



## LIETUVOS RESPUBLIKOS SEIMO KONTROLIERIUS

### PAŽYMA DĖL X SKUNDO PRIŠ VALSTYBINĘ VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBĄ

2020 m. birželio 23 d. Nr. 4D-2020/1- 427  
Vilnius

#### SKUNDO ESMĖ

1. Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstaigoje gautas X (toliau vadinama – Pareiškėjas arba Vartotojas) skundas (toliau vadinama – Skundas) dėl Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos (toliau vadinama – Tarnyba) pareigūnų veiksmų (neveikimo), galimai netinkamai nagrinėjant (neinformavus apie tyrimo sustabdymą, pratęsimą, nesilaikant terminų) 2019-06-06 skundą.

2. Skunde pateikta toliau nurodyta informacija:

2.1. „2019.06.06 dieną kreipiausi į Tarnybą su prašymu išnagrinėti mano skundą dėl paslaugos tiekėjo „A“ [toliau vadinama – Paslaugos tiekėjas) nekokybiškai suteiktų paslaugų, [...] buvo sugadintas man priklausantis turtas (automobilis)“ (šios ir kitų citatų kalba netaisyta).

2.2. „2019.06.07 gavau Tarnybos atsakymą, kad mano prašymas yra registruotas (prašymo reg. Nr. 7-2034). 2019.07.10 dieną iš Tarnybos gavau raštą su prašymu pateikti papildomus dokumentus, kurie buvo pateikti Tarnybai 2019.07.10 dieną.“

2.3. „2019.09.02 dieną gavau raštą iš Tarnybos su raginimu susitaikyti su Paslaugos tiekėju. Tarnyba parašė, kad dėl tolimesnės mano prašymo nagrinėjimo eigos papildomai teisės aktų nustatyta tvarka būsiu informuotas.“

2.4. „2019.12.05 dieną kreipiausi į Tarnybą su raštu: „Norėčiau paklausti kodėl prašymas Nr. 7-2034 dar nėra išnagrinėtas, prašymas pateiktas 2019.06.07 dieną. Visi vartotojų teisių apsaugos įstatymo (toliau – įstatymas) 23 straipsnio 3 dalyje nurodyti dokumentai buvo pateikti Tarnybai 2019.07.10 dieną, taigi Tarnyba turėjo išnagrinėti prašymą per 90 dienų nuo 2019.07.10 dienos.“

2.5. „Tarnyba niekaip neinformuoja manęs dėl prašymo nagrinėjimo termino pratęsimo ir neišsprendžia prašymo per įstatymo nustatytą maksimalų terminą.“

2.6. „2019.12.11 dieną gavau iš Tarnybos raštą su kitos skundo šalies pateiktais paaiškinimais, dokumentais ir kitais įrodymais. 2019.12.11 pateikiau savo pastabas. Atsakymo dėl ko yra pažeidžiamas įstatymas ir prašymas nėra išnagrinėtas per maksimalų terminą negavau.“

2.7. „2019.12.18 gavau Tarnybos laišką, kur nurodyta, kad mano prašymo nagrinėjimas bus stabdomas (nors jokio oficialaus rašto dar nebuvau gavęs). Dar kartą paklausiau Tarnybos, kodėl nesivadovaujama įstatymu ir prašymas nėra išnagrinėtas per maksimalų įstatymo nustatytą terminą.“

2.8. „2019.12.20 gavau raštą dėl mano prašymo nagrinėjimo sustabdymo, kurį laikau neteisėtu, nes sprendimas buvo priimtas jau po maksimalaus nagrinėjimo termino pabaigos ir tarnyba turėjo visas galimybes išnagrinėti prašymą (turėjo įrodymus, vaizdo medžiagą, paaiškinimus ir t. t.).“

2.9. „Dar kartą paklausus Tarnybos, kodėl yra pažeidžiamas įstatymas, gavau tokį atsakymą: „Dėl Jūsų prašymo nagrinėjimo termino pratęsimo nebuvo informuotas dėl objektyvių aplinkybių, kadangi buvo tikimasi, kad aplinkybės, dėl kurių priimti sprendimo dėl Jūsų prašymo negalėjome, greitai išsispres“.“

3. Skunde prašoma: „priversti Tarnybą laikytis įstatymo ir išnagrinėti mano prašymą

įstatymo nustatyta tvarka, nepažeidžiant mano teisių.“

## TYRIMAS IR IŠVADOS

4. Seimo kontrolierius, siekdamas išsiaiškinti Pareiškėjo nurodytas aplinkybes, kreipėsi į Tarnybą, prašydamas pateikti paaiškinimus dėl Skundo teiginių bei atsakyti į klausimus.

### *Tyrimui reikšmingos faktinės aplinkybės*

5. Tarnyba Seimo kontrolierių informavo, pateikė dokumentus bei paaiškinimus, iš kurių nustatyta:

5.1. „[...] Tarnyboje 2019-06-07 buvo gautas bei tą pačią dieną užregistruotas Vartotojo prašymas (reg. Nr. 7-2034) dėl Paslaugos teikėjo galimai nekokybiškai suteiktų Vartotojo automobilio plovimo paslaugų, dėl ko, Vartotojo teigimu, buvo apgadintas Vartotojui priklausantis automobilis.“

5.2. „[...] vadovaujantis Tarnybos darbo reglamento, patvirtinto Tarnybos direktoriaus 2019-04-10 įsakymu Nr. 1-128 [...] (toliau – Darbo reglamentas) 73 punktu, Tarnyba pagal kompetenciją ne teismo tvarka sprendžia vartotojų ir pardavėjų, paslaugos teikėjų ginčus. Vadovaujantis pastarąja Darbo reglamento nuostata, Vartotojo prašymo nagrinėti vartojimo ginčą priėmimo klausimas išsprendžiamas skyriaus vedėjui rezoliucija prašymo nagrinėjimą pavedus Tarnybos valstybės tarnautojui ar darbuotojui. Tokiu būdu, Tarnyboje 2019-06-07 gavus Vartotojo prašymą (reg. Nr. 7-2034), vadovaujantis Darbo reglamento 73 punktu, prašymas buvo nukreiptas vykdyti Tarnybos Vartojimo paslaugų skyriaus vyriausiajai specialistei.“

5.3. „Tarnyba, įvertinusi Vartotojo prašymą bei kartu su prašymu pateiktus dokumentus, vadovaudamasi Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo (toliau – Vartotojų teisių apsaugos įstatymas) 23 straipsnio 5 dalimi bei Lietuvos Respublikos teisingumo ministro 2015-12-30 įsakymu Nr. 1R-382 [...] patvirtintų Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklių (toliau – Taisyklės) 6 punktu, 2019-07-08 raštu Nr. 4-10557 kreipėsi į Vartotoją su prašymu pašalinti 2019-06-07 pateikto prašymo (reg. Nr. 7-2034) trūkumus.“

5.4. „Vartotojui 2019-07-08 raštu (reg. Nr. 5-8104) bei 2019-07-11 raštu (reg. Nr. 5-8308) pateikus papildomus dokumentus bei juos įvertinus, vadovaujantis Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 24 straipsnio 1 dalimi bei 25 straipsnio 9 dalimi, Tarnyboje buvo pradėta prašymo nagrinėjimo ne teisme tvarka procedūra ir 2019-09-02 raštu Nr. 4E-5536 buvo kreiptasi į Paslaugos teikėją siūlant išspręsti kilusį ginčą taikiai, o ginčo neišsprendus taikiai, pateikti motyvuotus paaiškinimus bei juos pagrindžiančius dokumentus dėl Vartotojo prašyme išdėstytų aplinkybių. Papildomai Tarnyba minėtu raštu Paslaugos teikėjo paprašė pateikti įrodymus, pagrindžiančius, jog Paslaugos teikėjo plovimo yra vykdoma naudojamų įrenginių priežiūra, laikantis gamintojo nurodytų reikalavimų, taip pat Tarnyba prašė pateikti Vartotojo automobilio plovimo vaizdo įrašą ir fotonuotraukas, kuriose yra užfiksuoti automobiliui padaryti pažeidimai, bei nurodyti, kokia informacija buvo suteikta Vartotojui apie Paslaugos teikėjo teikiamų paslaugų naudojimosi sąlygas prieš įsigyjant ir prieš pradėdant Vartotojui naudotis Paslaugos teikėjo paslaugomis (atsakymą pagrindžiant įrodymais).“

5.5. „Vartotojas apie pradėtą vartojimo ginčo sprendimo ne teisme tvarka procedūrą buvo informuotas Tarnybos 2019-09-02 raštu Nr. 4E-5538. Tarnyboje 2019-09-17 buvo gautas Paslaugos teikėjo atsakymas (reg. Nr. 5-11360) į Tarnybos 2019-09-02 raštą (reg. Nr. 4E-5536).“

5.6. „Atsižvelgiant į Tarnyboje gautus vartotojų prašymus dėl Paslaugos teikėjo galimai netinkamai suteikiamų automobilių plovimo paslaugų, Tarnybos Vilniaus regiono rinkos priežiūros skyrius, vadovaudamasis Tarnybos planinių ir neplaninių patikrinimų atlikimo tvarkos aprašu, patvirtintu 2019-05-16 Tarnybos direktoriaus įsakymu Nr. 1-50 „Dėl Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos planinių ir neplaninių patikrinimų atlikimo tvarkos aprašo patvirtinimo“, Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatymu ir Techniniu reglamentu „Mašinių sauga“, patvirtintu Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2016-11-13 įsakymu Nr. A1-587 „Dėl techninio reglamento „Mašinių sauga“ patvirtinimo“ (toliau – Reglamentas), *neplaninių* patikrinimų metu

patikrino Paslaugos teikėjo tunelines plovyklas, esančias adresu [...] Vilnius (2019-10-02 surašytas patikrinimo aktas Nr. 1ŠE-175); [...], Vilnius (2019-10-02 surašytas patikrinimo aktas Nr. 1ŠE-177) bei [...] Vilnius (2019-10-02 surašytas patikrinimo aktas Nr. 1ŠE-176), dėl kurios Vartotojas pateikė prašymą Tarnybai.“

5.7. „[...] Tarnybos Vilniaus regiono rinkos priežiūros skyriui atlikus aukščiau minėtus patikrinimus bei nustatčius, kad Paslaugų teikėjo tunelinėse plovyklose patikrinti įrenginiai, kuriuos eksploatuojant teikiama automobilių plovimo paslauga, neatitinka Reglamento 127.3, 121 ir 132 punktų reikalavimų, Tarnyba, atsižvelgdama į Reglamento 8 punkto nuostatą, įtvirtinančią Valstybinės darbo inspekcijos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (toliau – Darbo inspekcija) teisę kontroliuoti mašinų, skirtų naudoti tik profesionaliems naudotojams, atitikimą Reglamento 5 ir 6 punktų nuostatomis, Tarnyba 2019-10-03 raštu (reg. Nr. 4E-7421) kreipėsi į minėtų mašinų, skirtų naudoti tik profesionaliems naudotojams, kontrolę atliekančią instituciją, t. y. Darbo inspekciją, bei vadovaudamasi Reglamento 50 punktu, įtvirtinančiu Tarnybos bei Darbo inspekcijos bendradarbiavimą mašinų tiekimo į rinką klausimais, pateikė Tarnybos Vilniaus regiono rinkos priežiūros skyriaus specialistų surašytus patikrinimo aktus nustatytiems pažeidimams įvertinti ir paaiškinti, ar Paslaugos teikėjo tunelinių plovyklų įrenginiai atitinka jiems keliamus įrenginių atitikties nustatytus reikalavimus.

Pažymėtina, jog Darbo inspekcijai aukščiau minėtu raštu (reg. Nr. 4E-7421) buvo pateikti Vilniaus regiono rinkos priežiūros skyriaus specialistų surašyti patikrinimo aktai dėl Paslaugos teikėjo plovyklų [...].“

5.8. „Tarnyba 2019-11-19 gavo Darbo inspekcijos raštą Nr. SD-129-14514 [...], kuriame paaiškinama, jog Darbo inspekcijai atlikus tikrinimą bei nustatčius Paslaugų teikėjo pateiktų techninių dokumentų neatitikimus Reglamento reikalavimams bei Paslaugos teikėjui nurodžius, jog įrenginių gamintojo įgaliotasis atstovas Europos Sąjungoje yra Graikijos kompanija, Darbo inspekcija informavo Tarnybą, kad kreipėsi į minėtą įmonę, prašydama pateikti šių įrenginių reikalingų dokumentų kopijas. Darbo inspekcija taip pat pažymėjo, jog gavusi atsakymą ir prašomą informaciją iš įrenginių gamintojo įgaliotojo atstovo Europos Sąjungoje – nedelsiant informuos Tarnybą. Tarnyba šiame kontekste atkreipia dėmesį, kad aukščiau minėtu raštu Darbo inspekcija informavo apie įrenginių neatitikimus Paslaugų teikėjo tunelinėje plovykloje, esančioje adresu [...] Vilnius.

Tokiu būdu, atkreiptinas dėmesys, kad 2019-11-19 gavusi aukščiau minėtą Darbo inspekcijos raštą, Tarnyba negavo reikalingos informacijos, susijusios su Paslaugų teikėjo tunelinės plovyklos, esančios [...] Vilniuje, dėl kurios Vartotojas kelia reikalavimą Tarnybai pateiktame prašyme, įrenginių atitikimo teisės aktų reikalavimams, t. y. negavo informacijos, būtinos tarp Vartotojo ir Paslaugos teikėjo kilusio ginčo nagrinėjimui ir sprendimo priėmimui.“

5.9. „2019-12-05 Tarnyboje el. paštu buvo gautas ir užregistruotas Vartotojo paklausimas (reg. Nr. 5-15255), kuris tą pačią dieną nukreiptas vykdyti Vartojimo paslaugų skyriaus patarėjai. Paklausime Vartotojas kėlė klausimą, kodėl nėra išnagrinėtas jo prašymas per Vartotojų teisių apsaugos įstatyme nustatytą 90 dienų terminą. Vartotojas minėtame paklausime pažymėjo, jog jis nebuvo informuotas apie prašymo nagrinėjimo pratęsimo terminą, bei paprašė pateikti visus Paslaugos teikėjo Tarnybai teiktus paaiškinimus, dokumentus, išvadas bei kitus įrodymus susijusius su jo prašymo nagrinėjimu.“

5.10. „[...] Tarnybos prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje taisyklių, patvirtintų Tarnybos direktoriaus 2019-06-28 įsakymu Nr. 1-191 „Dėl Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Valstybinėje vartotojų apsaugos tarnyboje taisyklių patvirtinimo“ (toliau – Taisyklės) 33 punkte nurodyta, kad į asmenų elektroninius pasiteiravimus, kurie nereikalauja detalios situacijos analizės, papildomo tyrimo ar papildomai surinkti duomenis, atsakoma ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo elektroninio pasiteiravimo gavimo. Atsižvelgiant į tai, Tarnyba, nepraleisdama Taisyklių 33 dalyje nurodyto termino (2019-12-07, 2019-12-08 buvo nedarbo dienos), 2019-12-11 el. laišku (reg. Nr. 5-15615), atsakydama į 2019-12-05 Vartotojo paklausimą (reg. Nr. 5-15255), pakartotinai informavo, jog Tarnyboje buvo pradėtas Vartotojo prašymo nagrinėjimas, taip pat pažymėjo, kad 2019-09-17 gavo Paslaugos teikėjo atsisakymą ginčą su Vartotoju spręsti taikiai. Tarnyba atkreipia dėmesį, kad

Vartotojas tuo pačiu 2019-12-11 el. laišku (reg. Nr. 5-15615) buvo informuotas, kad, atsižvelgiant į Tarnyboje gaunamus vartotojų prašymus dėl patiriamos automobilių žalos automobilius plaunant Paslaugos teikėjo plovykloje, Tarnyba atliko Paslaugos teikėjo veiklos patikrinimą ir siekdama išsamiai ir objektyviai išnagrinėti vartotojų prašymus, kreipėsi į Darbo inspekciją, prašydama pagal kompetenciją pateikti dėl Vartotojo prašymo nagrinėjimui reikalingą informaciją. Tarnyba minėtame el. laiške Vartotoją informavo, kad iki šiol nėra gavusi Darbo inspekcijos išvadų ir negali priimti sprendimo dėl Vartotojo prašymo pagrįstumo, tačiau, gavusi reikalingą informaciją, Tarnyba nedelsiant vertins Vartotojo prašymo pagrįstumą, priims sprendimą dėl Vartotojo prašyme keliamo reikalavimo pagrįstumo bei apie priimtus sprendimus informuos Vartotoją nedelsiant. Be kita ko, Tarnyba pateikė Vartotojui jo prašomus 2019-09-17 gautus Paslaugos teikėjo paaiškinimus dėl Vartotojo prašyme išdėstytų aplinkybių.“

5.11. „[...] Tarnyba 2019-12-10 raštu (reg. Nr. 4E-11997) kreipėsi į Darbo inspekciją ir pateikė papildomą informaciją apie Paslaugos teikėjo tunelines plovyklas, esančias [...] Kaune dėl suteiktų galimai netinkamos kokybės automobilių plovimo paslaugų bei paprašė pagal kompetenciją priimti sprendimus dėl pateiktos informacijos. Tarnyba atkreipė Darbo inspekcijos dėmesį į tai, kad, vadovaudamasi Vartotojų teisių apsaugos įstatymo VI skirsnyje įtvirtinta vartotojų teisių gynimo ne teisme tvarka, Tarnyboje yra pradėti nagrinėti vartotojų prašymai dėl Paslaugos teikėjo galimai netinkamai automobilių tunelinėse plovyklose suteiktų automobilių plovimo paslaugų, kurių metu galimai buvo patirta žala, ir siekdama išsamiai ir visapusiškai įvertinti visas kilusių ginčų aplinkybes bei apginti vartotojų galimai pažeidžiamas teises ir teisėtus interesus, vartojimo ginčų nagrinėjimą stabdo, kol bus gautos Darbo inspekcijos išvados ir sprendimai dėl įrenginių atitikties Reglamente nustatytiems reikalavimams.“

5.12. „2019-12-12 Tarnyboje el. paštu (reg. Nr. 5-15615) buvo gauti Vartotojo paaiškinimai dėl Paslaugos teikėjo pateiktos pozicijos Vartotojo prašymo bei prašyme keliamo reikalavimo atžvilgiu. Vartotojas minėtame el. laiške pakartotinai prašė nurodyti jo prašymo maksimalų nagrinėjimo terminą ir pažymėjo, kad nebuvo informuotas dėl jo prašymo nagrinėjimo termino pratęsimo.“

5.13. „2019-12-12 Vartotojas el. paštu (reg. Nr. P.-18169) Tarnybos pakartotinai teiravosi, kodėl jo prašymas nėra išnagrinėtas per Vartotojų teisių apsaugos įstatyme nustatytą terminą bei kodėl Vartotojas nebuvo informuotas apie jo prašymo nagrinėjimo pratęsimą.“

5.14. „Tarnyba, 2019-12-13 atsakydama į aukščiau minėtą Vartotojo paklausimą (reg. Nr. P.-18169) vadovaudamasi Taisyklių 33 dalimi, nurodė, kad, kaip Vartotojas ir buvo informuotas 2019-12-11 el. laišku (reg. Nr. 5-15615), Tarnyba atliko Paslaugos teikėjo veiklos patikrinimą ir, siekdama išsamiai ir objektyviai išnagrinėti gautą prašymą, kreipėsi į Darbo inspekciją, prašydama pagal kompetenciją pateikti informaciją. Tarnyba Vartotoją pakartotinai informavo, kad Darbo inspekcijos išvados nėra gautos, todėl Tarnyba negali priimti sprendimo dėl Vartotojo pateikto prašymo pagrįstumo. Vartotojas tuo pačiu minėtu el. laišku buvo informuotas, jog atsižvelgiant į tai, kad Tarnyba dar nėra gavusi Darbo inspekcijos išvadų, Vartotojo prašymo nagrinėjimas bus stabdomas ir informaciją apie tai Vartotojas gaus artimiausiu metu.“

5.15. „2019-12-18 Tarnyboje el. paštu buvo gautas Vartotojo 2019-12-14 (šeštadienis) el. paklausimas (reg. Nr. 5-15909), kuriame Vartotojas, be kita ko, klausia, kodėl jo prašymas nėra išnagrinėtas. 2019-12-17 Vartotojas el. paštu (reg. Nr. 5-15909) pakartotinai kreipėsi į Tarnybą nurodydamas, jog laukia skubaus atsakymo, bei klausdamas, kodėl jo prašymas nėra išnagrinėtas.“

5.16. „Įvertinusi tai, jog siekiant apginti galimai pažeistas vartotojų teises reikalingos Darbo inspekcijos išvados nustatant, ar Paslaugos teikėjo tunelinių plovyklų įrenginiai atitinka jiems keliamus įrenginių atitikties nustatytus reikalavimus, Tarnybos komisija (toliau – Komisija) 2019-12-19 priėmė nutarimą Nr. 10-2098 [...] (toliau – Nutarimas). Tarnyba Vartotoją apie tai informavo 2019-12-20 raštu (reg. Nr. 4E-12757).“

5.17. „Pasisakydama dėl Seimo kontrolieriaus rašte nurodyto Vartotojo teiginio dalies: „2019.12.20 gavau raštą dėl mano prašymo nagrinėjimo sustabdymo, kurį laikau neteisėtu, nes <...> tarnyba turėjo visas galimybes išnagrinėti prašymą (turėjo įrodymus, vaizdo medžiagą, paaiškinimus ir t. t.)“, pažymėtina, jog tai subjektyvi Vartotojo nuomonė, kadangi Tarnybai Paslaugos teikėjo

2019-09-17 raštu (reg. Nr. 5-11360) pateikta Vartotojo automobilio plovimo vaizdinė medžiaga nėra pakankamas įrodymas. Paaiškiname, kad iš Tarnybai pateiktos vaizdinės medžiagos nėra įmanoma tiksliai nustatyti, ar Vartotojo prašyme nurodytas automobilio kėbulo apgadinimas galėjo būti sąlygotas Paslaugos teikėjo įrenginio neatitikimų teisės aktų reikalavimams. Be kita ko, Tarnyba mano, kad Vartotojo automobilio apgadinimas galėjo atsirasti dėl įrenginio reikalavimų neatitikimo teisės aktų nustatytiems reikalavimams, tačiau siekiant nustatyti pastarąjį faktą bei įvertinti, ar Paslaugos teikėjo tunelinių plovyklų įrenginiai neatitiko jiems keliamų įrenginių atitikties reikalavimų, dėl ko galimai buvo apgadintas Vartotojo automobilis, reikalinga Darbo inspekcijos išvada.“

5.18. „Kaip Vartotojas ir buvo informuotas 2019-12-11 el. laišku (reg. Nr. 5-15615), 2019-12-13 el. laišku (reg. Nr. P.-18169), taip ir priimtame Nutarime Komisija nurodė, kad, vadovaujantis Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 25 straipsnio 11 dalies 3 punktu, kuriame nurodyta, kad vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija sustabdo ginčo nagrinėjimą tuo atveju, kai yra atliekama kita administracinė procedūra, kurios nebaigus negalima išnagrinėti ginčo, Komisija pažymėjo, jog yra tikslinga sustabdyti Vartotojo prašymo nagrinėjimą, kol bus gautos Darbo inspekcijos išvados ir priimti sprendimai, ar eksploatuojami automobiliams plauti skirti įrenginiai atitinka Reglamento nustatytus reikalavimus.“

5.19. „[...] Tarnyba pažymi, kad, gavusi Vartotojo prašymą bei pradėjusi ginčo nagrinėjimą, visą ginčo nagrinėjimo laikotarpį Tarnyba dėjo maksimalias pastangas, siekiant kuo operatyviau išnagrinėti Vartotojo prašymą, tačiau sprendimas dėl Vartotojo prašymo pagrįstumo nebuvo ir nėra priimtas dėl to, jog nėra gautos Darbo inspekcijos išvados, kurios turi svarbią reikšmę vertinant bei priimant įrodymais pagrįstą, teisėtą sprendimą dėl Vartotojo prašyme keliamo reikalavimo pagrįstumo.“

5.20. „Tarnyba atkreipia dėmesį, jog siekiant apginti vartotojų galimai pažeistas teises ir teisėtus interesus bei išsamiai įvertinti visą, su ginču susijusią, medžiagą, ja vadovaujantis priimti sprendimus dėl vartotojų pateiktų prašymų bei atsižvelgiant į tai, jog Darbo inspekcija nepateikė atsakymo dėl tunelinės plovyklos, kurioje Vartotojas plovėsi automobilį, įrenginių atitikimo teisės aktams, Tarnyba **2020-04-23 raštu (reg. Nr. 4E-10176)** kreipėsi į Darbo inspekciją prašydama kuo įmanoma skubiau patikslinti anksčiau Darbo inspekcijos pateiktą medžiagą. Tarnyba atkreipia dėmesį, jog Komisija, priimdama Nutarimą dėl Vartotojo prašymo stabdymo, vadovavosi Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 25 straipsnio 11 dalies 3 punktu, kuriame nurodyta, kad vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija sustabdo ginčo nagrinėjimą tuo atveju, kai yra atliekama kita administracinė procedūra, kurios nebaigus negalima išnagrinėti ginčo, Komisija pažymėjo, jog yra tikslinga sustabdyti Vartotojo prašymo nagrinėjimą, kol bus gautos Darbo inspekcijos išvados ir priimti sprendimai, ar eksploatuojami automobiliams plauti skirti įrenginiai atitinka Reglamento nustatytus reikalavimus. Taigi, nagrinėjamu atveju neišnyko pagrindai, kuriais remiantis buvo priimtas Nutarimas stabdyti Vartotojo prašymo nagrinėjimą, nes nėra gautos Darbo inspekcijos išvados. Tarnyba atkreipia dėmesį, jog, neišnykus minėtiems Vartotojo prašymo nagrinėjimo stabdymo pagrindams, Tarnyba negali atnaujinti Vartotojo prašymo nagrinėjimo bei išsamiai ir visapusiškai išnagrinėti Vartotojo prašymo, vertinti prašymo pagrįstumą bei priimti sprendimą.“

5.21. „[...] 2020-04-23 raštu (reg. Nr. 4E-10176) pasikreipusi į Darbo inspekciją, Tarnyba prašė kuo įmanoma skubiau pateikti prašomą informaciją. Gavusi Darbo inspekcijos patikslintas išvadas, Tarnyba jas nedelsiant įvertins bei ims veiksmų siekiant įvertinti Vartotojo prašymo pagrįstumą ir priimti sprendimą dėl Vartotojo prašyme keliamo reikalavimo. Išnagrinėjus Vartotojo prašymą bei priėmus sprendimą dėl Vartotojo prašyme keliamo reikalavimo teisėtumo ir pagrįstumo, Tarnyba nedelsiant apie tai informuos Vartotoją.“

5.22. „[...] Tarnyba pažymi, jog, kaip buvo nurodyta aukščiau, Vartotojas minėtus prašymo **trūkumus pašalino 2019-07-08 raštu (reg. Nr. 5-8104) bei 2019-07-11 raštu (reg. Nr. 5-8308)**, tokiu būdu terminas, kuomet turėjo būti priimtas sprendimas dėl Vartotojo prašyme keliamo reikalavimo, buvo **2019-10-11**. Nagrinėjamu atveju atkreiptinas dėmesys į tai, kad poreikis kreiptis į Darbo inspekciją dėl aukščiau aptartų išvadų pateikimo kilo dar iki Vartotojo prašymo nagrinėjimo termino pabaigos, taigi Tarnyba į Darbo inspekciją kreipėsi 2019-10-03 raštu (reg. Nr. 4E-7421).

Atsižvelgiant į didelį darbo krūvį tenkantį vienam specialistui nagrinėjant vartotojų prašymus bei į tai, jog buvo tikimasi, kad iki nustatyto Vartotojo prašymo nagrinėjimo termino pabaigos, t. y. 2019-10-11, bus gautos Darbo inspekcijos išvados, reikalingos Vartotojo prašyme keliamo reikalavimo teisėtumo ir pagrįstumo vertinimui, Vartotojo prašymo nagrinėjimo terminas nebuvo pratęstas. Papildomai atkreipiame dėmesį, jog, kaip ir minėta aukščiau, šiuo metu Vartotojo prašymo nagrinėjimas yra sustabdytas, o neišnykus minėtiems Vartotojo prašymo nagrinėjimo stabdymo pagrindams Tarnyba negali atnaujinti Vartotojo prašymo nagrinėjimo.“

5.23. „[...] Tarnyba apgailestauja dėl Vartotojo atžvilgiu susiklosčiusios situacijos. Tarnyba informuoja, kad gavusi aukščiau minėtą informaciją, reikalingą Vartotojo prašymo nagrinėjimui, Tarnyba atnaujins Vartotojo prašymo nagrinėjimą, dės maksimalias pastangas, kad prioriteto tvarka, kuo greičiau būtų įvertintas Vartotojo prašyme išdėstyto reikalavimo teisėtumas ir pagrįstumas, bei apie priimtus sprendimus informuos Vartotoją teisės aktų nustatyta tvarka.“

5.24. Tarnyba pateikė Pareiškėjo elektroninių laiškų, adresuotų Tarnybai 2019–2020 metais, ir atsakymų į juos kopijas;

5.25. Tarnyba 2020-06-18 elektroniniu paštu pateikė papildomus dokumentus:

5.25.1. Darbo inspekcijos 2020-05-18 raštą, kuriame pateiktos išvados dėl tunelinių plovyklų įrenginių atitikties teisės aktuose nustatytiems reikalavimams;

5.25.2. Tarnybos komisijos 2020-05-29 nutarimą Nr. 10E-1156, kuriuo buvo patenkintas Pareiškėjo skundas.

### ***Tyrimui reikšmingos teisės aktų nuostatos***

#### 6. Lietuvos Respublikos įstatymai ir kiti teisės aktai

6.1. *Vartotojų teisių apsaugos įstatyme* (Įstatymas) reglamentuojama:

6.1.1. *12 straipsnis* – „1. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba atlieka šias funkcijas: [...] 5) ne teismo tvarka sprendžia vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčus; [...].“

6.1.2. *20 straipsnis* – „1. Vartotojas, manantis, kad pardavėjas ar paslaugų teikėjas pažeidė jo teises ar teisėtus interesus, susijusius su vartojimo sutartimi, turi teisę kreiptis į pardavėją ar paslaugų teikėją, vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektą arba į teismą, kad būtų apgintos pažeistos ar ginčijamos jo teisės arba teisėti interesai. Vartotojo kreipimasis į vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektą neatima iš vartotojo teisės kreiptis į teismą. 2. Vartotojas turi teisę ginti savo teises ar teisėtus interesus ir kitais, šiame įstatyme nenumatytais, teisėtais būdais.“

6.1.3. *22 straipsnis* – „2. Nagrinėdamos vartojimo ginčus, vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos turi teisę: 1) kreiptis į vartotoją dėl papildomos informacijos pateikimo ir nurodyti šios informacijos pateikimo terminą; 2) pareikalauti iš pardavėjo ar paslaugų teikėjo, kuriam pateiktas vartotojo reikalavimas, per nurodytą terminą pateikti paaiškinimus žodžiu ar raštu ir pateikti įrodymus, reikalingus ginčui išspręsti; 3) gauti iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų, kitų juridinių ar fizinių asmenų informaciją, reikalingą ginčui išnagrinėti ir sprendimui priimti; 4) gauti iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų, atsakingų už su ginčų susijusią vartojimo sritį, išvadas dėl tos institucijos (įstaigos) kompetencijai priskirtų klausimų; 5) kitas vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklėse nustatytas teises.“

6.1.4. *22<sup>5</sup> straipsnis* – „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. [...].“

6.1.5. *23<sup>2</sup> straipsnis* – „1. ***Prašymo nagrinėti vartojimo ginčą priėmimo klausimą vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija išsprendžia priimdama rezoliuciją. Tai laikoma vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros pradžia.*** 2. Vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija prašymo nagrinėti vartojimo ginčą priėmimo klausimą turi išspręsti ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo vartotojo prašymo ir kitų šio įstatymo 23 straipsnio 3 dalyje nurodytų dokumentų gavimo.“

6.2. *Teisingumo ministro 2015-12-30 įsakymu Nr. IR-382 patvirtintose Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklėse* (Taisyklės) (Taisyklių redakcija, aktuali nagrinėjamam laikotarpiui nuo 2017-06-20 iki 2020-01-01) reglamentuojama:

„1. Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklės (toliau – taisyklės) nustato vartojimo ginčų, kylančių tarp vartotojų ir pardavėjų ar paslaugų teikėjų, neteisminio sprendimo procedūros vartojimo ginčus nagrinėjančiose institucijose tvarką. [...] 6. 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. 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. [...] 12. *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.* 13. *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.* [...]. 15. Vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija gali kreiptis į valstybės ar savivaldybės instituciją ar įstaigą, kuri yra atsakinga už su ginču susijusią vartojimo sritį, prašydama per nustatytą ne trumpesnę negu 20 dienų terminą pateikti išvadą dėl vartotojo prašyme nagrinėti vartojimo ginčą nurodyto reikalavimo ir (ar) pardavėjo, paslaugų teikėjo pateiktų paaiškinimų. [...] 36. Vartojimo ginčas turi būti išnagrinėtas ir sprendimas dėl ginčo esmės priimtas ne vėliau kaip per 90 dienų nuo vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjekto šių taisyklių 4 punkte nurodytų dokumentų gavimo dienos. 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. 37. Vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija sustabdo ginčo nagrinėjimą šiais atvejais: 37.1. pasibaigia juridinis asmuo arba miršta fizinis asmuo, kuris buvo ginčo šalis. Šiuo atveju ginčo nagrinėjimas sustabdomas tol, kol bus perimtos pasibaigusios ar mirusios ginčo šalies teisės ir pareigos arba paaiškės aplinkybės, dėl kurių šios teisės ir pareigos nebuvo perimtos. Jeigu įmanoma atskirti reikalavimus, nesusijusius su pasibaigusia ar mirusia ginčo šalimi, vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija atskirai nagrinėja ginčą dėl reikalavimų, nesusijusių su pasibaigusia ar mirusia ginčo šalimi; 37.2. teismas nagrinėja bylą, kurios neišnagrinėjus negalima išnagrinėti vartojimo ginčo; 37.3. yra pagrindo manyti, kad vartojimo sutarties sąlygos, kurios turi būti taikomos nagrinėjant ginčą, yra nesąžiningos, ir sprendžiama dėl vartojimo sutarties sąlygų nesąžiningumo arba atliekama kita administracinė procedūra, kurios nebaigus negalima išnagrinėti ginčo; 37.4. atliekama prekių ir (ar) paslaugų kokybės ekspertizė ar laboratoriniai tyrimai, be kurių rezultatų negalima išnagrinėti ginčo. Jeigu vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija priima sprendimą atlikti prekių ir (ar) paslaugų kokybės ekspertizę ar laboratorinius tyrimus, šios ekspertizės ar laboratorinių tyrimų išlaidos apmokamos iš vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos tam tikslui numatytų valstybės biudžeto asignavimų.“

6.3. *Tarnybos direktoriaus 2019-04-10 įsakymu Nr. I-128 patvirtintame Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos darbo reglamente* (Reglamentas) nustatyta: „73. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba pagal kompetenciją ne teismo tvarka sprendžia vartotojų ir pardavėjų, paslaugos teikėjų ginčus. Vartotojo prašymo nagrinėti vartojimo ginčą priėmimo klausimas išsprendžiamas skyriaus vedėjui rezoliucija prašymo nagrinėjimą pavedus valstybės tarnautojui ar darbuotojui. [...]“

### *Tyrimui reikšminga teismų praktika*

#### *7. Lietuvos Respublikos Konstitucinio Teismo (Konstitucinis Teismas) praktika* 2004-12-13 nutarime Konstitucinis Teismas, be kita ko, yra konstatavęs:

„[...] 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 nustatytais 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. [...]“

#### *8. Lietuvos vyriausiojo administracinio teismo (LVAT) praktika:*

8.1. LVAT 2012-03-01 nutartyje (administracinė byla Nr. A<sup>502</sup>-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. A<sup>10</sup>-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 nuostatą, 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 apskųsti 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, subsidarumo 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.)“;

8.2. LVAT 2013-06-13 sprendime (administracinė byla Nr. A<sup>502</sup>-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. [...]“;

8.3. LVAT 2013-10-08 sprendime (administracinė byla Nr. A<sup>502</sup>-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 užtęsimas, 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, [...] [...]“;

8.4. *LVAT praktika, taikant Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo normas (pritarta Lietuvos vyriausiojo administracinio teismo teisėjų 2016 m. birželio 1 d. pasitarime):*

„[...]. 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***

9. Atsižvelgus į nustatytas aplinkybes bei teisinių reguliavimą pažymima:

9.1. Vadovaujantis Įstatymo nuostatomis, Tarnyba ne teismo tvarka sprendžia vartotojų ir paslaugų teikėjų ginčus. Tokio pobūdžio ginčai nagrinėjami vadovaujantis Įstatymo, Taisyklių nuostatomis.

9.2. Nagrinėjamu atveju:

9.2.1. Pareiškėjas skundžiasi, kad Tarnyba vilkina jo skundo nagrinėjimą;

9.2.2. nustatyta, kad Tarnyba (nagrinėjamu laikotarpiu), vadovaudamasi Įstatymo, Taisyklių, Reglamento nuostatomis, priėmė Pareiškėjo skundą nagrinėti ne teismo sprendimo procedūros tvarka, atliko minėtuose teisės aktuose numatytus procedūrinius veiksmus (kreipėsi į paslaugas atlikusią įmonę, informavo Vartotoją, atliko patikrinimus ir pan.), tačiau pažeisdama nustatytus terminus:

1) *Vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija prašymo nagrinėti vartojimo ginčą priėmimo klausimą turi išspręsti ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo vartotojo prašymo ir kitų šio įstatymo 23 straipsnio 3 dalyje nurodytų dokumentų gavimo.* Tai laikoma vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros pradžia.

*Vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija, priėmusi nagrinėti vartojimo ginčą, ne vėliau kaip per 3 darbo dienas išsiunčia 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.*

*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** (pažymos 6.1, 6.2 punktai)

Tyrimo metu nustatyta, kad Pareiškėjas pateikto prašymo trūkumus pašalino (pateikė papildomus dokumentus) 2019-07-08 ir 2019-07-11 raštais, tačiau Tarnyba Paslaugos teikėjui ir Pareiškėjui apie pradėtą ginčo neteisminio sprendimo tvarka procedūrą pranešė **tik 2019-09-02** raštais, t. y. beveik po dviejų mėnesių (turėjo ne vėliau kaip per 8 (5+3) darbo dienas nuo papildomų dokumentų gavimo – 2019-07-11);

2) *Vartojimo ginčas turi būti išnagrinėtas ir sprendimas dėl ginčo esmės priimtas ne vėliau kaip per 90 dienų nuo vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjekto šių taisyklių 4 punkte nurodytų dokumentų gavimo dienos. 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* (pažymos 6.1, 6.2 punktai).

Tyrimo metu, be kitų aplinkybių, nustatyta, kad Pareiškėjas prašymo trūkumus pašalino 2019-07-08 ir 2019-07-11 raštais, taigi vartojimo ginčas turėjo būti išnagrinėtas ir sprendimas priimtas 2019-10-11; esant objektyvioms priežastims, terminas galėjo būti pratęstas ne ilgiau 30 dienų. Darytina išvada, kad sprendimas dėl vartojimo ginčo turėjo būti priimtas ne vėliau 2019-11-11.

Pažymėtina, kad nagrinėjamu laikotarpiu vartojimo ginčas nebuvo išnagrinėtas per 90 dienų, sprendimas dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo pratęsimo nebuvo priimtas, Pareiškėjas apie tai nebuvo informuotas. Tarnyba papildomos informacijos, kad vartojimo ginčo nagrinėjimas baigtas ir sprendimas priimtas, nepateikė.

„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** (LVAT 2012 m. gegužės 24 d. nutartis administracinėje byloje Nr. A520-2327/2012; 2013 m. birželio 13 d. sprendimas administracinėje byloje Nr. A502-940/2013; 2012 m. sausio 27 d. nutartis administracinėje byloje Nr. A602-110/2012).

Kritiškai vertintinas Tarnybos paaiškinimas (pažymos 5.22 punktas), kad buvo tikimasi, jog Darbo inspekcija išvadas pateiks iki Vartotojo prašymo nagrinėjimo termino pabaigos, t. y. iki 2019-10-11. Įvertinus tai, kad į Darbo inspekciją buvo kreiptasi tik 2019-10-03, tokie Tarnybos pareigūnų lūkesčiai kelia abejonių. Pažymėtina, kad, vadovaujantis Taisyklių 15 punktu (pažymos 6.2 punktas), turi būti suteiktas ne trumpesnis negu 20 dienų terminas išvadai pateikti;

3) *Vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija sustabdo ginčo nagrinėjimą, jeigu atliekama kita administracinė procedūra, kurios nebaigus negalima išnagrinėti ginčo.*

Tyrimo metu taip pat nustatyta, kad Tarnybos komisija 2019-12-19 nutarimu sustabdė vartojimo ginčo nagrinėjimą, „kol bus gautos Darbo inspekcijos išvados ir priimti sprendimai, ar eksploatuojami automobiliams plauti skirti įrenginiai atitinka Reglamento nustatytus reikalavimus“, Pareiškėją apie tai informavo 2019-12-20 raštu.

Atkreiptinas dėmesys į tai, kad susirašinėjimas su Darbo inspekcija nagrinėjamu laikotarpiu vyko nuo 2019-10-03 (pažymos 5.7 punktas):

- į 2019-10-03 Tarnybos kreipimąsi Darbo inspekcija atsakė 2019-11-19 (šiuo raštu Darbo inspekcija nepateikė informacijos dėl tunelinės plovyklos, dėl kurios Pareiškėjas skundžiasi, įrenginių atitikimo teisės aktų reikalavimams;

- į 2019-12-10 Tarnybos kreipimąsi Darbo inspekcija atsakė 2020-01-23 raštu;

- Tarnyba 2020-03-30 elektroniniu laišku kreipėsi į Darbo inspekciją dėl informacijos vartojimo ginčo klausimais pateikimo;

- Tarnyba 2020-04-23 raštu kreipėsi į Darbo inspekciją (iki informacijos Seimo kontrolieriui pateikimo dienos – 2020-04-30 – Darbo inspekcijos išvados nebuvo gautos). Tarnyba papildomai informavo, kad Darbo inspekcija 2020-05-18 raštu pateikė išvadas dėl tunelinių plovyklų.

Seimo kontrolieriaus nuomone, susirašinėjimas vyko galimai nepagrįstai ilgai tiek dėl Tarnybos (gavus Darbo inspekcijos 2020-01-23 atsakymą, į šią instituciją vėl kreipiamasi tik

2020-03-30 (el. laišku) ir 2020-04-23 raštu), tiek dėl Darbo inspekcijos, kuri laiku nepateikė prašomos informacijos dėl tunelinės plovyklos (dėl kurios skundžiasi Pareiškėjas) įrenginių atitikimo teisės aktų reikalavimams;

9.2.3. tyrimo metu nustatyta, kad Pareiškėjas Tarnybai prašymą pateikė 2019-06-07. Tarnyba į Pareiškėją prašydama pašalinti prašymo trūkumus kreipėsi tik 2019-07-08 (po mėnesio). Įstatyme, Taisyklėse, Darbo reglamente nėra nustatytas terminas, per kiek laiko pareigūnai turi įvertinti pateiktų dokumentų atitikimą teisės aktų reikalavimams ir, esant reikalui, prašyti pašalinti trūkumus. Seimo kontrolieriaus nuomone, termino nebuvimas sudaro prielaidas piktnaudžiavimui, t. y. dirbtinai pailginti skundo nagrinėjimo terminą, nes vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros pradžia nustatoma per 5 darbo dienas nuo papildomų dokumentų ar informacijos gavimo (trūkumų pašalinimo). Nagrinėjamu atveju aplinkybė, kad visą mėnesį buvo svarstoma, analizuojama, ar Vartotojas pateikė visą informaciją, dokumentus vartojimo ginčui nagrinėti, kelia abejonių dėl galimo vilkinimo.

Pažymėtina, kad Europos Sąjungos pagrindinių teisių chartijoje nustatyta kiekvieno asmens teisė į gerą administravimą, kas reiškia, kad institucijos reikalus turėtų tvarkyti nešališkai, teisingai ir per kiek įmanomai trumpesnę laiką (Pagrindinių teisių chartijos 41 str. 1 d.). Terminai suteikia stabilumo, aiškumo teisiniuose santykiuose. „Terminai sprendimo priėmimui yra skirti užtikrinti, kad administracinis procesas nebūtų pernelyg ilgai užtęsiamas, o viešojo administravimo subjektai įvykdytų jiems pavestą kompetenciją (LVAT 2013 m. spalio 8 d. sprendimas administracinėje byloje Nr. A602-1189/2013)“.

Tarnybos direktorius sprendžia VVTAT kompetencijai priskirtus klausimus ir atsako už VVTAT nustatytų veiklos tikslų pasiekimą, veiklos planavimą ir organizavimą, funkcijų atlikimą Didelio darbo krūvio, tenkančio vienam specialistui, problemos neatleidžia VVTAT nuo pareigos laikytis Vartotojų teisių apsaugos įstatyme įtvirtintų reikalavimų, taip pat ir tų, kurie susiję su prašymų (ginčų) nagrinėjimo terminais, įskaitant pareiškėjų informavimą laiku apie vartojimo ginčo nagrinėjimo pratęsimą, sustabdymą ir pan. Atsižvelgiant į tai, Tarnybai tikslinga imtis teisių ir organizacinių priemonių tam, kad ateityje Tarnybos pareigūnų darbas būtų organizuojamas taip, jog asmenų prašymai (vartojimo ginčai) būtų išnagrinėti laikantis teisės aktuose nustatytų terminų.

10. Apibendrinus pateiktas išvadas, konstatuotina, kad Tarnyba pagal kompetenciją ėmėsi veiksmų vartojimo ginčui išspręsti – atliko patikrinimus tunelinėse plovyklose, kreipėsi į Darbo inspekciją dėl išvadų pateikimo, teikė atsakymus į kiekvieną Pareiškėjo elektroniniu paštu gautą kreipimąsi, tačiau nesilaikė Įstatyme, Taisyklėse nustatytų terminų (vartojimo ginčas buvo nagrinėjamas 10 mėnesių, Tarnyba nutarimą dėl vartojimo ginčo priėmė tik 2020-05-29), kas galimai ir sukėlė Pareiškėjo pasipiktinimą Tarnybos pareigūnų veiksmais (neveikimu).

„Viešojo administravimo subjektų veiksmai turi būti aiškūs, nedviprasmiški. Viešojoje teisėje veikiančios įstatymo viršenybės ir teisinio apibrėžtumo principai lemia tai, kad visi viešojo administravimo subjektai turi tik tokius įgalinimus, kurie jiems yra suteikti konkrečiomis teisės aktų nuostatomis, plečiamas valdymo institucijų kompetencijos aiškinimas yra Priimant sprendimą dėl konkretaus prašymo (arba kitokio pobūdžio kreipimosi, nepriklausomai nuo tokio dokumento formos) turi būti veikiama paisant pagrindiniame šalies įstatyme – Konstitucijoje – įtvirtinto, atkartojamo ir Viešojo administravimo įstatyme, principo, kad valdžios įstaigos tarnauja žmonėms“ (pažymos 8.4 punktas).

„Valdžios institucijos, siekdamos įgyvendinti gero viešojo administravimo principą, užtikrinti žmogaus teisių ir laisvių bei privataus asmens, kaip silpnesnės santykio su viešąja administracija šalies, apsaugą, privalo bet kurioje situacijoje vadovautis fundamentaliais protingumo, teisingumo, sąžiningumo principais, o sprendimų priėmimo metu atsižvelgti į susiklosčiusių faktinių aplinkybių visumą“ (LVAT 2014 m. kovo 4 d. nutartis administracinėje byloje Nr. A-385/2014, 2017 m. balandžio 10 d. nutartis administracinėje byloje Nr. eA-322-552/2017) (pažymos 8.3 punktas).

Pažymėtina ir tai, jog viešojo administravimo institucijų veikla (nagrinėjamu atveju – Tarnybos) turi būti organizuojama taip, kad asmenims (pareiškėjams), kurie kreipiasi į šias institucijas, nekiltų abejonių dėl institucijos nešališkumo ir objektyvumo.

*Atsižvelgus į tyrimo metu nustatytų aplinkybių visetą Pareiškėjo skundas pripažintinas pagrįstu.*

### SEIMO KONTROLIERIAUS SPRENDIMAS

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

X skundą dėl Vartotojų teisių apsaugos tarnybos pareigūnų veiksmų (neveikimo) pripažinti pagrįstu.

### SEIMO KONTROLIERIAUS REKOMENDACIJOS

12. Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo 19 straipsnio 1 dalies 8, 17 punktais, Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierius *Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriui* rekomenduoja:

12.1. imtis priemonių, kad ateityje vartotojai būtų laiku informuojami dėl jų prašymų (ginčų) nagrinėjimo termino pratęsiamo bei būtų nurodomas šio termino pratęsimo faktinis bei teisinis pagrindas (motyvai);

12.2. imtis teisinių ir organizacinių priemonių tam, kad ateityje Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos pareigūnų darbas būtų organizuojamas taip, jog asmenų prašymai (ginčai) būtų išnagrinėti laikantis teisės aktuose nustatytų terminų;

12.3. įvertinus tai, kad teisės aktuose nustatytas teisinis reguliavimas turi būti *aiškus, suprantamas, neprieštaringas, teisės aktų formuluotės turi būti tikslios*, spręsti klausimą dėl Taisyklių ir (arba) Darbo reglamento nuostatų tikslinimo: reglamentuoti, per kiek laiko turėtų būti įvertinti gauti vartotojų dokumentai vartojimo ginčui spręsti ir prašoma, esant reikalui, pareiškėjų pašalinti trūkumus.

Prašytume apie rekomendacijų nagrinėjimo rezultatus Seimo kontrolierių ir Pareiškėją informuoti 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