



LIETUVOS RESPUBLIKOS SEIMO KONTROLIERIUS

PAŽYMA DĖL X SKUNDO PRIEŠ VALSTYBINĘ MOKESČIŲ INSPEKCIJĄ PRIE FINANSŲ MINISTERIJOS IR VALSTYBINĘ VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBĄ

2014-07-25 Nr. 4D-2013/1-1145
Vilnius

I. SKUNDO ESMĖ

1. Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierius gavo X (toliau vadinama – pareiškėja) skundą dėl Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Finansų ministerijos (toliau vadinama – ir VMI) ir Vartotojų teisių apsaugos tarnybos (toliau vadinama – ir Tarnyba) pareigūnų veiksmų (neveikimo) nagrinėjant pareiškėjos prašymą ir pateikiant informaciją.

2. Pareiškėja skunde nurodo:

2.1. „2013-04-01 iš A [toliau vadinama – ir pardavėja] individualios veiklos Nr. ..., tinklalapyje [...] įsigijau paltuką [...]. Kadangi gavusi paltuką nebuvo juo patenkinta, [...], tai el. paštu kreipiausi į pardavėją, nurodydama, kad pageidauju paltuką grąžinti ir atgauti sumokėtus pinigus. [Pardavėja] netenkino mano prašymo, todėl dėl savo teisių gynbos kreipiausi į [...] Tarnybą“ (šios ir kitų citatų kalba netaisyta).

2.2. „[...] [Tarnyba] atsisakė padėti spręsti mano ir [pardavėjos] ginčą, nes aš jai nepateikiau nei pardavėjos adreso, nei asmens kodo, o [VMI] [2013-07-03] raštu Nr. 4-6062 atsisakė suteikti pirmajai institucijai [Tarnybai] informaciją apie [pardavėją]. Aš jokios kitos informacijos apie pardavėją [...], išskyrus jos banko sąskaitos Nr. ir individualios veiklos Nr., neturiu, nes pardavėja, [...], man jos nesuteikė.“

2.3. „Manau, kad [...] Tarnybos, veikusios per Anastasiją Vlasovą, ir [...] VMI, veikusios per man nežinomą pareigūną, pasirašiusį [2013-07-03] raštą Nr. 4-6062, veiksmuose yra biurokratizmo ir piktnaudžiavimo požymių.“

2.4. „Nesuprantama, kodėl [VMI] atsisakė [Tarnybai] duoti pardavėjos duomenis, [...]. [...] ginčo atveju vartotojui Tarnyba padėti negali, nes jis neturi tikslesnės informacijos apie pardavėją, kuri būtina [pareiškėjos] skundai išnagrinėti. [...]“

3. Pareiškėja Seimo kontrolieriaus prašo:

3.1. „rekomenduoti VMI pateikti Tarnybai duomenis apie [pardavėjos], [...], gyvenamąją vietą ir asmens kodą, o Tarnybą – išnagrinėti [...] [pareiškėjos] skundą;“

3.2. „arba VMI neturint aukščiau minimų duomenų – rekomenduoti Tarnybai kreiptis į banką dėl [...] [pardavėjos] gyvenamosios vietos ir asmens kodo išreikalavimo ir gavus šią informaciją – išnagrinėti [...] [pareiškėjos] skundą.“

4. Iš kartu su skundu pateiktų dokumentų nustatyta:

4.1. Tarnyba, atsakydama į pareiškėjos 2013-06-05 prašymą, 2013-07-05 elektroniniu laišku informavo pareiškėją, jog:

4.1.1. „[...] [Tarnyba] kreipėsi į [...] [VMI] su [2013-06-17] prašymu pateikti informaciją, ar [VMI] duomenų bazėje yra duomenų, ar [...] [pardavėja A] yra įregistravusi savo

vykdomą komercinę veiklą, taip pat pateikti informaciją apie [...] [pardavėjos] gyvenamąją ar verslo registracijos vietą.“

4.1.2. „[...] [VMI] atsakydama į [Tarnybos] [2013-06-17] raštą Nr. 4-6062, [pardavėjos] [...] gyvenamosios ar verslo registracijos vietos nenurodė.“

4.1.3. „[Tarnyba pažymėjo], kad esant [...] išdėstytoms aplinkybėms, kai nėra galimybės nustatyti pardavėjo ar paslaugų teikėjo buveinės ar faktinės veiklos vykdymo vietos, ginčo nagrinėjimas iš esmės vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčų sprendimo ne teisme tvarka nėra galimas.“

II. TYRIMAS IR IŠVADOS

Skundo tyrimui reikšmingos faktinės aplinkybės

5. Vadovaudamasis LR Seimo kontrolierių įstatymo 19 ir 20 straipsniais, Seimo kontrolierius kreipėsi į **Tarnybą ir VMI**, prašydamas pateikti skundo tyrimui reikalingus dokumentus.

6. Iš **Tarnybos** Seimo kontrolieriui pateiktos informacijos nustatyta:

6.1. Tarnyba 2013-06-17 raštu Nr. 4-6062 kreipėsi į VMI, kuriame nurodė, jog:

6.1.1. „[...] Tarnyba gavo [...] [pareiškėjos] prašymą dėl tarp [pardavėjos] A (verslo liudijimas Nr. (...)) ir [...] [pareiškėjos] kilusio ginčo. Prašyme [...] [pareiškėja] nurodė, kad internetinėje svetainėje [...] užsisakė palatą, už kurį į [pardavėjos] A nurodytą sąskaitą pardavėjai pervadė 220,00 Lt sumą.“

6.1.2. „Kadangi [...] [pareiškėjai] netiko palto dydis, [...] [pareiškėja] kreipėsi į pardavėją dėl sumokėtų pinigų grąžinimo, tačiau [...] [pardavėja] atsisakė grąžinti [...] [pareiškėjai] sumokėtus pinigus.“

6.1.3. „[...] [Tarnyba prašė] [...], pateikti informaciją, būtiną išspręsti ginčą Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 12 straipsnyje įtvirtinta vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčų sprendimo ne teismo tvarka, ar [...] [VMI] duomenų bazėje yra informacijos, ar minėtas asmuo – [pardavėja] A yra įregistravusi savo vykdomą komercinę veiklą. Taip pat [...] [prašyta] pagal galimybes pateikti informaciją apie [pardavėjos] [...] gyvenamąją ar verslo registracijos vietą.“

6.2. pareiškėjos 2013-06-05 prašymo, adresuoto Tarnybai, gavimo Tarnyboje vizos data – 2013-06-06.

6.3. Tarnyba 2013-06-17 rašte Nr. 4-6061, adresuotame pareiškėjai, nurodė:

6.3.1. „[...] Tarnyba gavo [...] [pareiškėjos] prašymą dėl tarp [...] [pareiškėjos] ir [pardavėjos] A kilusio ginčo. 2013 m. birželio 14 d. [...] [Tarnyba] gavo prašytą [...] [pareiškėjos] prekės apmokėjimą įrodančio dokumento kopiją.“

6.3.2. „Vartotojų teisių apsaugos įstatymo [...] 23 straipsnio 2 dalyje įtvirtinta, jog vartotojas, kreipdamasis į ginčus nagrinėjančią instituciją, privalo pateikti pardavėjo, paslaugų teikėjo, dėl kurio veiksmų (neveikimo) yra pateikiami vartotojo reikalavimai adresą.“

6.3.3. „[...] [Tarnyba prašo pareiškėjos] iki [...] [2013 metų] birželio 27 d. pateikti informaciją apie verslo subjekto [pardavėjos] (A, verslo liudijimas Nr. (...)) adresą (buveinę).“

6.3.4. „Gavusi Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 23 straipsnio reikalavimus atitinkantį vartotojo prašymą, t. y. A adresą, [...] Tarnyba išnagrinės [...] [pareiškėjos] prašymą Vartotojų teisių apsaugos įstatyme numatyta vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčų sprendimo ne teisme tvarka.“

7. Iš **VMI** Seimo kontrolieriui pateiktos informacijos nustatyta:

7.1. VMI 2013-07-03 raštu Nr. (12.25-31-3)-R-5122 informavo Tarnybą, jog:

7.1.1. „[...] VMI [...], atsižvelgdama į [Tarnybos] prašymą dėl informacijos pateikimo ir vadovaudamasi Lietuvos Respublikos mokesčių administravimo įstatymo [...] [toliau vadinama – ir MAI] 39 straipsnio 1 dalies 4 punktu, Vartotojų teisių apsaugos įstatymo [...] 12 straipsnio 2 dalies 1 punktu [informavo Tarnybą], kad [pardavėja] A yra įregistravusi individualią veiklą nuo 2013-03-08, vykdomos veiklos rūšis – kiti gyventojai, vykdančys individualią veiklą.“

7.1.2. „[...] Valstybinės mokesčių inspekcijos informacinėse sistemose asmenį vienareikšmiškai identifikuoja tik asmens kodas, todėl siekiant pateikti tikslią informaciją apie fizinį asmenį, [VMI Tarnybos prašytą] [...] ateityje nurodyti [Tarnybą] dominančio asmens kodą.“

7.1.3. „VMI [...] [atkreipė Tarnybos dėmesį į tai], kad duomenis apie [pardavėjos] A gyvenamąją vietą tvarko Gyventojų registro tarnyba prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos, į kurią [Tarnyba] turi teisę kreiptis. [...]“

Skundo tyrimui reikšmingi teisės aktai

8. Lietuvos Respublikos įstatymai

8.1. **Istatymai:**

8.1.1. *Seimo kontrolierių įstatyme* nustatyta:

12 straipsnio 1 dalis – „Seimo kontrolieriai tiria pareiškėjų skundus dėl pareigūnų piktnaudžiavimo, biurokratizmo ar kitaip pažeidžiamų žmogaus teisių ir laisvių viešojo administravimo srityje.“

8.1.2. *Viešojo administravimo įstatyme* nustatyta:

3 straipsnis – „Viešojo administravimo subjektai savo veikloje vadovaujami šiais principais: [...] 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 [...]“

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.“

8.1.3. *Vartotojų teisių apsaugos įstatyme* nustatyta:

9 straipsnis – „Vartotojų teisių apsaugą Lietuvoje užtikrina: 1) valstybės ir savivaldybių institucijos; 2) vartotojų asociacijos.“

11 straipsnio 1 dalis – „Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba yra valstybės įstaiga prie Teisingumo ministerijos, įgyvendinanti valstybės politiką vartotojų teisių apsaugos srityje ir užtikrinanti vartotojų teisių apsaugą.“

12 straipsnio 1 dalis – „Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba atlieka šias funkcijas: [...] 5) vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka nagrinėja vartotojų skundus; [...]“

12 straipsnio 2 dalis – „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, [...]“

19 straipsnis – „1. Vartotojas, manydamas, kad pardavėjas, paslaugų teikėjas pažeidė jo teises ar įstatymų saugomus interesus, turi teisę [...] kreiptis į pardavėją, [...], Tarnybą, [...] ar į teismą. 2. Vartotojas turi teisę savo teises ginti ir kitais, šiame įstatyme nenumatytais, teisėtais būdais.“

21 straipsnis – „1. Jeigu pardavėjas, paslaugų teikėjas nevykdo vartotojo reikalavimo dėl įsigytų nesaugių ir (ar) netinkamos kokybės prekių ar paslaugų, dėl prekių grąžinimo, trūkumų pašalinimo, kainos sumažinimo, keitimo ir (ar) informacijos suteikimo, vartotojas turi teisę kreiptis

į Tarnybą, Inspekciją ar visuomenės sveikatos centrą apskrityje. Šios institucijos privalo išnagrinėti vartotojo prašymą ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo prašymo gavimo dienos. Kai dėl objektyvių priežasčių per šį terminą vartotojo prašymo nagrinėjimas negali būti baigtas, šios institucijos gali terminą pratęsti, bet ne ilgiau kaip 10 darbo dienų. [...].“

22 *straipsnio 3 dalis* – „[...] institucijos, nagrinėdamos ginčą, turi teisę: 1) kreiptis į vartotoją dėl papildomos informacijos pateikimo ir nurodyti šios informacijos pateikimo terminą; 2) gauti iš valstybės ir savivaldybių institucijų informaciją, reikalingą ginčui išnagrinėti ir sprendimui priimti; 3) pareikalauti iš pardavėjo, paslaugų teikėjo, kuriems pareikštas reikalavimas, per nurodytą terminą pateikti įrodymus, reikalingus vartotojo prašymui ištirti, ir gauti paaiškinimus žodžiu ir raštu; [...].“

26 *straipsnio 2 dalis* – „Ginčus nagrinėjančiai institucijai nutraukus ginčo nagrinėjimą, vartotojas neturi teisės pakartotinai dėl to paties dalyko kreiptis į ginčus nagrinėjančią instituciją, tačiau tai nevaržo jo teisės kreiptis į teismą.“

42 *straipsnio 3 dalis* – „Pradėti galimo vartotojų teisių pažeidimo nagrinėjimo procedūrą pagal pateiktą skundą atsisakoma, jeigu: [...]; 4) nuo galimo šio įstatymo pažeidimo iki skundo pateikimo Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai dienos yra praėję daugiau kaip treji metai.“

8.1.4. *Civiliniame kodekse nustatyta:*

6.228⁸ *straipsnis* – „1. Nuotolinė sutartis yra verslininko ir vartotojo sutartis, sudaroma pagal organizuotą nuotolinio pirkimo–pardavimo ar paslaugų teikimo sistemą, verslininkui ir vartotojui fiziškai nesant kartu vienoje vietoje ir iki sutarties sudarymo bei sutarties sudarymo metu naudojant tik ryšio priemones. 2. Sudarydamas nuotolinę sutartį, verslininkas privalo suteikti vartotojui šio kodekso 6.2287 *straipsnio 1* dalyje nurodytą informaciją aiškia ir suprantama kalba arba sudaryti sąlygas vartotojui tinkamai susipažinti su ta informacija, atsižvelgdamas į naudojamas ryšio priemones. Patvariojoje laikmenoje pateikiama informacija turi būti įskaitoma. [...].“

6.228¹⁰ *straipsnis* – „1. Vartotojas turi teisę, nenurodydamas priežasties ir nepatirdamas kitų, negu nustatyta šio kodekso 6.228¹¹ straipsnyje, išlaidų, per keturiolika dienų atsisakyti nuotolinės sutarties ar ne prekybos patalpose sudarytos sutarties, išskyrus šio straipsnio 2 dalyje numatytas išimtis.“

6.228¹¹ *straipsnis* – „1. Vartotojui įgyvendinus teisę atsisakyti sutarties, pasibaigia šalių pareigos vykdyti nuotolinę sutartį ar ne prekybos patalpose sudarytą sutartį arba sudaryti nuotolinę sutartį ar sutartį ne prekybos patalpose, jeigu vartotojas buvo pateikęs pasiūlymą ją sudaryti. 2. Verslininkas nedelsdamas ir ne vėliau kaip per keturiolika dienų nuo tos dienos, kurią jis gavo vartotojo pranešimą apie sutarties atsisakymą, turi grąžinti vartotojui visas šio sumokėtas sumas, įskaitant vartotojo apmokėtas prekių pristatymo išlaidas. Grąžindamas vartotojui visas sumokėtas sumas, verslininkas turi naudoti tokį pat mokėjimo būdą, kokį naudojo vartotojas mokėdamas verslininkui, nebent vartotojas aiškiai sutiko dėl kitokio būdo ir jeigu vartotojas nepatiria jokių kitų papildomų išlaidų. [...]. 5. Vartotojas nedelsdamas ir ne vėliau kaip per keturiolika dienų nuo pranešimo apie sutarties atsisakymą pateikimo verslininkui dienos turi išsiųsti arba perduoti prekes verslininkui arba kitam jo įgaliotam asmeniui, išskyrus atvejus, kai pagal sutartį vartotojui atsisakius sutarties pareiga atsiimti prekes tenka verslininkui. [...].“

8.1.5. *Mokesčių administravimo įstatyme nustatyta:*

30 *straipsnio 1 dalis* – „Mokesčių administratorius, atlikdamas savo funkcijas, bendradarbiauja su kitomis Lietuvos Respublikos valstybės, savivaldybių institucijomis ir įstaigomis, taip pat užsienio valstybių institucijomis, atlieka bendrus patikrinimus, kitas kontrolės funkcijas ir užtikrina keitimąsi informacija.“

32 *straipsnis* – „Mokesčių administratorius (jo pareigūnas), atlikdamas jam pavestas funkcijas, privalo: [...]; 3) tiksliai laikytis mokesčių teisės aktų; [...]; 5) užtikrinti informacijos apie mokesčių mokėtoją slaptumą; 6) naudotis savo teisėmis tik tiek, kiek tai susiję su jam pavestomis funkcijomis; [...].“

38 *straipsnis* – „1. Informacija apie mokesčių mokėtoją, pateikta mokesčių administratoriui, turi būti laikoma paslapyje ir naudojama tik teisėtiems tikslams. 2. Paslapyje nelaikoma tokia

informacija: 1) mokesčių mokėtojo identifikacinis numeris, taip pat atskirų mokesčių mokėtojų registru, duomenų bazių mokesčių mokėtojams suteikti identifikaciniai numeriai; 2) įregistravimo į mokesčių mokėtojų registrą ir į kitus šios dalies 1 punkte nurodytus registrus bei duomenų bazes datos, taip pat išregistravimo datos; 3) mokesčių mokėtojo – juridinio asmens sumokėtų (įskaitytų) mokesčių suma. Mokesčių mokėtojo – fizinio asmens sumokėtų (įskaitytų) mokesčių suma nelaikoma paslapyje įstatymų nustatytais atvejais; [...]; 7) kita pagal Lietuvos Respublikos įstatymus paslaptimi nelaikoma informacija.

39 straipsnio 1 dalis – „Informacija apie mokesčių mokėtoją gali būti pateikta: [...]; 4) teismams, teisėsaugos, kitoms valstybės įstaigoms bei institucijoms, kriminalinės žvalgybos subjektams ir kitiems asmenims įstatymų nustatytais atvejais, kai tai būtina jų funkcijoms atlikti; [...].“

47 straipsnio 2 dalis – „Juridiniams asmenims identifikuoti naudojamas juridinių asmenų registro identifikacinis kodas, fiziniam asmeniui – gyventojų registro asmens kodas.“

8.1.5. *Gyventojų registro įstatyme* nustatyta:

5 straipsnis – „Registre tvarkomi šių asmenų duomenys: 1) Lietuvos Respublikos piliečių; 2) asmenų be pilietybės ir kitų valstybių piliečių, deklaruojančių gyvenamąją vietą Lietuvoje ar registruojančių asmens civilinės būklės pasikeitimus Lietuvos Respublikos institucijose.“

9 straipsnio 1 dalis – „1. Registre tvarkomi šie asmens duomenys: 1) asmens kodas; 2) vardas (vardai) ir jo (jų) pakeitimo data (datos); 3) pavardė (pavardės) ir jos (jų) pakeitimo data (datos); 8) gyvenamoji vieta, atvykimo į gyvenamąją vietą data; jeigu išvyksta gyventi į užsienį, – išvykimo vieta (valstybė) ir išvykimo data; jeigu nuolat gyvena užsienyje, – valstybė; jeigu neturi gyvenamosios vietos, – savivaldybė, kurioje gyvena; [...].“

8.2. **Lietuvos Respublikos Vyriausybės ir ministerijų teisės aktai:**

8.2.1. Lietuvos Respublikos ūkio ministro 2001 m. birželio 29 d. įsakymu Nr. 217 patvirtintose *Daiktų grąžinimo ir keitimo taisyklėse* nustatyta:

14 punktas – „Jeigu pirkėjui nepatinka nusipirktos prekės forma, dydis, spalva, modelis ar komplektiškumas, jis turi teisę per keturiolika dienų nuo ne maisto prekių pardavimo dienos, jeigu pardavėjas nėra nustatęs ilgesnio termino, pakeisti ją analogiška preke. Jeigu pardavėjas neturi pakeitimui tinkamos prekės, tai pirkėjas turi teisę per šio punkto pirmojoje pastraipoje nurodytą terminą grąžinti prekę pardavėjui ir atgauti už ją sumokėtus pinigus.“

8.2.2. Lietuvos Respublikos finansų ministro 1997 m. liepos 29 d. įsakymu Nr. 110 (Lietuvos Respublikos finansų ministro 2004 m. gegužės 14 d. įsakymo Nr. 183 redakcija) patvirtintuose *Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Finansų ministerijos nuostatuose* nustatyta:

9 punktas – „VMI prie FM, spręsdama jai iškeltus uždavinius, pagal savo kompetenciją atlieka tokias funkcijas: [...]; 9.23. bendradarbiauja su Lietuvos Respublikos valstybinėmis, visuomeninėmis, tarptautinėmis bei kitomis įstaigomis, institucijomis (organizacijomis) teisės aktų nustatyta tvarka, keisdamosi informacija, atlikdama bendrus patikrinimus, taip pat kitais teisės aktų nustatytais būdais; [...].“

Išvados

9. Atsižvelgiant į tyrimo metu nustatytas aplinkybes, išvados pateikiamos VMI pareigūnų ir Tarnybos pareigūnų veiksmus vertinant atskirai šiais aspektais:

9.1. *dėl VMI pareigūnų veiksmų (neveikimo) nagrinėjant Tarnybos prašymą ir pateikiant informaciją;*

9.2. *dėl Tarnybos pareigūnų veiksmų (neveikimo) nagrinėjant pareiškėjos prašymą.*

*Dėl VMI pareigūnų veiksmų (neveikimo) nagrinėjant Tarnybos
prašymą ir pateikiant informaciją*

10. Atsižvelgus į šio tyrimo metu nustatytas aplinkybes (pažymos 1–7 paragrafai) bei į teisinį reglamentavimą, nurodytą pažymos 8 paragrafe, konstatuotina, kad VMI pareigūnai Tarnybos 2013-06-17 prašymą Nr. 4-6062 išnagrinėjo tinkamai ir nepažeidžiant teisės aktų nuostatų, o VMI administracijos pareigūnų veiksmai nagrinėjamu atveju laikytini buvę tinkamais, nes:

10.1.1. Viešojo administravimo įstatymo 3 straipsnio 1 dalies 5 punkte yra įtvirtintas *tarnybinės pagalbos* principas, reiškiantis, kad viešojo administravimo subjektai, rengdami administracinius sprendimus, prireikus teikia vienas kitam reikalingą informacinę bei kitokią pagalbą. Įgyvendindama minėtą *tarnybinės pagalbos* principą ir vadovaudamasi Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 12 straipsnio 2 dalies 1 punktu, Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Finansų ministerijos nuostatų 9.23 punktu, Tarnyba 2013-06-17 prašymu Nr. 4-6062 kreipėsi į VMI dėl informacijos, būtinos išspręsti tarp pareiškėjos ir pardavėjos A kilusį ginčą, pateikimo, o būtent:

1) pateikti Tarnybai informaciją, ar pardavėja A yra įregistravusi savo vykdomą komercinę veiklą;

2) pagal galimybes pateikti Tarnybai informaciją apie pardavėjos A gyvenamąją ar verslo registracijos vietą.

10.1.2. Tyrimo metu nustatyta, jog VMI, atsižvelgdama į Tarnybos 2013-06-17 prašymą dėl informacijos pateikimo ir vadovaudamasi Lietuvos Respublikos mokesčių administravimo įstatymo 39 straipsnio 1 dalies 4 punktu, Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 12 straipsnio 2 dalies 1 punktu, tinkamai ir nepažeisdama teisės aktuose nustatytų reikalavimų 2013-07-03 raštu Nr. (12.25-31-3)-R-5122 informavo Tarnybą, kad:

1) pardavėja A yra įregistravusi individualią veiklą nuo 2013-03-08, vykdomos veiklos rūšis – kiti gyventojai, vykdančys individualią veiklą;

2) Valstybinės mokesčių inspekcijos informacinėse sistemose asmenį vienareikšmiškai identifikuoja tik asmens kodas, todėl siekiant pateikti tikslią informaciją apie fizinį asmenį, VMI prašė ateityje nurodyti Tarnybą dominančio asmens kodą. Pažymėtina, jog VMI savo 2013-07-03 rašte atkreipė Tarnybos dėmesį į tai, kad duomenis apie pardavėjos A gyvenamąją vietą tvarko Gyventojų registro tarnyba prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos, į kurią Tarnyba turi teisę kreiptis.

10.1.3. Seimo kontrolieriaus nuomone, VMI nors ir pažeisdama Viešojo administravimo įstatymo 40 straipsnio 2 dalyje įtvirtintą 5 darbo dienų terminą tarnybinei pagalbai suteikti, tačiau teisingai 2013-07-03 raštu Nr. (12.25-31-3)-R-5122 informavo Tarnybą apie pardavėjos A vykdomos komercinės veiklos įregistravimo faktą. Atkreiptinas dėmesys, jog VMI (kaip viešojo administravimo institucija) nėra pirminis informacijos apie Lietuvos Respublikos piliečių, asmenų be pilietybės ir kitų valstybių piliečių, deklaruojančių gyvenamąją vietą Lietuvoje, šaltinis. VMI minėtame 2013-07-03 rašte tinkamai nurodė Tarnybai, jog dėl informacijos pardavėjos gyvenamąją vietą Tarnybai pateikimo yra tikslinga kreiptis į Gyventojų registro tarnybą, kuri, be kita ko, tvarko ir su asmenų gyvenamąją vietą susijusius duomenis. Tačiau atkreiptinas dėmesys į tai, kad VMI buvo prašoma pateikti informaciją, kurios pirminis šaltinis yra Gyventojų registro tarnyba, todėl siekiant efektyvaus tarnybinės pagalbos principo įgyvendinimo, manytina, VMI buvo tikslinga Tarnybos 2013-06-17 prašymą Nr. 4-6062 persiųsti minėtai Gyventojų registro tarnybai.

Seimo kontrolierius taip pat pažymi, jog pardavėjos verslo registracijos vieta, remiantis aktualių teisiniu reguliavimu, VMI turi būti žinoma, dėl to, manytina, ją buvo tikslinga pateikti atsakant Tarnybai į 2013-06-17 prašymą.

11. Apibendrinus pirmiau nurodytas išvadas, konstatuotina, kad pareiškėjos skundo dalis dėl VMI pareigūnų veiksmų (neveikimo) nagrinėjant Tarnybos prašymą ir pateikiant informaciją yra atmestina.

Dėl Tarnybos pareigūnų veiksmų (neveikimo) nagrinėjant pareiškėjos prašymą

12. Atsižvelgus į šio tyrimo metu nustatytas aplinkybes (pažymos 1–7 paragrafai) bei į teisinį reglamentavimą, nurodytą pažymos 8 paragrafe, konstatuotina, kad ***Tarnybos pareigūnai pareiškėjos 2013-06-05 prašymą išnagrinėjo pažeidžiant teisės aktų nuostatas, o Tarnybos administracijos pareigūnų veiksmai nagrinėjamu atveju laikytini buvę netinkamais, tuo pažeidžiant pareiškėjos teisės į tinkamą viešąjį administravimą, nes:***

12.1. pažymėtina, jog Tarnyba 2013-06-17 raštu Nr. 4-6061 prašė pareiškėjos iki 2013-06-27 pateikti informaciją apie pardavėjos A adresą (buveinę). Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 23 straipsnio 2 dalyje įtvirtinta, jog vartotojas, kreipdamasis į ginčus nagrinėjančią instituciją, privalo pateikti pardavėjo, paslaugų teikėjo, dėl kurio veiksmų (neveikimo) yra pateikiami vartotojo reikalavimai, adresą. Nepaisant to, Seimo kontrolieriaus nuomone, šiuo atveju buvo tikslinga atkreipti dėmesį į to paties įstatymo 22 straipsnio 3 dalies 2 punktą, nustatantį, jog institucijos, nagrinėdamos ginčą, turi teisę gauti iš valstybės ir savivaldybių institucijų informaciją, reikalingą ginčui išnagrinėti ir sprendimui priimti. Remiantis aktuoliu teisiniu reguliavimu, įstaigoms yra numatyta pareiga skundo tyrimui (objektyviai egzistuojant duomenų trūkumui) reikalingos informacijos prašyti ne tik iš paties su prašymu besikreipiančio asmens jo galimai pažeistoms teisėms ginti, tačiau taip pat iš kitų valstybės ir savivaldybių institucijų. Atsižvelgiant į tai, manytina, jog pareiškėjos papildomos informacijos (apie pardavėjos A adresą (buveinę) iki Tarnybos 2013-06-17 rašte Nr. 4-6061 nurodytos datos (2013-06-27) nepateikimas, nelaikytinas esminiu ir pakankamai svariu pagrindu atsisakyti nagrinėti jos 2013-06-05 prašymą.

12.2. Tyrimo metu nustatyta, jog Tarnyba teisingai 2013-06-17 raštu Nr. 4-6062 tarnybinės pagalbos prašymu kreipėsi į VMI dėl informacijos, sietinos su pardavėjos A individualios veiklos įregistravimu, pateikimu, tačiau Seimo kontrolieriui kilo abejonių dėl Tarnybos prašomos pateikti VMI informacijos apie pardavėjos gyvenamąją vietą tikslingumo. Kaip minėta, VMI nėra pirminis informacijos apie Lietuvos Respublikos piliečių, asmenų be pilietybės ir kitų valstybių piliečių, deklaruojančių gyvenamąją vietą Lietuvoje, šaltinis. Atsižvelgiant į tai, manytina, jog gavus 2013-06-05 pareiškėjos skundą ir renkant Tarnybai reikalingą informaciją ginčo tarp pareiškėjos ir pardavėjos sprendimui ne teisme tvarka nagrinėjimui, buvo tikslinga kreiptis į Gyventojų registro tarnybą prašant pateikti informaciją apie pardavėjos gyvenamąją vietą;

12.3. atkreiptinas dėmesys, jog po to, kai Tarnyba gavo VMI atsakymą į jos 2013-06-17 prašymą Nr. 4-6062, kuriame, be kita ko, buvo siūloma Tarnybai kreiptis į Gyventojų registro tarnybą pareiškėjos prašymo tyrimui reikalingai (trūkstamai) informacijai gauti, dėl Seimo kontrolieriui nežinomų priežasčių Tarnyba į Gyventojų registro tarnybą nesikreipė. Tyrimo metu objektyvių priežasčių, kodėl Tarnyba papildomai nesikreipė į minėtą instituciją, nenustatyta. Atsižvelgiant į tai, kad Tarnyba apsiribojo tik iš VMI gautu 2013-07-03 atsakymu, kurio pagrindu pareiškėjai buvo pateiktas 2013-07-05 atsakymas, jog nėra galimybės nustatyti pardavėjos buveinės ar faktinės veiklos vykdymo vietos ir dėl to ginčo nagrinėjimas iš esmės vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčų sprendimo ne teisme tvarka nėra galimas, Seimo kontrolieriui kilo abejonių dėl nurodytų atsisakymo nagrinėti pareiškėjos prašymą motyvuotumo. Manytina, jog į Gyventojų registro tarnybą nesikreipta nepagrįstai, ir VMI informacijos apie pardavėjos A gyvenamąją ar verslo registracijos vietą nepateikimas nelaikytinas pakankamai svaria priežastimi Tarnybai atsisakyti nagrinėti 2013-06-05 pareiškėjos pateiktą prašymą.

13. Apibendrinus pirmiau nurodytas išvadas, konstatuotina, kad pareiškėjos skundo dalis dėl Tarnybos pareigūnų veiksmų (neveikimo) nagrinėjant pareiškėjos prašymą yra laikytina pagrįsta.

III. SEIMO KONTROLIERIAUS SPRENDIMAS

14. Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo 22 straipsnio 1 dalies 2 punktu, Seimo kontrolierius nusprendžia:

14.1. pareiškėjos skundo dalį dėl VMI pareigūnų veiksmų (neveikimo) nagrinėjant Tarnybos prašymą ir pateikiant informaciją atmesti.

15. Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo 22 straipsnio 1 dalies 1 punktu, Seimo kontrolierius nusprendžia:

15.1. pareiškėjos skundo dalį dėl Tarnybos pareigūnų veiksmų (neveikimo) nagrinėjant pareiškėjos prašymą pripažinti pagrįsta.

IV. SEIMO KONTROLIERIAUS REKOMENDACIJOS

16. Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo 19 straipsnio 1 dalies 17 punktu, Seimo kontrolierius *Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos Finansų ministerijos viršininkui* rekomenduoja imtis priemonių, jog ateityje Valstybinėje mokesčių inspekcijai prie Lietuvos Respublikos Finansų ministerijos gavus kitų valstybės ir (ar) savivaldybės institucijų (įstaigų) tarnybinės pagalbos prašymus, į juos būtų atsakoma laikantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme nustatytų terminų.

17. Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo 19 straipsnio 1 dalies 6 ir 17 punktais, Seimo kontrolierius *Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriui* rekomenduoja:

17.1. atsižvelgiant į tai, jog nuo pareiškėjos skundžiamų veiksmų ir galimai padaryto vartotojų teisių pažeidimo dar nėra suėjęs Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 42 straipsnio 3 dalies 4 punkte įtvirtintas trejų metų terminas, pakartotinai išnagrinėti pareiškėjos 2013-06-05 prašymą, adresuotą Vartotojų teisių apsaugos tarnybai ir, surinkus reikalingą informaciją iš valstybės ir (ar) savivaldybių institucijų, atlikti tyrimą dėl galimai pažeistų pareiškėjos (šiuo atveju – vartotojos) teisių; Seimo kontrolieriui pateikti išvadą;

17.2. imtis priemonių, jog ateityje Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybai gavus pareiškėjų prašymus, kurių nagrinėjimui yra reikalinga papildoma informacija iš kitų valstybės ir (ar) savivaldybės institucijų (įstaigų), būtų užtikrintas objektyvus *tarnybinės pagalbos* principo įgyvendinimas, efektyviai išnaudojant visus teisės aktuose įtvirtintus būdus trūkstamai informacijai ginčų sprendimui ne teisme tvarka nagrinėjimui gauti.

Apie rekomendacijų vykdymą prašytume Seimo kontrolierių informuoti iki 2014-09-08.

Seimo kontrolierius

Augustinas Normantas