

**VARTOTOJŲ PRAŠYMŲ DĖL INFORMACIJOS SUTEIKIMO IR SKUNDŲ
NAGRINĖJIMO VALSTYBINĖS VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBOS
EUROPOS VARTOTOJŲ CENTRE
TAISYKLĖS**

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Vartotojų prašymų dėl informacijos suteikimo ir skundų nagrinėjimo Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos Europos vartotojų centre taisyklės (toliau – Taisyklės) reglamentuoja vartotojų prašymų dėl informacijos suteikimo ir skundų nagrinėjimą Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos Europos vartotojų centre (toliau – Centras).

2. Taisyklėse vartojamos sąvokos:

2.1. **Prašymas dėl informacijos suteikimo** – bet koks paklausimas, kuriuo vartotojas prašo suteikti informaciją, susijusią su vartotojo teisių apsauga Europos vartotojų centrų tinklo valstybėse (ES valstybėse narėse bei Norvegijoje ir Islandijoje).

2.2. **Skundas** – vartotojo kreipimasis dėl pažeistų jo teisių įsigyjant prekes ar paslaugas iš pardavėjo ar paslaugos teikėjo, vykdančio veiklą Europos vartotojų centrų tinklo valstybėje (ES valstybėje narėje bei Norvegijoje ir Islandijoje).

2.3. **Vartotojo prašymo byla** – bet koks vartotojo prašymas dėl informacijos suteikimo ar skundas dėl netinkamos kokybės prekių ar paslaugų, įsigytų kitoje nei vartotojo gyvenamosios vietos Europos vartotojų centrų tinklo šalyje (ES valstybėje narėje bei Norvegijoje ir Islandijoje) bei visa su vartotojo prašymu dėl informacijos suteikimo ar skundu susijusi medžiaga, užregistruota Centre, taip pat visi susirašinėjimo dokumentai nuo vartotojo prašymo dėl informacijos suteikimo ar skundo gavimo Centre dienos iki galutinio atsakymo vartotojui pateikimo.

3. Kitos Taisyklėse vartojamos sąvokos suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatyme ir kituose Lietuvos Respublikos įstatymuose ar Europos Sąjungos teisės aktuose.

4. Centro darbuotojai, nagrinėdami vartotojų prašymus dėl informacijos suteikimo ir skundus, vadovaujasi pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo, protingumo, objektyvumo, nešališkumo, konfidencialumo, proporcingumo, nepiktnaudžiavimo valdžia ir tarnybinio bendradarbiavimo principais.

**II. VARTOTOJŲ PRAŠYMŲ DĖL INFORMACIJOS SUTEIKIMO BEI SKUNDŲ
PRIĖMIMAS**

5. Centras priima vartotojų prašymus dėl informacijos suteikimo bei skundus, pateikiamus žodžiu (telefonu ar vartotojui atvykus į Centrą), raštu (vartotojui atvykus į Centrą, atsiuntus faksu, paštu ar per pasiuntinį) ir elektroniniu būdu. Priimami tik tokie žodiniai vartotojų prašymai dėl informacijos suteikimo ir skundai, kuriuos galima išspręsti tuoj pat, nepažeidžiant vartotojo, kuris kreipiasi, trečiųjų asmenų ar Centro interesų. Prireikus vartotojui sudaroma galimybė išdėstyti prašymą dėl informacijos suteikimo ar skundą raštu. Centras taip pat priima vartotojų prašymus dėl informacijos suteikimo ir skundus, perduotus Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos struktūrinių padalinių tarnybiniais pranešimais, ar persiųstus kitų Europos vartotojų centrų ar kitų institucijų.

6. Vartotojų prašymai dėl informacijos suteikimo bei skundai priimami tik surašyti lietuvių ar anglų kalbomis.

7. Visi vartotojų prašymai dėl informacijos suteikimo ar skundai jų gavimo dieną registruojami Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos dokumentų valdymo sistemoje ir

įkeliami į Europos Komisijos sukurtą duomenų bazę IT-tool.

8. Raštu pateikto vartotojo skundo lapo viršutiniame dešiniajame kampe dedamas registracijos spaudas, jame įrašoma vartotojo skundo gavimo data ir registracijos numeris.

9. Registruojant gautus vartotojų prašymus dėl informacijos suteikimo bei skundus nurodoma:

9.1. vartotojo vardas, pavardė;

9.2. vartotojo prašymo dėl informacijos suteikimo ar skundo gavimo data;

9.3. koku būdu yra gautas vartotojo prašymas dėl informacijos suteikimo ar skundas;

9.4. vykdytojas, t. y. asmuo, atsakingas už vartotojo prašymo dėl informacijos suteikimo ar skundo nagrinėjimą;

9.5. skundo problematika;

9.6. šalis, kurioje veikia pardavėjas ar paslaugų teikėjas, dėl kurio veiksmų pateiktas vartotojo skundas, jei vartotojas yra Lietuvos Respublikos pilietis;

9.7. šalis, iš kurios yra vartotojas, jei pardavėjas ar paslaugų teikėjas, dėl kurio veiksmų pateiktas vartotojo skundas, vykdo veiklą Lietuvos Respublikoje.

10. Priėmus vartotojo prašymą dėl informacijos suteikimo ar skundą, vartotojo pageidavimu jam įteikiama, o jeigu vartotojo prašymas dėl informacijos suteikimo ar skundas gautas paštu arba elektroniniais ryšiais – vartotojo pageidavimu per 3 darbo dienas nuo prašymo dėl informacijos suteikimo ar skundo gavimo Centre dienos vartotojo nurodytu adresu arba elektroninio pašto adresu išsiunčiama spaudu su gavimo data pažymėta vartotojo prašymo dėl informacijos suteikimo ar skundo kopija.

11. Centras, užregistravęs vartotojo prašymą dėl informacijos suteikimo ar skundą, kiekvienu konkrečiu atveju nusprendžia, ar vartotojo prašymas dėl informacijos suteikimo ar skundas priklauso Centro kompetencijai. Centras nustato:

11.1. ar skundą, prašymą dėl informacijos suteikimo pateikė vartotojas;

11.2. ar skundą, prašymą dėl informacijos suteikimo pateikė Lietuvos Respublikos vartotojas dėl ginčo, kilusio su pardavėju ar paslaugos teikėju, vykdančiu veiklą Europos vartotojų centrų tinklo valstybėse (ES valstybėse narėse bei Norvegijoje ir Islandijoje) arba vartotojas iš Europos vartotojų centrų tinklo valstybių dėl ginčo, kilusio su pardavėju, paslaugos teikėju, vykdančiu veiklą Lietuvos Respublikoje;

11.3. ar skundas nėra susijęs su vartojimo sritimis, išvardytomis Taisyklių 12 punkte;

11.4. ar vartotojas nėra pateikęs Centrai prašymo dėl informacijos suteikimo ar skundo dėl ginčo, kilusio su tuo pačiu pardavėju, paslaugos teikėju, tuo pačiu pagrindu.

III. VARTOTOJŲ PRAŠYMŲ DĖL INFORMACIJOS SUTEIKIMO IR SKUNDŲ PERSIUNTIMAS

12. Centras netiria vartotojo prašymo dėl informacijos suteikimo ar skundo dėl nekilnojamojo turto, statybos, maisto produktų, farmacijos, draudimo, medicininių, finansinių paslaugų.

13. Jeigu Centras nėra įgaliotas tirti vartotojo prašyme dėl informacijos suteikimo ar skunde išdėstytų klausimų, vartotojo prašymas dėl informacijos suteikimo ar skundas ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo jo gavimo Centre dienos persiunčiamas kompetentingai institucijai.

14. Vartotojų prašymai dėl informacijos suteikimo ar skundai, kuriuose yra informacijos, susijusios su ypatingais asmens duomenimis (rasine ar etnine kilme, politiniais, religiniais, filosofiniais įsitikinimais, naryste profesinėse sąjungose, sveikata, asmens teistumu), persiunčiami nagrinėti kitoms institucijoms tik gavus rašytinį vartotojo sutikimą. Terminas dėl vartotojo prašymo dėl informacijos suteikimo ar skundo persiuntimo kompetentingai institucijai skaičiuojamas nuo vartotojo sutikimo persiųsti skundą gavimo Centre dienos. Kai per Centro nustatytą terminą toks sutikimas negaunamas, vartotojo prašymas dėl informacijos suteikimo ar skundas gražinamas vartotojui, nurodant gražinimo priežastis.

15. Tuo atveju, kai nėra institucijos, kuri pagal savo kompetenciją turėtų tirti vartotojo prašymą dėl informacijos suteikimo ar skundą, vartotojo prašymas dėl informacijos suteikimo

ar skundas per 5 darbo dienas nuo jo gavimo Centre dienos grąžinamas vartotojui, nurodant grąžinimo priežastis.

16. Tuo atveju, jei paaiškėja, kad vartotojo ginčą su tuo pačiu pardavėju, paslaugos teikėju ir tuo pačiu pagrindu nagrinėja teismas, vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektas ar kita kompetentinga organizacija, Centras nutraukia ginčo nagrinėjimą ir apie tai informuoja vartotoją.

17. Prašymas dėl informacijos suteikimo ar skundas, su kuriuo tas pats vartotojas kreipiasi į Centrą tuo pačiu klausimu, nenagrinėjamas, jeigu nenurodomos naujos aplinkybės ar nepateikiami papildomi argumentai, leidžiantys abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu. Kai pakartotinis prašymas dėl informacijos suteikimo ar skundas nenagrinėjamas, Centras per 5 darbo dienas nuo prašymo dėl informacijos suteikimo ar skundo gavimo Centre dienos praneša vartotojui nenagrinėjimo priežastis ir nurodo, kad sprendimas gali būti skundžiamas Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka.

18. Centras, nustatęs, kad vartotojo prašymas dėl informacijos suteikimo ar skundas priskirtinas kito Europos vartotojų centro kompetencijai, kiekvienu konkrečiu atveju priima sprendimą, ar perduoti vartotojo prašymo bylą kitam Europos vartotojų centrui, ar kreiptis į pardavėją ar paslaugų teikėją.

19. Priimdamas sprendimą dėl vartotojo prašymo bylos perdavimo nagrinėti kitam Europos vartotojų centrui, Centras atsižvelgia į šias aplinkybes:

19.1. ar vartotojas kreipėsi į pardavėją ar paslaugų teikėją dėl jo teisių pažeidimo (esant reikalui, Centras pataria vartotojui pirmiausia tai padaryti);

19.2. ar vartotojo prašymas dėl informacijos suteikimo ar skundas teisiškai pagrįstas;

19.3. ar vartotojo skundas paduotas laikantis teisės aktuose nustatytų terminų;

19.4. kurios valstybės teisė turėtų būti taikoma sprendžiant iškilusią problemą;

19.5. ar pagal vartotojo prašymo dėl informacijos suteikimo ar skundo pobūdį galima siūlyti ginčą spręsti taikiu būdu.

IV. VARTOTOJŲ PRAŠYMŲ DĖL INFORMACIJOS SUTEIKIMO IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

20. Užregistravęs vartotojo skundą Centras išsiunčia pardavėjui ar paslaugų teikėjui, dėl kurio veiksmų (neveikimo) yra pateiktas vartotojo skundas, pranešimą apie gautą vartotojo skundą bei skundo priedų kopijas, reikalaujamas ne vėliau kaip per 10 dienų nuo pranešimo gavimo dienos raštu pateikti išsamius paaiškinimus ir juos pagrindžiančius dokumentus.

21. Jei per 20 kalendorinių dienų nuo rašto išsiuntimo dienos Centras negauna pardavėjo ar paslaugų teikėjo atsakymo, Centras siunčia pardavėjui arba paslaugų teikėjui pakartotinį raštą. Negavęs atsakymo per 14 kalendorinių dienų nuo pakartotinio rašto išsiuntimo dienos, Centras imasi 22 punkte nurodytų veiksmų.

22. Kai Centrui nepavyksta susisiekti arba susitarti su pardavėju, paslaugų teikėju, esančiu Lietuvoje, ir taikiai išspręsti ginčo, jei tai įmanoma, vartotojui pasiūlomas vartojimo ginčų ne teismo tvarka nagrinėjimo būdas.

23. Centras privalo suteikti vartotojui išsamią informaciją apie vartojimo ginčų ne teismo tvarka nagrinėjimo būdus, procedūras ir galimas išlaidas bei, gavęs vartotojo sutikimą, persiųsti vartotojo prašymo bylą kompetentingai institucijai. Negavęs vartotojo sutikimo per nustatytą terminą, Centras nutraukia prašymo dėl informacijos suteikimo ar skundo nagrinėjimą apie tai raštu pranešdamas vartotojui.

24. Jeigu, vadovaujantis Taisyklių 18 punktu, nusprendžiama vartotojo prašymą dėl informacijos suteikimo ar skundą perduoti kitam Europos vartotojų centrui, Centras vartotojo prašymą dėl informacijos suteikimo ar skundą per 5 darbo dienas perduoda nagrinėti atitinkamam Europos vartotojų centrui. Sprendžiant, kuriam Europos vartotojų centrui persiųsti vartotojo prašymą dėl informacijos suteikimo ar skundą, atsižvelgiama į tai, kurioje šalyje yra registruotas pardavėjas ar paslaugų teikėjas.

25. Kartu su vartotojo prašymu dėl informacijos suteikimo ar skundu Centras perduoda susijusius dokumentus. Jei dokumentai yra pateikti lietuvių kalba, Centras juos savo lėšomis

išverčia į anglų kalbą prieš perduodamas kitam Europos vartotojų centrai. Tokiu atveju 5 darbo dienų terminas skaičiuojamas nuo išverstų dokumentų Centre gavimo dienos.

26. Kitas Europos vartotojų centras persiūtą vartotojo prašymą dėl informacijos suteikimo ar skundo nagrinėja savo nustatyta tvarka.

27. Persiuntęs vartotojo prašymą dėl informacijos suteikimo ar skundą kitam Europos vartotojų centrai, Centras su juo bendradarbiauja, rinkdamas ir pateikdamas vartotojo prašymui dėl informacijos suteikimo ar skundai reikalingą išnagrinėti informaciją, dokumentus, paaiškinimus, komentarus ir kt.

28. Jeigu atitinkamas Europos vartotojų centras, kuriam yra persiūstas vartotojo prašymas dėl informacijos suteikimo ar skundas, atsisako jį priimti, vartotojo prašymo dėl informacijos suteikimo ar skundo nagrinėjimas nutraukiamas, ir apie tai raštu informuojamas vartotojas, nurodant nutraukimo priežastį.

29. Centras turi išnagrinėti vartotojo prašymą dėl informacijos suteikimo ar skundą per kuo trumpesnę terminą.

30. Vartotojų prašymai dėl informacijos suteikimo ar skundai, perduoti Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos struktūrinių padalinių tarnybiniais pranešimais ar persiūsti iš kitų institucijų, taip pat kitų Europos vartotojų centrų, nagrinėjami Taisyklėse nustatyta tvarka.

V. VARTOTOJŲ PRAŠYMŲ AR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO UŽBAIGIMAS

31. Centras baigia nagrinėti vartotojo prašymą dėl informacijos suteikimo ar skundą tais atvejais, kai:

31.1. ištyrus vartotojo prašymo bylos medžiagą bei gavus išaiškinimą iš kito Europos vartotojų centro paaiškėja, kad vartotojo prašymo bylos nagrinėjimas nepriskirtas Centro kompetencijai;

31.2. ištyrus vartotojo prašymo bylos medžiagą bei gavus išaiškinimą iš kito Europos vartotojų centro paaiškėja, kad vartotojo kreipimasis nėra pagrįstas ir nėra įrodymų, kad jo teisės buvo pažeistos;

31.3. pardavėjas ar paslaugos teikėjas tiesiogiai ar per kitus Europos vartotojų centrus Centrai pateikia galutinį atsakymą, kuriame nurodo, kad patenkina, iš dalies patenkina ar atsisako patenkinti vartotojo reikalavimus;

31.4. vartotojo prašymas dėl informacijos suteikimo ar skundas persiunčiamas pagal kompetenciją nagrinėti kitai institucijai;

31.5. vartotojo prašymas dėl informacijos suteikimo ar skundas grąžinamas vartotojui;

31.6. vartotojo prašymas dėl informacijos suteikimo ar skundas Taisyklėse nustatyta tvarka persiunčiamas kompetentingai institucijai nagrinėti ne teismo tvarka;

31.7. vartotojo prašymą dėl informacijos suteikimo ar skundą pradėjo nagrinėti ikiteisminė institucija, teismas, vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektas ar kita kompetentinga organizacija.

32. Baigęs nagrinėti vartotojo prašymą dėl informacijos suteikimo ar skundą, Centras raštu (paštu arba elektroniniu paštu, jei prašymas dėl informacijos suteikimo ar skundas buvo gautas elektroniniu būdu) pateikia atsakymą vartotojui ar atitinkamam Europos vartotojų centrai (jei prašymą dėl informacijos suteikimo ar skundą persiuntė Europos vartotojų centras).

33. Vartotojo prašymo dėl informacijos suteikimo ar skundo nagrinėjimo metu vartotojas yra informuojamas apie nagrinėjimo eigą. Informacija vartotojui pateikiama raštu arba elektroniniu paštu, jei vartotojo prašymas dėl informacijos suteikimo arba skundas buvo gautas elektroniniu būdu.

34. Vartotojų prašymai ir jų nagrinėjimo dokumentai saugomi ir tvarkomi Lietuvos Respublikos dokumentų ir archyvų įstatymo bei Lietuvos vyriausiojo archyvaro 2011 m. liepos 4 d. įsakymu Nr. V-118 „Dėl Dokumentų tvarkymo ir apskaitos taisyklių patvirtinimo“ patvirtintų Dokumentų tvarkymo ir apskaitos taisyklių nustatyta tvarka.