi nurodytų aplinkybių į Tarnybos Panevėžio apskrities skyrių pakartotinai nesikreipė (pažymos 6.7 ir 6.8 punktai). Pareiškėjas Seimo kontrolieriui tyrimo metu taip pat nepateikė jokių kitų dokumentų, išskyrus 2018-10-04 kreipimosi kopiją, patvirtinančių kreipimosi į Tarnybą (Tarnybos Panevėžio skyrių) 2018 metais faktą. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, jog Pareiškėjas 2018 metais į Tarnybą (Tarnybos Panevėžio skyrių) kreipėsi tik 2018-10-04 elektroniniu paštu, o į šį 2018-10-04 kreipimąsi buvo atsakyta.

12. Apibendrinant, konstatuotina, kad Pareiškėjo skundas dėl Tarnybos pareigūnų veiksmų (neveikimo), nagrinėjant Pareiškėjo 2018-10-04 kreipimąsi elektroniniu paštu ir teikiant atsakymą, yra atmestinas pagal pažymos 11 punkte pateiktas išvadas.

SEIMO KONTROLIERIAUS SPRENDIMAS

13. Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo 22 straipsnio 1 dalies 2 punktu, Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierius nusprendžia:

X skundą dėl Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos pareigūnų galimai veiksmų (neveikimo), nagrinėjant X 2018-10-04 kreipimąsi elektroniniu paštu ir teikiant atsakymą, atmesti.

Seimo kontrolierius

Augustinas Normantas