

Įstatymas skelbtas: Žin., 1994, Nr. [94-1833](#)
Neoficialus įstatymo tekstas

LIETUVOS RESPUBLIKOS VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS Į S T A T Y M A S

Įstatymo pavadinimas keistas:

Nr. [X-1014](#), 2007-01-12, Žin., 2007, Nr. 12-488 (2007-01-30)

1994 m. lapkričio 10 d. Nr. I-657
Vilnius

Nauja įstatymo redakcija nuo 2007 m. kovo 1 d.:

Nr. [X-1014](#), 2007-01-12, Žin., 2007, Nr. 12-488 (2007-01-30)

PIRMASIS SKIRSNIS BENDROSIOS NUOSTATOS

1 straipsnis. Įstatymo paskirtis ir taikymas

1. Šis įstatymas apibrėžia vartotojų teises, vartotojų teisių apsaugos sritis, nustato vartotojų teisių apsaugos institucinę sistemą, vartotojų teisių apsaugos institucijų kompetenciją, reglamentuoja vartotojų švietimą, vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų santykius, vartotojų teisių gynimo ne teisme tvarką ir atsakomybę už teisės aktų, reglamentuojančių vartotojų teisių apsaugą, pažeidimus.

2. Šiuo įstatymu siekiama užtikrinti Europos Sąjungos teisės aktų, nurodytų šio įstatymo priede, taikymą.

3. Šis įstatymas netaikomas švietimo ir socialinėms paslaugoms, finansuojamoms iš valstybės ir savivaldybių biudžetų lėšų, asmens ir visuomenės sveikatos priežiūros paslaugoms, kurių išlaidos pagal įstatymus yra apmokamos (kompensuojamos) iš Privalomojo sveikatos draudimo fondo biudžeto, valstybės ar savivaldybių biudžetų lėšų, aprūpinimui vaistais, taip pat vykdamas teismų sprendimus.

4. Tais atvejais, kai taikomas Mokėjimų įstatymas, vietoj šio įstatymo 36 straipsnio 5–9 dalyse nustatytų informacijos reikalavimų, išskyrus šio įstatymo 36 straipsnio 7 dalies 3–8 punktus, 8 dalies 1, 4 ir 5 punktus ir 9 dalies 2 punktą, taikomos Mokėjimų įstatymo 10 ir 17 straipsnių nuostatos.

Straipsnio pakeitimas:

Nr. [XI-562](#), 2009-12-10, Žin., 2009, Nr. 153-6900 (2009-12-28)

2 straipsnis. Pagrindinės šio įstatymo sąvokos

1. **Gamintojas** – teisės aktų nustatyta tvarka Lietuvos Respublikoje ar kitoje Europos ekonominės erdvės valstybėje veikiantis (įsteigtas) asmuo, kuris:

1) pagamino gaminį arba apie tai viešai pareiškė pažymėdamas gaminį savo pavadinimu, prekių ženklu ar kitu skiriamuoju žymeniu;

2) veikia kaip gamintojo atstovas, kai gamintojas nėra įsisteigęs Europos ekonominės erdvės valstybėje, arba gaminį importuoja, kai Europos ekonominės erdvės valstybėje įsisteigusio gamintojo atstovo nėra;

3) kaip gaminio tiekimo dalyvis gali daryti poveikį rinkai tiekiamo gaminio kokybei ir saugai.

2. **Finansinė paslauga** – draudimo ir pensijų kaupimo paslaugos ir Finansų įstaigų įstatyme nurodytos finansinės paslaugos.

3. **Finansinių paslaugų teikimo sutartis, sudaroma ryšio priemonėmis**, – vartotojo ir paslaugų teikėjo finansinių paslaugų teikimo sutartis, sudaroma naudojant tik ryšio priemones (vieną ar kelias).

4. **Kokybės garantija** – gamintojo, pardavėjo, paslaugos teikėjo įsipareigojimas be papildomo mokesčio vartotojui grąžinti už prekes ar paslaugas sumokėtą sumą, pakeisti, pataisyti prekes ar kitaip pašalinti prekių ar paslaugų trūkumus, jei prekė ar paslauga neatitinka garantijos dokumente ar reklamoje nurodytų sąlygų.

5. **Pardavėjas** – asmuo, kuris verčiasi prekyba ir vykdydamas savo verslą siūlo ir parduoda prekes vartotojams.

6. **Pardavimo kaina** – galutinė prekės, paslaugos kaina, nustatoma pinigais, su pridėtinės vertės mokesčiu ir visais kitais mokesčiais, o jei negalima nurodyti tikslios kainos, jos apskaičiavimo pavyzdys, pagal kurį vartotojas gali kainą patikrinti.

7. **Paslauga** – atlygintina veikla arba (ir) jos rezultatas, kuriais siūloma tenkinti ar yra tenkinamas konkretus vartotojo poreikis.

8. **Paslaugų teikėjas** – asmuo, kuris vykdydamas savo verslą siūlo ir atlygintinai suteikia paslaugas vartotojams.

9. **Patvarioji laikmena** – laikmena (popierius, kompiuterio diskelis, vienkartinio įrašymo kompaktinis diskas (CD), universalusis skaitmeninis (optinis) diskas (DVD), vartotojo ar pardavėjo, paslaugų teikėjo kompiuterio standusis diskas, kuriame įrašytas elektroninis paštas ir kita, išskyrus interneto svetaines, jei jos neatitinka šioje dalyje nurodytų patvariosios laikmenos požymių), kuri suteikia galimybę vartotojui ar pardavėjui, paslaugų teikėjui ateityje pasinaudoti nepakitusia joje laikoma informacija ir galimybę jam skirtą informaciją laikyti tiek laiko, kiek reikia pagal informacijos paskirtį, ir taip, kad ja būtų galima pasinaudoti ateityje ir kad būtų galima laikomą informaciją atkurti jos nepakeičiant.

10. **Pradinė finansinių paslaugų teikimo sutartis** – vartotojo ir finansinių paslaugų teikėjo sudaryta finansinių paslaugų teikimo sutartis, neapimanti ateityje atliekamų to paties pobūdžio viena po kitos einančių arba atskirų operacijų.

11. **Prekė** – kiekvienas daiktas, siūlomas parduoti arba parduodamas vartotojui. Šilumos ir elektros energija, vanduo, gamtinės dujos taip pat laikomos prekėmis.

12. **Prekės standartinio vieneto kaina** – galutinė prekės vieno kilogramo, vieno litro, vieno metro, vieno kvadratinio metro arba vieno kubinio metro kaina, įskaitant visus mokesčius.

13. **Ryšio priemonės** – priemonės, kurios fiziškai tuo pačiu metu nedalyvaujant pardavėjui ar paslaugų teikėjui ir vartotojui gali būti naudojamos pardavėjo ar paslaugų teikėjo ir vartotojo sutarčiai sudaryti.

14. **Vartojimo sutartis** – prekių ar paslaugų įsigijimo sutartis, su pardavėju ar paslaugų teikėju sudaroma su vartotojo verslu ar profesija nesusijusiu tikslu, t. y. vartotojo asmeniniams, šeimos, namų ūkio poreikiams tenkinti.

15. **Vartotojas** – fizinis asmuo, kuris pareiškia savo valią pirkti, perka ir naudoja prekę ar paslaugą asmeniniams, šeimos, namų ūkio poreikiams, nesusijusiems su verslu ar profesija, tenkinti.

16. **Vartotojų informavimas** – žinių, susijusių su vartotojų poreikių tenkinimu ir jų teisių apsauga, suteikimas ir skleidimas.

17. **Vartotojų konsultavimas** – patarimai ir praktinė pagalba vartotojams vartotojų teisių apsaugos klausimais.

18. **Vartotojų švietimas** – vartotojų ugdymas, vartotojų informavimas ir vartotojų konsultavimas.

19. **Vartotojų ugdymas** – procesas, kurio metu pagrindinis dėmesys skiriamas vartotojų teisių suvokimui, kritinio mąstymo, sprendimų ir informacijos priėmimo gebėjimams ugdyti, ir apima formalųjį švietimą (pradinį, pagrindinį, vidurinį ugdymą, profesinį mokymą, aukštesniąsias ir aukštojo mokslo studijas) ir neformalųjį švietimą (ikimokyklinį, priešmokyklinį ugdymą ir kitą neformalųjį vaikų ir suaugusiųjų švietimą).

Redakcija nuo 2014-06-13:

2 straipsnis. Pagrindinės šio įstatymo sąvokos

1. Gamintojas – teisės aktų nustatyta tvarka Lietuvos Respublikoje ar kitoje Europos ekonominės erdvės valstybėje veikiantis (įsteigtas) asmuo, kuris:

1) pagamino gaminį arba apie tai viešai pareiškė pažymėdamas gaminį savo pavadinimu, prekių ženklu ar kitu skiriamuoju žymeniu;

2) veikia kaip gamintojo atstovas, kai gamintojas nėra įsisteigęs Europos ekonominės erdvės valstybėje, arba gaminį importuoja, kai Europos ekonominės erdvės valstybėje įsisteigusio gamintojo atstovo nėra;

3) kaip gaminio tiekimo dalyvis gali daryti poveikį rinkai tiekiamo gaminio kokybei ir saugai.

2. Finansinė paslauga – draudimo ir pensijų kaupimo paslaugos ir Finansų įstaigų įstatyme nurodytos finansinės paslaugos.

3. Finansinių paslaugų teikimo sutartis, sudaroma ryšio priemonėmis, – vartotojo ir paslaugų teikėjo finansinių paslaugų teikimo sutartis, sudaroma naudojant tik ryšio priemones (vieną ar kelias).

4. Neteko galios nuo 2014-06-13.

5. Pardavėjas – verslininkas, kuris siūlo ir parduoda prekes vartotojams.

6. Pardavimo kaina – galutinė prekės, paslaugos kaina, nustatoma pinigais, su pridėtinės vertės mokesčiu ir visais kitais mokesčiais, o jei negalima nurodyti tikslios kainos, jos apskaičiavimo pavyzdys, pagal kurį vartotojas gali kainą patikrinti.

7. Paslauga – atlygintina veikla arba (ir) jos rezultatas, kuriais siūloma tenkinti ar yra tenkinamas konkretus vartotojo poreikis.

8. Paslaugų teikėjas – verslininkas, kuris siūlo ir atlygintinai suteikia paslaugas vartotojams.

9. Patvarioji laikmena – priemonė, kuri leidžia vartotojui ar pardavėjui, paslaugų teikėjui saugoti asmeniškai jam skirtą informaciją taip, kad informacija tam tikrą laiką būtų prieinama ir kad saugomą informaciją būtų galima atkurti nepakitusią (t. y. popieriuje surašyti (spausdinti) dokumentai, USB atmintinės, kompaktinių diskų įrenginiai (CD-ROM), skaitmeniniai vaizdo diskai (DVD), atminties kortelės arba standieji kompiuterių diskai, elektroniniai laiškai ir kitos priemonės).

10. Pradinė finansinių paslaugų teikimo sutartis – vartotojo ir finansinių paslaugų teikėjo sudaryta finansinių paslaugų teikimo sutartis, neapimanti ateityje atliekamų to paties pobūdžio viena po kitos einančių arba atskirų operacijų.

11. Prekė – kiekvienas daiktas, siūlomas parduoti arba parduodamas vartotojui. Šilumos ir elektros energija, vanduo, gamtinės dujos taip pat laikomi prekėmis, jeigu kiti įstatymai nenustato kitaip.

12. Ryšio priemonės – priemonės, kurios fiziškai tuo pačiu metu nedalyvaujant pardavėjui ar paslaugų teikėjui ir vartotojui gali būti naudojamos pardavėjo ar paslaugų teikėjo ir vartotojo sutarčiai sudaryti.

13. Tinkamumo naudoti terminas – terminas, kuriam suėjus laikoma, kad prekė netinka naudoti pagal paskirtį, t. y. prekės savybės, kurių vartotojas galėjo tikėtis iki šio termino pabaigos, yra arba gali būti blogesnės, negu nustatyta tai prekei taikomame techniniame reglamente ir (ar) gamintojo dokumentuose (deklaracijose, pareiškimuose).

14. Neteko galios nuo 2014-06-13.

15. Vartotojas – fizinis asmuo, su savo verslu, prekyba, amatu ar profesija nesusijusiais tikslais (vartojimo tikslais) siekiantis sudaryti ar sudarantis sutartis.

16. Vartotojų informavimas – žinių, susijusių su vartotojų poreikių tenkinimu ir jų teisių apsauga, suteikimas ir skleidimas.

17. Vartotojų konsultavimas – patarimai ir praktinė pagalba vartotojams vartotojų teisių apsaugos klausimais.

18. **Vartotojų švietimas** – vartotojų ugdymas, vartotojų informavimas ir vartotojų konsultavimas.

19. **Vartotojų ugdymas** – procesas, kurio metu pagrindinis dėmesys skiriamas vartotojų teisių suvokimui, kritinio mąstymo, sprendimų ir informacijos priėmimo gebėjimams ugdyti, ir apima formalųjį švietimą (pradinį, pagrindinį, vidurinį ugdymą, profesinį mokymą, aukštesniasias ir aukštojo mokslo studijas) ir neformalųjį švietimą (ikimokyklinį, priešmokyklinį ugdymą ir kitą neformalųjį vaikų ir suaugusiųjų švietimą).

20. **Verslininkas** – fizinis asmuo arba juridinis asmuo ar kita organizacija, ar jų padalinys, savo prekybos, verslo, amato arba profesijos tikslais siekiantys sudaryti ar sudarantys sutartis, įskaitant asmenis, veikiančius verslininko vardu arba jo naudai. Juridinis asmuo gali būti laikomas verslininku neatsižvelgiant į jo dalyvių teisinę formą.

Straipsnio pakeitimai:

Nr. [XI-1620](#), 2011-10-13, Žin., 2011, Nr. 129-6109 (2011-10-27)

Nr. [XII-701](#), 2013-12-19, paskelbta TAR 2014-01-07, i. k. 2014-00066

ANTRASIS SKIRSNIS

VARTOTOJŲ TEISĖS IR JŲ APSAUGOS ĮGYVENDINIMAS

3 straipsnis. Vartotojų teisės

1. Vartotojai turi teisę:

1) savo nuožiūra įsigyti ir naudoti prekes ir paslaugas (pasirinkti pardavėją, paslaugų teikėją);

2) įsigyti saugias, tinkamos kokybės prekes ar paslaugas;

3) gauti teisingą ir visapusišką informaciją valstybine kalba apie parduodamas prekes, teikiamas paslaugas;

4) gauti informaciją apie savo teisių įgyvendinimo ir gynimo tvarką;

5) į pažeistų teisių gynimą ir į turtinės ir neturtinės žalos (nuostolių) atlyginimą;

6) kreiptis dėl pažeistų teisių gynimo į ginčus nagrinėjančias institucijas ar teismą;

7) jungtis į vartotojų asociacijas;

8) į švietimą vartojimo srityje;

9) į ekonominių interesų apsaugą.

2. Vartotojai turi ir kitas šio įstatymo ir kitų teisės aktų nustatytas teises.

4 straipsnis. Reikalavimai prekių pirkimui–pardavimui, su juo susijusioms paslaugoms ir atlygintinoms paslaugoms, teikiamoms vartotojams

1. Prekių pirkimui–pardavimui ir su jomis susijusioms paslaugoms yra taikomi Civilinio kodekso reikalavimai.

2. Teikiant atlygintinas paslaugas vartotojams *mutatis mutandis* yra taikomi Civilinio kodekso 6.350–6.370 straipsniuose nustatyti reikalavimai.

Redakcija nuo 2014-06-13:

4 straipsnis. Vartojimo sutarčių ypatumai

Vartojimo sutarčių ypatumus nustato Civilinis kodeksas.

Straipsnio pakeitimai:

Nr. [XII-701](#), 2013-12-19, paskelbta TAR 2014-01-07, i. k. 2014-00066

5 straipsnis. Informacijos apie prekes ir paslaugas pateikimas

1. Gamintojas, pardavėjas, paslaugos teikėjas vartotojams privalo valstybine kalba suteikti Civiliniame kodekse ir kituose teisės aktuose nustatytą informaciją ir teisės aktų nustatyta tvarka ženklinti prekes. Kituose įstatymuose gali būti nustatyta gamintojo, pardavėjo, paslaugos teikėjo pareiga Civiliniame kodekse ir kituose teisės aktuose nustatytą informaciją vartotojams pateikti valstybine ir kita kalba.

2. Valstybinė kalba privaloma visuose vartotojams skirtuose viešuosiuose išoriniuose ir vidiniuose prekybos ir paslaugų teikimo vietų užrašuose, įskaitant prekybos ir paslaugų teikimo vietų pavadinimus.

Redakcija nuo 2014-06-13:

5 straipsnis. Informacijos pateikimas vartotojams

1. Gamintojas, pardavėjas, paslaugos teikėjas vartotojams privalo valstybine kalba suteikti Civiliniame kodekse ir kituose teisės aktuose nustatytą informaciją ir teisės aktų nustatyta tvarka ženklinti prekes. Kituose įstatymuose gali būti nustatyta gamintojo, pardavėjo, paslaugos teikėjo pareiga Civiliniame kodekse ir kituose teisės aktuose nustatytą informaciją vartotojams pateikti valstybine ir kita kalba.

2. Valstybinė kalba privaloma visuose vartotojams skirtuose viešuosiuose išoriniuose ir vidiniuose prekybos ir paslaugų teikimo vietų užrašuose, įskaitant prekybos ir paslaugų teikimo vietų pavadinimus.

3. Interneto svetainėse, kuriose vartotojams siūlomos prekės ar paslaugos, prieš pradedant prekių ar paslaugų užsakymą, turi būti aiškiai ir įskaitomai pateikiama informacija apie bet kokius pristatymo apribojimus ir galimus mokėjimo būdus.

Straipsnio pakeitimai:

Nr. [XI-1620](#), 2011-10-13, Žin., 2011, Nr. 129-6109 (2011-10-27)

Nr. [XII-701](#), 2013-12-19, paskelbta TAR 2014-01-07, i. k. 2014-00066

6 straipsnis. Sąžiningos verslo praktikos principas

Pardavėjai ir paslaugų teikėjai, siūlydami įsigyti ir teikdami prekes ir paslaugas vartotojams, privalo laikytis sąžiningos verslo praktikos. Prekės ir paslaugos turi būti siūlomos taip, kad vartotojui būtų aiškus pasiūlymo komercinis pobūdis.

7 straipsnis. Vartotojų teisių apsaugos įgyvendinimas

Vartotojų teisių apsauga įgyvendinama:

- 1) taikant prevencines priemones (ugdant, informuojant, konsultuojant vartotojus, atliekant tyrimus, atliekant rinkos priežiūrą ir kitas priemones);
- 2) per administracinę, civilinę, baudžiamąją atsakomybę;
- 3) ginant vartotojų teises ne teisme šio įstatymo šeštojo skirsnio ir kitų įstatymų nustatyta tvarka ir teisme.

TREČIASIS SKIRSNIS

VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS SRITYS IR INSTITUCINĖ SISTEMA

8 straipsnis. Vartotojų teisių apsaugos sritys

Vartotojų teisių apsaugos sritys yra prekių pirkimas–pardavimas ir su jomis susijusios paslaugos, visos atlygintinos paslaugos, kai prekės įsigyjamos ar paslaugos teikiamos vartotojams.

9 straipsnis. Vartotojų teisių apsaugos institucinė sistema

Vartotojų teisių apsaugą Lietuvos Respublikoje užtikrina:

- 1) valstybės ir savivaldybių institucijos;
- 2) vartotojų asociacijos.

10 straipsnis. Valstybės ir savivaldybių institucijų kompetencija vartotojų teisių apsaugos srityje

1. Vyriausybė vartotojų teisių apsaugos srityje:

- 1) kas 4 metai tvirtina Valstybinę vartotojų teisių apsaugos strategiją;
- 2) steigia Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą ir tvirtina jos nuostatus;

3) įstatymų nustatytais atvejais tvirtina sutarčių standartines sąlygas;
4) tvirtina ar įgalioja valstybės institucijas ir įstaigas tvirtinti atskirų paslaugų rūšių teikimo taisykles;

5) atlieka kitas įstatymų ir kitų teisės aktų nustatytas funkcijas.

2. Teisingumo ministerija vartotojų teisių apsaugos srityje:

1) dalyvauja formuojant ir įgyvendinant vartotojų teisių apsaugos politiką;

2) dalyvauja organizuojant vartotojų teisių apsaugą;

3) atlieka kitas įstatymų ir kitų teisės aktų nustatytas funkcijas.

3. Siekiant užtikrinti Teisingumo ministerijai pavestų funkcijų vartotojų teisių apsaugos srityje įgyvendinimą, sudaroma Vartotojų teisių apsaugos taryba (toliau – Taryba). Ši taryba yra kolegiali patariamoji visuomeniniais pagrindais veikianti institucija.

4. Tarybą sudaro po vieną Teisingumo ministerijos, Sveikatos apsaugos ministerijos, Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos, Valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos (toliau – Tarnyba), Valstybinės ne maisto produktų inspekcijos prie Ūkio ministerijos (toliau – Inspekcija) atstovą, keturi vartotojų asociacijų atstovai ir vienas Lietuvos savivaldybių asociacijos atstovas. Tarybos nuostatus ir sudėtį tvirtina teisingumo ministras. Tarybai vadovauja Teisingumo ministerijos atstovas.

5. Taryba:

1) teikia pasiūlymus dėl vartotojų teisių apsaugos politikos įgyvendinimo ir tobulinimo;

2) analizuoja vartotojų teisių apsaugą užtikrinančių institucijų informaciją apie jų veiklą ir teikia pasiūlymus dėl jų veiklos;

3) teikia pasiūlymus dėl vartotojų teisių apsaugą reglamentuojančių teisės aktų priėmimo ir keitimo.

6. Švietimo ir mokslo ministerija vartotojų teisių apsaugos srityje:

1) koordinuoja vartotojų ugdymą ir integruoja vartotojų švietimą į formalųjį švietimą (pradinį, pagrindinį, vidurinį ugdymą, profesinį mokymą, aukštesniąsias ir aukštojo mokslo studijas) ir neformalųjį švietimą (ikimokyklinį, priešmokyklinį ugdymą ir kitą neformalųjį vaikų bei suaugusiųjų švietimą);

2) apibūdina mokytojų kvalifikacijos tobulinimo programas, į kurias yra įtraukti vartotojų ugdymo klausimai, ir kartu su švietimo įstaigomis įgyvendina vartotojų švietimo politiką.

7. Kitos valstybės ir savivaldybių institucijos, įgyvendinančios priemones, numatytas šio įstatymo 7 straipsnyje, pagal šio ir kitų įstatymų bei teisės aktų nustatytą kompetenciją, dalyvauja organizuojant vartotojų teisių apsaugą, ginant vartotojų teises.

Straipsnio pakeitimai:

Nr. [XI-1765](#), 2011-12-01, *Žin.*, 2011, Nr. 153-7202 (2011-12-15)

11 straipsnis. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba

1. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba yra valstybės įstaiga prie Teisingumo ministerijos, įgyvendinanti valstybės politiką vartotojų teisių apsaugos srityje ir užtikrinanti vartotojų teisių apsaugą.

2. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba yra juridinis asmuo. Ji turi sąskaitų bankuose ir antspaudą su Lietuvos valstybės herbu ir savo pavadinimu.

3. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba yra biudžetinė įstaiga.

4. Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai vadovauja direktorius. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktorių į pareigas skiria teisingumo ministras Valstybės tarnybos įstatymo nustatyta tvarka.

5. Šio įstatymo 12 straipsnio 1 dalies 5, 6, 7 punktuose numatytoms funkcijoms įgyvendinti Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktorius iš Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos struktūrinių padalinių vadovų sudaro kolegialų organą – komisiją. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos darbo tvarką nustato šis ir kiti įstatymai, Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos nuostatai ir jos patvirtintas darbo reglamentas.

12 straipsnis. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos funkcijos ir teisės

1. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba atlieka šias funkcijas:

- 1) užtikrina vartotojų teisių apsaugą;
 - 2) koordinuoja vartotojų teisių apsaugos institucijų, atsakingų už tam tikros vartojimo srities reguliavimą, veiklą vartotojų teisių apsaugos srityje (analizuoja sukaupią, periodiškai iš valstybės ir savivaldybių institucijų gaunamą informaciją apie vartotojų teisių apsaugą; teikia pasiūlymus dėl vartotojų teisių apsaugos tobulinimo);
 - 3) priima ir derina teisės aktus, susijusius su vartotojų teisių apsauga;
 - 4) dėl įstatymų ir kitų teisės aktų, susijusių su vartotojų teisių apsauga, projektų teikia išvadas ir pasiūlymus;
 - 5) vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka nagrinėja vartotojų skundus;
 - 6) įstatymų nustatyta tvarka kontroliuoja sutarčių standartines sąlygas ir ginčija nesąžiningas vartojimo sutarčių sąlygas;
 - 7) taiko įstatymų nustatytas poveikio priemones;
 - 8) šio įstatymo septintojo skirsnio nustatyta tvarka gina vartotojų viešąjį interesą;
 - 9) organizuoja vartotojų švietimą, koordinuoja kitų valstybės ir savivaldybių institucijų, vartotojų asociacijų veiklą organizuojant vartotojų švietimą, pardavėjams ir paslaugų teikėjams teikia informaciją apie vartotojų teises;
 - 10) kuria ir tvarko vartotojų teisių apsaugos duomenų bazę;
 - 11) kartu su kitomis valstybės institucijomis organizuoja ir atlieka keitimąsi informacija su Europos Bendrijų Komisija ir valstybėmis narėmis (RAPEX sistema) Europos Sąjungos teisės aktų nustatyta tvarka;
 - 12) kartu su Europos Bendrijų Komisija ir kitų Europos Sąjungos valstybių narių nacionalinėmis institucijomis įgyvendina Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (EB) Nr. 2006/2004 dėl nacionalinių institucijų, atsakingų už vartotojų apsaugos teisės aktų vykdymą, bendradarbiavimo;
 - 13) atstovauja Lietuvos Respublikai tarptautinėse organizacijose vartotojų teisių gynimo srityje;
 - 14) atlieka kitas įstatymų ir kitų teisės aktų nustatytas funkcijas.
2. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba turi teisę:
- 1) gauti iš valstybės ir savivaldybių institucijų, atsakingų už atitinkamą valdymo sritį, informaciją, susijusią su vartotojų teisių apsauga;
 - 2) gauti iš valstybės ir savivaldybių institucijų, iš įstaigų, kitų asmenų informaciją ir dokumentus, reikalingus įstatymų pažeidimams tirti, o prireikus – ir reklamuojamų prekių pavyzdžius;
 - 3) atlikti reikalingus patikrinimus vietoje, kiek to reikia Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (EB) Nr. 2006/2004 dėl nacionalinių institucijų, atsakingų už vartotojų apsaugos teisės aktų vykdymą, bendradarbiavimo tikslams pasiekti;
 - 4) reikalauti, kad gamintojai, importuotojai, pardavėjai ir paslaugų teikėjai ar jų atstovai atvyktų į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą ir duotų paaiškinimus žodžiu ar raštu;
 - 5) sudaryti komisijas, darbo grupes teisės aktams rengti ar kitiems Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos kompetencijos klausimams spręsti, įtraukti į jas kitų institucijų (suderinus su jų vadovais) specialistus;
 - 6) kitas įstatymų ir kitų teisės aktų nustatytas teises.

13 straipsnis. Vartotojų asociacijos

1. Vartotojų asociacijos turi teisę:

- 1) tirti vartotojų nuomonę apie prekių ir paslaugų asortimentą, kokybę, prekybos ir paslaugų teikimo organizavimą;

- 2) tirti prekių ir paslaugų kokybę bandymų laboratorijose, taip pat pateikti prekes ir paslaugas ekspertizei ir tyrimams;
 - 3) viešai skelbti vartotojų nuomonės tyrimų, prekių ir paslaugų ekspertizių ir bandymų tyrimų rezultatus;
 - 4) teikti valstybės ir savivaldybių institucijoms pasiūlymus dėl vartotojų sveikatai pavojingų prekių gamybos ir paslaugų, pardavimo (teikimo) uždraudimo;
 - 5) teikti pardavėjams ir paslaugų teikėjams pasiūlymus dėl vartotojų teisių apsaugos gerinimo;
 - 6) šviesti vartotojus, leisti jiems skirtus leidinius, rengti laidas ir kt.;
 - 7) atstovauti vartotojams nagrinėjant ginčus vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka;
 - 8) gauti informaciją iš gamintojų, pardavėjų, paslaugų teikėjų apie parduodamų prekių ir teikiamų paslaugų kokybę ir kitus duomenis, reikalingus vartotojų teisėms ir interesams ginti;
 - 9) gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų;
 - 10) įgyvendinti vartotojų informavimo ir konsultavimo programas;
 - 11) teikti pasiūlymus dėl vartotojų teisių apsaugos politikos formavimo ir dalyvauti ją įgyvendinant;
 - 12) šio įstatymo septintojo skirsnio nustatyta tvarka ginti vartotojų viešąjį interesą;
 - 13) kitas įstatymų ir kitų teisės aktų nustatytas teises.
2. Šio įstatymo 31 straipsnio 1 dalyje nustatytas sąlygas atitinkančioms vartotojų asociacijoms, Vyriausybės nustatyta tvarka pateikusioms veiklos ataskaitą, teikiama valstybės finansinė parama pagal Vyriausybės patvirtintas taisykles.
3. Savivaldybės turi teisę remti vartotojų asociacijas savivaldybės tarybos nustatyta tvarka.

KETVIRTASIS SKIRSNIS PREKIŲ IR PASLAUGŲ KOKYBĖ IR SAUGA

14 straipsnis. Prekių ir paslaugų kokybės ir saugos reikalavimai

1. Prekių ir paslaugų kokybės ir saugos reikalavimus nustato Civilinis kodeksas, Produktų saugos įstatymas, Maisto įstatymas ir kiti teisės aktai.
2. Jeigu neįrodoma kitaip, prekės ar paslaugos trūkumai, išaiškiję per 6 mėnesius nuo prekės perdavimo ar paslaugos suteikimo, laikomi buvusiais perdavimo ar suteikimo vartotojui metu, išskyrus atvejus, kai tai yra nesuderinama su prekės, paslaugos ar jos trūkumo pobūdžiu.

Dalis netenka galios nuo 2014-06-13.

3. Jeigu prekės pirkimas – pardavimas apima prekės instaliavimą, įrengimą ar montavimą ir prekes instaliavo, įrengė ar sumontavo pardavėjas arba jo pasitelkti asmenys, bet koks dėl neteisingo vartojimo prekių instaliavimo, įrengimo ar montavimo atsiradęs kokybės trūkumas prilyginamas prekių kokybės trūkumui. Ši nuostata taip pat taikoma tuo atveju, kai susitariama, kad prekę instaliuos, įrengs ar montuos pats vartotojas, kai jis instaliuoja, įrengia ar montuoja, o neteisingo instaliavimo, įrengimo ar montavimo priežastis yra instrukcijos trūkumai.

Dalis netenka galios nuo 2014-06-13.

Straipsnio pakeitimai:

Nr. [XII-701](#), 2013-12-19, paskelbta TAR 2014-01-07, i. k. 2014-00066

15 straipsnis. Draudimas parduoti prekes pasibaigus jų tinkamumo naudoti terminui

Draudžiama parduoti prekes, kurių tinkamumo naudoti terminas yra pasibaigęs. Prekės laikomos visiškai arba iš dalies nebetinkamomis naudoti (vartoti) pagal paskirtį, kai jų savybės yra arba gali būti blogesnės, negu nustatyta tai prekei taikomame techniniame reglamente ir (ar)

gamintojo deklaruojamame norminiame dokumente, ir jeigu prekių savybės yra arba gali būti blogesnės, negu vartotojas galėjo tikėtis iki šio termino pabaigos.

Redakcija nuo 2014-06-13:

15 straipsnis. Draudimas parduoti prekes pasibaigus jų tinkamumo naudoti terminui

Draudžiama parduoti prekes, kurių tinkamumo naudoti terminas yra pasibaigęs. Gamintojas neatsako už prekių saugą ir tinkamumą naudoti pagal paskirtį (prekės savybės) suėjus šiam terminui.

Straipsnio pakeitimai:

Nr. [XII-701](#), 2013-12-19, paskelbta TAR 2014-01-07, i. k. 2014-00066

16 straipsnis. Kokybės garantija

1. Pardavėjo, paslaugų teikėjo teikiama kokybės garantija negali varžyti vartotojų teisių, kurias, įsigijus netinkamos kokybės prekę ar paslaugą, jiems nustato teisės aktai.

2. Kokybės garantija turi būti valstybine kalba. Joje turi būti nurodyta, kad kokybės garantija negali varžyti vartotojų teisių įsigijus netinkamos kokybės prekę ar paslaugą, taip pat paprasta, aiškia, suprantama kalba nurodytas garantijos teikėjo pavadinimas (arba vardas, pavardė) ir adresas ir išdėstytos garantijos sąlygos, įskaitant trukmę, taikymo teritoriją, informaciją, reikalingą pareikšti pretenzijas dėl garantijos.

3. Vartotojo reikalavimu kokybės garantija turi būti pateikiama vartotojui prieinamoje patvariojoje laikmenoje.

4. Vartotojas turi teisę reikalauti taikyti kokybės garantiją, neatsižvelgiant į tai, kad ji suteikta pažeidžiant šio įstatymo ar kitų teisės aktų reikalavimus.

Straipsnis netenka galios nuo 2014-06-13.

Straipsnio pakeitimai:

Nr. [XI-1620](#), 2011-10-13, *Žin.*, 2011, Nr. 129-6109 (2011-10-27)

Nr. [XII-701](#), 2013-12-19, paskelbta TAR 2014-01-07, i. k. 2014-00066

**PENKTASIS SKIRSNIS
VARTOTOJŲ ŠVIETIMAS**

17 straipsnis. Vartotojų švietimo samprata

1. Vartotojų švietimu laikomas procesas, kurio metu vartotojams sudaromos galimybės įgyti žinių ir gebėjimų, kurių reikės perkant ir naudojant prekes bei paslaugas asmeniniams, šeimos, namų ūkio poreikiams tenkinti, vartotojo teisėms įgyvendinti ir ginti.

2. Vartotojų švietimo kryptys ir uždaviniai turi būti nustatyti Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos strategijoje.

18 straipsnis. Laidų vartotojų teisių apsaugos klausimais transliavimas

Lietuvos nacionalinis radijas ir televizija iš skirtų valstybės biudžeto asignavimų transliuojamose laidose teikia informaciją vartotojų teisių apsaugos klausimais.

**ŠEŠTASIS SKIRSNIS
VARTOTOJŲ TEISIŲ GYNIMAS NE TEISME**

19 straipsnis. Vartotojų teisių gynimo būdai

1. Vartotojas, manydamas, kad pardavėjas, paslaugų teikėjas pažeidė jo teises ar įstatymų saugomus interesus, turi teisę šio skirsnio nustatyta tvarka kreiptis į pardavėją, paslaugų teikėją, Tarnybą, Inspekciją ar visuomenės sveikatos centrą apskrityje, taip pat į šio įstatymo 22 straipsnio 1 dalyje nurodytas ginčus nagrinėjančias institucijas ar į teismą.

2. Vartotojas turi teisę savo teises ginti ir kitais, šiame įstatyme nenumatytais, teisėtais būdais.

Straipsnio pakeitimai:

Nr. [XI-1765](#), 2011-12-01, Žin., 2011, Nr. 153-7202 (2011-12-15)

20 straipsnis. Vartotojo kreipimasis į pardavėją, paslaugų teikėją

1. Vartotojas, manydamas, kad pardavėjas, paslaugų teikėjas pažeidė jo teises ar įstatymų saugomus interesus, pirmiausia turi kreiptis į pardavėją, paslaugų teikėją ir nurodyti savo reikalavimą. Jeigu pardavėjas, paslaugų teikėjas netenkina vartotojo reikalavimų, o vartotojas mano, kad jo teisės pažeistos, vartotojas privalo raštu kreiptis į pardavėją ar paslaugų teikėją ir išdėstyti savo reikalavimus.

2. Pardavėjas, paslaugų teikėjas, nesutikdami su vartotojo reikalavimais, privalo ne vėliau kaip per 10 dienų nuo vartotojo kreipimosi gavimo dienos, jeigu kiti įstatymai ir Europos Sąjungos reglamentai nenustato kitaip, pateikti vartotojui išsamų motyvuotą rašytinį atsakymą, pagrįstą dokumentais. Šių dokumentų kopijos privalo būti pridėtos prie pardavėjo, paslaugų teikėjo atsakymo vartotojui. Vartotojų prašymus pardavėjai, paslaugų teikėjai nagrinėja nemokamai.

Straipsnio pakeitimai:

Nr. [XII-267](#), 2013-05-07, Žin., 2013, Nr. 54-2672 (2013-05-25)

21 straipsnis. Vartotojo kreipimasis į Tarnybą, Inspekciją ar visuomenės sveikatos centrą apskrityje

1. Jeigu pardavėjas, paslaugų teikėjas nevykdo vartotojo reikalavimo dėl įsigytų nesaugių ir (ar) netinkamos kokybės prekių ar paslaugų, dėl prekių grąžinimo, trūkumų pašalinimo, kainos sumažinimo, keitimo ir (ar) informacijos suteikimo, vartotojas turi teisę kreiptis į Tarnybą, Inspekciją ar visuomenės sveikatos centrą apskrityje. Šios institucijos privalo išnagrinėti vartotojo prašymą ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo prašymo gavimo dienos. Kai dėl objektyvių priežasčių per šį terminą vartotojo prašymo nagrinėjimas negali būti baigtas, šios institucijos gali terminą pratęsti, bet ne ilgiau kaip 10 darbo dienų.

2. Tarnyba, Inspekcija ar visuomenės sveikatos centras apskrityje, išnagrinėję vartotojo prašymą, surašo patikrinimo aktą, kuriame nurodo, ar vartotojo reikalavimas pagrįstas, ir, jeigu pagrįstas, pasiūlo pardavėjui, paslaugų teikėjui per nustatytą terminą įvykdyti vartotojo reikalavimą. Tarnyba, Inspekcija ar visuomenės sveikatos centras apskrityje informuoja vartotoją apie tikrinimo rezultatus.

3. Jeigu pardavėjas, paslaugų teikėjas Tarnybos, Inspekcijos ar visuomenės sveikatos centras apskrityje pasiūlymo tenkinti vartotojo reikalavimą netenkina, šios institucijos patikrinimo akto kopiją pateikia Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai, kuri sprendžia klausimą dėl vartotojo teisių gynimo.

4. Jeigu vartotojo prašymui išnagrinėti reikia atlikti ekspertizę ar laboratorinius tyrimus, kuriais nustatoma prekių ir (ar) su jomis susijusių paslaugų kokybė, tai atliekama iš Tarnybai, Inspekcijai ar visuomenės sveikatos centrui apskrityje tam tikslui numatytų valstybės biudžeto asignavimų, išskyrus šio straipsnio 5 dalyje nustatytus atvejus.

5. Už ekspertizę ar laboratorinius tyrimus Vyriausybės ar jos įgaliotos institucijos nustatyta tvarka apmoka:

1) pardavėjas, paslaugų teikėjas, jeigu nustatoma, kad prekės ir (ar) su jomis susijusios paslaugos ar kitos atlygintinos paslaugos yra netinkamos kokybės;

2) vartotojas, jeigu Tarnybos, Inspekcijos ar visuomenės sveikatos centro apskrityje sprendimu ekspertizė ar laboratoriniai tyrimai nebūtini, o vartotojas pageidauja juos atlikti, pasitvirtinus, kad prekės ir (ar) su jomis susijusios paslaugos ar kitos atlygintinos paslaugos yra tinkamos kokybės.

6. Jeigu šio straipsnio 5 dalyje nurodyti asmenys nesumoka už ekspertizę ar laboratorinius tyrimus, Tarnyba, Inspekcija ar visuomenės sveikatos centras apskrityje kreipiasi į teismą dėl šių išlaidų priteisimo.

Straipsnio pakeitimai:

Nr. [XI-1765](#), 2011-12-01, *Žin.*, 2011, Nr. 153-7202 (2011-12-15)

22 straipsnis. Ginčus nagrinėjančios institucijos, jų teisės ir pareigos

1. Vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčus vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka nagrinėja šios institucijos (toliau – ginčus nagrinėjančios institucijos):

1) Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba – elektroninių ryšių, pašto ir pasiuntinių paslaugų srityse;

2) Lietuvos bankas – Lietuvos banko įstatymo numatytais atvejais ir tvarka;

3) Valstybinė energetikos inspekcija prie Ūkio ministerijos – Energetikos įstatyme numatytose vartotojų teisių apsaugos srityse;

4) Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija – Energetikos įstatyme numatytose vartotojų teisių apsaugos srityse;

5) kitos institucijos – įstatymų nustatytais atvejais;

6) Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba – kitose šio straipsnio 1 dalies 1–5 punktuose nenumatytose vartotojų teisių apsaugos srityse.

2. Ginčai nagrinėjami šio skirsnio nustatyta tvarka, jei kiti įstatymai nenustato kitaip.

3. Šio straipsnio 1 dalyje išvardytos institucijos, nagrinėdamos ginčą, turi teisę:

1) kreiptis į vartotoją dėl papildomos informacijos pateikimo ir nurodyti šios informacijos pateikimo terminą;

2) gauti iš valstybės ir savivaldybių institucijų informaciją, reikalingą ginčui išnagrinėti ir sprendimui priimti;

3) pareikalauti iš pardavėjo, paslaugų teikėjo, kuriems pareikštas reikalavimas, per nurodytą terminą pateikti įrodymus, reikalingus vartotojo prašymui iširti, ir gauti paaiškinimus žodžiu ir raštu;

4) gauti išvadą iš valstybės ir savivaldybių institucijų;

5) kitas įstatymuose ir kituose teisės aktuose numatytas teises.

4. Šio straipsnio 1 dalyje nurodytos institucijos privalo pranešti Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai informaciją, nurodytą šio įstatymo 28 straipsnio 3 dalyje, užtikrinti informacijos suinteresuotiems asmenims pateikimą raštu ar kita jiems priimtina forma dėl institucijos kompetencijos nagrinėjant ginčus, nagrinėtinų ginčų pobūdžio, ginčų nagrinėjimo tvarkos ir terminų, teisės aktų, taikytinų priimant sprendimą, galimų išlaidų ginčo nagrinėjimo metu, jų paskirstymo, sprendimo teisinės galios, sprendimo neįvykdymo pasekmių. Šio straipsnio 1 dalyje nurodytos institucijos savo interneto tinklalapiuose skelbia informaciją apie gautų vartotojų prašymų nagrinėti ginčus vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka kiekį ir apibendrintus jų nagrinėjimo rezultatus, vidutinį jų nagrinėjimo laiką, apibendrintų vartotojų reikalavimų rūšis. Be to, šio straipsnio 1 dalyje nurodytos institucijos teismo ar ginčo šalies prašymu duoda išvadą byloje, kai ginčo šalis pagal 29 straipsnį kreipiasi į teismą nagrinėti ginčą iš esmės.

Straipsnio pakeitimai:

Nr. [XI-1686](#), 2011-11-17, *Žin.*, 2011, Nr. 146-6832 (2011-12-01)

23 straipsnis. Kreipimasis į ginčus nagrinėjančias institucijas

1. Kiekvienas vartotojas turi teisę šio straipsnio nustatyta tvarka pateikti prašymą ginčus nagrinėjančiai institucijai, kad būtų apgintos pažeistos ar ginčijamos jo teisės ir įstatymų saugomi interesai.

2. Vartotojas, kreipdamasis į ginčus nagrinėjančią instituciją, privalo pateikti:

1) prašymą, kuriame turi būti nurodyta: ginčą nagrinėjančios institucijos, kuriai teikiamas prašymas, pavadinimas; vartotojo vardas, pavardė, adresas; pardavėjo, paslaugų teikėjo, dėl kurio veiksmų (neveikimo) yra pateikiami vartotojo reikalavimai, pavadinimas (vardas, pavardė), adresas (buveinė); vartotojo teisės ir įstatymų saugomi interesai, kuriuos, vartotojo nuomone, pažeidžia pardavėjas, paslaugų teikėjas; vartotojo reikalavimas; informacija apie kreipimąsi į pardavėją, paslaugų teikėją; informacija, ar tų pačių šalių ginčas dėl to paties dalyko ir tuo pačiu pagrindu nėra nagrinėjamas ginčus nagrinėjančioje institucijoje, ar ginčo nagrinėjimas nebuvo nutrauktas pagal šio įstatymo 26 straipsnį, ar ginčus nagrinėjanti institucija yra priėmusi sprendimą, ar yra įsigaliojęs teismo sprendimas dėl šio ginčo; pridedamų dokumentų kopijų sąrašas;

2) prašyme išdėstytas aplinkybes patvirtinančių dokumentų kopijas.

3. Jei kyla abejonių dėl pateiktų dokumentų kopijų tikrumo, ginčus nagrinėjanti institucija turi teisę pareikalauti, kad vartotojas ir (ar) pardavėjas, paslaugų teikėjas pateiktų dokumentų originalus.

4. Gavusi šio straipsnio 2 dalyje nurodytus dokumentus, ginčus nagrinėjanti institucija nustato, ar yra pagrindas atsisakyti nagrinėti prašymą.

5. Ginčus nagrinėjanti institucija atsisako nagrinėti vartotojo prašymą:

1) jeigu ji neįgaliota priimti sprendimo dėl vartotojo prašyme nurodyto reikalavimo. Šiuo atveju ginčus nagrinėjanti institucija ne vėliau kaip per 5 darbo dienas perduoda vartotojo prašymą kitoms šio įstatymo 22 straipsnio 1 dalyje išvardytoms institucijoms ir apie tai raštu praneša vartotojui;

2) jeigu tų pačių šalių ginčą dėl to paties dalyko ir tuo pačiu pagrindu nagrinėja kita ginčus nagrinėjanti institucija ar teismas. Šiuo atveju vartotojo prašymas per 5 darbo dienas nuo jo gavimo ginčus nagrinėjančioje institucijoje dienos grąžinamas vartotojui ir nurodomas grąžinimo pagrindas;

3) jeigu yra priimtas ginčus nagrinėjančios institucijos sprendimas arba yra įsigaliojęs teismo sprendimas dėl tų pačių šalių ginčo dėl to paties dalyko ir tuo pačiu pagrindu, arba įsigaliojusi teismo nutartis priimti tų pačių šalių ieškinio dėl to paties dalyko ir tuo pačiu pagrindu atsisakymą, arba įsigaliojusi teismo nutartis patvirtinti taikos sutartį;

4) kuriame nenurodytas vartotojo vardas ir pavardė, adresas arba kuris vartotojo ar jo atstovo nepasirašytas, arba kurį vartotojo vardu pateikė neįgaliotas asmuo.

6. Vartotojų asociacijos, atstovaudamos vartotojams nagrinėjant ginčus vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka, turi pateikti dokumentų, patvirtinančių, kad jos įregistruotos Juridinių asmenų registre, kad jų steigimo dokumentuose įrašytas veiklos tikslas – vartotojų teisių ir teisėtų interesų atstovavimas ir gynimas ir kad vartotojai, kurių interesais kreipiasi asociacija, yra šios asociacijos nariai arba raštu įgaliojo ją ginti savo interesus, kopijas.

24 straipsnis. Pasirengimas nagrinėti ginčą

1. Gavusi vartotojo prašymą, ginčus nagrinėjanti institucija išsiunčia pardavėjui, paslaugų teikėjui, dėl kurio veiksmų (neveikimo) yra pateiktas vartotojo reikalavimas, pranešimą apie gautą vartotojo prašymą, šio prašymo ir jo priedų kopijas, reikalaudama ne vėliau kaip per 10 dienų nuo pranešimo gavimo dienos raštu pateikti išsamius paaiškinimus ir juos pagrindžiančius dokumentus.

2. Jeigu vartotojas kreipiasi į ginčus nagrinėjančią instituciją prieš tai dėl prašymo dalyko nesikreipęs į pardavėją, paslaugos teikėją arba jeigu dėl to kreipėsi, bet per šio įstatymo 20 straipsnio 2 dalyje nustatytą terminą negavo jokio atsakymo, ginčus nagrinėjanti institucija turi vartotojo prašymą išsiųsti pardavėjui, paslaugų teikėjui ir pasiūlyti per jos nustatytą terminą ginčą išspręsti taikiai. Nesutikdamas spręsti ginčą taikiai, pardavėjas, paslaugų teikėjas pateikia ginčus nagrinėjančiai institucijai motyvuotą paaiškinimą ir jį pagrindžiančius įrodymus. Ginčus nagrinėjanti institucija nenagrinėja ginčo, jeigu pardavėjas, paslaugų teikėjas per jos nustatytą

terminą pasiūlo ginčą spręsti taikiai ir vartotojas su tuo sutinka arba per ginčus nagrinėjančios institucijos nustatytą terminą nenurodo, kad nesutinka su tokiu ginčo sprendimo būdu.

3. Ginčus nagrinėjanti institucija gali kreiptis į valstybės ir savivaldybės instituciją, kuri atsakinga už su ginčų susijusią vartojimo sritį, prašydama išvados dėl vartotojo prašyme nurodyto reikalavimo ar pardavėjo, paslaugų teikėjo pateiktų paaiškinimų. Nurodytos institucijos prireikus atlieka ekspertizę ar laboratorinius tyrimus. Ekspertizės ir laboratoriniai tyrimai apmokami šio įstatymo 21 straipsnio 4 ir 5 dalyse numatyta tvarka.

4. Valstybės ir savivaldybių institucijos, atsakingos už su ginčų susijusią vartojimo sritį, išvadas ginčus nagrinėjančiai institucijai jos reikalavimu pateikia per šios institucijos nustatytą terminą, bet ne vėliau kaip per 20 darbo dienų. Kai dėl objektyvių priežasčių per šį terminą išvada negali būti pateikta, šis terminas gali būti pratęstas, bet ne ilgiau kaip 10 darbo dienų.

25 straipsnis. Ginčų nagrinėjimas

1. Ginčus nagrinėjanti institucija, pasirengusi nagrinėti ginčą, jį paprastai nagrinėja rašytinio proceso tvarka pagal jai pateiktus rašytinius ir (ar) daiktinius įrodymus. Ginčus nagrinėjančios institucijos sprendimu ginčas gali būti nagrinėjamas žodinio proceso tvarka, kai būtina išklausti žodinius ginčo šalių paaiškinimus, kai siekiama sudaryti sąlygas ginčą išspręsti taikiai arba kitais reikiama atvejais. Nagrinėjant ginčą žodinio proceso tvarka, ginčo šalims ir kitiems suinteresuotiems asmenims turi būti pranešta apie ginčo nagrinėjimo posėdžio vietą, datą ir laiką. Jeigu vartotojas neatvyksta į ginčą nagrinėjančios institucijos posėdį be pateisinamos priežasties arba nepateikia paaiškinimų ir kitų įrodymų, ginčo nagrinėjimas nutraukiamas pagal šio įstatymo 26 straipsnį. Jeigu pardavėjas ar paslaugos teikėjas neatvyksta į ginčą nagrinėjančios institucijos posėdį arba nepateikia paaiškinimų ir kitų įrodymų, ginčus nagrinėjanti institucija turi teisę priimti sprendimą atsižvelgdama į turimus įrodymus.

2. Ginčai nagrinėjami viešai, išskyrus atvejus, kai ginčus nagrinėjančios institucijos sprendimu būtina apsaugoti valstybės, tarnybos, komercinės, banko, profesinės paslaptis arba užtikrinti vartotojo teisę į privataus gyvenimo neliečiamumą. Visa išnagrinėtos bylos medžiaga, išskyrus bylų, kurios buvo išnagrinėtos neviešai, medžiagą, yra vieša ir su ja teisingumo ministro nustatyta tvarka gali susipažinti ir byloje nedalyvavę asmenys.

3. Ginčas nagrinėjamas laikantis rungimosi ir ginčo nagrinėjimo operatyvumo bei skaidrumo principų.

4. Ginčus nagrinėjanti institucija išsiaiškina ginčo esmę, ištiria turimus įrodymus ir imasi priemonių šalims sutaikyti.

5. Žodinio proceso metu ginčo šalys ir visi nagrinėjant ginčą dalyvaujantys suinteresuoti asmenys laikosi posėdžio pirmininko nustatytos posėdžio tvarkos.

6. Ginčo šalys ir kiti nagrinėjant ginčą dalyvaujantys suinteresuoti asmenys turi teisę susipažinti su bylos medžiaga, daryti išrašus, nuorašus, kopijas, teikti įrodymus ir dalyvauti juos tiriant, užduoti klausimus kitiems nagrinėjant ginčą dalyvaujantiems asmenims, pateikti prašymus, gauti ginčą nagrinėjančios institucijos sprendimo nuorašą, naudotis kitomis šio įstatymo suteikiamomis teisėmis. Šiomis teisėmis nagrinėjant ginčą dalyvaujantys asmenys privalo naudotis sąžiningai, nevilkindami ginčo nagrinėjimo.

7. Ginčus nagrinėjanti institucija pirmiausia imasi priemonių vartotojui ir pardavėjui, paslaugų teikėjui sutaikinti ir siūlo ginčą išspręsti taikiai, jeigu, šios institucijos nuomone, atsižvelgiant į konkrečias ginčo nagrinėjimo metu paaiškėjusias aplinkybes, taikus susitarimas įmanomas. Jeigu pardavėjas, paslaugų teikėjas ir vartotojas ginčą užbaigia taikiu susitarimu, ginčo nagrinėjimas jį nagrinėjančios institucijos sprendimu nutraukiamas. Jeigu užbaigti ginčą taikiu susitarimu nepavyksta, ginčus nagrinėjanti institucija priima sprendimą dėl ginčo.

8. Ginčus nagrinėjanti institucija vartotojo prašymą išnagrinėja ir sprendimą priima ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo prašymo, atitinkančio šio įstatymo 23 straipsnio reikalavimus, pateikimo dienos, jeigu kiti įstatymai nenumato kitaip. Kai dėl objektyvių priežasčių per šį terminą vartotojo prašymo nagrinėjimas negali būti baigtas, ginčus nagrinėjanti institucija gali

terminą pratęsti, bet ne ilgiau kaip 20 darbo dienų. Ginčą nagrinėjanti institucija imasi priemonių, kad ginčo šalys nepiktnaudžiautų savo teisėmis ir nevilkintų ginčo nagrinėjimo, ir siekia, kad ginčas per įmanomai trumpiausią laiką būtų tinkamai išspręstas.

9. Ginčus nagrinėjančios institucijos vartotojų prašymus nagrinėja nemokamai.

26 straipsnis. Ginčo nagrinėjimo nutraukimas

1. Ginčus nagrinėjanti institucija nutraukia ginčo nagrinėjimą šiais atvejais:

- 1) ginčo šalys susitaiko;
- 2) vartotojas kviečiamas neatvyksta į ginčus nagrinėjančios institucijos posėdį be pateisinamos priežasties ar neteikia paaiškinimų ir įrodymų;
- 3) viena iš ginčo šalių dėl nagrinėjamo ginčo kreipiasi į bendrosios kompetencijos teismą;
- 4) paaiškėja aplinkybės, nurodytos šio įstatymo 23 straipsnio 5 dalies 1–3 punktuose;
- 5) vartotojas atsisako savo reikalavimų;
- 6) yra objektyvių aplinkybių, dėl kurių išspręsti ginčą neįmanoma.

2. Ginčus nagrinėjančiai institucijai nutraukus ginčo nagrinėjimą, vartotojas neturi teisės pakartotinai dėl to paties dalyko kreiptis į ginčus nagrinėjančią instituciją, tačiau tai nevaržo jo teisės kreiptis į teismą.

27 straipsnis. Ginčus nagrinėjančios institucijos sprendimas

1. Ginčus nagrinėjanti institucija, išnagrinėjusi vartotojo prašymą, priima vieną iš šių sprendimų:

- 1) patenkinti vartotojo reikalavimus;
- 2) iš dalies patenkinti vartotojo reikalavimus;
- 3) atmesti vartotojo prašymą.

2. Ginčus nagrinėjanti institucija savo sprendimą priima atsižvelgdama į ginčo nagrinėjimo metu nustatytas aplinkybes ir jas pagrindžiančius įrodymus.

3. Ginčus nagrinėjančios institucijos sprendime privalo būti nurodyta:

- 1) sprendimo priėmimo laikas ir vieta;
- 2) sprendimą priėmusios institucijos pavadinimas;
- 3) sprendimą priėmusio kolegialaus organo, jei ginčas išnagrinėtas kolegialiai, sudėtis, posėdžio sekretorius, ginčo šalys, kiti nagrinėjant ginčą dalyvavę suinteresuoti asmenys;
- 4) ginčo esmė;
- 5) nagrinėjant ginčą dalyvavusių asmenų paaiškinimų santrauka;
- 6) įrodymų vertinimas;
- 7) argumentai, dėl kurių atmetami kai kurie įrodymai;
- 8) įstatymai ir kiti teisės aktai, kuriais vadovautasi, kiti teisiniai argumentai;
- 9) institucijos priimtas vienas iš šio straipsnio 1 dalyje nurodytų sprendimų;
- 10) sprendimo įvykdymo tvarka ir terminas, per kurį siūloma sprendimą įvykdyti, informacija, kad apie sprendimo neįvykdymą bus paskelbta šio įstatymo 28 straipsnio nustatyta tvarka.

4. Ginčus nagrinėjančios institucijos sprendimo nuorašai per 3 darbo dienas išsiunčiami vartotojui ir pardavėjui, paslaugų teikėjui.

28 straipsnis. Viešas paskelbimas

1. Gavusi pranešimą, kad per šio įstatymo 27 straipsnio 3 dalies 10 punkte nurodytą terminą pardavėjas, paslaugos teikėjas neįvykdė sprendimo, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba apie sprendimo neįvykdymą skelbia viešai savo interneto tinklalapyje.

2. Gavusi pranešimą, kad pardavėjas, paslaugos teikėjas neįvykdė taikaus susitarimo, nurodyto šio įstatymo 25 straipsnio 7 dalyje, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba apie taikaus susitarimo neįvykdymą skelbia viešai savo interneto tinklalapyje.

3. Ginčus nagrinėjančios institucijos privalo pranešti Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai apie neįvykdytus sprendimus ir nevykdomus taikius šalių susitarimus nedelsiant, kai tik gauna pranešimą apie neįvykdymą. Pranešimai apie sprendimų ir taikių susitarimų neįvykdymą skelbiami viešai Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos interneto tinklalapyje.

29 straipsnis. Kreipimasis į bendrosios kompetencijos teismą

Ginčo šalys turi teisę kreiptis į bendrosios kompetencijos teismą, prašydamos nagrinėti ginčą iš esmės tiek ginčo nagrinėjimo ginčus nagrinėjančioje institucijoje metu, tiek po šios institucijos sprendimo priėmimo. Kreipimasis į teismą po ginčą nagrinėjančios institucijos sprendimo priėmimo nelaikomas šios institucijos sprendimo apskundimu.

SEPTINTASIS SKIRSNIS VARTOTOJŲ VIEŠOJO INTERESO GYNIMAS

30 straipsnis. Vartotojų viešojo intereso gynimas

1. Vartotojų viešąjį interesą gina Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba ir šio įstatymo 31 straipsnyje nustatytas sąlygas atitinkančios vartotojų asociacijos, o įstatymų nustatytais atvejais – kitos valstybės ir savivaldybių institucijos ir juridiniai asmenys.

2. Vartotojų viešojo intereso gynimas – tai ieškinio ar pareiškimo (skundo) vartotojų viešajam interesui ginti pareiškimas, kai siekiama pripažinti ar pakeisti teisinius santykius, uždrausti (nutraukti) pardavėjo ar paslaugų teikėjo veiksmus (neveikimą), kurie pažeidžia vartotojų teisėtus bendruosius interesus ir yra nesąžiningi vartotojų požiūriu, neatitinka sąžiningos verslo praktikos arba prieštarauja Civiliniam kodeksui, šiam įstatymui ar kitiems teisės aktams.

3. Šio skirsnio nuostatos nevaržo vartotojo teisių pačiam ginti pažeistas teises.

31 straipsnis. Vartotojų asociacijų teisė ginti vartotojų viešąjį interesą

1. Vartotojų asociacijos turi teisę ginti vartotojų viešąjį interesą, jei jos atitinka visas šias sąlygas:

- 1) yra įregistruotos Juridinių asmenų registre;
- 2) steigimo dokumente yra nurodytas veiklos tikslas – vartotojų teisių ir teisėtų interesų atstovavimas ir gynimas;
- 3) asociacijoje yra ne mažiau kaip 20 narių. Tuo atveju, kai asociacijos nariai yra kitos vartotojų asociacijos, bendras šių asociacijų narių skaičius turi būti ne mažesnis kaip 20;
- 4) yra nepriklausomos nuo verslo ir kitų su vartotojų teisių gynimu nesusijusių interesų.

2. Vartotojų asociacija, pareikšdama ieškinį ar pareiškimą (skundą) vartotojų viešajam interesui ginti, privalo teismui pateikti įrodymus, kad ji atitinka šio straipsnio 1 dalyje nurodytas sąlygas. Kad vartotojų asociacija atitinka šio straipsnio 1 dalies 4 punkte nurodytą sąlygą, patvirtina šios vartotojų asociacijos pareiškimas dėl jos nepriklausomumo nuo verslo ir kitų su vartotojų teisių gynimu nesusijusių interesų, jeigu neįrodoma kitaip.

32 straipsnis. Kreipimasis į pardavėją ar paslaugų teikėją

1. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, nustačiusi, kad pažeistas vartotojų viešasis interesas, turi kreiptis į pardavėją, paslaugų teikėją ir pasiūlyti jam per 14 dienų nuo šio pasiūlymo gavimo nutraukti viešojo intereso pažeidimą, taip pat nurodyti pardavėjui ar paslaugų teikėjui, kad Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba kreipsis į teismą su ieškiniu ar pareiškimu (skundu) viešajam interesui ginti, jeigu pardavėjas ar paslaugų teikėjas nenutrauks viešojo intereso pažeidimo.

2. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, nustačiusi, kad vartojimo sutarties sąlygos yra nesąžiningos, turi kreiptis į pardavėją, paslaugų teikėją ir pasiūlyti jam per 14 dienų

nuo šio pasiūlymo gavimo pakeisti, panaikinti arba nebetaikyti nesąžiningos sąlygos ar sąlygų sudarant sutartis su vartotojais, taip pat nurodyti pardavėjui ar paslaugų teikėjui, kad Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba kreipsis į teismą su ieškiniu ar pareiškimu (skundu) dėl nesąžiningos sąlygos (sąlygų) pripažinimo negaliojančiomis ar pakeitimo, jeigu pardavėjas ar paslaugų teikėjas nevykdys Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos pasiūlymo.

3. Gavęs šio straipsnio 1 ar 2 dalyje numatytą Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos pasiūlymą ir sutikdamas nutraukti viešojo intereso pažeidimą, pardavėjas, paslaugų teikėjas per nustatytą 14 dienų terminą nusiunčia Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai pranešimą, kad sutinka nutraukti viešojo intereso pažeidimą arba kad pažeidimą nutraukė. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, patikrinusi, kad viešojo intereso pažeidimas tikrai nutrauktas, pranešimą apie tai skelbia savo interneto tinklalapyje. Jeigu viešojo intereso pažeidimas nenutrauktas, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba kreipiasi į teismą dėl viešojo intereso gynimo.

4. Šio straipsnio 1–3 dalių nuostatos *mutatis mutandis* taikomos ir tais atvejais, kai vartotojų viešąjį interesą įstatymų nustatytais atvejais gina kitos valstybės ir savivaldybių institucijos, o šio straipsnio 1 ir 2 dalys *mutatis mutandis* – kai viešąjį vartotojų interesą gina vartotojų asociacijos ir įstatymų nustatytais atvejais kiti juridiniai asmenys.

33 straipsnis. Europos Sąjungos valstybių narių institucijų ar organizacijų teisė pareikšti ieškinį Lietuvoje ginant viešąjį interesą

1. Europos Sąjungos valstybių narių institucijos ar organizacijos, kurias Europos Komisija įtraukia į Europos Parlamento ir Tarybos direktyvoje 98/27/EB dėl draudimų ginant vartotojų interesus numatytą sąrašą ir paskelbia Europos Sąjungos oficialiajame leidinyje, turi teisę pagal Civilinio proceso kodekso 49 straipsnio 1 dalį Lietuvos Respublikos teismuose pareikšti ieškinius dėl įpareigojimų prekių ar paslaugų pardavėjams (teikėjams) nutraukti viešąjį interesą pažeidžiančius veiksmus. Šios dalies nuostatos taikomos tais atvejais, kai Lietuvoje veikiančių prekių ar paslaugų pardavėjų (teikėjų) veiksmai pažeidžia Europos Sąjungos teisės aktus, kurių sąrašą pagal Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 98/27/EB dėl draudimų ginant vartotojų interesus priedą tvirtina Lietuvos Respublikos teisingumo ministras, ir tais veiksmais pažeidžiamas kitos valstybės narės viešasis vartotojų interesas.

2. Šio straipsnio 1 dalyje nurodyta teisė pareikšti ieškinį Europos Sąjungos valstybių narių institucijos ar organizacijos gali pasinaudoti tik tuo atveju, jeigu prieš tai raštu konsultavosi su Lietuvos Respublikos valstybine vartotojų teisių apsaugos tarnyba. Lietuvos Respublikos valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba privalo pateikti atsakymą Europos Sąjungos valstybių narių institucijoms ar organizacijoms per 14 dienų. Europos Sąjungos valstybių narių institucijos ar organizacijos prieš pareikšdamos ieškinį taip pat turi teisę kreiptis į pardavėją ar paslaugų teikėją dėl vartotojų viešąjį interesą pažeidžiančių veiksmų nutraukimo ir pasiūlyti jam per 14 dienų nuo šio pasiūlymo gavimo nutraukti veiksmus, pažeidžiančius vartotojų viešąjį interesą, taip pat nurodyti pardavėjui ar paslaugų teikėjui, kad jei pardavėjas ar paslaugų teikėjas nenutrauks veiksmų, pažeidžiančių viešąjį vartotojų interesą, Europos Sąjungos valstybių narių institucijos ar organizacijos kreipsis į teismą su ieškiniu viešajam interesui ginti.

3. Lietuvos Respublikos valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba praneša Europos Komisijai apie Lietuvoje priimtą išankstinių konsultacijų procedūrą, numatytą šio straipsnio 2 dalyje.

34 straipsnis. Vartotojų viešojo intereso gynimas Europos Sąjungos valstybėse narėse

1. Lietuvos Respublikos valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba turi teisę kreiptis į Europos Sąjungos valstybių narių teismus ar kitas kompetentingas įstaigas su prašymu priimti sprendimą, įpareigojantį prekių ar paslaugų pardavėją (teikėją), veikiantį toje Europos Sąjungos valstybėje narėje, nutraukti Lietuvos vartotojų viešojo intereso pažeidimą.

2. Šio įstatymo 31 straipsnyje nustatytus reikalavimus atitinkančios vartotojų asociacijos, apie kurias pranešta Europos Komisijai pagal šio straipsnio 3 dalį, taip pat turi teisę kreiptis į kitų Europos Sąjungos valstybių narių teismus ar kitas kompetentingas įstaigas su prašymu priimti sprendimą, įpareigojantį prekių ar paslaugų pardavėją (teikėją), veikiantį toje Europos Sąjungos valstybėje narėje, nutraukti Lietuvos vartotojų viešojo intereso pažeidimą.

3. Lietuvos Respublikos valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba 31 straipsnyje nustatytus reikalavimus atitinkančių vartotojų asociacijų prašymu praneša Europos Komisijai šių asociacijų pavadinimus ir tikslus. Jeigu kiti įstatymai numatys kreipimosi į kitų Europos Sąjungos valstybių narių teismus ar kitas kompetentingas įstaigas teisę kitoms valstybės institucijoms, Lietuvos Respublikos valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba praneša Europos Komisijai šių institucijų pavadinimus ir jų įgaliojimų apimtį.

35 straipsnis. Viešas paskelbimas apie viešojo intereso gynimą

1. Šio įstatymo 31 straipsnyje nustatytas sąlygas atitinkančios vartotojų asociacijos, o įstatymų nustatytais atvejais – kitos valstybės ir savivaldybių institucijos ir juridiniai asmenys, ginantys vartotojų viešąjį interesą, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo ieškinio ar pareiškimo (skundo) priėmimo nagrinėti teisme apie tai privalo pranešti Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba šią informaciją skelbia savo interneto tinklalapyje.

2. Šio straipsnio 1 dalyje nurodyti subjektai, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo teismo sprendimo pagal šį skirsnį priėmimo, šį sprendimą išsiunčia Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba įsiteisėjusius teismo sprendimus, kuriuose nustatytas viešojo intereso pažeidimas, skelbia savo interneto tinklalapyje.

AŠTUNTASIS SKIRSNIS

FINANSINIŲ PASLAUGŲ TEIKIMAS PAGAL SUTARTIS, SUDAROMAS NAUDOJANT RYŠIO PRIEMONES

36 straipsnis. Finansinių paslaugų teikimas pagal sutartį, sudaromą ryšio priemonėmis

1. Šio skirsnio nuostatos taikomos, kai finansinės paslaugos teikiamos pagal sutartis, sudarytas ryšio priemonėmis dalyvaujant pačiam paslaugų teikėjui ar jo tarpininkui. Finansinių paslaugų teikimo santykiams, kurių šio skirsnio nuostatos nenustato, taikomas Civilinis kodeksas ir kiti teisės aktai, reglamentuojantys finansinių paslaugų teikimą.

2. Vartotojai negali atsisakyti šiame skirsnyje jiems suteiktų teisių.

3. Tuo atveju, kai finansinių paslaugų teikimo sutartį sudaro pradinė finansinių paslaugų teikimo sutartis, šio skirsnio nuostatos taikomos tik pradinei finansinių paslaugų teikimo sutarčiai, o po šios sutarties sudarymo ateityje atliekamoms to paties pobūdžio viena po kitos einančioms operacijoms ar atskirų operacijų grupei šio skirsnio nuostatos netaikomos.

4. Kai pradinė finansinių paslaugų teikimo sutartis nesudaroma, tačiau tos pačios sutarties šalys vėliau atlieka to paties pobūdžio vieną po kitos einančias ar atskiras finansines operacijas, šis straipsnis taikomas tik pirmajai operacijai. Tačiau jeigu ilgiau negu vienerius metus to paties pobūdžio operacija neatliekama, kita operacija laikoma pirmąja operacija ir jai taikomi šiame straipsnyje nustatyti reikalavimai.

5. Finansinių paslaugų teikėjas iki finansinių paslaugų teikimo sutarties sudarymo privalo pateikti vartotojui informaciją, kurioje turi būti duomenys, susiję su paslaugų teikėju, finansine paslauga, finansinių paslaugų teikimo sutartimi, sudaroma ryšio priemonėmis, ir žalos atlyginimu.

6. Apie finansinių paslaugų teikėją turi būti nurodyta:

1) paslaugų teikėjo pavadinimas, buveinė (adresas), telefono, fakso numeriai, elektroninio pašto, interneto tinklalapio adresai, registras, kuriame kaupiami ir saugomi

duomenys apie šį juridinį asmenį, juridinio asmens kodas, taip pat duomenys apie paslaugų teikėjo pagrindinę komercinę veiklą;

2) duomenys, pagal kuriuos galima identifikuoti vartotojo gyvenamosios vietos valstybėje veikiančią finansinių paslaugų teikėjo atstovą, ir vartotojo santykiams su atstovu, jei jis yra, svarbus adresas;

3) jeigu iki sutarties sudarymo vartotojas konsultuojasi su specialistu, kuris nėra finansinių paslaugų teikėjas, ir jei konsultavimosi su specialistu faktas ir visi būtini pateikti duomenys yra žinomi finansinių paslaugų teikėjui, – specialisto vardas, pavardė, pareigos, pagrindas, kuriuo jis veikia, ir adresas;

4) jeigu paslaugų teikėjo veiklai būtina licencija ir (ar) leidimas – licenciją ir (ar) leidimą išdavusi institucija, jos adresas, telefono, fakso numeriai, elektroninio pašto, interneto tinklalapio adresai ir licencijos išdavimo data.

7. Apie finansinę paslaugą turi būti nurodyta:

1) apibūdintos pagrindinės jos ypatybės;

2) kaina, įskaitant visas per paslaugų teikėją mokamas įmokas, rinkliavas ir išlaidas bei mokesčius, o jeigu negalima nurodyti tikslios kainos, jos apskaičiavimo pavyzdys, pagal kurį vartotojas kainą gali patikrinti;

3) informacija apie tai, kad finansinė paslauga yra susijusi su sandoriais, ypač rizikingais dėl specifinių ypatybių ar atliekinų operacijų;

4) informacija apie tai, kad finansinės paslaugos kaina susijusi su finansų rinkos svyravimais, kurių paslaugos teikėjas nekontroliuoja, o ankstesni rezultatai nėra būsimų rezultatų rodikliai;

5) informacija apie tai, kad gali būti papildomų mokesčių ir (ar) išlaidų, nesusijusių su paslaugos teikėju;

6) laikotarpis, kurį pasiūlyme pateikta informacija galioja;

7) finansinės paslaugos apmokėjimo ir vykdymo tvarka;

8) vartotojui tenkančios papildomos naudojimosi ryšio priemonėmis išlaidos, jeigu tokios papildomos išlaidos skaičiuojamos.

8. Apie finansinių paslaugų teikimo sutartį, sudarytą ryšio priemonėmis, turi būti nurodyta:

1) vartotojo teisė atsisakyti sutarties ir šios teisės įgyvendinimo tvarka, įskaitant informaciją apie įmokas, kurias vartotojui gali reikėti sumokėti, apie nepasinaudojimo šia teise pasekmes arba kad nėra teisės atsisakyti sutarties;

2) trumpiausias sutarties galiojimo terminas, jei finansinių paslaugų teikimas yra nevienkartinio pobūdžio;

3) informacija apie šalių teisės nutraukti sutartį prieš terminą arba vienašališkai, įskaitant sutartyje nustatomas netesybas;

4) praktiniai nurodymai, susiję su teise atsisakyti sutarties, įskaitant adresą, kuriuo turėtų būti siunčiamas pranešimas apie sutarties atsisakymą;

5) valstybė arba valstybės, kurių teise iki sutarties su vartotoju sudarymo vadovaujasi paslaugos teikėjas;

6) sutarties nuostatos dėl sutarčiai taikomos teisės ir (ar) bylos teisingumo;

7) kokia kalba ar kalbomis pateikiama informacija apie sutarties terminus ir sąlygas, šiame skirsnyje nurodyta išankstinė informacija, taip pat kokia kalba ar kalbomis paslaugos teikėjas, suderinęs su vartotoju, įsipareigoja palaikyti ryšius šios sutarties galiojimo metu.

9. Apie žalos atlyginimą turi būti nurodyta:

1) ginčų dėl pažeistų vartotojo teisių sprendimo ne teisme tvarka arba kad tokia tvarka nenustatyta;

2) draudimo (garantiniai) fondai ar kita žalos atlyginimo tvarka.

10. Šio straipsnio 6–9 dalyse nurodytos informacijos komercinis pobūdis turi būti aiškiai ir suprantamai išdėstytas ir tikti naudojamoms ryšio priemonėms atsižvelgiant į sutartinius

santykiams taikomus sąžiningumo ir neveiksnių ir ribotai veikusių asmenų apsaugą užtikrinančius principus.

11. Iki sutarties sudarymo vartotojui pateikiama informacija apie sutartines priedėves, kurios bus privalomos vartotojui ir paslaugos teikėjui pagal sutarčiai, jei ji būtų sudaryta, taikomą teisę.

12. Jeigu kalbama telefonu, pokalbio su vartotoju pradžioje turi būti pateikiama informacija apie finansinės paslaugos teikėją ir nurodomas skambučio komercinis tikslas. Kai vartotojas aiškiai pareiškia savo sutikimą, taip pat pateikiami duomenys apie skambinantį asmenį, jo ryšį su finansinių paslaugų teikėju ir šio straipsnio 7 dalies 1, 2, 5 punktuose ir 8 dalies 1 punkte nurodyta informacija (išskyrus informaciją apie nepasinaudojimo teise atsisakyti sutarties pasekmes).

13. Jeigu kalbama telefonu, finansinės paslaugos teikėjas praneša vartotojui apie šio teisę gauti kitą, negu nurodyta šio straipsnio 12 dalyje, informaciją ir nurodo, kokio pobūdžio ta informacija yra.

14. Sudaręs sutartį, vartotojas bet kuriuo sutarties galiojimo metu turi teisę reikalauti, kad bet kokia su sutartimi susijusi informacija jam būtų pateikta popieriuje. Vartotojas turi teisę keisti naudojamas ryšio priemones, jei tai neprieštarauja sudarytai sutarčiai arba teikiamų finansinių paslaugų pobūdžiui.

15. Iki sutarties sudarymo vartotojas turi gauti šio straipsnio 6–9 dalyse nurodytą informaciją vartotojui prieinamoje patvariojoje laikmenoje.

16. Jeigu vartotojo prašymu sutartis sudaroma tokiomis ryšio priemonėmis, kuriomis neįmanoma pateikti informacijos pagal šio straipsnio 15 dalies reikalavimus, paslaugos teikėjas nedelsdamas informaciją pateikia po sutarties sudarymo.

17. Pareiga įrodyti, kad informacija buvo pateikta vartotojui pagal šio straipsnio reikalavimus, kad vartotojas išreiškė savo valią sudaryti sutartį ir kad sutartis vykdoma tinkamai, tenka paslaugos teikėjui.

Straipsnio pakeitimai:

Nr. [XI-1620](#), 2011-10-13, *Žin.*, 2011, Nr. 129-6109 (2011-10-27)

37 straipsnis. Vartotojo teisė atsisakyti finansinių paslaugų sutarties, sudarytos ryšio priemonėmis, ar ją nutraukti

1. Vartotojas turi teisę atsisakyti finansinių paslaugų teikimo sutarties, sudarytos ryšio priemonėmis, apie tai patvariojoje laikmenoje pranešdamas paslaugos teikėjui per 14 dienų nuo sutarties sudarymo dienos, jeigu šio straipsnio 2 dalyje nenumatyta kitaip.

2. Vartotojas turi teisę atsisakyti gyvybės draudimo arba pensijų kaupimo sutarties, sudarytos ryšio priemonėmis, apie tai patvariojoje laikmenoje pranešdamas paslaugos teikėjui per 30 dienų. Pensijų kaupimo sutarčių atsisakymo terminas pradedamas skaičiuoti nuo sutarties sudarymo dienos. Gyvybės draudimo sutarčių atsisakymo terminas pradedamas skaičiuoti nuo tos dienos, kurią vartotojas informuojamas, kad sutartis yra sudaryta.

3. Jeigu vartotojas gauna informaciją pagal šio įstatymo 36 straipsnio 15 ar 16 dalį po sutarties sudarymo arba vėliau negu pranešimą, kad sutartis sudaryta, atsisakymo terminas pradedamas skaičiuoti nuo informacijos gavimo dienos.

4. Šiame straipsnyje numatytą vartotojo teisę atsisakyti sutarties draudžiama suvaržyti papildomais įpareigojimais, įmokomis arba bet koku kitu būdu ją apriboti ar panaikinti, išskyrus šiame straipsnyje numatytus atvejus.

5. Vartotojas negali pasinaudoti šiame straipsnyje nustatyta teise atsisakyti:

1) sutarties dėl finansinių paslaugų, kurių kaina susijusi su finansų rinkos svyravimais, kurie gali būti per nustatytą sutarties atsisakymo terminą ir kurių nekontroliuoja paslaugos teikėjas. Finansinė paslauga, kurios kaina susijusi su finansų rinkos svyravimais, kurie gali būti per nustatytą sutarties atsisakymo terminą ir kurių nekontroliuoja paslaugos teikėjas, – tai paslauga, susijusi su valiutos keitimu, pinigų rinkos priemonėmis, perleidžiamais vertybiniais

popieriais, kolektyvinio investavimo subjektų investiciniiais vienetais, būsimais finansiniais sandoriais, įskaitant ekvivalenčias atsiskaitymo grynaisiais pinigais priemones, išankstiniais palūkanų normos sandoriais, apsigyvenimo palūkanų normomis, valiuta ir nuosavybės vertybiniais popieriais sandoriais, pasirinkimo sandoriais įsigyti ir perleisti bet kokias šiame punkte nurodytas finansines priemones, įskaitant ekvivalenčias atsiskaitymo grynaisiais pinigais priemones (ši kategorija apima valiutos ir palūkanų normų pasirinkimo sandorius);

2) kelionių ir bagažo draudimo sutarčių ar panašių draudimo sutarčių, kurių galiojimo terminas trumpesnis negu vienas mėnuo;

3) sutarčių, kurias vartotojo prašymu abi šalys yra visiškai įvykdžiusios nepasibaigus sutarties atsisakymo terminui.

6. Vartotojas, norintis pasinaudoti teise atsisakyti sutarties, iki sutarties atsisakymo termino pabaigos apie tai praneša paslaugų teikėjui, vadovaudamasis praktiniais nurodymais, jam pateiktais pagal šio įstatymo 36 straipsnio 8 dalies 4 punktą. Laikoma, kad terminas nepraleistas, jeigu pranešimas (pateiktas patvariojoje laikmenoje, su kuria gali susipažinti paslaugos teikėjas) išsiunčiamas iki sutarties atsisakymo termino pabaigos.

7. Šis straipsnis netaikomas vartojimo kredito sutartims, nutrauktoms pagal Civilinio kodekso 6.367 straipsnio 6 dalį ir 6.370 straipsnio 2 dalį.

Redakcija nuo 2014-06-13:

7. Šis straipsnis netaikomas vartojimo kredito sutartims, kurios nutraukiamos Civilinio kodekso nustatytais atvejais kaip papildomos ar preliminarinės sutartys.

8. Kai kartu su finansinės paslaugos sutartimi, sudaryta ryšio priemonėmis, sudaroma kita sutartis naudojant ryšio priemones dėl paslaugų, kurias pagal trečiosios šalies ir paslaugų teikėjo sutartį teikia paslaugų teikėjas arba trečioji šalis, pastaroji sutartis nutraukiama be papildomų įpareigojimų vartotojui, jeigu vartotojas pasinaudoja teise atsisakyti sutarties.

9. Jeigu paslaugos teikėjas nesilaiko šio skirsnio nuostatų, ryšio priemonėmis sudaryta finansinių paslaugų teikimo sutartis turi būti nutraukiama be jokių papildomų įpareigojimų vartotojui.

10. Finansinės paslaugos teikėjas sutartį, kol nepasibaigęs numatytas jos atsisakymo terminas, gali pradėti vykdyti tik vartotojo sutikimu. Kai vartotojas pasinaudoja teise atsisakyti sutarties, jis per sutartyje numatytą terminą sumoka už faktiškai jam pagal sutartį teikėjo suteiktą finansinę paslaugą.

11. Vartotojas už faktiškai suteiktą finansinę paslaugą moka, jei jis buvo tinkamai informuotas pagal šio įstatymo 36 straipsnio 8 dalies 1 punktą. Faktą, kad vartotojas buvo tinkamai informuotas, turi įrodyti finansinės paslaugos teikėjas. Finansinės paslaugos teikėjas negali reikalauti už suteiktą finansinę paslaugą mokėti, jeigu jis be išankstinio vartotojo prašymo pradėjo vykdyti sutartį nepasibaigus šio straipsnio 1 ar 2 dalyje numatytam sutarties atsisakymo terminui.

12. Finansinių paslaugų teikėjas ne vėliau kaip per 30 dienų nuo pranešimo apie sutarties atsisakymą gavimo dienos grąžina vartotojui pagal sutartį gautus pinigus (ir (ar) turą), išskyrus nurodytus šio straipsnio 10 dalyje. Vartotojas, atsisakęs sutarties pagal šio straipsnio 1 ir 2 dalis, ne vėliau kaip per 30 dienų nuo pranešimo apie sutarties atsisakymą išsiuntimo dienos grąžina finansinių paslaugų teikėjui pagal sutartį gautus pinigus (ir (ar) turą).

Straipsnio pakeitimai:

Nr. [XI-1620](#), 2011-10-13, Žin., 2011, Nr. 129-6109 (2011-10-27)

Nr. [XII-701](#), 2013-12-19, paskelbta TAR 2014-01-07, i. k. 2014-00066

38 straipsnis. Finansinių paslaugų teikimas be vartotojo sutikimo

1. Draudžiama teikti finansines paslaugas vartotojui be jo sutikimo, jeigu už jas reikalaujama mokėti.

2. Vartotojas, kuriam buvo suteiktos finansinės paslaugos be jo sutikimo, gali naudotis tomis paslaugomis savo nuožiūra neatlygintinai. Šiuo atveju vartotojas atleidžiamas nuo bet kokios su paslaugų naudojimu susijusios atsakomybės.

39 straipsnis. Pranešimai, neteiktini be vartotojo sutikimo

1. Finansinės paslaugos teikėjas gali siųsti pranešimus automatinėmis telefoninio ryšio priemonėmis, nereikalaujančiomis žmogaus dalyvavimo (automatiniais skambinimo aparatais), ir fakais tik gavęs išankstinį vartotojo sutikimą.

2. Finansinės paslaugos teikėjas gali naudoti šio straipsnio 1 dalyje nenurodytas ryšio priemones, kurias vartotojas naudoja savo asmeniniams poreikiams tenkinti, tik gavęs išankstinį vartotojo sutikimą.

3. Vartotojui turi būti sudarytos sąlygos šio straipsnio 1 ir 2 dalyse nurodytais atvejais savo valią išreikšti neatlygintinai.

DEVINTASIS SKIRSNIS PARDAVĖJŲ IR PASLAUGŲ TEIKĖJŲ ATSAKOMYBĖ

Skirsnio pavadinimas keistas:

Nr. [XI-1620](#), 2011-10-13, Žin., 2011, Nr. 129-6109 (2011-10-27)

40 straipsnis. Atsakomybė už teisės aktų, reglamentuojančių vartotojų teisių apsaugą, pažeidimus

1. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba už Civilinio kodekso 6.369 straipsnio 3, 7–13 dalyse, 6.370 straipsnio 4–9 dalyse ir šio įstatymo 36 straipsnio 5–17 dalyse, 37 straipsnio 1–4, 8–12 dalyse, 38 straipsnio 1 dalyje, 39 straipsnyje nurodytų reikalavimų (draudimų) nesilaikymą pardavėjui, paslaugų teikėjui gali skirti nuo penkių šimtų iki penkių tūkstančių litų baudą. Jeigu pažeidimas yra mažareikšmis, juo nepadaroma esminės žalos vartotojų interesams, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, vadovaudamasi teisingumo ir protingumo kriterijais, gali taikyti įspėjimą, neskirdama pardavėjams, paslaugų teikėjams baudos.

Redakcija nuo 2014-06-13:

1. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba už Civilinio kodekso 6.228⁵ straipsnio 5 dalyje, 6.228⁶ straipsnio 1 dalyje, 6.228⁷ straipsnio 1 dalyje, 6.228⁸ straipsnio 2–6 dalyse, 6.228⁹ straipsnio 4 ir 5 dalyse, 6.228¹⁰ straipsnio 1, 9 ir 10 dalyse, 6.228¹¹ straipsnio 2, 6–12 dalyse, 6.228¹² straipsnio 3, 4 ir 7 dalyse, 6.228¹⁶ straipsnio 1 dalyje, 6.359 straipsnyje, 6.359¹ straipsnyje, 6.369 straipsnio 3, 7–13 dalyse, 6.370 straipsnio 4–9 dalyse ir šio įstatymo 5 straipsnio 3 dalyje, 36 straipsnio 5–17 dalyse, 37 straipsnio 1–4, 8–12 dalyse, 38 straipsnio 1 dalyje, 39 straipsnyje nurodytų reikalavimų (draudimų) nesilaikymą pardavėjui, paslaugų teikėjui gali skirti nuo penkių šimtų iki penkių tūkstančių litų baudą. Jeigu pažeidimas yra mažareikšmis, juo nepadaroma esminės žalos vartotojų interesams, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, vadovaudamasi teisingumo ir protingumo kriterijais, gali taikyti įspėjimą, neskirdama pardavėjams, paslaugų teikėjams baudos.

2. Skiriant konkrečią baudą, atsižvelgiama į šio straipsnio 3 ir 4 dalyse nurodytas atsakomybę lengvinančias ar sunkinančias aplinkybes, pažeidimo pobūdį, pažeidimo trukmę ir mastą. Skiriamos baudos dydis nustatomas pagal baudos dydžio minimumo ir maksimumo vidurkį, atsižvelgiant į atsakomybę lengvinančias ar sunkinančias aplinkybes. Kai yra atsakomybę lengvinančių aplinkybių, bauda mažinama nuo jos vidutinio iki minimalaus dydžio, o kai yra atsakomybę sunkinančių aplinkybių, bauda didinama nuo jos vidutinio iki maksimalaus dydžio. Kai yra atsakomybę lengvinančių ir sunkinančių aplinkybių, bauda skiriama atsižvelgiant į jų kiekį ir reikšmingumą. Baudos mažinimas ar didinimas motyvuojamas Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos nutarime.

3. Atsakomybę lengvinančiomis aplinkybėmis laikoma tai, kad pardavėjas, paslaugų teikėjas, padarę pažeidimą, savo noru užkirto kelią žalingoms pažeidimo pasekmėms, padėjo Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai tyrimo metu, atlygino nuostolius ir (ar) pašalino padarytą žalą. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba gali pripažinti atsakomybę lengvinančiomis aplinkybėmis ir kitas šioje dalyje nenurodytas aplinkybes.

4. Atsakomybę sunkinančiomis aplinkybėmis laikoma tai, kad pardavėjas, paslaugų teikėjas kliudė atlikti tyrimą, slėpė padarytą pažeidimą arba pakartotinai per vienus metus padarė pažeidimą, už kurį jau buvo paskirta šio įstatymo nustatyta bauda, įspėjimas.

5. Skundą dėl Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos nutarimo skirti baudą nagrinėjantis teismas, atsižvelgdamas į atsakomybę lengvinančias ir kitas aplinkybes (dėl kurių atitinkama bauda pardavėjui, paslaugų teikėjui būtų akivaizdžiai per didelė, nes neproporcinga padarytam pažeidimui ir dėl to neteisinga) ir vadovaudamasis teisingumo, protingumo kriterijais, turi teisę skirti mažesnę baudą, negu šio straipsnio 1 dalyje nustatyta minimali bauda.

6. Už informacijos, reikalingos tyrimui atlikti, nepateikimą, taip pat neteisingos ar ne visos informacijos pateikimą, vengimą Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos reikalavimu atvykti ir pateikti paaiškinimus, jeigu prieš tai buvo taikytas įspėjimas, gali būti skiriama bauda iki vieno tūkstančio litų.

7. Pardavėjai ir paslaugų teikėjai už kitus vartotojų teisių apsaugą reglamentuojančių teisės aktų pažeidimus atsako įstatymų nustatyta tvarka.

Straipsnio pakeitimas:

Nr. [XI-1620](#), 2011-10-13, *Žin.*, 2011, Nr. 129-6109 (2011-10-27)

Nr. [XII-701](#), 2013-12-19, paskelbta TAR 2014-01-07, i. k. 2014-00066

41 straipsnis. Pagrindas pradėti galimo vartotojų teisių pažeidimo nagrinėjimo procedūrą

Šio įstatymo 40 straipsnio 1 dalyje nurodyto vartotojų teisių pažeidimo (toliau – vartotojų teisių pažeidimas) nagrinėjimo procedūra pradedama:

1) gavus vartotojo, valstybės ir savivaldybių institucijos ir įstaigos, vartotojų asociacijos (toliau – pareiškėjai) skundą;

2) Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos iniciatyva priėmus motyvuotą sprendimą, jeigu ji nustato pakankamai duomenų apie galimą vartotojų teisių pažeidimą.

Įstatymas papildytas straipsniu:

Nr. [XI-1620](#), 2011-10-13, *Žin.*, 2011, Nr. 129-6109 (2011-10-27)

42 straipsnis. Skundo pradėti galimo vartotojų teisių pažeidimo nagrinėjimo procedūrą pateikimas ir jo nagrinėjimas

1. Skundas dėl galimo vartotojų teisių pažeidimo (toliau – skundas) Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai turi būti pateiktas raštu.

2. Skunde turi būti nurodyta:

1) pareiškėjo vardas, pavardė, adresas (jeigu kreipiasi fizinis asmuo) arba pavadinimas, kodas, buveinės adresas (jeigu kreipiasi juridinis asmuo) ir duomenys ryšiui palaikyti;

2) pareiškėjui žinomos galimo vartotojų teisių pažeidimo faktinės aplinkybės. Prie skundo pridedami jas patvirtinantys pareiškėjo turimi dokumentai.

3. Pradėti galimo vartotojų teisių pažeidimo nagrinėjimo procedūrą pagal pateiktą skundą atsisakoma, jeigu:

1) skunde nurodyto pažeidimo nagrinėjimas nepriskirtas Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos kompetencijai;

2) skunde nurodyti faktiniai duomenys jau buvo patikrinti ir dėl jų priimtas Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos nutarimas;

3) nėra faktinių duomenų, kurie leistų pagrįstai įtarti vartotojų teisių pažeidimą, arba pareiškėjas be pateisinamos priežasties per nustatytą terminą nepateikia jo skundą pagrindžiančių dokumentų;

4) nuo galimo šio įstatymo pažeidimo iki skundo pateikimo Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai dienos yra praėję daugiau kaip treji metai.

4. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba per 30 kalendorinių dienų nuo skundo, atitinkančio šiame straipsnyje nustatytus reikalavimus, gavimo dienos praneša pareiškėjui priežastis, dėl kurių atsisakoma pradėti vartotojų teisių pažeidimo nagrinėjimo procedūrą.

Įstatymas papildytas straipsniu:

Nr. [XI-1620](#), 2011-10-13, Žin., 2011, Nr. 129-6109 (2011-10-27)

43 straipsnis. Vartotojų teisių pažeidimo nagrinėjimo procedūros dalyviai ir kiti asmenys

1. Vartotojų teisių pažeidimo nagrinėjimo procedūros metu dalyvauja:

1) pardavėjas, paslaugų teikėjas, dėl kurio ši procedūra vykdoma;

2) pareiškėjas, kurio skundu remiantis pradėta vartotojų teisių pažeidimo nagrinėjimo procedūra;

3) ekspertai, specialistai ir kiti asmenys – Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos sprendimu.

2. Šio straipsnio 1 dalies 1 ir 2 punktuose nurodyti asmenys toliau šiame įstatyme vadinami vartotojų teisių pažeidimo nagrinėjimo procedūros dalyviais.

3. Vartotojų teisių pažeidimo nagrinėjimo procedūros dalyviams gali atstovauti jų atstovai.

Įstatymas papildytas straipsniu:

Nr. [XI-1620](#), 2011-10-13, Žin., 2011, Nr. 129-6109 (2011-10-27)

44 straipsnis. Vartotojų teisių pažeidimo nagrinėjimo tvarka ir terminai

1. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, pradėjusi vartotojų teisių pažeidimo nagrinėjimo procedūrą, raštu kreipiasi į pardavėją, paslaugų teikėją, kurio veiksmai skundžiami, ir paprašo per Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos nurodytą terminą pateikti motyvuotą paaiškinimą ir jį pagrindžiančius įrodymus apie aplinkybes, dėl kurių pradėta vartotojų teisių pažeidimo nagrinėjimo procedūra.

2. Vartotojų teisių pažeidimo nagrinėjimo procedūros dalyviams ne vėliau kaip prieš 14 kalendorinių dienų iki vartotojų teisių pažeidimo nagrinėjimo Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje dienos registruotu laišku pranešama apie galimą vartotojų teisių pažeidimą, šio pažeidimo nagrinėjimo vietą ir laiką, taip pat pasiūloma susipažinti su gautais dokumentais ir kita informacija, raštu pateikti paaiškinimus.

3. Jeigu vartotojų teisių pažeidimo nagrinėjimo procedūros dalyviai nedalyvauja galimo vartotojų teisių pažeidimo nagrinėjimo metu, šis pažeidimas gali būti nagrinėjamas tik tuo atveju, kai yra duomenų, kad jiems tinkamai ir laiku buvo pranešta apie vartotojų teisių pažeidimo nagrinėjimo vietą ir laiką.

4. Vartotojų teisių pažeidimo nagrinėjimo metu šios procedūros dalyviai turi teisę susipažinti su gautais dokumentais ir kita informacija, duoti žodinius ar rašytinius paaiškinimus, teikti prašymus, pateikti papildomą informaciją ir kitus dokumentus.

5. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba galimą vartotojų teisių pažeidimą išnagrinėja ir šio įstatymo 40 straipsnyje nurodytas sankcijas paskiria per įmanomai trumpesnį terminą, tačiau ne vėliau kaip per 4 mėnesius nuo šio įstatymo 41 straipsnyje nurodyto skundo gavimo Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje ar sprendimo priėmimo dienos.

Įstatymas papildytas straipsniu:

Nr. [XI-1620](#), 2011-10-13, Žin., 2011, Nr. 129-6109 (2011-10-27)

45 straipsnis. Pareiga teikti informaciją

Pardavėjas, paslaugų teikėjas, dėl kurio pradėta vartotojų teisių pažeidimo nagrinėjimo procedūra, privalo Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai pateikti informaciją ir dokumentus galimam vartotojų teisių pažeidimui tirti.

Įstatymas papildytas straipsniu:

Nr. [XI-1620](#), 2011-10-13, Žin., 2011, Nr. 129-6109 (2011-10-27)

46 straipsnis. Nutarimas atlikus vartotojų teisių pažeidimo nagrinėjimo procedūrą

1. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, atlikusi vartotojų teisių pažeidimo nagrinėjimo procedūrą, priima nutarimą, kuriame turi būti nurodyta:

- 1) nutarimą priėmusios institucijos pavadinimas;
- 2) nutarimo priėmimo data ir vieta;
- 3) nutarimą priėmusio asmens (kolegialaus organo) duomenys, posėdžio sekretorius, vartotojų teisių pažeidimo nagrinėjimo procedūros dalyviai ir kiti dalyvavę suinteresuoti asmenys;
- 4) pardavėjo ar paslaugos teikėjo, dėl kurio veiksmų (neveikimo) buvo priimtas nutarimas, duomenys;
- 5) skundo, pagal kurį pradėta vartotojų teisių pažeidimo nagrinėjimo procedūra, turinys;
- 6) nustatyto vartotojų teisių pažeidimo faktinės aplinkybės;
- 7) pažeidimo faktą patvirtinantys duomenys, kuriais grindžiamas nutarimas;
- 8) šio įstatymo straipsnis, nustatantis atsakomybę už pažeidimą;
- 9) pardavėjo ar paslaugų teikėjo, dėl kurio veiksmų (neveikimo) buvo priimtas nutarimas, paaiškinimai ir jų įvertinimas;
- 10) priimtas sprendimas;
- 11) nutarimo įvykdymo tvarka ir terminas, per kurį nutarimą būtina įvykdyti;
- 12) nutarimo apskundimo terminai ir tvarka.

2. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, atlikusi vartotojų teisių pažeidimo nagrinėjimo procedūrą, turi teisę priimti šiuos sprendimus:

- 1) įpareigoti pardavėją, paslaugų teikėją, pažeidusius vartotojų teises, nutraukti neteisėtus veiksmus;
- 2) taikyti šio įstatymo 40 straipsnyje nustatytas sankcijas;
- 3) netaikyti šio įstatymo 40 straipsnyje nustatytų sankcijų, kai nenustatomas vartotojų teisių pažeidimas.

3. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos nutarimas per 3 darbo dienas nuo jo priėmimo registruotu laišku išsiunčiamas pareiškėjui ir asmeniui, dėl kurio šis nutarimas priimtas.

Įstatymas papildytas straipsniu:

Nr. [XI-1620](#), 2011-10-13, Žin., 2011, Nr. 129-6109 (2011-10-27)

47 straipsnis. Viešas skelbimas

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, konstatavusi, kad pardavėjas, paslaugų teikėjas padarė vartotojų teisių pažeidimą, apie tai skelbia viešai savo interneto svetainėje praėjus 30 kalendorinių dienų po nutarimo priėmimo. Jeigu per 30 kalendorinių dienų nuo nutarimo priėmimo pardavėjas, paslaugų teikėjas, dėl kurio veiksmų nutarimas priimtas, apskundžia jį teismui, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba apie vartotojų teisių pažeidimą viešai savo interneto svetainėje skelbia pasibaigus teismo procesui.

Įstatymas papildytas straipsniu:

Nr. [XI-1620](#), 2011-10-13, Žin., 2011, Nr. 129-6109 (2011-10-27)

48 straipsnis. Nutarimo vykdymas

1. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos nutarimas turi būti įvykdytas ne vėliau kaip per vieną mėnesį nuo dienos, kurią vartotojų teisių pažeidimą padariusiam pardavėjui,

paslaugų teikėjui jis buvo įteiktas. Apskundus Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos nutarimą dėl baudos skyrimo, bauda turi būti sumokėta ne vėliau kaip per 30 kalendorinių dienų nuo teismo sprendimo, kuriuo atmetas skundas, įsiteisėjimo dienos.

2. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos nutarimas yra vykdomasis dokumentas, vykdomas Civilinio proceso kodekso nustatyta tvarka. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos nutarimas gali būti pateikiamas vykdyti ne vėliau kaip per 3 metus nuo jo priėmimo dienos.

Įstatymas papildytas straipsniu:

Nr. [XI-1620](#), 2011-10-13, Žin., 2011, Nr. 129-6109 (2011-10-27)

49 straipsnis. Nutarimo apskundimas

1. Pardavėjas, paslaugų teikėjas, pareiškėjas, nesutinkantys su Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos nutarimu, turi teisę per 30 kalendorinių dienų nuo nutarimo priėmimo dienos apskųsti jį teismui Administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka.

2. Kreipimasis į teismą sustabdo Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos nutarimo dėl baudos skyrimo vykdymą.

Įstatymas papildytas straipsniu:

Nr. [XI-1620](#), 2011-10-13, Žin., 2011, Nr. 129-6109 (2011-10-27)

Skelbiu šį Lietuvos Respublikos Seimo priimtą įstatymą.

RESPUBLIKOS PREZIDENTAS

ALGIRDAS BRAZAUSKAS

Lietuvos Respublikos
vartotojų teisių apsaugos įstatymo
priedas

ĮGYVENDINAMI EUROPOS SĄJUNGOS TEISĖS AKTAI

1. 1998 m. gegužės 19 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 98/27/EB dėl draudimų ginant vartotojų interesus (OL 2004 m. specialusis leidimas, 15 skyrius, 4 tomas, p. 223) su paskutiniais pakeitimais, padarytais 2002 m. rugsėjo 23 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2002/65/EB (OL 2004 m. specialusis leidimas, 6 skyrius, 4 tomas, p. 321).

2. 1999 m. gegužės 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 1999/44/EB dėl vartojimo prekių pardavimo ir susijusių garantijų tam tikrų aspektų (OL 2004 m. specialusis leidimas, 15 skyrius, 4 tomas, p. 223).

3. 2002 m. rugsėjo 23 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2002/65/EB dėl nuotolinės prekybos vartotojams skirtomis finansinėmis paslaugomis ir iš dalies keičianti Tarybos direktyvą 90/619/EB ir direktyvas 97/7/EB ir 98/27/EB (OL 2004 m. specialusis leidimas, 6 skyrius, 4 tomas, p. 321).

4. 2004 m. spalio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 dėl nacionalinių institucijų, atsakingų už vartotojų apsaugos teisės aktų vykdymą, bendradarbiavimo (OL 2004 L 364, p.1).

5. 2007 m. lapkričio 13 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2007/64/EB dėl mokėjimo paslaugų vidaus rinkoje, iš dalies keičianti direktyvas 97/7/EB, 2002/65/EB, 2005/60/EB ir 2006/48/EB ir panaikinti Direktyvą 97/5/EB (OL 2007 L 319, p. 1).

6. 2009 m. sausio 14 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2008/122/EB dėl vartotojų apsaugos, susijusios su kai kuriais pakaitinio naudojimosi, ilgalaikio atostogų produkto, pardavimo ir keitimosi sutarčių aspektais (OL 2009 L 33, p. 10).

Papildoma punktu nuo 2014-06-13:

7. 2011 m. spalio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2011/83/ES dėl vartotojų teisių, kuria iš dalies keičiamos Tarybos direktyva 93/13/EEB ir Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 1999/44/EB bei panaikinamos Tarybos direktyva 85/577/EEB ir Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 97/7/EB (OL 2011 L 304, p. 64).

Priedo pakeitimai:

Nr. [XI-562](#), 2009-12-10, Žin., 2009, Nr. 153-6900 (2009-12-28)

Nr. [XI-1620](#), 2011-10-13, Žin., 2011, Nr. 129-6109 (2011-10-27)

Nr. [XII-701](#), 2013-12-19, paskelbta TAR 2014-01-07, i. k. 2014-00066

Pakeitimai:

1.

Lietuvos Respublikos Seimas, Įstatymas

Nr. [VIII-1946](#), 00.09.19, Žin., 2000, Nr. 85-2581 (00.10.11)

VARTOTOJŲ TEISIŲ GYNIMO ĮSTATYMO PAKEITIMO ĮSTATYMAS

Nauja įstatymo redakcija

Vartotojų teisių gynimo įstatymo pakeitimo įstatymas, išskyrus Vartotojų teisių gynimo įstatymo 29 ir 30 straipsnius, įsigalioja nuo 2001 m. sausio 1 d.

Iki 2004 m. sausio 1 d. vietoj Vartotojų teisių gynimo įstatymo 7 straipsnio 4 ir 6 dalyse nurodyto 2 metų termino taikomas 6 mėnesių terminas.

2.

Lietuvos Respublikos Seimas, Įstatymas

Nr. [IX-1575](#), 2003-05-22, Žin., 2003, Nr. 54-2372 (2003-06-04)

VARTOTOJŲ TEISIŲ GYNIMO ĮSTATYMO 5 STRAIPSNIO PAPILDYMO ĮSTATYMAS

3.

Lietuvos Respublikos Seimas, Įstatymas

Nr. [IX-2173](#), 2004-04-27, Žin., 2004, Nr. 72-2496 (2004-04-30)

VARTOTOJŲ TEISIŲ GYNIMO ĮSTATYMO 1, 2, 4, 30 STRAIPSNIŲ PAKEITIMO IR PAPILDYMO BEI ĮSTATYMO PAPILDYMO DEVINTUOJU, DEŠIMTUOJU SKIRSNIAIS IR PRIEDU ĮSTATYMAS

Šio įstatymo 4 straipsnis įsigalioja nuo 2004 m. rugsėjo 1 d.

4.

Lietuvos Respublikos Seimas, Įstatymas

Nr. [X-498](#), 2006-01-19, Žin., 2006, Nr. 17-594 (2006-02-11)

VARTOTOJŲ TEISIŲ GYNIMO ĮSTATYMO 5, 8, 10, 29 IR 30 STRAIPSNIŲ PAKEITIMO ĮSTATYMAS

5.

Lietuvos Respublikos Seimas, Įstatymas

Nr. [X-1014](#), 2007-01-12, Žin., 2007, Nr. 12-488 (2007-01-30)

VARTOTOJŲ TEISIŲ GYNIMO ĮSTATYMO PAKEITIMO ĮSTATYMAS

Nauja įstatymo redakcija

Keistas įstatymo pavadinimas

Šis įstatymas, išskyrus šio straipsnio 3 dalį, įsigalioja 2007 m. kovo 1 d.

6.

Lietuvos Respublikos Seimas, Įstatymas

Nr. [XI-562](#), 2009-12-10, Žin., 2009, Nr. 153-6900 (2009-12-28)
VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS ĮSTATYMO 1 STRAIPSNIO IR PRIEDO PAPILDYMO
ĮSTATYMAS

7.

Lietuvos Respublikos Seimas, Įstatymas

Nr. [XI-1620](#), 2011-10-13, Žin., 2011, Nr. 129-6109 (2011-10-27)

VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS ĮSTATYMO 2, 5, 16, 36, 37 STRAIPSNIŲ IR DEVINTOJO
SKIRSNIO PAKEITIMO IR ĮSTATYMO PRIEDO PAPILDYMO ĮSTATYMAS

Šis įstatymas, išskyrus 8 straipsnį, įsigalioja 2011 m. gruodžio 1 d.

8.

Lietuvos Respublikos Seimas, Įstatymas

Nr. [XI-1686](#), 2011-11-17, Žin., 2011, Nr. 146-6832 (2011-12-01)

VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS ĮSTATYMO 22 STRAIPSNIO PAKEITIMO ĮSTATYMAS

Šis įstatymas įsigalioja 2012 m. sausio 1 d.

9.

Lietuvos Respublikos Seimas, Įstatymas

Nr. [XI-1765](#), 2011-12-01, Žin., 2011, Nr. 153-7202 (2011-12-15)

VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS ĮSTATYMO 10, 19 IR 21 STRAIPSNIŲ PAKEITIMO
ĮSTATYMAS

Šis įstatymas, išskyrus šio straipsnio 2 dalį, įsigalioja 2012 m. liepos 1 d.

10.

Lietuvos Respublikos Seimas, Įstatymas

Nr. [XII-267](#), 2013-05-07, Žin., 2013, Nr. 54-2672 (2013-05-25)

VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS ĮSTATYMO 20 STRAIPSNIO PAKEITIMO ĮSTATYMAS

11.

Lietuvos Respublikos Seimas, Įstatymas

Nr. [XII-701](#), 2013-12-19, paskelbta TAR 2014-01-07, i. k. 2014-00066

LIETUVOS RESPUBLIKOS VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS ĮSTATYMO 2, 4, 5, 14, 15, 37, 40
STRAIPSNIŲ BEI PRIEDO PAKEITIMO IR PAPILDYMO IR 16 STRAIPSNIO PRIPAŽINIMO
NETEKUSIU GALIOS ĮSTATYMAS

Šis įstatymas įsigalioja 2014 m. birželio 13 d.

*** Pabaiga ***

Redagavo Aušrinė Trapinskienė (2014-01-17)

ausrine.trapinskiene@lrs.lt