



LIETUVOS ADMINISTRACINIŲ GINČŲ KOMISIJA

S P R E N D I M A S

2025 m. gegužės 19 d. Nr. 21RE-423

(AG-245/07-2025)

Vilnius

Lietuvos administracinių ginčų komisija (toliau – Komisija), susidedanti iš narių Eglės Bilevičiūtės (pranešėja), Žydrūno Plytniko ir Ingridos Sabaliauskienės (Komisijos posėdžio pirmininkė),

sekretoriaujant Ramūnei Misevičiūtei,

dalyvaujant atsakovės Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos įgaliotoms atstovėms P. Č., V. D., I. G. ir N. V.,

viešame posėdyje žodinio proceso tvarka nuotoliniu vaizdo konferencijos būdu išnagrinėjo administracinį ginčą pagal pareiškėjo G. B. skundą dėl Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos rašto panaikinimo ir įpareigojimo atlikti veiksmus.

Komisija

n u s t a t ė:

G. B. (toliau – pareiškėjas) skundu Komisijos prašo panaikinti Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos (toliau – Tarnyba, atsakovė) 2025-03-26 raštą Nr. 4E-786 (toliau – Raštas) ir įpareigoti Tarnybą pareiškėjo 2025-03-06 skundą išnagrinėti iš naujo ir atsakyti sutinkamai su įstatymo reikalavimais.

Paaikino, kad pateikė atsakovei 2025-03-06 skundą (toliau – 2025-03-06 skundas), kuriame buvo keliami klausimai dėl pačios atsakovės veiksmų (neveikimo) viešojo administravimo srityje (skundų netinkamo registravimo, neatsakymo) nagrinėjant pareiškėjo 2025-02-03 skundus ir į juos atsakant. Atsakovė į pareiškėjo 2025-03-06 skundą atsakė ginčijamu Raštu.

Pareiškėjo teigimu, atsakovė nevykdė administracinės procedūros ir nepateikė pareiškėjui administracinės procedūros sprendimo, atitinkančio keliamus reikalavimus. Raštas pažeidžia Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme (toliau – VAĮ) įtvirtintus įstatymo viršenybės ir išsamumo principus. Iš Rašto nėra aišku, kokias teisės aktų nuostatas pažeidė atsakovės darbuotojas, kokiomis teisės aktų nuostatomis jam buvo skirtas išpėjimas. Dalis Rašte nurodytų teiginių yra nesusijusi su pareiškėjo 2025-03-06 skunde keliamais klausimais.

Pareiškėjo nuomone, atsakovė, atsakydama į tris pareiškėjo skundus 2025-03-05 raštu, faktiškai neatsakė į pareiškėjo 2025-02-03 skundą ir jo neišnagrinėjo. Atsakovė tik ginčijamame Rašte pasisakė dėl pareiškėjo 2025-02-03 skundo, tokiu neveikimu atsakovė pažeidė VAĮ įtvirtintą objektyvumo principą. Atsakovė neapgynė pareiškėjo pažeistų teisių (teisėtų interesų). Tarnyba turi pripažinti, kad ji pareiškėjo 2025-02-03 skundo neišnagrinėjo ir į jį neatsakė 2025-03-05 raštu, o atsakė tik gavusi pareiškėjo 2025-03-06 skundą. Atsakovė pažeidė pareiškėjo teisę į objektyvų ir įstatymais pagrįstą prašymų ir skundų nagrinėjimą, gerą administravimą, savo pareigą tarnauti žmonėms, vykdyti administracinę procedūrą. Buvo pažeistos procedūros, turėjusios užtikrinti objektyvų visų aplinkybių įvertinimą ir sprendimo pagrįstumą.

Pareiškėjas taip pat kėlė klausimą dėl Tarnybos direktorės atsakomybės. Šis klausimas turėjo būti persiųstas atsakingam viešojo administravimo subjektui, tačiau atsakovė to nepadarė ir savo atsakyme šį klausimą nutylėjo.

Atsakovė Tarnyba su pareiškėjo skundu nesutinka, prašo skundą atmesti kaip nepagrįstą. Atsiliepime paaiškino, kad Tarnyba 2025-02-03 gavo pareiškėjo skundus (reg. Nr. 5E-540, toliau – 2025-02-03 skundai) dėl UAB (duomenys neskelbtini) vykdomos veiklos. Pareiškėjas 2025-02-03 skundais prašė Tarnybos imtis vartotojų teisių gynimo veiksmų: atlikti vartotojų teisių pažeidimo nagrinėjimo procedūrą, taikyti UAB (duomenys neskelbtini) atsakomybę, ginti viešąjį interesą. Faktinių duomenų, kurie leistų pagrįstai įtarti UAB (duomenys neskelbtini) vartotojų teisių pažeidimus pagal Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 40 straipsnio 1 dalį, nustatyta nebuvo, todėl Tarnyba atsisakė pradėti galimo vartotojų teisių pažeidimo nagrinėjimo procedūrą. Apie priimtą sprendimą pareiškėjas buvo informuotas 2025-03-05 raštu Nr. 4E-593 „Dėl Jūsų skundų“ (toliau – 2025-03-05 raštas), rašte nurodant sprendimo apskundimo tvarką.

Atsakovė pažymėjo, kad pareiškėjas Komisijai pateikto skundo tam tikrais teiginiais ginčija ir Tarnybos 2025-03-05 rašto teisėtumą bei pagrįstumą, išeidamas už šios bylos ir savo skundo ribų. Nesutikdamas su 2025-03-05 raštu, pareiškėjas turėjo teisę per 30 kalendorinių dienų pateikti skundą administraciniam teismui, tačiau, Tarnybos žiniomis, to nepadarė.

Tarnyba 2025-03-06 gavo pareiškėjo skundą, kuriuo ginčijamas Tarnybos 2025-03-05 raštas. Tarnyba ginčijamu Raštu atsakė į pareiškėjo skunde keliamus klausimus, pateikė paaiškinimus. Pareiškėjo 2025-02-03 skundai tą pačią dieną buvo užregistruoti Tarnybos vidinėje dokumentų tvarkymo ir valdymo sistemoje DBSIS, jiems buvo suteiktas registracijos numeris – 5E-540. Skundų registracija vienu registracijos numeriu DBSIS sistemoje neturėjo jokios įtakos 2025-03-05 rašto teisėtumui ir pagrįstumui dėl pareiškėjo galimai pažeistų teisių, susijusių su UAB (duomenys neskelbtini) veiksmis, o ypač – ir ginčijamo Rašto teisėtumui bei pagrįstumui. Atsakovė atkreipė dėmesį, jog visi trys pareiškėjo 2025-02-03 skundai, susiję su UAB (duomenys neskelbtini) vykdoma veikla, yra glaudžiai tarpusavyje susiję, kaip kylantys iš tos pačios faktinės ir teisinės situacijos. Pats pareiškėjas neginčijo aplinkybės, jog minėti skundai yra tarpusavyje susiję. Visgi, Tarnybos darbuotojas, atsakingas už dokumentų registraciją, atlikus funkcijų atlikimo vertinimą, buvo įspėtas dėl procedūrų, susijusių su dokumentų tvarkymu įstaigoje.

Atsakovė nurodė Lietuvos vyriausiojo administracinio teismo (toliau – LVAT) praktiką, susijusią su tarnybinės atsakomybės klausimais. Paaiškino, kad pareiškėjas Raštu buvo aiškiai informuotas, jog Tarnyboje atliktas už dokumentų registraciją atsakingo darbuotojo funkcijų atlikimo vertinimas, darbuotojas buvo įspėtas, taigi, Tarnyba įgyvendino savo pareigą informuoti pareiškėją apie patikrinimo dėl galimo darbo pareigų pažeidimo rezultata.

Vadovaujantis VAI nuostatomis, pareiškėjui į 2025-03-06 skundą buvo atsakyta skundžiamu Raštu, kuris atitinka VAI numatytus reikalavimus, keliamus administraciniam sprendimui (VAI 10 straipsnio 5 dalis, 13 straipsnio 1 dalis). Rašte Tarnyba nurodė, jog pareiškėjo 2025-02-03 skunduose nurodytos aplinkybės dėl UAB (duomenys neskelbtini) vartojamų sąvokų „kreipinys“ ir „užklausa“, teisės aktais nenustatčius reikalavimų, numatančių konkrečią(-ias) sąvoką(-as), kuriais verslo subjektas įpareigojamas vadinti vartotojų, klientų kreipimuisi raštu, nepateko į nuostatų, už kurių pažeidimą numatyta atsakomybė vykdant vartotojų teisių pažeidimo procedūrą, apimtį, Tarnyba šių aplinkybių minėtos procedūros apimtyje nevertino ir vartotojų teisių pažeidimo procedūros(-ų) nepradėjo. Tarnyba Raštu kartu pareiškėjui išaiškino susiklosčiusią situaciją dėl 2025-02-03 skundų registravimo vienu registracijos numeriu Tarnybos dokumentų tvarkymo ir valdymo sistemoje. Atitinkamai nėra jokio pagrindo teigti, jog skundžiamas Raštas yra nemotyvuotas, neatitinkantis teisės aktų reikalavimų ar kt.

Dėl pareiškėjo argumentų, susijusių su Tarnybos direktorės atsakomybe, atsakovė paaiškino, kad pareiškėjas Raštu buvo informuotas, jog Tarnyboje buvo atliktas už dokumentų registraciją atsakingo darbuotojo funkcijų atlikimo vertinimas, darbuotojas buvo įspėtas, kad tokios situacijos ateityje nesikartotų. Pareiškėjui paaiškinta, jog 2025-03-05 raštu buvo atsakyta į visus Tarnybos kompetencijai priskirtus klausimus, keltus 2025-02-03 skunduose. Iš pareiškėjo 2025-03-06 skundo nėra aišku, kokias konkrečias teisės aktų nuostatas pareiškėjo atžvilgiu pažeidė Tarnybos atstovai. Aplinkybė, jog Tarnybos direktorė pasirašė 2025-03-05 raštą, su kuriuo, išeidamas už šios bylos ribų, pareiškėjas irgi nesutinka, nesudaro prielaidų konstatuoti, jog Tarnybos direktorė neužtikrina teisės aktų laikymosi.

Atsakovė atkreipė dėmesį, jog kiekviena iš ginčo šalių yra saistoma pareigos laikytis pagarbos, geros moralės, etikos ir leksikos normų tiek viena kitos, tiek teisingumą vykdančio subjekto atžvilgiu, be kita ko, ir savo teikiamuose procesiniuose dokumentuose. Tarnybos nuomone, aplinkybės, jog pareiškėjas nesutinka su Tarnybos Raštu, turi kitokią subjektyvią nuomonę dėl įrodymų ir kt. aspektų vertinimo, nesuteikia pareiškėjui teisės, nesilaikant pirmiau minėtų visuotinai taikomų normų, savo skunde minėti įžeidžiančius ir nepagarbius teiginius bei frazes.

Komisijos posėdyje atsakovės atstovės palaikė atsiliepime išdėstytus reikalavimus.

Skundas atmestinas

Bylos duomenimis nustatyta, kad pareiškėjas Tarnybai pateikė 2025-03-06 skundą (reg. Nr. 5E-1055), kuriame nurodė, jog gavo Tarnybos 2025-03-05 raštą, tačiau nei iš rašto antraštės, nei iš turinio neįmanoma suprasti, kiek pareiškėjo skundų Tarnyba gavo 2025-02-03 dieną, nei į kuriuos būtent atsako. Pareiškėjo teigimu, Tarnyba atsakė ne į visus pareiškėjo 2025-02-03 siųstus skundus. Tarnyba pažeidė pareiškėjo teisę į gerą administravimą, teisėtus interesus (padarė neturtinės žalos – nepatogumų dėl poreikio kreiptis pakartotinai), todėl pareiškėjas reikalauja jas (juos) apginti. Pareiškėjas Tarnybos prašė: nurodyti, kiek pareiškėjo skundų Tarnyba gavo 2025-02-03 ir pažyma patvirtinti kiekvieno jų priėmimą; tiksliai nurodyti, į kuriuos būtent pareiškėjo skundus, gautus 2025-02-03, Tarnyba atsakė 2025-03-05 raštu; paaiškinti, kodėl ne į visus skundus, pareiškėjo siųstus 2025-02-03, atsako Tarnybos 2025-03-05 raštas; nedelsiant informuoti apie pradėtą galimo vartotojų teisių pažeidimo nagrinėjimo procedūrą dėl pareiškėjo konkrečių, aiškiai nurodytų skundų, kurie neaptariami Tarnybos 2025-03-05 rašte; paaiškinti, kodėl tai nebuvo padaryta per 30 darbo dienų; išsamiai, su nuorodomis į konkrečias teisės aktų nuostatas, paaiškinti, kodėl atskiri pareiškėjo skundai buvo registruoti vienu Nr. 5E-540, nurodyti kiek ir kurie būtent pareiškėjo skundai buvo registruoti šiuo vienu numeriu; atlikti administracinę procedūrą dėl pareiškėjo teisių (teisėtų interesų) pažeidimo; taikyti atsakomybę kaltiems darbuotojams už veiksmus (neveikimą), lėmusį pareiškėjo teisių (teisėtų interesų) pažeidimą, be kita ko, Tarnybos direktoriui, patvirtinusiui Tarnybos raštą ir neužtikrinančiai įstatymų laikymosi Tarnyboje, ir apie rezultatus išsamiai informuoti pareiškėją.

Tarnyba į pareiškėjo 2025-03-06 skundą atsakė ginčijamu Raštu. Paaiškino, kad 2025-02-03 Tarnyba gavo tris pareiškėjo skundus, siųstus el. p. *tarnyba@vvtat.lt*. Nurodė trijų el. laiškų siuntimo datą ir laiką, siuntėją, adresatą, skundo temą (antraštę). Visus tris pareiškėjo skundus Tarnybos darbuotojas užregistravo kaip vieną 2025-02-03 dokumentą (reg. Nr. 5E-540). Atsižvelgus į susiklosčiusią situaciją ir įvertinus pareiškėjo pateiktą 2025-03-06 skundą, Tarnyboje atliktas už dokumentų registraciją atsakingo darbuotojo funkcijų atlikimo vertinimas, darbuotojas išpėtas, kad tokios situacijos ateityje nesikartotų ir būtų laikomasi teisės aktuose nustatytų procedūrų, susijusių su dokumentų tvarkymu įstaigoje. Tarnyba paaiškino, jog 2025-02-03 gautuose pareiškėjo skunduose (reg. Nr. 5E-540, toliau Rašte – Skundai) buvo pateiktos aplinkybės dėl UAB (duomenys neskelbtini) vykdomos veiklos, būtent: dėl UAB (duomenys neskelbtini) naudojamos „Kontaktinės formos“, bendrovei galimai nesprendus galimų „Kontaktinės formos“ funkcionalumo problemų bei nepateikus teisingos informacijos apie čia prisegamų dokumentų dydžiui taikomus ribojimus, dėl 2024-02-02 UAB (duomenys neskelbtini) parduotuvėje, adresu (duomenys neskelbtini), pareiškėjo įsigytų prekių – žalieji lėšiai „Campo Largo“, kuriems galimai nebuvo pritaikyta nuolaida, bei dėl UAB (duomenys neskelbtini) automatiniuose laiškuose, patvirtinančiuose kreipimusi raštu gavimą, vartojamų sąvokų „kreipinys“ ir „užklausa“. Skundais pareiškėjas prašė Tarnybos imtis vartotojų teisių gynimo veiksmų: atlikti vartotojų teisių pažeidimo nagrinėjimo procedūrą, taikyti UAB (duomenys neskelbtini) atsakomybę, ginti viešąjį interesą. Tarnybos pareiškėjui 2025-03-05 pateiktu atsakymu Nr. 4E-593 buvo atsakyta į visus Tarnybos kompetencijai priskirtus klausimus, keltus Skunduose. Tarnyba 2025-03-05 raštu Nr. 4E-593 informavo apie atsisakymą pradėti galimo vartotojų teisių pažeidimo nagrinėjimo procedūrą, minėtame rašte nurodė, kad nuolaida 2024-02-02 pareiškėjo įsigytų prekių – žalieji lėšiai „Campo Largo“ – atveju pareiškėjui buvo pritaikyta teisingai.

Tarnyba Rašte dėl pareiškėjo nurodytų aplinkybių, susijusių su UAB (duomenys neskelbtini) atsakymo turiniu ir vartojamų sąvokų, paaiškino, kad vartotojų teisių apsaugą reglamentuojantys teisės aktai nenustato reikalavimų, numatančių konkrečią(-ias) sąvoką(-as), kuriais verslo subjektas įpareigojamas vadinti vartotojų, klientų kreipimūsis raštu. Todėl, veikdama savo kompetencijos

ribose, Tarnyba pareiškėjo nurodytų aplinkybių dėl UAB (duomenys neskelbtini) automatinuose laiškuose, patvirtinančiuose kreipimusi raštu gavimą, vartojamų sąvokų „kreipinys“ ir „užklausa“ nevertino. Be to, Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo devintajame skirsnyje įtvirtinta šio teisės akto pagrindu taikytinos pardavėjų ir paslaugų teikėjų atsakomybės taikymo apimtis ir jos taikymo tvarka. Šio teisės akto 40 straipsnio 1 dalyje yra įtvirtintos nuostatos, už kurių pažeidimą gali būti taikoma atsakomybė minėtame skirsnyje nustatyta tvarka vykdant Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 40 straipsnio 1 dalyje nurodytų vartotojų teisių pažeidimų nagrinėjimo procedūrą (toliau – vartotojų teisių pažeidimo procedūra). Įvertinusi tai, kad pareiškėjo Skunduose nurodytos aplinkybės dėl 2024-02-02 pareiškėjo įsigytų prekių – žalieji lęšiai „Campo Largo“ bei UAB (duomenys neskelbtini) vartojamų sąvokų „kreipinys“ ir „užklausa“ nepateko į nuostatų, už kurių pažeidimą numatyta atsakomybė vykdant vartotojų teisių pažeidimo procedūrą, apimtį, Tarnyba šių aplinkybių minėtos procedūros apimtyje nevertino ir vartotojų teisių pažeidimo procedūros(-ų) nepradėjo.

Byloje nagrinėjamas ginčas dėl Rašto teisėtumo ir pagrįstumo.

Ginčo teisinius santykius reglamentuoja VAI, Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklės, patvirtintos Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007-08-22 nutarimu Nr. 875 (toliau – Taisyklės).

VAI 2 straipsnyje nustatyta, kad administracinė procedūra – pagal šį įstatymą viešojo administravimo subjekto atliekami privalomi veiksmai nagrinėjant skundą apie viešojo administravimo subjekto veiksmams, neveikimu ar administraciniais sprendimais galimai padarytą asmens, nurodyto skunde, teisių ir teisėtų interesų pažeidimą ir priimant dėl to administracinės procedūros sprendimą (2 dalis). Prašymas – su asmens teisių ar teisėtų interesų pažeidimu nesusijęs asmens kreipimasis į viešojo administravimo subjektą prašant atlikti teisės aktuose nustatytus veiksmus (10 dalis). Skundas – asmens kreipimasis į viešojo administravimo subjektą, kuriame tas asmuo nurodo, kad yra pažeistos jo ar kito asmens teisės ar teisėti interesai, ir prašo juos apginti (12 dalis).

VAI 3 straipsnyje nurodyta, kad viešojo administravimo subjektai savo veikloje vadovaujasi šiais principais: atsakomybės už priimtus sprendimus, draudimo keisti į blogąją pusę, efektyvumo, įstatymo viršenybės, išsamumo, lygiateisiškumo, naujovių ir atvirumo permainoms, nepiktnaudžiavimo valdžia, objektyvumo, proporcingumo, skaidrumo, subsidiarumo, vieno langelio.

VAI 10 straipsnio 5 dalis numato, kad administraciniame sprendime turi būti nurodyta: administracinį sprendimą priėmusio viešojo administravimo subjekto pavadinimas; administracinio sprendimo data; administraciniam sprendimui suteiktas registracijos numeris; atliekamas tvarkomasis veiksmas arba asmenims nustatytos teisės ir (ar) pareigos; administracinio sprendimo teisinis ir faktinis pagrindas ar kitos administraciniam sprendimui įtakos turėjusios aplinkybės; administracinio sprendimo motyvai; administracinio sprendimo apskundimo tvarka, nurodant konkrečią skundą nagrinėjančią instituciją ar įstaigą, skundo padavimo terminą ir teisės aktą, reglamentuojantį apskundimo tvarką; administracinį sprendimą priėmusio asmens vardas, pavardė ir pareigos.

LVAT yra pasisakęs, kad VAI 10 straipsnio 5 dalies nuostatos reiškia, jog individualiame administraciniame akte turi būti nurodomi pagrindiniai faktai, argumentai ir įrodymai, pateikiamas teisinis pagrindas, kuriuo viešojo administravimo subjektas rėmėsi priimdamas administracinį aktą; motyvų išdėstymas turi būti adekvatus, aiškus ir pakankamas. Ši teisės norma siejama su teisėtumo principu, pagal kurį reikalaujama, kad viešojo administravimo subjektai savo veikla nepažeistų teisės aktų, kad jų sprendimai būtų pagrįsti, o sprendimų turinys atitiktų teisės normų reikalavimus (LVAT 2022-08-31 nutartis administracinėje byloje Nr. eA-367-502/2022; 2014-12-18 sprendimas administracinėje byloje Nr. A822-1440/2014; 2012-01-12 nutartis administracinėje byloje Nr. A756-35/2012, kt.).

Pagal VAI 11 straipsnio 1 dalį asmenų prašymus ir skundus viešojo administravimo subjektai nagrinėja pagal Vyriausybės patvirtintas taisykles. Asmenų skundai dėl viešojo administravimo subjekto veiksmų, neveikimo ir administracinių sprendimų nagrinėjami VAI trečiajame skyriuje, reglamentuojančiame administracinę procedūrą, nustatyta tvarka, į skundus atsakoma laikantis VAI nustatytos tvarkos.

Taisyklėse nustatyta, kad prašymus ar skundus institucijos nagrinėja ir į juos atsako pagal teisės aktais joms nustatytą kompetenciją (35 punktas). Pagal Taisyklių 45 punktą į prašymą institucija atsako atsižvelgdama į jo turinį: į prašymą suteikti administracinę paslaugą atsakoma suteikiant prašomą vieną iš VAĮ 19 straipsnio 1 dalyje nurodytų administracinių paslaugų (ar prašomas kelias administracines paslaugas) arba pateikiant motyvuotą atsisakymą tą padaryti (45.1 papunktis); į prašymą pakonsultuoti asmenį jam aktualių klausimų atsakoma suteikiant konsultaciją pagal institucijai nustatytą kompetenciją arba pateikiant motyvuotą atsisakymą tą padaryti (45.2 papunktis); į prašymą priimti administracinį sprendimą atsakoma VAĮ 13 straipsnyje nustatyta tvarka (45.3 papunktis); į prašymą, nenurodytą Taisyklių 45.1–45.3 papunkčiuose, atsakoma laisva forma (45.4 papunktis).

Nagrinėjamu atveju pareiškėjas Tarnybai pateikė 2025-03-06 skundą dėl Tarnybos veiksmais (neveikimu) galimai padaryto pareiškėjo teisių ir teisėtų interesų pažeidimo; prašė pateikti informaciją ir paaiškinimus, susijusius su Tarnybos 2025-03-05 raštu. Šis kreipimasis laikytinas skundu VAĮ 2 straipsnio 12 dalies prasme. Vadovaujantis aptartu teisiniu reglamentavimu, Tarnyba turėjo išnagrinėti pareiškėjo 2025-03-06 skundą pagal Tarnybai priskirtą kompetenciją ir pateikti pareiškėjui teisės aktų reikalavimus atitinkantį atsakymą.

Iš byloje esančių dokumentų matyti, kad pareiškėjas 2025-02-03 el. paštu pateikė Tarnybai tris skundus (reg. Nr. 5E-540), kuriuose išdėstė aplinkybes dėl UAB (duomenys neskelbtini) vykdomos veiklos; prašė Tarnybos imtis vartotojų teisių gynimo veiksmų: atlikti vartotojų teisių pažeidimo nagrinėjimo procedūrą, taikyti UAB (duomenys neskelbtini) atsakomybę, ginti viešąjį interesą.

Tarnyba 2025-03-05 raštu pateikė atsakymą į pareiškėjo 2025-02-03 gautus skundus, išsamiai išdėstė skundų nagrinėjimo aplinkybes; nurodė, kad faktinių duomenų, kurie leistų pagrįstai įtarti UAB (duomenys neskelbtini) vartotojų teisių pažeidimus pagal Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 40 straipsnio 1 dalį, nustatyta nebuvo. Tarnyba, vadovaudamasi Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 42 straipsnio 3 dalies 3 punktu, Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 40 straipsnyje įtvirtintų pažeidimų nagrinėjimo tvarkos aprašo 9.3 papunkčiu, informavo, kad atsisako pradėti galimo vartotojų teisių pažeidimo nagrinėjimo procedūrą.

Pareiškėjas 2025-03-06 skunde nurodė dvi esmines aplinkybes dėl Tarnybos veiksmais (neveikimu) galimai padaryto pareiškėjo teisių ir teisėtų interesų pažeidimo: 1) Tarnyba atsakė ne į visus pareiškėjo 2025-02-03 pateiktus skundus; 2) trys pareiškėjo 2025-02-03 pateikti skundai buvo užregistruoti netinkamai – vienu registracijos numeriu. Pareiškėjas prašė taikyti atsakomybę darbuotojams už veiksmus (neveikimą), lėmusius pareiškėjo teisių (teisėtų interesų) pažeidimą.

Komisija, įvertinusi skundžiamo Rašto turinį, daro išvadą, kad Tarnyba tinkamai išnagrinėjo ir įvertino pareiškėjo 2025-03-06 skundo aplinkybes ir pateikė išsamų bei motyvuotą atsakymą. Tarnyba Rašte nurodė, kad 2025-03-05 raštu buvo atsakyta į visus tris pareiškėjo 2025-02-03 pateiktus skundus. Paaiškino, kad visuose trijuose skunduose nurodytos aplinkybės nepateko į nuostatų, už kurių pažeidimą numatyta atsakomybė vykdant vartotojų teisių pažeidimo procedūrą, apimtį, todėl Tarnyba šių aplinkybių vartotojų teisių pažeidimo procedūros apimtyje nevertino ir vartotojų teisių pažeidimo procedūros(-ų) nepradėjo. Dėl skundų registravimo vienu registracijos numeriu Rašte nurodyta, kad Tarnyboje atliktas už dokumentų registraciją atsakingo darbuotojo funkcijų atlikimo vertinimas, darbuotojas įspėtas, kad tokios situacijos ateityje nesikartotų ir būtų laikomasi teisės aktuose nustatytų procedūrų, susijusių su dokumentų tvarkymu įstaigoje.

Pareiškėjas Komisijai pateiktame skunde akcentuoja, kad iš Rašto turinio nėra aišku, kokias teisės aktų nuostatas pažeidė Tarnybos darbuotojas, kokiomis teisės aktų nuostatomis jam buvo skirtas įspėjimas. Pareiškėjo teigimu, Tarnyba Raštu taip pat neatsakė į pareiškėjo keltą klausimą dėl Tarnybos direktorės atsakomybės.

Dėl minėtų pareiškėjo teiginių pažymėtina, kad pagal suformuotą LVAT praktiką joks teisės aktas nenustato pareigos atlikti tarnybinį patikrinimą, gavus bet kokią informaciją apie tikėtiną tarnybinį nusižengimą, teismas (šiuo atveju Komisija) taip pat neturi galimybės įpareigoti viešojo administravimo subjektą tai padaryti (LVAT 2014-12-10 nutartis administracinėje byloje Nr. AS261-1321/2014; 2015-11-11 nutartis administracinėje byloje Nr. AS-1312-261/2015; 2021-10-24 nutartis administracinėje byloje Nr. eAS-612-624/2021, kt.). Tarnybinės atsakomybės klausimai priskirtini išskirtinai įstaigos, kurioje asmuo dirba, kompetencijai: atlikti ar neatlikti tarnybinį patikrinimą,

paskirti ar nepaskirti tarnybinių nuobaudą yra būtent tokios įstaigos diskrecija (LVAT 2013-07-31 nutartis administracinėje byloje Nr. AS858-624/2013; 2017-10-05 nutartis administracinėje byloje Nr. eAS-856-662/2017; 2018-09-18 nutartis administracinėje byloje Nr. eAS-642-822/2018, kt.). Valstybės tarnautojo nubaudimas už padarytą ar tariamą nusizengimą negali būti laikomas kitų privačių asmenų įstatymo garantuotos subjektinės teisės ar įstatymų saugomo intereso pažeidimu ir šiems asmenims neatsiranda teisė reikalauti valstybės tarnautoją nubausti. Asmenys, nurodydami valstybės tarnautojų galbūt padarytus pažeidimus, gali inicijuoti tarnybinių patikrinimų atlikimą, tačiau neturi teisės apskūsti tarnybinių patikrinimų išvadų ar vadovų, turinčių teisę skirti tarnybines nuobaudas, sprendimų. Asmenys, inicijavę tarnybinio patikrinimo atlikimą, pagal bendruosius gero administravimo principus įgyja teisę tik būti tinkamai informuoti apie konkretaus tarnybinio patikrinimo rezultatus (LVAT 2013-05-08 nutartis administracinėje byloje Nr. AS438-379/2013; 2016-01-27 nutartis administracinėje byloje Nr. AS-98-602/2016; 2016-05-12 nutartis administracinėje byloje Nr. A-808-492/2016, kt.).

Komisijos vertinimu, Rašte nurodytos aplinkybės, kad Tarnyboje buvo atliktas atsakingo darbuotojo funkcijų atlikimo vertinimas ir darbuotojas buvo įspėtas, yra tinkamas ir pakankamas atsakymas į pareiškėjo 2025-03-06 skundo reikalavimus dėl atsakomybės darbuotojams (tame tarpe ir Tarnybos direktorei) taikymo.

Atsižvelgdama į tai, kas išdėstyta, Komisija daro išvadą, kad Tarnyba pareiškėjo 2025-03-06 skundą išnagrinėjo tinkamai, nepažeisdama esminių VAI ir Taisyklėse nustatytų reikalavimų. Komisija nenustatė aplinkybių, patvirtinančių pareiškėjo teiginius, kad 2025-03-06 skundo nagrinėjimo metu buvo pažeisti VAI įtvirtinti principai. Skundžiamame Rašte išdėstytos informacijos pateikimas atitinka pareiškėjo 2025-03-06 skundo turinį ir tokios informacijos pateikimas laikytinas tinkamu. Be kita ko, Raštas yra pagrįstas objektyviais duomenimis ir teisės aktų nuostatomis, atitinka VAI įtvirtintus reikalavimus, todėl pagrindo naikinti Raštą nėra. Taip pat nėra pagrindo tenkinti išvestinį skundo reikalavimą dėl atsakovės įpareigojimo išnagrinėti 2025-03-06 skundą iš naujo, todėl pareiškėjo skundas atmestinas kaip nepagrįstas.

Atkreiptinas pareiškėjo dėmesys, kad, kaip pastebėjo atsakovė atsiliepime, įgyvendindamos savo procesines teises bylos šalys turi laikytis demokratinėje valstybėje priimtinių pagarbos, geros moralės, etikos ir leksikos normų. Aplinkybė, jog pareiškėjas nesutinka su Tarnybos Raštu, nesuteikia pareiškėjui teisės, nesilaikant pirmiau minėtų visuotinai taikomų normų, Komisijai teikiamame skunde ar kitame dokumente vartoti įžeidžiančius ir nepagarbius teiginius.

Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos ikiteisminio administracinių ginčų nagrinėjimo tvarkos įstatymo 20 straipsnio 1 dalies 1 punktu ir 22 straipsnio 1 dalimi, Komisija

n u s p r e n d ž i a:

pareiškėjo G. B. skundą atmesti kaip nepagrįstą.

Sprendimas per vieną mėnesį nuo sprendimo priėmimo dienos gali būti skundžiamas Regionų administraciniam teismui Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka.

Komisijos posėdžio pirmininkė

Ingrida Sabaliauskienė

Komisijos nariai

Eglė Bilevičiūtė

Žydrūnas Plytnikas