



# LIETUVOS RESPUBLIKOS SEIMO KONTROLIERIUS

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

2018-04-23 Nr. 4D-2018/1-83  
Vilnius

### SKUNDO ESMĖ

1. Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierius gavo X (toliau vadinama – Pareiškėja arba Vartotoja) skundą (toliau vadinama – Skundas), persiustą advokato A (toliau vadinamas ir Pareiškėjos atstovu), dėl Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos (toliau vadinama ir – Tarnyba) Klaipėdos apskrities skyriaus (toliau vadinama – Klaipėdos apskrities skyrius, Skyrius) pareigūnų veiksmų (neveikimo), galimai netinkamai nagrinėjant Tarnybai pateiktą skundą. Pažymėtina, kad tokio paties turinio skundas (Pareiškėja jį vadina atsakymu į 2018-01-12 raštą) pateiktas Klaipėdos apskrities skyriaus vedėjai ir Tarnybos direktoriaus pavaduotojui, atliekančiam direktoriaus funkcijas, T. Rudžiui.

2. Skunde pateikta toliau nurodyta informacija:

2.1. Pareiškėja „2017-11-09 kreipėsi į Tarnybą su prašymu. Prašyme nurodė vartotojo nusiskundimus [...]. Nusiskundimo esmė – tarp Pareiškėjos ir automobilių remonto paslaugas teikiančios UAB „B“ [toliau vadinama – Bendrovė arba Paslaugų teikėjas] buvo sudaryta žodinė vartojimo rangos sutartis dėl Pareiškėjai priklausančio automobilio „ [...] [toliau vadinama – Automobilis, automobilis] remonto atlikimo. Po darbų atlikimo buvo pastebėti trūkumai, buvo sugadintas Automobilis. Iš pradžių atliktų darbų trūkumus ir to pasėkoje kilusį Automobilio variklio gedimą pripažinęs ir pašalinti atliktų darbų trūkumus sutikęs rangovas, vėliau persigalvojo ir pašalinti trūkumus atsisakė“ (šios ir kitų citatų kalba netaisyta).

2.2. „Pareiškėja susipažino su 2018-01-12 Skyriaus raštu dėl prašymo Nr. 4KL-102, kuriuo ji buvo įpareigota iki 2018-01-21 pateikti vairo kolonėlės gedimą patvirtinančių dokumentų kopijas. Taip pat informuoti, kas 2017-10-13 pridavė Automobilį į paslaugos teikėjo servisą.“

2.3. „Pareiškėja informuoja, kad šių dokumentų ji pateikti negali, nes jų neturi – reikalaujami dokumentai jai Paslaugos teikėjo nebuvo išduoti. [...]. Aplinkybę, kad Automobilio kolonėlė buvo sugedusi, patvirtina pats faktas, kad Pareiškėja kreipėsi į Paslaugos teikėją, taip pat Paslaugos teikėjo išrašytos sąskaitos bei jų apmokėjimą patvirtinantys dokumentai, kurie pateikti Tarnybai.“

2.4. „[...] Automobilį, dėl kurio kilęs ginčas, pridavė kartu su sūnumi [...].“

2.5. „Į Tarnybą Pareiškėja kreipėsi 2017-11-09 vartotojo prašymu dėl galimo vartotojų teisių pažeidimo. Nuo kreipimosi dienos praėjo daugiau nei du mėnesiai. Per šį laikotarpį Tarnyba tris kartus pateikė Pareiškėjai reikalavimus dėl informacijos pateikimo, kuri iš esmės Tarnybai žinoma, nes buvo pateikta nuo kreipimosi dienos, arba informacija yra akivaizdi.“

2.6. „Tarnyba [Klaipėdos apskrities skyrius] nuolatos akcentuoja, kad Pareiškėja turi teisę kreiptis į kitas ginčus nagrinėjančias institucijas: bendrosios kompetencijos teismą arba į Valstybinę kelių transporto inspekciją. Tuo tarpu jokių duomenų apie realiai atliktą tyrimo eigą, procedūras, Paslaugos teikėjo poziciją ir Tarnybos atliekamus veiksmus Pareiškėja šiai dienai nėra gavusi.“

3. Skunde prašoma: „įvertinti Klaipėdos skyriaus vedėjos V. Budriuvienės ir tyrimo veiksmus atliekančio specialisto M. Krauleidžio tarnybinę veiklą, tiriant Pareiškėjos kaip vartotojo pateiktą prašymą (skundą).“

4. Iš Skundo nagrinėjimui pateiktų dokumentų nustatyta:

4.1. Pareiškėjos atstovas 2017-11-09 prašymu kreipėsi į Tarnybą, nurodydamas:

„2017 metų liepos mėnesio pabaigoje – rugpjūčio mėnesio pradžioje Pareiškėja kartu su sūnumi [...] Paslaugų teikėjo autoservise remontavo Automobilį. Autoservise buvo remontuota Automobilio vairo kolonėlė. Sutvarkius, 2017-08-04 išduotas vairo kolonėlės garantijos dokumentas.

2017 m. spalio mėnesio viduryje Automobilis vėl sugedo. Vėl pastebėtas vairo kolonėlės gedimas. Vartotoja su sūnumi pakartotinai kreipėsi į Paslaugos teikėją. Automobilis buvo paliktas ir iki šiol stovi Bendrovės autoservise.

Perduodant Automobilį jokie priėmimo–perdavimo dokumentai nebuvo surašyti. Jokie rašytiniai dokumentai dėl Automobilio vairo kolonėlės garantinio remonto, nustatytų gedimų-trūkumų ar detalių ir paslaugų darbų kainų Pareiškėjai nebuvo išduoti. Žodžiu buvo paaiškinta, kad Automobilio remonto darbai kainuos 90 Eur, o reikalingas keisti vairo stiprintuvo siurblys kainuoja 50 Eur. Kiek vėliau paaiškinta, kad detalė kainuos ne 50, o 200 Eur. Nustatant gedimą, buvo ardyti Automobilio variklio mazgai, buvo nuimtas generatoriaus dirželis ir kt. Esant šioms aplinkybėms, dėl per didelės remonto kainos klientai paprašė Automobilį surinkti iki tokios būklės, koks jis buvo pristatytas į autoservisą. [...]. Išvykus iš autoserviso ir pavažiavus apie 500 metrų, automobilio variklis užgeso. Partempus Automobilį į Paslaugos teikėjo autoservisą, buvo nustatyta, kad nusimovęs ar nutrūkęs generatoriaus dirželis apsipynė aplink pagrindinį variklio diržą, ko pasekoje jis nutrūko, sugadindamas Automobilio variklį. [...].“

4.2. Klaipėdos apskrities skyrius 2017-11-15 raštu „Dėl dokumentų pateikimo“ paprašė: „iki 2017-11-24 pateikti Automobilio priėmimo vairo kolonėlės keitimui ir vairo kolonėlės siurblio keitimui užsakymo lapus, kreipimosi į Paslaugos teikėją ir jo atsakymo Jums bei pinigų mokėjimą (už vairo kolonėlės remontą bei jo išėmimo / montavimo Automobilyje paslaugas) patvirtinančių dokumentų kopijas. [...]. Gavusi prašomus dokumentus, patvirtinančius prašyme išdėstytas aplinkybes, Tarnyba išnagrinės Jūsų prašymą Vartotojų teisių apsaugos įstatyme numatyta vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčų sprendimo alternatyvia (ne teismo) tvarka.“

Pareiškėjos atstovas 2017-11-21 raštu Tarnybą informavo, kad „dalies rašte reikalaujamų dokumentų Pareiškėja negali pateikti dėl objektyvių nuo jos valios nepriklausančių priežasčių – pastarieji dokumentai Pareiškėjai nebuvo išduoti, paslaugos teikėjas [Bendrovė] nei į 2017-10-30 pretenziją, nei į 2017-11-17 raštą dėl informacijos suteikimo nereaguoja ir jokie atsakymo nepateikia.“

4.3. Klaipėdos apskrities skyrius 2017-12-08 raštu „Dėl Jūsų prašymo“ Pareiškėjos atstovą informavo: „Tarnyba, siekdama sudaryti sąlygas ginčą išspręsti taikiai [...], pradėjo ginčo neteisminio sprendimo procedūrą ir kreipėsi į Paslaugos teikėją, siūlydama ginčą išspręsti taikiai bei informuoti Tarnybą apie priimtus sprendimus, o ginčo neišsprendus taikiai, pateikti motyvuotus paaiškinimus bei juos pagrindžiančius dokumentus dėl Jūsų prašyme nurodytų pretenzijų. [...]. Vadovaujantis Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 22 straipsnio 2 dalies 1 punktu, prašome iki 2017-12-19 nurodyti konkretų prioritetinį reikalavimą Paslaugų teikėjui.“

Pareiškėjos atstovas 2017-12-18 raštu Tarnybai atsakė: „Vartotojų teisių apsaugos įstatymas nenumato pareigos nurodyti konkretų prioritetinį reikalavimą paslaugos teikėjui. [...]. Reikalavimai paslaugos teikėjui dėl galimai pažeistų vartotojų teisių buvo suformuluoti ir nurodyti 2017-11-09 vartotojo prašyme ir pridedamuose prieduose [...]. Pareiškėja nurodo konkretų reikalavimą paslaugos teikėjui – neatlygintinai pašalinti trūkumus per protingą terminą: 1. 2017-08-04 išduoto Vairo kolonėlės garantijos dokumento pagrindu, sutvarkyti automobilio [...] vairo kolonėlę; 2. Dėl vairo stiprintuvo siurblio išėmimo / įdėjimo, kuris sąlygojo transporto priemonės [...] variklio sugedimą, pašalinti visus su tuo susijusius variklio gedimus.“

4.4. Klaipėdos apskrities skyrius 2018-01-12 raštu „Dėl Jūsų prašymo“ Pareiškėjos atstovą informavo: „Atkreipiame Jūsų dėmesį, kad Automobilio vairo kolonėlę Paslaugos teikėjas

suremontavo 2017-08-04 ir Vartotojai išdavė vairo kolonėlės atliktiems darbams garantijos dokumentą. Vartotoja 2017-10-13 į Paslaugos teikėją kreipėsi dėl siurblio gedimo, nes šio Automobilio remonto metu Paslaugos teikėjas išmontavo ir atgal sumontavo tą patį siurbli. Tarnybai Jūs nepateikėte dokumentų, patvirtinančių, kad iki siurblio išėmimo / įdėjimo buvo sugedusi anksčiau Paslaugos teikėjo remontuota vairo kolonėlė.

Vadovaujantis kas nurodyta aukščiau, prašome Tarnybai iki 2018-01-21 pateikti vairo kolonėlės gedimą patvirtinančių dokumentų kopijas. Taip pat prašome raštu informuoti, kas 2017-10-13 pridavė Automobilį į Paslaugos teikėjo servisą siurblio remontui, nes Paslaugų teikėjas Tarnybai pateiktame rašte nurodė, kad „toks asmuo (šiuo atveju Vartotoja) ir tokių paslaugų minėtam Automobiliui mūsų servise neužsakinėjo“. Atkreipiame Jūsų dėmesį, kad Vartotoja suteikė jums teisę kreiptis į Valstybinę kelių transporto inspekciją [toliau vadinama ir Inspekcija] dėl Automobilio remonto paslaugų kokybės įvertinimo [...].

Vadovaujantis 2016-02-01 Inspekcijos [...] viršininko įsakymu Nr. 2BE-45 patvirtintų Transporto priemonių techninio aptarnavimo ir remonto paslaugų teikimo tvarkos aprašo (toliau – Aprašas) 31 punktu, *Aprašo nuostatų vykdymo kontrolę vykdo Valstybinės kelių transporto inspekcijos prie Susisiekimo ministerijos pareigūnai (nuo 2017-12-01 – Lietuvos transporto saugos administracija prie Susisiekimo ministerijos).*“

## **TYRIMAS IR IŠVADOS**

5. Seimo kontrolierius, siekdamas išsiaiškinti Pareiškėjos nurodytas aplinkybes, kreipėsi į Tarnybą, Lietuvos transporto saugos administraciją (toliau vadinama – Administracija), prašydamas pateikti paaiškinimus dėl Skundo teiginių bei atsakyti į Seimo kontrolieriaus klausimus.

### ***Tyrimui reikšmingos faktinės aplinkybės***

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

6.1. „Tarnyba gavusi Vartotojos Skundą (2018-01-19 raštas „Atsakymas į 2018-01-12 raštą „Dėl Jūsų prašymo“ Nr. 4KKL-102“) į jį atsakė 2018-02-05 raštu Nr. 4-859 [...]. Minėtu raštu Tarnyba pateikė Vartotojai informaciją apie jos Prašymo nagrinėjimo Tarnyboje eigą ir apie Tarnybos atliktus veiksmus bei paaiškino, dėl kokių priežasčių Tarnyba, nagrinėdama Vartotojos Prašymą, atliko vienus ar kitus veiksmus ir teikė Vartotojai tam tikrus prašymus dėl informacijos ir dokumentų pateikimo. Be kita ko, Tarnyba, atsakydama į Vartotojos Skundą, papildomai supažindino Vartotoją su Bendrovės, dėl kurios atliktų automobilio remonto paslaugų Vartotoja teikė pretenzijas [...], Tarnybai pateiktais atsakymais, kuriuose išdėstyta Bendrovės pozicija dėl su Vartotoja kilusio ginčo aplinkybių.“

6.2. „[...] Vartotojos 2017-11-09 Prašymas dėl Bendrovės galimai netinkamai atliktų Vartotojos automobilio remonto darbų Tarnyboje buvo gautas (atsiųstas paštu) ir užregistruotas 2017-11-13 (reg. Nr. 7-2371) bei tą pačią dieną Tarnybos direktoriaus rezoliucija paskirtas įvertinti Tarnybos Regioninės veiklos koordinavimo skyriaus, kuris pagal kompetenciją organizuoja valstybinės vartotojų teisių apsaugos politikos įgyvendinimą regionuose (apskirtyse), vedėjai. 2017-11-14 Vartotojos prašymas per dokumentų valdymo sistemą (DocLogix) buvo nukreiptas vykdyti Tarnybos Klaipėdos apskrities skyriui, atsižvelgiant į Vartotojos Prašyme nurodytą gyvenamąją vietą, esančią Klaipėdos apskrities teritorijoje, bei vadovaujantis Tarnybos direktoriaus 2016-01-04 įsakymu Nr. 1-11 patvirtinto Tarnybos darbo reglamento 70 punktu, numatančiu, kad Tarnybos apskrities skyrius gali nagrinėti vartotojų prašymus tik dėl tų vartotojų teisių pažeidimų, kurie padaryti vartotojo gyvenamosios vietos apskrities teritorijoje.“

6.3. „[...] be aukščiau minėto Tarnybos darbo reglamento, Tarnyba savo veikloje taip pat vadovaujasi Lietuvos Respublikos Konstitucija, Lietuvos Respublikos Seimo priimtais Įstatymais ir kitais teisės aktais, Lietuvos Respublikos tarptautinėmis sutartimis, Europos Sąjungos teisės aktais, Respublikos Prezidento dekretais, Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimais, Lietuvos

Respublikos teisingumo ministro įsakymais, Tarnybos nuostatais, Tarnybos direktoriaus 2016-03-08 įsakymu Nr. 1-77 patvirtintomis Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje taisyklėmis ir kitais teisės aktais. Pažymėtina, kad pagrindiniai teisės aktai, reglamentuojantys tarp vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų kilusių ginčų nagrinėjimo ne teisme tvarką, yra Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas (toliau vadinama – Vartotojų teisių apsaugos įstatymas) bei Lietuvos Respublikos teisingumo ministro 2015-12-30 įsakymu Nr. 1R-382 patvirtintos Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklės (toliau vadinama – Taisyklės). Pastaraisiais teisės aktais vadovaujantis ir buvo (bei šiuo metu yra) nagrinėjamas Vartotojos prašymas.“

6.4. „Tarnybos direktoriaus rezoliucija 2017-11-13 iš esmės buvo išspręstas tik Vartotojos Prašymo nagrinėti su Bendrove kilusį ginčą priėmimo Tarnyboje klausimas, tačiau minėta rezoliucija nebuvo apibrėžta pati vartojimo ginčo neteisminio sprendimo procedūros pradžia, šį klausimą paliekant iš esmės spręsti tiesiogiai už Vartotojo prašymo nagrinėjimo vykdymą atsakingam Tarnybos padaliniui, t. y. Tarnybos Klaipėdos apskrities skyriui. Pažymėtina, kad ne visais atvejais vartojimo ginčo nagrinėjimo ne teisme procedūros pradžia sutampa su asmens prašymo / skundo pateikimo Tarnybai diena ar paskyrimo kompetentingam Tarnybos padaliniui (skyriui) ir konkrečiam darbuotojui (vykdytojui) diena, kadangi Tarnybai pateiktas asmens prašymas / skundas gali neatitikti teisės aktų keliamų reikalavimų, dėl ko Tarnyba, vadovaudamasi Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 233 straipsnio nuostatomis, turi teisę atsisakyti nagrinėti vartojimo ginčą.“

6.5. „[...] reikalavimai, kuriuos turi atitikti Vartotojo prašymas tam, kad jis būtų pradedamas nagrinėti vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros tvarka, įtvirtinti Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 23 straipsnio 3–4 dalyse bei Taisyklių 4–5 punktuose, numatant pareigą vartotojui kreipiantis į Tarnybą pateikti pardavėjo ar paslaugų teikėjo atsakymo į vartotojo kreipimąsi kopiją arba vartotojo kreipimosi į pardavėją ar paslaugų teikėją kopiją (jeigu pardavėjo ar paslaugų teikėjo atsakymo vartotojas nėra gavęs), vartojimo sutarties, dėl kurios kyla ginčas, kopiją (jei sutartis sudaryta raštu), prašyme išdėstyta aplinkybės patvirtinančių dokumentų kopijas ir kt. Taip pat pažymėtina, kad, vadovaujantis Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 23 straipsnio 5 dalimi bei Taisyklių 6 punktu, tuo atveju, jeigu asmens kreipimasis į Tarnybą (prašymas spręsti vartojimo ginčą) neatitinka aukščiau minėtų reikalavimų, yra nustatomas ne trumpesnis kaip 7 dienų terminas minėto kreipimosi trūkumams pašalinti (prašoma pateikti teisės aktuose nurodytus dokumentus ir pan.).“

6.6. „Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 23 straipsnio 2 dalyje numatyta, jog „Vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija prašymo nagrinėti vartojimo ginčą priėmimo klausimą turi išspręsti ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo vartotojo prašymo ir kitų šio įstatymo 23 straipsnio 3 dalyje nurodytų dokumentų gavimo“. Taigi, vadovaujantis tuo, kas išdėstyta, darytina išvada, kad vartojimo ginčo neteisminio sprendimo procedūros pradžia esminę reikšmę turi aplinkybė, ar asmuo kreipdamasis į Tarnybą dėl ginčo nagrinėjimo pateikė visus Vartotojų teisių apsaugos įstatyme, t. y. 23 straipsnio 3 dalyje, nurodytus dokumentus (patvirtinančius asmens prašyme išdėstyta aplinkybes), nuo kurių pateikimo dienos per 5 darbo dienas ir gali būti išsprendžiamas prašymo nagrinėti vartojimo ginčą priėmimo bei vartojimo ginčo neteisminio sprendimo procedūros pradžios nustatymo (šios procedūros pradėjimo) klausimas.“

6.7. „[...] šiuo atveju Tarnybos Klaipėdos apskrities skyrius, įvertinęs Vartotojos Tarnybai pateiktą Prašymą ir su juo susijusią rašytinę medžiagą, iš esmės nustatė, kad ne visos Vartotojos Prašyme bei jo priede, kuriame nurodyta Vartotojos nusiskundimų esmė, išdėstytos aplinkybės buvo pagrįstos jas patvirtinančiais dokumentais, kaip tą numato Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 23 straipsnio 3 dalies 4 punktas, todėl, vadovaudamasis Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 23 straipsnio 5 dalimi bei Taisyklių 6 punktu, 2017-11-15 raštu Nr. 4KL-1447 kreipėsi į Vartotoją paprašydamas iki 2017-11-24 pašalinti Vartotojos pateikto Prašymo trūkumus (nurodydamas pateikti tam tikrus dokumentus). Atsižvelgdami į tai, paaiškiname, kad tarp Vartotojos ir Bendrovės kilusio vartojimo ginčo neteisminio sprendimo procedūros pradžios data šiuo atveju nesutapo su Vartotojos Prašymo gavimo Tarnyboje bei nukreipimo vykdyti Tarnybos Klaipėdos apskrities

skyriui diena. Taip pat informuojame, kad tarp Vartotojos ir Bendrovės kilusio ginčo nagrinėjimo neteisminio sprendimo procedūra buvo pradėta gavus iš Vartotojos papildomą informaciją ir paaiškinimus (2017-11-17 raštas, reg. Nr. 5KL-1543; 2017-11-22 raštas, reg. Nr. 5KL-1567), o apie vartojimo ginčo neteisminio sprendinio procedūros pradėjimą Vartotoja buvo informuota Tarnybos Klaipėdos apskrities skyriaus 2017-12-08 raštu Nr. 4KL-1566, kuriame, be kitų aplinkybių, buvo nurodyta, jog pradėjusi vartojimo ginčo neteisminio sprendimo procedūrą Tarnyba kreipėsi į Vartotojos skundžiamą įmonę siūlydama ginčą su Vartotoja spręsti taikiai bei prašydama pateikti paaiškinimus dėl Vartotojos Prašyme išdėstytų aplinkybių.“

6.8. „[...] vadovaujantis Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 27 straipsnio 1 dalimi, išnagrinėjus vartojimo ginčą yra priimamas vienas iš šių sprendimų dėl ginčo esmės: patenkinti vartotojo reikalavimus, iš dalies patenkinti vartotojo reikalavimus arba atmesti vartotojo reikalavimus. Šiuo atveju Tarnybos Klaipėdos apskrities skyrius nustatė, jog Vartotoja Prašyme pažymėjo kelis reikalavimus, t. y. „netinkamos kokybės prekę (paslaugą) pakeisti tinkamos kokybės preke (paslauga)“, „neatlygintinai pašalinti prekės trūkumus ar išlaidas jiems pašalinti“ bei „nutraukti agresyvius pardavėjo / paslaugų teikėjo veiksmus“, be kita ko, Prašymo priede nurodė šiuos reikalavimus: „<...> sutvarkyti minimo automobilio vairo kolonėlę“ bei „dėl netinkamos kokybės paslaugų, vairo stiprintuvo siurblio išėmimo / įdėjimo <...> pašalinti visus su tuo susijusius variklio gedimus“. Atsižvelgdamas į tai, Tarnybos Klaipėdos apskrities skyrius nusprendė pasitikslinti Vartotojos reikalavimus tam, kad priimant sprendimą dėl ginčo esmės, t. y. Tarnybos komisijos nutarimą, kuris yra privalomo pobūdžio (gali būti vykdomas priverstine tvarka vartotojui kreipiantis į antstolį tuo atveju, jeigu vartotojo naudai priimto sprendimo verslininkas nevykdo geranoriškai), jame būtų pasisakyta dėl konkrečių Vartotojos reikalavimų, keliamų Bendrovei, pagrįstumo.“

6.9. „[...] vadovaujantis Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 22 straipsnio 2 dalies 1 punktu, nagrinėdamos vartojimo ginčus, vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos (tarp jų – Tarnyba) turi teisę kreiptis į vartotoją dėl papildomos informacijos pateikimo ir nurodyti šios informacijos pateikimo terminą. Taigi, Tarnybos Klaipėdos apskrities skyrius, kreipdamasis į Vartotoją dėl jos reikalavimų sukonkretinimo, iš esmės vadovavosi minėta Vartotojų teisių apsaugos įstatymo nuostata. Tarnybos vertinimu, remiantis minėtos teisės nuostatos formuluote galima spręsti, kad dėl informacijos pateikimo Tarnyba į vartotoją turi teisę kreiptis bet kada ginčo nagrinėjimo metu, jei turi pagrindo manyti, kad atitinkama prašoma informacija (taip pat ir vartotojo reikalavimų patikslinimas) gali būti reikšminga nagrinėjant vartojimo ginčą ir priimant sprendimą dėl ginčo esmės. Taigi, Tarnybos Klaipėdos apskrities skyrius, Tarnybos vertinimu, kreipdamasis į Vartotoją dėl jos reikalavimo sukonkretinimo 2017-12-08 raštu Nr. 4KL-1566, t. y. jau pradėjęs ginčo nagrinėjimo neteisminio sprendimo procedūrą, nepažeidė teisės aktų nuostatų.“

6.10. „[...] atkreiptinas dėmesys į kartu su Vartotojos Prašymu pateiktame priede, kuriame išdėstyta Vartotojos nusiskundimų esmė, nurodytas aplinkybes: „2017 m. liepos mėnesio pabaigoje – rugpjūčio mėnesio pradžioje X kartu su sūnumi [...] Bendrovės autoservise remontavo automobilį <...> Autoservise buvo remontuota automobilio vairo kolonėlė. Sutvarkius, 2017-08-04 išduotas Vairo kolonėlės garantijos dokumentas. 2017 m. spalio mėnesio viduryje automobilis <...> vėl sugedo. Vėl pastebėtas vairo kolonėlės gedimas. 2017-10-13 X kartu su sūnumi <...> pakartotinai kreipėsi į Bendrovės autoservisą. Automobilis buvo paliktas ir iki šiol stovi Bendrovės autoservise. Perduodant automobilį jokie priėmimo–perdavimo dokumentai nebuvo surašyti. Jokie rašytiniai dokumentai dėl automobilio vairo kolonėlės garantinio remonto, nustatytų gedimų-trūkumų ar detalių ir paslaugų darbų kainų <...> nebuvo išduoti. Žodžiu buvo paaiškinta, kad automobilio remonto darbai kainuos 90 Eur, o reikalingas keisti vairo stiprintuvo siurblys kainuoja 50 Eur. Kiek vėliau paaiškinta, kad detalė kainuos <...> 200 Eur. Nustatant gedimą buvo ardyti atitinkami automobilio <...> variklio mazgai, buvo nuimtas generatoriaus dirželis ir kt. Esant šioms aplinkybėms, dėl per didelės remonto kainos, klientas paprašė automobilį surinkti iki tokios būklės, koks jis buvo pristatytas <...>, išrašyta PVM sąskaita-faktūra <...> už vairo stiprintuvo siurblio išėmimą / įdėjimą <...>“. Pažymėtina, kad Tarnybos Klaipėdos apskrities skyrius, įvertinęs aukščiau

nurodytas Vartotojos Prašymo priede išdėstytas aplinkybes, atkreipė dėmesį, kad Vartotoja nurodė, jog nebuvo surašyti ir jai nebuvo pateikti jokie automobilio priėmimo–perdavimo dokumentai, tačiau šie dokumentai, kaip nustatė Tarnybos Klaipėdos apskrities skyrius, iš esmės skiriasi nuo dokumentų, dėl kurių pateikimo Tarnybos Klaipėdos apskrities skyrius 2017-11-15 raštu Nr. 4KL-1447 kreipėsi į Vartotoją, t. y. nuo „užsakymo lapų“ (minėtame Tarnybos Klaipėdos apskrities skyriaus rašte nurodoma: „<...> priėmimo vairo kolonėlės keitimui ir vairo kolonėlės siurblio keitimui užsakymo lapus <...>“).

6.11. „[...] reikalavimus automobilių remonto paslaugų teikimui nustato Aprašas, kurio 11 punkte numatyta, jog „Techninio aptarnavimo ir remonto paslaugų užsakymas įforminamas užpildant užsakymo paraišką <...>“, o 16 punkte įtvirtinta, kad „Jeigu transporto priemonės valdytojas palieka transporto priemonę, kad būtų suteikta techninio aptarnavimo ir remonto paslauga, techninį aptarnavimą ir remontą atliekantis asmuo kartu su užsakymo paraiška turi įforminti transporto priemonės priėmimo–perdavimo aktą <...>“. Taigi, remiantis minėtomis Aprašo nuostatomis darytina išvada, jog automobilio priėmimo–perdavimo aktas bei „užsakymo lapas“ (užsakymo paraiška), kuriuo įforminamas paslaugų teikimo užsakymas, kaip teisingai įvertino Tarnybos Klaipėdos apskrities skyrius, iš esmės yra skirtingi dokumentai.“

6.12. „[...] Tarnybos Klaipėdos apskrities skyrius, išnagrinėjęs Vartotojos Prašyme ir jo priede nurodytas aplinkybes ir Vartotojos pateiktą medžiagą, padarė išvadą, jog Vartotojai nebuvo išduota tik dalis būtinų dokumentų, todėl dėl kitų dokumentų (tarp jų – „užsakymo lapų“), reikšmingų vartojimo ginčo nagrinėjimui, pateikimo, manydamas, kad Vartotoja juos gali turėti, ir kreipėsi į Vartotoją 2017-11-15 raštu Nr. 4KL-1447.“

6.13. „Tarnybos Klaipėdos apskrities skyrius, įvertinęs Vartotojos Prašymą ir kitą ginčo nagrinėjimo metu surinktą rašytinę medžiagą, atkreipė dėmesį, kad ginčo nagrinėjimo metu Tarnybai teiktuose paaiškinimuose ginčo šalys paminėjo su vairo stiprintuvo siurblio išėmimu / įdėjimu ir kt. susijusius remonto darbus, tačiau nė viena iš ginčo šalių Tarnybai nepateikė įrodymais pagrįstos informacijos apie galimai buvusį (ar esamą) vairo kolonėlės gedimą, dėl kurio pašalinimo, kaip teigia Vartotoja, buvo kreiptasi į Bendrovę, taip pat ginčo nagrinėjimo metu Tarnyba negavo jokios įrodymais pagrįstos informacijos, ar vairo stiprintuvo siurblio remonto metu Bendrovė atliko kokius nors veiksmus vairo kolonėlės atžvilgiu, pavyzdžiui, remontavo minėtą automobilio dalį garantinio remonto būdu (neatlygintinai). Taigi, **Tarnybos Klaipėdos apskrities skyrius, remdamasis rašytine ginčo nagrinėjimo medžiaga ir vertindamas, kad vairo kolonėlės remontas ir vairo stiprintuvo siurblio remontas yra skirtingo pobūdžio remonto darbai**, kurie ne visais atvejais gali būti tarpusavyje susiję, kadangi vairo stiprintuvo siurblys yra montuojamas prie variklio, o vairo kolonėlė – prie automobilio kėbulo dalių (dėl ko vairo stiprintuvo siurblio remonto metu iš esmės nereikia ardyti vairo kolonėlės arba vairo kolonėlės remonto metu nereikia ardyti vairo stiprintuvo siurblio), siekdamas išsamiai išsiaiškinti tarp Vartotojos ir Bendrovės kilusio ginčo aplinkybes, be kita ko, susijusias su konkrečių Vartotojos automobilio gedimų buvimu, kreipėsi į Vartotoją 2018-01-12 raštu Nr. 4KL-102, jame iš esmės atkreipdamas dėmesį į aukščiau išdėstytas ginčo nagrinėjimo metu nustatytas aplinkybes bei prašydamas pateikti papildomus dokumentus. Be to, atkreiptinas dėmesys, kad, kaip Prašyme nurodė Vartotoja, dėl Vartotojos teigimu, Bendrovės netinkamai atliktų vairo stiprintuvo siurblio išėmimo / įdėjimo darbų atsirado automobilio variklio gedimas, kas reiškia, kad, neveikiant automobilio varikliui, iš esmės nėra galimybės patikrinti vairo kolonėlės veikimo, be kita ko, įsitikinti, ar gedimas, kaip teigė Vartotoja, tikrai yra.“

6.14. „[...] ginčo nagrinėjimo metu Bendrovė ginčijo paslaugų teikimo Vartotojai faktą, t. y. minėta bendrovė Tarnybai teikdama paaiškinimus, be kitų aplinkybių, nurodė, jog Bendrovės ir Vartotojos nesieja jokie darbiniai ar sutartiniai santykiai, kadangi, Bendrovės teigimu, Vartotoja jokių paslaugų iš Bendrovės neužsisakė, su Vartotoja, Bendrovės teigimu, nebuvo kalbėta ir telefonu, o pirmąjį kartą su Vartotoja buvo bendrauta tuomet, kai Vartotoja atvyko kartu su kitu asmeniu, kurį bendrovė įvardijo „klientu“, atsiimti automobilio (Bendrovės 2017-12-21 atsakymas, reg. Nr. 5KL-1732; Bendrovės 2018-01-02 atsakymas, reg. Nr. 5KL-1). Taip pat atkreiptinas dėmesys, kad remiantis vien Tarnybai Vartotojos pateikta rašytine ginčo nagrinėjimo medžiaga,

pavyzdžiui, 2017-10-20 PVM sąskaita faktūra (serija: VKS Nr. 01201), 2017-10-20 kasos pajamų orderio kvitu (serija KPO Nr. 00144), 2017-08-04 vairo kolonėlės garantijos dokumentu, be kitų objektyvių įrodymų Tarnybos Klaipėdos apskrities skyrius neturėjo galimybės daryti vienareikšmės išvados, jog automobilio remonto paslaugas iš Bendrovės užsisakė bei apmokėjo būtent Vartotoja, kadangi paminėtuose dokumentuose nėra nurodytas paslaugas užsisakęs ir jas apmokėjęs asmuo (paslaugų gavėjas), o, kaip minėta, Vartotojos skundžiama Bendrovė ginčijo aplinkybes, kad Vartotoja yra sutarties dėl automobilio remonto darbų šalis.“

6.15. „[...] nagrinėjant vartojimo ginčą teisės aktų nustatyta ginčų sprendimo ne teisme tvarka, visų pirma yra reikalinga tinkamai identifikuoti ginčo šalis, kurias sieja vartojimo teisiniai santykiai, t. y. nustatyti asmenį, kuris turi teisę reikšti pretenzijas dėl netinkamai suteiktų paslaugų ir pan. (vartotoją), bei verslo subjektą, kuriam vartotojas atitinkamas pretenzijas ir reikalavimus, kildinamus iš vartojimo sutarties, gali teikti. **Taip pat pažymėtina, kad tinkamas ginčo šalių identifikavimas yra Tarnybos pareiga**, kadangi institucijos priimamas sprendimas dėl ginčo esmės turi būti adresuojamas tiems asmenims, kuriuos tarpusavyje sieja vartojimo santykiai, tam, kad viena iš ginčo šalių, kurios atžvilgiu priimamas privalomo pobūdžio Tarnybos sprendimas, t. y. verslininkas, iš esmės įgytų pareigą šį sprendimą vykdyti, o kita ginčo šalis, t. y. asmuo, kurio naudai sprendimas priimamas, turėtų teisę įsigaliojus minėtam sprendimui kreiptis į antstolį dėl priverstinio sprendimo vykdymo, jeigu verslininkas šio sprendimo nevykdytų geranoriškai per Tarnybos nustatytą terminą. Taigi, tais atvejais, kuomet nagrinėjant vartojimo ginčą kyla pagrįstų įtarimų dėl ginčo šalių, šias aplinkybes būtina papildomai išsiaiškinti.“

6.16. „[...] į Vartotoją dėl papildomos informacijos bei įrodymų, galinčių būti reikšmingais Vartotojos Prašyme išdėstytų aplinkybių vertinimui, ir buvo kreiptasi kelis kartus tam, kad būtų galima paneigti (arba patvirtinti) Bendrovės ginčo nagrinėjimo metu Tarnybai nurodytas aplinkybes, jog jokių paslaugų iš šios įmonės Vartotoja neužsisakė. Pažymėtina, kad šios aplinkybės Vartotojai buvo paaiškintos Tarnybos 2018-02-05 rašte Nr. 4-859, kuriuo, kaip nurodyta aukščiau, atsakyta į Vartotojos Skundą.“

6.17. „[...] kartu su Vartotojos Prašymu buvo pateikta 2017-10-23 Atstovavimo sutartis, kuria Vartotojos atstovui (advokatui) buvo pavesta atstovauti Vartotojos interesams, t. y. „<...> konsultuoti, paruošti pretenziją Bendrovei“ <...> skundą Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai ir esant būtinumui Valstybinei kelių transporto inspekcijai, dėl paslaugų kokybės“. Taip pat pažymėtina, kad [...] Lietuvos Respublikos saugaus eismo automobilių keliais įstatymo (toliau vadinama – Saugaus eismo automobilių keliais įstatymas) 10 straipsnio 1 dalies 27 punkte nustatyta, kad Lietuvos Respublikos susisiekimo ministerija (toliau vadinama – Susisiekimo ministerija) ar jos įgaliota institucija atlieka transporto priemonių techninio aptarnavimo ir remonto paslaugų kontrolę, o minėto straipsnio 1 dalies 28 punkte nurodyta, kad Susisiekimo ministerija ar jos įgaliota institucija tvirtina reikalavimus transporto priemonių techninį aptarnavimą ir remontą atliekantiems asmenims ir nustato transporto priemonių techninio aptarnavimo ir remonto paslaugų teikimo tvarką. Atkreiptinas dėmesys, kad transporto priemonių techninį aptarnavimą ir remontą atliekantiems asmenims keliama reikalavimai įtvirtinti bei transporto priemonių techninio aptarnavimo ir remonto paslaugų teikimo tvarka reglamentuota aukščiau minėtame Apraše, kurio 31 punktą numato, jog Aprašo nuostatų vykdymo kontrolę atlieka Valstybinės kelių transporto inspekcijos prie Susisiekimo ministerijos (toliau vadinama – Inspekcija) pareigūnai (šiuo metu Lietuvos transporto saugos administracijos (toliau vadinama – Administracija) pareigūnai).

[...] Tarnybos Klaipėdos apskrities skyrius 2018-01-12 rašte Nr. 4KL-102 nurodytus teiginius suformulavo vadovaudamasis 2017-10-23 atstovavimo sutartimi ir manydamas, kad tuo atveju, jeigu Vartotoja suteikė teisę jos atstovui, t. y., advokatui, kreiptis ir į Inspekciją, advokatas, iš esmės būdamas savo srities specialistas, turintis teisinių žinių, galėjo šia teise pasinaudoti ir ginčo nagrinėjimo metu Tarnybai papildomai pateikti Inspekcijos (Administracijos) išvadas dėl Vartotojai suteiktų automobilio remonto paslaugų atitikimo teisės aktų reikalavimams.

[...] negavusi informacijos iš Vartotojos apie kreipimąsi į Inspekciją (Administraciją), vadovaudamasi Saugaus eismo automobilių keliais įstatymo 10 straipsnio 1 dalies 27–28 punktais,

Lietuvos Respublikos susisiekimo ministro 2017-11-30 įsakymu Nr. 3-574 patvirtintų Administracijos nuostatų 13.2.13 bei 13,15 punktais, numatančiais, kad Administracija, siekdama įgyvendinti jai nustatytus veiklos tikslus, vykdo techninės priežiūros ir remonto paslaugų teikimo kontrolę, taip pat vadovaudamasi Aprašo nuostatomis bei Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 24 straipsnio 2 dalimi ir Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 37 straipsniu, siekdama visapusiškai išnagrinėti tarp Vartotojos ir Bendrovės kilusio ginčo aplinkybes, susijusias su automobilio remonto paslaugų galimai netinkamu suteikimu, Tarnyba 2018-01-26 raštu Nr. 4-663 kreipėsi į Administraciją prašydama iki 2018-02-19 pateikti išvadas dėl Bendrovės teiktų Vartotojai priklausančio automobilio remonto paslaugų atitikimo Apraše įtvirtintiems reikalavimams, be kita ko, susijusiems su informacijos teikimu paslaugų užsakovui. Pažymėtina, kad Tarnyba 2018-02-20 gavo Administracijos 2018-02-20 raštu Nr. 15B-751 (reg. Nr. 5E-196) pateiktas išvadas, jog Bendrovė, teikdama Vartotojai automobilio techninės priežiūros ir remonto paslaugas, nesilaikė Apraše nustatytų reikalavimų.“

6.18. „[...] siekiant tinkamai išnagrinėti tarp Vartotojos ir Bendrovės kilusį ginčą ir priimti objektyvų sprendimą dėl ginčo esmės, atsižvelgiant į tai, kad tam tikros ginčo aplinkybės yra nevienodai vertinamos ginčo šalių, be kita ko, dėl tam tikrų aplinkybių, tarp jų – susijusių su Vartotojos automobilio gedimų buvimu, nėra pateikta jokių objektyvių įrodymų, įvertinus ir tai, kad, esant Automobilio variklio gedimui (galimam jo sugadinimui), iš esmės gali nebūti galimybių patikrinti vairo kolonėlės, dėl kurios gedimo Vartotoja reiškia pretenzijas, būklės ar įvertinti atliktų šios automobilio dalies remonto darbų kokybės ir pan., nagrinėjamu atveju yra svarstoma, ar būtų tikslinga atlikti Vartotojai suteiktų automobilio remonto paslaugų kokybės ekspertizę, taip pat vertinamos šiai ekspertizei atlikti reikalingos sąlygos, Tarnybos finansinės galimybės minėtą ekspertizę įsigyti, taip pat kitos aplinkybės, kurioms negali daryti įtakos Tarnyba (pavyzdžiui, rinkoje esanti paslaugų teikėjų, galinčių atlikti tokio pobūdžio ekspertizę, pasiūla) ir pan. Be to, pažymėtina, kad su minėtos ekspertizės atlikimu susijusius įvairius formalumus, pavyzdžiui, automobilio pristatymo įvertinimui ir pan. klausimus, iš esmės reikalinga suderinti ir su ginčo šalimis (ypatingai – Vartotoja, kuri yra automobilio savininkė ir kurios sutikimas pateikti automobilį ekspertizei yra būtinas). Taip pat pažymėtina, kad Tarnyba yra pasirašiusi bendradarbiavimo susitarimą su Administracija, kurio esmė – transporto priemonių remonto kokybės ekspertizių išlaidų pasidalijimas tarp institucijų. Taigi, tam tikrus su minima ekspertize susijusius formalumus papildomai Tarnybai reikalinga suderinti su Administracija.“

6.19. „[...] Tarnyba, siekdama įgyvendinti minėtame Pasitarime priimtus sprendimus, t. y. pateiktą pasiūlymą Tarnybai ir Inspekcijai 2017 metais geranoriškai bendradarbiauti ir dalintis ekspertizės dėl transporto priemonių remonto ir techninės priežiūros paslaugų teikimo kokybės kontrolės išlaidomis, taip pat siekdama užtikrinti kuo tinkamesnę vartotojų teisių apsaugą Tarnybai įgyvendinant savo, kaip ginčus nagrinėjančios institucijos, funkcijas transporto priemonių techninės priežiūros ir remonto paslaugų teikimo srityje, 2017-05-10 organizavo susitikimą su tuometinės Inspekcijos atstovais. Minėto susitikimo metu buvo aptartas institucijų (Tarnybos ir Inspekcijos) bendradarbiavimo, sprendžiant vartotojų teisių apsaugos transporto priemonių remonto ir techninės priežiūros paslaugų teikimo srityje klausimus, vertinant minėtų paslaugų kokybę ir atliekant šių paslaugų kokybės ekspertizes bei dalinantis jų išlaidas, galimas modelis ir pateikti institucijų pasiūlymai dėl bendradarbiavimo susitarimo pasirašymo. Minėtame susitikime svarstyti klausimai ir priimti sprendimai buvo užfiksuoti 2017-05-15 „Pasitarimo dėl galinio institucijų bendradarbiavimo sprendžiant transporto priemonių techninės priežiūros ir remonto paslaugų kokybės kontrolės vykdymo, ekspertizių atlikimo tvarkos bei ekspertizių išlaidų dalijimosi klausimus protokole“ Nr. 3-1201 (toliau vadinama – Protokolas). Pažymėtina, kad esminis minėto pasitarimo rezultatas – priimtas sprendimas pasirašyti institucijų bendradarbiavimo sutartį, kurios projekta, pagal Protokole (pateikiamas kartu su šiuo Tarnybos atsakymu) numatytas sąlygas, įsipareigojo parengti Tarnyba. Tarnybos parengtas institucijų bendradarbiavimo sutarties projektas galutinai tarp institucijų buvo suderintas ir bendradarbiavimo sutartis tarp Tarnybos bei tuometinės Inspekcijos pasirašyta 2017-08-07. Pagal minėtą sutartį institucijos įsipareigojo bendradarbiauti atliekant transporto



priemonių remonto ir techninės priežiūros (aptarnavimo) paslaugų kokybės ekspertizės ir dalintis šių ekspertizių išlaidomis. Pažymėtina, kad, vadovaujantis minėta bendradarbiavimo sutartimi, 2017 metais Tarnybos iniciatyva buvo atlikta (įsigyta) viena transporto priemonių remonto ir techninės priežiūros (aptarnavimo) paslaugų kokybės ekspertizė, kurios išlaidas Tarnyba ir tuometinė Inspekcija pasidalijo per pusę (sprendimas atlikti ekspertizę priimtas įvertinus Tarnyboje nagrinėto vartojimo ginčo sudėtingumą).

Papildomai informuojame, kad, atsižvelgiant į tai, jog aukščiau minėta institucijų bendradarbiavimo sutartis galiojo tik iki 2017 metų pabaigos, o transporto priemonių remonto ir techninės priežiūros (aptarnavimo) paslaugų teisinis reguliavimas nėra pasikeitęs iki šiol [...], Tarnybos siūlymu, pateiktu Administracijai, buvo pratęstas šių institucijų bendradarbiavimas, t. y. 2018-02-19 pasirašyta nauja bendradarbiavimo sutartis, kurios nuostatos iš esmės analogiškos aukščiau minėtajai sutarčiai (institucijos įsipareigojo bendradarbiauti atliekant transporto priemonių remonto ir techninės priežiūros (aptarnavimo) paslaugų kokybės ekspertizės ir dalintis šių ekspertizių išlaidomis). Numatytas minėtos sutarties galiojimo terminas – iki 2018-12-31.“

6.20. Tarnyba 2018-04-17 raštu pateikė papildomus dokumentus:

6.20.1. Klaipėdos apskrities skyrius 2018-03-05 raštu Pareiškėjos atstovui pateikė Administracijos išvadas dėl transporto priemonės valdytojui suteiktų techninės priežiūros ir remonto paslaugų kontrolės įvertinimo ir Paslaugų teikėjo informacijos suteikimo Vartotojai, kartu ir informavo, kad Vartotojos prašymo nagrinėjimo terminas pratęstas 30 dienų;

6.20.2. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija 2018-03-27 nutarimu Nr. 10-379 nutarė „stabdyti tarp Vartotojos ir Bendrovės kilusio ginčo nagrinėjimą, kol bus atlikta Ekspertizė ir tarnybai bus pateiktos Ekspertizės išvados“. Pareiškėja apie tai informuota 2018-03-29 raštu;

6.20.3. Tarnyba 2018-03-16 raštu kreipėsi į Administraciją, prašydama padėti suformuluoti ekspertizės užduotį. Administracija 2018-03-30 raštu pateikė siūlymą dėl klausimų ekspertams.

7. *Administracija* Seimo kontrolierių informavo, kad pagal kompetenciją išnagrinėjo Tarnybos pateiktą medžiagą dėl Pareiškėjos prašymo bei atliko Bendrovės neplaninį patikrinimą, 2018-02-20 raštu Tarnybai pateikė išvadą, kad „Bendrovė, teikdama Vartotojai automobilio [...] techninės priežiūros ir remonto paslaugas, nesilaikė nustatytų reikalavimų“.

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

8. Lietuvos Respublikos įstatymai ir kiti teisės aktai

8.1. *Konstitucijos 46 straipsnis* – „[...] Valstybė gina vartotojų interesus.“

8.2. *Vartotojų teisių apsaugos įstatyme* (toliau vadinama – Įstatymas) reglamentuojama:

8.2.1. *12 straipsnis* – „1. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba atlieka šias funkcijas: [...] 5) ne teismo tvarka sprendžia vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčus; [...] 2. 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, o prireikus – ir reklamuojamų prekių pavyzdžius; 3) atlikti reikalingus patikrinimus vietoje, kiek to reikia Reglamento (EB) Nr. 2006/2004 tikslams pasiekti; [...]“

8.2.2. *20 straipsnis* – „1. Vartotojas, manantis, kad pardavėjas ar paslaugų teikėjas pažeidė jo teises ar teisėtus interesus, susijusius su vartojimo sutartimi, turi teisę kreiptis į pardavėją ar paslaugų teikėją, vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektą arba į teismą, kad būtų apgintos pažeistos ar ginčijamos jo teisės arba teisėti interesai. Vartotojo kreipimasis į vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektą neatima iš vartotojo teisės kreiptis į teismą. 2. Vartotojas turi teisę ginti savo teises ar teisėtus interesus ir kitais, šiame įstatyme nenumatytais, teisėtais būdais.“

8.2.3. *22 straipsnis* – „2. Nagrinėdamos vartojimo ginčus, vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos turi teisę: 1) kreiptis į vartotoją dėl papildomos informacijos pateikimo ir nurodyti šios informacijos pateikimo terminą; 2) pareikalauti iš pardavėjo ar paslaugų teikėjo, kuriam pateiktas vartotojo reikalavimas, per nurodytą terminą pateikti paaiškinimus žodžiu ar raštu ir pateikti įrodymus, reikalingus ginčui išspręsti; 3) gauti iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų, kitų juridinių ar fizinių asmenų informaciją, reikalingą ginčui išnagrinėti ir sprendimui priimti; 4) gauti iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų, atsakingų už su ginču susijusią vartojimo sritį, išvadas dėl tos institucijos (įstaigos) kompetencijai priskirtų klausimų; 5) kitas vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklėse nustatytas teises.“

8.2.4. *23 straipsnis* – „3. Vartotojas, kreipdamasis į vartojimo ginčus nagrinėjančią instituciją, privalo pateikti: 1) prašymą nagrinėti vartojimo ginčą. Prašymą pasirašo pareiškėjas ar jo atstovas. Pateikiant prašymą elektroniniu būdu, laikoma, kad prašymas yra pasirašytas; 2) pardavėjo ar paslaugų teikėjo atsakymo į vartotojo kreipimąsi kopiją, o jeigu pardavėjo ar paslaugų teikėjo atsakymas per šio įstatymo 21 straipsnio 2 dalyje nustatytą terminą negautas, – vartotojo kreipimosi į pardavėją ar paslaugų teikėją kopiją; 3) vartojimo sutarties, dėl kurios kyla ginčas, kopiją, jeigu sutartis sudaryta raštu; 4) prašyme išdėstytas aplinkybes patvirtinančių dokumentų kopijas; 5) paprastos rašytinės formos įgaliojimą, jeigu vartotojui atstovauja atstovas. Jeigu vartotojui atstovauja vartotojų asociacija, kurios narys jis yra, vietoj įgaliojimo pateikiamas dokumentas, patvirtinantis vartotojo narystę vartotojų asociacijoje; 6) jeigu vartotojui atstovauja vartotojų asociacija, – dokumentų, patvirtinančių, kad vartotojų asociacija įregistruota Juridinių asmenų registre ir kad jos steigimo dokumentuose nurodytas veiklos tikslas – vartotojų teisių ir teisėtų interesų atstovavimas ir gynimas, kopijas. 4. Prašyme nagrinėti vartojimo ginčą turi būti nurodyta: 1) vartotojo vardas, pavardė, adresas; 2) pardavėjo ar paslaugų teikėjo, dėl kurio veiksmų (neveikimo) pateikiami vartotojo reikalavimai, pavadinimas (vardas, pavardė), buveinės (gyvenamosios vietos) adresas; 3) vartojimo sutartis, dėl kurios kyla ginčas; 4) vartotojo reikalavimas ir ginčo aplinkybės; 5) informacija, ar ginčo tarp tų pačių šalių, dėl to paties dalyko ir tuo pačiu pagrindu nesprendžia teismas arba vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektas, ar ginčo nagrinėjimas nebuvo nutrauktas pagal šio įstatymo 26 straipsnį, ar nėra įsiteisėjusio teismo sprendimo dėl to paties ginčo ir ar nėra priimtas vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjekto sprendimas dėl to paties ginčo; 6) pridedamų dokumentų sąrašas.“

8.2.5. *23<sup>2</sup> straipsnis* – „1. ***Prašymo nagrinėti vartojimo ginčą priėmimo klausimą vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija išsprendžia priimdama rezoliuciją. Tai laikoma vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros pradžia.*** 2. Vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija prašymo nagrinėti vartojimo ginčą priėmimo klausimą turi išspręsti ***ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo vartotojo prašymo ir kitų šio įstatymo 23 straipsnio 3 dalyje nurodytų dokumentų gavimo.***“

8.2.6. *25 straipsnis* – „9. Vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija pirmiausia imasi priemonių vartotojui ir pardavėjui, paslaugų teikėjui sutaikinti ir siūlo vartojimo ginčą išspręsti taikiai, jeigu, šios institucijos nuomone, atsižvelgiant į konkrečias ginčo nagrinėjimo metu paaiškėjusias aplinkybes, taikus susitarimas įmanomas. Jeigu vartotojas ir pardavėjas ar paslaugų teikėjas ginčą užbaigia taikiu susitarimu, vartojimo ginčo nagrinėjimas jį nagrinėjančios institucijos sprendimu nutraukiamas. Jeigu pasiekti taikaus susitarimo nepavyksta, vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija priima sprendimą dėl ginčo esmės. [...] 11. Vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija sustabdo ginčo nagrinėjimą šiais atvejais: [...] 4) atliekama ekspertizė ar laboratoriniai tyrimai, be kurių rezultatų negalima išnagrinėti ginčo. [...]“

8.2.7. *44 straipsnis* – „5. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba galimą vartotojų teisių pažeidimą išnagrinėja ir šio įstatymo 40 straipsnyje nurodytas sankcijas paskiria per įmanomai trumpesnę terminą, tačiau ne vėliau kaip per 4 mėnesius nuo šio įstatymo 41 straipsnyje nurodyto skundo gavimo Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje ar sprendimo priėmimo dienos.“

8.3. *Saugaus eismo automobilių keliais įstatymo* (redakcija, galiojanti nuo 2014-07-01) *10 straipsnyje* nustatyta: „1. Užtikrindama eismo saugumą, ***Susisiekimo ministerija***

*arba jos įgalios institucijos:* [...] 27) atlieka transporto priemonių techninės priežiūros ir remonto paslaugų kontrolę; 28) tvirtina reikalavimus transporto priemonių techninę priežiūrą ir remontą atliekantiems asmenims ir nustato transporto priemonių techninės priežiūros ir remonto paslaugų teikimo tvarką; [...].“

8.4. *Viešojo administravimo įstatyme* nustatyta:

8.4.1 *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; [...] 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.“

8.4.2. *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.“

8.5. *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 – Prašymų nagrinėjimo taisyklės) (2015-08-26 nutarimo Nr. 913 redakcija, galiojusi nuo 2015-09-01 iki 2017-11-23) nustatyta:

„2. Taisyklių nustatyta tvarka taip pat nagrinėjami asmenų kreipimaisi į institucijas, kai išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie institucijos veiklos pagerėjimą ar trūkumus ir pateikiami pasiūlymai, kaip juos ištaisyti, informuojama apie pareigūnų, valstybės tarnautojų ir darbuotojų, dirbančių pagal darbo sutartis ir gaunančių darbo užmokestį iš valstybės ir savivaldybių biudžetų ir valstybės pinigų fondų (toliau – valstybės tarnautojas), piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkrečiu asmens teisėtum ir teisių pažeidimu, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį, kitokie asmenų kreipimaisi į instituciją, išskyrus asmenų skundus ir pranešimus, kurie nagrinėjami Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo nustatyta tvarka. [...] 4. Taisyklėse vartojamos sąvokos: 4.1. **Asmens prašymo nagrinėjimas** – institucijos veikla, apimanti asmens prašymo priėmimą, įregistravimą, esmės nustatymą ir atsakymo asmeniui parengimą. 4.2. **Atsakymas** – atsižvelgiant į prašymo turinį, žodžiu ar raštu asmeniui teisės aktų nustatyta tvarka suteikiama administracinė paslauga, įteikiama prašomo administracinio akto kopija, nuorašas ar išrašas, išdėstoma institucijos nuomonė apie asmens kritiką, pasiūlymus ar pageidavimus. [...] 8. Asmenų prašymai nagrinėjami pagal institucijos kompetenciją. [...] 32. **Asmenų prašymai, pateikti tiesiogiai ar gauti vieno langelio asmenų aptarnavimo padalinyje, atsiųsti paštu ar elektroniniais ryšiais, turi būti užregistruojami atitinkamame institucijos dokumentų registre, laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro išleistų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.** [...] 44. **Vieno langelio asmenų aptarnavimo padalinys atlieka šias funkcijas:** 44.1. priima asmenų prašymus, nustato, kokia jų esmė, kokios informacijos reikia sprendimams priimti, kokią informaciją ir dokumentus pagal galiojančius teisės aktus privalo pateikti asmuo, kuris kreipiasi, numato, kokią informaciją institucija gali gauti iš savo administracijos padalinių, pavaldžių ir kitų institucijų, ir paprašo asmenį, kuris kreipiasi, pateikti informaciją ir dokumentus, kurių institucija negali gauti pati arba kuriuos pagal galiojančius teisės aktus privalo pateikti šis asmuo, bet jų nepateikia; 44.2.

užregistruoja gautus asmens prašymus ir perduoda juos institucijos vadovui ar jo įgaliotam asmeniui; 44.3. perduoda asmens prašymus juos nagrinėti paskirtiems valstybės tarnautojams; asmens pageidavimu praneša jam, kuris valstybės tarnautojas nagrinėja prašymą; jeigu prašymo nagrinėjimas nepriskirtinas institucijos kompetencijai, persiunčia jį kitai institucijai ir pasilieka prašymo kopiją; 44.4. įteikia ar išsiunčia asmenims atsakymus; 44.5. asmens pageidavimu informuoja jį apie prašymo nagrinėjimo eigą; 44.6. konsultuoja ir informuoja asmenį pagal institucijos vadovo nustatytą kompetenciją; [...] 47. **Atsakymai parengiami atsižvelgiant į prašymo turinį:** [...] 47.2. **į prašymą pateikti institucijos turimą informaciją atsakoma pateikiant prašomą informaciją Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ar savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo nustatyta tvarka arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;** [...] 50. Atsakyme, kuriame nurodomos atsisakymo suteikti prašomą administracinę paslaugą, informaciją, priimti administracinį sprendimą priežastys, arba institucijos siunčiamame, vadovaujantis Taisyklių 12, 38, 39–42 punktais, pranešime apie asmens prašymo nenagrinėjimo priežastis nurodoma tiksli atsakymo apskundimo tvarka ir institucijos (-ų), kuriai (-ioms) gali būti paduotas skundas, pavadinimas (-ai) ir adresas (-ai), taip pat terminas (-ai), per kurį (-iuos) gali būti pateiktas skundas. [...].“

8.6. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos nuostatuose, patvirtintuose Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2015-12-23 nutarimu Nr. 1333, reglamentuojama: „9. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, siekdama jai nustatytų veiklos tikslų, atlieka šias funkcijas: [...] 9.1.6. sprendžia vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčus ne teismo tvarka; 9.1.7. nagrinėja asmenų pranešimus, skundus ir prašymus vartotojų teisių apsaugos klausimais, imasi reikiamų priemonių iškilusiems klausimams spręsti; [...]“

8.7. *Transporto inspekcijos viršininko 2016-02-01 įsakymu Nr. 2BE-45 patvirtintame Transporto priemonių techninio aptarnavimo ir remonto paslaugų teikimo tvarkos apraše* (Aprašas; 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 ištirti 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.“

8.8. *Teisingumo ministro 2015-12-30 įsakymu Nr. 1R-382 patvirtintose Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklėse* (toliau vadinama – Taisyklės) reglamentuojama: „1. Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklės (aktuali redakcija; toliau vadinama – Taisyklės) nustato vartojimo ginčų, kylančių tarp vartotojų ir pardavėjų ar paslaugų teikėjų, neteisminio sprendimo procedūros vartojimo ginčus nagrinėjančiose institucijose tvarką. [...] 12. Vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija, priėmusi nagrinėti vartojimo ginčą, ne vėliau kaip per 3 darbo dienas išsiunčia pardavėjui, paslaugų teikėjui, dėl kurio veiksmų (neveikimo) yra pateiktas vartotojo reikalavimas, pranešimą apie gautą vartotojo prašymą nagrinėti vartojimo ginčą, šio prašymo ir jo priedų kopijas, reikalaujama ne vėliau kaip per 10 dienų nuo pranešimo gavimo dienos raštu pateikti išsamius paaiškinimus ir juos pagrindžiančius dokumentus. [...] 36. Vartojimo ginčas turi būti išnagrinėtas ir sprendimas dėl ginčo esmės priimtas ne vėliau kaip per 90 dienų nuo vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjekto šių taisyklių 4 punkte nurodytų dokumentų gavimo dienos. Jeigu dėl pagrįstų priežasčių per šį terminą vartojimo ginčas negali būti išnagrinėtas ir

priimtas sprendimas, vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektas gali šį terminą pratęsti, tačiau ne ilgiau negu 30 dienų. Ginčo šalims turi būti pranešta apie šio termino pratęsimą. 37. Vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija sustabdo ginčo nagrinėjimą šiais atvejais: [...] 37.4. atliekama prekių ir (ar) paslaugų kokybės ekspertizė ar laboratoriniai tyrimai, be kurių rezultatų negalima išnagrinėti ginčo. Jeigu vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija priima sprendimą atlikti prekių ir (ar) paslaugų kokybės ekspertizę ar laboratorinius tyrimus, šios ekspertizės ar laboratorinių tyrimų išlaidos apmokamos iš vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos tam tikslui numatytų valstybės biudžeto asignavimų.“

### *Tyrimui reikšminga teismų praktika*

9. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo (toliau vadinama – LAT) Civilinių bylų skyriaus 2008 m. kovo 4 d. nutartyje (civilinė byla Nr. 3K-3-154/2008) nurodyta:

„Viešojoje teisėje veikia bendrasis teisinio reguliavimo principas „galima tai, kas leista“, pagal kurį viešosios teisės subjektai negali laisvai pasirinkti savo elgesio varianto, jie turi tik tokius įgalinimus, kurie jiems suteikti konkrečių įstatymų, ir savo veikloje negali peržengti šių įgalinimų ribų. Viešojo administravimo subjektų veiksmai, atlikti viršijus įstatyminių įgalinimų (kompetencijos) ribas (*ultra vires*), yra pagrindas tokius veiksmus laikyti neteisėtais. Viešąjį administravimą vykdančių subjektų veikloje bendroji pareiga elgtis rūpestingai ir atidžiai negali būti priešpastatoma pareigai laikytis šią veiklą reglamentuojančių įstatymų reikalavimų ir juos vykdyti. Ar viešosios teisės subjektas elgėsi pakankamai rūpestingai ir atidžiai, turi būti vertinama pagal tai, **kaip tiksliai jis laikėsi jo veiklą reglamentuojančių įstatymų reikalavimų.**“

10. Lietuvos vyriausiojo administracinio teismo (toliau vadinama – LVAT) 2012-03-01 nutartis administracinėje byloje Nr. A<sup>502</sup>-1605/2012) nurodyta – „[...] Lietuvos Respublikos Konstitucija įtvirtina atsakingo valdymo (gero administravimo) principą (Lietuvos Respublikos Konstitucinio Teismo 1999-05-11, 2004-12-13 nutarimai, 2004-11-05 išvada). Vienas iš gero administravimo principų yra konstitucinė nuostata, kad visos valdžios įstaigos tarnauja žmonėms (LVAT 2005-05-31 nutartis administracinėje byloje Nr. A<sup>10</sup>-655/2005). VAI 1 straipsnyje, apibrėžiančiame aptariamo įstatymo paskirtį, nustatyta, jog šis įstatymas sudaro prielaidas įgyvendinti Lietuvos Respublikos Konstitucijos nuostatą, kad visos valdžios įstaigos tarnauja žmonėms; nustato viešojo administravimo principus, viešojo administravimo sritis, viešojo administravimo subjektų sistemą ir administracinės procedūros organizavimo pagrindus; garantuoja asmenų teisę apskusti viešojo administravimo subjektų veiksmus, neveikimą ar administracinius sprendimus, taip pat teisę į įstatymais pagrįstą ir objektyvų asmenų prašymų, skundų ir pranešimų nagrinėjimą; įtvirtina kitas asmenų ir viešojo administravimo subjektų teises ir pareigas viešojo administravimo srityje. VAI 3 straipsnyje nurodyta, kad viešojo administravimo subjektai savo veikloje vadovaujasi įstatymo viršenybės, objektyvumo, proporcingumo, nepiktnaudžiavimo valdžia, efektyvumo, subsidiarumo ir kitais šioje įstatymo normoje išvardytais principais. Tai reiškia, jog kiekviena viešojo administravimo institucija yra saistoma bendrųjų, be kita ko, konstitucinių teisės principų (teisinės valstybės, valdžios įstaigos tarnauja žmonėms, teisės viršenybės, draudimo diskriminuoti, asmenų lygybės prieš įstatymą, proporcingumo ir kt.) bei gero administravimo, atsakingo valdymo principų (teisėtumo, objektyvumo, nepiktnaudžiavimo valdžia, skaidrumo ir kt.).“

### *Tyrimo išvados*

11. Atsižvelgus į šio tyrimo metu nustatytas aplinkybes bei į teisinį reglamentavimą, pažymėtina, kad:

11.1. Pareiškėja skundžiasi, kad Tarnyba nepagrįstai ilgai nagrinėja jos skundą, paduotą 2017-11-09, siuntinėja reikalavimus dėl informacijos ir dokumentų pateikimo, nors viskas Tarnybai

buvo pateikta;

11.2. pagal Konstitucijos 46 straipsnį, valstybė gina vartotojų interesus. Įstatyme nustatyta, kad vartotojų teisių apsauga, be kita ko, įgyvendinama ginant vartotojų teises ne teisme šio įstatymo šeštojo skirsnio ir kitų įstatymų nustatyta tvarka. Atitinkamai Tarnybos nuostatuose reglamentuota, kad Tarnyba, siekdama jai nustatytų veiklos tikslų, be kita ko, sprendžia vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčus ne teismo tvarka, taip pat nagrinėja asmenų pranešimus, skundus ir prašymus vartotojų teisių apsaugos klausimais, imasi reikiamų priemonių iškilusiems klausimams spręsti.

Įstatyme taip pat reglamentuojama vartojimo ginčų nagrinėjimo tvarka. Vartojimo ginčus ne teismo tvarka nagrinėjanti institucija, priėmus nagrinėti vartojimo ginčą, ne vėliau kaip per 3 darbo dienas išsiunčia pardavėjui, paslaugų teikėjui, dėl kurio veiksmų (neveikimo) yra pateiktas vartotojo reikalavimas, pranešimą apie gautą vartotojo prašymą nagrinėti vartojimo ginčą, šio prašymo ir jo priedų kopijas, reikalaujama ne vėliau kaip per 10 dienų nuo pranešimo gavimo dienos raštu pateikti išsamius paaiškinimus ir juos pagrindžiančius dokumentus (Įstatymo 24 straipsnio 1 dalis). Pažymėtina, kad vartojimo ginčus ne teismo tvarka nagrinėjanti institucija pirmiausia imasi priemonių vartotojui ir pardavėjui, paslaugų teikėjui sutaisyti ir siūlo vartojimo ginčą išspręsti taikiai, jeigu, šios institucijos nuomone, atsižvelgiant į konkrečias ginčo nagrinėjimo metu paaiškėjusias aplinkybes, taikus susitarimas įmanomas, ir tik tuo atveju, jei pasiekti takaus susitarimo nepavyksta, priima sprendimą dėl ginčo esmės (Įstatymo 25 straipsnio 9 dalis).

Vartojimo ginčas turi būti išnagrinėtas ir sprendimas dėl ginčo esmės priimtas ne vėliau kaip per 90 dienų nuo to laiko, kai vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektas gavo Įstatymo 23 straipsnio 3 dalyje nurodytus dokumentus (pažymos 8.2.4 punktas). Pažymėtina, kad, jeigu dėl pagrįstų priežasčių per šį terminą vartojimo ginčas negali būti išnagrinėtas ir priimtas sprendimas, vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektas gali šį terminą pratęsti, tačiau ne ilgiau negu 30 dienų. **Ginčo šalims turi būti pranešta apie šio termino pratęsimą** (pažymos 8.8 punktas). Vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija turi teisę sustabdyti ginčo nagrinėjimą tuo atveju, jei atliekama prekių ir (ar) paslaugų kokybės ekspertizė ar laboratoriniai tyrimai, be kurių rezultatų negalima išnagrinėti ginčo (Taisyklių 37 punktas; pažymos 8.8 punktas).

Taigi, vartojimo ginčas turi būti išnagrinėtas ne vėliau kaip per 120 dienų, neįskaičiuojant to laiko, kurį vartojimo ginčo nagrinėjimas buvo sustabdytas;

11.3. *nagrinėjamu atveju* nustatyta:

11.3.1. Pareiškėjos 2017-11-09 skundas dėl Bendrovės galimai netinkamai atliktų Automobilio remonto darbų Tarnyboje gautas ir užregistruotas 2017-11-13, įvertintas Regioninės veiklos koordinavimo skyriaus ir 2017-11-14 per dokumentų valdymo sistemą perduotas Tarnybos Klaipėdos apskrities skyriui. Skyrius 2017-11-15 paprašė Pareiškėją pateikti papildomus dokumentus ir, gavęs Pareiškėjos atstovo 2017-11-21 raštu pateiktus papildomus paaiškinimus, **2017-12-08 raštu informavo apie vartojimo ginčo neteisminio sprendimo procedūros pradėjimą**, t. y., **tik** po 12 darbo dienų nuo dokumentų gavimo. Pažymėtina, kad, vadovaujantis Įstatymo bei Taisyklių nuostatomis, vartojimo ginčo neteisminio sprendimo procedūros pradžios nustatymo klausimas turi būti išsprendžiamas ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo Įstatymo 23 straipsnio 3 dalyje nurodytų dokumentų gavimo (pažymos 8.2.5 punktas);

11.3.2. Tarnybos Klaipėdos apskrities skyrius tuo pačiu 2017-12-08 raštu papildomai paprašė Pareiškėjos nurodyti „konkretų prioritetinį reikalavimą Bendrovei“. Pažymėtina, kad Įstatyme nėra apibrėžta, kas tai yra prioritetinis / ne prioritetinis reikalavimas, taip pat nėra nurodyta pareiga vartotojui diferencijuoti savo reikalavimus paslaugos teikėjui. Taigi, toks reikalavimas Vartotojai laikytinas pertekliniu.

Seimo kontrolierius taip pat pažymi, **kad klausimas dėl reikalavimų Bendrovei sukonkretinimo turėjo būti išspręstas gavus Vartotojos skundą, o Tarnybos prašymas šiuo klausimu turėjo būti pateiktas 2017-11-15 raštu.**

Paminėtina tai, kad Įstatymo 22 straipsnyje numatyta vartojimo ginčus ne teismo tvarka nagrinėjančios institucijos teisė kreiptis į vartotoją **dėl papildomos informacijos pateikimo**

**vartojimo ginčo nagrinėjimo metu**, bet ne teisė, jau priėmus sprendimą nagrinėti vartojimo ginčą ne teismo tvarka, reikalauti / prašyti nurodyti prioritetinius reikalavimus. Seimo kontrolieriaus nuomone, teisės aktuose interpretacijų, dviprasmybių negali būti. Siūlytina Tarnybai tobulinti savo veiklą (prireikus, tikslinti teisės aktų nuostatas);

11.3.3. Klaipėdos apskrities skyrius 2018-01-12 raštu paprašęs pateikti papildomą informaciją Įstatymo nuostatų nepažeidė, nes Įstatymo 22 straipsnio nuostatos suteikia teisę Tarnybai vartojimo ginčo nagrinėjimo metu prašyti vartotoją pateikti reikiamą papildomą informaciją;

11.3.4. Klaipėdos apskrities skyrius 2018-03-05 raštu Pareiškėjos atstovą informavo apie jos prašymo nagrinėjimo pratęsimą 30 dienų, taip pat pateikė Administracijos išvadas. Pažymėtina, kad Administracija konstatavo, jog Bendrovė, teikdama Vartotojai Automobilio remonto ir techninės priežiūros paslaugas, nesilaikė nustatytų reikalavimų (pažymos 7 punktą);

11.3.5. Tarnyba, atsižvelgusi, kad ginčo tarp Vartotojos ir Bendrovės nepavyko išspręsti taikiu būdu, šalys skirtingai vertina galimas Automobilio variklio gedimų priežastis, nutarė, jog tikslinga atlikti Vartotojos Automobilyje atliktų remonto darbų kokybės ekspertizę, todėl 2018-03-27 nutarimu Nr. 10-379 sustabdė ginčo tarp Vartotojos ir Bendrovės nagrinėjimą, „kol bus atlikta Ekspertizė ir Tarnybai bus pateiktos Ekspertizės išvados“, apie tai informavo Pareiškėjos atstovą (pažymos 6.20.2). Paminėtina tai, kad Tarnyba kreipėsi į Administraciją dėl pagalbos suformuluojant ekspertizės užduotį.

12. Įvertinus tai, kas išdėstyta, nėra pagrindo vienareikšmiškai teigti, jog Tarnyba, gavusi Pareiškėjos prašymą, nesiėmė jokių veiksmų vartojimo ginčui tinkamai išnagrinėti: teisės aktų nustatyta tvarka kreipėsi į Administraciją dėl neplaninio Bendrovės patikrinimo atlikimo ir išvadų pateikimo, siekiant vartojimo ginčą išspręsti tinkamai, nusprendė atlikti ekspertizę, apie šiuos Tarnybos veiksmus buvo informuotas Pareiškėjos atstovas. Nepaisant to, atkreiptinas dėmesys į tai, kad **vartojimo ginčo neteisminio sprendimo procedūra pradėta** pažeidžiant Įstatyme nustatytus terminus, galimai nepagrįstai, jau nagrinėjant vartojimo ginčą, buvo prašoma patikslinti skundo reikalavimus, kas turėjo būti padaryta iki priimančios sprendimą pradėti ginčo nagrinėjimo procedūrą. Tokie Tarnybos veiksmai kritikuotini ir dėl šių nustatytų aplinkybių skundas pripažintinas pagrįstu.

Pažymėtina, kad Tarnyba, įvertinusi Pareiškėjos nusiskundimus, atkreipė Skyriaus vedėjos ir vyriausiojo specialisto dėmesį, kad vykdant valstybės tarnautojo funkcijas būtų vadovaujamosi Valstybės tarnautojų veiklos etikos taisyklėmis, Tarnybos vidaus tvarkos taisyklėmis bei nebūtų pažeidžiamos Viešojo administravimo įstatymo nuostatos (2018-02-05 Tarnybos raštas), todėl netikslinga prašyti pakartotinai įvertinti Klaipėdos apskrities skyriaus valstybės tarnautojų, tiriančių Pareiškėjos prašymą, veiksmus.

Atkreiptinas dėmesys, kad Pareiškėjos prašymo nagrinėjimas šiuo metu sustabdytas, kol bus atlikta Automobilio ekspertizė.

13. 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).

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 pasiekti 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.

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 veikiama 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). Tikslinga Tarnybai siūlyti tobulinti savo veiklą, o prireikus, tikslinti Įstatymo nuostatas, apibrėžiant, kas tai yra prioritetinis reikalavimas, kada gali būti tikslinami skundo reikalavimai.

14. Seimo kontrolierius 2016-12-14 išnaginėjęs asmens skundą (pažymos Nr. 4D-2015/1-248) dėl valstybės institucijų pareigūnų veiksmų (neveikimo) netinkamai išnaginėjus jo skundus (skundėsi dėl netinkamai atlikto automobilio remonto), pateikė rekomendaciją (siūlymą) Lietuvos Respublikos Vyriausybei „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“. Vyriausybė atsižvelgė į Seimo kontrolieriaus siūlymą ir, siekdama išspręsti pažymoje nurodytus trūkumus, 2017-03-16 suorganizavo pasitarimą „Dėl transporto priemonių remonto ir techninės priežiūros paslaugų teikimo kokybės kontrolės funkcijų priskyrimo Valstybinei kelių transporto inspekcijai arba Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai“. Pasitarime dalyvavo Vyriausybės kanceliarijos, Lietuvos Respublikos susisiekimo ministerijos, Lietuvos Respublikos teisingumo ministerijos, tuometinės Valstybinės kelių transporto inspekcijos, Tarnybos atstovai. Pažymėtina, kad Tarnybai ir Valstybinės kelių transporto inspekcijai pasiūlyta 2017 metais „geranoriškai bendradarbiauti ir dalytis ekspertizės dėl transporto priemonių remonto ir techninės priežiūros paslaugų teikimo kokybės kontrolės išlaidas“. Vykdamas pasitarime priimtus sprendimus, 2017-08-07 tarp tuometinės Valstybinės kelių transporto inspekcijos ir Tarnybos buvo pasirašyta bendradarbiavimo sutartis, pagal kurią institucijos įsipareigojo bendradarbiauti atliekant transporto priemonių remonto ir techninės priežiūros (aptarnavimo) paslaugų ekspertizes ir dalintis šių ekspertizių išlaidomis. Atsižvelgiant į tai, kad minima sutartis galiojo tik iki 2017 metų pabaigos, o **transporto priemonių remonto ir techninės priežiūros (aptarnavimo) paslaugų teisinis reglamentavimas nėra pakeistas (tikslintas)**, Tarnybos siūlymu (siūlymas pateiktas Administracijai), **2018-02-19 buvo pasirašyta nauja bendradarbiavimo sutartis. Sutartis galioja iki 2018-12-31.**

Įvertinus pirmiau pateiktą informaciją, darytina išvada, kad Seimo kontrolieriaus 2016-12-14 pažymoje Nr. 4D-2015/1-248 Vyriausybei teikta rekomendacija įvykdyta dalinai. Pažymėtina, kad viešojo administravimo subjektų (valstybės ir savivaldybių institucijų) įgaliojimai negali dubliuotis, institucijų funkcijos nustatomos įstatymu arba kitu teisės aktu, bet ne bendradarbiavimo sutartimi. Seimo kontrolieriaus nuomone, tikslinga pakartotinai kreiptis į Vyriausybę **siūlant dar kartą apsvaistyti klausimą dėl teisės aktų tobulinimo**, t. y. už transporto priemonių remonto ir techninės priežiūros (aptarnavimo) paslaugų kokybės kontrolės atlikimą, ekspertizės organizavimą atsakingos valstybės institucijos paskyrimo (funkcijų patikslinimo), lėšų šioms funkcijoms atlikti skyrimo ir t.t.



## SEIMO KONTROLIERIAUS SPRENDIMAS

15. Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo 22 straipsnio 1 dalies 1 punktu, Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierius nusprendžia X skundą, remiantis 11.3.1, 11.3.2 punktuose pateiktomis išvadomis, pripažinti pagrįstu.

## SEIMO KONTROLIERIAUS REKOMENDACIJOS

16. Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo 19 straipsnio 1 dalies 8, 14, 17 punktais, Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierius siūlo (rekomenduoja):

### 16.1. *Lietuvos Respublikos Ministrui Pirmininkui:*

16.1.1. dar kartą atkreipti dėmesį į 2016-12-14 pažymoje Nr. 4D-2015/1-248 bei šioje pažymoje (pažymos 14 punktas) iškeltą problemą dėl būtinybės tobulinti teisės aktus, t. y. teisiniame reglamentavime paskirti už transporto priemonių remonto ir techninės priežiūros (aptarnavimo) paslaugų kokybės kontrolės atlikimą, ekspertizės organizavimą atsakingą valstybės instituciją (patikslinti institucijų funkcijas) bei skirti lėšų šioms funkcijoms atlikti;

16.1.2. užtikrinti, kad reikiamų teisės aktų priėmimas nebūtų vilkinamas;

### 16.2. *Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriui:*

16.2.1. atkreipti dėmesį į pažymos išvadas, imtis priemonių, kad priimant sprendimus dėl ginčų nagrinėjimo ne teisme, nagrinėjant vartojimo ginčus būtų vadovaujamosi Įstatymo nuostatomis bei jame įtvirtintais terminais;

6.2.2. atkreipti dėmesį į pažymos išvadų 11.3.2, 13 punktus, tobulinti Tarnybos veiklą, o prireikus, tikslinti Įstatymo nuostatas, apibrėžiant, kas tai yra prioritetas, kada gali būti tikslinami skundo reikalavimai; vykdant teisės aktais priskirtas funkcijas vadovautis „gero administravimo, atsakingo valdymo“ principais;

16.2.3. gavus ekspertizės išvadas, informuoti Seimo kontrolierių apie Pareiškėjos prašymo nagrinėjimo rezultatus.

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

Seimo kontrolierius

Augustinas Normantas