

Suvestinė redakcija nuo 2022-01-01

Įsakymas paskelbtas: TAR 2021-12-31, i. k. 2021-27885



VALSTYBINĖS VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBOS DIREKTORIUS

ĮSAKYMAS

DĖL ŪKIO SUBJEKTŲ KONSULTAVIMO VALSTYBINĖJE VARTOTOJŲ TEISIŲ
APSAUGOS TARNYBOJE TAISYKLIŲ PATVIRTINIMO

2021 m. kovo 15 d. Nr. 1-68
Vilnius

Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 32 straipsniu ir Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2015 m. gruodžio 23 d. nutarimu Nr. 1333 „Dėl Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos nuostatų patvirtinimo“ patvirtintų Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos nuostatų 9.1.5 papunkčiu bei siekdama užtikrinti tinkamą, vienodą ir neprieštarinę ūkio subjektų konsultavimą Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje:

1. T v i r t i n u Ūkio subjektų konsultavimo Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje taisykles (pridedama).
2. P r i p a ž i s t u netekusiu galios Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus 2019 m. birželio 7 d. įsakymą Nr. 1-176 „Dėl ūkio subjektų konsultavimo Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje tvarkos patvirtinimo“.

Direktorė

Neringa Ulbaitė

ŪKIO SUBJEKTŲ KONSULTAVIMO VALSTYBINĖJE VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBOJE TAISYKLĖS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Ūkio subjektų konsultavimo Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje taisyklės (toliau – Taisyklės) nustato ūkio subjektų konsultacijų vartotojų teisių apsaugos, ne maisto produktų rinkos priežiūros, turizmo paslaugų teikėjų veiklos priežiūros ir kitais teisės aktuose Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos (toliau – Tarnyba) kompetencijai priskirtais klausimais rengimo, teikimo ir skelbimo tvarką, siekiant užtikrinti tinkamą, vienodą ir neprieštarinę metodinės informacijos teikimą ir Tarnybos kompetencijai priskirtų teisės aktų reikalavimų laikymąsi.

2. Taisyklės parengtos įgyvendinant Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 32 straipsnio nuostatas dėl ūkio subjektų konsultavimo, Institucijų atliekamų priežiūros funkcijų optimizavimo gairių aprašo, patvirtinto Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2010 m. gegužės 4 d. nutarimu Nr. 511 „Dėl institucijų atliekamų priežiūros funkcijų optimizavimo“, nuostatas, vadovaujantis Teisės aktų, reguliuojančių ūkio subjektų priežiūrą atliekančių institucijų veiklą ir įtvirtinančių atitinkamų priežiūros sričių reikalavimus, sąrašo rengimo ir skelbimo rekomendacijomis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos teisingumo ministro 2010 m. lapkričio 10 d. įsakymu Nr. 1R-247 „Dėl Teisės aktų, reguliuojančių ūkio subjektų priežiūrą atliekančių institucijų veiklą ir įtvirtinančių atitinkamų priežiūros sričių reikalavimus, sąrašo rengimo ir skelbimo rekomendacijų patvirtinimo“ (toliau – Rekomendacijos) ir Vienodos ir kokybiškos asmenų konsultavimo praktikos užtikrinimo gairėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos ūkio ministro ir Lietuvos Respublikos teisingumo ministro 2015 m. liepos 3 d. įsakymu Nr. 4-432/1R-169 „Dėl Verslo priežiūros institucijų kontrolinių klausimynų rengimo ir atnaujinimo tvarkos aprašo, Rizikos vertinimu pagrįstos ūkio subjektų veiklos priežiūros gairių ir Vienodos ir kokybiškos asmenų konsultavimo praktikos užtikrinimo gairių patvirtinimo“.

3. Taisyklėse vartojamos sąvokos:

3.1. **Konsultacija** – Tarnybos paaiškinimas, nuomonė dėl Tarnybos kompetencijai priskirtų teisės aktų nuostatų taikymo ar kitų su vartotojų teisių apsauga, ne maisto produktų rinkos priežiūra ar turizmo paslaugų teikėjų veiklos priežiūra susijusių klausimų.

3.2. **Konsultacinis vizitas** – Tarnybos valstybės tarnautojų ir darbuotojų (toliau – darbuotojai) atliekama ūkio subjektų veiklos stebėseną, apimanti ūkio subjektų pateiktos informacijos analizę ir vertinimą, ūkio subjektų konsultavimą ir metodinės pagalbos teikimą, ūkio subjektų vizitavimą, siekiant nustatyti ir pašalinti trūkumus ne maisto produktų saugos bei ženklinimo srityse.

3.3. **Dažniausiai užduodami klausimai** – vienodam ir neprieštarinam konsultavimui užtikrinti skirta susistemintų paaiškinimų ir konsultacijų skiltis, kaip viešoji konsultacija skelbiama Tarnybos interneto svetainėje www.vvtat.lt skiltyje „Konsultavimas“.

3.4. **Teisės aktų sąvadas** – teisės aktų, nustatančių Tarnybos veiklą ir įtvirtinančių ne maisto produktų rinkos priežiūros, turizmo paslaugų teikėjų veiklos priežiūros bei vartotojų teisių apsaugos sričių reikalavimus teminis sąvadas, kaip viešoji konsultacija paskelbtas Tarnybos interneto svetainėje.

II SKYRIUS TEISĖS AKTŲ SĄVADO RENGIMAS IR SKELBIMAS

4. Teisės aktų sąvadas ir jo pakeitimai rengiami Tarnybos Rinkos priežiūros skyriaus ir skelbiami Rekomendacijų nustatyta tvarka iš karto, kai pasikeičia sąvade esančio teisės akto pavadinimas, sąvade esantis teisės aktas pripažįstamas netekusiu galios ar priimamas naujas teisės aktas, kuris įrašytinas į teisės aktų sąvadą.

5. Teisės aktų sąvadas ir jo pakeitimai derinami su Tarnybos struktūrinių padalinių vadovais pagal kompetencijos sritį. Šis sąvadas ir jo pakeitimai tvirtinami Tarnybos direktoriaus įsakymu.

6. Patvirtintas teisės aktų sąvadas ir jo pakeitimai skelbiami Tarnybos interneto svetainėje www.vvtat.lt skiltyje „Konsultavimas“ ir skiltyje „Teisinė informacija“.

III SKYRIUS KONSULTACIJŲ TEIKIMAS IR SKELBIMAS

7. Konsultacijos ūkio subjektams teikiamos:

- 7.1. ne maisto produktų rinkos priežiūros srityje;
- 7.2. turizmo paslaugų teikėjų veiklos priežiūros srityje;
- 7.3. rekreacinių paslaugų srityje;
- 7.4. energijos pirkimo pardavimo srityje;
- 7.5. geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo paslaugų srityje;
- 7.6. komunalinių paslaugų srityje;
- 7.7. statybos paslaugų srityje;
- 7.8. reklamos srityje;
- 7.9. nesąžiningos komercinės veiklos srityje;
- 7.10. nuotolinės prekybos srityje;
- 7.11. nesąžiningų vartojimo sutarčių sąlygų srityje;
- 7.12. kitose Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 22 straipsnio 1 dalies 1–5 punktuose nenurodytose vartotojų teisių apsaugos srityse.

8. Konsultacijų ūkio subjektams teikimą užtikrina skyriaus vedėjas, atsakingas už ūkio subjekto klausimą (-uose) nurodytą sritį.

9. Ūkio subjektus Taisyklių 7 punkte nurodytose srityse konsultuojančių Tarnybos darbuotojų kontaktai skelbiami Tarnybos interneto svetainėje skiltyje „Konsultavimas“.

10. Ūkio subjektai klausimus gali pateikti žodžiu (telefonu ar atvykus į Tarnybą), raštu (asmeniui ar jo atstovui atvykus į Tarnybą, atsiuntus klausimus paštu arba pateikus elektroniniais ryšiais).

11. Atsakymai į ūkio subjektų klausimus teikiami valstybine kalba ir tokiu būdu, koku pateiktas klausimas, jeigu ūkio subjektas nepageidauja gauti atsakymo kitu būdu.

12. Į žodžiu pateiktus klausimus atsakoma tą pačią darbo dieną, jeigu klausimo pobūdis nereikalauja išsamesnio nagrinėjimo. Jeigu į žodžiu pateiktą ūkio subjekto klausimą negalima atsakyti tą pačią darbo dieną, ūkio subjektui pasiūloma ir sudaroma galimybė išdėstyti klausimą raštu arba elektroniniais ryšiais.

13. Tarnybos darbuotojų telefonu teikiamos konsultacijos įrašomos ir saugomos šešis mėnesius.

Punkto pakeitimai:

Nr. [1-330](#), 2021-12-31, paskelbta TAR 2021-12-31, i. k. 2021-27912

14. Ūkio subjektui pageidaujant, turi būti sudarytos sąlygos išklausti/gauti jo pokalbio, kuris įvyko per einamuosius šešis mėnesius, įrašą, išsiunčiant elektroniniu būdu.

Punkto pakeitimai:

Nr. [1-330](#), 2021-12-31, paskelbta TAR 2021-12-31, i. k. 2021-27912

15. Visos ūkio subjektams teikiamos konsultacijos (žodžiu, el. paštu, raštu) yra registruojamos Tarnybos dokumentų valdymo sistemoje. Žodžiu ir el. paštu ūkio subjektams teikiamas konsultacijas registruoja šias konsultacijas tiekiantis Tarnybos darbuotojas. Raštu ūkio

subjektams teikiamas konsultacijas registruoja Vidaus administravimo skyriaus darbuotojas.

16. Atsakymai į ūkio subjektų klausimus, pateiktus elektroniniu būdu ir nepasirašytus elektroniniu parašu, rengiami ir teikiami elektroniniu būdu, pažymint, kad tai yra Tarnybos nuomonė.

17. Į ūkio subjektų elektroniniu būdu pateiktus pasiteiravimus, kurie nereikalauja detalios situacijos analizės, papildomo tyrimo ar papildomai surinkti duomenis, atsakoma ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo elektroninio pasiteiravimo gavimo.

18. Atsakymai į ūkio subjektų raštu pateiktus klausimus teikiami per 20 darbo dienų nuo prašymo gavimo Tarnyboje.

19. Siekdami užtikrinti vienodą ir neprieštarinę ūkio subjektų konsultavimą, konsultacijas teikiantys Tarnybos darbuotojai privalo nuolat sekti informacinėje duomenų saugojimo sistemoje „TULPE“, dokumentų valdymo sistemoje „Doclogix“ ir Tarnybos interneto svetainėje skelbiamą informaciją, kuri yra atnaujinama nuolat, bet ne rečiau kaip kartą per ketvirtį.

20. Tarnybos konsultacijos aktualiais arba dažniausiai užduodamais klausimais skelbiamos Tarnybos interneto svetainės skilties „Konsultavimas“ dalyje „Dažniausiai užduodami klausimai“.

21. Apibendrinta informacija apie ūkio subjektų konsultavimo veiklą skelbiama metinėse Tarnybos veiklos ataskaitose.

22. Tarnyba gali organizuoti konsultacijas tikslinėms ūkio subjektų grupėms (pavyzdžiui, ūkio subjektus vienijančių asociacijų atstovams ir kt.), iš anksto suderinus konsultacijos temą, susitikimo vietą ir laiką.

23. Įgyvendindama 2015 m. gruodžio 23 d. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimu Nr. 1333 „Dėl Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos nuostatų patvirtinimo“ patvirtintų Tarnybos nuostatų 9.1.4. ir 9.1.5. papunkčius, Tarnyba organizuoja mokymus–seminarus verslininkams ne maisto produktų rinkos priežiūros bei vartotojų teisių apsaugos klausimais. Mokymų–seminarų verslininkams planas tvirtinamas Tarnybos direktoriaus įsakymu ir skelbiamas Tarnybos interneto svetainės skilties „Verslininkams“ dalyje „Mokymai ir seminarai“.

24. Ūkio subjektus konsultuojančių skyrių vedėjai periodiškai, bet ne rečiau kaip kartą per ketvirtį, atsitiktine tvarka įvertina pavaldžių darbuotojų teikiamas ūkio subjektų konsultacijas (žodžiu, telefonu, el. paštu, raštu), teikia rekomendacijas dėl nustatytų neatitikimų, esant poreikiui inicijuoja darbuotojų mokymus ir imasi priemonių, kad būtų užtikrinamas vienodas ir neprieštarinę ūkio subjektų konsultavimas. Vertinant konsultacijas, užpildoma konsultacijų vertinimo lentelė (Taisyklių 2 priedas).

Punkto pakeitimai:

Nr. [1-330](#), 2021-12-31, paskelbta TAR 2021-12-31, i. k. 2021-27912

IV SKYRIUS

KONSULTACINIO VIZITO ATLIKIMO TVARKA

25. Konsultacinius vizitus atlieka Tarnybos darbuotojai.

26. Konsultacinių vizitų tikslas – informacijos apie ūkio subjektą vertinimas, konsultacijų ir metodinės pagalbos ūkio subjektui teikimas.

27. Konsultacinio vizito metu Tarnybos darbuotojas išsiaiškina, kokia metodinė pagalba reikalinga ūkio subjektui. Metodinės pagalbos tikslas – sudaryti sąlygas nuolat tobulinti kvalifikaciją ir kompetenciją, lengviau surasti iškilusių problemų sprendimus, aptarti ir skleisti gerą patirtį. Atliekant ūkio subjekto konsultacinį vizitą, prioritetas taikomas šių subjektų konsultavimui ir metodinės pagalbos teikimui ne maisto produktų saugos, ženklinimo ir kitais klausimais. Šiems ūkio subjektams poveikio priemonės taikomos tik išimtiniais atvejais, kaip paskutinė priemonė, visuomet iš anksto įvertinus, ar teisės aktų reikalavimų laikymasis negali būti užtikrintas konsultuojant ūkio subjektą ir tik tuomet, kai jos yra būtinos ir neišvengiamos, siekiant užkirsti kelią žalos asmens sveikatai, gyvybei ar kitų asmenų interesams arba aplinkai atsiradimui.

28. Tarnybos darbuotojas, atlikęs ūkio subjekto konsultacinį vizitą, surašo Konsultacinio vizito pažymą (Taisyklių 1 priedas) ir per 5 darbo dienas pateikia ją ūkio subjektui.

29. Ūkio subjekto konsultacinio vizito pažymą suvedama Tarnybos informacinėje sistemoje RIPRIS (dėl apskaitos), patikrinimo tipą nurodant „konsultacinis vizitas“.

V SKYRIUS

INFORMACIJOS RENGIMAS IR SKELBIMAS

30. Informaciją „Dažniausiai užduodamų klausimų“ skilčiai parengia ir pildo Tarnybos darbuotojai pagal jiems priskirtą konsultavimo sritį, apibendrinę ūkio subjektų gautus klausimus ir jiems suteiktas konsultacijas, taip pat visus kitus klausimus, kurie yra arba gali būti aktualūs tam tikrą veiklą vykdančioms ūkio subjektams.

31. Metų pabaigoje ūkio subjektus konsultuojantis skyrius pagal jam priskirtą konsultavimo sritį surenka informaciją apie konsultacijų aktualumą, naudingumą, išskiria aktualiausius klausimus ir panaudoja šią informaciją ataskaitų apie vykdomą veiklą rengimui bei „Dažniausiai užduodamų klausimų“ skilties atnaujinimui.

32. Darbuotojas „Dažniausiai užduodamų klausimų“ skilčiai parengtą informacijos projektą, suderintą su savo skyriaus vedėju ir Tarptautinių ir viešųjų ryšių skyriumi.

33. Tarptautinių ir viešųjų ryšių skyrius skelbia apibendrintą ūkio subjektams aktualią informaciją Tarnybos interneto svetainėje skiltyje „Konsultavimas“ dalyje „Dažniausiai užduodami klausimai“.

VI SKYRIUS

BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

34. Taisyklės privalomos Tarnybos darbuotojams, teikiantiems konsultacijas ūkio subjektams Taisyklių 7 punkte nurodytais klausimais, apibendrinantiems Taisyklėse nurodytą informaciją, rengiantiems Tarnybos metinius veiklos planus ir veiklos ataskaitas.

35. Paaiškėjus, kad patvirtinta rašytine arba viešai paskelbta konsultacija, kuri vėlesne konsultacija, aukštesniojo pagal pavaldumą viešojo administravimo subjekto konsultacija ar kitu administraciniu sprendimu arba teismo sprendimu pripažįstama kaip neatitinkanti teisės aktų reikalavimų (klaidinga), ūkio subjektui poveikio priemonės už netinkamą teisės aktų vykdymą, kurį lėmė klaidinga konsultacija, netaikomos, išskyrus Viešojo administravimo įstatymo 32 straipsnio 3 dalyje nurodytus atvejus.

36. Taikant išankstinio įsipareigojimo dėl teisės aktų nuostatų taikymo principą (angl. *binding ruling*), pritarus ūkio subjekto paaiškinimui, kaip ūkio subjektas ketina laikytis tam tikrų teisės aktų reikalavimų, kurių priežiūra priskirta Tarnybos kompetencijai, atliekant šio ūkio subjekto veiklos patikrinimus, ūkio subjektui negali būti taikomos poveikio priemonės, jeigu jis laikėsi teisės aktų taip, kaip nurodė savo paaiškinime, kurį patvirtino Tarnyba.

VALSTYBINĖ VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBA

KONSULTACINIO VIZITO PAŽYMA

(data)

(surašymo vieta)

Konsultavo (pareigos, vardas ir pavardė) _____

Padalinys _____

Konsultavimo vieta (adresas) _____

Konsultuojamas Ūkio subjektas:
(pavadinimas, kodas, buveinės adresas) _____

Fizinis asmuo (vardas ir pavardė, verslo liudijimo data, registracijos Nr., pažymos apie vykdomą
individualią veiklą data, registracijos Nr.) _____

Konsultacijos metu dalyvavo Ūkio subjekto atstovas/atstovai (pareigos, vardas ir pavardė): _____

Konsultacijos data _____
(data)

Įvertino pateiktų į rinką ne maisto gaminių/paslaugų atitiktį šių teisės aktų reikalavimams:

1. _____
2. _____

Kokia pagalba (konsultavimas; metodinė ar kita pagalba) suteikta Ūkio subjektui:

PRIDEDAMA:

1. _____

2. _____

VALSTYBINĖ VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBA

KONSULTACIJŲ VERTINIMO LENTELĖ

Eil. Nr.	Kriterijaus pavadinimas	Taip	Ne	Neaktualu	Pastabos
	Pasisveikinimas				
1	<i>Ar Konsultantas tinkamai pasisveikinimo?</i>				
2	<i>Ar Konsultantas prisistatė vardu?</i>				
3	<i>Ar Konsultantas pristatė įstaigos vardu?</i>				
	Interesanto duomenys				
4	<i>Ar Konsultantas pakartojo / patikslino Interesanto klausimą?</i>				
5	<i>Ar Konsultantas klausė papildomų klausimų tam, kad atskleistų klausimo esmę?</i>				
	Vykdydamas				
6	<i>Ar Konsultantas atsakė į Interesanto klausimą tiksliai ir teisingai?</i>				
7	<i>Ar Konsultantas nukreipė Interesantą ten, kur gali rasti atsakymą?</i>				
8	<i>Ar Konsultantas pagrįstai ir tiksliai peradresavo skambutį?</i>				
9	<i>Ar Konsultantas nukreipė Interesantą ten, kur gali rasti papildomos informacijos?</i>				
10	<i>Ar Konsultanto klausimai buvo efektyvūs?</i>				
11	<i>Ar Konsultantas citavo duomenų bazės „Konsultacijų medis“ turinį?</i>				
12	<i>Ar Konsultantas priminė Interesantui apie interneto svetainę?</i>				
13	<i>Ar Konsultantas tinkamai atsisveikino?</i>				
14	<i>Ar Interesantas buvo išklaustas jį nepertraukiant?</i>				
15	<i>Ar Konsultantas elgėsi profesionaliai per visą pokalbį?</i>				
16	<i>Ar kalbėjo maloniai, draugiškai ir paslaugiai?</i>				
	Iš viso				

Papildyta priedu:

Nr. [1-330](#), 2021-12-31, paskelbta TAR 2021-12-31, i. k. 2021-27912

Pakeitimai:

1.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, Įsakymas

Nr. [1-330](#), 2021-12-31, paskelbta TAR 2021-12-31, i. k. 2021-27912

Dėl Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus 2021 m. kovo 15 d. įsakymo Nr. 1-68 „Dėl Ūkio subjektų konsultavimo Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje taisyklių patvirtinimo“ pakeitimo

