



LIETUVOS RESPUBLIKOS TEISINGUMO MINISTRAS

ĮSAKYMAS

**DĖL VARTOJIMO GINČŲ NETEISMINIO SPRENDIMO SUBJEKTŲ IR INSTITUCIJŲ,
ATSAKINGŲ UŽ VARTOTOJŲ APSAUGOS TEISĖS AKTŲ VYKDYMĄ, KEITIMOSI
INFORMACIJA IR BENDRADARBIAVIMO TVARKOS APRAŠO PATVIRTINIMO**

2016 m. sausio 20 d. Nr. 1R-23

Vilnius

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 29⁴ straipsniu,
tvirtinu Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektų ir institucijų, atsakingų už
vartotojų apsaugos teisės aktų vykdymą, keitimosi informacija ir bendradarbiavimo tvarkos aprašą
(pridedama).

Teisingumo ministras

Juozas Bernatonis

PATVIRTINTA

Lietuvos Respublikos teisingumo ministro

2016 m. sausio 20 d. įsakymu Nr. 1R-23

**VARTOJIMO GINČŲ NETEISMINIO SPRENDIMO SUBJEKTŲ IR INSTITUCIJŲ,
ATSAKINGŲ UŽ VARTOTOJŲ APSAUGOS TEISĖS AKTŲ VYKDYMĄ, KEITIMOSI
INFORMACIJA IR BENDRADARBIAVIMO TVARKOS APRAŠAS**

**I SKYRIUS
BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektų ir institucijų, atsakingų už vartotojų apsaugos teisės aktų vykdymą, keitimosi informacija ir bendradarbiavimo tvarkos aprašas (toliau – aprašas) nustato keitimosi informacija ir bendradarbiavimo tarp vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektų ir institucijų, įgyvendinančių 2004 m. spalio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (EB) Nr. 2006/2004 dėl nacionalinių institucijų, atsakingų už vartotojų apsaugos teisės aktų vykdymą, bendradarbiavimo (OL 2004 L 364, p. 1) (toliau – Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004), tvarką.

2. Šiame apraše vartojamos sąvokos suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatyme ir Reglamente (EB) Nr. 2006/2004.

3. Šis aprašas užtikrina Europos Parlamento ir Tarybos 2013 m. gegužės 21 d. direktyvos 2013/11/ES dėl alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo, kuria iš dalies keičiamas Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2009/22/EB (OL 2013 L 165, p. 63), įgyvendinimą.

4. Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektai ir institucijos, įgyvendinančios Reglamentą (EB) Nr. 2006/2004, turi užtikrinti, kad keitimasis informacija ir bendradarbiavimas pagal šį aprašą atitiktų 1995 m. spalio 24 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvoje 95/46/EB dėl asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo (OL 2004 m. specialusis leidimas, 13 skyrius, 15 tomas, p. 355) nustatytas asmens duomenų apsaugos taisyklės.

**II SKYRIUS
KREIPIMASIS Į KOMPETENTINGĄ INSTITUCIJĄ**

5. Vartojimo ginčą nagrinėjantis vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektas prireikus kreipiasi dėl reikalingos informacijos į kompetentingą instituciją, kuri įgyvendina Reglamentą (EB) Nr. 2006/2004 vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjekto nagrinėjamo ginčo srityje.

6. Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjekto kreipimasis į kompetentingą instituciją turi būti pagrįstas konkrečiu vartojimo ginču, kuriam nagrinėti reikalinga informacija apie tam tikro verslo sektoriaus praktiką, dėl kurios vartotojai yra pateikę skundų, arba techninis įvertinimas ar kita informacija, kai toks įvertinimas ir (ar) informacija yra būtini konkrečiam vartojimo ginčui nagrinėti ir yra prieinama.

7. Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjekto kreipimasis į kompetentingą instituciją turi būti nurodytas terminas, iki kada kompetentinga institucija turi pateikti informaciją vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektui. Nurodomas terminas turi būti ne trumpesnis nei 20 dienų.

8. Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjekto kreipimesi į kompetentingą instituciją turi būti nurodyta ši informacija:

8.1. vartotojo įprastinė gyvenamoji vieta;

8.2. duomenys apie pardavėją ar paslaugų teikėją, įskaitant jo įsteigimo vietą;

8.3. prekės ar paslaugos rūšis;

8.4. ginčo apibūdinimas;

8.5. pardavėjo ar paslaugų teikėjo naudojami reklamos ar pardavimo būdai;

8.6. prašoma tam tikro verslo sektoriaus praktika, techninis įvertinimas ar kita prašoma informacija;

8.7. informacijos pateikimo terminas.

9. Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektas, kreipdamasis į kompetentingą instituciją, turi užtikrinti asmens duomenų, valstybės, tarnybos, komercinės, banko, profesinės ir kitų įstatymų saugomų paslapčių apsaugą, taip pat vartotojo teisės į privataus gyvenimo neliečiamumą apsaugą.

10. Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjekto kreipimasis turi būti pateiktas kompetentingai institucijai, kurios funkcijos yra susijusios su prašoma informacija. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, vykdanči bendros ryšių palaikymo tarnybos Lietuvoje funkcijas pagal Reglamentą (EB) Nr. 2006/2004, konsultuoja dėl tam tikrų kreipimųsi priskyrimo kompetentingai institucijai.

III SKYRIUS

KOMPETENTINGOS INSTITUCIJOS INFORMACIJOS PATEIKIMAS

11. Kompetentinga institucija, gavusi vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjekto kreipimąsi dėl informacijos pateikimo, įvertina, ar vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjekto prašoma informacija yra susijusi su kompetentingos institucijos vykdomomis funkcijomis ir priklauso Reglamento (EB) Nr. 2006/2004 taikymo sričiai.

12. Priimtas vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjekto kreipimasis dėl informacijos pateikimo nagrinėjamas, vadovaujantis Reglamento (EB) Nr. 2006/2004 nustatyta tvarka.

13. Jeigu Lietuvos kompetentinga institucija turi prašomą informaciją ir nėra poreikio pateikti prašymą kitos Europos Sąjungos valstybės narės kompetentingai institucijai Reglamento (EB) Nr. 2006/2004 nustatyta tvarka, atsakymą pateikia Lietuvos kompetentinga institucija. Jeigu Lietuvos kompetentinga institucija neturi prašomos informacijos, ji gali pateikti prašymą dėl informacijos pateikimo kitos Europos Sąjungos valstybės narės kompetentingai institucijai Reglamento (EB) Nr. 2006/2004 nustatyta tvarka.

14. Kompetentingos institucijos atsisakymas pateikti prašomą informaciją turi būti motyvuotas.

15. Kompetentinga institucija, pateikdama informaciją vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektui, turi užtikrinti asmens duomenų, valstybės, tarnybos, komercinės, banko, profesinės ir kitų įstatymų saugomų paslapčių apsaugą, taip pat vartotojo teisės į privataus gyvenimo neliečiamumą apsaugą.

IV SKYRIUS

VARTOJIMO GINČŲ NETEISMINIO SPRENDIMO SUBJEKTŲ INFORMACIJOS PATEIKIMAS

16. Institucija, įgyvendinanti Reglamentą (EB) Nr. 2006/2004, prireikus kreipiasi į vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektą dėl jo turimos informacijos pateikimo. Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektas prireikus pateikia institucijai, įgyvendinančiai Reglamentą (EB) Nr. 2006/2004, apibendrintą informaciją apie vartojimo ginčų sprendimą ir (ar) priimtus sprendimus dėl ginčo esmės.
