

Suvestinė redakcija nuo 2020-02-28 iki 2020-05-29

Įsakymas paskelbtas: TAR 2017-03-22, i. k. 2017-04719



**VALSTYBINĖS VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBOS
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL VALSTYBINĖS VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBOS VYKDOMOS
STEBĖSENOS (MONITORINGO) TAISYKLIŲ PATVIRTINIMO**

2017 m. kovo 22 d. Nr. 1-57

Vilnius

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 36², 36³ ir 36⁴ straipsniais bei atsižvelgdamas į 2011 m. rugsėjo 14 d. Deklaraciją dėl pirmųjų verslo metų:

1. Tvirtinu Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos vykdomos stebėsenos (monitoringo) taisykles (pridedama).

2. Pripažįstu netekusiu galios Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus 2011 m. lapkričio 28 d. įsakymą Nr. 1-614 „Dėl Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos vykdomos stebėsenos (monitoringo) taisyklių patvirtinimo“ su visais pakeitimais ir papildymais.

Direktorius pavaduotojas,
pavarduojantis Valstybinės vartotojų
teisių apsaugos tarnybos direktorių

Taurintas Rudys

PATVIRTINTA

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos
tarnybos direktoriaus 2017 m. kovo 22 d.
įsakymu Nr. 1-57

**VALSTYBINĖS VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBOS VYKDOMOS
STEBĖSENOS (MONITORINGO) TAISYKLĖS**

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos vykdomos stebėsenos (monitoringo) taisyklės (toliau – Taisyklės) reglamentuoja Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos (toliau – Tarnyba) kiekvienais kalendoriniais metais vykdomos stebėsenos (monitoringo) tvarką.

2. Šiose Taisyklėse vartojamos sąvokos suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos Lietuvos Respublikos civiliniame kodekse (toliau – Civilinis kodeksas), Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme, Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatyme (toliau – Vartotojų teisių apsaugos įstatymas), Lietuvos Respublikos reklamos įstatyme (toliau – Reklamos įstatymas), Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatyme (toliau – Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymas).

3. Vykdam stebėseną (monitoringą), kitų teisės aktų nuostatos taikomos tiek, kiek atitinkamų klausimų nereglamentuoja šios Taisyklės.

II. VYKDOMOS STEBĖSENOS (MONITORINGO) BENDRIEJI KRITERIJAI

4. Tarnybos vykdomos stebėsenos (monitoringo) tikslas – metodinės pagalbos ūkio subjektams teikimas vertinant informaciją apie ūkio subjektus, bendradarbiaujant su jais ir juos konsultuojant Tarnybos kompetencijos klausimais ar įgyvendinant kitas prevencinio pobūdžio priemones, padedančias ūkio subjektams laikytis teisės aktų reikalavimų. Poveikio priemonės ūkio subjektams taikomos tik tada, jeigu stebėsenos (monitoringo) tikslų, susijusių su teisės aktų reikalavimų laikymosi priežiūra, neįmanoma pasiekti kitais teisėtais būdais, taip pat kai siekiama užkirsti kelią žalos visuomenei, kitų asmenų interesams atsiradimui.

5. Tarnybos priežiūros veiksmai privalo būti proporcingi ir tinkami siekiamam tikslui įgyvendinti, proporcingi ūkio subjekto dydžiui ir administraciniais gebėjimams, atliekami siekiant kuo mažiau trukdyti ūkio subjekto veiklą.

6. Tarnyba negali vykdyti ūkio subjektų veiklos priežiūros, kuria būtų diskriminuojami ūkio subjektai dėl jų nuosavybės formos, pilietybės, gyvenamosios vietos ar valstybės, kurioje ūkio subjektas yra įsisteigęs, ar pagal kitus objektyvius šių subjektų požymius, jeigu kitos sąlygos, turinčios reikšmės ūkio subjekto veiklos rizikingumo laipsniui, iš esmės nesiskiria.

7. Stebėseną (monitoringą) gali apimti visą ūkio subjekto veiklą arba jos dalį. Vienu metu gali būti atliekamos ne daugiau kaip dvi ūkio subjekto veiklos stebėsenos (monitoringai).

8. Tarnyba, inicijuoją stebėseną (monitoringą) ir sudaro planuojamų tikrinti ūkio subjektų sąrašus, vadovaudamasi atlikto rizikos vertinimo rezultatais. Rizikos vertinimas atliekamas pagal Tarnybos direktoriaus patvirtintą Vartojimo sričių ir jose veikiančių ūkio subjektų rizikingumo vertinimo tvarkos aprašą.

Punkto pakeitimai:

Nr. [1-65](#), 2020-02-27, paskelbta TAR 2020-02-27, i. k. 2020-04260

9. Tarnybos komisija, vadovaudamasi atlikto rizikos vertinimo rezultatais, kiekvienais metais iki vasario 25 d., nusprendžia, kokiame iš nustatytų rizikingiausių vartojimo sričių,

Tarnybos kompetencijai priskirtoje vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo, reklamos, komercinės veiklos vartotojams, reikalavimų, už kurių nesilaikymą Tarnyba pagal Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 40 straipsnio 1 dalį gali skirti baudą, srities segmente bus vykdoma stebėseną (monitoringas). Tarnybos komisijos pasirinkto stebėsenos (monitoringo) vartojimo srities segmento ir ūkio subjektų sąrašas tvirtinami Tarnybos direktoriaus įsakymu. Informacija apie pasirinktą stebėsenos (monitoringo) sritį ir planuojamų tikrinti ūkio subjektų sąrašą ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo Tarnybos direktoriaus įsakymo priėmimo skelbiama interneto tinklalapyje www.vvtat.lt, skiltyje „Stebėseną (monitoringas)“.

Punkto pakeitimai:

Nr. [1-65](#), 2020-02-27, paskelbta TAR 2020-02-27, i. k. 2020-04260

III. STEBĖSENOS (MONITORINGO) VYKDYMO TVARKA

10. Tarnyboje vykdant stebėseną (monitoringą) vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo srityje:

10.1. Sudariusi tikrinamų ūkio subjektų sąrašą, Tarnyba į juos kreipiasi, nurodydama prašomą pateikti informaciją ir informacijos pateikimo terminą.

10.2. Tarnyba, įvertinusi vartojimo sutarties nuostatų atitikimą sąžiningumo kriterijams ir nenustačiusi pažeidimų, tačiau siekdama jų išvengti ateityje, pateikia ūkio subjektui aktualią informaciją apie vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo reglamentavimą.

10.3. Tarnyba, įvertinusi vartojimo sutarties nuostatų atitikimą sąžiningumo kriterijams ir nustačiusi pažeidimų, ūkio subjektui pateikia aktualią informaciją apie Tarnybos direktoriaus įsakymu patvirtintos vartojimo sutarčių stebėsenos (monitoringo) srities reglamentavimą bei nustato ne trumpesnę kaip vieno mėnesio terminą pakoreguoti tas vartojimo sutarčių sąlygas, kurios neatitiko teisės aktų reikalavimų.

10.4. Jeigu ūkio subjektas iki nurodyto termino neatsižvelgia į Tarnybos pasiūlymą ar nepateikia motyvuotų paaiškinimų, Tarnyba gali pradėti vartotojų viešojo intereso gynimo procedūrą Vartotojų teisių apsaugos įstatymo nustatyta tvarka.

10.5. Įvertinęs pasirinktas vartojimo sutartis, Teisės skyrius apibendrina stebėsenos (monitoringo) rezultatus, kurie skelbiami interneto tinklalapyje www.vvtat.lt, skiltyje „Stebėseną (monitoringas)“.

11. Tarnyboje vykdant stebėseną (monitoringą) reklamos srityje:

11.1. Tarnyba, įvertinusi ūkio subjekto skleidžiamos reklamos atitikimą Reklamos įstatyme įtvirtintiems reikalavimams bei kitą surinktą informaciją ir nenustačiusi Reklamos įstatymo pažeidimų, tačiau siekdama jų išvengti ateityje, pateikia ūkio subjektui aktualią informaciją apie Tarnybos direktoriaus įsakymu patvirtintos reklamos stebėsenos (monitoringo) srities reglamentavimą.

11.2. Tarnyba, įvertinusi ūkio subjekto skleidžiamos reklamos atitikimą Reklamos įstatyme įtvirtintiems reikalavimams ir nustačiusi galimą Reklamos įstatymo pažeidimą, kreipiasi į ūkio subjektą, nurodo prašomą pateikti informaciją ir informacijos pateikimo terminą.

11.3. Tarnyba, įvertinusi surinktą informaciją dėl ūkio subjekto skleidžiamos reklamos atitikties Reklamos įstatyme įtvirtintiems reikalavimams, pateikia ūkio subjektui aktualią informaciją apie Tarnybos direktoriaus įsakymu patvirtintos reklamos stebėsenos (monitoringo) srities reglamentavimą bei nustato ne trumpesnę kaip vieno mėnesio terminą pataisyti skleidžiamą reklamą ar nutraukti Reklamos įstatyme nustatytų reikalavimų neatitinkančios reklamos naudojimą.

11.4. Jeigu ūkio subjektas iki nurodyto termino neįvykdo Tarnybos pasiūlymo ar nepateikia motyvuotų paaiškinimų dėl skleidžiamos reklamos, Tarnyba gali pradėti Reklamos įstatymo pažeidimo nagrinėjimo procedūrą Reklamos įstatymo nustatyta tvarka.

11.5. Įvertinęs ūkio subjekto skleidžiamos reklamos atitiktį Reklamos įstatyme įtvirtintiems reikalavimams, Reklamos ir nesąžiningos komercinės veiklos skyrius

apibendrina rezultatus, kurie skelbiami interneto tinklalapyje www.vvtat.lt skiltyje „Stebėsena (monitoringas)“.

12. Tarnyboje vykdamas stebėsena (monitoringą) komercinės veiklos vartotojams (toliau – komercinė veikla) srityje:

12.1. Tarnyba kreipiasi į ūkio subjektą, nurodo prašomą pateikti informaciją ir informacijos pateikimo terminą.

12.2. Tarnyba, įvertinusi ūkio subjekto pateiktą bei kitą surinktą informaciją ir nenustačiusi galimų Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo nuostatų pažeidimų, tačiau siekdama jų išvengti ateityje, pateikia ūkio subjektui aktualią informaciją apie Tarnybos direktoriaus įsakymu patvirtintos komercinės veiklos stebėsenos (monitoringo) srities reglamentavimą.

12.3. Tarnyba, įvertinusi ūkio subjekto pateiktą informaciją bei kitą surinktą informaciją ir nustatiusi galimą Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo nuostatų pažeidimą, pateikia ūkio subjektui aktualią informaciją apie Tarnybos direktoriaus įsakymu patvirtintos komercinės veiklos stebėsenos (monitoringo) srities reglamentavimą bei nustato ne trumpesnį kaip vieno mėnesio terminą pašalinti tuos komercinės veiklos požymius, kurie neatitiko Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatyme įtvirtintų reikalavimų.

12.4. Jeigu ūkio subjektas iki nurodyto termino neįvykdo Tarnybos pasiūlymo ar nepateikia motyvuotų paaiškinimų dėl vykdomos komercinės veiklos, Tarnyba gali pradėti Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo pažeidimo nagrinėjimo procedūrą Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo nustatyta tvarka.

12.5. Įvertinęs pasirinktą komercinės veiklos sritį Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo nuostatų laikymosi požiūriu, Reklamos ir nesąžiningos komercinės veiklos skyrius apibendrina rezultatus, kurie skelbiami interneto tinklalapyje www.vvtat.lt, skiltyje „Stebėsena (monitoringas)“.

13. Tarnyboje vykdamas stebėsena (monitoringą) dėl reikalavimų, už kurių nesilaikymą Tarnyba pagal Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 40 straipsnio 1 dalį gali skirti baudą:

13.1. Tarnyba, esant poreikiui, kreipiasi į ūkio subjektą, nurodo prašomą pateikti informaciją ir nustato informacijos pateikimo terminą.

13.2. Tarnyba, įvertinusi ūkio subjekto veiksmus ir pateikiamą informaciją vartotojams Civilinio kodekso, Vartotojų teisių apsaugos įstatymo, 2013 m. gegužės 21 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamente (ES) Nr. 524/2013 dėl elektroninio vartotojų ginčų sprendimo, kuriuo iš dalies keičiami Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2009/22/EB (toliau – Reglamentas (EB) Nr. 524/2013) bei 2018 m. vasario 28 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamente (ES) 2018/302 dėl nepagrįsto geografinio blokavimo ir kitų formų diskriminavimo dėl klientų pilietybės, gyvenamosios vietos arba įsisteigimo vietos vidaus rinkoje problemos sprendimo, kuriuo iš dalies keičiami reglamentai (EB) Nr. 2006/2004 ir (ES) 2017/2394 ir Direktyva 2009/22/EB (toliau – Reglamentas (EB) Nr. 2018/302) nuostatų laikymosi požiūriu ir nenustačiusi pažeidimų, tačiau siekdama jų išvengti ateityje, pateikia ūkio subjektui aktualią informaciją apie Tarnybos direktoriaus įsakymu patvirtintos stebėsenos (monitoringo) srities reglamentavimą.

Papunkčio pakeitimai:

Nr. [1-65](#), 2020-02-27, paskelbta TAR 2020-02-27, i. k. 2020-04260

13.3. Tarnyba, įvertinusi ūkio subjekto veiksmus ir pateikiamą informaciją vartotojams Civiliniame kodekse, Vartotojų teisių apsaugos įstatymo, Reglamentas (EB) Nr. 524/2013 ir Reglamentas (EB) Nr. 2018/302 nuostatų laikymosi požiūriu ir nustatiusi galimą pažeidimą, kreipiasi į ūkio subjektą, nurodo prašomą pateikti papildomą informaciją ir šios informacijos pateikimo terminą.

Papunkčio pakeitimai:

Nr. [1-65](#), 2020-02-27, paskelbta TAR 2020-02-27, i. k. 2020-04260

13.4. Tarnyba, įvertinusi surinktą informaciją Civiliniame kodekse, Vartotojų teisių apsaugos įstatymo, Reglamento (EB) Nr. 524/2013 ir Reglamento (EB) Nr. 2018/302 nuostatų laikymosi požiūriu, pateikia ūkio subjektui aktualią informaciją apie Tarnybos direktoriaus įsakymu patvirtintos stebėsenos (monitoringo) srities reglamentavimą bei nustato ne trumpesnę kaip vieno mėnesio terminą pašalinti tuos veiksmus ir/ar informaciją, kurie neatitiko Civiliniame kodekse, Vartotojų teisių apsaugos įstatyme, Reglamento (EB) Nr. 524/2013 ir Reglamento (EB) Nr. 2018/302 nustatytų reikalavimų.

Papunkčio pakeitimai:

Nr. [1-65](#), 2020-02-27, paskelbta TAR 2020-02-27, i. k. 2020-04260

13.5. Jeigu ūkio subjektas iki nurodyto termino neįvykdo Tarnybos pasiūlymo ar nepateikia motyvuotų paaiškinimų dėl vykdomos veiklos ir/ar vartotojams pateikiamos informacijos, Tarnyba gali pradėti vartotojų teisių pažeidimo nagrinėjimo procedūrą Vartotojų teisių apsaugos įstatymo nustatyta tvarka.

13.6. Įvertinę pasirinktas sritis Civilinio kodekso, Vartotojų teisių apsaugos įstatymo ir Reglamento nuostatų laikymosi požiūriu, Vartojimo prekių skyrius bei Vartojimo paslaugų saugos ir kokybės skyrius apibendrina rezultatus, kurie skelbiami interneto tinklalapyje www.vvtat.lt, skiltyje „Stebėseną“.

IV. KITOS STEBĖSENOS (MONITORINGO) VYKDYMO NUOSTATOS

14. Pasirinktos stebėsenos (monitoringo) srities ūkio subjektų sąrašo keitimas galimas tik motyvuotu Tarnybos komisijos sprendimu, kurį Tarnybos direktorius tvirtina įsakymu. Pakeitimai skelbiami interneto tinklalapyje www.vvtat.lt, skiltyje „Stebėseną (monitoringas)“ ne vėliau kaip per 3 darbo dienas po Tarnybos direktoriaus įsakymo priėmimo.

15. Esant poreikiui Tarnybos komisija gali nuspręsti atlikti kitų Tarnybos kompetencijai priskirtų sričių stebėseną (monitoringą). Tarnybos komisijos sprendimą ir planuojamų tikrinti ūkio subjektų sąrašą įsakymu tvirtina Tarnybos direktorius. Informacija apie pasirinktą stebėsenos (monitoringo) sritį ir planuojamų tikrinti ūkio subjektų sąrašą ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo Tarnybos direktoriaus įsakymo priėmimo skelbiama interneto tinklalapyje www.vvtat.lt, skiltyje „Stebėseną (monitoringas)“. Šiuo atveju atliekant stebėseną (monitoringą) netaikomas Taisyklių 9 punkte įtvirtintas terminas.

16. Jeigu stebėsenos (monitoringo) vykdymo metu paaiškėja informacija, kad ūkio subjektų veikla gali pažeisti Tarnybos kompetencijai nepriskirtų prižiūrėti teisės aktų nuostatas, Tarnyba perduoda šią informaciją viešojo administravimo subjektui, kuris turi reikiamus įgaliojimus, ir apie tai praneša ūkio subjektui.

Pakeitimai:

1.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, Įsakymas

Nr. [1-65](#), 2020-02-27, paskelbta TAR 2020-02-27, i. k. 2020-04260

Dėl Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus 2017 m. kovo 22 d. įsakymo Nr. 1-57 „Dėl Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos vykdomos stebėsenos (monitoringo) taisyklių patvirtinimo“ pakeitimo