



LIETUVOS RESPUBLIKOS SEIMO KONTROLIERIUS

PAŽYMA DĖL X SKUNDO PRIŠ VALSTYBINĘ VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBĄ

2019 m. balandžio 10 d. Nr. 4D-2019/1-29
Vilnius

SKUNDO ESMĖ

1. Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierius 2019-01-08 gavo X (toliau vadinama – Pareiškėjas) skundą dėl Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos (toliau vadinama ir – VVTAT arba Tarnyba) pareigūnų veiksmų (neveikimo), galimai nepagrįstai ilgai nagrinėjant Pareiškėjo 2018-05-14 prašymą.

2. Pareiškėjas skunde nurodo:

2.1. „2018 m. gegužės 14 d. kreipiausi į [VVTAT]. Kreipiausi dėl, mano manymu, neteisingai išrašytos PVM sąskaitos faktūros už atliktus darbus“ (šių ir kitų citatų kalba netaisyta).

2.2. „Po ilgo susirašinėjimo su [VVTAT], 2018 m. rugpjūčio 10 d. gavau raštą Nr. 4P-792 „Dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo termino pratęsimo“. Nagrinėjimo terminas buvo pratęstas 30 dienų.“

2.3. „Nuo rašto dienos iki dabar, iki 2019 m. sausio 8 d. nesu gavęs jokie oficialaus atsakymo iš [VVTAT]. Su [VVTAT] darbuotojais bendrauti teko tik savo iniciatyva atvykus į vietą arba telefonu.“

3. Pareiškėjas Seimo kontrolieriaus prašo „[...] įpareigoti [VVTAT] išnagrinėti mano skundą Lietuvos Respublikos teisės aktuose nustatyta tvarka ir nurodytais terminais, bei pateikti man motyvuotą atsakymą.“

4. Kartu su skundu, be kitų dokumentų, pateikta:

Pareiškėjo 2018-05-14 skundas „Dėl buitinių nuotekų ir šalto vandens stovų keitimo bei atsiskaitymo už atliktus darbus“, adresuotas VVTAT (kopija);

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 VVTAT.

6. Iš VVTAT pateiktų paaiškinimų ir dokumentų nustatyta:

6.1. „[...]“. Pareiškėjas 2018-05-14 atvyko į Tarnybos Panevėžio apskrities skyrių ir pateikė 2018-05-14 prašymą „Dėl buitinių nuotekų ir šalto vandens stovų keitimo bei atsiskaitymo už atliktus darbus“ (toliau - Prašymas). Prašymas Tarnybos Panevėžio apskrities skyriuje buvo užregistruotas 2018-05-14 (reg. Nr. 7P-60).“

6.2. „[...] [...] Pareiškėjo Prašymo pateikimo dieną, Tarnybos Panevėžio apskrities skyriaus vedėją pavaduojanti vyriausioji specialistė [...] Prašymą nukreipė vykdyti Tarnybos Panevėžio apskrities skyriaus vyriausiajam specialistui [...] [ir] Tarnybos Energetikos, komunalinių ir statybos paslaugų skyriaus vyriausiajam specialistui [...]“

6.3. „[...] [...] Tarnybos Panevėžio apskrities skyrius, gavęs Pareiškėjo Prašymą, pradėjo Prašymo tyrimą ir, vadovaudamasis Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo (toliau - Vartotojų teisių apsaugos įstatymas) 24 straipsnio 1 dalimi bei 25 straipsnio 9 dalimi, 2018-05-21 raštu Nr. 4P-522 kreipėsi į UAB „A“ ir pasiūlė kilusį ginčą išspręsti taikiai bei paprašė ne vėliau kaip iki 2018-06-01 apie priimtus sprendimus informuoti Pareiškėją ir Tarnybą, o ginčo neišsprendus taikiai, paprašė iki nurodyto termino Tarnybai pateikti motyvuotus paaiškinimus bei juos pagrindžiančius dokumentus dėl Prašyme išdėstytų aplinkybių ir keliamo reikalavimo. Apie minėtą kreipimąsi Tarnybos Panevėžio apskrities skyrius, vadovaudamasis Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 22⁵ straipsnio 1 dalies 4 punktu, 2018-05-21 raštu Nr. 4P-523 informavo Pareiškėją. [...]“

6.4. „Tarnybos Panevėžio apskrities skyrius 2018-05-31 el. paštu gavo UAB „A“ paaiškinimus dėl pateiktų sąskaitų (reg. Nr. 5P-305) ir su darbų rangos sutartimi susijusius dokumentus. Tarnybos Panevėžio apskrities skyrius, [...], 2018-06-18 raštu Nr. 4P-622 informavo Pareiškėją apie UAB „A“ pateiktus paaiškinimus bei paprašė Pareiškėją susipažinti su bendrovės atsakymu ir, jei nesutinka su bendrovės išdėstytais argumentais, paprašė iki 2018-06-25 pateikti Tarnybai papildomus paaiškinimus ar pastabas dėl jų. Pareiškėjas 2018-06-21 raštu (reg. Nr. 5P-348) informavo Tarnybos Panevėžio apskrities skyrių, kad, susipažinęs su dokumentais, su UAB „A“ pateiktu atsakymu nesutinka ir paprašė, kad bendrovė patikslintų mokėtiną sumą. Atsižvelgdamas į tai, Tarnybos Panevėžio apskrities skyriaus vyriausiasis specialistas [...] 2018-07-02 raštu Nr. 4P-663 paprašė UAB „A“ pateikti papildomus paaiškinimus dėl Pareiškėjo 2018-06-21 rašte (reg. Nr. 5P-348) išdėstytų argumentų ir 2018-07-02 raštu Nr. 4P-665 informavo Pareiškėją, kad su Pareiškėjo nuomone apie sąskaitos sudarymo aplinkybes supažindinta UAB „A“.

6.5. „Tarnybos Panevėžio apskrities skyrius 2018-07-16 gavo UAB „A“ 2018-07-13 raštu (reg. Nr. 5P-385) pateiktus paaiškinimus dėl Pareiškėjo 2018-06-21 rašto (reg. Nr. 5P-348), kuriuose UAB „A“ nurodė, kad sprendimas dėl mokėjimų paskirstymo priimtas bendru sutarimu su [...]namų savininkų bendrijos (toliau - Bendrija) pirmininku, kuris įformintas 2018-02-02 susiderinimo aktu. Minėtu raštu bendrovė informavo, kad Pareiškėjo Prašymą laiko nepagrįstu.“

6.6. „Siekiant išsiaiškinti papildomai paaiškėjusias aplinkybes dėl Bendrijos pirmininko priimtų sprendimų, susijusių su ginčo dalyku bei kurias buvo būtina išsiaiškinti, siekiant priimti teisėtą bei pagrįstą ginčo sprendimą, Tarnybos Panevėžio apskrities skyrius 2018-08-07 raštu Nr. 4P-776 kreipėsi į Bendriją, prašydamas iki 2018-08-22 informuoti apie priimtus sprendimus dėl darbų pagal darbų rangos sutartį ir jų apmokėjimo, pateikiant motyvuotus paaiškinimus bei juos pagrindžiančius dokumentus, bei pateikti informaciją dėl Pareiškėjo Prašyme išdėstytų aplinkybių.“

6.7. „Atsižvelgiant į tai, kad sprendimui dėl ginčo priimti buvo reikalinga gauti Bendrijos paaiškinimus, Tarnybos Panevėžio apskrities skyrius priėmė sprendimą pratęsti Prašymo (ginčo) nagrinėjimo terminą 30 dienų ir apie tai 2018-08-10 raštu Nr. 4P-791 informavo UAB „A“ bei 2018-08-10 raštu Nr. 4P-792 informavo Pareiškėją. [Tarnybos Panevėžio apskrities skyrius telefonu papildomai apie tai informavo Pareiškėją ir nurodė termino pratęsimo priežastį - negautas atsakymas iš Bendrijos pirmininko].“

6.8. „Tarnybos Panevėžio apskrities skyrius 2018-08-21 gavo Bendrijos 2018-08-20 raštą (reg. Nr. 5P-467), kuriuo Bendrija pateikė paaiškinimus dėl nagrinėjamo ginčo aplinkybių. [...]“

6.9. „[...] [...] nagrinėjant Prašymą (ginčą) Tarnybos Panevėžio apskrities skyriuje buvo renkama ir vertinama informacija bei atsakymai, reikalingi sprendimo dėl ginčo esmės (Komisijos nutarimo) projektui parengti, vertinami 2018-08-21 gauti Bendrijos paaiškinimai dėl nagrinėjamo ginčo aplinkybių (Bendrijos 2018-08-20 raštas (reg. Nr. 5P-467), Tarnybos Panevėžio apskrities skyriaus specialistai žodžiu, Pareiškėjui atvykus į Tarnybos Panevėžio apskrities skyrių, ir telefonu

informavo Pareiškėją, kad Prašymo (ginčo) nagrinėjimas dar nėra baigtas, nurodė priežastis, kad renkama informacija sprendimui parengti, kad Tarnybos Panevėžio apskrities skyriuje didelis darbo krūvis, tačiau dedamos maksimalios pastangos, kad kuo greičiau būtų parengtas sprendimas dėl Pareiškėjo pateikto Prašymo. Tarnybos Panevėžio apskrities skyriaus vyriausiasis specialistas [...], vadovaudamasis Darbo reglamento 73 punktu, apie tai informavo Tarnybos Energetikos, komunalinių ir statybos paslaugų skyrių, į kurių taip pat Pareiškėjas kreipėsi telefonu.“

6.10. „[...] Pareiškėjo Prašymas (ginčas) Tarnyboje nebuvo išnagrinėtas per 120 dienų terminą dėl objektyvių aplinkybių, t. y., nagrinėjant ginčą paaiškėjusių naujų aplinkybių, kurių neįvertinus nebuvo galima priimti objektyvaus sprendimo, t. y., kad yra priimti Bendrijos pirmininko sprendimai, susiję su ginčo dalyku, ir reikalinga iš Bendrijos pirmininko gauti informaciją. [...]“

6.11. „Tarnyba pažymi, kad Vartotojų teisių apsaugos įstatymas nenumato, kad suėjus 90 dienų ginčo nagrinėjimo terminui, vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektas gali šį terminą pratęsti ilgiau negu 30 dienų, todėl suėjus 120 dienų Prašymo (ginčo) nagrinėjimo terminui, ginčo nagrinėjimo terminas nebuvo pratęstas. [...] suėjus 120 dienų Prašymo (ginčo) nagrinėjimo terminui Tarnybos Panevėžio apskrities skyrius telefonu Pareiškėją informavo, kad Prašymo (ginčo) nagrinėjimas dar nėra baigtas, nurodydamas priežastis, kad renkama informacija, būtina išsamiam ginčo nagrinėjimui bei pagrįstam sprendimui parengti, kad Tarnybos Panevėžio apskrities skyriuje didelis darbo krūvis, tačiau skyrius deda maksimalias pastangas, kad kuo greičiau būtų parengtas sprendimas.“

6.12. „[...] Prašymo (ginčo) nagrinėjimo metu Pareiškėjas dėl informacijos apie Prašymo nagrinėjimo eigą į Tarnybos Panevėžio apskrities skyrių kreipėsi atvykęs žodžiu, telefonu, taip pat telefonu kreipėsi į Tarnybos Energetikos, komunalinių ir statybos paslaugų skyrių, kur Pareiškėjui buvo paaiškinta, kad [...] Tarnybos Panevėžio apskrities skyrius dar nėra baigęs ginčo nagrinėjimo ir nėra pateikęs sprendimo (Komisijos nutarimo) projekto. [...]“

6.13. „Informuojame, kad sprendimas dėl ginčo esmės yra priimtas Tarnybos Komisijos 2019-01-07 nutarimu Nr. 10-10 „Dėl X prašymo“ ir apie tai Pareiškėjas informuotas Tarnybos Vartojimo paslaugų skyriaus 2019-01-08 raštu Nr. 4-121 kartu pateikiant Tarnybos Komisijos nutarimą. [...].“

6.14. „[...] Tarnybos Panevėžio apskrities skyrius 2018-05-21 raštu Nr. 4P-523 Pareiškėją, be kita ko, informavo, kad Pareiškėjo kreipimasis į vartojimo ginčus nagrinėjančią instituciją (nagrinėjamu atveju - Tarnybą) bei dalyvavimas vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūroje neužkerta galimybės Pareiškėjui dėl savo teisių ar teisėtų interesų gynimo kreiptis į bendrosios kompetencijos teismą Civilinio proceso kodekso nustatyta tvarka su prašymu nagrinėti ginčą iš esmės (Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 22⁵ straipsnio 3 dalies 1, 2 punktai, 29 straipsnis).“

6.15. „[...] atlikus Tarnybos struktūros pertvarkymus, nuo 2019-01-01 pareiškėjų prašymai (skundai) registruojami tik Tarnyboje, regionų padaliniuose neregistruojami. Vartojimo ginčo sprendimo ne teisme procedūra pradedama, ginčas nagrinėjamas ir Komisijos nutarimo projektas rengiamas viename Tarnybos struktūriniame padalinyje (skyriuje), kas įgalina sutrumpinti ginčo sprendimo procedūrų trukmę ir užtikrinti teisės aktuose nustatytų terminų laikymąsi. [...]“

6.16. **VVTAT Panevėžio skyriaus 2018-05-21 Nr. rašte Nr. 4P-523, adresuotame Pareiškėjui (kopija), nurodyta:**

6.16.1. „[...] [Tarnybos] Panevėžio apskrities skyrius 2018 m. gegužės 14 d. gavo Jūsų prašymą (reg. Nr. 7P-60) dėl UAB „A“ Jums pateiktos apmokėti 2018 m. kovo 14 d. PVM sąskaitos faktūros ([...]) už atliktus buitinių nuotekų ir šalto vandens stovų keitimo darbus pagal tarp UAB „A“ ir [...]namų savininkų bendrijos [...] (toliau - Bendrija) sudarytą Darbų rangos sutartį Nr. 2018/02/06-03, teisėtumo ir pagrįstumo.“

6.16.2. „Informuojame Jus, kad Tarnyba, be kitų funkcijų, yra įgaliota nagrinėti tarp vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų kylančius ginčus pagal Lietuvos Respublikos vartotojų

teisių apsaugos įstatyme (toliau – Vartotojų teisių apsaugos įstatymas) įtvirtintą šių ginčų sprendimo ne teisme tvarką.“

6.16.3. „Tarnyba, siekdama sudaryti sąlygas kilusį ginčą išspręsti taikiai ir vadovaudamasi Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 24 straipsnio 1 dalimi bei 25 straipsnio 9 dalimi, kreipėsi į UAB „A“, siūlydama ginčą išspręsti taikiai ir informuoti Tarnybą apie priimtus sprendimus, o ginčo neišsprendus taikiai, paprašė pateikti motyvuotus paaiškinimus bei juos pagrindžiančius dokumentus dėl Jūsų prašyme nurodytų aplinkybių ir keliamo reikalavimo.“

6.16.4. „Pranešame, kad Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 25 straipsnio 9 dalis nustato, jog ginčus nagrinėjanti institucija (šiuo atveju Tarnyba) nutraukia ginčo nagrinėjimą, jeigu vartotojas ir pardavėjas ar paslaugų teikėjas ginčą užbaigia taikiau susitarimu. Pažymime, kad Jūs turite teisę apsvarstyti taikaus susitarimo sąlygas per protingą terminą, jeigu ginčas išsprendžiamas taikiau susitarimu. Jei ginčo nepavyks išspręsti taikiai, Tarnyba, išnagrinėjusi Jūsų prašymą ir bendrovės pateiktus paaiškinimus, vadovaudamasi Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 27 straipsnio 1 dalimi, priims privalomo pobūdžio sprendimą (patenkinti vartotojo reikalavimus; iš dalies patenkinti vartotojo reikalavimus; atmesti vartotojo reikalavimus) ir apie jį informuos minėto straipsnio 5 dalyje nustatyta tvarka.“

6.16.5. „Pažymime, kad vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos (šiuo atveju Tarnybos) 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 Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso (toliau - Civilinio proceso kodeksas) nustatyta tvarka, prašydama nagrinėti ginčą iš esmės. Įsigaliojęs vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos sprendimas yra vykdomasis dokumentas. Jeigu šis sprendimas neįvykdomas, jis gali būti vykdomas priverstinai Civilinio proceso kodekso nustatyta tvarka (Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 28 straipsnio 1 ir 2 dalys).“

6.16.6. „Papildomai informuojame, kad Tarnyba vartotojo prašymą išnagrinėja ir sprendimą priima ne vėliau kaip per 90 dienų nuo to laiko, kai gauna šio įstatymo 23 straipsnio 3 dalyje nurodytus dokumentus (prašymą, paslaugų teikėjo atsakymo į vartotojo kreipimąsi kopiją ir kitus nurodytus dokumentus). Kai dėl objektyvių priežasčių per šį terminą vartotojo prašymo nagrinėjimas negali būti baigtas, ginčus nagrinėjanti institucija gali terminą pratęsti, bet ne ilgiau kaip 30 dienų (Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 22⁵ straipsnio 1 dalies 5 punktas). Atkreipiame dėmesį, kad Jūs turite teisę prašyti ginčą nagrinėti žodinio proceso tvarka (Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 23 straipsnio 7 dalis), teisę pasitelkti atstovą, tačiau neprivalote būti atstovaujamas advokato ar kito asmens (Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 22⁵ straipsnio 2 dalies 1 punktas), atsisakyti savo reikalavimų ir nutraukti vartojimo ginčo neteisminio sprendimo procedūrą iki sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo, o Jūsų dalyvavimas vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūroje neužkertą galimybės Jums ginti savo teises ar teisėtus interesus teisme (Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 22⁵ straipsnio 3 dalies 1, 2 punktai).“

6.16.7. „Taip pat informuojame, kad vadovaujantis Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 29 straipsniu, vartotojo kreipimasis į vartojimo ginčus nagrinėjančią instituciją neatima iš vartotojo teisės kreiptis į bendrosios kompetencijos teismą Civilinio proceso kodekso nustatyta tvarka su prašymu nagrinėti ginčą iš esmės. Apie tolimesnę Jūsų prašymo nagrinėjimo eigą informuosime papildomai.“

6.17. VVTAT Panevėžio skyriaus 2018-06-18 Nr. rašte Nr. 4P-622, adresuotame Pareiškėjui (kopija), nurodyta:

6.17.1. „[...] Informuojame Jus, kad UAB „A“ 2018 m. gegužės 31 d. (reg. Nr. 5P-305) Tarnybai pateikė paaiškinimus dėl nagrinėjamo ginčo aplinkybių.“

6.17.2. „Pažymime, kad Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 22⁵ straipsnio 2 dalies 1 punkte yra įtvirtinta ginčo šalių procesinė teisė pareikšti nuomonę ir gauti kitos ginčo šalies paaiškinimus, dokumentus ir kitus įrodymus, taip pat gautas išvadas ir pateikti savo pastabas dėl jų.“

Vadovaudamiesi šia nuostata, siunčiame Jums UAB „A“ atsakymą susipažinimui. Jei nesutinkate su UAB „A“ išdėstytais argumentais ir norite Tarnybai pateikti papildomus paaiškinimus ar pastabas dėl jų, prašytume tai padaryti raštu ne vėliau kaip iki 2018 m. birželio 25 d. (adresu Respublikos g. 38, Panevėžys arba el. p. panevezys@vvtat.lt).“

6.18. VVTAT Panevėžio skyriaus 2018-08-10 rašte Nr. 4P-792, adresuotame Pareiškėjui (kopija), nurodyta:

6.18.1. „Kaip informavome Jus 2018 m. gegužės 21 d. raštu Nr. 4P-523, Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos (toliau – Tarnyba) Panevėžio apskrities skyrius pagal Jūsų 2018-05-14 gautą prašymą (reg. Nr. 7P-60) nagrinėja tarp Jūsų ir UAB „A“ kilusį vartojimo ginčą pagal Vartotojų teisių apsaugos įstatyme įtvirtintą vartojimo ginčų sprendimo ne teisme tvarką.“

6.18.2. „Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 22⁵ straipsnio 1 dalies 5 punkte yra įtvirtinta vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjekto (šiuo atveju Tarnybos) teisė pratęsti ginčo nagrinėjimo terminą ir pareiga apie tai informuoti ginčo šalis. Vadovaujantis šia įstatymo norma, informuojame Jus, kad tarp Jūsų ir UAB „A“ kilusio ginčo nagrinėjimo terminas pratęsiamas 30 dienų.“

6.19. VVTAT Vartojimo paslaugų skyriaus 2019-01-08 rašte Nr. 4-121, adresuotame Pareiškėjui (kopija), nurodyta:

„Informuojame, kad Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija, vadovaudamasi Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 12 straipsnio 1 dalies 5 punktu, vartotojų ginčų sprendimo ne teisme rašytinio proceso tvarka išnagrinėjo ginčą, kilusį tarp Jūsų ir UAB „A“ ir 2019-01-07 priėmė nutarimą Nr. 10-10 „Dėl X prašymo“.

Pridedama. 2019-01-07 nutarimas Nr. 10-10 „Dėl X prašymo“, 3 lapai.“

Tyrimui reikšmingos teisės aktų nuostatos

7. Lietuvos Respublikos įstatymai ir kiti teisės aktai:

7.1. **Istatymai:**

7.1.1. *Seimo kontrolierių įstatyme* nustatyta:

2 straipsnio 1 dalis – „*Biurokratizmas* – tokia pareigūno veika, kai vietoj reikalų sprendimo iš esmės laikomasi nereikalingų ar išgalvotų formalumų, nepagrįstai atsisakoma spręsti pareigūno kompetencijai priklausančius klausimus, vilkinama priimti sprendimus ar atlikti savo pareigas bei kitaip blogai ar netinkamai valdoma (atsisakoma informuoti asmenį apie jo teises, sąmoningai pateikiamas klaidinantis ar netinkamas patarimas ir t. t.). Biurokratizmu taip pat laikomas toks pareigūnų darbas, kai nevykdomi arba blogai vykdomi įstatymai ar kiti teisės aktai.“

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

20 straipsnio 3 dalis – „Seimo kontrolieriaus siūlymą (rekomendaciją) privalo nagrinėti institucija ir įstaiga ar pareigūnas, kuriems toks siūlymas (rekomendacija) adresuojamas (adresuojama), ir apie nagrinėjimo rezultatus informuoti Seimo kontrolierių. Informacija Seimo kontrolieriui 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.“

7.1.2. *Viešojo administravimo įstatyme* nustatyta:

8 straipsnio 1 dalis – „Individualus administracinis aktas turi būti pagrįstas objektyviais duomenimis (faktais) ir teisės aktų normomis, [...]“

31 straipsnis – „Administracinė procedūra turi būti baigta ir administracinės procedūros sprendimas priimtas per 20 darbo dienų nuo jos pradžios. Kai dėl objektyvių priežasčių per šį terminą administracinė procedūra negali būti baigta, administracinę procedūrą pradėjęs viešojo

administravimo subjektas gali ją pratęsti, bet ne ilgiau kaip 10 darbo dienų. Asmeniui apie administracinės procedūros termino pratęsimą per 2 darbo dienas nuo sprendimo pratęsti administracinės procedūros terminą priėmimo dienos pranešama raštu ir nurodomos pratęsimo priežastys.“

7.1.3. *Vartotojų teisių apsaugos įstatyme* nustatyta:

12 *straipsnio 1 dalis* – „Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba atlieka šias funkcijas: [...]; 5) ne teismo tvarka sprendžia vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčus; [...].“

22⁵ *straipsnio 1 dalis* – „Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros turi atitikti šiuos reikalavimus: [...]; 4) vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektas, priėmęs vartotojo prašymą nagrinėti vartojimo ginčą, apie tai informuoja kitą ginčo šalį ne vėliau kaip per 3 darbo dienas; 5) vartojimo ginčas turi būti išnagrinėtas ir sprendimas dėl ginčo esmės priimtas ne vėliau kaip per 90 dienų nuo to laiko, kai vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektas gavo šio įstatymo 23 straipsnio 3 dalyje nurodytus dokumentus. Jeigu dėl pagrįstų priežasčių per šį terminą vartojimo ginčas negali būti išnagrinėtas ir priimtas sprendimas, vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektas gali šį terminą pratęsti, tačiau ne ilgiau negu 30 dienų. Ginčo šalims turi būti pranešta apie šio termino pratęsimą.“

22⁵ *straipsnio 3 dalis* – „Pradėjus vartojimo ginčo neteisminio sprendimo procedūrą, vartotojui turi būti pateikta ši informacija: [...]; 2) kad vartotojo dalyvavimas vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūroje neužkertą galimybės ginti teises ar teisėtus interesus teisme; [...].“

23 *straipsnio 3 dalis* – „Vartotojas, kreipdamasis į vartojimo ginčus nagrinėjančią instituciją, privalo pateikti: 1) prašymą nagrinėti vartojimo ginčą. Prašymą pasirašo pareiškėjas ar jo atstovas. Pateikiant prašymą elektroniniu būdu, laikoma, kad prašymas yra pasirašytas; 2) pardavėjo ar paslaugų teikėjo atsakymo į vartotojo kreipimąsi kopiją, o jeigu pardavėjo ar paslaugų teikėjo atsakymas per šio įstatymo 21 straipsnio 2 dalyje nustatytą terminą negautas, – vartotojo kreipimosi į pardavėją ar paslaugų teikėją kopiją; 3) vartojimo sutarties, dėl kurios kyla ginčas, kopiją, jeigu sutartis sudaryta raštu; 4) prašyme išdėstytas aplinkybes patvirtinančių dokumentų kopijas; 5) paprastos rašytinės formos įgaliojimą, jeigu vartotojui atstovauja atstovas. Jeigu vartotojui atstovauja vartotojų asociacija, kurios narys jis yra, vietoj įgaliojimo pateikiamas dokumentas, patvirtinantis vartotojo narystę vartotojų asociacijoje; 6) jeigu vartotojui atstovauja vartotojų asociacija, – dokumentų, patvirtinančių, kad vartotojų asociacija įregistruota Juridinių asmenų registre ir kad jos steigimo dokumentuose nurodytas veiklos tikslas – vartotojų teisių ir teisėtų interesų atstovavimas ir gynimas, kopijas.“

24 *straipsnio 1 dalis* – „Vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija, priėmusi nagrinėti vartojimo ginčą, ne vėliau kaip per 3 darbo dienas išsiunčia pardavėjui, paslaugų teikėjui, dėl kurio veiksmų (neveikimo) yra pateiktas vartotojo reikalavimas, pranešimą apie gautą vartotojo prašymą nagrinėti vartojimo ginčą, šio prašymo ir jo priedų kopijas, reikalaujama ne vėliau kaip per 10 dienų nuo pranešimo gavimo dienos raštu pateikti išsamius paaiškinimus ir juos pagrindžiančius dokumentus.“

25 *straipsnio 9 dalis* – „Vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija pirmiausia imasi priemonių vartotojui ir pardavėjui, paslaugų teikėjui sutaikinti ir siūlo vartojimo ginčą išspręsti taikiai, jeigu, šios institucijos nuomone, atsižvelgiant į konkrečias ginčo nagrinėjimo metu paaiškėjusias aplinkybes, taikus susitarimas įmanomas. Jeigu vartotojas ir pardavėjas ar paslaugų teikėjas ginčą užbaigia taikiu susitarimu, vartojimo ginčo nagrinėjimas jį nagrinėjančios institucijos sprendimu nutraukiamas. Jeigu pasiekti taikaus susitarimo nepavyksta, vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija priima sprendimą dėl ginčo esmės.“

29 *straipsnio 1 dalis* – „Vartotojo kreipimasis į vartojimo ginčus nagrinėjančią instituciją neatima iš vartotojo teisės kreiptis į bendrosios kompetencijos teismą Civilinio proceso kodekso nustatyta tvarka su prašymu nagrinėti ginčą iš esmės.“

44 straipsnio 4 dalis – „Vartotojų teisių pažeidimo nagrinėjimo metu šios procedūros dalyviai turi teisę susipažinti su gautais dokumentais ir kita informacija, duoti žodinius ar rašytinius paaiškinimus, teikti prašymus, pateikti papildomą informaciją ir kitus dokumentus.“

7.2. Vyriausybės ir kiti teisės aktai:

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: [...]; 9.1.6. sprendžia vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčus ne teismo tvarka; [...].“

17 punktas – „Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktorius: 17.1. sprendžia Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos kompetencijai priskirtus klausimus ir atsako už Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai nustatytų veiklos tikslų pasiekimą, veiklos planavimą ir organizavimą, funkcijų atlikimą; [...].“

Tyrimui reikšminga teismų praktika

8. Lietuvos Respublikos Konstitucinio Teismo praktika

Lietuvos Respublikos Konstitucinis Teismas savo 2004-12-13 nutarime, be kita ko, yra konstatavęs, jog:

„[...] Valstybės tarnyba turi veikti paklusdama tik Konstitucijai ir teisei. Kiekviena valstybės ar savivaldybės institucija, per kurią vykdomos valstybės funkcijos, kiekvienas valstybės tarnautojas turi paisyti teisėtumo reikalavimų. Valstybės tarnautojai turi nepiktnaudžiauti jiems nustatytomis galiomis, nepažeisti teisės aktų reikalavimų. Konstitucinis Teismas 2000 m. birželio 30 d. nutarime konstatavo, kad valstybės institucijos, pareigūnai turi saugoti, ginti žmogaus teises ir laisves; ypač svarbu, kad, vykdydami jiems patikėtas funkcijas, jie patys nepažeistų žmogaus teisių ir laisvių. [...].“

9. Lietuvos vyriausiojo administracinio teismo praktika

9.1. *Lietuvos vyriausiojo administracinio teismo 2007-11-05 sprendime (administracinė byla Nr. A²-955/2007), be kita ko, nurodyta:*

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

9.2. *Lietuvos vyriausiojo administracinio teismo 2012-03-01 nutartyje (administracinė byla Nr. A⁵⁰²-1605/2012), be kita ko, nurodyta:*

„[...] Lietuvos Respublikos Konstitucija įtvirtina atsakingo valdymo (gero administravimo) principą (Lietuvos Respublikos Konstitucinio Teismo 1999 m. gegužės 11 d., 2004 m. gruodžio 13 d. nutarimai, 2004 m. lapkričio 5 d. išvada). Vienas iš gero administravimo principų yra konstitucinė nuostata, kad visos valdžios įstaigos tarnauja žmonėms (Lietuvos vyriausiojo administracinio teismo 2005 m. gegužės 31 d. nutartis administracinėje byloje Nr. A¹⁰-655/2005). Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo (toliau – ir Viešojo administravimo įstatymas) 1 straipsnyje, apibrėžiančiame aptariamo įstatymo paskirtį, nustatyta, jog šis įstatymas sudaro prielaidas įgyvendinti Lietuvos Respublikos Konstitucijos nuostata, kad visos valdžios įstaigos tarnauja žmonėms; nustato viešojo administravimo principus, viešojo administravimo sritis, viešojo administravimo subjektų sistemą ir administracinės procedūros organizavimo pagrindus; garantuoja asmenų teisę apskusti viešojo administravimo subjektų veiksmus, neveikimą ar administracinius sprendimus, taip pat teisę į įstatymais pagrįstą ir objektyvų asmenų prašymų, skundų ir pranešimų nagrinėjimą; įtvirtina kitas asmenų ir viešojo administravimo subjektų teises ir

pareigas viešojo administravimo srityje. Viešojo administravimo įstatymo 3 straipsnyje nurodyta, kad viešojo administravimo subjektai savo veikloje vadovaujasi įstatymo viršenybės, objektyvumo, proporcingumo, nepiktnaudžiavimo valdžia, efektyvumo, subsidiarumo ir kitais šioje įstatymo normoje išvardytais principais. Tai reiškia, jog kiekviena viešojo administravimo institucija yra saistoma bendrųjų, be kita ko, konstitucinių teisės principų (teisinės valstybės, valdžios įstaigos tarnauja žmonėms, teisės viršenybės, draudimo diskriminuoti, asmenų lygybės prieš įstatymą, proporcingumo ir kt.) bei gero administravimo, atsakingo valdymo principų (teisėtumo, objektyvumo, nepiktnaudžiavimo valdžia, skaidrumo ir kt.).“

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

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

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

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

9.5. Lietuvos vyriausiojo administracinio teismo praktika, taikant Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo normas (Pritarta Lietuvos vyriausiojo administracinio teismo teisėjų 2016 m. birželio 1 d. pasitarime), be kita ko, nurodyta:

„[...]. Viešojo administravimo subjektui įstatyme nustatytas terminas administraciniam sprendimui priimti yra instrukcinio pobūdžio, todėl šio termino pasibaigimas nedaro negaliojančiu administracinio sprendimo, priimto pasibaigus šiam terminui. Įstatyme nustatyto termino, per kurį turi būti priimtas administracinis sprendimas, pasibaigimas nepaneigia viešojo administravimo subjekto kompetencijos priimti administracinį sprendimą ar atlikti kitus veiksmus, tai yra tiesiogiai nesukuria neigiamų teisinių pasekmių, tik prailgina administracinį procesą, su sąlyga, jei nesuėjęs senaties terminas šioms procedūroms vykdyti. Viešojo administravimo subjektui praleidus įstatyme ar kitame teisės akte nustatytą administracinio sprendimo priėmimo terminą, galima konstatuoti viešojo administravimo subjekto neveikimą, tai suteikia teisę asmeniui ginti savo teises kreipiantis su skundu dėl neveikimo (šiais aspektais žr. 2012 m. gegužės 24 d. nutartį administracinėje byloje

Nr. A520-2327/2012; 2013 m. birželio 13 d. sprendimą administracinėje byloje Nr. A502-940/2013; 2012 m. sausio 27 d. nutartį administracinėje byloje Nr. A602-110/2012; [...]). Minėtų terminų pažeidimas neatleidžia viešojo administravimo subjektą nuo pareigos priimti administracinį sprendimą (žr. 2013 m. spalio 8 d. sprendimą administracinėje byloje Nr. A602-1189/2013). [...].“

Tyrimo išvados

10. Seimo kontrolierius gavo Pareiškėjo skundą dėl VVTAT pareigūnų veiksmų (neveikimo), galimai nepagrįstai ilgai nagrinėjant Pareiškėjo 2018-05-14 skundą.

Dėl Pareiškėjo skunde nurodytų aplinkybių Seimo kontrolierius kreipėsi į VVTAT.

11. Vadovaujantis Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 12 straipsnio 1 dalies 5 punkte ir Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos nuostatų 9.1.6 punkte įtvirtintomis nuostatomis, *viena iš pagrindinių VVTAT funkcijų yra ne teismo tvarka spręsti vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčus.*

Iš tyrimo metu Seimo kontrolieriui pateiktos informacijos (dokumentu) nustatytos šios faktinės aplinkybės :

11.1. VVTAT Panevėžio apskrities skyrius **2018-05-14** gavo Pareiškėjo prašymą „Dėl buitinių nuotekų ir šalto vandens stovų keitimo bei atsiskaitymo už atliktus darbus“ (toliau vadinama – Prašymas) (pažymos 6.1 punktas);

11.2. VVTAT Panevėžio apskrities skyrius **2018-05-21** Nr. raštu Nr. 4P-523 informavo Pareiškėją apie gautą Prašymą, nurodė, jog dėl Prašyme nurodytų aplinkybių kreipėsi į UAB „A“ (toliau vadinama – Bendrovė), taip pat paaiškino apie galimybę tarp Pareiškėjo ir Bendrovės kilusį ginčą išspręsti taikiai ir pan. (pažymos 6.3 ir 6.16 punktai);

11.3. VVTAT Panevėžio apskrities skyrius **2018-06-18** raštu Nr. 4P-622 informavo Pareiškėją apie 2018-05-31 iš Bendrovės gautus paaiškinimus, paprašė Pareiškėjo susipažinti su Bendrovės atsakymu ir, jeigu nesutinka su Bendrovės nurodytais argumentais, iki 2018-06-25 pateikti VVTAT Panevėžio apskrities skyriui papildomus paaiškinimus (pastabas) (pažymos 6.4 ir 6.17 punktai);

11.4. Pareiškėjas **2018-06-21** raštu informavo VVTAT Panevėžio apskrities skyrių, kad nesutinka su Bendrovės pateiktu atsakymu nesutinka ir prašo, jog Bendrovė patikslintų mokėtiną sumą (pažymos 6.4 punktas);

11.5. VVTAT Panevėžio apskrities skyrius **2018-07-02** raštu Nr. 4P-663 pakartotinai kreipėsi į Bendrovę, paprašydamas pateikti papildomus paaiškinimus dėl Pareiškėjo 2018-06-21 kreipimesi išdėstytų argumentų ir apie tai **2018-07-02** raštu Nr. 4P-665 informavo Pareiškėją (pažymos 6.4 punktas);

11.6. VVTAT Panevėžio apskrities skyrius **2018-07-16** gavo iš Bendrovės atsakymą (paaiškinimus) dėl Pareiškėjo 2018-06-21 kreipimesi nurodytų aplinkybių, kuriuose, VVTAT teigimu, Bendrovė nurodė, jog Prašymą laiko nepagrįstu, ir kad sprendimas dėl mokėjimų paskirstymo priimtas bendru sutarimu su [...]namų savininkų bendrijos (toliau vadinama - Bendrija) pirmininku, kuris įformintas 2018-02-02 susiderinimo aktu (pažymos 6.5 punktas);

11.7. VVTAT Panevėžio apskrities skyrius **2018-08-07** raštu Nr. 4P-776 kreipėsi į Bendriją, prašydamas iki 2018-08-22 pateikti informaciją apie priimtus sprendimus dėl darbų pagal darbų rangos sutartį bei jų apmokėjimo ir pan. (pažymos 6.6 punktas);

11.8. VVTAT Panevėžio apskrities skyrius **2018-08-10** raštu Nr. 4P-792 informavo Pareiškėją apie tai, jog Prašymo (ginčo) nagrinėjimo terminas pratęsiamas 30 dienų (pažymos 6.7 ir 6.18 punktai);

11.9. VVTAT Panevėžio apskrities skyrius **2018-08-21** gavo Bendrijos atsakymą į

VVTAT Panevėžio apskrities skyrius 2018-08-07 raštą Nr. 4P-776, kuriuo Bendrija pateikė paaiškinimus dėl nagrinėjamo ginčo aplinkybių (pažymos 6.8 punktas);

11.10. VVTAT **2019-01-07** priėmė nutarimą Nr. 10-10 „Dėl X prašymo“ ir apie tai informavo Pareiškėją VVTAT 2019-01-08 raštu Nr. 4-121, kartu pateikiant minėtą nutarimą (pažymos 6.13 ir 6.19 punktai).

12. Tyrimo metu įvertinus Seimo kontrolieriui pateiktą informaciją (dokumentus), darytina išvada, jog VVTAT pareigūnų veiksmai, susiję su Prašymo nagrinėjimu ir informacijos apie Prašymo nagrinėjimo eigą Pareiškėjui teikimu, skundo tyrimo atveju laikytini buvę nepakankamais, dėl to buvo pažeista Pareiškėjo teisė į gerą viešąjį administravimą, kadangi:

12.1. Pareiškėjas skunde Seimo kontrolieriui nurodė, jog: „*po ilgo susirašinėjimo su [VVTAT], 2018 m. rugpjūčio 10 d. gavau raštą Nr. 4P-792 „Dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo termino pratęsimo“*, ir kad „*nagrinėjimo terminas buvo pratęstas 30 dienų*“ (pažymos 2.2 punktas).

Šiame kontekste atkreiptinas dėmesys, kad Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 22⁵ straipsnio 1 dalies 5 punkte reglamentuojama, jog 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 (pažymos 7.1.4 punktas). 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. Taigi, maksimalus asmenų prašymų nagrinėjimo VVTAT terminas yra 120 dienų. Pabrėžtina, jog pirmiau minėtame Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 22⁵ straipsnio 1 dalies 5 punkte taip pat nurodyta, **kad ginčo šalims turi būti pranešta apie šio termino pratęsimą**. Seimo kontrolierius, tyrimo metu įvertinęs VVTAT Panevėžio apskrities skyriaus 2018-08-10 rašto Nr. 4P-792 turinį, nustatė, jog jame iš esmės **tik** informuojama apie Prašymo (ginčo) nagrinėjimo **termino pratęsimo 30 dienų faktą**. Tyrimo metu Seimo kontrolieriui pateiktuose paaiškinimuose VVTAT nurodė, jog VVTAT Panevėžio apskrities skyriaus atsakingi pareigūnai „*[...] telefonu papildomai apie tai informavo Pareiškėją ir nurodė termino pratęsimo priežastį - negautas atsakymas iš Bendrijos pirmininko*“ (pažymos 6.7 punktas). Pastebėtina, jog pirmiau minėtame Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 22⁵ straipsnio 1 dalies 5 punkte nėra įtvirtintos imperatyvios pareigos VVTAT pranešant ginčo šalims apie ginčo nagrinėjimo termino pratęsimą nurodyti šio pratęsimo priežastis (motyvus). **Visgi**, Seimo kontrolierius laikosi nuomonės, **kad valstybės tarnautojai turi veikti taip, kad jų veikla nesukeltų nepagrįstu abejonių**. Pažymėtina, **jog sprendimas pratęsti prašymo (skundo) nagrinėjimo terminą yra laikytinas administraciniu sprendimu, kuris, vadovaujantis Viešojo administravimo įstatymo 8 straipsnio 1 dalyje įtvirtintomis nuostatomis, turi būti pagrįstas objektyviais duomenimis (faktais) ir teisės aktų normomis**. Be to, Lietuvos vyriausiasis administracinis teismas savo praktikoje taip pat yra akcentavęs, kad „*vien teisės normos, kuri reglamentuoja praleisto termino atnaujinimą, nurodymas sprendime, nėra pakankamas pagrindas pripažinti, kad terminas atnaujintas*“ (pažymos 9.1 punktas), ir kad „*Viešojo administravimo įstatymo 8 straipsnio nuostatos įpareigoja [...] priimtame administraciniame sprendime nurodyti pagrindinius faktus, argumentus ir įrodymus, pateikti teisinį pagrindą, motyvų išdėstymas turi būti adekvatus, aiškus ir pakankamas*“ (pažymos 9.3 punktas). Atsižvelgiant į tai, bei vadovaujantis **atsakingo valdymo, gero administravimo principais** (pažymos 8 ir 9.2 punktai), taip pat taikant teisės analogiją ir atsižvelgiant į Viešojo administravimo įstatymo 31 straipsnyje įtvirtintas nuostatas (pažymos 7.1.2 punktas), Seimo kontrolieriaus įsitikinimu, VVTAT Panevėžio apskrities skyrius, 2018-08-10 raštu Nr. 4P-792 informodamas Pareiškėją apie Prašymo (ginčo) nagrinėjimo termino pratęsimo 30 dienų faktą, taip pat turėjo pateikti Pareiškėjui informaciją **raštu** apie jo Prašymo (ginčo) nagrinėjimo eigą, pagrįsti (objektyviais duomenimis (faktais) ir teisės aktų normomis) būtinumą pratęsti Prašymo (ginčo) nagrinėjimo terminą (jeigu

toks poreikis tikrai buvo), kad Pareiškėjui būtų aiškūs tokio sprendimo (pratęsti Prašymo (ginčo) nagrinėjimo terminą) motyvai, tačiau to padaryta nebuvo. Taigi, VVTAT teiktina rekomendacija;

12.2. Pareiškėjas taip pat skundėsi Seimo kontrolieriui, jog: „*nuo [2018-08-10 rašto Nr. 4P-792] dienos iki dabar, iki 2019 m. sausio 8 d. nesu gavęs jokio oficialaus atsakymo iš [VVTAT]“* (pažymos 2.3 punktas).

Pažymėtina, jog Seimo kontrolierių įstatymo 2 straipsnio 1 dalyje įtvirtinta **biurokratizmo** samprata, pagal kurią **biurokratizmu** laikytina tokia pareigūno veika, kai vietoj reikalų sprendimo iš esmės laikomasi nereikalingų ar išgalvotų formalumų, nepagrįstai atsisakoma spresti pareigūno kompetencijai priklausančius klausimus, vilkinama priimti sprendimus ar atlikti savo pareigas bei kitaip blogai ar netinkamai valdoma (atsisakoma informuoti asmenį apie jo teises, sąmoningai pateikiamas klaidinantis ar netinkamas patarimas ir t. t.). Taip pat akcentuotina, kad biurokratizmu taip pat laikomas toks pareigūnų darbas, kai nevykdomi arba blogai vykdomi įstatymai ar kiti teisės aktai (pažymos 7.1.1 punktas). Iš tyrimo metu Seimo kontrolieriui pateiktos informacijos (dokumentų) nustatyta, jog po to, kai VVTAT Panevėžio apskrities skyrius 2018-08-21 gavo Bendrijos atsakymą į VVTAT Panevėžio apskrities skyrius 2018-08-07 raštą Nr. 4P-776, kuriuo Bendrija pateikė paaiškinimus dėl nagrinėjamo ginčo aplinkybių (pažymos 6.8 punktas), daugiau nei keturis mėnesius, t. y., iki 2019 metų sausio mėnesio pradžios, VVTAT darbo tvarka nebuvo atliekami jokie su Prašymo nagrinėjimu susiję veiksmai (nesikreipta į atsakingas institucijas dėl Prašymo tyrimui reikalingos papildomos informacijos gavimo ir pan.), galimai nepagrįstai delsiant priimti nutarimą dėl Prašyme nurodytų aplinkybių. Tyrimo metu pateiktoje informacijoje VVTAT, be kita ko, nurodė, jog Prašymas (ginčas) VVTAT „*nebuvo išnagrinėtas per 120 dienų terminą dėl objektyvių aplinkybių, t. y., [...] kad yra priimti Bendrijos pirmininko sprendimai, susiję su ginčo dalyku, ir reikalinga iš Bendrijos pirmininko gauti informaciją*“ (pažymos 6.11 punktas). Šiame kontekste Seimo kontrolierius pažymi, jog, kaip minėta, VVTAT Panevėžio apskrities skyrius Bendrijos atsakymą dėl nagrinėjamo Prašymo (ginčo) aplinkybių gavo **2018-08-21**, t. y., dar iki sueinant Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 22⁵ straipsnio 1 dalies 5 punkte įtvirtintam 120 dienų terminui, o, vadovaujantis tyrimo metu Seimo kontrolieriui VVTAT pateikta informacija (dokumentais), po minėto Bendrijos atsakymo gavimo (2018-08-21) VVTAT papildomai dėl Prašymo (ginčo) nagrinėjimo nei į Bendriją, nei į kitus atsakingus asmenis nesikreipė. Atsižvelgiant į tai, pirmiau minėti VVTAT paaiškinimai Seimo kontrolieriui yra kritikuotini ir darytina išvada, jog **VVTAT 2018-08-21 jau buvo gavusi visus, Prašymo nagrinėjimui reikalingus, dokumentus**. Nepaisant to, iš tyrimo metu Seimo kontrolieriui pateiktos informacijos (paaiškinimų) nustatyta, kad suėjus pirmiau minėtam 120 dienų terminui, Prašymas VVTAT vis dar nebuvo išnagrinėtas.

Taip pat pažymėtina, jog tyrimo metu VVTAT paaiškino Seimo kontrolieriui, kad „*Vartotojų teisių apsaugos įstatymas nenumato, kad suėjus 90 dienų ginčo nagrinėjimo terminui, vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektas gali šį terminą pratęsti ilgiau negu 30 dienų, todėl suėjus 120 dienų Prašymo (ginčo) nagrinėjimo terminui, ginčo nagrinėjimo terminas nebuvo pratęstas*“, ir kad „*[...] suėjus 120 dienų Prašymo (ginčo) nagrinėjimo terminui Tarnybos Panevėžio apskrities skyrius telefonu Pareiškėją informavo, kad Prašymo (ginčo) nagrinėjimas dar nėra baigtas, nurodydamas priežastis [...]*“ (pažymos 6.11 punktas). Šiame kontekste Seimo kontrolierius akcentuoja, kad aplinkybė, jog suėjus 120 dienų Prašymo nagrinėjimo terminui VVTAT jo dar nebuvo išnagrinėjusi, savaime nereiškia, jog automatiškai prasitęsė ir šio Prašymo nagrinėjimo terminas. Atkreiptinas dėmesys į tai, kad Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 44 straipsnio 4 dalyje nurodyta, jog vartotojų teisių pažeidimo nagrinėjimo metu šios procedūros dalyviai turi teisę susipažinti su gautais dokumentais ir kita informacija. Atsižvelgiant į tai, bei atkreipiant dėmesį į pirmiau minėtus *atsakingo valdymo, gero administravimo* principus, suėjus maksimaliam Prašymo nagrinėjimo terminui (120 dienų), VVTAT būtų buvę tikslinga **raštu** informuoti Pareiškėją apie šio Prašymo (ginčo) nagrinėjimo eigą (pažangą), kad Pareiškėjui būtų

žinomos **oficialios** VVTAT priežastys (motyvai), kodėl jo Prašymas tuo metu dar nebuvo išnagrinėtas, tačiau tai nebuvo padaryta.

Tyrimo metu nustatyta, kad VVTAT 2019-01-07 nutarimas Nr. 10-10 dėl Prašymo buvo priimtas praėjus daugiau nei keturiems mėnesiams nuo Prašymo (ginčo) nagrinėjimui reikalingo paskutinio dokumento gavimo VVTAT datos (2018-08-21). VVTAT paaiškino Seimo kontrolieriui, kad Prašymo (ginčo) nagrinėjimas užtruko dėl VVTAT žmogiškųjų išteklių problemų (didelio darbo krūvio) (pažymos 6.9 punktą). Šiame kontekste atkreiptinas dėmesys jog VVTAT direktorius sprendžia VVTAT kompetencijai priskirtus klausimus ir atsako už VVTAT nustatytą veiklos tikslų pasiekimą, veiklos planavimą ir organizavimą, funkcijų atlikimą (pažymos 7.2 punktą). Be to, Lietuvos vyriausiasis administracinis teismas savo praktikoje yra konstatavęs, kad „[...] terminai yra skirti užtikrinti, kad administracinis procesas nebūtų pernelyg užtesiamas, o viešojo administravimo subjektai įvykdytų jiems pavestą kompetenciją“ (pažymos 9.4 punktą), ir kad „[...] praleidus įstatyme ar kitame teisės akte nustatytą administracinio sprendimo priėmimo terminą, galima konstatuoti viešojo administravimo subjekto neveikimą, tai suteikia teisę asmeniui ginti savo teises kreipiantis su skundu dėl neveikimo“ (pažymos 9.5 punktą). Taigi, pirmiau minėtos VVTAT žmogiškųjų išteklių (didelio darbo krūvio) problemos neatleidžia VVTAT nuo pareigos laikytis Vartotojų teisių apsaugos įstatyme įtvirtintų reikalavimų, taip pat ir tų, kurie susiję su prašymų (ginčų) nagrinėjimo terminais. Atsižvelgiant į tai, VVTAT tikslinga imtis teisinių ir organizacinių priemonių tam, jog ateityje VVTAT pareigūnų darbas būtų organizuojamas taip, jog asmenų prašymai (ginčai) būtų išnagrinėti laikantis teisės aktuose nustatytų terminų.

13. Apibendrinant, konstatuotina jog VVTAT pareigūnų veiksmuose (neveikime), nagrinėjant Prašymą, išvelgtini biurokratizmo (vilkinimo) požymiai, sietini su Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 22⁵ straipsnio 1 dalies 5 punkte, Viešojo administravimo 8 straipsnyje įtvirtintų nuostatų, taip pat *gero administravimo, teisinės valstybės, atsakingo valdymo* principų pažeidimu, todėl Pareiškėjo skundas dėl VVTAT pareigūnų veiksmų (neveikimo), nagrinėjant Prašymą ir teikiant su Prašymo nagrinėjimu susijusią informaciją, pripažintinas pagrįstu pagal pažymos 12 punkte pateiktas išvadas.

SEIMO KONTROLIERIAUS SPRENDIMAS

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

X skundą dėl Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos pareigūnų veiksmų (neveikimo), nagrinėjant Pareiškėjo 2018-05-14 prašymą ir teikiant su šio prašymo nagrinėjimu susijusią informaciją, pripažinti pagrįstu.

SEIMO KONTROLIERIAUS REKOMENDACIJOS

15. Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo 19 straipsnio 1 dalies 17 punktu, Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierius **Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriui** rekomenduoja:

15.1. imtis priemonių, kad ateityje Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai informuojant asmenis apie tai, kad jų prašymų (ginčų) nagrinėjimo terminas yra pratęsiamas, būtų nurodomas ir šio termino pratęsimo faktinis bei teisinis pagrindas (motyvai);

15.2. imtis teisinių ir organizacinių priemonių tam, jog ateityje Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos pareigūnų darbas būtų organizuojamas taip, jog asmenų prašymai (ginčai) būtų

išnagrinėti laikantis teisės aktuose nustatytų terminų.

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

Seimo kontrolierius

Augustinas Normantas