



**VALSTYBINĖS VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBOS
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL VALSTYBINĖS VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBOS
DIREKTORIAUS 2018 M. SAUSIO 30 D. ĮSAKYMO NR. 1-20 „DĖL VARTOTOJŲ
PRAŠYMŲ DĖL INFORMACIJOS SUTEIKIMO IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO
VALSTYBINĖS VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBOS EUROPOS
VARTOTOJŲ CENTRE TAISYKLIŲ PATVIRTINIMO“ PAKAITIMO**

2022-03-28 Nr. 1-82

Vilnius

P a k e i č i u Vartotojų prašymų dėl informacijos suteikimo ir skundų nagrinėjimo Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos Europos vartotojų centre taisykles, patvirtintas Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus 2018 m. sausio 30 d. įsakymu Nr. 1-20 „Dėl Vartotojų prašymų dėl informacijos suteikimo ir skundų nagrinėjimo Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos Europos vartotojų centre taisyklių patvirtinimo“ ir jas išdėstau nauja redakcija (pridedama).

Direktorė

Neringa Ulbaitė

PATVIRTINTA
Valstybinės vartotojų teisių
apsaugos tarnybos direktoriaus
2018 m. sausio 30 d.
įsakymu Nr. 1-20
(Valstybinės vartotojų teisių
apsaugos tarnybos direktoriaus
2022 m. kovo 28 d.
įsakymo Nr. 1-82 redakcija)

VARTOTOJŲ PAKLAUSIMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO VALSTYBINĖS VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBOS EUROPOS VARTOTOJŲ CENTRE TAISYKLĖS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

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

2. Taisyklėse vartojamos sąvokos:

2.1. **Paklausimas** – su asmens teisių ar teisėtų interesų pažeidimu nesusijęs asmens kreipimasis į Centrą, prašant suteikti informaciją, susijusią su vartotojo teisių apsauga Europos vartotojų centrų tinklo valstybėse (ES valstybėse narėse bei Norvegijoje, Islandijoje ir Jungtinėje Karalystėje).

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

2.3. **Byla** – vartotojo paklausimas ar skundas dėl netinkamos kokybės prekių ar paslaugų, išgytų kitoje nei vartotojo gyvenamosios vietos Europos vartotojų centrų tinklo šalyje (ES valstybėse narėse bei Norvegijoje, Islandijoje ir Jungtinėje Karalystėje) bei visa su vartotojo paklausimu ar skundu susijusi medžiaga, užregistruota Centre, taip pat visi susirašinėjimo dokumentai nuo vartotojo paklausimo 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, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme ir kituose teisės aktuose, reglamentuojančiuose asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimą.

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

II SKYRIUS VARTOTOJŲ PAKLAUSIMŲ BEI SKUNDŲ PRIĖMIMAS

5. Centras priima vartotojų paklausimus bei skundus, pateikiamus žodžiu (telefonu ar vartotojui atvykus į Centrą), raštu (vartotojui atvykus į Centrą, atsiuntus, paštu arba pateikus elektroniniu būdu). Priimami tik tokie žodiniai vartotojų paklausimai ir skundai, kuriuos galima išspręsti tuoj pat, nepažeidžiant vartotojo, kuris kreipiasi, trečiųjų asmenų ar Centro interesų. Prireikus vartotojui sudaroma galimybė išdėstyti paklausimą ar skundą raštu. Centras taip pat priima vartotojų paklausimus ir skundus, perduotus Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos struktūrinių padalinių ar persiųstus kitų Europos vartotojų centrų ar kitų institucijų.

6. Vartotojų paklausimai bei skundai priimami tik surašyti lietuvių ar anglų kalbomis.

7. Visi raštu pateikti vartotojų paklausimai ar skundai jų gavimo dieną registruojami į Europos Komisijos duomenų bazę IT-tool II (JIRA platformoje) ir jiems suteikiamas bylos numeris.

8. Registruojant gautus vartotojų paklausimus bei skundus nurodoma:

8.1. vartotojo vardas, pavardė;

8.2. vartotojo paklausimo ar skundo gavimo data;

8.3. paklausimo ar skundo esmė;

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

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

9. Priėmus vartotojo paklausimą ar skundą, vartotojo pageidavimu priėmimo metu įteikiama, o jeigu vartotojo paklausimas ar skundas gautas paštu ar elektroniniu būdu, vartotojo pageidavimu per 3 darbo dienas nuo paklausimo ar skundo gavimo Centre dienos vartotojo nurodytu adresu arba elektroninio pašto adresu išsiunčiama informacija apie priimtus dokumentus.

10. Centras, užregistravęs vartotojo paklausimą ar skundą, kiekvienu konkrečiu atveju per 5 darbo dienas įvertina, ar vartotojo paklausimas ar skundas priklauso Centro kompetencijai. Centras, sprenddamas, ar vartotojo paklausimas ar skundas priklauso Centro kompetencijai, vertina:

10.1. ar skundą, paklausimą pateikė vartotojas;

10.2. ar skundą, paklausimą pateikė Lietuvos Respublikos vartotojas dėl ginčo, kilusio su pardavėju ar paslaugos teikėju, registruotu Europos vartotojų centrų tinklo valstybėse (ES valstybėse narėse bei Norvegijoje, Islandijoje ir Jungtinėje Karalystėje) arba vartotojas iš Europos vartotojų centrų tinklo valstybių dėl ginčo, kilusio su pardavėju, paslaugos teikėju, vykdančiu veiklą Lietuvos Respublikoje;

10.3. ar skundas nėra susijęs su vartojimo sritimis, išvardytomis Taisyklių 11 punkte;

10.4. ar vartotojas nėra pateikęs Centrai paklausimo ar skundo dėl ginčo, kilusio su tuo pačiu pardavėju, paslaugos teikėju, tuo pačiu pagrindu.

III SKYRIUS

VARTOTOJŲ PAKLAUSIMŲ IR SKUNDŲ PERSIUNTIMAS

11. Centras nenagrinėja vartotojo paklausimo ar skundo dėl nekilnojamojo turto, statybos, maisto produktų, farmacijos, draudimo, medicininių, finansinių paslaugų.

12. Jeigu Centras nėra įgaliotas nagrinėti vartotojo paklausimo ar skunde išdėstytų klausimų, vartotojo paklausimas ar skundas ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo jo gavimo Centre dienos persiunčiamas kompetentingai institucijai ir apie tai praneša vartotojui.

13. Vartotojų paklausimai 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 paklausimo ar skundo persiuntimo kompetentingai institucijai skaičiuojamas nuo vartotojo sutikimo persiųsti paklausimą ar skundą gavimo Centre dienos. Kai per Centro nustatytą terminą toks sutikimas negaunamas, vartotojo paklausimas ar skundas grąžinamas vartotojui, nurodant grąžinimo priežastis.

14. Tuo atveju, kai nėra institucijos, kuri pagal savo kompetenciją turėtų nagrinėti vartotojo paklausimą ar skundą, vartotojo paklausimas ar skundas per 5 darbo dienas nuo jo gavimo Centre dienos grąžinamas vartotojui, nurodant grąžinimo priežastis.

15. Tuo atveju, jei paaiškėja, kad vartotojo skundą su tuo pačiu pardavėju, paslaugos teikėju ir tuo pačiu pagrindu nagrinėja teismas, vartojimo ginčų neteismo sprendimo subjektas ar kita kompetentinga organizacija, Centras nenagrinėja skundo ir apie tai informuoja vartotoją.

16. Paklausimas 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 paklausimas ar skundas nenagrinėjamas, Centras per 5 darbo dienas nuo paklausimo ar skundo gavimo Centre dienos apie tai

praneša vartotojui, nurodydamas nenagrinėjimo priežastis.

17. Centras, nustatęs, kad vartotojo paklausimas ar skundas priskirtinas kito Europos vartotojų centro kompetencijai, atsižvelgdamas į Taisyklių 18 punkte įtvirtintus kriterijus, priima vieną iš šių sprendimų:

17.1. perduoti vartotojo paklausimo ar skundo bylą kitam Europos vartotojų centrui;

17.2. neperduoti vartotojo paklausimo ar skundo bylos kitam Europos vartotojų centrui, kol nebus pašalinti Taisyklių 18 punkte nustatyti trūkumai

18. Priimdamas sprendimą dėl vartotojo paklausimo ar skundo bylos perdavimo nagrinėti kitam Europos vartotojų centrui, Centras atsižvelgia į šias aplinkybes:

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

18.2. ar vartotojo paklausimas ar skundas teisiškai pagrįstas;

18.3. ar vartotojo paklausimas ar skundas paduotas laikantis teisės aktuose nustatytų terminų;

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

18.5. ar pagal vartotojo skundo pobūdį galima siūlyti ginčą spręsti taikiu būdu;

18.6. nėra galimybės paklausimą ar skundą teikiantį asmenį identifikuoti arba patikrinti paklausimo ar skundo autentiškumo;

18.7. paklausimas ar skundas grindžiamas akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais arba jeigu jo turinys nekonkretus ir nesuprantamas. todėl Centras negali tokio paklausimo ar skundo išnagrinėti.

IV SKYRIUS VARTOTOJŲ PAKLAUSIMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

19. 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 14 kalendorinių dienų nuo pranešimo gavimo dienos raštu pateikti išsamius paaiškinimus ir juos pagrindžiančius dokumentus.

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

21. Kai Centrai nepavyksta susisiekti arba susitarti su pardavėju, paslaugų teikėju, esančiu Lietuvoje, ir taikiai išspręsti skundo, jei tai įmanoma, vartotojui suteikiama informacija apie kitus galimus savo teisių ginimo būdus, teismine ar ne teismine tvarka.

22. Centras suteikia vartotojui išsamią informaciją apie vartojimo ginčų ne teismo tvarka nagrinėjimo būdus, procedūras ir galimas išlaidas bei, gavęs vartotojo sutikimą, persiūsti vartotojo bylą kompetentingai institucijai. Negavęs vartotojo sutikimo per nustatytą terminą, Centras nutraukia skundo nagrinėjimą apie tai raštu pranešdamas vartotojui.

23. Vartotojo paklausimo ar skundo nagrinėjimo metu vartotojas yra informuojamas apie nagrinėjimo eigą. Informacija vartotojui pateikiama raštu, elektroniniu būdu, jei vartotojo paklausimas arba skundas buvo gautas elektroniniu būdu.

24. Jeigu, vadovaujantis Taisyklių 17.1 punktu, nusprendžiama vartotojo paklausimą ar skundą perduoti kitam Europos vartotojų centrui, Centras vartotojo paklausimą ar skundą per 5 darbo dienas perduoda nagrinėti atitinkamam Europos vartotojų centrui. Sprendžiant, kuriam Europos vartotojų centrui persiūsti vartotojo paklausimą ar skundą, atsižvelgiama į tai, kurioje šalyje yra registruotas pardavėjas ar paslaugų teikėjas.

25. Kartu su vartotojo paklausimu 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 centrui. Tokiu atveju 5 darbo dienų terminas skaičiuojamas nuo išverstų dokumentų Centre gavimo dienos.

26. Kitas Europos vartotojų centras persiūstą vartotojo paklausimą ar skundą nagrinėja savo nustatyta tvarka.

27. Persiuntęs vartotojo paklausimą ar skundą kitam Europos vartotojų centrui, Centras su juo bendradarbiauja, rinkdamas ir pateikdamas vartotojo paklausimui ar skundai reikalingą išnagrinėti informaciją, dokumentus, paaiškinimus, komentarus ir kt.

28. Jeigu atitinkamas Europos vartotojų centras, kuriam yra persiūstas vartotojo paklausimas ar skundas, atsisako jį priimti, vartotojo paklausimas ar skundas nenagrinėjamas ir apie tai raštu informuojamas vartotojas, nurodant atsisakymo priežastį.

29. Centras turi išnagrinėti vartotojo paklausimą ar skundą per kuo trumpesnę terminą.

V SKYRIUS

VARTOTOJŲ PAKLAUSIMŲ AR SKUNDŲ UŽDARYMAS

30. Centras baigia vartotojo paklausimą ar skundo nagrinėjimą šiais atvejais:

30.1. ištyrus vartotojo bylos medžiagą bei gavus išaiškinimą iš kito Europos vartotojų centro paaiškėja, kad vartotojo paklausimo ar skundo nagrinėjimas nepriskirtas Centro kompetencijai;

30.2. ištyrus vartotojo bylos medžiagą bei gavus išaiškinimą iš kito Europos vartotojų centro paaiškėja, kad vartotojo paklausimas ar skundas nėra pagrįstas ir nėra įrodymų, kad jo teisės buvo pažeistos;

30.3. 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, apie šį sprendimą vartotojas yra informuojamas raštu. Rašte vartotojui suteikiama informacija apie tolimesnius galimus teisių ginimo būdus teismine ar neteismine tvarka.

31. Baigęs nagrinėti vartotojo paklausimą ar skundą, Centras raštu pateikia atsakymą vartotojui (paštu, elektroniniu būdu) ar atitinkamam Europos vartotojų centrui (jei paklausimą ar skundą persiuntė Europos vartotojų centras), kuriame informuoja apie vartotojo bylos nagrinėjimo baigtį.

32. Vartotojų paklausimai ir skundai, jų nagrinėjimo dokumentai rengiami ir tvarkomi Lietuvos vyriausiojo archyvaro 2011 m. liepos 4 d. įsakymu Nr. V-117 „Dėl Dokumentų rengimo taisyklių patvirtinimo“ patvirtintomis Dokumentų rengimo taisyklėmis, Lietuvos vyriausiojo archyvaro 2011 m. liepos 4 d. įsakymu Nr. V-118 „Dėl Dokumentų tvarkymo ir apskaitos taisyklių patvirtinimo“ patvirtintomis Dokumentų tvarkymo ir apskaitos taisyklėmis ir kitais teisės aktais reglamentuojančiais dokumentų valdymą.
