



LIETUVOS RESPUBLIKOS SEIMO KONTROLIERIUS

PAŽYMA DĖL X SKUNDO PRIEŠ VILNIAUS MIESTO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJĄ IR VALSTYBINĘ VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBĄ

2019-12-30 Nr. 4D-2019/2-1216
Vilnius

SKUNDO ESMĖ

1. Lietuvos Respublikos Seimo kontrolieriai 2019-09-23 gavo X (toliau citatose ir tekste vadinama – Pareiškėjas) skundą dėl Vilniaus miesto savivaldybės administracijos (toliau citatose ir tekste vadinama – Savivaldybė) ir Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos (toliau citatose ir tekste vadinama – VVTAT) pareigūnų veiksmų (neveikimo) nagrinėjant Pareiškėjo prašymus dėl UAB „A“ (<...> daugiabučio namo bendrojo naudojimo objektų administratorius; toliau citatose ir tekste vadinama – Namas; Administratorius) veiklos.

2. Pareiškėjas skunde nurodo:

2.1. „Administratorius nuo 2019-04-15 uždraudė už gautas paslaugas atsiskaityti pastarajai visiems gyventojams, ypač senyvo amžiaus, įprastu ir paprastu būdu, naudojant atsiskaitymo knygelę. Šis mokėjimo būdas Lietuvoje yra egzistuojantis, neuždraustas ir jį reglamentuoja teisės aktai“ (šios ir kitų citatų kalba netaisyta). Administratorius į „užduotus klausimus, kodėl uždrausta atsiskaityti už gautas paslaugas naudojant atsiskaitymo knygelę, nepateikė atsakymo nei raštu, nei žodžiu“;

2.2. „2019-04-30 kreipiausi dėl susidariusios situacijos į VVTAT“ (toliau citatose ir tekste vadinama – Prašymas). „Tačiau VVTAT, nesigilindama į mano, kaip vartotojo pažeidžiamas teises (atsiskaityti (mokėti) už paslaugas vartotojui priimtinausiu būdu), nukreipė mano prašymą Savivaldybei [...]“ (VVTAT 2019-05-09 raštas Nr. 4-7829; toliau citatose ir tekste vadinama – Atsakymas);

2.3. „2019-06-19 iš Savivaldybės gavau atsakymą į mano Prašymą [...]“. Savivaldybės 2019-06-19 atsakyme Nr. A51-58270/19(3.3.2.26E-UK) (toliau citatose ir tekste vadinama – Atsakymas-1) „nurodomos Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2015-08-05 nutarimu Nr. 831 patvirtintų Daugiabučio namo bendrojo naudojimo objektų administravimo nuostatų [toliau citatose ir tekste vadinama – Administravimo nuostatai] 4.10 papunktyje esančios nuostatos“ bei pažymėta, kad atsakoma į 2019-04-30 Prašymą („reg. Nr. A50-13082/19“; Prašymo gavimo Savivaldybėje data nenurodyta).

Pareiškėjas nesutinka su Atsakymu-1 („pateisina Administratoriaus veiksmus“), nes:

2.3.1. „nurodytose nuostatose nėra žodžių „privalo“, „galimus“ ir t. t.“, „Iš [...] teisinio reglamentavimo matyti, kad daugiabučio namo administratorius negali drausti apmokėti už gautas paslaugas kažkokiu vienu išskirtu būdu, nėra nurodyta, kad administratorius gali leisti apmokėti tik atskirais būdais, tai nėra administratoriaus nuožiūra pasirenkamos opcijos, tuo labiau kad visi mokėjimo būdai yra nurodyti Administravimo nuostatuose“, „Vadovaujantis Administravimo nuostatų 7.1 punktu, Administratorius privalo Administravimo nuostatuose nurodytas funkcijas ir

pareigas atlikti apdairiai, sąžiningai ir tik naudos gavėjų interesais. Uždrausdamas gyventojams mokėti įprastu būdu, Administratorius veikia prieš naudos gavėjų – gyventojų interesus, kadangi kiti siūlomi mokėjimo būdai yra arba brangesni, arba visai neprieinami (ne visi gyventojai turi galimybes bei geba naudotis kompiuteriais ir internetu) [...]“;

2.3.2. nesilaikyta atsakymo pateikimo Pareiškėjui termino;

2.4. „Kadangi VVTAT perdavė mano prašymą nagrinėti Savivaldybei, kuriai, vadovaujantis Administravimo nuostatų 18 punktu, pagal kompetenciją priklauso administratorių priežiūra ir kontrolė [...], 2019-06-27 dar kartą kreipiausi į Savivaldybę [toliau citatose ir tekste vadinama – Prašymas-2] ir prašiau įpareigoti Administratorių neriboti atsiskaitymo galimybių ir paneigti draudimą atsiskaityti mokėjimo knygelėmis [...]“.

Pareiškėjo netenkina Savivaldybės atsakymas į Prašymą-2, nes:

2.4.1. „[...] 2019-08-30 iš Savivaldybės [...] gavau atsakymą (raštas Nr. A51-82322/19(3.3.2.26E-UK) [toliau citatose ir tekste vadinama – Atsakymas-2]), kad jie Atsakyme-1 išsakytos pozicijos nekeičia“;

2.4.2. Savivaldybės pareigūnai „[...] nesilaiko atsakymų pateikimo terminų (Atsakymas-2 pateiktas visu mėnesiu vėliau nei priklausė).“

3. Skunde Seimo kontrolierių prašoma: „apginti mano [...] pažeistas teises ir laisves (LR civilinis kodeksas [toliau citatose ir tekste vadinama – CK] 6.271 str.). Manome, kad tiek VVTAT, tiek Savivaldybės [...] pareigūnai gina stipresniojo šiame ginče pusę, t y. Administratorių, kuris veikia prieš naudos gavėjų – gyventojų interesus [...]. Šie veiksmai yra visiškai socialiai neatsakingi ir ne kas kita, kaip pareigūnų piktnaudžiavimas savo dominuojančia padėtimi prieš vartotoją (Administratoriaus veiksmai), bei biurokratizmas dėl atsakymų nepateikimo laiku (Savivaldybės atsakymai pateikti pažeidžiant atsakymų terminus), persiuntinėjimo kitoms institucijoms ir / arba skundžiami šaliai, kuri su gyventojais nebendruoja nei raštu, nei žodžiu, bei silpnesniojo pusės neatstovavimas (VVTAT ir Savivaldybė).“

TYRIMAS IR IŠVADOS

4. Iš kartu su skundu pateiktų dokumentų nustatyta:

4.1. Prašyme pažymėta: „vartotojo kreipimosi į pardavėją ar paslaugų teikėją raštu data RAŠTU NEATSAKO [...]“; „Administratorius 2019 m. balandžio mėn. kartu su mokėjimo už komunalines paslaugas pranešimu išplatino pranešimą, draudžiantį nuo 2019-04-15 už paslaugas atsiskaityti su atsiskaitymo knygele (Pranešimas pridedamas). Pranešime reklamuojami kiti atsiskaitymo už paslaugas būdai. Manau, kad tai pažeidžia mano teisę naudotis atsiskaitymo knygele, kaip teisiškai patvirtintu mokėjimo už paslaugas būdu. Noriu, kad šis pranešimas būtų paneigtas ir pašalintas iš Administratoriaus internetinės svetainės“;

4.2. Atsakyme, be kita ko, nurodyta: „[...] paaiškiname, kad VVTAT nėra priskirta savivaldybių paskirtų administratorių veiklos priežiūra ir (ar) kontrolė ir, vadovaujantis [...] CK 4.83 straipsnio 3 dalies ir Vietos savivaldos įstatymo 6 straipsnio 42 punkto nuostatomis, Jūsų Prašyme keliamą klausimą kompetentinga išnagrinėti Savivaldybė. Informuojame, kad VVTAT, įvertinusi Prašyme nurodytas aplinkybes ir keliamą reikalavimą, vadovaudamasi [...] ir Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo [toliau citatose ir tekste vadinama – VAĮ] 14 straipsnio 8 dalimi, perdavė Prašymą pagal kompetenciją nagrinėti Savivaldybei ir paprašė informuoti Jus apie nagrinėjimo rezultatus“;

4.3. Atsakyme-1 pažymėta:

4.3.1. Savivaldybė „susipažino su VVTAT 2019-05-08 raštu Nr. 4E-436 persiūstu Pareiškėjo Prašymu [...]. Iš [...] teisinio reglamentavimo matyti, kad Administratorius privalo apskaičiuoti konkrečius mokėjimus, pateikti mokėjimo pranešimus daugiabučių namų butų ir kitų patalpų savininkams bei nurodyti galimus mokėjimų būdus. Iš Jūsų pateiktos informacijos matyti, kad

Administratorius nurodė, kad nebus galima atsiskaityti pagal atsiskaitymo knygelę, tačiau nurodė keletą kitų galimų mokėjimo būdų. Atsižvelgus į tai, kad Administravimo nuostatuose nėra reglamentuota, jog turi būti pateikiami visi įmanomi pateikiamų mokėjimo pranešimų apmokėjimo būdai, ir tai, kad Administratorius nurodė keletą visuotinai prieinamų galimų apmokėjimo būdų, darytina išvada, kad Administratorius šiuo aspektu tinkamai atliko Administravimo nuostatuose nustatytą funkciją“;

4.3.2. „Pažymėtina, kad [...] [Savivaldybė] negali atsakyti, dėl kokių priežasčių Administratorius nebepriima mokėjimų per mokėjimo knygeles, todėl, vadovaujantis Administravimo nuostatų 7.3 papunkčiu, turite teisę kreiptis raštu ar el. paštu į Administratorių dėl Jums rūpimos informacijos pateikimo. Vadovaujantis minėtu papunkčiu Administratorius privalo pateikti patalpų savininkams [...] paaiškinimus žodžiu, raštu ir (ar) elektroniniu laišku apie Administravimo nuostatų IV skyriuje nurodytus jiems apskaičiuotus mėnesinius mokėjimus [...]“;

4.4. Prašyme-2 nurodytos aplinkybės, pacituotos šio rašto 2 paragrafe, bei pažymėta: „[...] dar kartą prašau įpareigoti Administratorių neriboti atsiskaitymo galimybių ir paneigti draudimą atsiskaityti mokėjimo knygelėmis, pranešant apie tai tokiu pačiu būdu, kaip ir buvo pranešta apie draudimą atsiskaityti šiuo įprastu, labiausiai priimtiniu būdu – atsiskaitymo knygelėmis, t. y. prisegant papildomus pranešimus prie mėnesio mokėjimų pranešimų“;

4.5. Atsakyme-2 nurodyta: Savivaldybė „susipažino su Pareiškėjo pakartotiniu raštu [Prašymas-2] dėl Administratoriaus veiksmų draudžiant atlikti mokėjimus per mokėjimų knygelę“ ir „informuoja, kad dėl atsiskaitymo knygelių laikosi pozicijos išdėstytos Atsakyme-1. Papildomai paaiškiname, kad be atsiskaitymo knygelės Lietuvos egzistuoja daug kitų mokėjimo būdų alternatyvų, kurios yra žymiai šiuolaikiškesnės ir palankesnės aplinkai, kadangi sunaudojama mažiau popieriaus.“

5. Seimo kontrolieriai, atsižvelgę į pirmiau nurodytas aplinkybes, kreipėsi į:

5.1. **Savivaldybę**, prašydami informuoti apie Prašymo gavimo registracijos Savivaldybėje datą; pateikti motyvuotus paaiškinimus dėl: galimo Atsakymo-1 pateikimo praleidus teisės aktuose nustatytą terminą, Atsakymo-2 pateikimo praleidus teisės aktuose nustatytą terminą; išsamiai ir motyvuotai paaiškinti, kodėl nagrinėjant Prašymą galimai nebuvo priimtas sprendimas dėl Administratoriaus veiklos patikrinimo pagal Prašymo turinį (pvz., informacijos dėl sprendimo nepriimti apmokėjimo pagal bendrąsias atsiskaitomas knygeles motyvų nepateikimo Pareiškėjui); pateikti motyvuotą nuomonę, ar Administravimo nuostatai, kiti teisės aktai suteikia teisę Administratoriui nustatyti jo administruojamo namo bendraturčių teises, pareigas (šiuo atveju – koku būdu jie turi teisę / pareigą apmokėti už paslaugas) ir kt.;

5.2. **VVTAT** – papildomai informuoti apie VVTAT kompetenciją vartotojų teisių apsaugos klausimais, kartu motyvuotai paaiškinant, ar Administratoriaus veikla, administruojant Namų bendrojo naudojimo objektus, Pareiškėjui teikiamos paslaugos, mokėjimo pranešimai laikytini / nelaikytini vartojimo teisiniais santykiais, bei Pareiškėjo nurodytas aplinkybes, kad VVTAT nesigilina į Pareiškėjo, kaip vartotojo, pažeidžiamas teises (atsiskaityti (mokėti) už paslaugas vartotojui priimtinausiu būdu), ir kt.;

5.3. **Lietuvos Respublikos aplinkos ministerijos** (toliau citatose ir tekste vadinama – AM) – pateikti motyvuotą nuomonę: ar Administravimo nuostatai, kiti teisės aktai suteikia teisę daugiabučio namo bendrojo naudojimo objektų administratoriui nustatyti jo administruojamo namo bendraturčių teises, pareigas (šiuo atveju – koku būdu jie turi teisę / pareigą apmokėti už paslaugas), ar daugiabučio namo bendrojo naudojimo objektų administratoriaus sprendimas nustatyti, kokiais būdais bendraturčiai gali apmokėti mokesčius, atitiktų teisės aktų reikalavimus.

Tyrimui reikšmingos faktinės aplinkybės

6. Iš Savivaldybės Seimo kontrolieriams 2019-11-14 raštu Nr. A51-110709/19(3.3.2.26E-BŪS) pateiktos informacijos, paaiškinimų bei dokumentų nustatyta:

6.1. „Patikrinus duomenis VĮ „Registru centras“ Nekilnojamojo turto registre, nustatyta, kad ***Pareiškėjas neturi nuosavybės teisę patalpų jo nurodytu adresu*** <...> [Name]. Atsižvelgiant į tai ir į galiojantį Bendrąjį duomenų apsaugos reglamentą, duomenys apie kitus asmenis, jų turtą ir pan. gali būti teikiami tik turint šių asmenų sutikimą“;

6.2. dėl Administratoriaus veiklos kontrolės:

6.2.1. „Pažymime, kad sprendimas neatlikti neplanuoto Administratoriaus patikrinimo buvo priimtas, nes [...], [Savivaldybės] nuomone, tokia Administratoriaus veikla, t. y. galimų mokėjimo būdų nurodymo mokestiniame pranešime pateikimas, nepatenka į Savivaldybės vykdomos daugiabučių namų administratorių priežiūros ir kontrolės apimtį, numatytas Butų ir kitų patalpų savininkų bendrijų valdymo organų, jungtinės veiklos sutartimi įgaliotų asmenų ir savivaldybės vykdomosios institucijos paskirtų bendrojo naudojimo objektų administratorių veiklos, susijusios su įstatymų ir kitų teisės aktų jiems priskirtų funkcijų vykdymu, priežiūros ir kontrolės pavyzdinėse taisyklėse, patvirtintose Lietuvos Respublikos aplinkos ministro 2014-07-24 įsakymu Nr. D1-612 [...]“ (toliau citatose ir tekste vadinama – Pavyzdinės taisyklės). „Pabrėžiame, kad visą išsamią informaciją bendrojo naudojimo objektų administratoriai pagal Administravimo nuostatų 7.3 p. privalo teikti tik patalpų savininkams ar jų įgaliotiems asmenims.“

„Pareiškėjas prie ***Prašymo [...] nepridėjo įgaliojimo atstovauti Namu savininkus***“;

6.2.2. „Teisės ir pareigas pastato savininkams ar jo bendraturčiams nustato CK, Administravimo nuostatai. Administravimo nuostatų 4.10 p. nurodo administratoriui pareigą pateikti sąskaitas ir nurodyti tokių pateiktų sąskaitų apmokėjimo būdus. Manytina, kad šio Nuostatų punkto skliaustuose nurodyti galimi mokėjimo būdai, tačiau šis sąrašas nėra baigtinis, taip pat neturėtų būti traktuojama, kad privalu administratoriui turėti galimybę sumokėti už paslaugas būtinai visais išvardintais būdais. Finansinių paslaugų rinka yra atvira naujovėms ir inovacijoms, todėl nuo 2015 m., kai įsigaliojo Administravimo nuostatai, ji yra smarkiai pasikeitusi, atsirado naujų mokėjimo būdų (programėlės, mokėjimo kortelės telefonuose), kurie keičia senesnius, ne tokius aplinkai draugiškus mokėjimo būdus. Be to, tikėtina, kad administratoriai, analizuodami gaunamus mokėjimus, vertina, koku būdu jie yra atlikti, ir mažai naudojamus mokėjimo būdus eliminuoja dėl per didelės finansinės jų apdorojimo naštos, atitinkamai galimai mažinančios vartotojams tenkančią naštą. Atkreiptinas dėmesys, kad vienintelė mokėjimo knygeles išduodanti UAB „B“ klientus informuoja, kad atsiskaitymo knygelė tėra duomenų kaupimo forma – užrašų knygelė, mokėjimo už paslaugas faktą patvirtinantis dokumentas yra kvitas, išduodamas įmoką priėmusios įstaigos.“

„Taip pat svarbu pabrėžti kad Administratoriaus nurodyti galimi apmokėjimo už suteiktas paslaugas būdai iš esmės yra identiški (vartotojas, gavęs mokėjimo pranešimą, jį gali apmokėti nurodytose mokėjimo vietose. Norint gautą sąskaitą apmokėti atsiskaitymo knygelės pagalba, vartotojas duomenis iš mokėjimo pranešimo rankiniu būdu turi perrašyti į mokėjimo knygelę ir vis tiek ją apmokėti tik vietose, kurios mokėjimus priima, kadangi mokėjimo knygelė nėra mokestinis dokumentas).“

„Dėl žodžio „galimus“ – informuojame, kad taip perteikta Administravimo nuostatuose įrašyto sakinio struktūra, kuri niekaip nekeičia Administravimo nuostatų 4.10 p. esmės. Administravimo nuostatuose skliaustuose išvardinti mokėjimo būdai yra tik papildoma paaškinamoji informacija, kokie mokėjimo būdų variantai yra įmanomi.“

„Įmokos už paslaugas įvykdymą patvirtinantis dokumentas yra įmokos kvitas, kasos čekis, sąskaita faktūra ar kitas teisės aktais atsiskaitymą patvirtinantis dokumentas. Atkreiptinas dėmesys, kad Administratoriaus pranešime vartotojams nėra niekur nurodyta, kad draudžiama atlikti įmokas pagal atsiskaitomąją knygelę. Sakinio dalis „nebus galimybės atsiskaityti su atsiskaitomąja knygele“ negali būti prilyginama draudimui atsiskaityti tokiu būdu. Toks sakinytis turėtų būti vertintinas kaip informacinis, įspėjantis vartotoją, kad tokiu būdu atliktas mokėjimas gali nepasiekti paslaugos gavėjo. Be to, vartotojams yra paliekama galimybė ir toliau atsiskaityti ne tik elektroniniais būdais. Pateiktas sąskaitas galima apmokėti ir dar bent 4 mokėjimo vietose, kai kuriose iš siūlomų įmokų priėmimo vietų mokėjimus galima atlikti nemokamai (patikrinti www.perlopaslaugos.lt, www.maxima.lt ir www.lpastas.lt pateikiami įkainiai už komunalinių paslaugų priėmimą).“

„Administravimo nuostatai aiškiai nurodo tik prievolę administratoriui 14.4 ir 14.5 p. nurodytais būdais pateikti mokėjimo pranešimus. Mokėjimų pranešimo turinys nėra reglamentuotas, todėl vienareikšmiai spręsti, ar jis tinkamas ir ar galimas, turėtų teisės akto rengėjai ir teismas“;

6.2.3. „Atsižvelgiant į Prašyme nurodytas aplinkybes, **rengiant Atsakymą-1 Pareiškėjui, buvo atsižvelgta į tai, kad jis nėra patalpų, kurias administruoja Administratorius, savininkas, įgaliojimo atstovauti Namų patalpų savininkus nepateikė, taip pat prie Prašymo nepridėta jokia informacija, kada ir kokių būdu Pareiškėjas kreipėsi į Administratorių** (nepridėti rašyti prašymai, jų siuntimą įrodantys duomenys ir pan.). [...] [Savivaldybė] neturi galimybių patikrinti žodinės informacijos teikimo ar neteikimo. Aplinkybės dėl raštu neteikiamos informacijos yra tiriamos turint pirminius duomenis, šiuo atveju nebuvo pateikta jokia pirminė nepateikiamų atsakymų informacija. Prašyme Pareiškėjas nenurodo, kad jis yra kreipęsis į Administratorių su prašymu pateikti paaiškinimą dėl atsiskaitymo galimybės naudojantis atsiskaitymo knygele. Manytina, kad paslaugų teikėjui net nebuvo žinomos aplinkybės, kad dėl išplatinto informacinio pranešimo turinio yra nepatenkintų vartotojų, todėl Pareiškėjui buvo pasiūlyta pirmiausia kreiptis į Administratorių, kuris turi teikti paaiškinimus“;

6.3. dėl Pareiškėjo prašymų nagrinėjimo terminų:

6.3.1. „Pareiškėjo Prašymas iš VVTAT Savivaldybėje gautas 2019-05-08, reg. Nr. A50-13082/19“. 2019-06-19 „Atsakymas-1 buvo pateiktas pavėluotai [per 30 darbo dienų] dėl darbuotojų [...] Pastatų administravimo poskyryje trūkumo. Nuo 2019 m. kovo mėn. iki 2019 m. spalio mėn. minėtame poskyryje trūko 2 darbuotojų, vienas darbuotojas buvo priimtas visai neseniai ir negalėjo pilnu krūviu kokybiškai nagrinėti jam pagedamų prašymų, kreipimūsi ir skundų“;

6.3.2. 2019-08-30 „Atsakymas-2 buvo pateiktas pavėluotai [per 49 darbo dienas] dėl darbuotojo, kuriam buvo pavesta nagrinėti 2019-06-19 Prašymą-2, atostogų ir laikino nedarbingumo. Darbuotojui užduotis nagrinėti prašymą buvo nukreipta prieš pat jo atostogų pradžią. Iš karto po atostogų darbuotojas patyrė traumą ir turėjo daugiau nei mėnesio trukmės nedarbingumą. Atsakymas-2 buvo parengtas kiek įmanoma greičiau, grįžus darbuotojui po nedarbingumo į darbą“.

7. Iš VVTAT Seimo kontrolieriams 2019-11-15 raštu Nr. 4E-10284 pateiktos informacijos, paaiškinimų nustatyta:

7.1. „VVTAT 2019-05-02 gavo Pareiškėjo Prašymą (reg. Nr. 7-1567) dėl Administratoriaus veiksmų, susijusių su atsiskaitymo už Administratoriaus teikiamas paslaugas tvarkos pakeitimu. Pareiškėjas Prašyme nurodė, kad Administratorius 2019 m. balandžio mėnesį kartu su mokėjimo už komunalines paslaugas pranešimu išplatino pranešimą, draudžiantį nuo 2019-04-15 už paslaugas atsiskaityti su atsiskaitymo knygele. Taip pat Pareiškėjas Prašyme nurodė, jog nori, kad šis pranešimas būtų paneigtas ir pašalintas iš Administratoriaus interneto tinklalapio.

VVTAT, įvertinusi Prašyme nurodytas aplinkybes ir keliamą reikalavimą, atsižvelgdama į tai, kad pagal Savivaldybės interneto tinklalapyje www.vilnius.lt skelbiamą informaciją Namų bendrojo naudojimo objektų administratorius [Administratorius] yra paskirtas Savivaldybės, Atsakymu Prašymą pagal kompetenciją perdavė nagrinėti Savivaldybei, vadovaudamasi CK 4.83 straipsnio 3 dalimi, Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymo [...] 6 straipsnio 42 punktu ir VAĮ 14 straipsnio 8 dalimi.

Pažymėtina, kad teismų praktikoje nurodoma, jog valstybinė institucija, vykdydama savo funkcijas privalo vadovautis jos veiklą reglamentuojančiais teisės aktais bei veikti pagal teisės aktų nustatytus reikalavimus. Atkreiptinas dėmesys į tai, kad Pareiškėjas Atsakymu buvo informuotas, jog VVTAT funkcijas vartotojų teisių apsaugos srityje įtvirtina Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 12 straipsnis, kuriame numatyta, kad VVTAT užtikrina vartotojų teisių apsaugą, prižiūri, ar rinkai tiekiami ne maisto produktai atitinka ne maisto produktų saugą, kokybę, ženklinių nustatančių teisės aktų reikalavimus, ne teismo tvarka sprendžia vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčus, įstatymų nustatyta tvarka kontroliuoja sutarčių standartines sąlygas ir ginčija nesąžiningas vartojimo sutarčių sąlygas bei vykdo kitas šiame ir kituose teisės aktuose nustatytas funkcijas. Minėtame Atsakyme VVTAT Pareiškėją taip pat informavo, kad pagal Savivaldybės

interneto tinklalapyje www.vilnius.lt skelbiamą informaciją Namu Administratorius yra paskirtas Savivaldybės. Atsižvelgdama į tai, VVTAT minėtame rašte pažymėjo, jog, vadovaujantis CK 4.83 straipsnio 3 dalimi, savivaldybės paskirtų bendrojo naudojimo objektų administratorių (šiuo atveju – Administratoriaus) veiklos, susijusios su įstatymų ir kitų teisės aktų jiems priskirtų funkcijų vykdymu, priežiūrą ir kontrolę atlieka savivaldybės. Be to, Vietos savivaldos įstatymo 6 straipsnio 42 punkte įtvirtinta savivaldybių savarankiška funkcija – [...] savivaldybės vykdomosios institucijos paskirtų bendrojo naudojimo objektų administratorių veiklos, susijusios su įstatymų ir kitų teisės aktų jiems priskirtų funkcijų vykdymu, priežiūra ir kontrolė pagal Vyriausybės įgaliotos institucijos patvirtintas pavyzdines taisykles. Atsižvelgiant į visa tai, Pareiškėjui buvo paaiškinta, kad VVTAT nėra priskirta savivaldybių paskirtų administratorių veiklos priežiūra ir (ar) kontrolė ir, vadovaujantis aukščiau minėtomis CK 4.83 straipsnio 3 dalies ir Vietos savivaldos įstatymo 6 straipsnio 42 punkto nuostatomis, Pareiškėjo Prašyme keliamą klausimą yra kompetentinga išnagrinėti Savivaldybė. Taigi atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, Pareiškėjas buvo informuotas, kad jo Prašymas pagal kompetenciją perduodamas nagrinėti Savivaldybei“;

7.2. „Atkreiptinas dėmesys į tai, kad, pagal VAI 14 straipsnio 8 dalį, jeigu viešojo administravimo subjektas pagal kompetenciją negali spręsti prašyme išdėstytų klausimų ar priimti administracinės procedūros sprendimo dėl skunde išdėstyto klausimo, jis jo nenagrinėja ir ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo dienos persiunčia jį kompetentingam viešojo administravimo subjektui bei apie tai praneša asmeniui.

Akcentuotina, kad, kaip minėta aukščiau, CK 4.83 straipsnio 3 dalyje ir Vietos savivaldos įstatymo 6 straipsnio 42 punkte įtvirtinta, kad savivaldybių paskirtų administratorių veiklos priežiūrą ir kontrolę atlieka savivaldybės. Taip pat pažymėtina, kad savivaldybių paskirtų administratorių veiklą, administruojant bendrojo naudojimo objektus, ir informacijos apie savo veiklą skelbimo tvarką bei apimtį reglamentuoja Administravimo nuostatai. [...]. Be to, atkreiptinas dėmesys į tai, kad Administravimo nuostatų 18 punktas nustato, jog administratoriaus veiklos, susijusios su nuostatuose nurodytų funkcijų ir pareigų atlikimu, priežiūrą ir kontrolę atlieka savivaldybė.

Taigi, atsižvelgiant į išdėstytą teisinį reglamentavimą, darytina išvada, kad būtent savivaldybės vykdomoji institucija ar jos įgaliotas asmuo turi teisę kontroliuoti, kaip savivaldybės paskirtas bendrojo naudojimo objektų administratorius atlieka pagal įstatymą [...] [jam] priskirtas funkcijas.

Nagrinėjamu atveju, įvertinus Pareiškėjo Prašyme nurodytas aplinkybes, matyti, kad Pareiškėjas ginčija Savivaldybės paskirto Administratoriaus veiksmus, nurodant pranešime, kad nebus galimybės atsiskaityti su atsiskaitomąja knygele, pagrįstumą ir prašo minėtą pranešimą paneigti bei pašalinti iš Administratoriaus interneto tinklalapio. Pažymėtina, kad, pagal Administravimo nuostatų 4 punktą, Pareiškėjo prašyme nurodyti Administratoriaus veiksmai yra Savivaldybės paskirto administratoriaus funkcijos, kurias jis atlieka, administruodamas Namu bendrojo naudojimo objektus.

Atsižvelgiant į tai, VVTAT šiuo atveju teisės aktų nėra įgaliota spręsti Pareiškėjo Prašyme nurodytų klausimų ir priimti administracinio sprendimo dėl šio Prašymo pagrįstumo, todėl, kaip nustato VAI 14 straipsnio 8 dalis, Pareiškėjo Prašymą per 5 darbo dienas nuo jo gavimo perdavė pagal kompetenciją nagrinėti Savivaldybei, vadovaudamasi CK 4.83 straipsnio 3 dalimi ir Vietos savivaldos įstatymo 6 straipsnio 42 punktu, ir apie tai Atsakymu informavo Pareiškėją.

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta [...], VVTAT teisėtai ir pagrįstai pagal kompetenciją perdavė Pareiškėjo Prašymą nagrinėti Savivaldybei, kadangi, kaip jau buvo minėta [...], VVTAT nėra priskirta savivaldybių paskirtų administratorių veiklos priežiūra ir (ar) kontrolė.“

8. Iš AM Seimo kontrolieriams 2019-11-26 raštu Nr. (14)-D8(E)-3273 pateiktos informacijos, paaiškinimų nustatyta:

8.1. „Vykdydamas Administravimo nuostatuose nurodytas funkcijas administratorius, be kita ko, apskaičiuoja Administravimo nuostatų IV skyriuje nurodytus mokėjimus, įmokas [...]. Teisės aktų nustatyta tvarka parengia sąskaitas faktūras už savo suteiktas paslaugas, mėnesinius mokėjimų

pranešimus už kitas suteiktas paslaugas ir Administravimo nuostatų 14.4 ar 14.5 papunkčiuose nurodytais būdais ne vėliau kaip iki kito mėnesio 15 d. teikia patalpų savininkams (naudotojams) ar jų įgaliotiems asmenims. Šiuose pranešimuose nurodo mokėjimo būdus (bankuose, kitose įmokas priimančiose įstaigose ir įmonėse, internetu, tiesioginiu debetu, pagal bendrąją atsiskaitomąją knygelę ar jos elektroninį atitikmenį arba kitaip) [...].“

„Pagal šias nuostatas suprantama, kad teisės aktai nesuteikia teisės administratoriui nustatyti, koku būdu gyventojai turi teisę / pareigą apmokėti už namo bendrosioms reikmėms suteiktas paslaugas pagal administratoriaus atsiųstą PVM sąskaitą faktūrą ar mėnesinį mokėjimo pranešimą. Tačiau **administratorius privalo nurodyti savininkams visus galimus / nedraudžiamus atsiskaitymo būdus. Nuostatuose nurodyti mokėjimo būdai yra alternatyvūs, jų sąrašas nėra baigtinis.** Manome, kad **administratorius nepažeidžia apdairumo, sąžiningumo ir veikimo naudos gavėjų interesais principų, kai nurodo objektyvias aplinkybes ir priežastis, dėl kurių negalima priimti mokėjimų už paslaugas pagal vieną iš būdų, ir pasiūlo apmokėti kitais teisės aktuose numatytais būdais, neapsiribodamas kuriuo nors vienu“;**

8.2. „Pažymėtina, kad įstatymuose ir kituose teisės aktuose nereguliuojami popierinių atsiskaitymo knygių reikalavimai, nenustatytos institucijos ar įstaigos, kurios būtų atsakingos už šių knygių parengimą, platinimą ar pardavimą, ir pan., bet ir nenustatytas draudimas gyventojams naudotis dar turimomis knygelėmis, jose pildyti duomenis. Tačiau atkreiptinas dėmesys, kad **atsiskaitymų knygelė nėra apmokėjimą / atsiskaitymą už paslaugas patvirtinantis dokumentas.** Bet kurioje įmokų surinkimo vietoje pagal popierines sąskaitas apmokėjus už paslaugas, išduotas kasos čekis yra mokėjimą patvirtinantis dokumentas.

Pagal Nuostatų reikalavimus administratorius privalo visiems administruojamo namo patalpų savininkams (naudotojams) ar jų įgaliotiems asmenims, be kita ko, siųsti popierines PVM sąskaitas faktūras, mėnesinius mokėjimų pranešimus, išskyrus atvejus, kai su patalpų savininku sutarta dėl kito sąskaitų ir pranešimų pateikimo būdo ir savininkas nepageidauja gauti popierinių sąskaitų ar pranešimų. **Privalomai siunčiant minėtus popierinius pranešimus ir sąskaitas, sudaroma galimybė nesinaudojantiems internetu patalpų savininkams (naudotojams) atsiskaityti už paslaugas įmokų surinkimo vietose grynaisiais pinigais arba banko mokėjimo kortele. Kadangi, atsiskaitant pagal popierines sąskaitas, išduotas kasos čekis yra mokėjimą patvirtinantis dokumentas, šiuo atveju atsiskaitymo knygelė nebeaktuali.**

Kai atsiskaitoma už daugiabučio namo bendrosioms reikmėms sunaudotą elektros energiją ar panašiai, pastebėtina, kad administratorius paprastai nurodo konkrečią mokėtiną kainą, todėl šiais atvejais savininkui (naudotojui) neaktualūs skaitiklių „prieš“ ir „po“ rodmenys, ir neaktuali atsiskaitymo knygelė.“

Tyrimui reikšingos Lietuvos Respublikos teisės aktų nuostatos

9. Įstatymai

9.1. *Vietos savivaldos įstatymo 6 straipsnyje* nustatyta, kad viena iš savivaldybių savarankiškų funkcijų yra: „42) [...] savivaldybės vykdomosios institucijos paskirtų bendrojo naudojimo objektų administratorių veiklos, susijusios su įstatymų ir kitų teisės aktų jiems priskirtų funkcijų vykdymu, priežiūra ir kontrolė pagal Vyriausybės įgaliotos institucijos patvirtintas pavyzdines taisykles.“

9.2. *Vartotojų teisių apsaugos įstatyme* (toliau vadinama – VTAĮ) nustatyta:

9.2.1. *1 straipsnis* – „1. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba yra valstybės įstaiga prie Teisingumo ministerijos, įgyvendinanti valstybės politiką vartotojų teisių apsaugos srityje ir užtikrinanti vartotojų teisių apsaugą. [...].“

9.2.2. *12 straipsnis* – „1. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba atlieka šias funkcijas: 1) užtikrina vartotojų teisių apsaugą; [...]; 8) šio įstatymo septintojo skirsnio nustatyta tvarka gina vartotojų viešąjį interesą; [...]; 14) atlieka kitas įstatymų ir kitų teisės aktų nustatytas funkcijas. [...].“

9.3. *Civiliniame kodekse (CK) nustatyta:*

9.3.1. *2.137 straipsnis* – „1. Įgaliojimu laikomas rašytinis dokumentas, asmens (įgaliotojo) duodamas kitam asmeniui (įgaliotiniui) atstovauti įgaliotojui nustatant ir palaikant santykius su trečiaisiais asmenimis. [...]“

9.3.2. *4.82 straipsnis* – „1. Jeigu butų ir kitų patalpų savininkai neįsteigia gyvenamojo namo butų ir kitų patalpų savininkų bendrijos [...], skiriamas bendrojo naudojimo objektų administratorius. [...] 8. Bendrojo naudojimo objektų administratorius administruoja bendrojo naudojimo objektus pagal Vyriausybės patvirtintus nuostatus. [...]“

9.3.3. *4.242 straipsnis* – „1. Administratorius, vykdydamas savo prievoles, turi laikytis įstatymų ir administravimą nustatančio akto nustatytų taisyklių. [...] 2. Administratorius savo prievoles privalo vykdyti apdairiai, sąžiningai ir tik naudos gavėjo interesais. [...]“

9.4. *Viešojo administravimo įstatyme (VAĮ) nustatyta:*

9.4.1. *3 straipsnis* – „Viešojo administravimo subjektai savo veikloje vadovaujami 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; 2) *objektyvumo*. Šis principas reiškia, kad administracinio sprendimo priėmimas ir kiti oficialūs viešojo administravimo subjekto veiksmai turi būti nešališki ir objektyvūs; [...] 13) *išsamumo*. Šis principas reiškia, kad viešojo administravimo subjektas į prašymą ar skundą turi atsakyti aiškiai ir argumentuotai, nuroydamas visas prašymo ar skundo nagrinėjimui įtakos turėjusias aplinkybes ir konkrečias teisės aktų nuostatas, kuriomis rėmėsi vertindamas prašymo ar skundo turinį.“

9.4.2. *11 straipsnis* – „1. Vidaus administravimo tikslas – užtikrinti, kad viešojo administravimo subjektas galėtų tinkamai atlikti viešojo administravimo funkcijas. [...]“

9.4.3. *14 straipsnis* – „1. Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklės tvirtina Vyriausybė. [...] 8. Jeigu viešojo administravimo subjektas pagal kompetenciją negali spręsti prašyme išdėstytų klausimų [...], jis jo nenagrinėja ir ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo dienos persiunčia jį kompetentingam viešojo administravimo subjektui, ir apie tai praneša asmeniui. [...] 10. Viešojo administravimo subjekto vadovas ar jo įgaliotas pareigūnas ar valstybės tarnautojas, kai prašymą nagrinėjantys [...] pareigūnai, valstybės tarnautojai ar darbuotojai laikinai negali eiti pareigų (dėl laikinojo nedarbingumo, atostogų [...]), paveda nagrinėti prašymą [...] kitiems pareigūnams, valstybės tarnautojams ar darbuotojams.“

9.5. *Seimo kontrolierių įstatyme (toliau vadinama – SKĮ) nustatyta:*

9.5.1. *2 straipsnio 1 dalis* – „Biurokratizmas – tokia pareigūno veika kai [...] vilkinama priimti sprendimus ar atlikti savo pareigas bei kitaip blogai ar netinkamai valdoma [...]. Biurokratizmu taip pat laikomas toks pareigūnų darbas, kai nevykdomi arba blogai vykdomi įstatymai ar kiti teisės aktai.“

9.5.2. *12 straipsnio 1 dalis* – „Seimo kontrolieriai tiria pareiškėjų skundus dėl pareigūnų piktnaudžiavimo, biurokratizmo ar kitaip pažeidžiamų žmogaus teisių ir laisvių viešojo administravimo srityje.“

9.5.3. *13 straipsnis* – „Pareiškėjas turi teisę pateikti Seimo kontrolieriui skundą dėl pareigūnų piktnaudžiavimo ar biurokratizmo, jei mano, kad tuo buvo pažeistos jo teisės ir laisvės.“

9.5.4. *17 straipsnis* – „1. Seimo [...] priima sprendimą atsisakyti nagrinėti skundą, apie tai informuodamas pareiškėją, jeigu: [...] 3) skunde nurodytų aplinkybių tyrimas nepriklauso Seimo kontrolieriaus kompetencijai; [...] 4. Jeigu skundo tyrimo metu paaiškėja šio straipsnio 1 dalyje nurodytos aplinkybės, skundo tyrimas nutraukiamas. [...]“

10. Kiti teisės aktai

10.1. *Vyriausybės 2015-08-05 nutarimu Nr. 831 patvirtintuose Daugiabučio namo bendrojo naudojimo objektų administravimo nuostatuose (Administravimo nuostatai) reglamentuota:*

10.1.1. „3. Pagrindinis administratoriaus uždavinys – administruoti namo bendrojo naudojimo objektus – užtikrinti jų priežiūrą pagal teisės aktų nustatytus privalomuosius statinių naudojimo ir priežiūros reikalavimus (toliau – privalomieji reikalavimai), įgyvendinti namo butų ir kitų patalpų savininkų (toliau – patalpų savininkai) su bendrąja nuosavybe susijusius sprendimus ir pavedimus, priimtus CK 4.85 straipsnyje nustatyta tvarka, jiems atstovaujant.“

10.1.2. „4. Vykdydamas pagrindinį uždavinį, administratorius atlieka šias funkcijas: [...] 4.10. Apskaičiuoja Nuostatų IV skyriuje nurodytus mokėjimus, įmokas, tvarko jų surinkimo ir naudojimo apskaitą. Teisės aktų nustatyta tvarka parengia sąskaitas faktūras už savo suteiktas paslaugas, mėnesinius mokėjimų pranešimus už kitas suteiktas paslaugas ir Nuostatų 14.4 ar 14.5 papunkčiuose nurodytais būdais ne vėliau kaip iki kito mėnesio 15 d. teikia patalpų savininkams (naudotojams) ar jų įgaliotiems asmenims. Šiuose pranešimuose nurodo mokėjimo būdus (bankuose, kitose įmokas priimančiose įstaigose ir įmonėse, internetu, tiesioginiu debetu, pagal bendrąją atsiskaitomąją knygelę ar jos elektroninį atitikmenį arba kitaip), savo nuožiūra gali nurodyti kitą svarbią informaciją. [...]“

10.1.3. Administratorius privalo: 7.1. Nuostatuose nurodytas funkcijas ir pareigas atlikti apdairiai, sąžiningai ir tik naudos gavėjų interesais; [...] 7.3. pateikti patalpų savininkams ar jų įgaliotiems asmenims, valstybės ir savivaldybių gyvenamųjų patalpų nuomininkams ar jų įgaliotiems asmenims paaiškinimus žodžiu, raštu ir (ar) elektroniniu laišku apie Nuostatų IV skyriuje nurodytus jiems apskaičiuotus mėnesinius mokėjimus, įmokas, atliktus namo bendrojo naudojimo objektų atnaujinimo, kitus darbus ar suteiktas paslaugas, leisti susipažinti su šių darbų ir paslaugų sutartimis, sąmatomis, darbų priėmimo aktais; jeigu patalpų savininkai kreipiasi raštu ar elektroniniu laišku, – atsakyti raštu ar elektroniniu laišku ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo gavimo; [...]“

10.2. *Aplinkos ministro 2014-07-24 įsakymu Nr. D1-612 patvirtintose Butų ir kitų patalpų savininkų bendrųjų valdymo organų, jungtinės veiklos sutartimi įgaliotų asmenų ir savivaldybės vykdomosios institucijos paskirtų bendrojo naudojimo objektų administratorių veiklos, susijusios su įstatymų ir kitų teisės aktų jiems priskirtų funkcijų vykdymu, priežiūros ir kontrolės pavyzdinėse taisyklėse* (Pavyzdinės taisyklės) nustatyta:

10.2.1. „5. Priežiūros ir kontrolės vykdytojas organizuoja ir vykdo valdytojų veiklos priežiūrą ir kontrolę, kurios turinį sudaro: [...] 5.2. neplanuotas valdytojų veiklos patikrinimas pagal patalpų savininkų skundų ir pranešimų turinį, priežiūros ir kontrolės vykdytojo ar savivaldybės administracijos direktoriaus sprendimu.“

10.2.2. „6. Vykdamas kompleksinį patikrinimą, tikrinama: [...] 6.6. informacijos patalpų savininkams teikimas pagal teisės aktų reikalavimus – ar laikomasi nustatytų reikalavimų dėl informacijos teikimo patalpų savininkams ir skelbimo apie savo veiklą (internetu svetainėje, el. paštu, skelbimų lentoje ir kitais būdais), ar gauta (jei gauta, nurodomas skaičius) skundų dėl informacijos pateikimo patalpų savininkams; [...]“

10.3. *Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007-08-22 nutarimu Nr. 875 patvirtintose Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėse* (toliau vadinama – Prašymų nagrinėjimo taisyklės) nustatyta:

10.3.1. „25. Prašymai, išskyrus prašymus, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar institucijos interesų, galima atsakyti tą pačią darbo dieną, turi būti išnagrinėjami per 20 darbo dienų nuo prašymo gavimo institucijoje dienos. [...]“

10.3.2. „35. Atsakymai į prašymus parengiami atsižvelgiant į jo turinį: [...] 35.3. į prašymą priimti administracinį sprendimą – atsakoma pateikiant atitinkamo priimto dokumento kopiją, išrašą ar nuorašą arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys; 35.4. į kitus prašymus – atsakoma laisva forma arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys.“

Skundo tyrimui reikšminga teismų praktika

11. *Lietuvos vyriausiojo administracinio teismo (toliau vadinama – LVAT) praktika:*

11.1. *LVAT 2018-02-26 nutartis administracinėje byloje Nr. P-5-50-502/2018* – „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, o plečiamas valdymo institucijų kompetencijos aiškinimas yra negalimas. Tokios institucijos, vykdydamos įstatymais joms priskirtą veiklą, privalo veikti tik taip, kaip numato teisės aktai, priešingu atveju būtų pažeistas viešojo administravimo subjektui taikytinas bendrojo draudimo principas – veikti taip, kaip nėra leidžiama. [...]“;

11.2. *2016-02-22 nutartis 2016-02-22 administracinėje byloje Nr. A-1150-520/2016* – „[...] atsakovas savo kompetencijos ribose įvykdė pareigą ir pateikė pareiškėjui tinkamą atsakymą, o tai, kad pareiškėjo netenkina skundžiamame atsakyme išdėstytos faktinės aplinkybės ir argumentai, nėra pagrindas pripažinti, jog pats atsakymas yra nemotyvuotas ir neteisėtas bei neatitinkantis Viešojo administravimo įstatymo nuostatų. [...]“

12. Atsižvelgiant į tyrimo metu analizuotą informaciją, teisinį reglamentavimą, išvados bus pateikiamos išskiriant šias dalis:

12.1. dėl VVTAT pareigūnų veiksmų (neveikimo);

12.2. dėl Savivaldybės pareigūnų veiksmų (neveikimo).

Tyrimo išvados

Dėl VVTAT pareigūnų veiksmų (neveikimo)

13. Apibendrinus Pareiškėjo skunde nurodytas aplinkybes (pažymos 2.1 punktas ir 3 paragrafas), konstatuotina, kad Pareiškėjas netenkina Atsakymas ir Prašymo persiuntimas Savivaldybei.

14. Išanalizavus šios skundo tyrimui aktualų teisinį reglamentavimą ir teismų praktiką, nurodytus pažymos 9–11 paragrafuose, konstatuotina, kad vadovaujantis:

14.1. VTAĮ (pažymos 9.2 punktas), Vietos savivaldos įstatymu (pažymos 9.1 punktas) – VVTAT, užtikrinančiai vartotojų teisių apsaugą, nenustatyta pareiga prižiūrėti savivaldybių paskirtų daugiabučių namų bendrojo naudojimo objektų administratorių veiklą, šią funkciją teisės aktų nustatyta tvarka vykdo savivaldybės (šiuo atveju – Savivaldybė);

14.2. VAĮ (pažymos 9.4 punktas), Prašymų nagrinėjimo taisyklėmis (pažymos 10.3 punktas) ir teismų praktika (pažymos 11.1 punktas):

14.2.1. VVTAT pareigūnai turi tik tokius įgalinimus, kurie jiems yra suteikti konkrečiomis teisės aktų nuostatomis, plečiamas VVTAT bei jos pareigūnų kompetencijos aiškinimas yra negalimas;

14.2.2. šiuo atveju VVTAT, negalėdama spręsti Prašyme nurodytų klausimų, turėjo teisę persiųsti Prašymą kitai kompetentingai viešojo administravimo institucijai (Savivaldybei) bei privalėjo apie tai pranešti Pareiškėjui.

15. Atsižvelgus į pažymos 14 paragrafo išvadas bei šio tyrimo metu nustatytas aplinkybes (pažymos 4.2 punktas ir 7 paragrafas), nagrinėjamu atveju VVTAT pareigūnai:

15.1. nustatę, kad Administratorius yra paskirtas Savivaldybės (pažymos 7.1 punktas), pagrįstai persiuntė Prašymą nagrinėti pagal kompetenciją Savivaldybei;

15.2. Atsakymu tinkamai (motyvuotai) informavo Pareiškėją apie Prašymo persiuntimo nagrinėti pagal kompetenciją Savivaldybei priežastis (pažymos 4.2 punktas).

16. Vadovaujantis Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo 22 straipsnis 2 dalimi, ši Pareiškėjo skundo dalis atmetina.

Tyrimo išvados

Dėl Savivaldybės pareigūnų veiksmų (neveikimo)

17. Apibendrinus Pareiškėjo skunde ir jo papildymo rašte nurodytas aplinkybes (pažymos 2 ir 3 paragrafai), konstatuotina, kad Pareiškėjas skundžiasi:

17.1. Atsakymo-1 ir Atsakymo-2 turiniu, susijusiu su Administratoriaus veiklos, Namų patalpų savininkams pranešant apie atsiskaitymo mokėjimo knygelėmis galimybes, vertinimu;

17.2. Prašymo ir Prašymo-2 išnagrinėjimo (Atsakymo-1 ir Atsakymo-2 pateikimo) terminų neatitikimu teisės aktų reikalavimams (Atsakymo-1 ir Atsakymo-2).

18. Išanalizavus šios skundo tyrimui aktualų teisinį reglamentavimą ir teismų praktiką, nurodytus pažymos 9–11 paragrafuose, konstatuotina, kad vadovaujantis:

18.1. SKĮ (pažymos 9.5 punktas) ir CK (pažymos 9.3 punktas) – Seimo kontrolieriai tiria pareiškėjų skundus dėl pareigūnų piktnaudžiavimo, biurokratizmo ar kitaip pažeidžiamų žmogaus teisių ir laisvių viešojo administravimo srityje, Pareiškėjas turi teisę pateikti Seimo kontrolieriui skundą dėl pareigūnų piktnaudžiavimo ar biurokratizmo, jei mano, kad tuo buvo pažeistos jo teisės.

Tuo atveju, jeigu Pareiškėjo skunde nurodytos aplinkybės nėra susijusios su būtent jo galimu teisių pažeidimu ir Pareiškėjas nepateikia jo įgaliojimus atstovauti kitų Namų butų, patalpų savininkų interesams patvirtinančio dokumento, skundo (jo dalies) tyrimas nepriklauso Seimo kontrolieriaus kompetencijai. Tokiu atveju skundo tyrimas nutraukiamas – skundžiamos institucijos (šiuo atveju – Savivaldybės) pareigūnų veikla (neveikimas) atitinkamais klausimais nevertinamas;

18.2. Vietos savivaldos įstatymu (pažymos 9.1 punktas), VAĮ (pažymos 9.4 punktas), Prašymų nagrinėjimo taisyklėmis (pažymos 10.3 punktas) bei teismų praktika (pažymos 11.2 punktas):

18.2.1. Savivaldybė, vykdydama jos paskirto Administratoriaus veiklos, susijusios su įstatymų ir kitų teisės aktų jam priskirtų funkcijų vykdymu, priežiūrą ir kontrolę, gavusi Pareiškėjo prašymus apie, Pareiškėjo nuomone, Administratoriaus padarytus pažeidimus, pagal savo kompetenciją ir prašymų turinį turėjo juos išnagrinėti per 20 darbo dienų, atsižvelgdama į VAĮ išsamumo principo reikalavimus pateikti Pareiškėjui atsakymus (nurodydama visas prašymų nagrinėjimui įtakos turėjusias aplinkybes ir konkrečias teisės aktų nuostatas, kuriomis rėmėsi vertindama prašymų turinį);

18.2.2. nors Pareiškėjo ir netenkina Savivaldybės atsakymuose (Savivaldybei savo kompetencijos ribose įvykdžius pareigą išnagrinėti Pareiškėjo prašymus ir pateikti Pareiškėjui tinkamus atsakymus) išdėstytos faktinės aplinkybės ir argumentai, tai nėra pagrindas pripažinti, jog patys Savivaldybės atsakymai yra nemotyvuoti ir neteisėti bei neatitinkantys VAĮ nuostatų;

18.2.3. Savivaldybės vidaus administravimo tikslas – užtikrinti, kad Savivaldybė galėtų tinkamai atlikti viešojo administravimo funkcijas, Savivaldybės administracijos direktorius ar jo įgaliotas pareigūnas arba valstybės tarnautojas, tuo atveju, kai Pareiškėjo prašymus nagrinėjantys pareigūnai, valstybės tarnautojai ar darbuotojai laikinai negali eiti pareigų dėl laikinojo nedarbingumo, atostogų, privalo pavesti nagrinėti šiuos prašymus kitiems pareigūnams, valstybės tarnautojams arba darbuotojams.

19. Atsižvelgus į šio tyrimo metu nustatytas aplinkybes (pažymos 4 ir 6 paragrafai) ir pažymos 18 paragrafo išvadas, nagrinėjamu atveju:

19.1. Savivaldybės pareigūnai išnagrinėjo Prašymą ir Prašymą-1 ir savo kompetencijos ribose pagal prašymų turinį pateikė motyvuotus, atitinkančius išsamumo principų reikalavimus Atsakymą-1 ir Atsakymą-2 (pažymos 4.3 ir 4.5 punktai), šio tyrimo metu pateikė papildomus paaiškinimus (pažymos 6.2 punktas);

19.2. *Savivaldybės pareigūnai nepagrįstai Atsakymą-1 ir Atsakymą-2 pateikė Pareiškėjui nesilaikydami Prašymų nagrinėjimo taisyklėse nustatytų 20 darbo dienų prašymų nagrinėjimo terminų* (pažymos 6.3 punktas).

Pažymėtina, kad Savivaldybės šio tyrimo metu pateikti paaiškinimai dėl teisės aktų reikalavimų nesilaikymo priežasčių (dėl darbuotojų trūkumo, darbuotojų atostogų ir laikino nedarbingumo; pažymos 6.3 punktas) vertintini kaip neatitinkantys VAI reikalavimų (11 straipsnio 1 dalis ir 14 straipsnio 10 dalis) ir pabrėžiantys Savivaldybės vidaus administravimo, privalančio užtikrinti, kad Savivaldybė galėtų tinkamai atlikti viešojo administravimo funkcijas, trūkumus;

19.3. šio tyrimo metu nevertintinas Atsakymo-1 ir Atsakymo-2 Administratoriaus veiklos kontrolės klausimais turinys, kadangi Namu bendrojo naudojimo Administratoriaus veikla ir Savivaldybės veikla Administratoriaus veiklos priežiūros bei kontrolės klausimais nėra susijusi su Pareiškėjo teisių pažeidimu: Pareiškėjas, Nekilnojamojo turto registro duomenimis, nėra Namu buto arba kitų patalpų savininkas (pažymos 6.1 punktas; Pareiškėjas skunde taip pat nenurodo, kad yra Namu buto arba kitų patalpų savininkas), Pareiškėjas skunde pabrėžia, kad Administratoriaus veiksmais pažeidžiami visų Namu gyventojų, „ypač senyvo amžiaus“, interesai (pažymos 2 paragrafas), tačiau nei Savivaldybei, nei Seimo kontrolieriams nepateikė jo įgaliojimus atstovauti Namu gyventojų interesams patvirtinančių dokumentų (pažymos 6.2.1 ir 6.2.3 papunkčiai).

20. Vadovaujantis SKĮ, Savivaldybės pareigūno veika, kai vilkinama atlikti savo pareigas, kitaip blogai ar netinkamai valdoma, netinkamai vykdomi įstatymai ar kiti teisės aktai, yra laikoma biurokratizmu (pažymos 9.4.1 papunktis). Todėl apibendrinus šio tyrimo metu padarytas išvadas (pažymos 19 paragrafas), konstatuotina, kad vadovaujantis SKĮ 22 straipsnis 1 dalimi *ši Pareiškėjo skundo dalis pripažintina pagrįsta pagal pažymos 19.2 punkto išvadas*.

21. Kartu atkreiptinas Pareiškėjo dėmesys į tai, kad šio tyrimo metu Seimo kontrolierių iniciatyva buvo gauti ir *šioje pažymoje pateikti išsamūs ir motyvuoti Savivaldybės bei AM, kompetentingos valstybės institucijos, formuojančios valstybės politiką būsto srityje, paaiškinimai Pareiškėjo skunde nurodytais Administratoriaus veiklos klausimais* (pažymos 6.2 punktas ir 8 paragrafas).

SEIMO KONTROLIERIAUS SPRENDIMAI

22. Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierius, vadovaudamasis Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo 22 straipsnio 1 dalies 2 punktu, nusprendžia X skundą dėl Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos pareigūnų veiksmų (neveikimo) atmesti.

23. Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierė, vadovaudamasi Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo 22 straipsnio 1 dalies 1 punktu, nusprendžia X skundą dėl Vilniaus miesto savivaldybės administracijos pareigūnų veiksmų (neveikimo) pripažinti pagrįstu.

SEIMO KONTROLIERIAUS REKOMENDACIJA

24. Vadovaudamiesi Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo 19 straipsnio 1 dalies 17 punktu, Lietuvos Respublikos Seimo kontrolieriai *Vilniaus miesto savivaldybės administracijos direktoriui* rekomenduoja informuoti, kokių priemonių įgyvendinant VAI 11 straipsnio 1 dalies ir 14 straipsnio 10 dalies reikalavimus buvo imtasi Savivaldybės vidaus administravimo trūkumams, trukdantiems teisės aktuose nustatytais terminais išnagrinėti asmenų prašymus, pašalinti.

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

Seimo kontrolierius

Augustinas Normantas

Seimo kontrolierė

Milda Vainiutė