Suvestinė redakcija nuo 2020-05-12

Įsakymas paskelbtas: TAR 2016-03-15, i. k. 2016-04879

LIETUVOS RESPUBLIKOS TEISINGUMO MINISTRAS

ĮSAKYMAS DĖL VARTOJIMO GINČŲ NETEISMINIO SPRENDIMO SUBJEKTŲ SĄRAŠO PATVIRTINIMO

2016 m. kovo 15 d. Nr. 1R-94
Vilnius

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 29^2 straipsnio 1 dalimi, atsižvelgdamas į Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektų sąrašo sudarymo ir tvarkymo taisykles, patvirtintas Lietuvos Respublikos teisingumo ministro 2015 m. gruodžio 30 d. įsakymu Nr. 1R-384 „Dėl Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektų sąrašo sudarymo ir tvarkymo taisyklių patvirtinimo“, ir įgyvendindamas Europos Parlamento ir Tarybos 2013 m. gegužės 21 d. direktyvą 2013/11/ES dėl alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo, kuria iš dalies keičiamas Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2009/22/EB (OL 2013 L 165, p. 63),

t v i r t i n u Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektų sąrašą (pridedama).

Teisingumo ministras Juozas Bernatonis

PATVIRTINTA
Lietuvos Respublikos teisingumo ministro
2016 m. kovo 15 d. įsakymu Nr. 1R-94

VARTOJIMO GINČŲ NETEISMINIO SPRENDIMO SUBJEKTŲ SĄRAŠAS

1. Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba (toliau – Ryšių reguliavimo tarnyba):

1.1. Adresas: Algirdo g. 27A, LT-03219 Vilnius, tel. (8 5) 210 5623, faksas (8 5) 216 1564, el. paštas rrt@rrt.lt. Interneto svetainės adresas: http://www.rrt.lt.

1.2. Vartotojo prašymas nagrinėti vartojimo ginčą Ryšių reguliavimo tarnybai turi būti pateiktas ir vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūra vykdoma valstybine (lietuvių) kalba.

1.3. Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūra taikoma vidaus ir tarptautiniams vartojimo ginčams.

1.4. Ryšių reguliavimo tarnyba ne teismo tvarka nagrinėja šiuos Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo (toliau – Vartotojų teisių apsaugos įstatymas) 22 straipsnio 1 dalies 1 punkte nurodytus vartojimo ginčus:

1.4.1. vartotojų ir elektroninių ryšių paslaugų teikėjų ginčus dėl Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymo reglamentuojamų santykių;

1.4.2. vartotojų ir pašto paslaugos teikėjų ginčus dėl Lietuvos Respublikos pašto įstatymo reglamentuojamų santykių.

1.5. Ginčo šalių arba jų atstovų atvykimas į posėdį nėra privalomas. Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūra gali būti žodinė arba rašytinė.

1.6. Ryšių reguliavimo tarnybos sprendimas įsigalioja ir yra privalomas vykdyti, jeigu nė viena ginčo šalis per 30 dienų nuo sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo nepareiškia ieškinio bendrosios kompetencijos teisme Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso (toliau – Civilinio proceso kodeksas) nustatyta tvarka, prašydama nagrinėti ginčą iš esmės. Įsigaliojęs Ryšių reguliavimo tarnybos sprendimas yra vykdomasis dokumentas. Jeigu šis sprendimas neįvykdomas, jis gali būti vykdomas priverstinai Civilinio proceso kodekso nustatyta tvarka.

1.7. Ryšių reguliavimo tarnyba atsisako nagrinėti vartojimo ginčą šiais atvejais:

1.7.1. vartotojo prašyme nagrinėti vartojimo ginčą nurodyto vartojimo ginčo nagrinėjimas nepriskirtas Ryšių reguliavimo tarnybos kompetencijai;

1.7.2. ginčą tarp tų pačių šalių, dėl to paties dalyko ir tuo pačiu pagrindu nagrinėja kitas vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektas, teismas ar arbitražas;

1.7.3. yra įsiteisėjęs teismo ar arbitražo sprendimas arba yra įsigaliojęs vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjekto sprendimas dėl ginčo tarp tų pačių šalių, dėl to paties dalyko ir tuo pačiu pagrindu arba sprendimas nutraukti ginčo nagrinėjimą;

1.7.4. ginčo šalys sudarė susitarimą dėl vartojimo ginčo perdavimo spręsti kitam vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektui, įrašytam į šį sąrašą, po to, kai kilo šis ginčas;

1.7.5. vartotojo prašyme nagrinėti vartojimo ginčą nenurodytas vartotojo vardas ir pavardė, adresas arba prašymą vartotojo vardu pateikė neįgaliotas asmuo;

1.7.6. vartotojas kreipėsi į Ryšių reguliavimo tarnybą pasibaigus Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 23 straipsnio 2 dalyje nurodytam terminui arba prieš tai nesikreipė į pardavėją ar paslaugų teikėją šio įstatymo 21 straipsnyje nustatyta tvarka;

1.7.7. vartotojo kreipimasis neatitinka Vartotojų teisių apsaugos įstatymo reikalavimų ir trūkumai nepašalinami per Ryšių reguliavimo tarnybos nustatytą ne trumpesnį kaip 7 dienų terminą;

1.7.8. ginčo suma yra mažesnė negu 10 eurų, išskyrus atvejus, kai ginčas turi reikšmės formuojant naują vartotojų teisių apsaugos praktiką ir (ar) yra kitų svarbių aplinkybių.

2. Lietuvos bankas:

2.1. Adresas: Gedimino pr. 6, LT-01103 Vilnius, tel. (8 5) 268 0029, faksas (8 5) 268 0038, el. paštas info@lb.lt, interneto svetainės adresas: http://www.lb.lt. Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčus Lietuvos banke nagrinėja Lietuvos banko Priežiūros tarnybos Finansinių paslaugų ir rinkų priežiūros departamentas.

2.2. Vartotojo prašymas nagrinėti vartojimo ginčą Lietuvos bankui turi būti pateiktas ir vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūra vykdoma valstybine (lietuvių) kalba.

2.3. Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūra taikoma vidaus ir tarptautiniams vartojimo ginčams.

2.4. Lietuvos bankas ne teismo tvarka nagrinėja šiuos Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 22 straipsnio 1 dalies 2 punkte, Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo 47 straipsnyje ir Lietuvos Respublikos vartojimo kredito įstatymo 38 straipsnyje nurodytus vartojimo ginčus:

2.4.1. vartotojų ir draudimo, finansinių paslaugų, papildomų investicinių paslaugų teikėjų ir (ar) tarpusavio skolinimo platformos operatorių ginčus, kylančius iš finansinių, papildomų investicinių paslaugų teikimo ir (ar) tarpusavio skolinimo platformos operatoriaus vykdomos veiklos, taip pat iš draudimo paslaugų sutarties arba susijusius su ja, jeigu šiai sutarčiai taikytina Lietuvos Respublikos teisė;

2.4.2. vartotojų – Lietuvoje įsteigtų kolektyvinio investavimo subjektų, pensijų fondų dalyvių ginčus su šių subjektų ar fondų valdytojais, kylančius iš dalyvavimo atitinkamame subjekte ar fonde santykių, taip pat investuotojų ir emitentų, savo jėgomis vykdančių pirminę vertybinių popierių emisiją, ginčus, kylančius iš vertybinių popierių platinimo santykių.

2.5. Ginčo šalių arba jų atstovų atvykimas į posėdį nėra privalomas. Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūra gali būti žodinė arba rašytinė.

2.6. Lietuvos banko sprendimas dėl ginčo esmės yra rekomendacinio pobūdžio ir teismui neskundžiamas. Vartotojui ir finansų rinkos dalyviui išlieka teisė dėl ginčo sprendimo kreiptis į teismą arba kitą ginčų nagrinėjimo instituciją įstatymų nustatyta tvarka. Lietuvos bankas turi teisę įpareigoti finansų rinkos dalyvį per Lietuvos banko sprendime nustatytą terminą pateikti atsakymą apie rekomendacinio sprendimo įvykdymą arba neįvykdymą.

2.7. Lietuvos bankas atsisako nagrinėti vartojimo ginčą šiais atvejais:

2.7.1. vartotojo prašyme nagrinėti vartojimo ginčą nurodyto vartojimo ginčo nagrinėjimas nepriskirtas Lietuvos banko kompetencijai;

2.7.2. ginčą tarp tų pačių šalių, dėl to paties dalyko ir tuo pačiu pagrindu nagrinėja kitas vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektas, teismas ar arbitražas;

2.7.3. yra įsiteisėjęs teismo ar arbitražo sprendimas arba yra įsigaliojęs vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjekto sprendimas dėl ginčo tarp tų pačių šalių, dėl to paties dalyko ir tuo pačiu pagrindu arba sprendimas nutraukti ginčo nagrinėjimą;

2.7.4. ginčo šalys sudarė susitarimą dėl vartojimo ginčo perdavimo spręsti kitam vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektui, įrašytam į šį sąrašą, po to, kai kilo šis ginčas;

2.7.5. vartotojo prašyme nagrinėti vartojimo ginčą nenurodytas vartotojo vardas ir pavardė, adresas arba prašymą vartotojo vardu pateikė neįgaliotas asmuo;

2.7.6. vartotojas kreipėsi į Lietuvos banką pasibaigus Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 23 straipsnio 2 dalyje nurodytam terminui arba prieš tai nesikreipė į pardavėją ar paslaugų teikėją šio įstatymo 21 straipsnyje nustatyta tvarka;

2.7.7. vartotojo kreipimasis neatitinka Vartotojų teisių apsaugos įstatymo reikalavimų ir trūkumai nepašalinami per Lietuvos banko nustatytą ne trumpesnį kaip 7 dienų terminą;

2.7.8. ginčo suma yra mažesnė negu 10 eurų, išskyrus atvejus, kai ginčas turi reikšmės formuojant naują vartotojų teisių apsaugos praktiką ir (ar) yra kitų svarbių aplinkybių.

3. Valstybinė energetikos reguliavimo taryba:

3.1. Adresas Verkių g. 25C-1, LT-08223 Vilnius, tel. 8 800 20500, el. paštas info@vert.lt. Interneto svetainės adresas www.vert.lt.

3.2. Vartotojo prašymas nagrinėti vartojimo ginčą Valstybinei energetikos reguliavimo tarybai turi būti pateiktas ir vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūra vykdoma valstybine (lietuvių) kalba.

3.3. Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūra taikoma sprendžiant vidaus ir tarptautinius vartojimo ginčus.

3.4. Valstybinė energetikos reguliavimo taryba ne teismo tvarka nagrinėja šiuos Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 22 straipsnio 1 dalies 3 punkte, Lietuvos Respublikos energetikos įstatymo 34 straipsnio 4 dalyje ir Lietuvos Respublikos geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo įstatymo 37 straipsnio 1 dalyje nurodytus vartojimo ginčus:

3.4.1. vartotojų ir energetikos įmonių ginčus dėl energetikos objektų, įrenginių ir apskaitos priemonių naudojimo, energijos tiekimo nutraukimo, sustabdymo ar ribojimo, energijos taupymo paslaugų teikimo, energetikos įmonių veiklos ar neveikimo tiekiant, skirstant, perduodant, laikant energiją, taip pat ginčus dėl prisijungimo, mokėjimo už suvartotą energiją ar paslaugas, valstybės reguliuojamų kainų ir (ar) tarifų taikymo, energijos ir energijos išteklių tiekimo srautų balansavimo ir kitus ginčus energetikos srityje;

3.4.2. iš sutartinių santykių kylančius vartotojų ar abonentų ir geriamojo vandens tiekėjų bei–nuotekų tvarkytojų, paviršinių nuotekų tvarkytojų ar nuotekų transportavimo paslaugas teikiančių asmenų ginčus dėl geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo paslaugų kainų, paviršinių nuotekų tvarkymo paslaugų kainų, nuotekų transportavimo paslaugų kainų, laikino atjungimo nuo geriamojo vandens tiekimo tinklų ar prijungimo prie jų paslaugų kainų ir jų taikymo.

3.5. Ginčo šalių arba jų atstovų atvykimas į posėdį nėra privalomas. Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūra gali būti žodinė arba rašytinė.

3.6. Valstybinės energetikos reguliavimo tarybos sprendimas įsigalioja ir yra privalomas vykdyti, jeigu nė viena ginčo šalis per 30 dienų nuo sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo dienos nepareiškia ieškinio bendrosios kompetencijos teisme Civilinio proceso kodekso nustatyta tvarka, prašydama nagrinėti ginčą iš esmės. Įsigaliojęs Valstybinės energetikos reguliavimo tarybos sprendimas yra vykdomasis dokumentas. Jeigu šis sprendimas nevykdomas, jis gali būti vykdomas priverstinai Civilinio proceso kodekso nustatyta tvarka.

3.7. Valstybinė energetikos reguliavimo taryba atsisako nagrinėti vartojimo ginčą šiais atvejais:

3.7.1. vartotojo prašyme nagrinėti vartojimo ginčą nurodyto vartojimo ginčo nagrinėjimas nepriskirtas Valstybinės energetikos reguliavimo tarybos kompetencijai;

3.7.2. ginčą tarp tų pačių šalių, dėl to paties dalyko ir tuo pačiu pagrindu nagrinėja kitas vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektas, teismas ar arbitražas;

3.7.3. yra įsiteisėjęs teismo ar arbitražo sprendimas arba yra įsigaliojęs vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjekto sprendimas dėl ginčo tarp tų pačių šalių, dėl to paties dalyko ir tuo pačiu pagrindu arba sprendimas nutraukti ginčo nagrinėjimą;

3.7.4. ginčo šalys sudarė susitarimą dėl vartojimo ginčo perdavimo spręsti kitam vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektui, įrašytam į šį sąrašą, tada, kai kilo šis ginčas;

3.7.5. vartotojo prašyme nagrinėti vartojimo ginčą nenurodyti vartotojo vardas ir pavardė, adresas arba prašymą vartotojo vardu pateikė neįgaliotas asmuo;

3.7.6. vartotojas kreipėsi į Valstybinę energetikos reguliavimo tarybą pasibaigus Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 23 straipsnio 2 dalyje nurodytam terminui arba prieš tai nesikreipė į pardavėją ar paslaugų teikėją šio įstatymo 21 straipsnyje nustatyta tvarka;

3.7.7. vartotojo kreipimasis neatitinka Vartotojų teisių apsaugos įstatymo reikalavimų ir trūkumai nepašalinami per Valstybinės energetikos reguliavimo tarybos nustatytą ne trumpesnį kaip 7 dienų terminą;

3.7.8. ginčo suma yra mažesnė negu 10 eurų, išskyrus atvejus, kai ginčas turi reikšmės formuojant naują vartotojų teisių apsaugos praktiką ir (ar) yra kitų svarbių aplinkybių.

Punkto pakeitimai:
Nr. 1R-127, 2020-05-11, paskelbta TAR 2020-05-11, i. k. 2020-10025

4. *Neteko galios nuo 2020-05-12*
Punkto naikinimas:
Nr. 1R-127, 2020-05-11, paskelbta TAR 2020-05-11, i. k. 2020-10025

5. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba:

5.1. Adresas: Vilniaus g. 25, LT-01402 Vilnius, tel. (8 5) 262 6751, faksas (8 5) 279 1466, el. paštas tarnyba@vvtat.lt. Interneto svetainės adresas: http://www.vvtat.lt.

5.2. Vartotojo prašymas nagrinėti vartojimo ginčą Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybai turi būti pateiktas ir vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūra vykdoma valstybine (lietuvių) kalba.

5.3. Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūra taikoma vidaus ir tarptautiniams vartojimo ginčams.

5.4. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba ne teismo tvarka nagrinėja visus vartojimo ginčus, išskyrus:

5.4.1. vartotojų ir elektroninių ryšių paslaugų teikėjų arba pašto paslaugos teikėjų ginčus dėl Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymo ir Lietuvos Respublikos pašto įstatymo reglamentuojamų santykių;

5.4.2. vartojimo ginčus dėl finansinių paslaugų, nurodytus Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatyme;

5.4.3. vartotojų ir energetikos įmonių, geriamojo vandens tiekimo ir (ar) nuotekų tvarkymo įmonių ginčus;

5.4.4. vartotojų ir advokatų ginčus dėl teisinių paslaugų.

5.5. Ginčo šalių arba jų atstovų atvykimas į posėdį nėra privalomas. Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūra gali būti žodinė arba rašytinė.

5.6. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos sprendimas įsigalioja ir yra privalomas vykdyti, jeigu nė viena ginčo šalis per 30 dienų nuo sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo nepareiškia ieškinio bendrosios kompetencijos teisme Civilinio proceso kodekso nustatyta tvarka, prašydama nagrinėti ginčą iš esmės. Įsigaliojęs Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos sprendimas yra vykdomasis dokumentas. Jeigu šis sprendimas neįvykdomas, jis gali būti vykdomas priverstinai Civilinio proceso kodekso nustatyta tvarka.

5.7. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba atsisako nagrinėti vartojimo ginčą šiais atvejais:

5.7.1. vartotojo prašyme nagrinėti vartojimo ginčą nurodyto vartojimo ginčo nagrinėjimas nepriskirtas Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos kompetencijai;

5.7.2. ginčą tarp tų pačių šalių, dėl to paties dalyko ir tuo pačiu pagrindu nagrinėja kitas vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektas, teismas ar arbitražas;

5.7.3. yra įsiteisėjęs teismo ar arbitražo sprendimas arba yra įsigaliojęs vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjekto sprendimas dėl ginčo tarp tų pačių šalių, dėl to paties dalyko ir tuo pačiu pagrindu arba sprendimas nutraukti ginčo nagrinėjimą;

5.7.4. ginčo šalys sudarė susitarimą dėl vartojimo ginčo perdavimo spręsti kitam vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektui, įrašytam į šį sąrašą, po to, kai kilo šis ginčas;

5.7.5. vartotojo prašyme nagrinėti vartojimo ginčą nenurodytas vartotojo vardas ir pavardė, adresas arba prašymą vartotojo vardu pateikė neįgaliotas asmuo;

5.7.6. vartotojas kreipėsi į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą pasibaigus Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 23 straipsnio 2 dalyje nurodytam terminui arba prieš tai nesikreipė į pardavėją ar paslaugų teikėją šio įstatymo 21 straipsnyje nustatyta tvarka;

5.7.7. vartotojo kreipimasis neatitinka Vartotojų teisių apsaugos įstatymo reikalavimų ir trūkumai nepašalinami per Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos nustatytą ne trumpesnį kaip 7 dienų terminą;

5.7.8. ginčo suma yra mažesnė negu 10 eurų, išskyrus atvejus, kai ginčas turi reikšmės formuojant naują vartotojų teisių apsaugos praktiką ir (ar) yra kitų svarbių aplinkybių.

Pakeitimai:

1.
Lietuvos Respublikos teisingumo ministerija, Įsakymas
Nr. 1R-127, 2020-05-11, paskelbta TAR 2020-05-11, i. k. 2020-10025
Dėl teisingumo ministro 2016 m. kovo 15 d. įsakymo Nr. 1R-94 „Dėl Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektų sąrašo patvirtinimo“ pakeitimo