



## VALSTYBINĖ VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBA

Valstybės 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.

X

2017-10-02 Nr. 4-6929  
Į 2017-06-30 Nr. 4D-2017/1-473/3D-1940

Kopija:  
Lietuvos Respublikos Seimo kontrolieriui  
El. p. ombuds@lrs.lt

### DĖL PAŽYMOŠ IR SEIMO KONTROLIERIAUS REKOMENDACIJŲ

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba (toliau – Tarnyba) 2017-07-05 gavo Lietuvos Respublikos Seimo kontrolieriaus Augustino Normanto (toliau – Kontrolierius) 2017-06-30 Nr. 4D-2017/1-473/3D-1940 raštą, adresuotą ir Jums, kuriuo Kontrolierius pateikė 2017-06-30 Kontrolieriaus pažymą Nr. 4D-2017/1-473 (toliau – Pažyma). Pažymos 18 punkte nurodytos Kontrolieriaus rekomendacijos Tarnybos direktoriui, apie kurių nagrinėjimo rezultatus prašoma pranešti iki 2017-10-01. Tarnyba, nepraleisdama nustatyto termino, žemiau teikia prašomus paaiškinimus.

Pažymoje Kontrolierius rekomendavo nustatyta tvarka ištaisyti atsakymų Jums rengimo klaidas (dėl neteisingų Jūsų prašymų datų nurodymo bei dėl Lietuvos vyriausiojo archyvaro 2011-07-04 įsakymu Nr. V-117 patvirtintų Dokumentų rengimo taisyklių (toliau – Dokumentų rengimo taisyklės) reikalavimų netaikymo, pateikiant Jums rašytinį atsakymą šiais klausimais, t. y. informuoti, kokių priemonių ėmėsi Tarnyba, kad ateityje būtų: a) laikomasi nustatytos administracinės procedūros reikalavimų dėl administracinio sprendimo apskundimo tvarkos nurodymo, administracinio sprendimo pateikimo asmeniui, dėl kurio buvo pradėta administracinė procedūra, klaidų taisymo tvarkos; b) asmeniui apie sprendimą nenagrinėti skundo pranešama ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo pranešimo ar skundo gavimo dienos; c) atsakymuose asmenims būtų nustatyta tvarka nurodoma jų apskundimo tvarka (taip pat ir asmenų teisė Tarnybos pareigūnų veiksmus (neveikimą) apskųsti Kontrolieriui); d) laikomasi Dokumentų rengimo taisyklių reikalavimų dėl dokumento, į kurį atsakoma, duomenų nurodymo tvarkos atsakomuosiuose dokumentuose.

Pažymėtina, jog Tarnyba išnagrinėjo Pažymą ir joje Kontrolieriaus teikiamas rekomendacijas Tarnybos direktoriui dėl Dokumentų rengimo taisyklių, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo (toliau – Viešojo administravimo įstatymas), Vyriausybės 2015-08-26 nutarimu Nr. 93 patvirtintų Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių (toliau – Prašymų nagrinėjimo taisyklės), Vyriausybės 2002-06-24 nutarimu Nr. 968 patvirtintų Valstybės tarnautojų veiklos etikos taisyklių (toliau – Etikos taisyklės) reikalavimų tinkamo laikymosi ir atitinkamai informavo Tarnybos specialistus, vykdžiusius tarp Jūsų ir UAB „A“ „kilusio ginčo dėl šaldytuvo detalės grąžinimo nagrinėjimą ne teismo tvarka, prašydama jų laikytis Etikos taisyklėse įtvirtinto pavyzdingumo ir

kitų principų bei užtikrinti, jog Kontrolieriaus Pažymoje nurodyti teisės aktų pažeidimai ateityje nebesikartotų, o minėtų teisės aktų būtų atsakingai laikomasi.

Papildomai pažymėtina, kadangi Jūs, kaip nurodyta Pažymoje, po Tarnybos 2017-03-16 nutarimo Nr. 10-373 „Dėl X prašymo“ (toliau – Nutarimas) pasinaudote Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo (toliau – Vartotojų teisių apsaugos įstatymas) 29 straipsnyje numatyta teise per 30 dienų nuo vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo pareikšti ieškinį bendrosios kompetencijos teisme ir Jūsų ieškinys buvo patenkintas (Vilniaus miesto apylinkės teismo 2017-05-18 sprendimas civilinėje byloje Nr. 2-22316-466/2017) pardavėjui sutikus gražinti už prekę sumokėtus pinigus, laikytina, jog kilęs ginčas buvo išspręstas taikiu būdu. Atsižvelgiant į tai, Tarnyba laiko netikslinga atlikti Jums teiktų raštų, kuriuose buvo suklysta nurodant datas, techninį klaidų ištaisymą minėtiems raštams neturint esminės reikšmės išsprendus ginčą taikiai, taigi išnykus skundžiamos aplinkybėms, bet įsipareigoja ateityje laikytis teisės aktuose nustatytos klaidų taisymo tvarkos.

Tarnyba dar kartą atsiprašo už specialistų raštuose padarytas technines klaidas bei kitų teisės nuostatų, kaip buvo nustatyta Pažymoje, netinkamą vykdymą ir pažada dėti maksimalias pastangas siekdama, jog minėti teisės aktai būtų vykdomi tinkamai.

Pagarbiai

Direktoriaus pavaduotojas

Taurintas Rudys

Snieguolė Šližytė, tel. (8 5) 205 54 16, el. p. [snieguole.slizyte@vvtat.lt](mailto:snieguole.slizyte@vvtat.lt)

