



LIETUVOS RESPUBLIKOS SEIMO KONTROLIERIUS

PAŽYMA DĖL UAB „A“ SKUNDO PRIEŠ VALSTYBINĘ VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBĄ

2019-03-06 Nr. 4D-2018/1-1604

Vilnius

SKUNDO ESMĖ

1. Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierius gavo UAB „A“ (toliau vadinama – Pareiškėja arba Įmonė) skundą dėl Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos (toliau vadinama ir – Tarnyba arba tarnyba) pareigūnų veiksmų (neveikimo), nagrinėjant Įmonės skundą.

2. Pareiškėja skunde nurodo:

2.1. „Šis skundas paduodamas siekiant apginti įstatymu saugomas teises ir teisėtus interesus bei laisves viešojo administravimo apsaugos srityje, kurios galėjo būti pažeistos Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje, nagrinėjant UAB „A“ (toliau – Įmonė), 2018-10-30 skundą „Dėl galimo teisių pažeidimo“ (šios ir kitų citatų kalba netaisyta).

2.2. „Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos (toliau – Tarnyba) Klaipėdos apskrities skyriaus vedėja 2018-09-04 Nr. 3KL-347, pavedimu, sau pačiai pavedė patikrinti UAB „A“ parduotuvę, adresu [...]. Pavedime nurodyta užduotis – žaislų atrinkimas ir atitiktis teisės aktų ir saugos reikalavimams, patikrinimą pradėti – 2018 m. rugsėjo 4 d., kurį ir pasirašė.“

2.3. „Nors Tarnybos direktorė atsakydama į Įmonės 2018-11-12 skundą dėl galimo teisių pažeidimo 2018-11-12 Įmonei pateiktame rašte nurodė, kad tarnyba, atlikdama produktų saugos atitikties patikrinimus ir paimdama bandinius, vadovaujasi Tarnybos direktoriaus 2016 m. sausio 4 d. įsakymu Nr. 1-12 patvirtintu Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos patikrinimų atlikimo tvarkos aprašu (toliau – Tvarkos aprašas), jog Žaislas buvo paimtas bandymams nepažeidžiant Tvarkos aprašo reikalavimų. 2018-09-04 Nr. 3KL-347 pavedime nenurodyta, kad patikrinimas Įmonės parduotuvėje atliekamas vadovaujantis Tvarkos aprašu, jog vadovaujantis šiuo Tvarkos aprašu Tarnybos Klaipėdos apskrities skyriaus vedėjai yra pavesta patikrinti Įmonės parduotuvę.“

2.4. „Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus 2016 m. sausio 4 d. įsakymu Nr. 1-12 patvirtintame Tvarkos apraše nustatyta, kad [...] Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos valstybės tarnautojas ar darbuotojas, atliekantis ūkio subjekto veiklos patikrinimą, privalo turėti Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus ar jo įgalioto asmens pasirašytą pavedimą. Pavedimai išrašomi vadovaujantis Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus įsakymu patvirtinta pavedimo forma. Pavedime turi būti nurodyta [...] patikrinimo rūšis ir trukmė, vietovė ir konkreti diena, kurią bus atliekamas tikrinimas. Pavedimas turi būti pridedamas prie patikrinimo dokumentų.“

2.5. „Manome, kad Tarnybos Klaipėdos apskrities Skyriaus vedėja neturėjo teisės nukrypti nuo Tvarkos aprašo nuostatų, jog pavedime privaloma buvo nurodyti patikrinimo rūšį.“

2.6. „Taigi, Tarnybos Klaipėdos apskrities Skyriaus vedėja 2018 m. rugsėjo 4 d. atvykusi į Įmonės parduotuvę, adresu [...], paėmė bandiniams žaislą – barškutį „[...]“ [...], kurio

ženklime buvo pažymėta, kad Žaislas netinka naudoti vaikams iki 3 metų, nors Įmonė atliko visus reikiamus veiksmus, kad Žaislas į rinką būtų teikiamas saugus.“

2.7. „Susipažinus su Tarnybos 2018-10-12 Nr. 1VB-89 patikrinimu aktu, matyti, kad gaminys – Žaislas su įspėjamaisiais ženklais, art. Nr. 7004G buvo realizuojamas UAB „A“ parduotuvėje ([...]), jog Žaislas skirtas kūdikiams, kad vizualiai įvertinus ir įtariant, kad paminėtas Žaislas gali kelti pavojų vartotojų (vaikų, jaunesnių kaip 3 metų) saugai ir (arba) sveikatai, atrinktas bandinys saugos tyrimams.“

2.8. „Tarnybos Klaipėdos apskrities skyrius 2018-09-05 rašte Nr. 4KL-1562 „Dėl informacijos pateikimo“ nurodė, kad Žaislas Parduotuvėje buvo atrinktas vadovaujantis Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatymo 14 straipsnio 4 punkto nuostatomis.“

2.9. „[...] Įmonei nebuvo suteikta platesnė informacija, kokiais teisės aktais ši teisė buvo įgyvendinama, nebuvo suteikta informacija, ar ši teisė buvo tinkamai realizuojama Vyriausybės ar jos įgaliotos institucijos nustatyta tvarka, taip, kaip nustatyta Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatymo nuostatose.“

2.10. „Įmonei nebuvo aiškiai paaiškinta, kodėl valstybės institucija ėmėsi priemonių ir paėmė bandinius Įmonės Parduotuvėje ir kuo remiantis buvo įtarta, kad Žaislas gali kelti vartotojų (vaikų, jaunesnių kaip 3 metų) sveikatai pavojų ir saugai, kai įspėjime buvo nurodytas naudotojų (vaikų amžius), tai yra, ant vartotojui skirtos pakuotės buvo nurodyta, kad Žaislas netinka naudoti iki 3 metų, nes yra smulkių detalių, kuriomis vaikas gali užspringti ir kt. Įspėjimas aiškiai buvo matomas vartotojui prieš įsigijimą.“

2.11. „Įmonei nebuvo žinomi duomenys, [iš] kurių galima būtų vertinti patikrinimo teisinį pagrindą, kuriuo buvo pradėtas patikrinimas UAB „A“ parduotuvėje ([...]).“

2.12. „Atsižvelgę į išdėstytą, manydami, kad Tarnybos Klaipėdos apskrities skyrius vykdydamas savo pareigas priskirtos kompetencijos srityje *galimai pažeidė Įmonės teises ir teisėtus interesus ūkinės veiklos ir viešojo administravimo srityse, galimai pažeidė viešojo administravimo principus ir galimai nesilaikė gerojo viešojo administravimo, jog galimai buvo piktnaudžiaujama suteiktomis teisėmis*, skundu kreipėmės į Tarnybos Klaipėdos apskrities skyrių, **prašėme**: „1. Įvertinti pateiktą informaciją, nustacius galimus teisės aktų pažeidimus, imtis priemonių. 2. Atsakyti [...]. 13. Atsakymą pateikti raštu teisės aktų nustatyta tvarka ir terminais į kiekvieną klausimą atsakant atskirai.“

2.13. „Tarnybos direktorė, atsakydama į skundą 2018-11-12 Nr. 4-7983 „Dėl galimo teisių pažeidimo“, pranešė, kad Tarnybos Klaipėdos apskrities skyriaus vedėja atsitiktinės atrankos būdu atrinko Įmonės importuojamą žaislą, siekdama įvertinti žaislo mechanines savybes – smulkias jo dalis.“

2.14. „Tarnybos direktorė atsakydama į Įmonės skundą nenurodė apskundimo tvarkos [...].“

2.15. „[...] priėmus įmonės skundą negautas prašymo gavimo faktą patvirtinantis dokumentas – pažyma apie priimtą prašymą, todėl nėra aišku, ar Tarnyboje dėl Įmonės skundo buvo pradėta administracinė procedūra, ar skunde nurodytos aplinkybės buvo tirtos ir vertintos, ar tik galimai formaliai atsakyta, ar atrašyta į skundą.“

3. Pareiškėja Seimo kontrolieriui, be kita ko, pateikė toliau nurodytą informaciją ir dokumentus:

3.1. Tarybos Klaipėdos apskrities skyriui pateiktą savo **2018 m. spalio 30 d.** skundą, kuriame, be kitų aplinkybių, nurodoma:

3.1.1. „Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos (toliau – Tarnyba) Klaipėdos apskrities skyrius UAB „A“ (toliau – Įmonė) parduotuvėje, adresu [...], paėmė bandiniams žaislą – barškutį „[...]“ [...] (toliau – Žaislas), kurio ženklime buvo pažymėta, kad Žaislas netinka naudoti vaikams iki 3 metų“;

3.1.2. „Įmonei nėra žinoma ir aiškiai paaiškinta, *kodėl* valstybės institucija ėmėsi priemonių ir paėmė bandinius Įmonės Parduotuvėje *ir kuo remiantis buvo įtarta*, kad Žaislas gali kelti vartotojų (vaikų, jaunesnių kaip 3 metų) sveikatai pavojų ir saugai, kai įspėjime buvo nurodytas naudotojų (vaikų amžius), tai yra, ant vartotojui skirtos pakuotės buvo nurodyta, kad Žaislas netinka naudoti vaikui iki 3 metų, nes yra smulkių detalių, kuriomis vaikas gali užspringti, ir kt. Įspėjimas aiškiai buvo matomas vartotojui prieš įsigijimą“;

3.1.3. „Esant aukščiau išvardintoms aplinkybėms nėra žinoma, ar Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos Klaipėdos apskrities skyrius prieš atlikdamas patikrinimą UAB „A“ parduotuvėje, adresu [...], galimai netvarkė ir UAB „A“ direktorės X asmens duomenis, nes manome, jog tai priklauso nuo patikrinimo atlikimo pagrindų“;

3.1.4. „Pažymėtina tai, kad nors Tarnybos Klaipėdos apskrities skyriaus vedėja 2018-09-05 rašte Nr. 4KL-1562 „Dėl informacijos pateikimo“ nurodė, kad Žaislas Parduotuvėje buvo atrinktas vadovaujantis Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatymo 14 straipsnio 4 punkto nuostatomis, rėmėsi įstatymo nuostata, kuri Tarnybai suteikia teisę imti gaminių bandinius ir tikrinti jų saugą, tačiau *Įmonei nebuvo suteikta platesnė informacija, kokiais teisės aktais ši teisė buvo įgyvendinama*, tai yra, nebuvo suteikta informacija, ar ši teisė buvo tinkamai realizuojama Vyriausybės ar jos įgaliotos institucijos nustatyta tvarka, taip, kaip nustatyta Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatymo nuostatose“;

3.1.5. „Kaip minėjome, kad Žaislas, kuris Tarnybos Klaipėdos apskrities skyriaus UAB „A“ parduotuvėje ([...]) buvo paimtas bandiniams, vizualiai įvertinus ir įtariant, kad Žaislas gali kelti pavojų vartotojų (vaikų, jaunesnių kaip 3 metų) saugai ir (arba) sveikatai, teikiant į rinką su juo buvo atlikti bandymai, tačiau minėtas Žaislas buvo tinkamai paženklintas ir pateiktas vartotojams su reikiama informacija apie parduodamą gaminį, tai, kad vartotojai galėtų įvertinti Žaislą, apie tai, kad Žaislas skirtas vaikams virš 3 metų. Tai reikštų, jog įtarimai, kad Žaislas gali kelti pavojų vartotojų (vaikų, jaunesnių kaip 3 metų) saugai ir (arba) sveikatai, galimai nepagrįsti, jog Žaislas atrinktas saugos tyrimams galimai neteisėtai“;

3.1.6. „Atsižvelgę į išdėstytą, manome, kad Tarnybos Klaipėdos apskrities skyriaus tarnautojai, vykdydami savo pareigas priskirtos kompetencijos srityje, *galimai pažeidė Įmonės teises ir teisėtus interesus ūkinės veiklos ir viešojo administravimo srityse, tuo galimai pažeidė viešojo administravimo principus ir galimai nesilaikė gerojo viešojo administravimo, jog galimai buvo piktnaudžiaujama suteiktomis teisėmis*“;

3.1.7. „Įmonei nėra žinomi Parduotuvėje [atlikto] *patikrinimo atlikimo pagrindai*, kodėl paimant Žaislą bandiniams vizualiai Žaislo mechaninės savybės galimai vertintos, kaip Žaislo, skirto vaikams iki 3 metų, kodėl buvo įtariama, kad Žaislas gali kelti pavojų iki 3 metų vaikų saugai ir sveikatai ir pan., kai vartotojai buvo įspėti, kad Žaislas netinkamas naudoti vaikams iki 3 metų“;

3.1.8. „Manome, jog Įmonė turi teisę žinoti, koku pagrindu Parduotuvėje buvo atliekamas patikrinimas, gauti atsakymus į kiekvieną keliamą klausimą atskirai, kad skunde išdėstytos aplinkybės būtų įvertintos, o nustačius galimus teisės aktų pažeidimus, būtų imtasi priemonių“;

3.1.9. „Atsižvelgusi į išdėstytą, **prašau**: 1. įvertinti pateiktą informaciją, nustačius galimus teisės aktų pažeidimus, imtis priemonių. [...]. 2. Atsakyti [...]. 5. Ar Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos Klaipėdos apskrities skyrius tvarko, ar tvarkė AB „A“ direktorės [...] asmens duomenis. Jei taip, nurodyti kategorijas tų duomenų, kuriuos kaupia ir turi duomenų bazėse. [...]. 7. Koku tikslu buvo, ar bus naudojami UAB „A“ direktorės [...] asmens duomenys. 8. Pateikti sąrašą trečiųjų asmenų, kuriems buvo, ar galėjo būti pateikti UAB „A“ direktorės [...] asmens duomenys. [...]. 9. Jei Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos Klaipėdos apskrities skyrius renka UAB „A“ direktorės [...] asmens duomenis, iš papildomų šaltinių, t. y. ne tik gautus Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos Klaipėdos skyriuje parduotuvės patikrinimo metu, nurodyti papildomus šaltinius. [...]. 13. Atsakymą pateikti raštu teisės aktų nustatyta tvarka ir terminais į kiekvieną klausimą atsakant atskirai“;

3.2. **Tarnybos** 2018-01-24 raštą Nr. 4-589, kuriame, be kita ko, nurodoma:

3.2.1. „Tarybos Klaipėdos apskrities skyriaus 2018-09-04 pavedimu Nr. 3KL-347 (pridedama patvirtinta šio pavedimo kopija), kuris buvo užregistruotas UAB „A“ parduotuvėje ([...]) pateiktame Valstybinių institucijų registracijos žurnale Nr. 2, Tarybos Klaipėdos apskrities skyriaus vedėja [...] atsitiktinės atrankos būdu atrinko UAB „A“ importuojamą žaislą, siekdama įvertinti Žaislo mechanines savybes – smulkias jo dalis. Patikrinimo metu buvo surašytas bandinių paėmimo tirti aktas Nr. 1 VB-80, kurio 1 egzempliorius buvo paliktas UAB „A“ parduotuvėje“;

3.2.2. „Žaislo atitiktis privalomiesiems saugos reikalavimams buvo patikrinta UAB „B“ Žaislų ir chemijos gaminių bandymų laboratorijoje, kuri nepriklausomai įvertino, kuriai vaiko amžiaus grupei priskirti minėtą žaislą. Tuo pagrindu surašytas patikrinimo aktas Nr. 1VB-89, kurio išvadose nurodyta, kad Žaislo fizikinės ir mechaninės savybės atitinka žaislų saugos darniojo standarto LST EN 71-1:2015 [...] reikalavimus ir nekelia pavojaus vartotojų (vaikų iki 3 metų) saugai ir (arba) sveikatai“;

3.2.3. „Pažymėtina, kad į Lietuvos rinką tiekiamų žaislų saugos reikalavimų įgyvendinimo būdus ir priemones nustato Reglamentas, kuris taikomas gaminiams, suprojektuotiems ir skirtiems vien tik arba ne vien tik žaisti vaikams iki 14 metų, o 2009 m. birželio 18 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 2009/48/EB dėl žaislų saugos (OL 2009 L 170) (toliau - Direktyva) 3 straipsnio 1.3.11 punkte išaiškinta, jog apibūdinimas „skirtas“ reiškia, kad vienas iš tėvų ar prižiūrėtojas turi sugebėti, remdamasis žaislo funkcijomis, matmenimis ir savybėmis, pagrįstai manyti, kad jis skiriamas naudoti nurodytos amžiaus grupės vaikui. Ši sąvoka pirmą kartą pavartota 10 straipsnio 2 dalyje pateiktame bendrajame saugos reikalavime, kuriame nurodyta, kad „turi būti atsižvelgiama į naudotojų, o prireikus, į jų prižiūrėtojų, gebėjimus, visų pirma tų žaislų, kurie yra skirti vaikams iki 36 mėnesių ar kitoms tiksliai apibrėžtomis amžiaus grupėms, atveju“. Ji taip pat vartojama II priedo I dalies 4 punkto d papunktyje, kuriame nustatytas draudimas naudoti mažas detales žaisluose, kurie skirti vaikams iki 36 mėnesių. Šios sąvokos apibrėžtyje pateikti vertinimo, ar konkretus žaislas yra skirtas kurios nors amžiaus grupės vaikams, kriterijai. Pagal šią apibrėžtį lemiamas veiksnys yra tai, ką vienas iš tėvų arba prižiūrėtojas, atsižvelgdamas į žaislo funkcijas, matmenis ir savybes, pagrįstai manytų apie to žaislo paskirtį nurodytos amžiaus grupės vaikams“;

3.2.4. „Vertinant Jūsų išsakytą poziciją, kad Taryba nepagrįstai atrinko žaislo bandinį bei kad bandymų metu žaislo mechaninės ir fizikinės savybės nepagrįstai buvo vertinamos pagal reikalavimus, nustatytus žaislams, kurie skirti jaunesniems kaip 36 mėn. vaikams, yra svarbi Direktyva, kuri buvo įgyvendinta Žaislų reglamente. Direktyvos preambulės 30 punkte nurodyta, kad, siekiant išvengti piktnaudžiavimo įspėjimais, kuriais siekiama apeiti taikomus saugumo reikalavimus (tokių piktnaudžiavimų būna ypač tais atvejais, kai įspėjama, jog žaislas netinkamas jaunesniems kaip 36 mėnesių vaikams), būtina aiškiai nurodyti, kad kai kurių tam tikroms žaislų kategorijoms taikomų įspėjimų negalima naudoti, jeigu jie prieštarauja numatytai žaislo paskirčiai. Iš esmės analogiška nuostata įtvirtinta Reglamento 14.3 punkte, kaip jau nurodyta aukščiau“;

3.2.5. „Lietuvos vyriausiasis administracinis teismas (toliau – LVAT), Vilniaus apygardos administracinis teismas (toliau – VAAT), aiškindamas šias teisės nuostatas, pažymėjo, kad jų pagrindu galima teigti, jog žaislų saugą užtikrinanti institucija atitinkamais atvejais turi diskreciją nepaisyti deklaruojamo žaislo paskirties bei reikalauti įvykdyti reikalavimus, numatytus Reglamente pagal kitą žaislo paskirtį, tačiau kiekvienu konkrečiu atveju toks sprendimas turi būti pagrįstai motyvuotas [...].“ Taryba, kaip už ne maisto produktų saugos reikalavimų įgyvendinimo priežiūrą atsakinga institucija, turėjo diskreciją vertinti, ar atitinkamas žaislas tikrai yra skirtas gamintojo nurodyto amžiaus vaikams [...].“;

3.2.6. „Sprendimas nepaisyti deklaruojamo žaislo paskirties bei reikalauti įvykdyti reikalavimus, numatytus Reglamente pagal kitą žaislo paskirtį, buvo pagrįstas ir tinkamai motyvuotas, buvo atsižvelgta į žaislo paskirtį, funkcijas, matmenis, savybes ir vadovaujamosi CEN ISO/TR 8124-8 „Žaislų sauga. 8 dalis. Amžiaus nustatymo gairės“ 4 lentelėje nurodytais kriterijais, pagal kuriuos žaislas vertintinas kaip skirtas vaikams, kurių amžius iki 18 mėnesių, jeigu jis pasižymi: paprasta konstrukcija, jį lengva apimti, kratyti, tarškinti ir pagriebti, o valdyti nereikia

daug įgūdžių. Šiuo atveju žaislas – pagal matmenis (70 x 60 x 135) cm, sveria tik 96 g, pagal funkcijas (žaislas, aiškiai sukonstruotas kratant skleisti garsą ir skirtas mažam vaikui, kuris negali būti paliekamas be priežiūros, žaislą verčia veikti vaikas arba kitas asmuo), pagal charakteristikas (pagamintas nedetaliai, ryškiai spalvų, paprastos konstrukcijos) yra skirtas vaikams iki 18 mėn.“;

3.2.7. „Pažymėtina, kad Tarnyba, atlikdama produktų saugos ir atitikties patikrinimus ir paimdama bandinius, vadovaujasi Tarnybos direktoriaus 2016 m. sausio 4 d. įsakymu Nr. 1-12 patvirtintu Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos patikrinimų atlikimo tvarkos aprašu (toliau – Aprašas), todėl Žaislas buvo paimtas bandymams, nepažeidžiant Aprašo reikalavimų“;

3.2.8. „Dėl Jūsų skunde pateiktų klausimų apie UAB „A“ direktorės [...] asmens duomenų tvarkymo, informuojame, kad Tarnybos Klaipėdos apskrities skyrius net patikrinimo akte, nei kituose pridedamuose dokumentuose UAB „A“ direktorės [...] pavardės neminėjo, asmens duomenų netvarkė ir netvarko.“

4. Pareiškėja Seimo kontrolieriaus prašo: „įvertinti pateiktą skundą, jame nurodytą informaciją, nustacius galimus įstatymų ir teisės aktų pažeidimus, imtis priemonių.“

TYRIMAS IR IŠVADOS

Tyrimui reikšmingos aplinkybės

5. Siekdamas išsiaiškinti skunde aprašytas aplinkybes, Seimo kontrolierius kreipėsi į Tarnybą, prašydamas pateikti informaciją ir motyvuotus paaiškinimus dėl Pareiškėjos skundo teiginių. Seimo kontrolierius savo paklausime Tarnybai, be kita ko, nurodė:

5.1. „atkreiptinas Tarnybos dėmesys į tai, kad Seimo kontrolierių įstaigoje jau buvo nagrinėtas panašaus turinio Pareiškėjos skundas dėl Tarnybos pareigūnų veiksmų (neveikimo), nagrinėjant Pareiškėjos 2017 m. gruodžio 19 d. skundą. Skundo tyrimo metu Seimo kontrolierius nustatė, kad Tarnyba nepagrįstai nepradėjo administracinės procedūros ir nenurodė konkretaus administracinės procedūros sprendimo, taip pat nepateikė jokių teisės aktais pagrįstų, motyvuotų paaiškinimų, kodėl teisės aktų nustatyta tvarka nebuvo pradėta administracinė procedūra. Atsižvelgęs į tai, Seimo kontrolierius surašė 2018 m. gegužės 23 d. pažymą Nr. 4D-2018/1-203, kurioje Pareiškėjos skundą dėl Tarnybos pareigūnų veiksmų (neveikimo) **pripažino pagrįstu**“;

5.2. „siekiant išspręsti Skunde keliamą problemą, siūlytume **imtis priemonių, kad dėl Pareiškėjos skundo būtų pradėta administracinė procedūra ir Pareiškėjai būtų pateiktas motyvuotas ir išsamus atsakymas** (atsakymo kopiją prašytume pateikti ir Seimo kontrolieriui).“

6. **Tarnyba** 2019-02-15 raštu Nr. 4-2230 Seimo kontrolieriui, be kitos, pateikė toliau nurodytą informaciją.

6.1. „Atsakant į klausimą, ar dėl Pareiškėjos skundo Tarnyboje buvo pradėta administracinė procedūra, paaiškiname, kad, **gavus Pareiškėjos skundą, buvo pradėta administracinė procedūra**. Pareiškėjos skunde išdėstytos aplinkybės buvo įvertintos teisės aktų nustatyta tvarka bei teisės aktų nustatyta tvarka ir terminais buvo pateiktas atsakymas – Tarnybos 2018-11-12 raštas Nr. 4-7983 „Dėl galimo teisių pažeidimo“. **Atlikus administracinę procedūrą, teisės aktų pažeidimų nenustatyta.**“

6.2. „Paaiškiname, kad į Pareiškėjos skundą buvo atsakyta laiku. Įvertinus visas Pareiškėjos skunde nurodytas aplinkybes, paaiškinimai pateikti dėl visų Pareiškėjos skunde keliamų klausimų.“

6.3. „Paaiškiname, kad Tarnybos Klaipėdos apskrities skyriaus vedėja nenukrypo nuo Aprašo nuostatų, kadangi pavedime buvo nurodyta patikrinimo užduotis – „žaislų atrinkimas ir atitiktis teisės aktų ir saugos reikalavimams“.“

6.4. „Paaškiname, kad Tarnybos direktoriaus 2016-01-27 įsakymu Nr. 1-29 „Dėl įgaliojimų pasirašyti ūkio subjektų veiklos patikrinimų pavedimus“ įgaliojimai išrašyti pavedimus suteikti apskričių skyrių vedėjams, todėl Klaipėdos skyriaus vedėja turėjo pilną teisę išsirašyti pavedimą atlikti patikrinimą ir jį pasirašyti.“

6.5. „Paaškiname, kad gautas skundas buvo užregistruotas kaip raštas, todėl įmonė negavo pažymos apie priimtą prašymą. **Įvertinus gautame skunde nurodytas aplinkybes, administracinė procedūra nebuvo pradėta**, tačiau Tarnyba pateikė visą prašomą informaciją ir atsakė į Pareiškėjos keliamus klausimus.“

6.6. „Tarnyba, įvertinusi UAB „A“ direktorės 2018-11-05 gautame skunde Nr. 5K1-1846 išdėstytas aplinkybes, nenustatė pagrindo pradėti administracinę procedūrą, o 2018-11-12 raštu Nr. 4-7983 Pareiškėjai neatsisakė suteikti informacijos ir ją pateikė, todėl [...] apskundimo tvarka nurodyta nebuvo.“

6.7. „Taigi, atsižvelgiant į aukščiau nurodomus paaiškinimus bei minimas teisės aktų nuostatas, įvertinus Pareiškėjos skunde išdėstytas aplinkybes, pažymėtina, kad Tarnybos darbuotojai savo veiksmais teisės aktų nuostatų nepažeidė bei Pareiškėjos skundas nėra pagrįstas.“

Tyrimui reikšmingi teisės aktai

7. Lietuvos Respublikos įstatymai ir kiti teisės aktai:

7.1. **Seimo kontrolierių įstatymo** (toliau vadinama ir – Įstatymas):

2 *straipsnis* – „1. 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“;

22 *straipsnis* – „1. Seimo kontrolierius, atlikęs tyrimą, priima sprendimą: 1) pripažinti skundą pagrįstu; 2) atmesti skundą; 3) nutraukti skundo tyrimą. [...]“.

7.2. **Viešojo administravimo įstatymo** (toliau vadinama – VAĮ):

1 *straipsnis* – „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 apskusti viešojo administravimo subjektų veiksmus, neveikimą ar administracinius sprendimus**, taip pat **teisę į įstatymais pagrįstą ir objektyvų asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimą**; įtvirtina kitas asmenų ir viešojo administravimo subjektų teises ir pareigas viešojo administravimo srityje“;

2 *straipsnis* – „14. **Prašymas** – su asmens teisių ar teisėtų interesų pažeidimu nesusijęs asmens kreipimasis į viešojo administravimo subjektą prašant suteikti administracinę paslaugą, priimti administracinį sprendimą arba atlikti kitus teisės aktuose nustatytus veiksmus. 15. **Skundas** – asmens rašytinis kreipimasis į viešojo administravimo subjektą, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos jo ar kito asmens teisės ar teisėti interesai, ir prašoma juos apginti“;

3 *straipsnis* – „Viešojo administravimo subjektai savo veikloje vadovaujasi šiais principais: 1) įstatymo viršenybės. Šis principas reiškia, kad viešojo administravimo subjektų įgaliojimai atlikti viešąjį administravimą turi būti nustatyti teisės aktuose, o veikla turi atitikti šiame įstatyme išdėstytus teisinius pagrindus. Administraciniai aktai, susiję su asmenų teisių ir pareigų įgyvendinimu, visais atvejais turi būti pagrįsti įstatymais; [...] 4) nepiktnaudžiavimo valdžia. Šis principas reiškia, kad viešojo administravimo subjektams draudžiama atlikti viešojo administravimo

funkcijas neturint šio įstatymo nustatyta tvarka suteiktų viešojo administravimo įgaliojimų arba priimti administracinius sprendimus, siekiant kitų, negu įstatymų ar kitų norminių teisės aktų nustatyta, tikslų; [...] 13) **išsamumo**. Šis principas reiškia, kad viešojo administravimo subjektas į prašymą ar skundą turi atsakyti aiškiai ir argumentuotai, nurodydamas visas prašymo ar skundo nagrinėjimui įtakos turėjusias aplinkybes ir konkrečias teisės aktų nuostatas, kuriomis rėmėsi vertindamas prašymo ar skundo turinį“;

14 straipsnis – „1. Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklės tvirtina Vyriausybė. [...]. 3. Skundai dėl viešojo administravimo subjekto veiksmų, neveikimo ar administracinių sprendimų nagrinėjami šio įstatymo trečiajame skirsnyje nustatyta tvarka. [...]. 5. Prašymas ar skundas viešojo administravimo subjekto vadovo arba jo įgalioto pareigūno ar valstybės tarnautojo sprendimu gali būti nenagrinėjamas: 1) jeigu jame nėra asmens vardo ir pavardės ar pavadinimo, adreso arba kitų duomenų ryšiui palaikyti ir nėra galimybės kitaip identifikuoti prašymą ar skundą pateikusį asmenį; 2) jeigu prašymas ar skundas, teikiamas raštu tiesiogiai ar atsiųstas paštu, arba prašymo ar skundo skaitmeninė kopija, atsiųsta faksu ar elektroniniu paštu, nepasirašyti ir nėra galimybės kitaip patikrinti prašymo ar skundo autentiškumo; 3) jeigu jis grindžiamas akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais arba jeigu jo turinys nekonkretus ir nesuprantamas ir dėl to viešojo administravimo subjektas negali tokio prašymo ar skundo išnagrinėti; 4) jeigu paaiškėja, kad tuo pačiu klausimu atsakymą yra pateikęs arba sprendimą yra priėmęs viešojo administravimo subjektas, į kurį kreiptasi, arba kitas kompetentingas viešojo administravimo subjektas ir asmuo nepateikia naujų faktinių duomenų, leidžiančių abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu ar ginčyti viešojo administravimo subjekto priimtą sprendimą; 5) jeigu nuo skunde nurodytų pažeidimų paaiškėjimo asmeniui dienos iki skundo padavimo dienos yra praėję daugiau kaip 6 mėnesiai“;

19 straipsnis – „1. **Administracinė procedūra** – pagal šį įstatymą viešojo administravimo subjekto **atliekami privalomi veiksmai** nagrinėjant skundą apie viešojo administravimo subjekto veiksmais, neveikimu ar administraciniais sprendimais galimai padarytą asmens, nurodyto skunde, teisių ir teisėtų interesų pažeidimą **ir priimant dėl to administracinės procedūros sprendimą**“;

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“;

34 straipsnis – „1. **Administracinė procedūra baigiama administracinės procedūros sprendimo priėmimu**. Asmeniui, dėl kurio pradėta administracinė procedūra, ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo administracinės procedūros sprendimo priėmimo dienos raštu pranešama apie priimtą administracinės procedūros sprendimą ir **nurodomos faktinės aplinkybės, nustatytos skundo nagrinėjimo metu, teisės aktai, kuriais vadovaujantis priimtas administracinės procedūros sprendimas, ir sprendimo apskundimo tvarka**. Asmeniui, kuris kreipėsi dėl administracinės procedūros pradėjimo, per 3 darbo dienas nuo administracinės procedūros sprendimo priėmimo dienos, laikantis asmens duomenų teisinę apsaugą reglamentuojančių teisės aktų reikalavimų, raštu pateikiama informacija apie priimtą administracinės procedūros sprendimą“;

36 straipsnis – „Asmuo turi teisę apskusti viešojo administravimo subjekto priimtą administracinės procedūros sprendimą savo pasirinkimu administracinių ginčų komisijai arba administraciniam teismui įstatymų nustatyta tvarka.“

7.3. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos nuostatų (Nuostatai), patvirtintų Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2015-12-23 nutarimu Nr. 1333:

9 punktas – „Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, siekdama jai nustatytų veiklos tikslų, atlieka šias funkcijas: 9.1. pagal kompetenciją užtikrindama vartotojų teisių apsaugą

reguliuojančių teisės aktų įgyvendinimą: [...] 9.1.7. nagrinėja asmenų pranešimus, skundus ir prašymus vartotojų teisių apsaugos klausimais, imasi reikiamų priemonių iškilusiems klausimams spręsti; [...] 9.2. vykdydama ne maisto produktų rinkos priežiūrą: 9.2.1. pagal kompetenciją prižiūri, ar rinkai tiekiami ne maisto produktai atitinka ne maisto produktų saugą, kokybę, ženklumą, informacijos apie ne maisto produktus teikimą nustatančių teisės aktų reikalavimus ir analizuoja šių teisės aktų reikalavimų neatitinkančių ne maisto produktų priežiūros duomenis; [...] 9.2.6. nagrinėja asmenų pranešimus, skundus ne maisto produktų rinkos priežiūros klausimais, imasi reikiamų priemonių iškilusiems klausimams spręsti; [...].“

7.4. Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių (toliau vadinama – Prašymų nagrinėjimo taisyklės), patvirtintų Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007-08-22 nutarimu Nr. 875:

24 punktas – „Priėmus prašymą ar skundą, asmens pageidavimu įteikiama, o jeigu prašymas ar skundas gautas paštu arba elektroninėmis priemonėmis, asmens pageidavimu per 3 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo institucijoje dienos asmens nurodytu adresu arba elektroninio pašto adresu išsiunčiama Taisyklių priede nustatytos formos pažyma apie priimtus dokumentus“;

35 punktas – „Atsakymai parengiami atsižvelgiant į prašymo turinį: [...].“

Tyrimui reikšminga teismų praktika

8. Lietuvos Respublikos Konstitucinis Teismas 2004-12-13 nutarime, priimtame byloje Nr. 51/01-26/02-19/03-22/03-26/03-27/03, konstatavo:

„[...] 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 2000-06-30 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 [...]. [...] Konstitucinis Teismas 2004-07-01 nutarime ir 2004-11-05 išvadoje konstatavo, kad **Konstitucijoje yra įtvirtintas atsakingo valdymo principas. Valdžios atsakomybė visuomenei – teisinės valstybės principas, kuris įtvirtintas Konstitucijoje nustačius, kad valdžios įstaigos tarnauja žmonėms [...]** (Konstitucinio Teismo 1999-05-11 nutarimas, 2004-11-05 išvada) [...].“

9. Lietuvos vyriausiojo administracinio teismo (toliau vadinama ir – LVAT) 2012 m. kovo 1 d. nutartyje (administracinė byla Nr. A⁵⁰²-1605/2012) 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). [...]. 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.)**.“

10. LVAT 2014 m. kovo 4 d. nutartyje (administracinė byla Nr. A⁵⁵²-385/2014) nurodyta:

„Administracinių teisinių santykių, susiklostančių tarp privačių asmenų ir valdžios institucijų, ypatumai lemia, kad privatus asmuo juose yra silpnesnioji pusė. Tokia teisinė asmens padėtis lemia, **kad santykiyje su viešąja administracija kilus neaiškumams, teisė aiškintina jo naudai, siekiant subalansuoti nelygias šalių pozicijas bei garantuoti asmens, kaip silpnesnės šalies, apsaugą. Iš to valstybės institucijoms, įstaigoms, pareigūnams ir kitiems atitinkamus įgaliojimus turintiems asmenims kyla pareiga vadovautis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme įtvirtintais gero viešojo administravimo, objektyvumo, proporcingumo, nepiktinaudžiavimo valdžia principais.** Pabrėžtina ir tai, kad atsakingo valdymo (gero viešojo administravimo) principas Lietuvos Respublikos Konstitucinio Teismo yra pripažintas koordinuojančio ir determinuojančio konstitucinio teisinės valstybės principo dalimi, viena iš Lietuvos Respublikos Konstitucijos saugomų ir ginamų vertybių (Lietuvos Respublikos Konstitucinio Teismo 2004 m. gruodžio 13 d. nutarimas „Dėl kai kurių teisės aktų, kuriais reguliuojami valstybės tarnybos ir su ja susiję santykiai, atitikties Lietuvos Respublikos Konstitucijai ir įstatymams“). 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.“

Tyrimo išvados

11. Įvertinus skundo turinį nustatyta, kad Pareiškėjos netenkina Tarnybos pareigūnų veiksmai (neveikimas) galimai netinkamai išnagrinėjus jos 2018 m. spalio 30 d. skundą dėl galimai Tarnybos pareigūnų veiksmais pažeistų jos teisių ir teisėtų interesų. Pareiškėjos manymu, Tarnyba neįsigilino į jos skundo turinį, vertino jį kaip paprastą raštą, neištyrė jame nurodytų aplinkybių bei pateikė neišsamų ir netinkamą atsakymą.

12. Lietuvos Respublikos Konstitucijos 33 straipsnis piliečiams laiduoja teisę kritikuoti valstybės įstaigų ar pareigūnų darbą, apskūsti jų sprendimus. VAĮ (šios pažymos 7.2 punktą), be kita ko, garantuoja asmenų teisę apskūsti viešojo administravimo subjektų veiksmus, neveikimą ar administracinius sprendimus, taip pat teisę į įstatymais pagrįstą ir objektyvų asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimą.

VAĮ 2 straipsnio 15 dalyje nustatyta, kad skundas – asmens rašytinis kreipimasis į viešojo administravimo subjektą, **kuriame nurodoma, kad yra pažeistos jo ar kito asmens teisės ar teisėti interesai, ir prašoma juos apginti.** Vadovaujantis VAĮ 14 straipsnio 3 dalimi skundai dėl viešojo administravimo subjekto veiksmų, neveikimo ar administracinių sprendimų nagrinėjami šio įstatymo trečiajame skirsnyje, reglamentuojančiame administracinę procedūrą, nustatyta tvarka.

Pagal VAĮ 19 straipsnį, administracinė procedūra – viešojo administravimo subjekto pagal šį įstatymą atliekami privalomi veiksmai nagrinėjant asmens skundą apie viešojo administravimo subjekto veiksmis, neveikimu ar administraciniais sprendimais galimai padarytą asmens, nurodyto skunde, teisių ir teisėtų interesų pažeidimą ir priimant dėl to administracinės procedūros sprendimą.

VAĮ nustatytas baigtinis sąrašas atvejų, kai skundas viešojo administravimo subjekto vadovo arba jo įgalioto pareigūno ar valstybės tarnautojo sprendimu gali būti nenagrinėjamas (pvz., jeigu jame nėra asmens vardo ir pavardės ar pavadinimo, adreso arba kitų duomenų ryšiui palaikyti ir nėra galimybės kitaip identifikuoti prašymą ar skundą pateikusį asmenį; jeigu prašymas ar skundas, teikiamas raštu tiesiogiai ar atsiųstas paštu, arba prašymo ar skundo skaitmeninė kopija,

atsiųsta faksu ar elektroniniu paštu, nepasirašyti ir nėra galimybės kitaip patikrinti prašymo ar skundo autentiškumo; jeigu jis grindžiamas akivaizdžiais tikrovės neatitinkančiais faktais arba jeigu jo turinys nekonkretus ir nesuprantamas ir dėl to viešojo administravimo subjektas negali tokio prašymo ar skundo išnagrinėti ir t. t.).

Taigi, viešojo administravimo subjektas, gavęs asmens prašymą (skundą), kuriame nurodyti galimi asmens teisių ar teisėtų interesų pažeidimai, pirmiausia sprendžia, ar šis prašymas gali būti nagrinėjamas institucijoje (t. y., nustato, ar institucija yra kompetentinga nagrinėti tam tikrą klausimą), taip pat įvertina, ar nėra VAI 14 straipsnio 5 dalyje numatyto pagrindo, kuriuo remiantis skundas gali būti nenagrinėjamas. Išsprendus šiuos klausimus, **skundas yra nagrinėjamas iš esmės ir priimamas administracinės procedūros sprendimas**. Pažymėtina ir tai, kad, jeigu institucija nustato pateikto kreipimosi formos ir turinio trūkumus, tai paprastai nesudaro pagrindo atmesti asmens prašymą, tačiau įpareigoja instituciją pasiūlyti ištaisyti prašymo turinio arba formos trūkumus.

13. Išanalizavus Tarnybai pateikto Įmonės 2018 m. spalio 30 d. skundo turinį ir jame išdėstytas aplinkybes nustatyta, kad Pareiškėja skundė galimai neteisėtus Tarnybos Klaipėdos apskrities skyriaus vedėjos (pareigūnės) veiksmus / neveikimą, kuriais galimai buvo pažeistos jos teisės ir teisėti interesai atliekant Įmonės patikrinimą ir paimant bandinį (žaislą), ir prašė juos apginti. Pareiškėja nurodė, jog Tarnybos Klaipėdos apskrities skyriaus vedėja galimai nepagrįstai pradėjo Įmonės patikrinimą, nepagrįstai paėmė konkretų žaislą bandiniams, taip pat netinkamai informavo Įmonę apie patikrinimo pagrindą bei nepateikė tinkamai įformintų dokumentų.

Įvertinus tai, kas išdėstyta, darytina išvada, kad **Pareiškėjos 2017-12-19 skundas** laikytinas skundu atitinkančiu VAI 2 straipsnio 15 dalies nuostatas, todėl **Tarnyboje turėjo būti išnagrinėtas VAI įtvirtinta administracinės procedūros tvarka, o Pareiškėjai turėjo būti pateiktas VAI nustatyto turinio administracinės procedūros sprendimas** (nurodant konkrečias faktines aplinkybes, nustatytas skundo nagrinėjimo metu, teisės aktus, kuriais vadovaujantis priimtas administracinės procedūros sprendimas, ir sprendimo apskundimo tvarką).

14. Vadovaujantis VAI 34 straipsnio 1 dalimi **administracinė procedūra baigiama administracinės procedūros sprendimo priėmimu**. Asmeniui, dėl kurio pradėta administracinė procedūra, ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo administracinės procedūros sprendimo priėmimo dienos raštu pranešama apie priimtą administracinės procedūros sprendimą ir **nurodomos faktinės aplinkybės, nustatytos skundo nagrinėjimo metu, teisės aktai, kuriais vadovaujantis priimtas administracinės procedūros sprendimas, ir sprendimo apskundimo tvarka**. Pažymėtina, kad, kaip konstatavo LVAT, administracinis sprendimas (*kartu ir administracinės procedūros sprendimas*) negali būti pripažįstamas teisėtu, kai iš jo turinio negalima vienareikšmiškai nuspręsti, kas buvo padaryta tokiu administraciniu sprendimu (LVAT 2018-05-02 sprendimas administracinėje byloje Nr. eA-3792-602/2018).

Įvertinus Tarnybos 2018 m. lapkričio 12 d. atsakymą Pareiškėjai, nustatyta, kad šiame rašte išsamiai pacituoti teisės aktai, susiję su žaislų atitikties esminiams saugos reikalavimams laikymusi, bei nurodyta Tarnybos kompetencija, susijusi su Tarnybos teise paimti žaislų bandinius, taip pat paaiškinta, dėl kokių priežasčių žaislas buvo vertintas kaip skirtas vaikams iki 18 mėn. (šios pažymos 3.2.6 punktas), bei nurodyta, kad žaislas buvo paimtas bandiniams, nepažeidžiant teisės aktų reikalavimų. Tačiau nevertintos Pareiškėjos nurodytos aplinkybės, susijusios su galimai nepagrįstai pradėtu patikrinimu, t. y., neatsakyta, dėl kokių priežasčių ir ar pagrįstai buvo inicijuotas ir pradėtas patikrinimas būtent šioje Įmonėje, taip pat neįvertinta aplinkybė, jog Pareiškėjai galimai nepagrįstai buvo paliktas nepatvirtintas dokumentas (bandinių paėmimo tirti aktas) ir nepalikta pavedimo atlikti patikrinimą kopija. Pažymėtina ir tai, kad Tarnybos 2018 m. lapkričio 12 d. atsakyme aiškiai ir vienareikšmiškai nenurodyta, ar skundžiamų Tarnybos pareigūnų veiksmis /

neveikimu buvo padaryti Įmonės teisių ir teisėtų interesų pažeidimai (nenurodytas konkretus Tarnybos sprendimas), taip pat nenurodyta sprendimo apskundimo tvarka.

Įvertinus tai, kas išdėstyta, darytina išvada, jog **administracinė procedūra dėl Pareiškėjos 2018 m. spalio 30 d. skundo Tarnyboje teisės aktų nustatyta tvarka nebuvo pradėta, o Tarnybos 2018 m. lapkričio 12 d. raštas negali būti laikomas teisės aktų nustatyta tvarka tinkamai pateiktu pranešimu apie priimtą administracinės procedūros sprendimą.**

15. Šiame kontekste atkreiptinas dėmesys ir į tai, jog Įstatymo 22 straipsnio 3 dalyje reglamentuota, kad Seimo kontrolierius skundo tyrimą nutraukia, jei tyrimo metu išnyksta skundžiamos aplinkybės arba, tarpininkaujant Seimo kontrolieriui, skunde keliamos problemos išsprendžiamos gera valia. Pažymėtina, jog Seimo kontrolierius, siekdamas, kad Pareiškėjos keliamą problemą būtų išspręsta gera valia, įžvelgęs galimus Tarnybos veiklos trūkumus, savo 2019 m. vasario 4 d. rašte teikė Tarnybai siūlymą „**imtis priemonių, kad dėl Pareiškėjos skundo būtų pradėta administracinė procedūra ir Pareiškėjai būtų pateiktas motyvuotas ir išsamus atsakymas**“ (šios pažymos 5.2 punktas). Tačiau dėl nežinomų priežasčių **Tarnybos pareigūnai neatsižvelgė į Seimo kontrolieriaus siūlymą ir nesiėmė jokių veiksmų.**

16. Pasisakant dėl Pareiškėjos nurodytų aplinkybių apie negautą prašymo gavimo faktą patvirtinantį dokumentą, atkreiptinas dėmesys į tai, kad, vadovaujantis Prašymų nagrinėjimo taisyklėmis (šios pažymos 7.4 punktas), priėmus prašymą ar skundą, **asmens pageidavimu** įteikiama, o jeigu prašymas ar skundas gautas paštu arba elektroninėmis priemonėmis, asmens pageidavimu per 3 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo institucijoje dienos asmens nurodytu adresu arba elektroninio pašto adresu išsiunčiama Taisyklių priede nustatytos formos pažyma apie priimtus dokumentus. Taigi, pažyma apie priimtus dokumentus siunčiama tik tuo atveju, jei asmuo pageidauja ją gauti. Pažymėtina, kad toks pageidavimas turi būti aiškiai išreikštas asmens kreipimesi į instituciją. Įvertinus Pareiškėjos 2018 m. spalio 30 d. kreipimosi turinį, nustatyta, kad Pareiškėja tokio prašymo nepateikė, todėl Tarnyba neturėjo pagrindo teikti pažymą apie priimtus dokumentus.

17. Teisės aktuose įtvirtinta viešojo administravimo įstaigų pareiga nagrinėti asmenų prašymus ir skundus, teikti jiems informaciją bei atsakymus, taip pat yra nustatyti asmenims teikiamų atsakymų turinio reikalavimai. Vadovaujantis VAĮ įtvirtintu išsamumo principu – viešojo administravimo subjektas į prašymą ar skundą turi atsakyti aiškiai ir argumentuotai, nurodydamas visas prašymo ar skundo nagrinėjimui įtakos turėjusias aplinkybes ir konkrečias teisės aktų nuostatas, kuriomis rėmėsi vertindamas prašymo ar skundo turinį (šios pažymos 7.2 punktas); vadovaujantis Prašymų nagrinėjimo taisyklėmis – viešojo administravimo subjektas atsakymus asmenims turi rengti atsižvelgdamas į prašymo turinį (šios pažymos 7.4 punktas). Taigi, viešojo administravimo subjektai, rengdami atsakymus, privalo įvertinti pareiškėjų prašymo turinį ir pateikti teisės aktų nuostatomis pagrįstą, aiškų ir argumentuotą atsakymą, kuriame būtų atsakyta į pareiškėjų keliamus klausimus.

Įmonė 2018 m. spalio 30 d. skunde, be kita ko, kėlė klausimus, susijusius su Tarnybos Klaipėdos apskrities skyriaus turimais Įmonės direktorės asmens duomenimis, t. y., siekė gauti informaciją apie visus Tarnybos Klaipėdos apskrities skyriaus turimus (tvarkomus) Įmonės direktorės asmens duomenis.

Įvertinus Pareiškėjai 2018 m. lapkričio 12 d. Tarnybos pateikto atsakymo turinį, nustatyta, kad Tarnyba pateikė trumpą informaciją apie patikrinimo metu tvarkytus Įmonės direktorės asmens duomenis, tačiau nepateikė aiškių atsakymų į visus Pareiškėjos keliamus klausimus (šios pažymos 3.1.9 punktas), susijusius su Tarnybos Klaipėdos apskrities skyriaus tvarkomais Įmonės direktorės asmens duomenimis, ir nepaaiškino, kodėl tokios informacijos negali pateikti.

18. Įvertinus tai, kas išdėstyta, darytina išvada, kad Tarnybos pareigūnai nagrinėdami Pareiškėjos skundą nesilaikė atsakingo valdymo principo (šios pažymos 8 punktas) ir netinkamai išnagrinėjo Pareiškėjos skundą, todėl jų veiksmuose **įžvelgtina biurokratizmo požymių** (šios pažymos 7.1 punktas), dėl kurių buvo pažeista Pareiškėjos teisė į įstatymais pagrįstą ir objektyvų asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimą (šios pažymos 7.2 punktas) ir gerą viešąjį administravimą (šios pažymos 8, 9 punktai). Atsižvelgiant į tai, skundas dėl Tarnybos pareigūnų veiksmų (neveikimo), nagrinėjant Pareiškėjos skundą, **pripažintinas pagrįstu**.

19. Įstatymo 19 straipsnyje nustatyta, kad Seimo kontrolierius, vykdydamas savo pareigas, be kita ko, turi teisę reikalauti nedelsiant pateikti informaciją, medžiagą ir dokumentus, būtinus savo funkcijoms atlikti. Įstatymo 20 straipsnyje įtvirtinta, kad pareigūnai privalo Seimo kontrolierių reikalavimu nedelsdami pateikti jiems informaciją, dokumentus ir kitą medžiagą, būtinus jų funkcijoms atlikti, o **asmenys, trukdantys Seimo kontrolieriui atlikti savo pareigas, atsako įstatymų nustatyta tvarka** (Seimo kontrolierių įstatymo 20 str. 4 d., Administracinių nusižengimų kodekso 505 str.). Taip pat pabrėžtina, kad, nevykdant Seimo kontrolieriaus reikalavimo teikti informaciją, pažeidžiamas pagarbos žmogui ir valstybei principas, t. y. vienas iš pagrindinių valstybės tarnautojų veiklos etikos principų (Valstybės tarnybos įstatymo 3 straipsnio 2 dalis). Pažymėtina, kad tokie pareigūnų veiksmai, kai Seimo kontrolieriui nepateikiama jo prašoma informacija (arba pateikiama netiksli, tikrovės neatitinkanti arba klaidinanti informacija), apsunkinamas objektyvus pareiškėjo skundo tyrimas, **gali būti vertinami kaip trukdymas Seimo kontrolieriui atlikti savo pareigas**.

Tarnyba 2019 m. vasario 15 d. rašte Seimo kontrolieriui, atsakydama į Seimo kontrolieriaus prašymą „nurodyti, ar dėl Pareiškėjos skundo Tarnyboje VAI nustatyta tvarka buvo pradėta administracinė procedūra“, informavo, kad „gavus Pareiškėjos skundą, buvo pradėta administracinė procedūra. [...] Atlikus administracinę procedūrą, teisės aktų pažeidimų nenustatyta“ (šios pažymos 6.1 punktas). Tačiau tame pačiame rašte teikdama paaiškinimus dėl Pareiškėjos skundo teiginio, jog „nėra aišku, ar Tarnyboje dėl Įmonės skundo buvo pradėta administracinė procedūra“, (šios pažymos 2.15 punktas), informavo, kad „gautas skundas buvo užregistruotas kaip raštas, todėl įmonė negavo pažymos apie priimtą prašymą“, bei nurodė, kad administracinė procedūra nebuvo pradėta (šios pažymos 6.5 punktas), o teikdama paaiškinimus dėl nenurodytos apskundimo tvarkos informavo, kad Tarnyba, įvertinusi Įmonės skunde išdėstytas aplinkybes, nenustatė pagrindo pradėti administracinę procedūrą. Taigi, dėl neaiškių priežasčių **Seimo kontrolieriui buvo pateikta tarpusavyje prieštaraujanti ir klaidinanti informacija**. Toks Tarnybos pareigūnų atsakymas kelia pagrįstų abejonių ir leidžia daryti prielaidą, kad Tarnybos pareigūnai nevykdė administracinės procedūros, tačiau Seimo kontrolieriui pateikė klaidinančią informaciją, siekdami sudaryti įspūdį, jog administracinė procedūra dėl Pareiškėjos 2018 m. spalio 30 d. skundo Tarnyboje buvo pradėta ir nenustačius pažeidimų buvo užbaigta. Tokie Tarnybos pareigūnų veiksmai ypač **kritikuotini**, todėl Tarnybos direktoriui teiktina rekomendacija užtikrinti, kad tokie atvejai Tarnyboje nesikartotų.

SEIMO KONTROLIERIAUS SPRENDIMAS

20. Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierius, vadovaudamasis Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo 22 straipsnio 1 dalimi, nusprendžia UAB „A“ skundą dėl Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos pareigūnų veiksmų (neveikimo), nagrinėjant šios Įmonės 2018 m. spalio 30 d. skundą, **pripažinti pagrįstu**.

SEIMO KONTROLIERIAUS REKOMENDACIJA

21. Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo 19 straipsnio 1 dalies 14 ir 17 punktais, Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierius rekomenduoja **Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriui**:

21.1. imtis priemonių, kad dėl Pareiškėjos skundo teisės aktų nustatyta tvarka būtų atlikta administracinė procedūra ir priimtas administracinės procedūros sprendimas, o Pareiškėjai būtų pateiktas motyvuotas ir išsamus atsakymas (atsakymo kopiją prašytume pateikti Seimo kontrolieriui);

21.2. imtis teisinių bei organizacinių priemonių, kad ateityje, Tarnyboje gavus asmenų skundus dėl Tarnybos pareigūnų veiksmų (neveikimo), būtų užtikrinamas tinkamas administracinės procedūros vykdymas;

21.3. imtis teisinių bei organizacinių priemonių, kad ateityje Seimo kontrolieriui būtų teikiama tiksli, išsami ir tikrovę atitinkanti informacija.

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

Seimo kontrolierių Augustiną Normantą pavaduojanti
Seimo kontrolierė

Milda Vainiutė