



# LIETUVOS RESPUBLIKOS VYRIAUSYBĖ

## NUTARIMAS

### DĖL VARTOTOJŲ TEISIŲ INFORMACINĖS SISTEMOS NAUDOJIMO TVARKOS APRAŠO PATVIRTINIMO

2016 m. birželio 15 d. Nr. 615

Vilnius

Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 12<sup>1</sup> straipsniu, Lietuvos Respublikos Vyriausybė n u t a r i a:

1. Patvirtinti Vartotojų teisių informacinės sistemos naudojimo tvarkos aprašą (pridedama).

2. Nustatyti, kad Vartotojų teisių informacinė sistema (toliau – informacinė sistema) privalo naudotis šios valstybės institucijos, įgyvendinančios savo funkcijas vartotojų teisių apsaugos srityje:

- 2.1. Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba;
- 2.2. Valstybinė energetikos inspekcija prie Energetikos ministerijos;
- 2.3. Valstybinė teritorijų planavimo ir statybos inspekcija prie Aplinkos ministerijos;
- 2.4. Valstybinė kelių transporto inspekcija prie Susisiekimo ministerijos;
- 2.5. Valstybinė geležinkelio inspekcija prie Susisiekimo ministerijos;
- 2.6. Valstybinis turizmo departamentas prie Ūkio ministerijos;
- 2.7. Valstybinė vaistų kontrolės tarnyba prie Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerijos;
- 2.8. Valstybinė akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnyba prie Sveikatos apsaugos ministerijos;
- 2.9. Lietuvos saugios laivybos administracija;
- 2.10. Civilinės aviacijos administracija;
- 2.11. Lietuvos metrologijos inspekcija;
- 2.12. Valstybinė duomenų apsaugos inspekcija;
- 2.13. Narkotikų, tabako ir alkoholio kontrolės departamentas;
- 2.14. Nacionalinis visuomenės sveikatos centras prie Sveikatos apsaugos ministerijos;
- 2.15. kitos valstybės ir savivaldybių institucijos, įgyvendinančios savo funkcijas vartotojų teisių apsaugos srityje.

3. Nustatyti, kad vartotojų asociacijos ir juridiniai asmenys, turintys teisę ginti vartotojų viešąjį interesą, gali naudotis informacine sistema, sudarę sutartis dėl duomenų teikimo su informacinės sistemos valdytoju.

4. Pripažinti netekusiu galios Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2008 m. sausio 23 d. nutarimą Nr. 61 „Dėl Informacijos apie vartotojų teisių apsaugą teikimo Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai tvarkos aprašo patvirtinimo“ su visais pakeitimais ir papildymais.

Ministras Pirmininkas

Algirdas Butkevičius

Teisingumo ministras

Juozas Bernatoniš

## **VARTOTOJŲ TEISIŲ INFORMACINĖS SISTEMOS NAUDOJIMO TVARKOS APRAŠAS**

### **I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Vartotojų teisių informacinės sistemos naudojimo tvarkos aprašas (toliau – aprašas) nustato Vartotojų teisių informacinės sistemos (toliau – informacinė sistema), nurodytos Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo (toliau – Vartotojų teisių apsaugos įstatymas) 12<sup>1</sup> straipsnyje, naudojimo tvarką, priimant vartotojų prašymus nagrinėti vartojimo ginčą ir skundus dėl jų teisių pažeidimų (toliau – kreipimasis) ir valstybės ir savivaldybių institucijoms, įgyvendinančioms savo funkcijas vartotojų teisių apsaugos srityje (toliau – institucijos), pateikiant į juos atsakymus ir sprendimus (išvadas) (toliau – atsakymas), teikiant vartotojų teisių pažeidimo prevenciją užtikrinančias elektronines paslaugas ir informaciją apie vartotojų teisių apsaugą.

2. Aprašas taikomas institucijoms, kurios naudojami informacine sistema, taip pat kitoms valstybės ir savivaldybių institucijoms, vartotojų asociacijoms, juridiniams asmenims, turintiems teisę ginti vartotojų viešąjį interesą (toliau – viešąjį interesą ginantys asmenys).

3. Apraše vartojamos sąvokos apibrėžtos Vartotojų teisių apsaugos įstatyme ir Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme.

### **II SKYRIUS VARTOTOJŲ KREIPIMŪSI PRIĖMIMAS IR ATSAKYMŲ Į JUOS PATEIKIMAS**

4. Institucijos privalo priimti vartotojų elektroniniu būdu per informacinę sistemą pateiktus kreipimusis ir tokiu pačiu būdu pateikti atsakymus į juos. Vartotojų kreipimaisi, pateikti elektroniniu būdu per informacinę sistemą, laikomi pasirašytais. Vartotojai su savo kreipimūsi priėmimo informacinėje sistemoje ir jų nagrinėjimo būseną gali susipažinti informacinėje sistemoje.

5. Kai institucija, kuriai per informacinę sistemą buvo pateiktas kreipimasis, neįgaliota spręsti jame išdėstytų klausimų, kreipimasis pagal kompetenciją persiunčiamas nagrinėti institucijai, kuri naudojami informacine sistema. Per informacinę sistemą taip pat pateikiamos Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 22 straipsnio 2 dalies 4 punkte nurodytos išvados.

### **III SKYRIUS**

#### **VARTOTOJŲ TEISIŲ PAŽEIDIMŲ PREVENCIJĄ UŽTIKRINANČIŲ ELEKTRONINIŲ PASLAUGŲ TEIKIMAS**

6. Vartotojų teisių pažeidimų prevenciją užtikrinančios paslaugos, teikiamos per informacinę sistemą:

- 6.1. vartotojų informavimo paslauga;
- 6.2. vartotojų prašymų suteikti konsultaciją paslauga (toliau – pasiteiravimų paslauga);
- 6.3. ūkio subjektų dalyvavimo Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos prevencinėje programoje (toliau – prevencinė programa) paslauga.

7. Naudodamasi vartotojų informavimo paslauga, institucijos pagal kompetenciją per informacinę sistemą teikia vartotojams ir ūkio subjektams informaciją, užtikrinančią vartotojų teisių pažeidimų prevenciją, atmintines, atsakymus į dažniausiai užduodamus klausimus ir naujienlaiškius. Standartizuotas informacijos pateikimo formas nustato Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos vadovas.

8. Naudodamiesi pasiteiravimų paslauga, vartotojai turi teisę elektroniniu būdu per informacinę sistemą pateikti institucijoms, kurios naudojami informacine sistema, pasiteiravimą dėl teisės aktų, reglamentuojančių vartotojų teisių apsaugą, nuostatų taikymo, vartotojų teisių, vartotojų kreipimūsi nagrinėjimo procedūros ir kitais bendro pobūdžio klausimais, susijusiais su vartotojų teisių apsauga tam tikroje vartojimo srityje (toliau – pasiteiravimas). Institucijos atsakymus vartotojams į jų pasiteiravimus pateikia pagal kompetenciją elektroniniu būdu per informacinę sistemą. Kai institucija, kuriai per informacinę sistemą buvo pateiktas pasiteiravimas, neįgaliota spręsti jame išdėstytų klausimų, pasiteiravimas pagal kompetenciją persiunčiamas nagrinėti institucijai, kuri naudojami informacine sistema.

9. Naudodamiesi ūkio subjektų dalyvavimo prevencinėje programoje paslauga, ūkio subjektai, norintys dalyvauti prevencinėje programoje, per informacinę sistemą teikia Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai elektronines paraiškas dėl dalyvavimo prevencinėje programoje. Interneto svetainėje [www.vtis.lt](http://www.vtis.lt) skelbiami prevencinėje programoje dalyvaujantys ūkio subjektai, jų veiklą reglamentuojantys teisės aktai, kokios paslaugos teikiamos ir kita aktuali informacija.

### **IV SKYRIUS**

#### **INFORMACIJOS APIE VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGĄ TEIKIMAS**

10. Institucijos ir viešąjį interesą ginantys asmenys naudojami informacine sistema Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 12 straipsnio 1 dalies 2 punkte ir 35 straipsnyje, Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatymo 13 straipsnio 1 dalies 4 punkte nurodytai informacijai apie vartotojų teisių apsaugą (toliau – informacija apie vartotojų teisių apsaugą) teikti. Informacija apie vartotojų teisių apsaugą teikiama Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai aprašo 11–13 punktuose nustatyta tvarka.

11. Institucijos kasmet iki kovo 1 dienos, išskyrus aprašo 12 punkte nustatytą išimtį, pateikia pagal kompetenciją turimą:

11.1. aprašo priede nurodytą specializuotą informaciją apie vartotojų teisių apsaugą tam tikroje vartojimo srityje per praėjusius metus. Aprašo priedo 1.6, 2.5, 3.4 papunkčiuose nurodyta informacija teikiama pagal Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos vadovo patvirtintą formą. Kai institucija nenagrinėja vartojimo ginčų, tačiau teikia šiuos ginčus nagrinėjančioms institucijoms išvadas pagal kompetenciją priskirtais klausimais, susijusiais su vartojimo sritimi, už kurią yra atsakinga, ji pateikia laisvos formos aprašymą, kuriame nurodo gautų vartotojų kreipimūsi, iš jų – persiųstų nagrinėti kitoms kompetentingoms institucijoms, skaičių;

11.2. laisvos formos aprašymą apie iškilusius probleminius ir spręstinus produktų saugos ir (ar) vartotojų teisių apsaugos klausimus ir siūlomus jų sprendimo būdus.

12. Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba aprašo priedo 1.7 ir 1.8 papunkčiuose nurodytą informaciją pateikia kas ketvirtį. Praėjusio ketvirčio informacija teikiama iki kito ketvirčio pirmojo mėnesio 10 dienos (teikiant paskutinio metų ketvirčio informaciją, pateikiami ir susumuoti visų ketvirčių duomenys).

13. Viešąjį interesą ginantys asmenys, kurie naudojami informacine sistema, aprašo priedo 4.1 ir 4.2 papunkčiuose nurodytą informaciją pateikia per Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 35 straipsnyje nustatytus terminus. Šią informaciją Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba skelbia informacinėje sistemoje. Aprašo priedo 4.2 papunktyje nurodyti teismų sprendimai informacinėje sistemoje skelbiami nuasmeninti.

---

Vartotojų teisių informacinės sistemos  
naudojimo tvarkos aprašo  
priedas

**APIE VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGĄ TEIKIAMA INFORMACIJA**

Informaciją teikiantis subjektas	Teikiamos informacijos apimtis
1. Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba	<p>1.1. Bendras ūkio subjektų (prekybos, viešojo maitinimo ir geriamojo vandens tiekimo) skaičius, atliktų ūkio subjektų veiklos patikrinimų ir nustatytų pažeidimų skaičius, analizė</p> <p>1.2. Nustatytų pažeidimų pagal produktų grupes ir pažeidimų pobūdį skaičius Lietuvos Respublikos rinkoje ir geriamojo vandens tiekimo ūkio subjektuose</p> <p>1.3. Mėginių, neatitikusių teisės aktų nustatytų reikalavimų, skaičius ir pobūdis pagal produktų grupes ir neatitikimo priežastis</p> <p>1.4. Taikytų poveikio priemonių, išskiriant poveikio priemones, taikytas pagal Lietuvos Respublikos maisto įstatymą, skaičius</p> <p>1.5. Atliktų tyrimų dėl Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo, Lietuvos Respublikos alkoholio kontrolės įstatymo pažeidimų skaičius pagal pažeidimų pobūdį</p> <p>1.6. Vartotojų prašymų ir skundų, iš jų – pagrįstų, skaičius, informacija pagal skundo pobūdį, maisto tvarkymo subjektus, dėl kurių veiklos skundžiamasi, produktų grupes ir taikytas poveikio priemones</p> <p>1.7. Europos Komisijai išsiųstų skubių pranešimų dėl pavojingų maisto produktų ir pašarų tiekimo Lietuvos Respublikos rinkai skaičius pagal produktų grupes, keliamo pavojaus pobūdį, kilmės šalį ir taikytas poveikio priemones</p> <p>1.8. Iš Europos Komisijos gautų skubių pranešimų dėl pavojingų maisto produktų ir pašarų tiekimo Lietuvos Respublikos rinkai skaičius pagal produktų grupes, keliamo pavojaus pobūdį, kilmės šalį, informacija apie produkto patiekimą Lietuvos Respublikos rinkai ir taikytas poveikio priemones</p>
2. Nacionalinis visuomenės sveikatos centras prie Sveikatos apsaugos ministerijos	<p>2.1. Bendras interneto kavinių ir klubų, keleivių vežimo traukiniais, laivais ir keltais vidaus maršrutais, kirpyklų, kosmetikos, tatuiruočių kabinetų, grožio salonų, soliariumų, baseinų, skalbyklų, pirčių, saunų, sporto klubų, apgyvendinimo paslaugas, žmogaus palaikų laidojimo paslaugas (žmogaus palaikų laikymo, paruošimo šarvoti, šarvojimo), balzamavimo ir kremavimo paslaugas teikiančių ūkio subjektų skaičius, atliktų ūkio subjektų veiklos patikrinimų ir nustatytų pažeidimų skaičius</p> <p>2.2. Nustatytų pažeidimų pagal paslaugų grupes ir pažeidimų pobūdį skaičius</p> <p>2.3. Valstybinės kontrolės metu atliktų tyrimų, neatitikusių teisės aktų reikalavimų, skaičius pagal paslaugų grupes ir tyrimų pobūdį</p> <p>2.4. Taikytų poveikio priemonių, išskiriant taikytas pagal Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatymą, skaičius ir pobūdis pagal paslaugų grupes ir poveikio priemones</p> <p>2.5. Vartotojų prašymų ir skundų, iš jų – pagrįstų, skaičius, analizė pagal paslaugų grupes, priežastis ir taikytas poveikio priemones</p> <p>2.6. Paslaugų, padariusių žalos vartotojų sveikatai ar sukėlusių</p>

Informaciją teikiantis subjektas	Teikiamos informacijos apimtis
3. Kitos valstybės ir savivaldybių institucijos, įgyvendinančios savo funkcijas vartotojų teisių apsaugos srityje, išskyrus nurodytas šio priedo 1, 2 ir 4 punktuose	vartotojų mirtį, skaičius pagal paslaugų grupes ir žalos pobūdį 3.1. Atliktų ūkio subjektų veiklos patikrinimų, iš jų – dėl vartotojų prašymų ir skundų, skaičius 3.2. Nustatytų pažeidimų skaičius ir pobūdis 3.3. Taikytų poveikio priemonių skaičius ir pobūdis 3.4. Vartotojų prašymų ir skundų, iš jų – pagrįstų, skaičius, analizė pagal priežastis ir taikytas poveikio priemones 3.5. Produktų, padariusių žalą vartotojų sveikatai ar sukėlusių vartotojų mirtį, skaičius
4. Valstybės ir savivaldybių institucijos, vartotojų asociacijos ir juridiniai asmenys, turintys teisę ginti vartotojų viešąjį interesą, kurie naudojami Vartotojų teisių informacine sistema	4.1. Informacija apie pateiktus teismui ieškinius (pareiškimus, skundus) vartotojų viešajam interesui ginti, nurodant jų pateikimo teisme datą ir bylos numerį 4.2. Įsiteisėjęs teismo sprendimas, kuriame nustatytas viešojo intereso pažeidimas