



## VALSTYBINĖ VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBA

Biudžetinė įstaiga, Vilniaus g. 25, 01402 Vilnius, tel. (8 5) 262 6751, faks. (8 5) 279 1466, el. p. tarnyba@vvtat.lt  
Duomenys kaupiami ir saugomi Juridinių asmenų registre, kodas 188770044.

Lietuvos Respublikos teisingumo ministerijai  
[rastine@tm.lt](mailto:rastine@tm.lt)  
[marius.vainauskas@tm.lt](mailto:marius.vainauskas@tm.lt)

2013-09-16 Nr. 4-8927  
I 2013-08-12 Nr.(1.39.)7R-5905

### IŠVADA

#### DĖL KORUPCIJOS PASIREIŠKIMO TIKIMYBĖS NUSTATYMO

Vadovaujantis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002-10-08 nutarimu Nr. 1601 „Dėl korupcijos rizikos analizės atlikimo tvarkos patvirtinimo“ bei atsižvelgiant į Lietuvos Respublikos teisingumo ministerijos 2013-08-12 raštą Nr. (1.39.)7R-5905 „Dėl korupcijos pasireiškimo tikimybės nustatymo“ Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje (toliau – Tarnyba) atliktas korupcijos pasireiškimo tikimybės nustatymas. Analizuotas 2012 m. liepos 1 d. – 2013 m. birželio 30 d. laikotarpis.

Vadovaujantis Tarnybos direktoriaus 2009 m. gegužės 5 dienos įsakymu Nr. 1-75 patvirtintų Tarnybos Teisėkūros ir personalo skyriaus nuostatų 5.13 punktu, korupcijos pasireiškimo tikimybę nustatyti pavesta Tarnybos Teisėkūros ir personalo skyriui.

Nustatant korupcijos pasireiškimo tikimybę Tarnyboje buvo taikomi lyginamosios analizės, dokumentų analizės, teisės aktų analizės bei dokumentų vertinimo metodai.

Tarnybos funkcijas, teises ir veiklos sritis nustato Vartotojų teisių apsaugos įstatymas (Žin., 1994, Nr. 94-1833; 2007, Nr. 12-488). Atskiras Tarnybos veiklos sritis reglamentuoja Energetikos įstatymas (Žin., 2004, Nr. 44-1073), Šilumos ūkio įstatymas (Žin., 2003, Nr. 51-2254; 2007, Nr.130-5259), Geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo įstatymas (Žin., 2006, Nr. 82-3260), Maisto įstatymas (Žin., 2000, Nr. 32-893), Produktų saugos įstatymas (Žin., 1999, Nr. 52-1673, 2001, Nr. 64-23234), Reklamos įstatymas (Žin., 2000, Nr. 64-1937), Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymas (Žin., 2008, Nr. 6-212) bei kiti galiojantys teisės aktai.

Tarnybos veikla organizuojama vadovaujantis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007-04-11 nutarimu Nr. 359 „Dėl Nacionalinės vartotojų teisių apsaugos tarybos prie Teisingumo ministerijos pavadinimo pakeitimo ir Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos nuostatų patvirtinimo“ (Žin., 2007, Nr. 28-1033; 2011, Nr. 135-6410), Tarnybos direktoriaus 2008-09-30 įsakymu Nr. 1-169 (Žin., 2008, Nr. 117-4471) patvirtintu Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos darbo reglamentu, Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2011 m. liepos 7 d. nutarimu Nr. 848 (Žin., 2011, Nr. 89-4274) patvirtinta Valstybine vartotojų teisių apsaugos 2011-2014 metų strategija.

Vadovaujantis aukščiau minėtais teisės aktais, Tarnyba, įgyvendindama valstybės politiką vartotojų teisių apsaugos srityje ir užtikrindama vartotojų teisių apsaugą, pagal kompetenciją vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka nagrinėja vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčus, kontroliuoja sutarčių standartines sąlygas ir ginčija nesąžiningas vartojimo sutarčių sąlygas, koordinuoja vartotojų teisių apsaugos institucijų, atsakingų už tam tikros vartojimo srities reguliavimą, veiklą vartotojų teisių apsaugos srityje (analizuoja sukaupią, periodiškai iš valstybės ir savivaldybių institucijų gaunamą informaciją apie vartotojų teisių apsaugą; teikia pasiūlymus dėl vartotojų teisių apsaugos tobulinimo), priima ir derina teisės aktus, susijusius su vartotojų teisių

apsauga, teikia išvadas ir pasiūlymus dėl įstatymų ir kitų teisės aktų projektu, susijusių su vartotojų teisių apsauga, gina vartotojų viešąjį interesą, taiko įstatymų nustatytas poveikio priemones bei atlieka kitas funkcijas.

Per analizuojamąjį laikotarpį Tarnyboje nebuvo užfiksuoti Korupcijos prevencijos įstatymo (Žin., 2002, Nr. 57-2297) 2 straipsnio 2 dalyje nurodytų korupcinio pobūdžio nusikalstamų veikų atvejai. Be to, per analizuojamąjį laikotarpį Tarnyboje nebuvo užfiksuoti kiti tapataus pobūdžio, tačiau mažiau pavojingų teisės pažeidimų, už kuriuos numatyta administracinė, tarnybinė (drausminė) ar kitokia teisinė atsakomybė, atvejai.

Korupcijos prevencijos įstatymo 6 straipsnio 3 dalyje numatyti kriterijai, kuriais vadovaujanti valstybės ar savivaldybės veiklos sritis gali būti priskiriama prie sričių, kuriose egzistuoja didelė korupcijos pasireiškimo tikimybė. Išanalizavus teisės aktuose įtvirtintus Tarnybos įgaliojimus, daroma išvada, jog Tarnybos veikla formaliai atitinka du kriterijus, nurodytus Korupcijos prevencijos įstatyme – Tarnybos veiklos sritis priskiriama prie sričių, kuriose egzistuoja didelė korupcijos pasireiškimo tikimybė, kadangi sprendama jos kompetencijai priskirtus klausimus, Tarnyba priima sprendimus, kuriems nereikia kitos valstybės ar savivaldybės įstaigos patvirtinimo (Korupcijos prevencijos įstatymo 6 straipsnio 3 dalies 5 punktas), Tarnyba vykdo kontrolės ar priežiūros funkcijas (Korupcijos prevencijos įstatymo 6 straipsnio 3 dalies 2 punktas).

Atsižvelgiant į tai bei vadovaujantis minėtais korupcijos pasireiškimo tikimybės nustatymo analizės metodais, buvo peržiūrėtos ir palygintos Tarnybos kompetencijai priskirtos veiklos sritys, funkcijos, priimami sprendimai bei jų priėmimo procedūros.

Vartotojų ir pardavėjų bei paslaugų teikėjų ginčų vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka nagrinėjimo procedūros detalai reglamentuotos Vartotojų teisių apsaugos įstatyme. Pagal vartotojo skundo pobūdį išskirtinos maisto produktų, rekreacinių paslaugų, turizmo, atlygintinų medicininių paslaugų, ne maisto prekių ir paslaugų, statybos darbų ar statinio bei jo elementų (langų, durų ir kt.) montavimo ar kokybės ir su tuo susijusių sutartinių įsipareigojimų vykdymo bei skundų dėl geriamojo vandens sritys. Kiekvienoje šių sričių egzistuoja tam tikra Tarnybos sprendimų priėmimo procedūrų specifika.

Vartotojų teisių apsaugos įstatyme nustatyta, kad vartotojui pateikus prašymą maisto produktų srityje, Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba, išnagrinėjusi vartotojo prašymą, surašo patikrinimo aktą, kuriame nurodo, ar vartotojo reikalavimas pagrįstas, ir, jei pagrįstas, pasiūlo pardavėjui, paslaugų teikėjui per nustatytą terminą įvykdyti vartotojo reikalavimą. Tik tuomet, kai pardavėjas, paslaugų teikėjas vartotojo reikalavimo netenkina, šios institucijos patikrinimo akto kopija pateikiama Tarnybai. Tarnyba, surinkusi reikiamą medžiagą ir pasirengusi nagrinėti ginčą, jį išnagrinėja rašytinio arba žodinio proceso tvarka. Tarnyba, kaip neutrali (t.y. iki tol tyrime nedalyvavusi) institucija, atsižvelgdama į visą turimą ginčo medžiagą, vartotojo, pardavėjo, paslaugų teikėjo paaiškinimus ir pateiktus dokumentus, Valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos patikrinimo akto išvadas ir kitus įrodymus, pagal Vartotojų teisių apsaugos įstatymą kolegialiai, t. y. Tarnybos direktoriaus iš Tarnybos direktoriaus pavaduotojų, departamentų direktorių ir skyrių vedėjų sudaryta nuolatinė komisija (toliau – Komisija), vadovaudamasi Vartotojų teisių apsaugos įstatyme įtvirtintais objektyvumo, nešališkumo bei rungimosi principais, priima sprendimą (atmesti, patenkinti ar iš dalies patenkinti vartotojo prašymą), kuris yra neprivalomo, rekomendacinio pobūdžio.

Atsižvelgiant į tai, kad sprendimas priimamas vadovaujantis kitos institucijos pateikta ekspertine išvada, nevienasmeniškai, o kolegialaus organo bei į tai, kad sprendimai yra tik rekomendacinio pobūdžio, nors institucija atitinka šiuo atveju vieną iš Korupcijos rizikos analizės atlikimo tvarkoje nurodytų kriterijų – daugiausia priimami sprendimai, kuriems nereikia kitos valstybės ar savivaldybės įstaigos patvirtinimo, tačiau praktiškai korupcijos pasireiškimo tikimybė šioje srityje yra labai maža.

Dalies ginčų dėl rekreacinių paslaugų (pvz.: baseinų, pirčių kompleksų teikiamų paslaugų) ginčų nagrinėjimo modelis yra analogiškas anksčiau aprašytam, kadangi teisės aktais nustatyta institucija (Visuomenės sveikatos centrai) yra įgaliota atlikti patikrinimą ir surašyti patikrinimo aktą su jame išdėstytais išvadomis dėl vartotojo prašymo. Tačiau egzistuoja ir tokios paslaugų grupės,

kurioms nėra įgaliotos institucijos, galinčios atlikti patikrinimą ir pateikti išvadas dėl paslaugų atitikimo teisės aktų reikalavimams (pvz.: koncertai, spektakliai), todėl tais atvejais, kai nėra institucijos, galinčios atlikti patikrinimą ir pateikti išvadas dėl paslaugų atitikimo teisės aktų reikalavimams, Taryba priima sprendimą dėl iškilusio ginčo vertindama tik vartotojo ir paslaugų teikėjo pateiktus dokumentus ir paaiškinimus bei atsižvelgia į teisės aktuose įtvirtintą reglamentavimą. Pažymėtina, kad ir šiuo atveju sprendimas dėl ginčo priimamas kolegialaus organo – Komisijos, be to, sprendimas yra rekomendacinio pobūdžio, todėl korupcijos pasireiškimo tikimybė ir šioje srityje išlieka maža.

Dėl tam tikrų turizmo paslaugų (organizuotų turistinių kelionių, vežimo (oro, kelių, geležinkelių) Taryba turi teisę, vadovaudamasi Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 22 straipsnio 3 dalies 4 punktu, kreiptis į instituciją atsakingą už tam tikrą sritį (Valstybinį turizmo departamentą prie Ūkio ministerijos, Civilinės aviacijos administraciją, Valstybinę kelių transporto inspekciją ir kt.) ir gauti išvadą dėl vartotojo prašymo. Taryba, surinkusi reikiamą medžiagą ir pasirengusi nagrinėti ginčą, jį išnagrinėja, kaip jau buvo minėta, rašytinio arba žodinio proceso tvarka. Tarybos Komisija, išanalizavusi šalių paaiškinimus, įvertinusi įrodymus bei atitinkamų institucijų išvadas, priima rekomendacinio pobūdžio sprendimą. Jei nėra įgaliotos institucijos, galinčios atlikti patikrinimą ir pateikti išvadas dėl tam tikrų turizmo paslaugų atitikimo teisės aktų reikalavimams (pvz.: jei bendrovės siūlomas produktas – apgyvendinimas užsienio šalyje tam tikram laikotarpiui), tuomet Taryba kolegialiai, kaip jau buvo minėta, priima sprendimą dėl iškilusio ginčo vertindama tik vartotojo ir paslaugų teikėjo pateiktus dokumentus, paaiškinimus bei atsižvelgia į teisės aktuose įtvirtintą reglamentavimą.

Vadovaujantis Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymu (Žin., 1996, Nr. 102-2317; 2009, Nr. 145-6425), vartotojai dėl nekokybiškų medicininių paslaugų ir turintys teisę į turtinės ir neturtinės žalos atlyginimą ir norintys gauti jos atlyginimą, su pareiškimu privalo kreiptis į Pacientų sveikatai padarytos žalos nustatymo komisiją, veikiančią prie Sveikatos apsaugos ministerijos. Todėl Taryba, gavusi vartotojų prašymus dėl galimai nekokybiškai suteiktų medicininių paslaugų ir žalos atlyginimo, vartotojus informuoja apie jų, kaip pacientų teises bei įstatymų nustatytas privalomas prašymų dėl žalos atlyginimo pateikimo ir nagrinėjimo procedūras.

Vartotojų prašymus dėl galimai nekokybiškų medicinos prietaisų (dėl išvados, ar medicinos prietaisas yra kokybiškas, kreipiamasi į Valstybinę akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnybą prie Sveikatos apsaugos ministerijos) bei atlygintinų medicininių paslaugų, kai paciento sveikatai nėra padaryta žala, Taryba nagrinėja pagal aukščiau minėtą Vartotojų teisių apsaugos įstatyme įtvirtintą vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarką. Kadangi sprendimas dėl ginčo priimamas kolegialaus organo – Komisijos, be to, sprendimas yra rekomendacinio pobūdžio, todėl korupcijos pasireiškimo tikimybė ir šioje srityje išlieka maža.

Taryba, gavusi vartotojo prašymą dėl galimo jo teisių pažeidimo vartojimo (ne maisto) prekių srityje, įvertina jame išdėstytas ginčo aplinkybes, ir, vadovaudamasi Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 22 straipsnio 3 dalies 4 punktu, dėl ginčo, kuris nagrinėtinas Taryboje vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčų sprendimo ne teisme tvarka, tačiau reikalinga išvada dėl specifinių faktinių aplinkybių (pvz.: vartotojas, be kita ko, skundžiasi prekių ženklinimu, kokybe, pardavėjas ginčija prekės defektų kilmę ar pobūdį ir pan.), kreipiasi į už šią sritį atsakingą instituciją (Valstybinę ne maisto produktų inspekciją prie Ūkio ministerijos).

Nagrinėjant ginčus, susijusius su paslaugų teikėjo veiksmų teisėtumu ir pagrįstumu, kai reikia nustatyti faktines aplinkybes dėl teikiamų paslaugų kokybės, Taryba, vadovaudamasi minėtu Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 22 straipsnio 3 dalies 4 punktu, kreipiasi į už tam tikrą sritį atsakingą instituciją (Ryšių reguliavimo tarnybą - pvz.: dėl televizijos paslaugų techninių parametrų, šioms paslaugoms teikti naudojamos įrangos atitikimo reikalavimams, Valstybinę ne maisto produktų inspekciją prie Ūkio ministerijos – pvz.: dėl cheminio valymo paslaugų, Informacinės visuomenės plėtros komitetą prie Susisiekimo ministerijos – dėl informacinių ir pramoginių paslaugų teikėjų veiksmų atitikimo Informacinės visuomenės paslaugų įstatymo reikalavimams, Lietuvos Respublikos ginklų fondą prie Vidaus reikalų ministerijos, Valstybinę kelių transporto inspekciją prie Susisiekimo ministerijos – dėl ginklų arba transporto priemonių

atitikimo privalomiesiems reikalavimams).

Vartotojų teisių apsaugos įstatyme nustatyta, kad Valstybinė ne maisto produktų inspekcija prie Ūkio ministerijos, išnagrinėjusi vartotojo prašymą, surašo patikrinimo aktą, kuriame nurodo, ar vartotojo reikalavimas pagrįstas, ir, jei pagrįstas, pasiūlo pardavėjui, paslaugų teikėjui per nustatytą terminą įvykdyti vartotojo reikalavimą ir tik tuomet, kai pardavėjas, paslaugų teikėjas vartotojo reikalavimo netenkina, šios institucijos patikrinimo akto kopiją pateikia Tarnybai. Tarnyba, surinkusi reikiamą medžiagą ir pasirengusi nagrinėti ginčą, jį išnagrinėja rašytinio arba žodinio proceso tvarka. Tarnyba, kaip neutrali (t.y. iki tol tyrime nedalyvavusi) institucija, atsižvelgdama į visą turimą ginčo medžiagą, vartotojo, pardavėjo, paslaugų teikėjo paaiškinimus ir pateiktus dokumentus, Valstybinės ne maisto produktų inspekcijos prie Ūkio ministerijos patikrinimo akto išvadas ir kitus įrodymus, kolegialiai priima sprendimą (atmesti, patenkinti ar iš dalies patenkinti vartotojo prašymą), kuris yra neprivalomo pobūdžio. Pažymėtina, kad sprendimas dėl ginčo priimamas kolegialaus organo – Komisijos, ir yra tik rekomendacinio pobūdžio, todėl korupcijos pasireiškimo tikimybė šioje srityje yra labai maža.

Vadovaudamasi Vartotojų teisių apsaugos įstatyme nustatyta ginčų sprendimo ne teisme tvarka, Tarnyba nagrinėja vartotojų skundus dėl statybos darbų ar statinio bei jo elementų (langų, durų ir kt.) montavimo ar kokybės ir su tuo susijusių sutartinių įsipareigojimų vykdymo. Galiojantys teisės aktai nenumato valstybės institucijos, kuri atliktų valstybinę statybos darbų bei statinio elementų (langų bei durų) priežiūrą garantinio laikotarpio ir paprastojo remonto metu, taip pat nėra valstybės institucijos, galinčios pateikti išvadą dėl vartotojų prašymuose išdėstytų aplinkybių, susijusių su statybų darbais, statinio elementų montavimu, kokybe ir pan. Todėl Tarnyba, siekdama priimti objektyvų sprendimą, visuomet siūlo vartotojams kreiptis dėl išvados į nepriklausomus ekspertus. Turėdama ekspertų išvadą, Tarnyba, surinkusi kitą reikiamą medžiagą, gali išnagrinėti ginčą rašytinio arba žodinio proceso tvarka ir priimti sprendimą. Jei minėtos išvados nei viena iš ginčo šalių nepateikia, Tarnyba vadovaujasi teisės aktų nuostatomis, juose įtvirtintomis prezumpcijomis bei įrodinėjimo pareigos paskirstymo taisyklėmis. Atsižvelgdama į visą turimą ginčo medžiagą, vartotojo, pardavėjo, paslaugų teikėjo paaiškinimus, nepriklausomų ekspertų išvadas ir kitus pateiktus dokumentus bei įrodymus, Tarnybos kolegialus organas - Komisija - priima sprendimą atmesti, patenkinti ar iš dalies patenkinti vartotojo prašymą, kuris yra rekomendacinio pobūdžio. Kadangi sprendimas priimamas vadovaujantis nepriklausomų ekspertų išvadomis, nevienasmeniškai, o kolegialaus organo (Komisijos), ir yra tik rekomendacinio pobūdžio, korupcijos pasireiškimo tikimybė šioje srityje yra labai maža.

Atsižvelgiant į tai, kad tam tikrais atvejais nepriklausomų trečiųjų asmenų sprendimams gali būti daroma įtaka išorės faktorių, manytina, jog objektyvumo ir antikorporcinio požiūriu būtų efektyviausia, jei dėl statybos darbų ar statinio bei jo elementų (langų, durų ir kt.) montavimo, kokybės bei su tuo susijusių sutartinių įsipareigojimų vykdymo išvadas teiktų valstybės institucija. Atsižvelgiant į tai, Tarnyba palaiko savo anksčiau teiktus siūlymus minėtą funkciją priskirti Valstybinei ne maisto produktų inspekcijai prie Ūkio ministerijos arba Valstybinei teritorijų planavimo ir statybos inspekcijai prie Aplinkos ministerijos.

Išankstinio ginčų sprendimo ne teisme tvarka taip pat nagrinėjami ginčai, patenkantys į Geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo įstatymo 12 straipsnio 1 punkte Tarnybai priskirtą kompetenciją – dėl vandens apskaitos, vandentiekio avarių, vandens tiekimo nutraukimo, sustabdymo ar ribojimo ir sąskaitų pateikimo. Vartotojų ir geriamojo vandens tiekėjų, komunalinių paslaugų teikėjų ginčų nagrinėjimas išankstinio ginčų sprendimo ne teisme tvarka atliekamas vadovaujantis Vartotojų teisių apsaugos įstatymu. Nagrinėdama ginčus, Tarnyba turi teisę, vadovaudamasi Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 22 straipsnio 3 dalies 2 ir 4 punktais, kreiptis į valstybės ir savivaldybės institucijas, atsakingas už tam tikrą su ginču susijusią sritį (Aplinkos ministerija, Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija, Lietuvos metrologijos inspekcija, savivaldybės, kt.) ir gauti informaciją ar išvadą, reikalingą ginčiui išnagrinėti ir sprendimui priimti. Tarnybos Komisija, išanalizavusi šalių paaiškinimus, įvertinusi įrodymus bei atitinkamų institucijų pateiktą informaciją, remdamasi teisės aktų nuostatomis, priima sprendimą, kuris yra neprivalomo pobūdžio. Pažymėtina, kad sprendimas dėl ginčo priimamas kolegialaus organo - komisijos ir yra

tik rekomendacinio pobūdžio, todėl korupcijos pasireiškimo tikimybė šioje srityje yra maža.

Informuojame, jog Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 29 straipsnyje nustatyta, kad ginčo šalys turi teisę kreiptis į bendrosios kompetencijos teismą, prašydamos nagrinėti ginčą iš esmės tiek ginčo nagrinėjimo ginčus nagrinėjančioje institucijoje metu, tiek po šios institucijos sprendimo priėmimo. Kreipimasis į teismą po ginčą nagrinėjančios institucijos sprendimo priėmimo nelaikomas šios institucijos sprendimo apskundimu.

Kaip matyti iš detalai apibūdintų Tarnybos sprendimų priėmimo procedūrų vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčų vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka, didesnės dalies sprendimų, dėl vartotojų teisių apsaugos klausimus reguliuojančių įstatymų pažeidimų, priėmimas yra pagrįstas medžiaga bei išvadomis, kurios yra pateikiamos Tarnybai nepavaldžių vartotojų teises ginančių valstybės institucijų (pvz., Valstybinės ne maisto produktų inspekcijos prie Ūkio ministerijos, Valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos, Visuomenės sveikatos centru). Srityse, kuriose nėra įgaliotos institucijos, galinčios atlikti patikrinimą ir pateikti išvadas dėl prekių bei paslaugų atitikimo teisės aktų reikalavimams, vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčų vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka nagrinėjimo procedūros detalai reglamentuotos Vartotojų teisių apsaugos įstatyme ir kituose teisės aktuose. Vykdydama Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 12 straipsnio 1 dalies 5 punkte numatytą funkciją, Tarnyba priima sprendimus kolegialiai (vadovaujantis Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 11 straipsnio 5 dalimi, Tarnybos darbo reglamento 63 punktu, numatytoms funkcijoms įgyvendinti Tarnybos direktorius iš Tarnybos direktoriaus pavaduotojų, departamentų direktorių ir skyrių vedėjų sudaro kolegialų organą – Komisiją; atskiriems klausimams spręsti Tarnybos direktorius gali sudaryti kelias komisijas). Visi vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka priimami sprendimai yra rekomendacinio pobūdžio.

Taigi, nors nagrinėjant vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčus vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka, formaliai korupcijos pasireiškimo tikimybė egzistuoja – ši Tarnybos veiklos sritis priskiriama prie sričių, kuriose egzistuoja didelė korupcijos pasireiškimo tikimybė, kadangi spręsdama jos kompetencijai priskirtus klausimus, priima sprendimus, kuriems nereikia kitos valstybės ar savivaldybės įstaigos patvirtinimo (Korupcijos prevencijos įstatymo 6 straipsnio 3 dalies 5 punktas), tačiau dėl išsamaus institucijos veiklos ir sprendimų priėmimo procedūrų reglamentavimo bei daugumos sprendimų rekomendacinio pobūdžio korupcijos pasireiškimo tikimybė Tarnyboje yra minimali.

Pažymėtina, jog Tarnyba yra teisės aktų įgaliota nagrinėti Produktų saugos įstatymo, Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo, Reklamos įstatymo pažeidimus bei taikyti sankcijas minėtų įstatymų nuostatas pažeidusiems subjektams.

Produktų saugos įstatyme bei Tarnybos darbo reglamente aprašytos Produktų saugos įstatymo pažeidimo bylų nagrinėjimo procedūros. Produktų saugos įstatymo 27 straipsnyje nustatyta, kad kontrolės institucijų darbuotojai dėl šio įstatymo pažeidimo surašo protokolą ir kartu su reikalingais įrodymais ne vėliau kaip per 3 darbo dienas perduoda Tarnybai. Tarnyba nagrinėja Produktų saugos įstatyme numatytas bylas ir skiria baudas. Nagrinėjant bylą, dalyvauja medžiagą pateikusių kontrolės institucijos atstovas, taip pat kviečiamas ir gali dalyvauti pats pažeidėjas ir (ar) jo atstovas. Produktų saugos įstatymo 23 straipsnis nustato baudų dydžius, o 24 straipsnis - atleidimą nuo atsakomybės ir atsakomybę lengvinančias bei sunkinančias aplinkybes. Atkreiptinas dėmesys, kad įstatymas nenumato galimybės nenagrinėti bylos, jei kontrolės institucijos surašė ir perdavė nagrinėti Tarnybai minėto įstatymo pažeidimo protokolą. Įvertinus aplinkybę, kad protokolus dėl įstatymo pažeidimo surašo kontrolės institucijos, o baudas skiria kolegialus organas – Tarnybos direktoriaus įsakymu sudaryta Komisija bei tai, kad įstatymas nustato ne tik baudų dydžio intervalus (nuo-iki), bet ir atsakomybę lengvinančias bei sunkinančias aplinkybes, į kurias privaloma atsižvelgti skiriant baudas, taip pat į tai, kad įstatymas nenumato galimybės nenagrinėti bylos ir neskirti baudos esant įstatymo pažeidimui (kontrolės institucijos surašė ir perdavė nagrinėti Tarnybai įstatymo pažeidimo protokolą), manome, kad korupcijos pasireiškimo tikimybė šioje srityje taip pat yra labai maža, tuo labiau, kad Tarnybos Komisijos nutarimai gali būti skundžiami teismui.

Analizuojamu laikotarpiu galiojusiame Reklamos įstatymo 23 straipsnio 3 dalyje įtvirtinta,

jog „Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos ir (ar) Vyriausybės įgaliotų institucijų įgalioti darbuotojai <...> atlieka tyrimą ir surašo Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos nustatytos formos protokolą“, o 2008-03-12 Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarime Nr. 209 „Dėl įgaliotųjų suteikimo įgyvendinant Lietuvos Respublikos reklamos įstatymą“ (Žin., 2008, 33-1154) numatyta, jog atitinkamuose Reklamos įstatymo straipsniuose nustatytų reklamos naudojimo draudimų ir reikalavimų įgyvendinimą pagal kompetenciją kontroliuoja Valstybinė ne maisto produktų inspekcija prie Ūkio ministerijos bei Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba.

Atsižvelgiant į tai, jog minėto įstatymo 23 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad Vyriausybės įgaliotų institucijų įgalioti darbuotojai dėl nurodytų pažeidimų atlieka tyrimą ir surašo Tarnybos nustatytos formos protokolą; baigę tyrimą, ne vėliau kaip per 30 dienų bylą su išvadomis ir pasiūlymais perduoda nagrinėti Tarnybai. Tokiu būdu tyrimas dėl galimo pažeidimo atliekamas ir Reklamos įstatymo pažeidimo protokolas surašomas vienoje institucijoje, o sankcijos taikomos kitoje institucijoje, todėl korupcijos pasireiškimo tikimybė minimali.

Nesažiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo 9 straipsnio 1 dalyje nustatyta, jog, kaip laikomasi šio įstatymo nuostatų, išskyrus šio straipsnio 2 dalies nuostatas, kontroliuoja Tarnyba. Nesažiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo pažeidimų nagrinėjimas detalizuotas 2008-02-05 teisingumo ministro įsakymu Nr. 1R-68 patvirtintose Nesažiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo pažeidimų nagrinėjimo taisyklėse (Žin., 2008, 17-589) (toliau – Taisyklės). Šiose taisyklėse nustatyta, jog Nesažiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo pažeidimams nagrinėti Tarnybos direktorius įsakymu sudaro kolegialų organą – Komisiją iš Tarnybos direktoriaus pavaduotojų, departamentų direktorių ir skyrių vedėjų. Taisyklių 3 punkte įtvirtinta Komisijos sudarymo, jos narių nušalinimo ar nusišalinimo priimant sprendimus, taip pat Komisijos balsavimo tvarka. Taisyklėse taip pat nustatyta, jog atlikus preliminarų tyrimą dėl galimo Nesažiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo pažeidimo ir priėmus nutarimą pradėti oficialią Nesažiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo pažeidimo tyrimo procedūrą, tyrimą atlikti pavedama konkrečiam Tarnybos valstybės tarnautojui ar darbuotojui, dirbančiam pagal darbo sutartį. Šis darbuotojas, atlikęs tyrimą, parengia ir teikia svarstyti Komisijai Nesažiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo pažeidimui nagrinėti surinktą medžiagą ir pranešimą apie atliktą tyrimą. Komisija, apsvarsčiusi pranešimą, priima nutarimą tyrimą užbaigti (kai surinkta visa reikiama medžiaga pažeidimo nagrinėjimui oficialiame bylų nagrinėjimo posėdyje), papildyti arba nutraukti.

Taigi galimų Nesažiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo pažeidimų tyrimą atlieka konkretus valstybės tarnautojas ar darbuotojas, o visus sprendimus priima institucijos vadovo įsakymu iš kitų asmenų sudaryta Komisija, kurioje dalyvaujantys asmenys dirba skirtinguose institucijos struktūriniuose padaliniuose ir yra atsakingi už skirtingas vartojimo santykių sritis. Atsižvelgiant į tai, kad tyrimą atlieka ir sprendimus priima tarpusavyje tiesiogiai nesusiję asmenys, be to, kolegialus sprendimas priimamas taip pat tarpusavyje tiesiogiai nesusijusių asmenų, Nesažiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymas bei Taisyklės detalai nustato Nesažiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo pažeidimų nagrinėjimo tvarką, baudų dydžio intervalus (nuo-iki), atsakomybę lengvinančias bei sunkinančias aplinkybes, į kurias privaloma atsižvelgti taikant sankcijas pažeidėjams, sprendimai gali būti skundžiami teismui, korupcijos pasireiškimo galimybė nagrinėjant Nesažiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo pažeidimus yra minimali.

Įstatymų nustatyta tvarka Tarnyba taip pat kontroliuoja sutarčių standartines sąlygas ir ginčija nesažiningas vartojimo sutarčių sąlygas. Pagal Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 11 straipsnio 5 dalį, sprendimą dėl nesažiningų vartojimo sutarčių sąlygų priima Tarnybos direktoriaus įsakymu sudaryta Komisija. Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 32 straipsnis įtvirtina teisinę procedūrą, kurios privaloma laikytis, nustačius, jog vartojimo sutarties sąlygos yra nesažiningos. Šio įstatymo 32 straipsnio 2 dalyje nurodyta, kad Tarnyba, nustačiusi, kad vartojimo sutarties sąlygos yra nesažiningos, turi kreiptis į pardavėją, paslaugų teikėją ir pasiūlyti jam per 14 dienų nuo šio pasiūlymo gavimo pakeisti, panaikinti arba nebetaikyti nesažiningos sąlygos ar sąlygų sudarant

sutartis su vartotojais. Jeigu pardavėjai arba paslaugų teikėjai nevykdo Komisijos nutarimu išdėstytų Tarnybos siūlymų, Tarnyba dėl nesąžiningų vartojimo sutarčių sąlygų taikymo vykdymo turi teisę kreiptis į teismą, kuris nesąžiningas vartojimo sutarčių sąlygas pripažįsta negaliojančiomis nuo sutarties sudarymo.

Įvertinus aplinkybę, kad sprendimą dėl nesąžiningų vartojimo sutarčių sąlygų priima kolegialus organas – Tarnybos direktoriaus įsakymu sudaryta Komisija bei tai, kad įstatymas nustato Tarnybos teisę tik reikalauti pakeisti, panaikinti arba nebetaikyti nesąžiningos sąlygos ar sąlygų, o sankcijos negali būti skiriamos, be to, tai, kad galutinį sprendimą dėl sutarties sąlygų pripažinimo nesąžiningomis priima teismas, manytina, kad korupcijos pasireiškimo tikimybė šioje srityje yra labai maža.

Lietuvos Respublikos Vyriausybė 2011-02-09 nutarimu Nr. 182 „Dėl Šilumos tiekėjų sąskaitų (mokėjimo už šilumą pranešimų), teikiamų buitiniams šilumos vartotojams, vertinimo“ nustatė, kad Tarnyba, vadovaudamasi Šilumos tiekėjų sąskaitų (mokėjimo už šilumą pranešimų), teikiamų buitiniams šilumos vartotojams, vertinimo taisyklėmis, privalo rinkti iš šilumos tiekėjų informaciją apie buitiniams šilumos vartotojams šilumos tiekėjų teikiamas sąskaitas (mokėjimo už šilumą pranešimus) už suvartotą šilumos energiją ir jas vertinti, taip pat vertinti iš buitinių šilumos vartotojų gautą informaciją apie šilumos tiekėjų teikiamas sąskaitas (mokėjimo už šilumą pranešimus) už suvartotą šilumos energiją. Jeigu yra pagrindo manyti, kad šilumos tiekėjų pateiktos sąskaitos (mokėjimo už šilumą pranešimai) galbūt pažeidžia buitinių šilumos vartotojų teises, Tarnyba imasi visų leistinų teisės aktuose numatytų priemonių pažeidimams pašalinti ir prireikus pateikia informaciją pagal kompetenciją Valstybinei kainų ir energetikos kontrolės komisijai arba Valstybinei energetikos inspekcijai prie Energetikos ministerijos. Remiantis Šilumos tiekėjų sąskaitų (mokėjimo už šilumą pranešimų), teikiamų buitiniams šilumos vartotojams, vertinimo taisyklėmis patvirtintomis Tarnybos direktoriaus 2011 m. vasario 24 d. įsakymu Nr. 1-24 (Žin., 2011, Nr. 27-1314) (toliau – Taisyklės), Tarnyba, įvertinusi šilumos tiekėjų sąskaitų (pranešimų) teikiamų buitiniams šilumos vartotojams duomenis, apibendrintą informaciją kiekvieną ketvirtį viešai skelbia savo internetinėje svetainėje.

Tarnyba, nustačiusi galimus vartotojų teisių pažeidimus šioje srityje, informaciją pagal kompetenciją perduoda Valstybinei kainų ir energetikos kontrolės komisijai arba Valstybinei energetikos inspekcijai prie Energetikos ministerijos ir tokiais atvejais galutinį sprendimą pagal Šilumos ūkio įstatymo 21 straipsnyje suteiktus įgaliojimus priima minėtos institucijos, todėl korupcijos pasireiškimo tikimybė yra labai maža.

Pažymėtina, kad Tarnyba, vykdydama priežiūros ir kontrolės funkcijas, ūkio subjektų veiklos priežiūrą reglamentuojančius specialiuosius įstatymus taiko sistemingai su Viešojo administravimo įstatymo (Žin., 1999, Nr. 60-1945, 2006, Nr. 77-2975) nuostatomis. Tarnyba, vadovaudamasi Viešojo administravimo įstatymo 36<sup>2</sup> straipsnio 1 dalies 4 punkte įtvirtintu viešumo principu, savo interneto tinklalapyje [www.vvtat.lt](http://www.vvtat.lt) skelbia Komisijos nutarimų dėl minėtų įstatymų pažeidimų rezoliucines dalis.

Be to, Tarnyba, atsižvelgdama į tai, kad institucijos veiklos viešinimas yra vienas iš reikšmingiausių korupcijos prevencijos veiksnių, nedelsiant savo interneto tinklalapyje skelbia informaciją apie vykdomą įstatymų nustatytą poveikio priemonių taikymą. Be to, Tarnybos atskiroje interneto tinklalapio [www.vvtat.lt](http://www.vvtat.lt) skiltyje „Paslaugos“ yra detalai aprašyta bei grafiškai pavaizduota veiksnių seka, kuri atspindi Tarnybos veiksmus nagrinėjant vartotojų skundus, bylas dėl įstatymų pažeidimų, teikiant informaciją, konsultuojant asmenis. Tokiu būdu, Tarnyba teikia aiškia, susistemintą informaciją ir instrukcijas, kurios yra lengvai prieinamos verslo subjektams, sudaryta galimybė pateikti ir gauti informaciją internetu.

Taigi, nors Tarnybai pagal kompetenciją taikant Produktų saugos įstatymo, Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo, Reklamos įstatymo, nustatytas poveikio priemonės šių įstatymų pažeidėjams, formaliai korupcijos pasireiškimo tikimybė egzistuoja – ši Tarnybos veiklos sritis priskiriama prie sričių, kuriose egzistuoja didelė korupcijos pasireiškimo tikimybė, kadangi Tarnyba vykdo kontrolės ar priežiūros funkcijas (Korupcijos prevencijos įstatymo 6 straipsnio 3 dalies 2 punktą), bei priima sprendimus, kuriems nereikia kitos valstybės ar

savivaldybės įstaigos patvirtinimo (Korupcijos prevencijos įstatymo 6 straipsnio 3 dalies 5 punktas), tačiau dėl išsamaus institucijos veiklos ir sprendimų priėmimo procedūrų reglamentavimo, korupcijos pasireiškimo tikimybė Tarnyboje yra minimali.

Apibendrinant aukščiau išdėstytą informaciją, pažymėtina, kad visų Tarnybos sprendimų priėmimo procedūros yra išsamiai apibrėžtos ir reglamentuotos, sprendimai priimami vadovaujantis aukščiau minėtų įstatymų, šių įstatymų lydymųjų teisės aktų bei Tarnybos darbo reglamento nustatyta tvarka. Srityse, kuriose nėra įgaliotos institucijos, galinčios atlikti patikrinimą ir pateikti išvadas dėl prekių bei paslaugų atitikimo teisės aktų reikalavimams, vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčų vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka nagrinėjimo procedūros detalai reglamentuotos Vartotojų teisių apsaugos įstatyme. Didesnės dalies sprendimų, dėl vartotojų teisių apsaugos klausimus reguliuojančių įstatymų pažeidimų, priėmimas yra pagrįstas medžiaga, kuri yra pateikiama Tarnybai nepavaldžių vartotojų teises ginančių valstybės institucijų (pvz., Valstybinės ne maisto produktų inspekcijos prie Ūkio ministerijos, Valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos prie Sveikatos apsaugos ministerijos, Visuomenės sveikatos centru). Dauguma Tarnybos sprendimų priimami kolegialiai (vadovaujantis Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 11 straipsnio 5 dalimi, Tarnybos darbo reglamento 63 punktu, numatytais funkcijoms įgyvendinti Tarnybos direktorius iš Tarnybos direktoriaus pavaduotojų, departamentų direktorių ir skyrių vedėjų sudaro kolegialų organą – Komisiją; atskiriems klausimams spręsti Tarnybos direktorius gali sudaryti kelias komisijas). Dalis priimamų sprendimų nėra privalomi, dėl dalies priimtų sprendimų, kuriais Tarnyba gali taikyti sankcijas, nesutinkanti šalis gali kreiptis į teismą, kuris priima galutinį sprendimą.

Be kita ko, atkreiptinas dėmesys, kad teisės aktais įtvirtinus visų Tarnybos priimamų sprendimų privalomumą, ginčo šalys, įvertinusios Tarnybos sprendimą, taip pat turėtų teisę skusti jį teismui, kuris priimtų galutinį sprendimą, taigi šie sprendimai nebūtų laikytini galutiniais, Tarnybos sprendimo teisėtumą ir pagrįstumą galėtų vertinti teismas.

Išsamiai išnaginėjus teisės aktus, reglamentuojančius Tarnybos veiklos sritis, kuriose egzistuoja korupcijos pasireiškimo tikimybė, nustatyta, kad minėtose srityse Tarnybos veiklos prevencinė (problemų išankstinis nusipėjimas ir pašalinimas), lyginamoji (proceso tikrinimas ir reguliavimas) bei grįžtamoji (rezultatų tikrinimas, mokymasis iš klaidų) kontrolė yra reglamentuota Tarnybos darbo reglamente, Tarnybos struktūrinių padalinių nuostatuose, valstybės tarnautojų ir darbuotojų, dirbančių pagal darbo sutartis, pareigybių aprašymuose bei kituose Tarnybos veiklą reguliuojančiuose teisės aktuose ir atliekama šių teisės aktų nustatyta tvarka.

Atlikusi aukščiau išdėstytą analizę Tarnyba teikia motyvuotas išvadas:

1) Tarnybos funkcijos, susijusios su sprendimų, kuriems nereikia kitos valstybės ir savivaldybės įstaigos patvirtinimo, priėmimu, kontrolės ar priežiūros funkcijų vykdymu, išsamiai reglamentuotos įstatymų, Tarnybos nuostatų, Tarnybos direktoriaus įsakymais patvirtintų teisės aktų, pavyzdžiui, Tarnybos darbo reglamento, ir kitų teisės aktų.

2) Informaciją ir ją patvirtinančius dokumentus, būtinus tam tikriems sprendimams priimti, pateikia nepavaldžios Tarnybai valstybės institucijos (pavyzdžiui, Valstybinė ne maisto produktų inspekcija prie Ūkio ministerijos, Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba, Valstybinis turizmo departamentas prie Ūkio ministerijos, Civilinės aviacijos administracija ir kt.).

3) Siekiant išvengti galimų piktnaudžiavimo ar korupcijos atvejų, sprendimai priimami kolegialiai (Tarnybos direktoriaus įsakymu sudarytos nuolatinės komisijos Tarnybos funkcijoms dėl vartotojų ginčų sprendimo ne teisme nagrinėjimo bei įstatymų nustatytų poveikio priemonių taikymo).

4) Komisijos nutarimų dėl Produktų saugos įstatymo, Nesažiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo, Reklamos įstatymo, pažeidimų rezoliucinės dalys skelbiamos interneto tinklalapyje [www.vvttat.lt](http://www.vvttat.lt).

5) Dauguma sprendimų nėra galutiniai, t. y. gali būti skundžiami įstatymų ir kitų teisės aktų bei Tarnybos darbo reglamento nustatyta tvarka. Įstatymų nustatytais atvejais galutinį sprendimą priima teismas.

6) Tarnybos veiklos srityse, kuriose galėtų egzistuoti didelė korupcijos pasireiškimo



tikimybė, prevencinė (problemų išankstinis nuspėjimas ir pašalinimas), lyginamoji (proceso tikrinimas ir reguliavimas) bei grįžtamoji (rezultatų tikrinimas, mokymasis iš klaidų) kontrolė yra nustatyta Tarnybos vidaus darbo tvarką reglamentuojančiais Tarnybos direktoriaus įsakymais (Tarnybos darbo reglamentu, Korupcijos prevencijos ir kontrolės Tarnyboje atlikimo tvarkos aprašu, Tarnybos struktūrinių padalinių nuostatais ir kt.).

Kadangi įvertinus Tarnybos veiklos sritį, nustatyta, jog ji atitinka du Korupcijos prevencijos įstatyme nustatytus kriterijus (pagrindinės funkcijos yra kontrolės ir priežiūros vykdymas bei daugiausia priima sprendimus, kuriems nereikia kito valstybinės ar savivaldybės įstaigos patvirtinimo), todėl formaliai Tarnybos veiklos sritis priskiriama prie sričių, kuriose egzistuoja didelė korupcijos pasireiškimo tikimybė, tačiau realiai dėl išsamaus institucijos veiklos ir sprendimų priėmimo procedūrų reglamentavimo, dažniausiai kolegialaus sprendimų priėmimo bei jų rekomendacinio pobūdžio sąlygos korupcijai pasireikšti Tarnyboje yra minimalios.

Pagarbiai

Direktorius



Feliksas Petrauskas

Originalas nebus siunčiamas

Laura Aleinikova, tel. (85) 205 5429, el.p. laura.aleinikova@vvtat.lt



EU2013.LT