



# LIETUVOS RESPUBLIKOS SEIMO KONTROLIERIUS

## PAŽYMA DĖL X SKUNDO PRIEŠ LIETUVOS RESPUBLIKOS SUSISIEKIMO MINISTERIJĄ, VALSTYBINĘ VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBĄ, VALSTYBINĘ NE MAISTO PRODUKTŲ INSPEKCIJĄ PRIE ŪKIO MINISTERIJOS, VALSTYBINĘ KELIŲ TRANSPORTO INSPEKCIJĄ PRIE SUSISIEKIMO MINISTERIJOS

2016-12-14 Nr. 4D-2015/1-248  
Vilnius

### I. SKUNDO ESMĖ

1. Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierius gavo X (toliau vadinama – Pareiškėjas) skundą (prašymą) dėl Lietuvos Respublikos susisieikimo ministerijos (arba toliau vadinama ir – Ministerija), Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos (arba toliau vadinama ir – Tarnyba), Valstybinės ne maisto produktų inspekcijos prie Ūkio ministerijos (arba toliau vadinama ir – Inspekcija), Valstybinės kelių transporto inspekcijos prie Susisieikimo ministerijos (toliau vadinama ir – Transporto inspekcija) pareigūnų veiksmų (neveikimo) galimai netinkamai išnagrinėjus jo skundus (toliau vadinama – Skundas).

2. Pareiškėjas skunde nurodo:

2.1. „2012 m., remiantis KASKO draudimu, tvarkiau (buvau sudaręs sutartį su C draudimu) įvykio metu apgadintas priekines keleivio dureles automobilio [...] (toliau vadinama – Automobilis). Bendravau su UADBB „A“. Tačiau po šių durelių remonto šių durelių langas pradėjo neužsidarinėti kaip anksčiau, prieš remontuojant šias dureles, t. y. langas persikreipia užsidarant, užsidaro sunkiai, o žiemą visai neužsidaro [...]“ (šios ir kitų citatų kalba netaisyta).

2.2. „Dėl šios problemos kreipiausi į UADBB „A“. Tačiau ši problema / trūkumas / brokas yra neišspręsta iki šiol.“

2.3. „[...] kreipiausi į įstaigas – Vartotojų teisių apsaugos tarnybą ir Ne maisto produktų inspekciją. [...] tačiau jokios naudos, apčiuopiama rezultato, o tiksliau sakant, jokio rezultato, iš šio begalinio susirašinėjimo nebuvo ir nėra iki šiol. [...] problema / klausimas / prašymas išspręstas nebuvo. Iš jokios įstaigos negavau normalaus, konkretaus, kompetentingo atsakymo, kas už ką atsako, ką toliau reikėtų daryti ir kur kreiptis, kad mano klausimas būtų išspręstas.“

2.4. „[...] šios visos įstaigos nevykdė savo tiesioginės funkcijos padėti asmenims, tikslingai naudoti valstybės biudžeto lėšas, operatyviai išspręsti problemą ir padėti asmenims, kurie nukentėjo nuo neteisėtų draudimo ir įmonės, kuri teikia remonto paslaugas, veiklos, todėl prašau užkardinti tokio pobūdžio neveikimą, biurokratizmą ir sprendimo perdavimą vis kitai įstaigai – taip ir nepasiekus pagrindinio tikslo, tokiu būdu netinkamai vykdant savo funkcijas.“

3. Pareiškėjas Seimo kontrolierių prašo: „Įvertinti įstaigų veiklą, t. y. neveikimą. Ar šios įstaigos tinkamai vykdė savo funkcijas. Pripažinti, kad Vartotojų teisių apsaugos tarnyba, Ne maisto produktų inspekcija, Kelių transporto inspekcija, Susisieikimo ministerija pažeidė LR viešojo

administravimo įstatymo ir kitų teisės aktų nuostatas. Įpareigoti įstaigas tinkamai vykdyti savo funkcijas ir atlikti savo funkcijas, kurios yra numatytos įstatymuose ir jų įstatuose.“

4. Iš prie skundo tyrimui pateiktų dokumentų nustatyta:

4.1. *Tarnybos* raštai:

1) 2014-08-13 raštas Nr. 4-7748 Transporto inspekcijai: „Tarnyba gavo Transporto inspekcijos 2014-08-04 raštu Nr. (16) I5B-3458 persiūtą Pareiškėjo prašymą dėl galimai netinkamai atliktų automobilio remonto paslaugų.

Tarnyba pažymi, jog [...] Susisiekimo ministerija arba jos įgaliota institucija tvirtina reikalavimus transporto priemonių techninį aptarnavimą ir remontą atliekantiems asmenims ir nustato transporto priemonių techninio aptarnavimo ir remonto paslaugų teikimo tvarką. [...] Lietuvos Respublikos susisiekimo ministro 2013-11-28 įsakymo Nr. 3-606 2.20 punktas nustato, kad Transporto inspekcija atlieka transporto priemonių techninio aptarnavimo ir remonto paslaugų kontrolę. Tarnyba, atsižvelgdama į aukščiau išdėstytas teisės aktų nuostatas bei vadovaudamasi Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 23 straipsnio 4 dalimi, Lietuvos Respublikos saugaus eismo automobilių keliais įstatymo 10 straipsnio 1 dalies 27 bei 28 punktais, gražina Transporto inspekcijai Pareiškėjo prašymą išnagrinėti pagal kompetenciją teisės aktų nustatyta tvarka. Apie tyrimo rezultatus maloniai prašome informuoti ir Tarnybą“;

2) 2014-09-18 raštu Nr. 4-3146 Pareiškėjui (kopija – Ministerijai) pateiktas atsakymas: „Tarnyba gavo Ministerijos 2014-09-15 raštą Nr. 2-3704 (102) dėl Jūsų prašymo dėl galimai netinkamos kokybės automobilio remonto paslaugų.

Atsižvelgiant į tai, kad Tarnyba neatlieka prekių ir paslaugų kokybės įvertinimo bei ekspertizės, o nagrinėdama vartotojų prašymus ginčų sprendimo ne teisme tvarka vadovaujasi valstybės įgalios ekspertinės institucijos, atliekančios prekių bei paslaugų kokybės įvertinimą konkrečioje srityje, išvadamis, Tarnyba kreipėsi į Inspekciją ir paprašė pateikti informaciją apie Jūsų prašymo nagrinėjimo eigą ir rezultatus“;

4.2. *Inspekcijos* raštai:

1) Inspekcijos Vilniaus skyriaus 2014-07-29 raštas Nr. 3VS-2332 (kopija – Pareiškėjui), kuriuo jis Pareiškėjo skundą persiuntė Transporto inspekcijai, vadovaudamasis Viešojo administravimo įstatymo 23 straipsnio 4 dalimi ir susisiekimo ministro 2013-11-28 įsakymo Nr. 3-606 „Dėl Saugaus eismo automobilių keliais įstatymo įgyvendinimo“ pakeitimo“ 2.20 punktu.

Vilniaus skyrius atkreipė dėmesį, kad „nuostatų, patvirtintų Ūkio ministro 2010-09-16 įsakymu Nr. 4-693, 9.1 punktas nustato, kad Inspekcija prižiūri, ar į rinką tiekiami ne maisto produktai, kurių priežiūrą įstatymais ar kitais teisės aktais yra įpareigota vykdyti Inspekcija, atitinka produktų saugą, kokybę, ženklumą nustatančių teisės aktų reikalavimus, tuo tarpu transporto priemonių remonto paslaugų kontrolė Inspekcijai teisės aktais nėra pavesta“;

2) 2014-09-04 raštas Nr. 7R-736 (kopija – Pareiškėjui), kuriuo Pareiškėjo skundas persiūstas Ministerijai, vadovaujantis Viešojo administravimo įstatymo 23 straipsnio 4 dalimi ir susisiekimo ministro 2013-11-28 įsakymo Nr. 3-606 „Dėl Saugaus eismo automobilių keliais įstatymo įgyvendinimo“ pakeitimo“ 2.20 punktu;

3) 2014-10-29 raštas Nr. 3VS-3472, kuriuo Pareiškėjui paaiškinta: „Inspekcijos nuostatų, patvirtintų Ūkio ministro 2010-09-16 įsakymu Nr. 4-693, 9.1 punktas nustato, kad Inspekcija prižiūri, ar į rinką tiekiami ne maisto produktai, kurių priežiūrą įstatymais ar kitais teisės aktais yra įpareigota vykdyti Inspekcija, atitinka produktų saugą, kokybę, ženklumą nustatančių teisės aktų reikalavimus, tuo tarpu transporto priemonių remonto paslaugų kontrolė Inspekcijai teisės aktais nėra pavesta (vadovaujantis susisiekimo ministro 2013-11-28 įsakyme Nr. 3-606 „Dėl Lietuvos Respublikos susisiekimo ministro 2008-01-21 įsakymo Nr. 3-13 „Dėl Saugaus eismo automobilių keliais įstatymo įgyvendinimo“ pakeitimo“ 2.20 punktu). Kadangi transporto priemonių remonto paslaugų kontrolė šiuo metu Inspekcijai teisės aktais nėra pavesta, kaip ir nepriskirta draudimo paslaugų priežiūros kontrolė.

***Inspekcijos Vilniaus skyrius išnagrinėjo kartu su skundu Jūsų pateiktus dokumentus ir***

**konstatuoja, kad automobilis turi gedimą, kuris atsirado po remonto, atlikto įvykus draudžiamajam įvykiui, t. y. automobilio būklė nėra tapati buvusiai prieš draudiminį įvykį, tai yra Jūsų pretenzija dėl automobilio remonto yra pagrįsta. Draudimo įmonei neįvykdžius savo prievolės Jūs galite kreiptis į Lietuvos banką dėl ginčo nagrinėjimo arba į teismą.**

Atkreipiame dėmesį, kad Inspekcijos priimti sprendimai, nagrinėjant vartotojų skundus, nėra privalomojo pobūdžio, todėl vartotojas, vadovaudamasis Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso 22 straipsnio nuostatomis, turi teisę ginti, jo nuomone, savo pažeistas teises bendrosios kompetencijos teisme.

Jeigu nesutinkate su Inspekcijos Vilniaus skyriaus sprendimu, turite teisę per 30 kalendorinių dienų šį sprendimą apskųsti Inspekcijos viršininkui arba Lietuvos Respublikos administracinių ginčų komisijų įstatymo nustatyta tvarka Administracinių ginčų komisijai ar Administraciniam teismui Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka“;

#### 4.3. Transporto inspekcijos raštai:

1) 2014-08-04 raštas Nr. (16)158-3458, kuriuo Pareiškėjo skundas, vadovaujantis Viešojo administravimo įstatymo 23 straipsnio 4 dalimi, Vartotojų teisių gynimo įstatymo 21 straipsnio 1 dalimi, buvo persiustas Tarnybai tirti pagal kompetenciją;

2) 2014-08-26 raštas Nr. (04)15B-3153 (kopija – Tarnybai), kuriuo Inspekcijai paaiškinta: „Lietuvos Respublikos susisiekimo ministerija 2014-04-19 rašte Nr. 2-3263(102) „Dėl transporto priemonių techninės priežiūros ir remonto paslaugų kokybės“ išsakė nuomonę, kad Lietuvos Respublikos saugaus eismo automobilių keliais įstatymas savo paskirtimi ir taikymo sritimi nėra skirtas vartotojų ir paslaugų teikėjų santykiams, ginčams dėl netinkamai (nekokybiškai) suteiktų paslaugų bei tokių ginčų sprendimo tvarkai reglamentuoti. Tokią paskirtį turi Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas, kuris kaip specialus įstatymas ir turėtų būti taikomas nagrinėjant vartotojų skundus dėl nekokybiškai suteiktų paslaugų.

Lietuvos Respublikos saugaus eismo automobilių keliais įstatyme ir Lietuvos Respublikos susisiekimo ministro 2013-11-28 įsakymu Nr. 3-606 Transporto inspekcijai nepavesta vykdyti transporto priemonių techninės priežiūros ir remonto paslaugų kokybės kontrolės, todėl, vadovaudamiesi Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 23 straipsnio 4 dalimi ir įvertindami, kad paslaugų ir paslaugų kokybės kontrolės funkcijos Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatyme yra deleguotos Jūsų institucijai, persiunčiame medžiagą nagrinėti pagal kompetenciją“;

4.4. *Ministerijos* 2014-09-15 raštas Nr. 2-3704(102) (kopija – Pareiškėjui), kuriuo Pareiškėjo skundas persiustas Inspekcijai ir Tarnybai, paaiškinant: „Lietuvos Respublikos saugaus eismo automobilių keliais įstatymas, Reikalavimų transporto priemonių techninę priežiūrą ir (ar) remontą atliekantiems asmenims ir transporto priemonių techninės priežiūros ir (ar) remonto paslaugų teikimo tvarkos aprašas, patvirtintas Valstybinės kelių transporto inspekcijos prie Susisiekimo ministerijos viršininko 2014-08-07 įsakymu Nr. 2B-175 „Dėl Reikalavimų transporto priemonių techninę priežiūrą ir (ar) remontą atliekantiems asmenims ir transporto priemonių techninės priežiūros ir (ar) remonto paslaugų teikimo tvarkos aprašo patvirtinimo“, ar kiti teisės aktai nesuteikia įgaliojimų Lietuvos Respublikos susisiekimo ministerijai ar Valstybinei kelių transporto inspekcijai prie Susisiekimo ministerijos tikrinti transporto priemonių remonto paslaugų kokybę.

Taip pat pažymėtina, kad Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 21 straipsnio 1 dalis nustato, kad, jeigu pardavėjas, paslaugų teikėjas nevykdo vartotojo reikalavimo dėl įsigytų nesaugių ir (ar) netinkamos kokybės prekių ar paslaugų, dėl prekių grąžinimo, trūkumų pašalinimo, kainos sumažinimo, keitimo ir (ar) informacijos suteikimo, vartotojas turi teisę kreiptis į Valstybinę maisto ir veterinarijos tarnybą, Valstybinę ne maisto produktų inspekciją prie Ūkio ministerijos ar visuomenės sveikatos centrą apskrityje.

Vadovaudamiesi Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 23 straipsnio 4 dalimi, persiunčiame Jums pagal kompetenciją nagrinėti Pareiškėjo skundą dėl nekokybiškai atliktų

transporto priemonės remonto darbų.“

## II. TYRIMAS IR IŠVADOS

5. Seimo kontrolierius, siekdamas išsiaiškinti Pareiškėjo nurodytas aplinkybes, kreipėsi į Ministeriją, Tarnybą, Inspekciją, Transporto inspekciją, prašydamas pateikti paaiškinimus dėl Pareiškėjo skundo teiginių bei atsakyti į Seimo kontrolieriaus klausimus.

### *Skundo tyrimui reikšmingos aplinkybės*

6. *Ministerija* Seimo kontrolierių informavo, pateikė dokumentus, paaiškinimus dėl Pareiškėjo nurodomų aplinkybių, iš kurių nustatyta toliau nurodyta informacija.

6.1. „Ministerija gavo Inspekcijos 2014-09-04 raštą Nr. 7R-736. Atsižvelgiant į tai, kad pagal kompetenciją Ministerija netiria vartotojų skundų dėl netinkamai suteiktų paslaugų kokybės, vadovaudamiesi Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo (toliau vadinama – Įstatymas) šeštojo skirsnio nuostatomis, reglamentuojančiomis vartotojų teisių gynimo ne teisme būdus ir tvarką, taip pat Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 23 straipsnio 4 dalimi, raštą 2014-09-15 raštu Nr. 2-3704(102) persiuntėme pagal kompetenciją nagrinėti Inspekcijai ir Tarnybai.“

6.2. „[...] pagal Saugaus eismo automobilių keliais įstatymo (toliau vadinama – SEAKĮ) 1 straipsnio 1 dalį, šis įstatymas nustato saugaus eismo automobilių keliais Lietuvos Respublikoje teisinius pagrindus, valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų pareigas įgyvendinant saugaus eismo politiką, eismo dalyvių mokymą, pagrindines eismo dalyvių, už kelių priežiūrą atsakingų asmenų, policijos, muitinės pareigūnų ir kitų tikrinančių pareigūnų teises ir pareigas, taip pat pagrindinius su transporto priemonių technine būkle, techninės būklės tikrinimu, transporto priemonių registravimu susijusius reikalavimus, eismo saugumo reikalavimus keliams, siekiant apsaugoti eismo dalyvių ir kitų asmenų gyvybę, sveikatą ir turtą, gerinti transporto ir pėsčiųjų eismo sąlygas.

SEAKĮ paskirtis ir taikymo sritis nėra skirta santykiams tarp vartotojų ir paslaugų teikėjų dėl nekokybiškai suteiktų paslaugų reglamentuoti. Įstatymas, kurio 1 straipsnio 1 dalyje numatyta, kad šis įstatymas apibrėžia vartotojų teises, vartotojų teisių apsaugos sritis, nustato vartotojų teisių apsaugos institucinę sistemą, vartotojų teisių apsaugos institucijų kompetenciją, reglamentuoja vartotojų švietimą, vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų santykius, vartotojų teisių gynimo ne teisme tvarką ir atsakomybę už teisės aktų, reglamentuojančių vartotojų teisių apsaugą, pažeidimus, ir kuris, manome, kaip specialusis įstatymas ir turėtų būti taikomas, kai nagrinėjami prašymai, skundai arba kyla ginčai dėl paslaugos kokybės.

[...] pagal Įstatymo 19 straipsnio 1 dalį, vartotojas, manydamas, kad pardavėjas, paslaugų teikėjas pažeidė jo teises ar įstatymų saugomus interesus, turi teisę Įstatymo šeštojo skirsnio nustatyta tvarka kreiptis į pardavėją, paslaugų teikėją, Valstybinę maisto ir veterinarijos tarnybą, Inspekciją ar visuomenės sveikatos centrą apskrityje, taip pat į Įstatymo 22 straipsnio 1 dalyje nurodytas ginčus nagrinėjančias institucijas (tarp jų, ir Tarnybą) ar teismą. Įstatymo 21 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad, jeigu pardavėjas, paslaugų teikėjas nevykdo vartotojo reikalavimo dėl įsigytų nesaugių ir (ar) netinkamos kokybės prekių ar paslaugų, dėl prekių grąžinimo, trūkumų pašalinimo, kainos sumažinimo, keitimo ir (ar) informacijos suteikimo, vartotojas turi teisę kreiptis į Valstybinę maisto ir veterinarijos tarnybą, Inspekciją ar visuomenės sveikatos centrą apskrityje ir šios institucijos privalo išnagrinėti vartotojo prašymą ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo prašymo gavimo dienos. Įstatymo 21 straipsnio 2 ir 3 dalys taip pat nustato, kad Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba, Inspekcija ar visuomenės sveikatos centras apskrityje, išnagrinėję šį vartotojo prašymą, surašo patikrinimo aktą, kuriame nurodo, ar vartotojo reikalavimas pagrįstas, ir, jeigu pagrįstas, pasiūlo pardavėjui, paslaugų teikėjui per nustatytą terminą įvykdyti vartotojo reikalavimą ir informuoja vartotoją apie tikrinimo rezultatus. Tuo atveju, jeigu pardavėjas, paslaugų teikėjas

minėtų institucijų pasiūlymą tenkinti vartotojo reikalavimą neatsižvelgia, šios institucijos patikrinimo akto kopiją pateikia Tarnybai, kuri toliau sprendžia klausimą dėl vartotojo teisių gynimo. Jeigu vartotojo prašymui išnagrinėti reikia atlikti ekspertizę ar laboratorinius tyrimus, kuriais nustatoma prekių ir (ar) su jomis susijusių paslaugų kokybė, tai atliekama iš Valstybinei maisto ir veterinarijos tarnybai, Inspekcijai ar visuomenės sveikatos centrai apskrityje tam tikslui numatytų valstybės biudžeto asignavimų, išskyrus Įstatyme nustatytas išimtis (Įstatymo 21 straipsnio 4 dalis).“

6.3. „[...] Transporto inspekcijos viršininko 2014-08-07 įsakymu Nr. 2B-175 „Dėl Reikalavimų transporto priemonių techninę priežiūrą ir (ar) remontą atliekantiems asmenims ir transporto priemonių techninės priežiūros ir (ar) remonto paslaugų teikimo tvarkos aprašo patvirtinimo“ buvo patvirtintas Reikalavimų transporto priemonių techninę priežiūrą ir (ar) remontą atliekantiems asmenims ir transporto priemonių techninės priežiūros ir (ar) remonto paslaugų teikimo tvarkos aprašas (toliau vadinama – Tvarkos aprašas), kuriame nustatyti reikalavimai transporto priemonių techninę priežiūrą ir (ar) remontą atliekantiems asmenims ir transporto priemonių techninės priežiūros ir (ar) remonto paslaugų teikimo tvarka, pavyzdžiui, nustatomi kvalifikaciniai reikalavimai techninę priežiūrą ir (ar) remontą atliekantiems asmenims, jų teisės ir pareigos, reikalavimai patalpoms, kaip turi būti pateikiamas automobilis remontui, kokie dokumentai užpildomi, kaip automobilis grąžinamas ir kt.

Atsižvelgiant į tai, kad nei SEAKĮ, nei Tvarkos aprašas nėra skirtas prašymams, skundams dėl galimo transporto priemonės valdytojo teisių pažeidimo ir (ar) ginčams tarp techninės priežiūros ir (ar) remonto paslaugos teikėjo ir šios paslaugos gavėjo nagrinėti, Transporto inspekcijai nebuvo persiųstas Pareiškėjo skundas dėl suteiktos remonto paslaugos netinkamos kokybės.“

6.4. „[...] Lietuvos Respublikos Seimui 2013-06-13 priėmus SEAKĮ pakeitimo įstatymą, 2014-07-01 įsigaliojo SEAKĮ 10 straipsnio 1 dalies 27 ir 28 punktų nuostatos, kurios numato, kad užtikrindama eismo saugumą Ministerija arba jos įgaliotos institucijos „atlieka transporto priemonių techninio aptarnavimo ir remonto paslaugų kontrolę“, „tvirtina reikalavimus transporto priemonių techninį aptarnavimą ir remontą atliekantiems asmenims ir nustato transporto priemonių techninio aptarnavimo ir remonto paslaugų teikimo tvarką“.

6.5. „Pagal Transporto inspekcijos nuostatų, patvirtintų Lietuvos Respublikos susisiekimo ministerijos 1996-09-26 įsakymu Nr. 304, 3 punktą, „Transporto inspekcija pagal savo kompetenciją įgyvendina Lietuvos Respublikos transporto veiklos pagrindų įstatymą ir kitus norminius aktus kelių transporte, tikrina, kaip juos vykdo kelių transporto verslininkai ir vežėjai (juridiniai ir fiziniai asmenys).“ Todėl minėtas SEAKĮ nuostatas Susisiekimo ministro 2013-11-28 įsakymu Nr. 3-606 [...] buvo pavesta įgyvendinti Transporto inspekcijai. Įgyvendindama šias nuostatas, Transporto inspekcija turėjo nustatyti kvalifikacinius reikalavimus techninę priežiūrą ir (ar) remontą atliekantiems asmenims, jų teises ir pareigas, reikalavimus patalpoms, kaip turi būti pateikiamas automobilis remontui, kokie dokumentai užpildomi, kaip automobilis grąžinamas ir kt., ir kontroliuoti šių reikalavimų vykdymą.“

6.6. „Pagal SEAKĮ 10 straipsnio 1 dalies 15 punktą, užtikrindama eismo saugumą, Ministerija arba jos įgaliotos institucijos „organizuoja ir atlieka motorinių transporto priemonių ir jų priekabų techninės būklės, vairuotojų vairavimo ir poilsio režimo kontrolę“. Pagal Transporto inspekcijos nuostatų 3 punktą, Transporto inspekcija pagal savo kompetenciją įgyvendina Lietuvos Respublikos transporto veiklos pagrindų įstatymą ir kitus norminius aktus kelių transporte, tikrina, kaip juos vykdo kelių transporto verslininkai ir vežėjai (juridiniai ir fiziniai asmenys).“ Todėl šią SEAKĮ nuostatą Lietuvos Respublikos susisiekimo ministro 2013-11-28 įsakymu Nr. 3-606 pavesta įgyvendinti Transporto inspekcijai. Įgyvendindama šias nuostatas Transporto inspekcija atlieka keleivinių ir krovininių transporto priemonių techninės būklės kontrolę kelyje.“

6.7. „Pagal Kelių transporto priemonių techninės būklės kontrolės Lietuvos Respublikos keliuose taisyklių, patvirtintų Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2005-04-13 nutarimu Nr. 403 „Dėl Kelių transporto priemonių techninės būklės kontrolės Lietuvos Respublikos keliuose taisyklių patvirtinimo“ (toliau vadinama – Taisyklės) 4 punktą, transporto priemonių techninės būklės

kontrolę kelyje (toliau vadinama – Kontrolė) atlieka teritorinių ir specializuotų policijos įstaigų padalinių, kuriems pavesta saugaus eismo priežiūra, pareigūnai. Keleivinių ir krovinių transporto priemonių kontrolę pagal savo funkcijas turi teisę atlikti ir Transporto inspekcijos pareigūnai.“

7. *Transporto inspekcija* Seimo kontrolierių informavo, pateikė dokumentus, paaiškinimus dėl Pareiškėjo nurodomų aplinkybių, iš kurių nustatyta toliau pateikiama informacija.

7.1. „2014-07-29 [...] gautas ir užregistruotas (Nr. 13B-5000) Inspekcijos Vilniaus skyriaus raštas Nr. 3VS-2332 dėl Pareiškėjo skundo persiuntimo. Transporto inspekcija, išnagrinėjusi [...] persiūtą skundą, nustatė: [...] dėl transporto priemonės [...] priekinės keleivio pusės durelių stiklo netinkamo veikimo Pareiškėjas kreipėsi į servisą iki 2014 m. liepos 1 d.

[...] SEAKI nauja redakcija įsigaliojo **2014-07-01**. [...] įsigaliojus [...] įstatymo naujai redakcijai, 10 straipsnio 1 dalies 27 ir 28 punkte numatyta, kad, užtikrindama eismo saugumą, Ministerija arba jos įgaliotos institucijos atlieka transporto priemonių techninio aptarnavimo ir remonto paslaugų kontrolę, tvirtina reikalavimus transporto priemonių techninį aptarnavimą ir remontą atliekantiems asmenims ir nustato transporto priemonių techninio aptarnavimo ir remonto paslaugų teikimo tvarką.

Kadangi Inspekcijos Vilniaus skyriaus persiūstame rašte ir prie jo esančioje medžiagoje matyti, kad dėl transporto priemonės [...] priekinės keleivio pusės durelių stiklo netinkamo veikimo Pareiškėjas kreipėsi į servisą kai dar galiojo Automobilių remonto paslaugų teikimo tvarka ir Naudotų automobilių sudėtinių dalių tinkamumo toliau vartoti ir realizavimo tvarka, patvirtintos Lietuvos Respublikos ūkio ministro 2004-03-31 įsakymu Nr. 4-97 „Dėl Automobilių remonto paslaugų teikimo tvarkos ir Naudotų automobilių sudėtinių dalių tinkamumo toliau vartoti ir realizavimo tvarkos patvirtinimo“, tai reiškia, kad Inspekcijai buvo pavesta kontroliuoti, kaip laikomasi minėtos tvarkos reikalavimų.

Atsižvelgiant į tai, [...] Transporto inspekcija, vadovaudamasi Viešojo administravimo įstatymo 23 straipsnio 4 dalimi ir Lietuvos Respublikos vartotojų teisių gynimo įstatymo 21 straipsnio 1 dalimi, Inspekcijos Vilniaus skyriaus persiūtą raštą Nr. 3VS-2332 [...] persiuntė Tarnybai tyrimui pagal kompetenciją. 2014-08-04 raštu Nr. (16)156-3456 [...] Transporto inspekcija taip pat informavo Pareiškėją, kad jo prašomą išnagrinėti skundą persiuntė nagrinėjimui pagal kompetenciją Tarnybai.“

7.2. „[...] Lietuvos Respublikos vartotojų teisių gynimo įstatymo 22 straipsnyje Transporto inspekcija nėra nurodyta kaip ginčus nagrinėjanti institucija. Be to, vadovaujantis Lietuvos Respublikos vartotojų teisių gynimo įstatymo 21 straipsnio 4 dalimi, jeigu vartotojo prašymui išnagrinėti reikia atlikti ekspertizę ar laboratorinius tyrimus, kuriais nustatoma prekių ir (ar) su jomis susijusių paslaugų kokybė, tai atliekama iš Valstybinei maisto ir veterinarijos tarnybai, *Valstybinei ne maisto produktų inspekcijai prie Ūkio ministerijos* ar visuomenės sveikatos centrai apskrityje tam tikslui numatytų valstybės biudžeto asignavimų, išskyrus šio straipsnio 5 dalyje nustatytus atvejus. Vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 41 straipsnyje nustatyta tvarka, atitinkami viešojo administravimo įgaliojimai, įskaitant ginčų, kylančių atliekant transporto priemonių techninės priežiūros ir (ar) remonto paslaugas, nagrinėjimą, Transporto inspekcijai nėra suteikti.“

7.3. „Vykdama transporto priemonių techninio aptarnavimo ir remonto paslaugų kontrolę Inspekcija nagrinėja transporto priemonių valdytojų skundus vadovaudamasi Tvarkos aprašu.“

8. *Inspekcija* Seimo kontrolierių informavo, pateikė dokumentus, paaiškinimus dėl Pareiškėjo nurodomų aplinkybių, iš kurių nustatyta toliau pateikiama informacija.

8.1. „Inspekcijos Vilniaus skyrius 2014-07-29 gavo 2014-07-25 Pareiškėjo prašymą dėl automobilio remonto paslaugų kokybės. Pareiškėjas [...] kreipėsi į Inspekcijos Vilniaus skyrių, prašydamas konstatuoti netinkamos paslaugos atlikimo faktą.“

8.2. „Inspekcijos Vilniaus skyrius, vadovaudamasis Viešojo administravimo įstatymo 23

straipsnio 4 dalimi ir Susisiekimo ministro 2013-11-28 įsakymo Nr. 3-606 „Dėl Lietuvos Respublikos susisiekimo ministro 2008-01-21 įsakymo Nr. 3-13 „Dėl Saugaus eismo automobilių keliais įstatymo įgyvendinimo“ pakeitimo“ 2.20 punktu, 2014-07-29 raštu Nr. 3VS-2332 persiuntė pareiškėjo skundą Transporto inspekcijai tyrimui pagal kompetenciją ir apie tai informavo Pareiškėją. Inspekcijos Vilniaus skyrius atkreipė dėmesį, kad Inspekcijos nuostatų, patvirtintų Ūkio ministro 2010-09-16 įsakymu Nr. 4-693, 9.1 punktas nustato, kad Inspekcija prižiūri, ar į rinką tiekiami ne maisto produktai, kurių priežiūrą įstatymais ar kitais teisės aktais yra įpareigota vykdyti Inspekcija, atitinka produktų saugą, kokybę, ženklumą nustatančių teisės aktų reikalavimus, *tu tarpu transporto priemonių remonto paslaugų kontrolė Inspekcijai teisės aktais nėra pavesta.*“

8.3. „Inspekcija 2014-09-02 gavo Transporto inspekcijos persiūtą Pareiškėjo skundą dėl to paties automobilio remonto paslaugos kokybės. Inspekcija, vadovaudamasi SEAKĮ 10 straipsnio 1 dalies 27–28 punktais, Susisiekimo ministro 2013-11-28 įsakymo Nr. 3-606 „Dėl Lietuvos Respublikos susisiekimo ministro 2008-01-21 įsakymo Nr. 3-13 „Dėl Saugaus eismo automobilių keliais įstatymo įgyvendinimo“ pakeitimo“ 2.20 punktu ir Viešojo administravimo įstatymo 23 straipsnio 4 dalimi, 2014-09-04 raštu Nr. 7R-736 persiuntė Pareiškėjo skundą Ministerijai tyrimui pagal kompetenciją ir apie tai informavo Pareiškėją.“

8.4. „Inspekcija 2014-09-15 gavo iš Ministerijos persiūtą Pareiškėjo skundą dėl nekokybiškai atliktų transporto priemonės remonto darbų dėl to paties automobilio. Inspekcijos Vilniaus skyrius 2014-10-29 raštu Nr. 3VS-3472 paaiškino Pareiškėjui, kad šiuo metu transporto priemonių remonto paslaugų kontrolė Inspekcijai teisės aktais nėra pavesta, kaip ir nepriskirta draudimo paslaugų priežiūros kontrolė.“

8.5. „[...] *Inspekcijos Vilniaus skyrius išnagrinėjo Pareiškėjo skundą ir konstatavo, kad „[...] automobilis turi gedimą, kuris atsirado po remonto, atlikto įvykus draudžiamajam įvykiui, t. y. automobilio būklė nėra tapati buvusiai prieš draudiminį įvykį, tai yra Jūsų pretenzija dėl automobilio remonto yra pagrįsta.*“

8.6. „[...] Inspekcija, siekdama, kad tik viena viešojo administravimo institucija vykdytų visų kategorijų transporto priemonių, jų sudėtinių dalių, remonto paslaugų kontrolę bei vartotojų teisių apsaugą, 2015-05-04 pateikė raštą Nr. 7R-490 Lietuvos Respublikos ūkio ministerijai ir Pramonės ir prekybos departamentui dėl transporto priemonių ir jų sudėtinių dalių rinkos priežiūros ir vartotojų prašymų nagrinėjimo priskirtinumo. Inspekcija, atsižvelgdama į galiojančią teisinę reguliavimą, administracinės naštos mažinimo procesą, orientuotą į tai, kad mažėtų verslą kontroliuojančių institucijų skaičius, mano, kad būtų tikslinga visų kategorijų transporto priemonių, jų sudėtinių dalių, taip pat ir dviračių, triračių ir keturračių L kategorijos transporto priemonių kontrolę perduoti vienai institucijai – Transporto inspekcijai.“

8.7. „Inspekcija 2015-05-13 raštu Nr. 519 pateikė pastabas ir pasiūlymus Ministerijai bei Lietuvos Respublikos ūkio ministerijai dėl Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimo „Dėl 1913 m. sausio 15d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) Nr. 168/2013 dėl dviračių ir triračių transporto priemonių bei keturračių patvirtinimo ir rinkos priežiūros nuostatų įgyvendinimo“ projekto.

Inspekcija pasiūlė iš nutarimo projekto 1.2 punkto išbraukti Valstybinę ne maisto produktų inspekciją prie Ūkio ministerijos ir įrašyti Valstybinę kelių transporto inspekciją prie Susisiekimo ministerijos ir šį punktą išdėstyti taip: „1.2. Valstybinę kelių transporto inspekciją prie Susisiekimo ministerijos būti atsakingą už motorinių transporto priemonių ir jų priekabų, dviračių ir triračių transporto priemonių bei keturračių, jų sistemų, komponentų ir atskirų techninių mazgų, kuriems taikomas tipo patvirtinimas pagal Reglamentą (ES) Nr. 168/2013, rinkos priežiūrą.“

9. Tarnyba Seimo kontrolierių informavo, pateikė dokumentus, paaiškinimus dėl Pareiškėjo nurodomų aplinkybių, iš kurių nustatyta toliau pateikiama informacija.

9.1. Tarnyba 2014-08-06 gavo Transporto inspekcijos 2014-08-04 raštu Nr. (16)15B-3458 persiūtą Pareiškėjo prašymą dėl automobilio remonto paslaugos kokybės. Pažymėtina, kad Pareiškėjas dėl nekokybiškai atliktų automobilio remonto darbų pateikė 2014-07-25 skundą

tiesiogiai Inspekcijai, kuri 2014-07-29 raštu Nr. 3VS-2332 persiuntė Pareiškėjo prašymą Transporto inspekcijai, nurodydama, kad transporto priemonių remonto paslaugų kontrolė Inspekcijai teisės aktais nėra priskirta.“

9.2. „Tarnyba 2014-08-13 raštu Nr. 4-7748 kreipėsi į Transporto inspekciją ir pažymėjo, kad SEAKĮ 10 straipsnio 3 dalies 27 punktą nustato, jog Susisiekimo ministerija arba jos įgaliota institucija atlieka transporto priemonių techninio aptarnavimo ir remonto paslaugų kontrolę, bei minėto straipsnio 28 punktą nurodo, kad Susisiekimo ministerija arba jos įgaliota institucija tvirtina reikalavimus transporto priemonių techninį aptarnavimą ir remontą atliekantiems asmenims ir nustato transporto priemonių techninio aptarnavimo ir remonto paslaugų teikimo tvarką.

Pažymėtina, kad Susisiekimo ministro 2013-11-28 įsakymo Nr. 3-606 2.20 punktą nustato, kad Transporto inspekcija atlieka transporto priemonių techninio aptarnavimo ir remonto paslaugų kontrolę. Taip pat atkreiptinas dėmesys, kad Transporto inspekcijos nuostatų 8.13 punkte nustatyta, kad Transporto inspekcija atlieka transporto priemonių ir sudėtinių transporto priemonių dalių atitikties įvertinimą, taip pat pagal 8.18 punktą – organizuoja bei kontroliuoja kelių transporto priemonių techninių ekspertizų atlikimą, o pagal 8.28 punktą – nustatyta tvarka nagrinėja gyventojų ir ūkio subjektų pareiškimus, skundus, pasiūlymus, pagal kompetenciją imasi reikiamų priemonių iškilusiems klausimams spręsti. [...] Tarnyba [...] gražino Transporto inspekcijai Pareiškėjo prašymą išnagrinėti pagal kompetenciją teisės aktų nustatyta tvarka ir paprašė apie tyrimo rezultatus informuoti Tarnybą. Pareiškėjas apie atliktus veiksmus buvo informuotas 2014-08-13 raštu Nr. 4-7749.“

9.3. „Tarnyba 2014-08-29 gavo Transporto inspekcijos 2014-08-26 rašto Nr. (04)1513-3753, adresuoto Inspekcijai, kopiją. Minėtame rašte nurodyta, kad Transporto inspekcijai nepavesta vykdyti transporto priemonių techninės priežiūros ir remonto paslaugų kokybės kontrolės, taigi, Transporto inspekcija Pareiškėjo prašymą persiuntė pagal kompetenciją nagrinėti Inspekcijai. [...] minėtas Transporto inspekcijos raštas Tarnybai *buvo atsiųstas žiniai*, o Pareiškėjo prašymas tiesiogiai buvo persiųstas Inspekcijai, Tarnyba teisės aktų nebuvo įpareigota atlikti kokių nors papildomų veiksmų su Pareiškėjo prašymu.“

9.4. „Tarnyba (kaip antrasis adresatas) 2014-09-15 gavo Ministerijos 2014-09-15 raštą Nr. 2-3704 (102), kuris kaip pirmajam adresatui buvo siųstas Inspekcijai. Minėtu raštu Ministerija Inspekciją informavo, kad išnagrinėjo Inspekcijos 2014-09-04 raštą Nr. 7R-736 (kuriuo Inspekcija persiuntė Pareiškėjo prašymą dėl nekokybiškai atliktų automobilio remonto darbų Ministerijai). Ministerija pažymėjo, jog teisės aktai nesuteikia įgaliojimų Ministerijai ar Transporto inspekcijai tikrinti transporto priemonių remonto paslaugų kontrolės. Ministerija persiuntė pagal kompetenciją nagrinėti Pareiškėjo prašymą rašto adresatams.“

9.5. „Tarnyba 2014-09-18 raštu Nr. 4-9145 kreipėsi į Inspekciją ir, atsižvelgiant į tai, kad Tarnyba neatlieka prekių bei paslaugų kokybės įvertinimo bei ekspertizės, o nagrinėdama vartotojų prašymus ginčų sprendimo ne teisme tvarka vadovaujasi valstybės įgalios ekspertinės institucijos, atliekančios prekių bei paslaugų kokybės įvertinimą konkrečioje srityje, išvadomis, paprašė Inspekcijos, kaip Ministerijos rašte nurodytos pirmuoju adresatu, kuris pagal Viešojo administravimo įstatymo 23 straipsnio 7 dalį organizuoja pareiškėjo skundo nagrinėjimą, pateikti informaciją apie Pareiškėjo prašymo nagrinėjimo eigą ir rezultatus. Apie atliktus veiksmus Pareiškėjas ir Ministerija buvo informuoti 2014-09-18 raštu Nr. 4-3146.“

9.6. „Tarnyba 2014-09-29 gavo Inspekcijos 2014-09-26 raštą Nr. 7R-812, kuriame Inspekcija informavo, kad Pareiškėjo prašymas yra nagrinėjamas Inspekcijoje, vadovaujantis Automobilių remonto paslaugų teikimo tvarka, patvirtinta Ūkio ministro 2004-03-31 įsakymu Nr. 4-97.“

9.7. „Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 12 straipsnis įtvirtina Tarnybos funkcijas vartotojų teisių apsaugos srityje. Šis straipsnis numato, kad Tarnyba, be kita ko, nagrinėja vartotojų prašymus vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčų sprendimo ne teisme tvarka, įstatymų nustatyta tvarka kontroliuoja sutarčių standartines sąlygas ir ginčija nesąžiningas vartojimo sutarčių sąlygas, taiko įstatymų nustatytas poveikio priemones, taip pat Vartotojų teisių apsaugos įstatymo nustatyta tvarka



gina vartotojų viešąjį interesą. Tarnyba savo veiklą grindžia teisėtumo, įstatymo viršenybės, nepiktnaudžiavimo valdžia, operatyvumo ir kitais viešojo administravimo principais.“

9.8. „[...] Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 12 straipsnio 5 dalyje nustatyta, jog Tarnyba vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka nagrinėja vartotojų skundus. Pažymėtina, kad Tarnyba teisės aktais nėra įgaliota atlikti prekių ar paslaugų kokybės įvertinimą ar ekspertizes, o nagrinėdama vartotojų prašymus ginčų sprendimo ne teisme tvarka vadovaujasi valstybės įgaliotos ekspertinės institucijos pateiktomis išvadomis. Atkreiptinas dėmesys, kad Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatymas, kaip pastebėjo Transporto inspekcija, Tarnybai nedeleguoja paslaugų ir paslaugų kokybės kontrolės funkcijos.“

9.9. „Tarnyba, nebūdama institucija, atsakinga už prekių bei paslaugų kokybės įvertinimą, be kita ko, nekontroliuojanti atitinkamų teisės aktų, reglamentuojančių ne maisto produktų saugą, kokybę, ženklinimą, informacijos teikimą, laikymosi, o taip pat, Inspekcijai, kaip valstybės įgaliotai ekspertinei institucijai, nenustačius, kad vartotojo prašymas yra pagrįstas, neturi galimybės objektyviai išspręsti tarp šalių kilusio ginčo, įvertinti vartotojo keliamo reikalavimo pagrįstumo.“

9.10. „[...] nuo 2014-07-01 netekusiu galios pripažintas Ūkio ministro 2004-03-31 įsakymas Nr. 4-97 „Dėl automobilių remonto paslaugų teikimo tvarkos ir naudotų automobilių sudėtinių dalių tinkamumo toliau vartoti ir realizavimo tvarkos patvirtinimo“, pagal kurio nuostatas skundus dėl netinkamos kokybės automobilio remonto paslaugų ar dalių priėmė ir nagrinėjo Inspekcija, ši institucija nuo minėtos datos neatlieka automobilių remonto paslaugų teikimo kokybės vertinimo ir nenagrinėja tokio pobūdžio vartotojų skundų.

**[...] Tarnybos nuomone, nuo 2014-07-01 transporto priemonių techninio aptarnavimo ir remonto paslaugų kontrolę yra priskirta atlikti Transporto inspekcijai, todėl Tarnyba vartotojų prašymus dėl netinkamos kokybės automobilių remonto paslaugų, kurios buvo suteiktos po 2014-07-01, siuntė pagal kompetenciją nagrinėti Transporto inspekcijai, kuri, Tarnybos žiniomis, gautų vartotojų prašymų nenagrinėjo ir automobilių remonto paslaugų kokybės nevertino, motyvuodama tuo, kad teisės aktais nėra įgaliota atlikti automobilių remonto paslaugų teikimo kokybės įvertinimo.“**

9.11. „[...] Tarnyba gavo Lietuvos Respublikos Vyriausybės kanclerio 2014-08-14 raštą Nr. 17-2895, adresuotą Ministerijai, kuriame prašoma Ministerijos kartu su Tarnyba ir kitomis minėtame rašte nurodytomis institucijomis išnagrinėti Lietuvos Respublikos Seimo nario Jurgio Razmos kreipimąsi ir pateikti nuomonę dėl automobilių remonto paslaugų kontrolės vykdymo.“

9.12. „Vykdant Lietuvos Respublikos Vyriausybės kanclerio pavedimą, 2014-08-20 Ministerijos iniciatyva minėtoje ministerijoje vyko suinteresuotų institucijų pasitarimas, kuriame dalyvavo Ministerijos, Ūkio ministerijos, Inspekcijos, Transporto inspekcijos bei Tarnybos atstovai, kuriame buvo aptarta susidariusi situacija ir kylančios problemos, išsakytos institucijų nuomonės. Pažymėtina, kad minėto pasitarimo metu problema dėl institucijų kompetencijos pasiskirstymo nebuvo išspręsta.“

9.13. „Tarnyba 2014-08-29 raštu Nr. 4-8463 kreipėsi į Lietuvos Respublikos Vyriausybės kanceliariją, Ministeriją ir Teisingumo ministeriją ir, atsakydama į Lietuvos Respublikos Vyriausybės kanclerio 2014-08-14 raštą Nr. 17-2895, pateikė informaciją ir nuomonę apie susidariusią padėtį bei informavo, kad šiuo metu tokio pobūdžio vartotojų skundų Inspekcija nenagrinėja, o Transporto inspekcija gautus vartotojų prašymus siunčia Inspekcijai arba Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai. Atsižvelgiant į aukščiau išdėstytas aplinkybes ir susidariusią situaciją, Tarnyba informavo, kad nesant ekspertinės institucijos, galinčios įvertinti vartotojams atliktų automobilio remonto paslaugų kokybę, Tarnyba nagrinėdama vartotojų prašymus vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčų sprendimo ne teisme tvarka neturi galimybės priimti objektyviais įrodymais pagrįstų sprendimų.“

9.14. „[...] 2014-09-16 Inspekcijoje vyko suinteresuotų institucijų pasitarimas dėl Saugaus eismo automobilių keliais įstatymo 10 straipsnio 1 dalies 27 punkto, kuriame buvo nutarta pasiūlyti Susisiekimo ministrui priimti įsakymą, kuriuo būtų patvirtinta transporto priemonių remonto paslaugų teikimo tvarka, apimanti skundų dėl transporto priemonių remonto paslaugų tyrimo

procedūrą, ir iki 2014-12-31 pavedant jos vykdymo kontrolę Transporto inspekcijai ir Inspekcijai, o nuo 2015-01-01 – Transporto Inspekcijai. Transporto inspekcijai tiriant skundus dėl transporto priemonių remonto paslaugų, Inspekcija, vadovaudamasi Viešojo administravimo įstatymu, teikia Transporto inspekcijai tarnybinę pagalbą.“

9.15. „Pareiškėjas 2014 m. tiesiogiai į Tarnybą dėl nekokybiškai atliktų automobilio remonto darbų nesikreipė, o Tarnyba, gavusi Transporto inspekcijos persiųstą Pareiškėjo prašymą dėl netinkamos kokybės automobilio remonto paslaugų, operatyviai, pagal teisės aktuose įtvirtintus terminus, grąžino Pareiškėjo prašymą Transporto inspekcijai, kuri, Tarnybos vertinimu, pagal tuo metu galiojusias teisės aktų nuostatas, buvo įgaliota atlikti transporto priemonių techninio aptarnavimo ir remonto paslaugų kontrolę. Taip pat pažymėtina, kad Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, gavusi Ministerijos raštą (kaip antrasis adresatas), nedelsiant kreipėsi į Inspekciją (rašte nurodytą pirmuoju adresatu), prašydama pateikti informaciją apie Pareiškėjo prašymo nagrinėjimo eigą ir rezultatus.“

10. Valstybinė saugaus eismo komisija 2014-05-09 (posėdžio protokolas Nr. LV-171) posėdyje nutarė pritarti Ministerijos siūlymui inicijuoti Saugaus eismo automobilių keliais įstatymo pakeitimus, kurie Ūkio ministerijai suteiktų įgaliojimus atlikti transporto priemonių techninio aptarnavimo ir remonto paslaugų kontrolę, tvirtinti reikalavimus transporto priemonių techninę priežiūrą ir remontą atliekantiems asmenims, nustatyti transporto priemonių techninės priežiūros ir remonto paslaugų teikimo tvarką.

11. Ministerijos organizuotame 2014-08-20 pasitarime (2014-08-27 protokolas Nr. 87-77) dėl Saugaus eismo automobilių keliais įstatymo ir Vartotojų teisių apsaugos įstatymo nuostatų įgyvendinimo buvo svarstyta įmonių, atliekančių transporto priemonių remontą ir priežiūrą, darbų kokybės kontrolė. Pasitarime buvo nutarta, kad Ūkio ministerijos atstovai iki rugpjūčio 26 d. (*pastaba*: 2014 metų) informuos Ūkio ministerijos vadovybę ir pateiks Susisiekimo ministerijai Ūkio ministerijos nuomonę dėl siūlomo Susisiekimo ministerijos problemų sprendimo būdo, t. y., kol nebus patikslintas Saugaus eismo automobilių keliais (aiškiai apibrėžiantis, kas turi vykdyti automobilių remonto kokybės kontrolę) įstatymas, Inspekcija turėtų vykdyti automobilių remonto kokybės kontrolę pagal anksčiau galiojusias tvarkas.

12. Inspekcijos organizuotame 2014-09-09 posėdyje dėl Saugaus eismo automobilių keliais įstatymo 10 straipsnio 1 dalies 27 punkto buvo svarstytas transporto priemonių remonto paslaugų kontrolės (dalyvavo Tarnybos, Inspekcijos, Transporto inspekcijos, Ministerijos, Ūkio ministerijos atstovai) klausimas. Posėdyje nutarta:

„1. Pasiūlyti susisiekimo ministrui priimti įsakymą, kuriuo būtų patvirtinta transporto priemonių remonto paslaugų teikimo tvarka, apimanti skundų dėl transporto priemonių remonto paslaugų tyrimo procedūrą, ir iki 2014-12-31 pavedant jos vykdymo kontrolę Transporto inspekcijai ir Inspekcijai, o nuo 2015-01-01 Transporto inspekcijai. Tokio įsakymo įgyvendinimui reikalinga žyma, kad įsakymas suderintas su ūkio ministru.

2. Pasiūlyti susisiekimo ministrui priimti įsakymą, kuriuo būtų patvirtinta transporto priemonių remonto paslaugų teikimo tvarka, apimanti skundų dėl transporto priemonių remonto paslaugų tyrimo procedūrą. Transporto inspekcijai tiriant skundus dėl transporto priemonių remonto paslaugų, Inspekcija, vadovaudamasi Viešojo administravimo įstatymu, teikia Transporto inspekcijai tarnybinę pagalbą.“

#### *Skundo tyrimui reikšmingi teisės aktai*

13. Lietuvos Respublikos įstatymai ir kiti teisės aktai

13.1. *Vartotojų teisių apsaugos įstatyme* nustatyta:

13.1.1. *12 straipsnio 1 dalis* – „Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba atlieka šias

funkcijas: [...]; 2) koordinuoja vartotojų teisių apsaugos institucijų, atsakingų už tam tikros vartojimo srities reguliavimą, veiklą vartotojų teisių apsaugos srityje (analizuoja sukauptą, periodiškai iš valstybės ir savivaldybių institucijų gaunamą informaciją apie vartotojų teisių apsaugą; teikia pasiūlymus dėl vartotojų teisių apsaugos tobulinimo); [...]; 5) vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka nagrinėja vartotojų skundus; 6) įstatymų nustatyta tvarka kontroliuoja sutarčių standartines sąlygas ir ginčija nesąžiningas vartojimo sutarčių sąlygas; [...]"

13.1.2. *12 straipsnio 2 dalis* – „Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba turi teisę: 1) gauti iš valstybės ir savivaldybių institucijų, atsakingų už atitinkamą valdymo sritį, informaciją, susijusią su vartotojų teisių apsauga; 2) gauti iš valstybės ir savivaldybių institucijų, iš įstaigų, kitų asmenų informaciją ir dokumentus, reikalingus įstatymų pažeidimams tirti [...]"

13.1.3. *29 straipsnis* – „1. Vartotojo kreipimasis į vartojimo ginčus nagrinėjančią instituciją neatima iš vartotojo teisės kreiptis į bendrosios kompetencijos teismą Civilinio proceso kodekso nustatyta tvarka su prašymu nagrinėti ginčą iš esmės. [...]"

13.1.4. *42 straipsnio 3 dalis* – „Pradėti galimo vartotojų teisių pažeidimo nagrinėjimo procedūrą pagal pateiktą skundą atsisakoma, jeigu: 1) skunde nurodyto pažeidimo nagrinėjimas nepriskirtas Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos kompetencijai; 2) skunde nurodyti faktiniai duomenys jau buvo patikrinti ir dėl jų priimtas Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos nutarimas; 3) nėra faktinių duomenų, kurie leistų pagrįstai įtarti vartotojų teisių pažeidimą, arba pareiškėjas be pateisinamos priežasties per nustatytą terminą nepateikia jo skundą pagrindžiančių dokumentų; 4) nuo galimo šio įstatymo pažeidimo iki skundo pateikimo Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai dienos yra praėję daugiau kaip treji metai.“

13.2. *Saugaus eismo automobilių keliais įstatymo* (redakcija, galiojanti nuo 2014-07-01) *10 straipsnyje* (SEAKI) nustatyta: „1. Užtikrindama eismo saugumą, ***Susisiekimo ministerija arba jos įgaliotos institucijos***: [...]; 27) atlieka transporto priemonių techninio aptarnavimo ir remonto paslaugų kontrolę; 28) tvirtina reikalavimus transporto priemonių techninį aptarnavimą ir remontą atliekantiems asmenims ir nustato transporto priemonių techninio aptarnavimo ir remonto paslaugų teikimo tvarką; [...]"

13.3. *Viešojo administravimo įstatyme* nustatyta:

13.3.1 *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; [...]; 5) ***tarnybinės pagalbos***. Šis principas reiškia, kad viešojo administravimo subjektai, rengdami administracinius sprendimus, prireikus teikia vienas kitam reikalingą informacinę ir kitokią pagalbą; 6) ***efektyvumo***. Šis principas reiškia, kad viešojo administravimo subjektas, priimdamas ir įgyvendindamas sprendimus, jam skirtus išteklius naudoja ekonomiškai, rezultatų siekia kuo mažesnėmis sąnaudomis. 7) ***subsidiarumo***. Šis principas reiškia, kad viešojo administravimo subjektų sprendimai turi būti priimami ir įgyvendinami tuo viešojo administravimo sistemos lygiu, kuriuo jie yra efektyviausi; [...]; 12) ***naujovių ir atvirumo permainingoms principas***. Šis principas reiškia, kad viešojo administravimo subjektas turi ieškoti naujų ir veiksmingų būdų, kaip spręsti problemas, ir nuolat mokytis iš gerosios patirties pavyzdžių“;

13.3.2. *40 straipsnio 2 dalis* – „Viešojo administravimo subjektas, į kurį kreipiamasi tarnybinės pagalbos, privalo ją suteikti, išskyrus 38 straipsnyje išvardytus atvejus. Tarnybinė pagalba suteikiama ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo kreipimosi dėl tarnybinės pagalbos suteikimo gavimo dienos.“

13.4. *Vyriausybės 2007-08-22 nutarimu Nr. 875 patvirtintose Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklėse* (toliau vadinama – Asmenų prašymų nagrinėjimo taisyklės) nustatyta:

13.4.1. „6. Nagrinėdami asmenų prašymus, valstybės tarnautojai privalo vadovautis

pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, taip pat Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme įtvirtintais įstatymo viršenybės, objektyvumo, proporcingumo, nepiknaudžiavimo valdžia, tarnybinės pagalbos, efektyvumo, subsidiarumo ir „vieno langelio“ principais, o teikdami asmenims informaciją – Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatyme nustatytais informacijos išsamumo, tikslumo, teisėtumo, objektyvumo ir pagalbos principais“;

13.4.2. „10. Asmenų prašymai nagrinėjami pagal institucijos kompetenciją. Jeigu institucija, kuriai pateiktas prašymas, negaliota spręsti jame išdėstytų klausimų, ji ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo institucijoje išsiunčia prašymą kompetentingai institucijai (pasilikdama prašymo kopiją) ir raštu praneša apie tai asmeniui, paaiškindama persiuntimo priežastis.“

13.5. *Ūkio ministro 2004-03-31 įsakymu Nr. 4-97 patvirtintoje Automobilių remonto paslaugų teikimo tvarkoje* buvo reglamentuota (**negalioja nuo 2014-07-01**): „33. Kai paslaugų teikėjas nevykdo užsakymų paraiškoje nustatytų reikalavimų, vartotojas turi teisę kreiptis į Valstybinę ne maisto produktų inspekciją prie Ūkio ministerijos arba į teismą dėl pažeistų vartotojo teisių gynimo. Bet koku atveju vartotojas turi teisę kreiptis į teismą dėl nuostolių, padarytų dėl netinkamos kokybės paslaugos atlyginimo. [...]. 46. Kilus nesutarimams tarp vartotojo ir paslaugos teikėjo, skundus dėl netinkamos kokybės paslaugų ar dalių priima ir nagrinėja Valstybinė ne maisto produktų inspekcija ir jos padaliniai, esantys visose šalies apskrityse. [...]. 51. Valstybinė ne maisto produktų inspekcija Lietuvos Respublikos įstatymų ir kitų teisės aktų nustatyta tvarka [5.2], [5.3], [5.12] kontroliuoja, kaip vykdomi šios Tvarkos reikalavimai.“

13.6. *Susisiekimo ministro 2013-11-28 įsakymu Nr. 3-606 „Dėl saugaus eismo automobilių keliais įstatymo įgyvendinimo“ (redakcija įsigaliojo nuo 2014-07-01) įgaliojo Transporto inspekciją:* „2.18. tvirtinti reikalavimus transporto priemonių techninį aptarnavimą ir remontą atliekantiems asmenims; 2.19. nustatyti transporto priemonių techninio aptarnavimo ir remonto paslaugų teikimo tvarką; 2.20. atlikti transporto priemonių techninio aptarnavimo ir remonto paslaugų kontrolę; [...].“

13.7. *Ūkio ministro 2011-09-16 įsakymu Nr. 4-693 patvirtintuose Valstybinės ne maisto produktų inspekcijos prie Ūkio ministerijos nuostatuose (su vėlesniais pakeitimais)* nustatyta: „[...]; 9.11. nagrinėja vartotojų prašymus dėl ne maisto produktų saugą, kokybę, ženklumą, informacijos teikimą nustatančių teisės aktų reikalavimų laikymosi; [...].“

13.8. *Transporto inspekcijos viršininko 2014-08-07 įsakymu Nr. 2B-175 patvirtintame Reikalavimų transporto priemonių techninę priežiūrą ir (ar) remontą atliekantiems asmenims ir transporto priemonių techninės priežiūros ir (ar) remonto paslaugų teikimo tvarkos apraše* buvo reglamentuojama (**negalioja nuo 2016-05-01**): „32. Kilus nesutarimams tarp transporto priemonės valdytojo ir techninę priežiūrą ir (ar) remontą atliekančio asmens dėl techninės priežiūros ir (ar) remonto paslaugų ar dalių, skundai nagrinėjami teisės aktų nustatyta tvarka.“

13.9. *Transporto inspekcijos viršininko 2016-02-01 įsakymu Nr. 2BE-45 patvirtintame Transporto priemonių techninio aptarnavimo ir remonto paslaugų teikimo tvarkos apraše (įsigaliojo nuo 2016-05-01)* reglamentuojama: „31. Šio Aprašo nuostatų vykdymo kontrolę vykdo Valstybinės kelių transporto inspekcijos prie Susisiekimo ministerijos pareigūnai. 32. Transporto inspekcijos pareigūnai turi teisę: 32.1. atlikti techninį aptarnavimą ir remontą atliekančio asmens patikrinimą vadovaudamiesi Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo nuostatomis; 32.2. pareikalauti iš techninį aptarnavimą ir remontą atliekančio asmens per nurodytą terminą pateikti dokumentus, nurodytus Aprašo 12 ir 16 punktuose, paaiškinimus raštu ir kitokius dokumentus, reikalingus skundai iširti dėl šio Aprašo nuostatų pažeidimų. 35. Asmens skundai dėl techninio aptarnavimo ir remonto paslaugų teikimo tvarkos pažeidimų nagrinėjami Viešojo administravimo įstatymo ir kitų teisės aktų nustatyta tvarka. 36. Transporto priemonės valdytojų ir techninį aptarnavimą ir remontą atliekančių asmenų ginčai dėl suteiktos techninio aptarnavimo ir remonto paslaugos kokybės nagrinėjami Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos ir Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatymų ir kitų teisės aktų nustatyta tvarka. 37. Už Aprašo nuostatų

nesilaikymą techninį aptarnavimą ir remontą atliekantys asmenys atsako Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.“

14. Atsižvelgiant į skunde nurodytas ir tyrimo metu paaiškėjusias aplinkybes, išvadas tikslinga pateikti, išskiriant šiuos klausimus:

14.1. dėl Ministerijos pareigūnų veiksmų (neveikimo) galimai netinkamai išnagrinėjus Pareiškėjo skundą;

14.2 dėl Transporto inspekcijos pareigūnų veiksmų (neveikimo) galimai netinkamai išnagrinėjus Pareiškėjo skundą;

14.3. dėl Inspekcijos pareigūnų veiksmų (neveikimo) galimai netinkamai išnagrinėjus Pareiškėjo skundą;

14.4. dėl Tarnybos pareigūnų veiksmų (neveikimo) galimai netinkamai išnagrinėjus Pareiškėjo skundą.

***Dėl Ministerijos pareigūnų veiksmų (neveikimo)  
galimai netinkamai išnagrinėjus Pareiškėjo skundą***

*Išvados*

15. Atsižvelgus į šio tyrimo metu nustatytas aplinkybes ir išanalizavus teisinį reglamentavimą, konstatuotina:

15.1. Pagal Ministerijos nuostatus (patvirtinti Vyriausybės 2010-10-13 nutarimu Nr. 1480 ir galioję Skundo nagrinėjimo metu; nuo 2016-07-01 įsigaliojo nauja redakcija), Ministerija formuoja valstybės politiką, taip pat organizuoja, koordinuoja ir kontroliuoja jos įgyvendinimą susisiekimo ministrui pavestose valdymo srityse. Valstybės politikos įgyvendinimo funkcijos Susisiekimo ministerijai gali būti pavestos tik įstatymų nustatytais atvejais ir nustatytam terminui. Svarbiausieji Ministerijos veiklos tikslai yra: formuoti valstybės politiką transporto sistemos funkcionavimo ir visų rūšių transporto infrastruktūros plėtros srityje ir organizuoti, koordinuoti ir kontroliuoti jos įgyvendinimą; formuoti valstybės politiką keleivių ir krovinių vežimo geležinkelių, kelių, jūrų, vidaus vandens, oro transportu srityje ir organizuoti, koordinuoti ir kontroliuoti jos įgyvendinimą; formuoti valstybės politiką visų rūšių transporto saugaus eismo srityje ir organizuoti, koordinuoti ir kontroliuoti jos įgyvendinimą; formuoti valstybės politiką kombinuoto vežimo, transporto tranzito ir logistikos srityse ir organizuoti, koordinuoti ir kontroliuoti jos įgyvendinimą; ir kt. Ministerija teisės aktų nustatyta tvarka nagrinėja asmenų prašymus, skundus ir pranešimus, priskirtinus Susisiekimo ministerijos kompetencijai, imasi priemonių, kad būtų atsakyta į juose keliamus klausimus. ***Susisiekimo ministras koordinuoja ir kontroliuoja įstaigų prie Susisiekimo ministerijos veiklą, jeigu šių funkcijų nepaveda viceministrams ir ministerijos kancleriui ir įstatymai nenustato kitaip;***

15.2. Asmenų prašymų nagrinėjimo taisyklių 10 punkte (redakcija, galiojusi Pareiškėjo Skundo nagrinėjimo metu) reglamentuota, kad asmenų prašymai nagrinėjami pagal institucijos kompetenciją. Jeigu institucija, kuriai pateiktas prašymas, negaliota spręsti jame išdėstytų klausimų, ji ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo institucijoje išsiunčia prašymą kompetentingai institucijai ir raštu praneša apie tai asmeniui, paaiškindama persiuntimo priežastis (pažymos 13.4.2 punktas);

15.3. vadovaujantis Saugaus eismo automobilių keliais įstatymu (redakcija, galiojusi Skundo nagrinėjimo metu (pažymos 13.2 punktas), Ministerija arba jos įgaliotos institucijos atlieka transporto priemonių remonto paslaugų kontrolę, tvirtina transporto priemonių remonto paslaugų tvarką;

15.4. susisiekimo ministras 2013-11-28 įsakymu Nr. 3-606 (įsigaliojo 2014-07-01 ir galiojo Skundo nagrinėjimo metu) įpareigojo Transporto inspekciją nustatyti remonto paslaugų teikimo tvarką, atlikti remonto paslaugų kontrolę (pažymos 13.6 punktas);

### 15.5. nagrinėjamu atveju:

15.5.1. Ministerija, gavusi Inspekcijos persiūtą Pareiškėjo skundą, paaiškinusi, kad teisės aktai nesuteikia įgaliojimų nei Ministerijai, nei Transporto inspekcijai tikrinti transporto priemonių remonto paslaugų kokybę, persiuntė Skundą nagrinėti Inspekcijai ir Tarnybai (pažymos 4.4 punktas). Pažymėtina, kad Ministerija formuoja valstybės politiką, taip pat organizuoja, koordinuoja ir kontroliuoja jos įgyvendinimą susisiekimo ministrui pavestose valdymo srityse, taigi, jeigu Ministerija nevykdo transporto priemonių remonto paslaugų kontrolės, ji privalėjo užtikrinti Saugaus eismo automobilių keliais įstatymu nustatytų funkcijų vykdymą. Tačiau Ministerija persiuntė Skundą kitoms institucijoms.

Įvertinus surinktą informaciją, konstatuotina, kad Ministerija galimai **nepagrįstai** pamiršo Saugaus eismo automobilių keliais įstatymo nuostatas (Ministerija arba jos įgaliotos institucijos atlieka transporto priemonių remonto paslaugų kontrolę, tvirtina transporto priemonių remonto paslaugų tvarką) ir ministro įsakymą (įpareigojo Transporto inspekciją nustatyti remonto paslaugų teikimo tvarką, atlikti remonto paslaugų kontrolę), taip pat **vykdė galimai nepakankamą** pavaldžių institucijų (Transporto inspekcijos) kontrolę, nes Transporto inspekcija, vykdydama ministro pavedimą, įsakymu patvirtino *Reikalavimų transporto priemonių techninę priežiūrą ir (ar) remontą atliekantiems asmenims ir transporto priemonių techninės priežiūros ir (ar) remonto paslaugų teikimo tvarkos aprašą, kuriame nėra pasisakyta dėl transporto priemonių remonto paslaugų kontrolės atlikimo (nors buvo įpareigota tokią kontrolę atlikti; pažymos 13.6 punktas), aiškiai nenurodoma skundų nagrinėjimo tvarka* šiais klausimais (pažymos 13.8 punktas). Pažymėtina ir tai, kad nuo 2014-07-01 (Skundo nagrinėjimo laikotarpiu), ūkio ministrui įsakymu (pažymos 13.5 punktas) panaikinus Automobilių remonto paslaugų teikimo tvarką, kuria vadovaujantis Inspekcija nagrinėjo skundus dėl galimai netinkamos kokybės transporto priemonių remonto paslaugų, nebeliko institucijos, nagrinėjančios tokio pobūdžio asmenų skundus bei teikiančios išvadas remonto paslaugų kokybės klausimais.

Taigi, Ministerija, užuot pavedusi Transporto inspekcijai išnagrinėti Pareiškėjo skundą bei atlikti remonto paslaugų kontrolę, **nepagrįstai** persiuntė Skundą Inspekcijai, kuri jau neturėjo įgaliojimų tokio pobūdžio skundams nagrinėti;

15.5.2. kadangi nuo 2014-07-01 (Inspekcija neteko įgaliojimų nagrinėti skundus dėl transporto priemonių remonto netinkamos kokybės paslaugų, Transporto inspekcija *Reikalavimų transporto priemonių techninę priežiūrą ir (ar) remontą atliekantiems asmenims ir transporto priemonių techninės priežiūros ir (ar) remonto paslaugų teikimo tvarkos apraše* nenumatė transporto priemonių remonto paslaugų kontrolės funkcijos) asmenų skundų ir ginčų nagrinėjimo transporto priemonių remonto paslaugų teikimo kontrolės procesuose situacija tapo neapibrėžta ir netgi komplikauta. Ministerija 2014-08-20 organizavo pasitarimą (2014-08-27 protokolas Nr. 87-77) dėl Saugaus eismo automobilių keliais įstatymo ir Vartotojų teisių apsaugos įstatymo nuostatų įgyvendinimo, buvo svarstyta įmonių, atliekančių transporto priemonių remontą ir priežiūrą, darbų kokybės kontrolė. Pasitarime buvo nutarta (kritiškai vertintinas šis nutarimas), kad Ūkio ministerijos atstovai iki rugpjūčio 26 d. [*pastaba*: 2014 metų] informuos Ūkio ministerijos vadovybę ir pateiks Susisiekimo ministerijai Ūkio ministerijos nuomonę dėl siūlomo Susisiekimo ministerijos problemų sprendimo būdo, t. y., kol nebus patikslintas Saugaus eismo automobilių keliais įstatymas (aiškiai apibrėžiantis, kas turi vykdyti automobilių remonto kokybės kontrolę), **Inspekcija turėtų vykdyti** automobilių remonto kokybės kontrolę pagal anksčiau galiojusias tvarkas.

Atkreiptinas dėmesys, kad teisės aktai išliko nepakeisti, situacija liko tokia pati, Saugaus eismo automobilių keliais įstatymo nuostatos, įpareigojančios Ministeriją ar jos įgaliotas institucijas atlikti transporto priemonių remonto paslaugų, apimančių paslaugų kokybę, kontrolę, Skundo nagrinėjimo metu nebuvo vykdomos. **Ir tik** 2016-02-01 Transporto inspekcijos viršininko įsakymu (pažymos 13.9 punktas), vykdam **tik** susisiekimo ministro 2013-11-28 įsakymo Nr. 3-606 2.18 ir 2.19 punktus (pažymos 13.6 punktas), buvo patvirtintas Transporto priemonių techninio aptarnavimo ir remonto paslaugų teikimo tvarkos aprašas. **Taigi, susisiekimo ministro įsakymo Nr. 3-606 2.20 punktas (atlikti transporto priemonių techninio aptarnavimo ir remonto paslaugų**

*kontrolę*) *liko neįgyvendintas*. Pažymėtina ir tai, kad neaišku, ar Saugaus eismo automobilių keliais įstatyme (pažymos 13.2 punktą), susisiekiimo ministro įsakyme (pažymos 13.6 punktą) nuostata „atlikti remonto paslaugų kontrolę“ *apima ir remonto paslaugų kokybės kontrolę*.

16. Apibendrinus pateiktas išvadas, įvertinus tai, jog Ministerija neužtikrino tinkamo Saugaus eismo automobilių keliais įstatymo 10 straipsnio 1 dalies 27 punkto nuostatų įgyvendinimo, Ministro įsakymo vykdymo, nepakankamai kontroliavo Transporto inspekcijos veiklą, konstatuotina, kad Pareiškėjo skundas dėl Ministerijos pareigūnų veiksmų (neveikimo) pripažintinas pagrįstu.

### ***Dėl Transporto inspekcijos pareigūnų veiksmų (neveikimo) galimai netinkamai išnagrinėjus Pareiškėjo skundą***

17. Atsižvelgus į šio tyrimo metu nustatytas aplinkybes ir išanalizavus teisinį reglamentavimą, konstatuotina:

17.1. *susisiekiimo ministras 2013-11-28 įsakymu Nr. 3-606 įgaliojo Transporto inspekciją atlikti transporto priemonių techninio aptarnavimo ir remonto paslaugų kontrolę* (pažymos 13.6 punktą);

17.2. Transporto inspekcija, vadovaudamasi susisiekiimo ministro 1996-09-26 įsakymu Nr. 304 patvirtintų Transporto inspekcijos nuostatų (galiojusių Skundo nagrinėjimo metu, iki 2016-07-13) 8.1, 8.13, 8.28 punktais, vykdant jai priskirtus uždavinius, buvo įgaliota *rengti Lietuvos Respublikos įstatymų, Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimų ir kitų teisės aktų projektus*; atlikti transporto priemonių ir sudėtinių transporto priemonių dalių atitikties įvertinimą, nustatyta tvarka nagrinėti gyventojų ir ūkio subjektų pareiškimus, skundus, pasiūlymus, pagal kompetenciją imtis reikiamų priemonių iškilusiems klausimams spręsti. Vadovaujantis nuostatų 2016-07-11 įsakymu Nr. 3-228 patvirtintos naujos redakcijos (nuo 2016-07-13) 12.2.6, 12.3, 12.9 punktais, Transporto inspekcija, vykdydama jai nustatytus uždavinius, įgaliota *vykdyti techninės priežiūros ir remonto paslaugų teikimo kontrolę, teikti pasiūlymus dėl teisės aktų projektų ir dalyvauti rengiant, svarstant, nagrinėjant Lietuvos Respublikos įstatymų, Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimų ir kitų teisės aktų projektus*, o priėmus juos pagal kompetenciją įgyvendinti; nustatyta tvarka nagrinėti asmenų prašymus, skundus ir pranešimus, pagal kompetenciją imtis reikiamų priemonių iškilusiems klausimams spręsti;

17.3. *nagrinėjamu atveju:*

17.3.1. Transporto inspekcija, 2014-07-29 gavusi Inspekcijos persiustą Pareiškėjo skundą, jį 2014-08-04 raštu persiuntė Tarnybai. Pareiškėją apie tai informavo ir nurodė, jog Transporto inspekcija nenagrinėja nesutarimų tarp transporto priemonės valdytojo ir remontą atliekančio asmens. Tačiau Pareiškėjo skundo išnagrinėjimas (persiuntimas) nelaikytinas tinkamu, nes Transporto inspekcija:

1) *nepagrįstai* nevykdė susisiekiimo ministro įsakymo Nr. 3-606 atlikti remonto paslaugų teikimo kontrolę;

2) nepaiškino Pareiškėjui esamos situacijos dėl teisinio reglamentavimo trūkumų (Inspekcija jau neturi įgaliojimų vykdyti transporto priemonių remonto paslaugų kontrolės, Transporto inspekcija dar nespėjo patvirtinti teisės aktų, reglamentuojančių transporto priemonių remonto atlikimo tvarką ir kontrolę), nepateikė informacijos, kaip Pareiškėjui pasinaudoti teise kreiptis į teismą dėl ginčo sprendimo iš esmės ir galimai jam padarytos žalos atlyginimo;

17.3.2. *tik* 2016-02-01 Transporto inspekcijos viršininko įsakymu (pažymos 13.9 punktą), vykdant *tik* susisiekiimo ministro įsakymo Nr. 3-606 **2.18 ir 2.19** punktus (pažymos 13.6 punktą), buvo patvirtintas Transporto priemonių techninio aptarnavimo ir remonto paslaugų teikimo tvarkos aprašas. **Taigi, susisiekiimo ministro įsakymo Nr. 3-606 2.20 punktą** „atlikti transporto priemonių techninio aptarnavimo ir remonto paslaugų kontrolę“ *liko neįgyvendintas*. Pagal pirmiau nurodytą aprašą, Transporto inspekcija vykdo tik „aprašo nuostatų vykdymo kontrolę“;

„atliekančio remontą asmens patikrinimą“ vadovaudamasi Viešojo administravimo įstatymo nuostatomis.

Pažymėtina ir tai, kad iki šiol neaiškus teisinis reglamentavimas, klaidinantis ne tik piliečius, bet valstybės institucijas – ar Saugaus eismo automobilių keliais įstatyme (pažymos 13.2 punktas), susisiekimo ministro įsakyme Nr. 3-606 (pažymos 13.6 punktas) nuostata „atlikti remonto paslaugų kontrolę“ *apima ir remonto paslaugų kokybės kontrolę; jeigu neapima, tuomet kas gi tokių specifinių paslaugų, kaip transporto priemonių remontas, kokybę galėtų patikrinti ir pateikti išvadas skundus nagrinėjančiai institucijai;*

17.3.3. nepagrįstai nevykdė nuostatais jai priskirtos funkcijos (pažymos 17.2 punktas) rengti teisės aktų projektus ir (arba), teikti pasiūlymus dėl teisės aktų tobulinimo.

18. Apibendrinus pateiktas išvadas, konstatuotina, kad Transporto inspekcija nesiėmė priemonių išaiškinti Pareiškėjui esamą situaciją dėl tuo metu neaiškiai reglamentuoto remonto paslaugų kokybės kontrolės atlikimo bei kitų teisinių priemonių, kurių jis galėtų imtis dėl žalos, padarytos suteikiant netinkamos kokybės paslaugą, atlyginimo, o persiuntė Tarnybai, vėliau Inspekcijai (pažymos 4.3 punktas), taigi Pareiškėjo skundas dėl Transporto inspekcijos pareigūnų veiksmų (neveikimo) pripažintinas pagrįstu.

***Dėl Inspekcijos pareigūnų veiksmų (neveikimo)  
galimai netinkamai išnagrinėjus Pareiškėjo skundą***

19. Atsižvelgus į šio tyrimo metu nustatytas aplinkybes ir išanalizavus teisinį reglamentavimą, konstatuotina:

19.1. nuo 2014-07-01 Inspekcija neteko įgaliojimų nagrinėti skundus dėl transporto priemonių remonto paslaugų galimai netinkamos kokybės (pažymos 13.5 punktas);

19.2. vadovaujantis Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 2.97 straipsnio 3 dalimi, Lietuvos Respublikos biudžetinių įstaigų įstatymo 14 straipsniu ir Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2015-08-19 nutarimu Nr. 876 „Dėl sutikimo reorganizuoti Valstybinę ne maisto produktų inspekciją prie Ūkio ministerijos“, Valstybinė ne maisto produktų inspekcija prie Ūkio ministerijos *reorganizuota jungimo būdu* – prijungiant ją prie Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos (Vyriausybės 2015-12-23 nutarimas Nr. 1332);

19.3. Pareiškėjo skundo *nagrinėjimo metu:*

19.3.1. Inspekcija, kuriai teisės aktais jau nebuvo pavesta atlikti transporto priemonių paslaugų kontrolę, gavusi iš Ministerijos persiustą Pareiškėjo skundą, *tuo metu jį tinkamai* išnagrinėjo ir 2014-10-29 raštu Pareiškėją informavo, kad automobilis turi gedimą, kuris atsirado po remonto, atlikto įvykus draudžiamajam įvykiui (pažymos 4.2 punktas). Pareiškėjui tinkamai buvo išaiškinta apskundimo tvarka, paaiškinta galimai pažeistų jo teisių gynimo tvarka;

19.3.2. Inspekcija, atsižvelgdama į tuo metu galiojantį teisinį reglamentavimą, siekdama, kad tik viena viešojo administravimo institucija vykdytų visų kategorijų transporto priemonių, jų dalių, remonto paslaugų kontrolę bei vartotojų teisių apsaugą, 2015-05-04 raštu Ministerijai, Ūkio ministerijai pateikė pastabas ir siūlymus dėl Vyriausybės nutarimo „Dėl 1913 m. sausio 15d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) Nr. 168/2013 dėl dviračių ir triračių transporto priemonių bei keturračių patvirtinimo ir rinkos priežiūros nuostatų įgyvendinimo“ projekto (pažymos 8.7 punktas), t. y. pateikė siūlymą transporto priemonių, jų sudėtinių dalių kontrolę perduoti Transporto inspekcijai.

20. Apibendrinus pateiktas išvadas, konstatuota, kad tuometinės Inspekcijos pareigūnų veiksmuose biurokratizmo nenustatyta. Kadangi Inspekcija yra reorganizuota (jos funkcijas perėmė Tarnyba), skundo dalies dėl Inspekcijos pareigūnų veiksmų tyrimas nutrauktinas.



***Dėl Tarnybos pareigūnų veiksmų (neveikimo)  
galimai netinkamai išnagrinėjus Pareiškėjo skundą***

21. Atsižvelgus į šio tyrimo metu nustatytas aplinkybes ir išanalizavus teisinį reglamentavimą, konstatuotina:

21.1. Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas savo paskirtimi (I straipsnio 1 dalis) apibrėžia vartotojų teises, vartotojų teisių apsaugos sritis, nustato vartotojų teisių apsaugos institucinę sistemą, vartotojų teisių apsaugos institucijų kompetenciją, reglamentuoja vartotojų švietimą, vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų santykius, vartotojų teisių gynimo ne teisme tvarką ir atsakomybę už teisės aktų, reglamentuojančių vartotojų teisių apsaugą, pažeidimus. Tarnyba teisės aktais nėra įgaliota atlikti paslaugų kokybės įvertinimą ar ekspertizes, nagrinėdama vartotojų prašymus ginčų sprendimo ne teisme tvarka vadovaujasi valstybės įgalios ekspertinės institucijos pateiktomis išvadomis;

21.2. Pareiškėjas tiesiogiai į Tarnybą dėl galimai pažeistų teisių nesikreipė;

21.3. *nagrinėjamu atveju* Tarnyba, gavusi Transporto inspekcijos persiūtą Pareiškėjo skundą (pažymos 9.1, 9.2 punktai) ir Ministerijos, Transporto inspekcijos raštus (kaip antrasis adresatas), vadovaudamasi tuo metu galiojusiu teisės aktų nuostatomis, tinkamai išnagrinėjo skundą, teikė išsamią informaciją, pastabas, pasiūlymus:

21.3.1. 2014-08-13 raštu grąžino Transporto inspekcijai pagal kompetenciją nagrinėti Pareiškėjo skundą (pažymos 9.1, 9.2 punktai), nurodydama, jog, vadovaujantis SEAKĮ nuostatomis, Ministerija arba jos įgaliota institucija atlieka transporto priemonių remonto paslaugų kontrolę, kartu pažymėdama, kad susisiekimo ministras 2013-11-28 įsakymu Transporto inspekciją įgaliojo atlikti remonto paslaugų kontrolę. Tarnyba Pareiškėjui 2014-08-13 raštu išsamiai paaiškino, kad, vadovaujantis galiojančiais teisės aktais, Transporto inspekcija atlieka remonto paslaugų kontrolę;

21.3.2. vykdant Vyriausybės kanclerio 2014-08-14 pavedimą (pažymos 9.11, 9.12, 9.13 punktai), Ministerijoje buvo organizuotas suinteresuotų institucijų pasitarimas, kuriame dalyvavo Tarnyba. Tarnyba 2014-08-29 raštu kreipėsi į Vyriausybę, Ministeriją, Teisingumo ministeriją bei pateikė nuomonę apie susidariusią situaciją, kai Inspekcija neturi įgaliojimų nagrinėti tokio pobūdžio vartotojų skundų (dėl transporto priemonių remonto paslaugų kokybės), o Transporto inspekcija, nors ir yra įgaliota atlikti remonto paslaugų kontrolę, nenagrinėja skundų ir persiunčia Inspekcijai bei Tarnybai nagrinėti skundus.

Tarnyba ne kartą yra pažymėjusi: kadangi tokio pobūdžio skundams tinkamai išnagrinėti reikalingos specialios žinios, reikalinga ekspertinė institucija, galinti įvertinti remonto paslaugų kokybę, ir tokia institucija yra Transporto inspekcija, kuriai pavesta atlikti remonto paslaugų kontrolę.

22. Apibendrinus pateiktas išvadas, konstatuotina, kad Tarnybos pareigūnų veiksmuose, nagrinėjant Pareiškėjo skundą, biurokratizmo nenustatyta, taigi ši Skundo dalis atmestina.

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

„Konstitucinis Teismas 2004 m. liepos 1 d. nutarime ir 2004 m. lapkričio 5 d. išvadoje konstatavo, kad Konstitucijoje yra įtvirtintas atsakingo valdymo principas. Valdžios atsakomybė visuomenei – teisinės valstybės principas, kuris įtvirtintas Konstitucijoje nustačius, kad valdžios įstaigos tarnauja žmonėms, kad piliečiai turi teisę [...] apskusti jų sprendimus, garantavus piliečiams galimybę ginti savo teises teisme, peticijos teisę, taip pat teisės aktuose reglamentavus piliečių prašymų ir skundų nagrinėjimo procedūrą ir kt. [...].“

Primant sprendimą dėl konkretaus prašymo (ar kitokio pobūdžio kreipimosi, nepriklausomai nuo tokio dokumento formos) turi būti veikiami paisant pagrindiniame šalies įstatyme – Konstitucijoje įtvirtinto, atkartojamo ir Viešojo administravimo įstatyme, principo, kad

valdžios įstaigos tarnauja žmonėms“ (2013-03-05 nutartis, priimta administracinėje byloje Nr. A556-439/2013).

Konstitucinė nuostata, kad valdžios įstaigos tarnauja žmonėms, konstitucinis atviros visuomenės imperatyvas, konstitucinė valstybės tarnybos samprata suponuoja tai, kad valstybės tarnyba turi būti atvira, prieinama žmonėms, kurių reikalus ji tvarko. Minėta, kad valstybės, kaip visos visuomenės organizacijos, paskirtis, taigi ir valstybės tarnybos paskirtis, – užtikrinti žmogaus teises ir laisves, garantuoti viešąjį interesą. [...]. 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 [...].“

24. Viešojo administravimo subjektų veiksmai turi būti aiškūs, nedviprasmiški. Viešojoje teisėje veikiančios įstatymo viršenybės ir teisinio apibrėžtumo principai lemia tai, kad visi viešojo administravimo subjektai turi tik tokius įgalinimus, kurie jiems yra suteikti konkrečiomis teisės aktų nuostatomis, plečiamas valdymo institucijų kompetencijos aiškinimas yra negalimas (2009-04-09 sprendimas administracinėje byloje Nr. A<sup>556</sup>-476/2009; 2009-12-23 nutartis administracinėje byloje Nr. A<sup>502</sup>-1505/2009). Priimant sprendimą dėl konkretaus prašymo (arba kitokio pobūdžio kreipimosi, nepriklausomai nuo tokio dokumento formos) turi būti veikama paisant pagrindiniame šalies įstatyme – Konstitucijoje – įtvirtinto, atkartojamo ir Viešojo administravimo įstatyme, principo, kad valdžios įstaigos tarnauja žmonėms (2013-03-05 nutartis administracinėje byloje Nr. A556-439/2013).

25. Teisėkūros principai apibūdina tam tikrus imperatyvius reikalavimus, keliamus teisėkūroje dalyvaujantiems subjektams, siekiant sukurti vientisą, nuoseklią, darnią ir veiksmingą teisės sistemą. Pagal Teisėkūros pagrindų įstatymo nuostatas, teisėkūroje vadovaujamosi šiais principais: **pagarbos asmens teisėms ir laisvėms**, reiškiančiu, kad teisės aktų nuostatos turi užtikrinti ir negali paneigti Konstitucijoje, Europos Sąjungos teisės aktuose, Lietuvos Respublikos tarptautinėse sutartyse, Lietuvos Respublikos įstatymuose ir kituose teisės aktuose nustatytų asmens teisių ir laisvių, teisėtų interesų; **efektyvumo**, reiškiančiu, kad rengiant teisės akto projektą turi būti įvertinamos visos galimos teisinio reguliavimo alternatyvos ir pasirenkama geriausia iš jų, teisės akte turi būti įtvirtinamos veiksmingiausiai ir ekonomiškiausiai teisinio reguliavimo tikslą leisiančios priemonės, turi būti skelbiami ir įvertinami dėl teisinio reguliavimo gauti pasiūlymai, o teisėkūros veiksmai atliekami per protingus terminus; **aiškumo**, reiškiančiu, kad teisės aktuose nustatytas teisinis reguliavimas turi būti logiškas, nuoseklus, glaustas, suprantamas, tikslus, aiškus ir nedviprasmiškas.

26. Atsižvelgiant į šio tyrimo metu nustatytas aplinkybes, pateiktas išvadas, konstatuotina:

26.1. Pareiškėjo skundas buvo siuntinėjamas iš vienos valstybės institucijos į kitą, neieškoma sprendimo, kaip padėti asmeniui spręsti jo problemą, bet siekiama pateisinti neveikimą, grindžiant tai teisės aktų nebuvimu ir pan., t. y. nagrinėjant Pareiškėjo skundą buvo pažeisti **įstatymo viršenybės** (SEAKĮ nustatyta, jog Ministerija arba jos įgaliota institucija atlieka remonto paslaugų kontrolę, Ministerija įsakymu įpareigojo Transporto inspekciją atlikti remonto paslaugų kontrolę, tačiau šios teisės aktų nuostatos Pareiškėjo skundo nagrinėjimo metu nebuvo vykdomos), **efektyvumo** (Ministerija, Transporto inspekcija nenagrinėjo Pareiškėjo skundo, o tik siuntinėjo valstybės institucijoms, kurios nevykdė remonto paslaugų, taip pat ir kokybės, kontrolės, – Tarnybai, Inspekcijai), **subsidiarumo** (teikti išvadas dėl transporto priemonės remonto paslaugų kokybės reikalingos specialiosios žinios, taigi Transporto inspekcijos pareigūnams, kaip šios srities specialistams, buvo teisės aktais pavesta atlikti remonto paslaugų kontrolę, tačiau Pareiškėjo skundo

nagrinėjimo metu šios funkcijos jie nevykdė) principai (pažymos 13.3 punktas);

26.2. teisės aktai turi būti aiškūs, nedviprasmiški ir tikslūs:

26.2.1. SEAKĮ nustatyta „Ministerija arba jos įgaliota institucija **atlieka remonto paslaugų kontrolę**“ (pažymos 13.2 punktas), susisiekimo ministras 2013-11-28 įsakymu Nr. 3-606 (pažymos 13.6 punktas) įgaliojo Transporto inspekciją atlikti transporto priemonių **remonto paslaugų kontrolę**, taigi toks teisinis reglamentavimas sudarė prielaidą išvedžiojimams, kad teisės aktais Transporto inspekcijai nepavesta atlikti remonto paslaugų kokybės kontrolę bei teikti išvadas šiais klausimais. Tiek Ministerija, tiek Transporto inspekcija Pareiškėjo skundo nagrinėjimo metu laikėsi pozicijos (tokia pozicija pateikta ir Seimo kontrolieriui), jog teisės aktais nepavesta nagrinėti skundus remonto paslaugų kokybės klausimais bei atlikti remonto paslaugų kokybės kontrolę (nors buvo žinoma, kad Inspekcija tuo metu jau neturėjo įgaliojimų tokio pobūdžio skundus nagrinėti);

26.2.2. Transporto inspekcijos viršininkas, vykdydamas susisiekimo ministro 2013-11-28 įsakymo Nr. 3-606 (pažymos 13.6 punktas) įgyvendino **tik 2.18** (tvirtinti reikalavimus transporto priemonių techninį aptarnavimą ir remontą atliekantiems asmenims) ir 2.19 (nustatyti transporto priemonių techninio aptarnavimo ir remonto paslaugų teikimo tvarką) punktus, 2016-02-01 įsakymu Nr. 2BE-45 patvirtino Transporto priemonių techninio aptarnavimo ir remonto paslaugų teikimo tvarkos aprašą (įsigaliojo nuo 2016-05-01; pažymos 13.9 punktas). **Taigi liko neįgyvendintas susisiekimo ministro įsakymo Nr. 3-606 2.20 punktas – atlikti transporto priemonių techninio aptarnavimo ir remonto paslaugų kontrolę**. Atkreiptinas dėmesys, kad šiuo klausimu Ministerija vykdė nepakankamą kontrolę.

Pareiškėjo skundo nagrinėjimo metu nebuvo aišku ir iki šiol nėra aišku, kas iš tiesų atlieka (turėtų atlikti) transporto remonto paslaugų kokybės kontrolę, ar remonto paslaugų kontrolė apima ir kokybės patikrą;

26.3. Tarnyba, vadovaudamasi Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 12 straipsnio nuostatomis, **užtikrina vartotojų teisių apsaugą, prižiūri, ar rinkai tiekiami ne maisto produktai atitinka ne maisto produktų saugą, kokybę**, ženklina nustatančių teisės aktų reikalavimus, ne teismo tvarka sprendžia vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčus. Įstatyme Transporto inspekcija kaip institucija, nagrinėjanti vartotojų ginčus ne teismo tvarka, nėra numatyta. Pažymėtina, kad transporto priemonių bei jų sudėtinių dalių rinkos priežiūra neatsiejamai susijusi su transporto priemonių techninio aptarnavimo ir remonto paslaugų atlikimu, o dauguma gaunamų vartotojų skundų susiję su remonto paslaugų atlikimu. Atkreiptinas dėmesys, kad Tarnyba, nagrinėdama vartotojų skundus dėl galimai paslaugos teikėjo nekokybiškai atlikto transporto priemonės remonto ginčų sprendimo ne teisme tvarka, neturėdama kompetentingos institucijos išvados šiuo klausimu, neturi galimybės priimti objektyviais įrodymais pagrįsto sprendimo. Teisinis reglamentavimas (kas turi patikrinti ir pateikti išvadas) dėl transporto priemonių sudėtinių dalių kokybės, remonto paslaugų kokybės nustatymo nėra aiškus.

Taigi, siekiant išvengti tokio neapibrėžtumo, nepagrįstų ginčų tarp valstybės institucijų, vartotojų skundų persiuntinėjimo, dviprasmybių, tikslinga kreiptis į Vyriausybę siūlant apsvarstyti klausimą dėl teisės aktų tobulinimo, t. y. nustatyti, ar transporto techninio aptarnavimo ir remonto paslaugų kontrolė apima ir kokybės kontrolę bei kuriai valstybės institucijai pavedama ši kontrolės ir išvadų vartotojų ginčus nagrinėjančioms institucijoms ir (arba) vartotojams teikimo funkcija.

Lietuvos Respublikos Konstitucinis Teismas ne kartą yra konstatavęs, jog **teisinio tikrumo ir teisinio aiškumo imperatyvas suponuoja tam tikrus privalomus reikalavimus teisiniam reguliavimui: jis privalo būti aiškus ir darnus, teisės normos turi būti formuluojamos tiksliai** (Konstitucinio Teismo 2003-05-30, 2004-01-26 nutarimai).

27. Atkreiptinas Pareiškėjo dėmesys į tai, kad, vadovaujantis Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso 5 straipsnio 1 dalimi, kiekvienas suinteresuotas asmuo turi teisę įstatymų nustatyta tvarka kreiptis į teismą, kad būtų apginta pažeista ar ginčijama jo teisė arba įstatymų saugomas interesas. Kreipimasis į vartojimo ginčus nagrinėjančią instituciją neatima iš asmens teisės kreiptis į bendros kompetencijos teismą su prašymu nagrinėti ginčą iš esmės (pažymos 13.1.3

punktas).

### III. SEIMO KONTROLIERIAUS SPRENDIMAI

28. Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo 22 straipsnio 1 dalies 1 punktu, Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierius nusprendžia X skundo dalį dėl Susisiekimo ministerijos pareigūnų veiksmų (neveikimo) pripažinti pagrįsta.

29. Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo 22 straipsnio 1 dalies 1 punktu, Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierius nusprendžia X skundo dalį dėl Valstybinės kelių transporto inspekcijos pareigūnų veiksmų (neveikimo) pripažinti pagrįsta.

30. Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo 22 straipsnio 1 dalies 3 punktu, Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierius nusprendžia X skundo dalies dėl buvusios (reorganizuotos) Valstybinės ne maisto produktų inspekcijos pareigūnų veiksmų (neveikimo) tyrimą nutraukti.

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

### IV. SEIMO KONTROLIERIAUS REKOMENDACIJOS

32. Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo 19 straipsnio 1 dalies 1, 8, 14, 17 punktais, Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierius rekomenduoja:

**32.1. Lietuvos Respublikos Ministrui Pirmininkui:**

1) atkreipti dėmesį į pažymoje iškeltą problemą dėl teisės aktų neaiškumo ir būtinybės juos tobulinti (pažymos 26 punktas), t. y. teisiniame reglamentavime nustatyti, ar transporto techninio aptarnavimo ir remonto paslaugų kontrolė apima ir kokybės kontrolę, bei kuriai valstybės institucijai pavedama šią funkciją atlikti, užtikrinant tinkamą vartotojų teisių apsaugą;

2) užtikrinti, kad reikiamų teisės aktų priėmimas nebūtų vilkinamas;

**32.2. susisiekimo ministrui:**

1) imtis priemonių ir užtikrinti, kad ateityje Ministerijoje ir Transporto inspekcijoje asmenų prašymai, skundai būtų nagrinėjami iš esmės, kitoms institucijoms nagrinėti persiunčiami tik teisės aktuose nustatyta tvarka ir tik pagal kompetenciją;

2) informuoti, dėl kokių priežasčių Transporto inspekcijos viršininkas, patvirtindamas Transporto priemonių techninio aptarnavimo ir remonto paslaugų teikimo tvarkos aprašą (pažymos 17.3.2 punktas), tik dalinai įvykdė susisiekimo ministro 2013-11-28 įsakymą Nr. 3-606, t. y. liko neįvykdytas 2.20 punktas „atlikti transporto priemonių techninio aptarnavimo ir remonto paslaugų kontrolę“, bei kokių bus imtasi priemonių šiuo klausimu.

Apie rekomendacijų vykdymą prašytume Seimo kontrolierių informuoti iki 2017-05-31.

Seimo kontrolierius

Augustinas Normantas