



## 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@vvat.lt  
Duomenys kaupiami ir saugomi Juridinių asmenų registre, kodas 188770044.

Lietuvos Respublikos Seimo kontrolieriui  
Augustinui Normantui  
Gedimino pr. 56  
01110 Vilnius

2018-05-31 Nr. 4-3669

Į 2018-04-23 Nr. 4D-2018/1-83/3D-1139

### DĖL LIETUVOS RESPUBLIKOS SEIMO KONTROLIERIAUS PAŽYMOJE NURODYTŲ REKOMENDACIJŲ

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba (toliau – Tarnyba) gavo Lietuvos Respublikos Seimo kontrolieriaus Augustino Normanto (toliau – Seimo kontrolierius) 2018-04-23 pažymą Nr. 4D-2018/1-83 (reg. Nr. 5-2557) dėl ~~XXXX~~ skundo prieš Tarnybą (toliau – Pažyma), kurioje Seimo kontrolierius atkreipia dėmesį į tai, kad, vadovaujantis Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo (toliau – Įstatymas) bei Lietuvos Respublikos teisingumo ministro 2015-12-30 įsakymu Nr. 1R-382 patvirtintų Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklių (toliau – Taisyklės) nuostatomis, vartojimo ginčo neteisminio sprendimo procedūros pradžios nustatymo klausimas turi būti išspręstas ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo Įstatymo 23 straipsnio 3 dalyje nurodytų dokumentų gavimo. Seimo kontrolierius taip pat atkreipia dėmesį, kad Tarnyba klausimą dėl ~~XXXX~~ (toliau – Vartotoja) reikalavimų skundžiamai bendrovei sukonkretinimo turėjo išspręsti gavus Vartotojos skundą, o Tarnybos prašymas šiuo klausimu Vartotojai turėjo būti pateiktas 2017-11-15 raštu. Įvertinęs tai, kas išdėstyta, Seimo kontrolierius Tarnybai teikia Pažymos 16.2.1, 16.2.2 ir 16.2.3 punktuose išdėstytas rekomendacijas.

Tarnyba, atsižvelgdama į Pažymos 16.2.1 punkte pateiktą rekomendaciją imtis priemonių, kad priimant sprendimus dėl ginčų nagrinėjimo ne teisme, būtų vadovaujamosi Įstatymo nuostatomis bei jame įtvirtintais terminais, informuoja, kad Tarnybos struktūrinių padalinių vadovų pasitarime buvo priimta apie būtinybę griežtai laikytis Įstatymo, Taisyklių ir kitų teisės aktų nuostatų sprendžiant klausimus, susijusius su ginčų nagrinėjimu Tarnyboje, taip pat struktūrinių padalinių vadovams pavesta užtikrinti, kad teisės aktų reikalavimų griežtai laikytųsi Tarnybos struktūrinių padalinių darbuotojai bei kad pastarieji kreipdamiesi į vartotojus neteiktų perteklinių prašymų, ginčams išnagrinėti reikalingus klausimus vartotojams užduotų vadovaudamiesi

teisėtumo, įstatymo viršenybės, nepiktnaudžiavimo valdžia, operatyvumo ir kitais viešojo administravimo principais.

Dėl Pažymos 16.2.2 punkte pateiktos rekomendacijos tobulinti Tarnybos veiklą, o prireikus, tikslinti Įstatymo nuostatas, apibrėžiant, kas yra prioritetas reikalavimas, kada gali būti tikslinami skundo reikalavimai, taip pat vykdant teisės aktais priskirtas funkcijas vadovautis „gero administravimo, atsakingo valdymo“ principais, pažymime, jog Tarnyba sistemiškai įvertins Pažymoje pateiktas išvadas ir rekomendacijas, išanalizuos Tarnyboje kylančias problemas, susijusias su Įstatymo, be kita ko, ir Taisyklių taikymu bei spręs klausimą dėl galimų pasiūlymų kaip tobulinti teisinį reglamentavimą teikimo atsakingoms institucijoms, tarp jų – Lietuvos Respublikos teisingumo ministerijai, kuri yra patvirtinusi Taisykles, iš esmės detalizuojančias Įstatymo nuostatas vartojimo ginčų sprendimo ne teisme klausimais.

Dėl Pažymos 16.2.3 punkte pateiktos rekomendacijos, gavus ekspertizės išvadą, informuoti Seimo kontrolierių apie Vartotojos prašymo nagrinėjimo rezultatus, informuojame, kad šiuo metu su ekspertu derinama ekspertizės paslaugų užsakymo sutartis, kurią planuojama pasirašyti artimiausiu metu. Preliminarus laikas, per kurį ekspertas ketina atlikti ekspertizę – 40 darbo dienų. Gavę ekspertizės išvadą ir išnaginę Vartotojos prašymą informuosime Seimo kontrolierių papildomai.

Pagarbiai

Direktoriaus pavaduotojas,  
pavaduojantis Valstybinės vartotojų  
teisių apsaugos tarnybos direktorių



Gintautas Mišeikis