Suvestinė redakcija nuo 2020-07-14

Įsakymas paskelbtas: TAR 2020-03-17, i. k. 2020-05559

LIETUVOS RESPUBLIKOS TEISINGUMO MINISTRAS

ĮSAKYMAS DĖL VEIKLOS VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS SRITYJE KOORDINAVIMO TVARKOS APRAŠO PATVIRTINIMO

2020 m. kovo 17 d. Nr. 1R-82
Vilnius

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 10 straipsnio 2 dalies 2 punktu ir 12 straipsnio 1 dalies 2 ir 9 punktais,

Preambulės pakeitimai:
Nr. 1R-218, 2020-07-13, paskelbta TAR 2020-07-13, i. k. 2020-15635

t v i r t i n u Veiklos vartotojų teisių apsaugos srityje koordinavimo tvarkos aprašą (pridedama).

Teisingumo ministras Elvinas Jankevičius

PATVIRTINTA
Lietuvos Respublikos teisingumo ministro
2020 m. kovo 17 d. įsakymu Nr. 1R-82

VEIKLOS VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS SRITYJE KOORDINAVIMO TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS
BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Veiklos vartotojų teisių apsaugos srityje koordinavimo tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) nustato Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos vykdomą valstybės ir savivaldybių institucijų, įgyvendinančių savo funkcijas vartotojų teisių apsaugos srityje, veiklos bei šių institucijų ir vartotojų asociacijų veiklos organizuojant vartotojų švietimą koordinavimą.

Punkto pakeitimai:
Nr. 1R-218, 2020-07-13, paskelbta TAR 2020-07-13, i. k. 2020-15635

2. Šis Aprašas taikomas tiek, kiek informacijos apie vartotojų teisių apsaugą teikimo nereglamentuoja Vartotojų teisių informacinės sistemos naudojimo tvarkos aprašas, patvirtintas Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2016 m. birželio 15 d. nutarimu Nr. 615 „Dėl Vartotojų teisių informacinės sistemos naudojimo tvarkos aprašo patvirtinimo“.

3. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba sudaro ir kasmet iki vasario 1 dienos atnaujina bei interneto svetainėje paskelbia valstybės institucijų, atsakingų už vartotojų teisių apsaugą, sąrašą.

4. Apraše vartojamos sąvokos atitinka Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatyme vartojamas sąvokas.

II SKYRIUS
INFORMACIJOS APIE VEIKLĄ VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS SRITYJE GAVIMAS

5. Kasmet iki sausio 15 dienos Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba raštu pateikia prašymą:

5.1. valstybės institucijoms, atsakingoms už valstybės politikos formavimą tam tikrose vartojimo srityse, pagal kompetenciją iki vasario 1 dienos raštu pateikti informaciją apie:

5.1.1. numatomas (planuojamas) teisėkūros iniciatyvas, susijusias su vartotojų teisių apsauga, ir kitas vartotojų teisių apsaugos priemones;

5.1.2. priemones ir veiksmus, įtrauktus į planavimo dokumentus, susijusius su vartotojų teisių apsauga;

5.1.3. praėjusių metų įvykdytas ir (ar) neįvykdytas planavimo dokumentuose numatytas priemones, veiksmus ir pasiektus rezultatus, susijusius su vartotojų teisių apsauga, priežastis, dėl kurių nepasiekta rezultatų;

5.1.4. jų kompetencijos srityje iškilusius probleminius klausimus, susijusius su vartotojų teisių apsauga, ir siūlomus jų sprendimo būdus;

5.1.5. pasiūlymus dėl vartotojų teisių apsaugos tobulinimo ir kitą vartotojų teisių apsaugai aktualią informaciją;

5.1.6. praėjusių metų vykdytą vartotojų švietimo veiklą ir pasiektus rezultatus bei einamaisiais metais vykdomą ir planuojamą vykdyti vartotojų švietimo veiklą.

Papildyta papunkčiu:
Nr. 1R-218, 2020-07-13, paskelbta TAR 2020-07-13, i. k. 2020-15635

5.2. valstybės institucijoms, atsakingoms už valstybės politikos įgyvendinimą tam tikrose vartojimo srityse, pagal kompetenciją iki vasario 1 dienos raštu pateikti:

5.2.1. Aprašo 5.1.2–5.1.6 papunkčiuose nurodytą informaciją;

Papunkčio pakeitimai:
Nr. 1R-218, 2020-07-13, paskelbta TAR 2020-07-13, i. k. 2020-15635

5.2.2. informaciją apie praėjusiais metais vykdytas bei einamaisiais metais planuojamas vykdyti prevencines priemones, numatytas Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 7 straipsnio 1 punkte;

5.3. vartojimo ginčus ne teismo tvarka nagrinėjančioms institucijoms, nurodytoms Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 22 straipsnio 1 dalyje, pagal kompetenciją iki vasario 1 dienos pateikti Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektų veiklos, susijusios su vartojimo ginčų neteisminiu sprendimu, ataskaitų pateikimo taisyklių, patvirtintų Lietuvos Respublikos teisingumo ministro 2015 m. gruodžio 30 d. įsakymu Nr. 1R-383 „Dėl Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektų veiklos, susijusios su vartojimo ginčų neteisminiu sprendimu, ataskaitų pateikimo taisyklių patvirtinimo“, 5.1–5.8 papunkčiuose nurodytą informaciją.

5.4. savivaldybių institucijoms pagal kompetenciją iki vasario 1 dienos raštu pateikti informaciją apie:

5.4.1. vartotojų teisių apsaugos klausimus, teikiant pirminę teisinę pagalbą;

5.4.2. jų kompetencijos srityje iškilusius probleminius klausimus, susijusius su vartotojų teisių apsauga, ir siūlomus jų sprendimo būdus;

5.4.3. pasiūlymus dėl vartotojų teisių apsaugos tobulinimo ir kitą vartotojų teisių apsaugai aktualią informaciją.

6. Valstybės institucijos, dalyvaujančios Valstybinėje vartotojų apsaugos plėtros 2019–2027 metų programoje, patvirtintoje Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2019 m. liepos 10 d. nutarimu Nr. 728 „Dėl Valstybinės vartotojų apsaugos plėtros 2019–2027 metų programos

patvirtinimo“ (toliau – Programa), Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai kartu su Aprašo 5 punkte nurodyta informacija pateikia ir Programos 48 punkte nurodytą informaciją.

7. Jei valstybės ir savivaldybių institucijos, įgyvendinančios savo funkcijas vartotojų teisių apsaugos srityje, pateikia neišsamią ar netikslią šio Aprašo 5 ir 6 punktuose nurodytą informaciją, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba šių institucijų prašo ne vėliau kaip per 14 dienų raštu pateikti trūkstamą ar patikslintą informaciją.

III SKYRIUS
INFORMACIJOS APIBENDRINIMAS IR ANALIZĖ

8. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba Aprašo 5–7 punktuose nurodytą informaciją apibendrina ir iki einamųjų metų balandžio 1 dienos parengia vartotojų teisių apsaugos būklės bei veiklos vartotojų teisių apsaugos srityje metinę apžvalgą (toliau – Apžvalga).

9. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba ne vėliau kaip iki gegužės 1 dienos surengia pasitarimą su Aprašo 5.1–5.3 papunkčiuose nurodytomis valstybės institucijomis. Pasitarime aptariami Apžvalgos projektas ir institucijų pateikti pasiūlymai dėl vartotojų teisių apsaugos tobulinimo bei dėl veiklos vartotojų teisių apsaugos srityje prioritetų ir kiti vartotojų teisių apsaugos tobulinimo klausimai.

10. Apžvalga viešai paskelbiama Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos interneto svetainėje ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo įvykusio pasitarimo. Apžvalgoje nurodoma informacija apie:

10.1. vartotojų teisių apsaugos būklę;

10.2. praėjusių metų valstybės institucijų veiklos rezultatus, susijusius su vartotojų teisių apsauga ir vartotojų švietimu;

Papunkčio pakeitimai:
Nr. 1R-218, 2020-07-13, paskelbta TAR 2020-07-13, i. k. 2020-15635

10.3. vartotojų teisių apsaugos probleminius klausimus;

10.4. pasiūlymus dėl vartotojų teisių apsaugos tobulinimo, veiklos vartotojų teisių apsaugos ir vartotojų švietimo srityse prioritetų;

Papunkčio pakeitimai:
Nr. 1R-218, 2020-07-13, paskelbta TAR 2020-07-13, i. k. 2020-15635

10.5. numatomas (planuojamas) teisėkūros iniciatyvas ir kitas priemones, susijusias su vartotojų teisių apsauga ir vartotojų švietimu.

Papunkčio pakeitimai:
Nr. 1R-218, 2020-07-13, paskelbta TAR 2020-07-13, i. k. 2020-15635

11. Apžvalga pristatoma ir aptariama Vartotojų teisių apsaugos tarybos posėdyje.

IV SKYRIUS

VARTOTOJŲ ŠVIETIMO KOORDINAVIMAS

12. Gavusi informaciją apie valstybės institucijų planuojamą vykdyti vartotojų švietimo veiklą, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba kasmet iki kovo 1 dienos parengia vartotojų švietimo veiklos planą, kuriame nurodo vartotojų švietimo prioritetines sritis, priemones ir vartotojų švietimą vykdančias institucijas.

13. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba ne vėliau kaip iki einamųjų metų balandžio 1 dienos vartotojų švietimo veiklos planą suderina su valstybės institucijomis ir paskelbia jį Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos interneto svetainėje.

14. Vartotojų švietimas planuojamas, organizuojamas ir jo rezultatai vertinami pagal Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus tvirtinamas vartotojų švietimo gaires.

15. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba kasmet parengia ir teikia savivaldybių institucijoms apibendrintą informaciją apie priimtus ir (ar) pakeistus teisės aktus, susijusius su vartotojų teisių apsauga, taip pat parengia informacinę medžiagą vartotojams (rekomendacijas, atmintines ir kitus praktinius vartotojams patarimus), kurią savivaldybių institucijos paskelbia savo interneto svetainėse.

16. Kasmet iki sausio 15 dienos Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba raštu kreipiasi į vartotojų asociacijas ir prašo pateikti informaciją apie praėjusiais metais įvykdytas ir einamaisiais metais planuojamas vykdyti ir (ar) vykdomas vartotojų švietimo veiklas.

Papildyta skyriumi:
Nr. 1R-218, 2020-07-13, paskelbta TAR 2020-07-13, i. k. 2020-15635

Pakeitimai:

1.
Lietuvos Respublikos teisingumo ministerija, Įsakymas
Nr. 1R-218, 2020-07-13, paskelbta TAR 2020-07-13, i. k. 2020-15635
Dėl teisingumo ministro 2020 m. kovo 17 d. įsakymo Nr. 1R-82 „Dėl Veiklos vartotojų teisių apsaugos srityje koordinavimo tvarkos aprašo patvirtinimo“ pakeitimo