**VALSTYBINĖS VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBOS DIREKTORIUS**

# Į S A K Y M A S
# DĖL VALSTYBINĖS VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBOS DARBO REGLAMENTO PAKEITIMO

2014 m. sausio 7 d. Nr. 1-8
Vilnius

Vadovaudamasis Vartotojų teisių apsaugos įstatymo (Žin., 1994, Nr. 94-1833; 2007, Nr. 12-488) 11 straipsnio 5 dalimi, Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. balandžio 11 d. nutarimu Nr. 359 (Žin., 2007, Nr. 44-1680; 2011, Nr. 135-6410) patvirtintų Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos nuostatų 14 punktu,

p a k e i č i u Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus 2008 m. rugsėjo 30 d. įsakymu Nr. 1-169 „Dėl Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos darbo reglamento patvirtinimo“ (Žin., 2008, Nr. 117-4471) patvirtintą Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos darbo reglamentą ir išdėstau jį nauja redakcija (pridedama).

Direktorius Feliksas Petrauskas

PATVIRTINTA
Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus
2014 m. sausio 7 d. įsakymu Nr. 1-8

# VALSTYBINĖS VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBOS DARBO REGLAMENTAS

## I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos darbo reglamentas (toliau – reglamentas) nustato Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos darbo organizavimo, vykdant jai pavestus uždavinius ir funkcijas, tvarką.

2. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba savo veikloje vadovaujasi Lietuvos Respublikos Konstitucija, Lietuvos Respublikos Seimo priimtais įstatymais ir teisės aktais, Lietuvos Respublikos tarptautinėmis sutartimis, Europos Sąjungos teisės aktais, Respublikos Prezidento dekretais, Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimais, teisingumo ministro įsakymais, Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos nuostatais (Žin., 2007, Nr. 44-1680; 2011, Nr. 135-6410), šiuo reglamentu ir kitais teisės aktais.

3. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba savo veiklą grindžia teisėtumo, viešumo, teisingumo, įstatymo viršenybės, objektyvumo, proporcingumo, nepiktnaudžiavimo valdžia, tarnybinio bendradarbiavimo, operatyvumo ir kitais viešojo administravimo principais.

4. Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai Geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo įstatymo (Žin., 2006, Nr. 82-3260) priskirtas funkcijas vykdo Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos valstybės tarnautojai ir darbuotojai, dirbantys pagal darbo sutartį (toliau – darbuotojai), Vartotojų teisių apsaugos įstatymo (Žin., 1994, Nr. 94-1833; 2007, Nr. 12-488) ir kitų teisės aktų nustatyta tvarka.

## II. BENDRIEJI VALSTYBINĖS VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBOS STRUKTŪROS IR DARBO KLAUSIMAI

### Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktorius

5. Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai vadovauja direktorius, kuris organizuoja, kontroliuoja ir koordinuoja Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos veiklą, atsako už jos uždavinių įgyvendinimą ir funkcijų atlikimą bei darbo organizavimą.

6. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktorių į pareigas priima ir atleidžia iš pareigų teisingumo ministras Valstybės tarnybos įstatymo (Žin., 1999, Nr. 66-2130; 2002, Nr. 45-1708) nustatyta tvarka. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktorius yra tiesiogiai pavaldus ir atskaitingas teisingumo ministrui.

7. Lietuvos Respublikos Seime, Lietuvos Respublikos Prezidentūroje, Lietuvos Respublikos Vyriausybėje, kitose valstybės institucijose ir įstaigose Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai atstovauja Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktorius arba jo įgalioti kiti valstybės tarnautojai ar darbuotojai.

8. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus laikinai nesant, Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus pareigas eina jo įsakymu įgaliotas pavaduotojas. Laikinai nesant Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus ir jo pavaduotojo, Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus pareigas eina jo įsakymu įgaliotas vienas iš departamentų direktorių.

9. Įstatymų nustatyta tvarka Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktorius steigia viešąsias įstaigas, tvirtina jų įstatus bei koordinuoja ir kontroliuoja minėtų įstaigų finansinę, organizacinę – ūkinę veiklą ir įgyvendina kitas teisės aktų nustatytas teises ir pareigas.

## Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus įsakymai

10. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktorius, spręsdamas jo kompetencijai priskirtus klausimus, priima įsakymus ir įsakymais patvirtintus kitus teisės aktus. Prireikus kelių institucijų ir (ar) įstaigų vadovai gali priimti bendrus įsakymus ir įsakymais patvirtintus kitus teisės aktus.

11. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktorius, spręsdamas savo kompetencijai priskirtus klausimus, priima įsakymus dėl:

11.1. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos, valstybės tarnautojų ir darbuotojų pareigybių aprašymų, valstybės tarnautojų ir darbuotojų pareigybių sąrašų tvirtinimo bei neviršijant Lietuvos Respublikos Vyriausybės nustatyto didžiausio leistino valstybės tarnautojų ir darbuotojų, gaunančių darbo užmokestį iš valstybės biudžeto ir valstybės pinigų fondų, pareigybių skaičiaus tvirtinimo;

11.2. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos struktūrinių padalinių nuostatų tvirtinimo;

11.3. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos valstybės tarnautojų, darbuotojų, gaunančių darbo užmokestį iš valstybės biudžeto, priėmimo į pareigas ir atleidimo iš pareigų, atostogų suteikimo, nuobaudų skyrimo, jų skatinimo, tarnybinių komandiruočių;

11.4. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos įsteigtų viešųjų įstaigų vadovų priėmimo į pareigas ir atleidimo iš pareigų, atostogų suteikimo, nuobaudų skyrimo, skatinimo, tarnybinių komandiruočių;

11.5. direktoriaus pavaduotojo, departamentų direktorių ar skyrių vedėjų administravimo sričių ir vykdytinų funkcijų nustatymo;

11.6. komisijų, darbo grupių sudarymo;

11.7. kitų įstatymų, Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimų ir kitų teisės aktų jam suteiktų funkcijų vykdymo.

12. Įsakymus pasirašo Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktorius, jo nesant – Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus įsakymu įgaliotas direktoriaus pavaduotojas ar vienas iš departamentų direktorių.

13. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus įsakymų projektus rengia Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos departamentų direktoriai, skyrių vedėjai ar kiti valstybės tarnautojai ir darbuotojai pagal savo kompetenciją.

14. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus įsakymai rengiami vadovaujantis Teisėkūros pagrindų įstatymo (Žin., 2012, Nr. 110-5564), Teisės aktų projektų rengimo rekomendacijų, patvirtintų 2013 m. gruodžio 23 d. teisingumo ministro įsakymu Nr. 1R-298 (Žin., 2013, Nr. 137-6952), Dokumentų rengimo taisyklių, patvirtintų Lietuvos vyriausiojo archyvaro 2011 m. liepos 4 d. įsakymu Nr. V-117 (Žin., 2011, Nr. 88-4229), ir kitų teisės aktų reikalavimais.

15. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriui teikiamas pasirašyti įsakymo projektas, kurį vizuoja:

15.1. įsakymo projektą parengęs valstybės tarnautojas ar darbuotojas;

15.2. valstybės tarnautojas ar darbuotojas, atsakingas už teisės aktų projektų teisinę techniką;

15.3. įsakymo projekto rengėjo departamento direktorius ir (ar) skyriaus vedėjas;

15.4. Finansų ir strateginio planavimo skyriaus vedėjas (jei įsakymai susiję su darbo užmokesčiu, valstybės tarnautojo ar darbuotojo priėmimu ar atleidimu, komandiruotėmis, atostogomis, pareigybių sąrašo ar skaičiaus patvirtinimu ir kitais mokėjimais);

15.5. Tarptautinių ir ES reikalų koordinavimo skyriaus vedėjas (jei įsakymai susiję su Europos Sąjungos teisės aktų projektų derinimu, Lietuvos Respublikos pozicijų dėl rengiamų vartotojų teises reguliuojančių Europos Sąjungos teisės aktų projektų derinimu, komandiruotėmis, Europos Sąjungos ir kitų užsienio šalių atstovų priėmimu ir kitais tarptautiniais klausimais);

15.6. direktoriaus pavaduotojas.

16. Rengiamas tik vienas Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus įsakymo egzempliorius (originalas). Jeigu rengiamas kelių institucijų ir (ar) įstaigų įsakymas, jo originalo egzempliorių rengiama tiek, kiek vadovų pasirašo įsakymą. Prieš Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriui pasirašant, Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje liekantis šio įsakymo originalas vizuojamas reglamento 15 punkte nustatyta tvarka.

17. Įsakymus personalo klausimais nustatyta tvarka registruoja ir jų originalus saugo Teisės ir personalo skyrius. Įsakymui suteikiamas eilės numeris pagal bendrąją numeraciją nuo metų pradžios iki pabaigos.

18. Įsakymus dėl Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos veiklos registruoja ir jų originalus saugo Dokumentų valdymo ir asmenų aptarnavimo skyrius.

19. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus įsakymai registruojami jų pasirašymo dieną.

20. Su veiklos įsakymais ir jais patvirtintais dokumentais Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos valstybės tarnautojus ir darbuotojus Dokumentų valdymo ir asmenų aptarnavimo skyrius supažindina dokumentų valdymo sistemos priemonėmis arba Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus pavedimu pasirašytinai ne vėliau kaip kitą darbo dieną nuo įsakymo užregistravimo.

21. Su įsakymais personalo klausimais ir jais patvirtintais dokumentais Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos valstybės tarnautojus ir darbuotojus, kurie yra minimi atitinkamame įsakyme personalo klausimais arba atsakingi už tokio įsakymo vykdymą ir kontrolę, pasirašytinai supažindina Teisės ir personalo skyrius ne vėliau kaip kitą darbo dieną nuo šio įsakymo įregistravimo.

22. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus priimami įsakymai, kuriuose nėra nustatomos, keičiamos ar pripažįstamos netekusiomis galios teisės normos, įsigalioja jų pasirašymo dieną, jeigu pačiuose įsakymuose nenustatyta vėlesnė jų įsigaliojimo data.

23. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus įsakymai, kuriuose nustatomos, keičiamos ar pripažįstamos netekusiomis galios teisės normos, skelbiami Teisės aktų registre ir įsigalioja kitą dieną po jų paskelbimo, jeigu pačiuose įsakymuose nenustatoma vėlesnė jų įsigaliojimo data.

24. Per 3 darbo dienas nuo oficialaus paskelbimo Teisės aktų registre Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus įsakymai ir įsakymais patvirtinti teisės aktai, kuriuose nustatomos, keičiamos ar pripažįstamos netekusiomis galios teisės normos, skelbiami Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos interneto tinklalapyje.

25. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus įsakymai, kuriuose nėra nustatomos, keičiamos ar pripažįstamos netekusiomis galios teisės normos, prireikus skelbiami Teisės aktų registre. Jeigu šie įsakymai skelbiami Teisės aktų registre, jie įsigalioja kitą dieną po jų paskelbimo, jei pačiuose įsakymuose nenustatyta vėlesnė jų įsigaliojimo data.

26. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus įsakymai, kuriuos numatyta skelbti Teisės aktų registre, skelbimui pateikiami ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo jų pasirašymo.

27. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus įsakymai, kuriuose yra valstybės ar tarnybos paslaptį sudarančios informacijos, Teisės aktų registre ir Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos interneto tinklalapyje neskelbiami.

28. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus įsakymus paskelbti Teisės aktų registre pateikia vyriausiasis specialistas (atstovas viešiesiems ryšiams). Prireikus šią funkciją Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktorius gali pavesti įsakymo rengėjui.

29. Teisės akto, skelbtino Teisės aktų registre ir Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos interneto tinklalapyje, suredaguotą tekstą raštu ir kompiuterinėje laikmenoje vyriausiajam specialistui (atstovui viešiesiems ryšiams) pateikia įsakymo projektą rengęs valstybės tarnautojas ar darbuotojas, suderinęs su atitinkamo skyriaus vedėju ar (ir) departamento direktoriumi.

## Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos struktūriniai padaliniai

30. Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą sudaro departamentai ir skyriai.

31. Departamentams vadovauja departamentų direktoriai, skyriams – skyrių vedėjai. Departamentų direktoriai, skyrių vedėjai gali turėti pavaduotojus.

32. Departamentai ir skyriai savo darbą organizuoja vadovaudamiesi Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus įsakymu patvirtintais jų nuostatais.

33. Departamentų direktoriai ir skyrių vedėjai asmeniškai atsako už departamentams ir skyriams pavestų uždavinių įgyvendinimą ir funkcijų vykdymą, darbo organizavimą, darbo drausmę, taip pat Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus ir direktoriaus pavaduotojo rezoliucijų ir žodinių pavedimų vykdymą. Struktūrinių padalinių vadovai savo struktūriniuose padaliniuose, kurių veikla susijusi su Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos veiklos sritimis, kuriose yra didelė korupcijos apraiškų tikimybė, teisės aktų nustatyta tvarka atlieka prevencinę, lyginamąją ir grįžtamąją veiklos kontrolę.

## Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos veiklos organizavimas

34. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos veikla organizuojama vadovaujantis teisės aktų nustatyta tvarka patvirtintais ir viešai paskelbtais Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos metiniais veiklos planais, kuriuose nurodyti pagrindiniai Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos tikslai, uždaviniai ir priemonės.

35. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos metiniai veiklos planai rengiami atsižvelgiant į Lietuvos Respublikos Vyriausybės programą ir jos ilgalaikį strateginį veiklos planą. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos metiniuose veiklos planuose nurodytų priemonių įgyvendinimą koordinuoja Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus įsakymu įgalioti asmenys.

36. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos veiklos klausimai aptariami kiekvieną pirmadienį Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus, direktoriaus pavaduotojo, departamentų direktorių ir skyrių vedėjų pasitarimuose. Prireikus į pasitarimą gali būti kviečiami ir kiti Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos ar jos įsteigtų viešųjų įstaigų valstybės tarnautojai ir darbuotojai. Iškilus būtinybei, gali būti organizuojami neeiliniai pasitarimai.

37. Kartą per savaitę direktoriaus pavaduotojas, departamentų direktoriai gali organizuoti skyrių vedėjų, kitų valstybės tarnautojų ar darbuotojų pasitarimus jiems pavestų uždavinių vykdymo klausimais.

38. Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai pavestų užduočių vykdymui gali būti sudaromos darbo grupės, komisijos. Darbo grupės, komisijos Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus įsakymu sudaromos iš atitinkamų struktūrinių padalinių valstybės tarnautojų ir darbuotojų. Jei tai būtina, į darbo grupę ar komisiją gali būti įtraukti kitų institucijų, asociacijų atstovai ir specialistai (suderinus su jų vadovais).

39. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos valstybės tarnautojai į pareigas priimami vadovaujantis Valstybės tarnybos įstatymu, o darbuotojai – vadovaujantis Darbo kodekso (Žin., 2002, Nr. 64-2569) nuostatomis.

40. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriui pavedus, jo pavaduotojas, departamentų direktoriai, skyrių vedėjai, kiti valstybės tarnautojai ir darbuotojai gali atstovauti Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai teismuose, valstybės, savivaldybės ir kitose institucijose bei įstaigose Lietuvoje ir užsienio šalyse. Atstovavimo teismuose teisė nustatoma vadovaujantis atstovavimo institutui nustatytais reikalavimais bei draudimais, įtvirtintais procesiniuose teisės aktuose.

41. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos departamentų direktoriai, skyrių vedėjai kiekvienais metais iki sausio 15 d. pateikia Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriui praėjusių metų departamentų ir skyrių veiklos ataskaitas.

42. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos veiklos metinės ataskaitos teisės aktų nustatyta tvarka teikiamos Teisingumo ministerijai.

43. Už atliktus darbus Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai kiekvienais metais iki sausio 15 d. atsiskaito jos įsteigtos viešosios įstaigos, pateikdamos veiklos ataskaitas.

44. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos vyriausiasis specialistas apskrityje iki kiekvieno mėnesio paskutinės dienos parengia kito mėnesio savo darbo planą. Metų ketvirčio ataskaita parengiama iki kito, po šio ketvirčio einančio, mėnesio 10 d. Darbo planai ir ketvirčio ataskaitos teikiamos Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriui ar kitam jo įsakymu paskirtam valstybės tarnautojui ar darbuotojui.

45. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos valstybės tarnautojai ir darbuotojai supažindinami su Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos norminiais įvadiniais ir pirminiais saugos darbe teisės aktais (pasirašo saugos darbų instruktavimo žurnaluose) bei kitais Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos vidaus norminiais teisės aktais.

46. Direktoriaus pavaduotojas, departamentų direktoriai, skyrių vedėjai ir kiti valstybės tarnautojai, vadovaudamiesi Viešųjų ir privačių interesų derinimo valstybinėje tarnyboje įstatymu (Žin., 1997, Nr. 67-1659; 2000, Nr. 18-431), privalo užpildyti nustatytos formos privačių interesų deklaracijas, o prireikus deklaracijas patikslinti ar papildyti įstatymo nustatyta tvarka.

47. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos valstybės tarnautojai privačių interesų deklaracijas per vieną mėnesį nuo priėmimo ar paskyrimo į tarnybą dienos elektroniniu būdu (per Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos Elektroninio deklaravimo informacinę sistemą) pateikia Teisės ir personalo skyriaus vedėjui, Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus įsakymu paskirtam atsakingu už privačių interesų deklaracijų priėmimą ir saugojimą.

48. Paaiškėjus naujoms aplinkybėms, dėl kurių gali kilti interesų konfliktas, deklaracijos papildomos nedelsiant, bet ne vėliau kaip per 7 kalendorines dienas, po šių aplinkybių paaiškėjimo. Jeigu pateiktoje deklaracijoje nurodyti duomenys apie deklaruojančio asmens ir jo sutuoktinio (sugyventinio, partnerio) privačius interesus pasikeitė, deklaruojantis asmuo privalo deklaraciją patikslinti per 30 kalendorinių dienų nuo duomenų pasikeitimo. Už privačių interesų deklaracijos pateikimą nustatytu laiku asmeniškai atsako kiekvienas valstybės tarnautojas.

49. Skyrių vedėjai yra asmeniškai atsakingi už skyriams pavestų funkcijų vykdymą, darbo organizavimą, taip pat už Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus, jo pavaduotojo ar departamentų direktorių pavedimų vykdymą. Skyrių vedėjai yra tiesiogiai atskaitingi departamento, kuriam pavaldus skyrius, direktoriui. Skyrių, nesančių departamento sudėtyje, vedėjai, departamentų direktoriai ir direktoriaus pavaduotojas tiesiogiai atskaitingi Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriui.

50. Dėl pedagoginio darbo, komandiruotės, atostogų ar renginio (posėdžio, susirinkimo ir kt.) už Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos ribų išvykstantys valstybės tarnautojai ir darbuotojai bei jų skyrių vedėjai turi užtikrinti darbo tęstinumą.

51. Jei valstybės tarnautojas ar darbuotojas neatvyksta ar vėluoja į darbą dėl svarbių priežasčių, apie tai jis nedelsiant turi informuoti tiesioginį vadovą (jei negali informuoti tą pačią dieną, turi pranešti kuo greičiau, kai tai tampa įmanoma).

52. Naujai priimamus Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos valstybės tarnautojus ir darbuotojus Teisės ir personalo skyrius pasirašytinai supažindina su Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos struktūra, struktūrinio padalinio nuostatais, reglamentu, pareigybės aprašymu bei kitais dokumentais.

## Dokumentų pasirašymas

53. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos parengtus dokumentus pasirašo Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktorius arba jo įsakymu įgaliotas direktoriaus pavaduotojas. Laikinai nesant Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus ir jo pavaduotojo, Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos parengtus dokumentus pasirašo įgaliotas vienas iš departamentų direktorių.

54. Tik Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktorius gali pasirašyti dokumentus, siunčiamus Lietuvos Respublikos Prezidentūrai, Lietuvos Respublikos Seimui ir jo nariams, Lietuvos Respublikos Vyriausybei, Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstaigai, kitų Lietuvos Respublikos Seimo ir Lietuvos Respublikos Vyriausybės įstaigų vadovams, teismams,

prokuratūroms (prokurorams), Valstybės kontrolieriams, ministerijoms ir jų administraciniams padaliniams, tarptautinėms institucijoms ir organizacijoms. Laikinai nesant Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus (atostogos, komandiruotė, liga ir kt.), šiuos dokumentus pasirašo jo pareigas einantis Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus įsakymu įgaliotas pavaduotojas ar departamento direktorius.

55. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriui teikiamus pasirašyti (siunčiamus) dokumentus, jų antruosius egzempliorius (išskyrus Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus įsakymus) turi vizuoti dokumentą parengęs valstybės tarnautojas ar darbuotojas ir rengėjo skyriaus departamento direktorius ar (ir) skyriaus vedėjas, pavaduotojas ir, jeigu dokumentas susijęs su kito Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos struktūrinio padalinio veikla, šio struktūrinio padalinio vadovas, valstybės tarnautojas ar darbuotojas, dalyvavęs rengiant minėtą dokumentą.

56. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriui teikiamus pasirašyti direktoriaus įsakymus, sutartis, procesinius dokumentus, įgaliojimus, teisės aktų projektus turi vizuoti Teisės ir personalo skyriaus vedėjas. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus įsakymo ar teisės akto projektą parengęs valstybės tarnautojas ar darbuotojas vizuoja paskutinius įsakymo ir jo priedų lapus. Priedų lapai numeruojami. Sutartys ir dokumentai, susiję su piniginiais ištekliais, darbo užmokesčio mokėjimu, apskaita ir finansavimu, turi būti vizuoti Finansų ir strateginio planavimo skyriaus vedėjo arba jo funkcijas atliekančio kito valstybės tarnautojo ar darbuotojo. Sutartys taip pat turi būti vizuotos Teisės ir personalo skyriaus vedėjo ir su sutarties objektu susijusio struktūrinio padalinio vadovo(-ų). Sutartis, parengtas vykdant viešąjį pirkimą, taip pat vizuoja viešojo pirkimo komisijos pirmininkas ar pirkimų organizatorius, už viešųjų pirkimų rengiamų dokumentų teisinę priežiūrą atsakingas asmuo ir Turto valdymo ir viešųjų pirkimų skyriaus atsakingas valstybės tarnautojas ar darbuotojas. Rengiami elektroniniai dokumentai pasirašomi kvalifikuotu elektroniniu parašu.

57. Už vizų surinkimą atsakingas struktūrinio padalinio, kuris Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus buvo paskirtas pirmuoju vykdytoju arba rengė dokumentą, vadovas. Valstybės tarnautojas ar darbuotojas, kuriam dokumentas pateiktas vizuoti, privalo tai padaryti per 1 darbo dieną, išskyrus didelės apimties dokumentus. Jeigu valstybės tarnautojas ar darbuotojas turi atskirąją nuomonę dėl vizuojamo dokumento, virš vizos jis privalo užrašyti „Pastabos pridedamos“, o pastabas surašyti atskirame lape ir jį pridėti prie dokumento.

58. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus pasirašyti ir užregistruoti pirmieji egzemplioriai siunčiami nurodytiems adresatams, antrieji egzemplioriai, pasirašyti Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus ir vizuoti rengėjų bei kitų atsakingų asmenų, dedami į atitinkamas bylas arba perduodami kitiems už atitinkamų bylų sudarymą atsakingiems valstybės tarnautojams ar darbuotojams.

59. Prireikus Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktorius gali nustatyti kitokią dokumentų vizavimo ir pasirašymo tvarką.

60. Vartotojų teisių apsaugos tarnybos vyriausiojo specialisto apskrityje siunčiami dokumentai rengiami vadovaujantis ta pačia tvarka, juos pasirašo Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos vyriausiasis specialistas apskrityje, įgaliotas Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus įsakymu.

## Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija

61. Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 12 straipsnio 1 dalies 5, 6 ir 7 punktuose nustatytoms funkcijoms įgyvendinti Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktorius iš direktoriaus pavaduotojo, departamentų direktorių ir skyrių vedėjų sudaro kolegialų organą – komisiją (toliau – Komisija). Komisija sudaroma iš ne mažiau kaip 5 narių. Komisijos pirmininkas – Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktorius, o jo laikinai nesant Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus įsakymu įgaliotas direktoriaus pavaduotojas. Esant būtinybei, Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktorius Komisijos pirmininku gali paskirti ir kitą Komisijos narį, kuris Komisijos priimtus nutarimus kartu su visa reikalinga medžiaga pateikia

pasirašyti Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriui. Atskiriems klausimams spręsti Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktorius gali sudaryti kelias komisijas.

62. Komisijos posėdžius organizuoja ir Komisijai vadovauja Komisijos pirmininkas.

63. Komisijos posėdžiai rengiami prireikus. Posėdžiai vyksta Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos patalpose, nebent dėl svarbios priežasties Komisija nusprendžia kitaip.

64. Komisija, iš esmės išsprendusi jos kompetencijai priskirtus klausimus, priima sprendimus, kurie įforminami nutarimais.

65. Komisija pagal kompetenciją priima sprendimus atlikdama šias funkcijas:

65.1. pagal kompetenciją vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka nagrinėdama vartotojų skundus;

65.2. įstatymų nustatyta tvarka kontroliuodama sutarčių standartines sąlygas ir ginčydama nesąžiningas vartojimo sutarčių sąlygas;

65.3. pagal kompetenciją taikydama įstatymų nustatytas poveikio priemones.

66. Visi Komisijos sprendimai priimami balsų dauguma, dalyvaujant ne mažiau kaip pusei Komisijos narių, įskaitant Komisijos pirmininką. Komisijos nariai neturi teisės atsisakyti balsuoti arba susilaikyti balsuojant. Balsams pasidalijus po lygiai, lemiamas yra Komisijos pirmininko balsas.

67. Nušalinimai Komisijos nariams gali būti pareiškiami pagal Viešųjų ir privačių interesų derinimo valstybės tarnyboje įstatymo nuostatas.

68. Komisijos narys privalo nusišalinti arba būti nušalintas, jeigu jis pats arba jo giminaičiai yra tiesiogiai suinteresuoti bylos baigtimi arba jeigu yra kitokių aplinkybių, kurios kelia abejonių jo nešališkumu.

69. Nušalinimas ar nusišalinimas turi būti motyvuotas ir pareikštas iki Komisijai priimant sprendimą. Vėliau pareikšti nušalinimą arba nusišalinti galima tik tais atvejais, kai pareiškiantis nušalinimą ar nusišalinantis asmuo apie nušalinimo ar nusišalinimo pagrindą sužinojo po Komisijos sprendimo priėmimo.

## Vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka

70. Kiekvienas vartotojas turi teisę Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 23 straipsnio nustatyta tvarka pagal kompetenciją Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai pateikti prašymą, kad būtų apgintos pažeistos ar ginčijamos jo teisės ir įstatymų saugomi interesai.

71. Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai pateikiamame vartotojo prašyme išnagrinėti ginčą turi būti nurodyta:

71.1. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos, kuriai teikiamas prašymas, pavadinimas;

71.2. vartotojo vardas, pavardė, adresas, parašas;

71.3. pardavėjo, paslaugų teikėjo, dėl kurio veiksmų (neveikimo) yra pateikiami vartotojo reikalavimai, pavadinimas (vardas, pavardė), adresas (buveinė);

71.4. vartotojo teisės ir įstatymų saugomi interesai, kuriuos, vartotojo nuomone, pažeidžia pardavėjas, paslaugų teikėjas;

71.5. vartotojo reikalavimas;

71.6. informacija apie kreipimąsi į pardavėją, paslaugų teikėją;

71.7. informacija, ar tų pačių šalių ginčas dėl to paties dalyko ir tuo pačiu pagrindu nėra nagrinėjamas ginčus nagrinėjančioje institucijoje, ar ginčo nagrinėjimas nebuvo nutrauktas, ar ginčus nagrinėjanti institucija yra priėmusi sprendimą, ar yra įsigaliojęs teismo sprendimas dėl šio ginčo;

71.8. prašyme išdėstytas aplinkybes patvirtinančių dokumentų kopijos.

72. Ginčo šalis, pateikianti Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai dokumentus ar medžiagą, kurių duomenys sudaro valstybės, tarnybos, komercinę, banko ar profesinę paslaptį, kartu su šiais dokumentais gali pateikti prašymą Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai dėl kitų ginčo šalių teisės susipažinti su ginčo dokumentais ir daryti išrašus apribojimo.

73. Jei kyla abejonių dėl pateiktų dokumentų kopijų tikrumo, Valstybinė vartotojų teisių

apsaugos tarnyba turi teisę pareikalauti, kad vartotojas ir (ar) pardavėjas, paslaugų teikėjas pateiktų dokumentų originalus.

74. Gavusi vartotojo prašymą, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba nustato, ar yra pagrindas atsisakyti nagrinėti vartotojo prašymą.

75. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba atsisako nagrinėti vartotojo prašymą:

75.1. jeigu ji neįgaliota priimti sprendimo dėl vartotojo prašyme nurodyto reikalavimo. Šiuo atveju Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba ne vėliau kaip per 5 darbo dienas perduoda vartotojo prašymą kitoms Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 22 straipsnio 1 dalyje išvardytoms institucijoms ir apie tai raštu praneša vartotojui;

75.2. 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 Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje dienos grąžinamas vartotojui ir nurodomas grąžinimo pagrindas;

75.3. 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;

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

76. Juridinio asmens atstovais pagal įstatymą laikomi institucijų, įstaigų vadovai, o įstatymų ar kitų teisės aktų numatytais atvejais ir kiti darbuotojai, veikiantys neviršydami įgaliojimų, suteiktų įstatymais ar kitais teisės aktais.

77. Institucijai, įstaigai atstovauja jos įgaliotas atstovas. Šie asmenys pateikia Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai dokumentus, patvirtinančius jų tapatybę ir užimamas pareigas, juridinio asmens vadovo pasirašytą ir įstatymų nustatyta tvarka patvirtintą įgaliojimą.

78. Atstovų įgaliojimai turi būti nurodyti įgaliojime, išduotame ir įformintame Civilinio kodekso (Žin., 2000, Nr. 74-2262) nustatyta tvarka.

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

80. Dokumentai, surašyti ne lietuvių kalba, Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai teikiami išversti (teisės aktų nustatyta tvarka patvirtinti) į lietuvių kalbą.

81. Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai gavus vartotojo prašymą, Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktorius savo viza paveda atitinkamam Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos struktūrinio padalinio vadovui ištirti vartotojo prašymą ir surinkti prašymo nagrinėjimui reikalingą medžiagą.

82. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos vyriausiajam specialistui apskrityje gavus vartotojo prašymą, dėl kurio Komisijai yra būtina priimti sprendimą ar kreiptis į kontrolės ar kitas institucijas, Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos vyriausiasis specialistas apskrityje savo kompetencijos ribose organizuoja vartotojo prašymo tyrimą, surenka kuo išsamesnę medžiagą, kuri reikalinga ištirti vartotojo prašyme išdėstytoms aplinkybėms ir išvadas bei pasiūlymus kartu su Komisijos nutarimo projektu nedelsiant faksu, paštu ir elektroniniu paštu išsiunčia Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai.

83. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos vyriausiasis specialistas apskrityje nagrinėdamas vartotojo prašymą, turi reglamento 86 punkte nurodytas teises.

84. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos vyriausiais specialistas apskrityje gali nagrinėti vartotojų prašymus tik dėl tų vartotojų teisių pažeidimų, kurie padaryti vartotojo gyvenamosios vietos apskrities teritorijoje ir bendradarbiauti tik su savo apskrityje esančiu Lietuvos Respublikos Vyriausybės atstovu ar valstybės bei savivaldybės institucijomis. Tais atvejais, kai valstybės institucijų padalinių veikla apima kelių apskričių teritoriją, Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos vyriausiasis specialistas apskrityje dėl vartotojo prašymo gali kreiptis į kitose

apskrityse esančius valstybės institucijų padalinius, taip pat pagal kompetenciją vartotojų prašymus perduoti nagrinėti kitose apskrityse esantiems valstybės institucijų padaliniams apie tai raštu informuodamas Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos vyriausiąjį specialistą apskrityje pagal kompetenciją.

85. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos vyriausiasis specialistas apskrityje, gavęs vartotojo prašymą dėl vartotojo teisių pažeidimų, kurie yra padaryti kitos – ne vartotojo gyvenamosios vietos – apskrities teritorijoje ne vėliau kaip per 3 darbo dienas faksu, paštu ir elektroniniu paštu persiunčia vartotojo prašymą pagal kompetenciją priskirtam Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos vyriausiajam specialistui apskrityje. Kai dėl vartotojo teisių pažeidimų būtina kreiptis į centrinę valstybės instituciją, Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos vyriausiasis specialistas apskrityje ne vėliau kaip per 3 darbo dienas faksu, paštu ir elektroniniu paštu Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai persiunčia vartotojo prašymą kartu su surinkta vartotojo prašymo tyrimo medžiaga, rašto dėl kreipimosi į centrinę valstybės instituciją projektu, taip pat derinimui atsiunčia rašto vartotojui ir rašto dėl kreipimosi į paslaugos teikėją ar pardavėją projektus.

86. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, tirdama vartotojo prašymą, turi teisę:

86.1. kreiptis į vartotoją dėl papildomos informacijos pateikimo ir nurodyti šios informacijos pateikimo terminą;

86.2. gauti iš valstybės ir savivaldybių institucijų, įstaigų, įmonių, organizacijų ar kitų asmenų informaciją, reikalingą ginčui išnagrinėti ir sprendimui priimti;

86.3. pareikalauti iš pardavėjo, paslaugų teikėjo, kuriems pareikštas reikalavimas, per nurodytą terminą pateikti įrodymus, reikalingus vartotojo prašymui ištirti, ir gauti paaiškinimus žodžiu ir raštu;

86.4. gauti išvadą iš valstybės ir savivaldybių institucijų, atsakingų už su ginču susijusią vartojimo sritį;

86.5. į ginčo nagrinėjimo posėdį kviesti specialistus, liudytojus bei vertėjus;

86.6. sujungti ginčus į vieną ginčą ir jį išnagrinėti, jeigu Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos žinioje yra keli vienarūšiai ginčai, kuriuose dalyvauja tos pačios ginčo šalys, arba keli ginčai pagal vieno vartotojo prašymus skirtingiems pardavėjams ar paslaugų teikėjams ar pagal skirtingų vartotojų prašymus tam pačiam pardavėjui ar paslaugų teikėjui, jeigu, Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos nuomone, taip sujungus, bus greičiau ir efektyviau išnagrinėti ginčai;

86.7. nagrinėjant ginčą naudoti su ginčo sprendimu susijusią kitais tikslais Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje gautą informaciją;

86.8. siūlyti ginčo šalims sureguliuoti ginčą taikos sutartimi;

86.9. naudotis kitomis įstatymų ir kitų teisės aktų nustatytomis teisėmis.

87. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba 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.

88. Jeigu vartotojas kreipiasi į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą prieš tai dėl prašyme išdėstytų aplinkybių nesikreipęs į pardavėją ar paslaugos teikėją arba jeigu dėl to kreipėsi, bet per Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 20 straipsnio 2 dalyje nustatytą terminą negavo jokio atsakymo, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba išsiunčia vartotojo prašymą pardavėjui, paslaugų teikėjui ir pasiūlo per Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos nustatytą terminą ginčą išspręsti taikiai.

89. Nesutikdamas ginčo spręsti taikiai, pardavėjas, paslaugų teikėjas pateikia Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai motyvuotą paaiškinimą ir jį pagrindžiančius įrodymus.

90. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba nenagrinėja ginčo, jeigu pardavėjas, paslaugų teikėjas per jos nustatytą terminą pasiūlo ginčą spręsti taikiai ir vartotojas su tuo sutinka arba per Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos nustatytą terminą nenurodo, kad nesutinka su tokiu ginčo sprendimo būdu.

91. Jeigu Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba kreipiasi į valstybės ir savivaldybės

instituciją, atsakingą už su ginču susijusią vartojimo sritį, prašydama išvados dėl vartotojo prašyme nurodyto reikalavimo ar pardavėjo, paslaugų teikėjo pateiktų paaiškinimų, tai minėtos institucijos išvadas Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai jos reikalavimu pateikia per Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos 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.

92. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, pasirengusi nagrinėti ginčą, jį paprastai nagrinėja rašytinio proceso tvarka pagal jai pateiktus rašytinius ir (ar) daiktinius įrodymus, t. y. Komisijos nutarimo projektą vizuoja Komisijos nariai ir Komisijos nutarimą pasirašo Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktorius arba jo įsakymu įgaliotas direktoriaus pavaduotojas ar departamento direktorius. Nagrinėjant ginčą rašytinio proceso tvarka, darbotvarkė nesudaroma ir protokolas nerašomas.

93. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos sprendimu ginčas gali būti nagrinėjamas žodinio proceso tvarka, kai būtina išklausyti žodinius ginčo šalių paaiškinimus, kai siekiama sudaryti sąlygas ginčą išspręsti taikiai arba kitais reikiamais atvejais.

94. Komisijos posėdžius šaukia Komisijos pirmininkas savo ar mažiausiai 2 Komisijos narių iniciatyva, taip pat Komisijos nutarimu dėl kito posėdžio sušaukimo.

95. Nagrinėjant ginčą žodinio proceso tvarka, ginčo šalims ir kitiems suinteresuotiems asmenims Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba ne vėliau kaip prieš 7 dienas registruotu laišku išsiunčia pranešimą, kuriame nurodoma:

95.1. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos pavadinimas ir adresas;

95.2. ginčo šalys bei kiti suinteresuoti asmenys;

95.3. ginčo nagrinėjimo posėdžio vieta ir laikas;

95.4. ginčo, kuriame ginčo šalys bei kiti suinteresuoti asmenys kviečiami dalyvauti, pavadinimas;

95.5. kad ginčo šalys bei kiti suinteresuoti asmenys privalo pateikti visus savo turimus įrodymus;

95.6. ginčo šalių bei kitų suinteresuotų asmenų neatvykimo į ginčo nagrinėjimą pasekmės;

95.7. ginčo šalių bei kitų suinteresuotų asmenų pagrindinės procesinės teisės ir pareigos;

95.8. kitos ginčo nagrinėjimui svarbios aplinkybės.

96. Atsakingas už vartotojo prašymo tyrimą Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos valstybės tarnautojas ar darbuotojas, baigęs tirti vartotojo prašymą, ne vėliau kaip prieš 2 darbo dienas iki Komisijos posėdžio pateikia Komisijos pirmininkui ir Komisijos nariams su nagrinėjamu ginču susijusią medžiagą, išvadas ir pasiūlymus dėl ginčo kartu su Komisijos nutarimo projektu.

97. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, nagrinėdama ginčą, privalo:

97.1. išnagrinėti vartotojo prašymą nešališkai, objektyviai, laikydamasi Vartotojų teisių apsaugos įstatyme nustatytų nagrinėjimo terminų, ir priimti sprendimą;

97.2. neatskleisti valstybės, tarnybos, komercines, banko ar profesinės paslapties ir užtikrinti vartotojo teisę į privataus gyvenimo neliečiamumą.

98. Ginčo šalys privalo raštu informuoti Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą apie savo adreso pasikeitimą ginčo nagrinėjimo metu. Nagrinėjant ginčą žodinio proceso tvarka ir nesant informacijos apie adreso pasikeitimą, pranešimas siunčiamas reglamento 95 punkte nustatyta tvarka paskutiniu Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai žinomu adresu arba oficialiai deklaruotu gyvenamosios vietos, buveinės adresu ir laikoma, kad ginčo šalis buvo laiku ir tinkamai informuota, nors ji tuo adresu nebegyventų ar būtų pakeitusi savo buveinę.

99. Nagrinėjant ginčą žodinio proceso tvarka, Komisija išsiaiškina ginčo esmę, ištiria turimus rašytinius ir (ar) daiktinius įrodymus bei imasi priemonių ginčo šalims sutaikyti. Komisija turi teisę kviesti į ginčo nagrinėjimą įgaliotus valstybės ar savivaldybės institucijų pareigūnus, valstybės įstaigų ir visuomeninių organizacijų atstovus, pardavėjus, paslaugų teikėjus, jų atstovus bei kitus asmenis, kurių kompetencija arba interesai yra susiję su nagrinėjamu ginču, jei įstatymai ar kiti teisės aktai nenustato jų privalomo dalyvavimo.

100. Žodinio proceso metu ginčo šalys ir kiti suinteresuoti asmenys laikosi Komisijos pirmininko nustatytos posėdžio tvarkos. Asmenį, kuris pažeidžia posėdžio tvarką, Komisijos

pirmininkas įspėja. Jei po pareikšto įspėjimo šis asmuo ir toliau pažeidžia posėdžio tvarką, Komisijos pirmininko sprendimu asmuo gali būti pašalinamas iš posėdžių salės arba Komisija atideda ginčo nagrinėjimą. Komisijos posėdžiai vyksta lietuvių kalba. Ginčo šalys, nemokančios lietuvių kalbos, Komisijos posėdžio metu turi teisę naudotis vertėjo paslaugomis. Ginčo šalis, norėdama Komisijos posėdžio metu naudotis vertėjo paslaugomis, Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai turi pateikti prašymą raštu ne vėliau kaip prieš 3 darbo dienas iki nustatytos posėdžio datos.

101. Jeigu vartotojas neatvyksta į Komisijos posėdį be pateisinamos priežasties arba nepateikia paaiškinimų ir kitų įrodymų, ginčo nagrinėjimas nutraukiamas. Jeigu pardavėjas ar paslaugos teikėjas arba kiti suinteresuoti asmenys neatvyksta į Komisijos posėdį ar nepateikia paaiškinimų ir kitų įrodymų, Komisija turi teisę priimti sprendimą atsižvelgdama į turimus įrodymus.

102. Žodinio proceso tvarka ginčas nagrinėjamas laikantis rungimosi ir ginčo nagrinėjimo operatyvumo bei skaidrumo principų.

103. Ginčą nagrinėjant žodinio proceso tvarka, Komisijos pirmininkas:

103.1. skelbia posėdžio pradžią;

103.2. nustato į posėdį atvykusių asmenų, dalyvaujančių nagrinėjant ginčą, tapatybę, patikrina atstovų įgaliojimus;

103.3. suteikia asmenims, dalyvaujantiems nagrinėjant ginčą, teisę pareikšti savo nuomonę, užduoda jiems klausimų;

103.4. įspėja, o kai nepaisoma įspėjimo, nutraukia asmens, dalyvaujančio nagrinėjant ginčą, kalbą, jeigu tai nesusiję su ginčo nagrinėjimu;

103.5. įspėja, o kai nepaisoma įspėjimo, pašalina iš posėdžio salės asmenį, pažeidžiantį posėdžio tvarką;

103.6. skelbia posėdžio pertraukas;

103.7. pasirašo posėdžio protokolą;

103.8. skelbia posėdžio pabaigą;

103.9. skelbia sprendimą ir kt.

104. Nagrinėjant ginčą žodinio proceso tvarka, Komisijos pirmininkas paskelbia Komisijos sudėtį, praneša, kas yra posėdžio sekretorius, koks ginčas nagrinėjamas, kas atvyko į posėdį, nustato atvykusiųjų tapatybę bei patikrina atstovų įgaliojimus. Jei kas nors iš ginčo nagrinėjimo proceso dalyvių (jų atstovų) neatvyksta, posėdžio sekretorius informuoja, ar jiems buvo tinkamai pranešta apie posėdžio vietą ir laiką. Komisijos pirmininkas išaiškina ginčo nagrinėjimo proceso dalyviams jų teises ir pareigas, paklausia, ar ginčo nagrinėjimo proceso dalyviai turi prašymų, susijusių su nagrinėjamu ginču, ir ar nenori pareikšti nušalinimų Komisijos nariams Viešųjų ir privačių interesų derinimo valstybės tarnyboje įstatyme nurodytais pagrindais. Po to Komisijos narys – pranešėjas ginčo nagrinėjimo proceso dalyvius supažindina su ginčo dalyku, pagrindais bei kitomis esminėmis ginčo aplinkybėmis, eilės tvarka išklausomi vartotojas ir pardavėjas ar paslaugų teikėjas, kiti suinteresuoti asmenys. Kalbėjimo trukmė neribojama, tačiau Komisijos pirmininkas gali įspėti, jeigu nukrypstama nuo ginčo esmės.

105. Ginčo nagrinėjimo proceso dalyviams ar jų atstovams gali būti užduodami klausimai: pirma klausimus užduoda Komisijos pirmininkas ir Komisijos nariai, po to – kiti ginčo nagrinėjimo proceso dalyviai 104 punkte nustatyta eilės tvarka. Po ginčo nagrinėjimo proceso dalyvių pasisakymų ištiriami kiti įrodymai: apžiūrimi daiktiniai įrodymai (jei yra), rašytiniai įrodymai ir kiti įrodymai. Prieš baigiant ginčo nagrinėjimą išklausomi ginčo šalių prašymai.

106. Komisija pirmiausia imasi priemonių vartotojui ir pardavėjui, paslaugų teikėjui sutaikyti ir siūlo ginčą išspręsti taikiai, jeigu, atsižvelgiant į konkrečias ginčo nagrinėjimo metu paaiškėjusias aplinkybes, taikus susitarimas įmanomas.

107. Išklausiusi ginčo nagrinėjimo proceso dalyvių pasisakymus ir ištyrusi kitus įrodymus, Komisijos pirmininko siūlymu Komisija išeina į pasitarimų kambarį priimti sprendimo dėl ginčo. Apie tai Komisijos pirmininkas paskelbia esantiems posėdžių salėje. Jeigu ginčas sudėtingas ir per vieną posėdį jo išnagrinėti negalima, Komisija gali nuspręsti rengti keletą posėdžių.

108. Komisija gali atidėti ginčo nagrinėjimą žodinio proceso tvarka, jeigu į Komisijos

posėdį neatvyko ginčo nagrinėjimo proceso dalyvis ir Komisija nusprendžia, kad be jo negalima nagrinėti ginčo, arba kai būtina išreikalauti naujus įrodymus ir kitais reikiamais atvejais. Komisija, atidėdama ginčo nagrinėjimą, paskiria kito ginčo nagrinėjimo posėdžio datą ir laiką ir apie tai pasirašytinai paskelbia ginčo nagrinėjimo proceso dalyviams ar jų atstovams, o nedalyvavusiems posėdyje asmenims praneša reglamento 95 punkte nustatyta tvarka. Kai ginčo nagrinėjimas atidedamas dėl to, kad būtina išreikalauti naujų įrodymų, Komisija nustato jų pateikimo terminą.

109. Komisija gali nutarimu sustabdyti ginčo nagrinėjimą, ginčo šalims valstybės ar savivaldybės institucijų procesinius dokumentus apskundus teismui arba kitais atvejais, kai Komisija pripažįsta, kad ginčo nagrinėjimą sustabdyti būtina. Ginčo nagrinėjimas atnaujinamas Komisijos nutarimu išnykus aplinkybėms, dėl kurių jis buvo sustabdytas, ginčo šalių pareiškimu arba Komisijos iniciatyva. Atnaujintas ginčas nagrinėjamas pagal šio reglamento nustatytas taisykles.

110. Ginčai žodinio proceso tvarka nagrinėjami viešai, išskyrus atvejus, kai Komisijos sprendimu būtina apsaugoti valstybės, tarnybos, komercinę, banko ar profesinę paslaptį arba užtikrinti vartotojo teisę į privataus gyvenimo neliečiamumą. Ginčo nagrinėjimo proceso dalyviai turi teisę dalyvauti tiriant įrodymus, užduoti klausimus kitiems ginčo nagrinėjimo proceso dalyviams. Nagrinėjant ginčą tiek žodinio, tiek rašytinio proceso tvarka ginčo nagrinėjimo proceso dalyviai turi teisę susipažinti su ginčo medžiaga, išskyrus su medžiaga, kuri sudaro valstybės, tarnybos, komercinę, banko ar profesinę paslaptį, daryti išrašus, nuorašus, kopijas, teikti įrodymus ir pateikti prašymus, gauti ginčą nagrinėjančios Komisijos nutarimo nuorašą, naudotis kitomis įstatymų suteikiamomis teisėmis. Šiomis teisėmis ginčo nagrinėjimo proceso dalyviai privalo naudotis sąžiningai, nevilkindami ginčo nagrinėjimo.

111. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba vartotojo prašymą išnagrinėja ir sprendimą priima ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo prašymo, atitinkančio reglamento 71 punkto reikalavimus, pateikimo Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai dienos, jeigu kiti įstatymai nenustato kitaip. Kai dėl objektyvių priežasčių per šį terminą vartotojo prašymo nagrinėjimas negali būti baigtas, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba gali terminą pratęsti, bet ne ilgiau kaip 20 darbo dienų. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba imasi priemonių, kad ginčo šalys nepiktnaudžiautų savo teisėmis ir nevilkintų ginčo nagrinėjimo, ir siekia, kad ginčas per įmanomai trumpiausią laiką būtų tinkamai išspręstas.

112. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba nutraukia ginčo nagrinėjimą kai:

112.1. ginčo šalys susitaiko;

112.2. vartotojas kviečiamas neatvyksta į Komisijos posėdį be pateisinamos priežasties ar neteikia paaiškinimų ir įrodymų;

112.3. viena iš ginčo šalių dėl nagrinėjamo ginčo kreipiasi į bendrosios kompetencijos teismą;

112.4. jeigu paaiškėja, kad Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba neįgaliota priimti sprendimo dėl vartotojo prašyme nurodyto reikalavimo;

112.5. yra priimtas Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos 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;

112.6. vartotojas atsisako savo reikalavimų;

112.7. yra objektyvių aplinkybių, dėl kurių ginčo išspręsti neįmanoma.

113. Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai nutraukus ginčo nagrinėjimą, vartotojas neturi teisės pakartotinai dėl to paties ginčo dalyko kreiptis į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą, tačiau tai nevaržo jo teisės kreiptis į teismą.

114. Kiekvienam žodinio proceso tvarka įvykusiam ginčo nagrinėjimo posėdžiui rašomas atskiras posėdžio protokolas. Komisijos posėdžių protokolus rašo posėdžio sekretorius.

115. Protokolas rašomas lietuvių kalba.

116. Posėdžio protokole nurodoma:

116.1. Komisijos pavadinimas, sudėtis, posėdžio sekretorius, ginčo nagrinėjimo šalys ir kiti suinteresuoti asmenys, taip pat ar jie atvyko, o jei kas nors neatvyko, jų neatvykimo priežastys;

116.2. ginčo nagrinėjimo posėdžio data, vieta, posėdžio protokolo registracijos numeris;

116.3. ginčo nagrinėjimo posėdžio pradžios ir pabaigos laikas;

116.4. ginčo esmė;

116.5. kad ginčo šalims ir kitiems suinteresuotiems asmenims išaiškintos jų teisės ir pareigos;

116.6. ginčo nagrinėjimo proceso dalyvių prašymai ir pareiškimai;

116.7. kad Komisijos narys – pranešėjas informavo apie ginčo esmę;

116.8. ginčo nagrinėjimo posėdyje naujai pateikti įrodymai, jeigu jie nebuvo pateikti ar surinkti pasirengiant ginčo nagrinėjimui;

116.9. ginčo nagrinėjimo posėdžio metu ištirti rašytiniai, daiktiniai ir kiti įrodymai.

117. Posėdžio sekretorius parengia ir pasirašo protokolo projektą ir pateikia Komisijos nariams, kurie dalyvavo posėdyje, vizuoti bei Komisijos pirmininkui pasirašyti per 3 darbo dienas po ginčo nagrinėjimo posėdžio.

118. Ginčo nagrinėjimo dalyviai turi teisę susipažinti su ginčo nagrinėjimo protokolu ir per 1 darbo dieną po ginčo nagrinėjimo posėdžio protokolo surašymo pateikti Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai pastabas raštu dėl ginčo nagrinėjimo protokolo.

119. Pastabas dėl ginčo nagrinėjimo protokolo Komisija atskirame posėdyje išnagrinėja jų gavimo Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje dieną. Pastabos dėl posėdžio protokolo pridedamos prie ginčo nagrinėjimo posėdžio protokolo.

120. Procesiniai klausimai įforminami protokolu.

121. Komisijos posėdžio eigai, įrodymams fiksuoti ir jiems tirti Komisija gali daryti garso įrašą, taip pat naudoti kitas technines priemones. Kitiems asmenims draudžiama Komisijos posėdžio metu filmuoti, fotografuoti, daryti garso ar vaizdo įrašus bei naudoti kitas technines priemones be Komisijos sutikimo.

122. Komisija, išnagrinėjusi vartotojo prašymą, nutarimu priima vieną iš šių sprendimų:

122.1. patenkinti vartotojo reikalavimus;

122.2. iš dalies patenkinti vartotojo reikalavimus;

122.3. atmesti vartotojo prašymą.

123. Komisija savo sprendimą priima atsižvelgdama į ginčo nagrinėjimo metu nustatytas aplinkybes ir jas pagrindžiančius įrodymus.

124. Komisijos nutarime privalo būti nurodyta:

124.1. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos pavadinimas;

124.2. sprendimo priėmimo laikas ir vieta;

124.3. Komisijos sudėtis, posėdžio sekretorius, ginčo šalys, kiti nagrinėjant ginčą dalyvavę suinteresuoti asmenys;

124.4. ginčo esmė;

124.5. nagrinėjant ginčą dalyvavusių asmenų paaiškinimų santrauka;

124.6. įrodymų vertinimas;

124.7. argumentai, dėl kurių atmetami įrodymai;

124.8. įstatymai ir kiti teisės aktai, kuriais vadovautasi, kiti teisiniai argumentai;

124.9. Komisijos priimtas vienas iš reglamento 122 punkte nurodytų sprendimų;

124.10. sprendimo įvykdymo tvarka ir terminas, per kurį siūloma sprendimą įvykdyti, informacija, kad apie sprendimo neįvykdymą bus paskelbta Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 28 straipsnio nustatyta tvarka.

125. Posėdžio sekretorius, parengęs ir pasirašęs nutarimo projektą, jį pateikia Komisijos nariams, kurie dalyvavo posėdyje, vizuoti, Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriui pasirašyti. Komisijos nutarimo nuorašai per 5 darbo dienas nuo nutarimo priėmimo išsiunčiami vartotojui ir pardavėjui, paslaugų teikėjui, kitiems nagrinėjant ginčą dalyvavusiems suinteresuotiems asmenims.

126. Komisijai nutarus, nutarimo dėl ginčo priėmimas ir paskelbimas gali būti atidėtas, bet ne ilgiau kaip 5 darbo dienoms nuo paskutinio bylų nagrinėjimo posėdžio dienos. Komisija apie tai pasirašytinai paskelbia ginčo nagrinėjime dalyvaujančioms ginčo šalims ar jų atstovams, o nedalyvavusiems praneša reglamento 95 punkte nustatyta tvarka. Nutarimą, kurio priėmimas ir

paskelbimas buvo atidėtas, gali paskelbti Komisijos pirmininkas arba jo pavedimu vienas iš bylą nagrinėjusių Komisijos narių, kitiems Komisijos nariams nedalyvaujant.

## Vartojimo sutarčių standartinių sąlygų kontrolė

127. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba įstatymų nustatyta tvarka kontroliuoja vartojimo sutarčių standartines sąlygas ir ginčija nesąžiningas vartojimo sutarčių sąlygas. Komisija vartojimo sutartis nagrinėja rašytinio proceso tvarka, todėl darbotvarkė nesudaroma ir protokolas nerašomas.

128. Jeigu vartotojas prašymą dėl vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų pateikia Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos vyriausiajam specialistui apskrityje, tai Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos vyriausiasis specialistas apskrityje vartotojo prašymą dėl vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų faksu ir paštu persiunčia Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo prašymo gavimo dienos.

129. Komisija, išnagrinėjusi vartojimo sutartį nesąžiningų sąlygų taikymo požiūriu, priima vieną iš šių nutarimų:

129.1. pripažinti, kad vartojimo sutarties sąlygos neatitinka Civiliniame kodekse nustatytų sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo kriterijų;

129.2. pripažinti, kad vartojimo sutarties sąlygos atitinka Civiliniame kodekse nustatytus sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo kriterijus, ir pasiūlyti pardavėjui ar paslaugų teikėjui pakeisti, panaikinti arba nebetaikyti tokios vartojimo sutarties sąlygos ar sąlygų sudarant sutartis su vartotojais.

130. Komisija vartojimo sutartį išnagrinėja per 20 darbo dienų nuo sutarties gavimo Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje dienos. Kai dėl objektyvių priežasčių Komisija per 20 darbo dienų negali priimti nutarimo, šis terminas gali būti pratęstas, bet ne ilgiau kaip 10 darbo dienų. Komisijos nutarimo nuorašas per 3 darbo dienas nuo jo priėmimo dienos pateikiamas pardavėjui, paslaugų teikėjui ir prašymą pateikusiam asmeniui.

## Vartotojų viešo intereso gynimas

131. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba gina vartotojų viešąjį interesą teisme Vartotojų teisių apsaugos įstatymo septinto skirsnio nustatyta tvarka.

132. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, nustačiusi, kad pažeistas vartotojų viešasis interesas, turi kreiptis į pardavėją ar 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.

133. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, nustačiusi, kad vartojimo sutarties sąlygos yra nesąžiningos, turi kreiptis į pardavėją ar 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, kad Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba kreipsis į teismą su ieškiniu ar pareiškimu (skundu dėl nesąžiningos sąlygos ar sąlygų pripažinimo negaliojančiomis ar pakeitimo), jeigu pardavėjas ar paslaugų teikėjas nevykdys Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos pasiūlymo.

134. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, vykdydama Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (EB) Nr. 2006/2004 dėl nacionalinių institucijų, atsakingų už vartotojų apsaugos teisės aktų vykdymą, bendradarbiavimo (toliau – Reglamentas Nr. 2006/2004), nagrinėja kitų Europos Sąjungos valstybių narių persiųstus dokumentus dėl vartotojų viešojo intereso gynimo ir pagal kompetenciją atlieka visas Reglamente Nr. 2006/2004 kompetentingai institucijai numatytas funkcijas.

135. Vykdydama Reglamentą Nr. 2006/2004 Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba vadovaujasi Reglamento Nr. 2006/2004, Vartotojų teisių apsaugos įstatymo, kitų teisės aktų

suteiktomis teisėmis.

136. Tarptautinių ir ES reikalų koordinavimo skyrius pagal Reglamentą Nr. 2006/2004 atlieka Bendros ryšių palaikymo tarnybos funkcijas ir koordinuoja Reglamento Nr. 2006/2004 nuostatų vykdymą pagal Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus įsakymu patvirtintą Nacionalinę koordinavimo tvarką vykdant Reglamentą Nr. 2006/2004.

137. Už Reglamento Nr. 2006/2004 vykdymą atsakingi Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos valstybės tarnautojai ir darbuotojai naudojasi specialiai Reglamento Nr. 2006/2004 vykdymui sukurta elektronine duomenų baze.

138. Kitų Europos Sąjungos valstybių narių persiųsti dokumentai dėl vartotojų viešo intereso gynimo gali būti susiję su:

138.1. informacija apie vartotojų viešojo intereso pažeidimą Lietuvoje arba įtarimu, kad toks pažeidimas gali būti vykdomas;

138.2. prašymu pateikti informaciją apie vartotojų viešojo intereso pažeidimą;

138.3. prašymu imtis tam tikrų veiksmų, siekiant apginti vartotojų viešąjį interesą.

139. Tais atvejais, kai Reglamento Nr. 2006/2004 nuostatų vykdymui Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba turi atlikti tyrimą dėl vartotojų viešojo intereso pažeidimo, vadovaujamasi šiame reglamente nustatyta vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka bei vartojimo sutarčių nagrinėjimo tvarka, reglamentuojančia rašytinį procesą ir sprendimo priėmimą. Šiam tyrimui netaikomos reglamento nuostatos, reglamentuojančios reikalavimus vartotojo prašymui ir kitai pateikiamai informacijai, nagrinėjimo terminus, išankstinį vartotojo kreipimąsi į pardavėją ar paslaugų teikėją dėl taikaus ginčo sprendimo.

140. Tais atvejais, kai nagrinėjant vartotojų pažeidimus pagal Reglamentą Nr. 2006/2004 reikalinga atlikti patikrinimus vietoje, Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktorius įsakymu įgalioja valstybės tarnautojus ar darbuotojus atlikti šias funkcijas. Patikrinimą atliekantys įgalioti Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos valstybės tarnautojai ar darbuotojai tvarkai palaikyti gali pasitelkti teisėsaugos pareigūnus.

141. Už atsakymo į prašymą pagal Reglamentą Nr. 2006/2004 pateikimą yra atsakingas Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos valstybės tarnautojas ar darbuotojas, kuris naudojasi specialia elektronine duomenų baze. Šie asmenys taip pat yra atsakingi už Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus informavimą apie naujai gautus dokumentus, susijusius su Reglamento Nr. 2006/2004 vykdymu.

142. Terminai atsakymams turi būti suderinti tarp prašymą pateikusios šalies ir prašymą gavusios šalies. Jei dėl termino nesusitariama, preliminarus atsakymas turi būti pateikiamas per 14 kalendorinių dienų nuo prašymo gavimo, vėliau pranešant apie naujas su atsakymu susijusias aplinkybes kas mėnesį, kaip tai nustatyta Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus įsakymu patvirtintoje Nacionalinėje koordinavimo tvarkoje vykdant Reglamentą Nr. 2006/2004.

143. Dėl kalbų, kuriomis pateikiami prašymai ir suteikiama informacija, atitinkamos institucijos turi susitarti prieš pateikdamos prašymus. Nesusitarus prašymai yra pateikiami juos siunčiančios institucijos valstybės oficialia kalba, o atsakymai yra pateikiami institucijos, į kurią kreipiamasi, valstybės kalba. Šiuo atveju ir esant būtinybei, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba vertimo išlaidas padengia iš savo lėšų.

## Bylų dėl įstatymų pažeidimų nagrinėjimo tvarka

### Pasirengimas bylų nagrinėjimui

144. Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai su reikalingais įrodymais, išvadomis ir pasiūlymais gavus Produktų saugos įstatymo pažeidimo protokolą (1 priedas), Maisto įstatymo pažeidimo, taikant Produktų saugos įstatyme nustatytą atsakomybę, protokolą (reglamento 2 priedas), Komisijos pirmininkas atsakingu už bylos medžiagos paruošimą ir pateikimą Komisijai paskiria Komisijos narį.

145. Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 40 straipsnio 1 dalyje nurodyto vartotojų teisių pažeidimo nagrinėjimo procedūra (toliau – vartotojų teisių pažeidimo nagrinėjimo procedūra) pradedama gavus vartotojo, valstybės ir savivaldybių institucijos ir įstaigos, vartotojų asociacijos (toliau – pareiškėjas) skundą ar Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos iniciatyva, jei nustatoma pakankamai duomenų apie galimą vartotojų teisių pažeidimą.

146. Skundas dėl galimo vartotojų teisių pažeidimo (toliau – skundas) Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai turi būti pateiktas raštu. Skundą gali pateikti vartotojai, valstybės ir savivaldybių institucijos ir įstaigos, vartotojų asociacijos.

147. Skunde turi būti nurodyta:

147.1. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos pavadinimas;

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

147.3. pardavėjo ar paslaugų teikėjo, kurio veiksmai skundžiami, pavadinimas, buveinės adresas arba vardas, pavardė, gyvenamosios vietos adresas;

147.4. konkretūs skundžiami pardavėjo ar paslaugų teikėjo veiksmai (neveikimas), jų atlikimo data;

147.5. pareiškėjui žinomos faktinės pažeidimo aplinkybės, kuriomis jis grindžia savo prašymą, ir tas aplinkybes patvirtinantys įrodymai, asmenų, kuriems žinomos kokios nors aplinkybės, turinčios ryšį su prašyme nurodytais duomenimis, vardai, pavardės ir gyvenamosios vietos, kitų įrodymų buvimo vieta;

147.6. pridedamų dokumentų sąrašas.

148. Skundą pasirašo pareiškėjas arba įgaliotas atstovas. Prie atstovo pasirašyto skundo turi būti pridedamas įgaliojimas ar kitoks dokumentas, patvirtinantis atstovo įgalinimus.

149. Jeigu pateiktas pareiškėjo skundas neatitinka Reglamento 146, 147 ir 148 punktuose nustatytų reikalavimų, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba nustato terminą, per kurį turi būti pašalinti skundo trūkumai.

150. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba nuo skundo, atitinkančio reglamento 146, 147 ir 148 punktuose nustatytus reikalavimus, gavimo dienos per 14 kalendorinių dienų priima motyvuotą nutarimą pradėti vartotojų teisių pažeidimo nagrinėjimo procedūrą arba per 30 kalendorinių dienų – atsisakyti pradėti vartotojų teisių pažeidimo nagrinėjimo procedūrą, ir ne vėliau kaip per tris darbo dienas nuo nutarimo priėmimo dienos nutarimo nuorašus išsiunčia vartotojų teisių pažeidimo nagrinėjimo procedūros dalyviams.

151. Nutarime pradėti vartotojų teisių pažeidimo nagrinėjimo procedūrą nurodoma:

151.1. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos pavadinimas;

151.2. nutarimo priėmimo data;

151.3. kieno iniciatyva pradedama procedūra;

151.4. pareiškėjo vardas, pavardė, gyvenamoji vieta (jeigu kreipiasi fizinis asmuo) arba pavadinimas, kodas, buveinės adresas (jeigu kreipiasi juridinis asmuo);

151.5. pardavėjo, paslaugos teikėjo, kurio veiksmai skundžiami, pavadinimas ir buveinės adresas;

151.6. aplinkybės, kuriomis grindžiamas nutarimas pradėti vartotojų teisių pažeidimo nagrinėjimo procedūrą.

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

152.1. skunde nurodyto pažeidimo nagrinėjimas nepriskirtas Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos kompetencijai;

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

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

152.4. nuo galimo vartotojų teisių pažeidimo iki skundo pateikimo Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai dienos yra praėję daugiau kaip treji metai.

153. Kai Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba vartotojų teisių pažeidimo nagrinėjimo procedūrą pradeda savo iniciatyva, *mutatis mutandis* taikomos reglamento 145–209 punktų nuostatos.

154. Komisijos pirmininko paskirtas Komisijos narys, atsakingas už bylos medžiagos paruošimą ir pateikimą Komisijai, iš jam pavaldaus Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos struktūrinio padalinio valstybės tarnautojų ar darbuotojų paskiria posėdžio sekretorių.

155. Komisijos narys, atsakingas už bylos medžiagos paruošimą ir pateikimą Komisijai, turi teisę:

155.1. įpareigoti kontrolės instituciją, pagal kompetenciją surašiusią įstatymo pažeidimo protokolą, ar kitą instituciją pateikti papildomus įrodymus ar paaiškinimus raštu dėl nustatytų pažeidimų ir nurodyti įvykdymo terminą;

155.2. išsiųsti įtariamam pažeidėjui reglamento 144 punkte nurodyto įstatymo pažeidimo protokolo nuorašą, jeigu jis nėra su įstatymo pažeidimo protokolu susipažinęs, ir pareikalauti per nurodytą terminą, bet ne vėliau kaip per 14 kalendorinių dienų raštu pateikti paaiškinimą bei nurodyti, sutinka ar nesutinka su protokolu dėl įstatymo pažeidimo;

155.3. bylų nagrinėjimo proceso dalyvių prašymu pareikalauti pateikti įrodymus, kurių jie negali gauti;

155.4. nuspręsti dėl specialisto iškvietimo;

155.5. atlikti kitus įstatymuose ar kituose teisės aktuose numatytus veiksmus, kurie reikalingi pasirengiant nagrinėti bylą.

156. Pradėjus vartotojų teisių pažeidimo nagrinėjimo procedūrą Reglamento 150 punkto nustatyta tvarka, Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktorius skiria valstybės tarnautoją ar darbuotoją, kuriam paveda vykdyti vartotojų teisių pažeidimo nagrinėjimo procedūrą (toliau – bylos rengėjas).

157. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba turi teisę raštu kreiptis į pardavėją, paslaugų teikėją, kurio veiksmai skundžiami, ir prašyti per nurodytą terminą pateikti motyvuotą paaiškinimą bei jį pagrindžiančius įrodymus apie aplinkybes, dėl kurių pradėta vartotojų teisių pažeidimo nagrinėjimo procedūra.

158. Bylos rengėjas parengia ir teikia Komisijai vartotojų teisių pažeidimui nagrinėti surinktą medžiagą ir pranešimą apie atliktą tyrimą (toliau – Pranešimas).

159. Pranešime turi būti nurodyta:

159.1. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos pavadinimas, pranešimo surašymo data;

159.2. pardavėjo, paslaugų teikėjo, kurio veiksmai skundžiami, pavadinimas ir buveinės adresas;

159.3. kada ir kieno iniciatyva pradėta procedūra;

159.4. nustatytos aplinkybės, susijusios su nagrinėjamais pardavėjo, paslaugų teikėjo veiksmais;

159.5. įrodymai ir motyvai, kuriais grindžiama išvada dėl vartotojų teisių pažeidimo;

159.6. pareiškėjo, pardavėjo, paslaugų teikėjo, kurio veiksmai skundžiami, kitų su procedūra susijusių asmenų paaiškinimai;

159.7. įstatymai ir kiti teisės aktai, kuriais vadovaujasi bylos rengėjas;

159.8. išvada dėl vartotojų teisių pažeidimo.

160. Jeigu Pranešime nurodyta, kad galimai buvo padarytas vartotojų teisių pažeidimas ir nėra kliūčių bylai nagrinėti, Komisija siūlo Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriui įtraukti bylos dėl vartotojų teisių pažeidimo nagrinėjimą į bylų nagrinėjimo posėdžio darbotvarkę.

161. Jeigu Pranešime nurodyta, kad nėra faktinių duomenų, kurie leistų pagrįstai įtarti vartotojų teisių pažeidimą, Komisija, įvertinusi Pranešimo pagrįstumą, turi teisę priimti sprendimą rašytinio proceso tvarka.

162. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba galimą vartotojų teisių pažeidimą išnagrinėja ir Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 40 straipsnyje nurodytas sankcijas paskiria per įmanomai trumpesnį terminą, tačiau ne vėliau kaip per 4 mėnesius nuo skundo gavimo Valstybinėje

vartotojų teisių apsaugos tarnyboje dienos ar nutarimo pradėti vartotojų teisių pažeidimo nagrinėjimo procedūrą priėmimo dienos.

163. Reglamento 144 punkte nurodytų įstatymų pažeidimo protokoluose nurodoma:

163.1. protokolą surašiusios institucijos pavadinimas, adresas;

163.2. protokolo surašymo data, numeris ir vieta, protokolą surašiusio asmens pareigos, pavardė, vardas;

163.3. žinios apie asmenį, kuriam surašomas protokolas;

163.4. pažeidimo laikas, vieta ir esmė;

163.5. įstatymas, kurio reikalavimus pažeidė asmuo;

163.6. nukentėjusiųjų, jeigu jų yra, vardai, pavardės, adresai;

163.7. asmens paaiškinimas;

163.8. kontrolės institucijos teikti nurodymai asmeniui bei taikytos priemonės, jei protokolą surašė kontrolės institucija;

163.9. priemonės, kurių ėmėsi asmuo, vykdydamas kontrolės institucijos nurodymus, jei protokolą surašė kontrolės institucija;

163.10. ankstesni asmens padaryti pažeidimai, jeigu jie buvo padaryti;

163.11. pridedamų dokumentų sąrašas. Dokumentai, surašyti ne lietuvių kalba, Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai teikiami išversti (teisės aktų nustatyta tvarka patvirtinti) į lietuvių kalbą.

163.12. kitos bylai nagrinėti būtinos žinios.

164. Už informacijos, reikalingos vartotojų teisių pažeidimo nagrinėjimo procedūrai 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, paslaugų teikėjui, pardavėjui, kurio veiksmai skundžiami, gali būti skiriama Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 40 straipsnio 6 dalyje numatyto dydžio bauda.

165. Laikydamas, kad nėra kliūčių bylai nagrinėti, Komisijos pirmininkas įtraukia bylos nagrinėjimą į bylų nagrinėjimo posėdžio darbotvarkę.

166. Bylų nagrinėjimo ir vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka posėdžio darbotvarkė sudaroma ne vėliau kaip prieš 7 dienas, o siūlomų nagrinėti klausimų medžiaga parengiama bei Komisijos nariams pateikiama susipažinti ne vėliau kaip prieš 3 darbo dienas iki bylų nagrinėjimo posėdžio.

167. Įtraukus bylos nagrinėjimą į bylų nagrinėjimo posėdžio darbotvarkę, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba registruotu laišku ne vėliau kaip prieš 7 dienas, o vartotojų teisių pažeidimo nagrinėjimo procedūros atveju – ne vėliau kaip prieš 14 kalendorinių dienų iki paskirtos bylų nagrinėjimo posėdžio datos bylos nagrinėjimo proceso dalyviams ar jų atstovams išsiunčia pranešimą, kuriame nurodoma:

167.1. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos pavadinimas ir adresas;

167.2. bylos nagrinėjimo proceso dalyviai;

167.3. bylos nagrinėjimo posėdžio vieta ir laikas;

167.4. bylos, kurioje bylos nagrinėjimo proceso dalyvis kviečiamas dalyvauti, pavadinimas;

167.5. kad bylos nagrinėjimo proceso dalyviai privalo pateikti visus savo turimus byloje įrodymus;

167.6. kad įtariamo pažeidėjo ir (ar) jo atstovo, jeigu jis buvo laiku ir tinkamai šio reglamento 167 punkte nustatyta tvarka informuotas apie bylos nagrinėjimo vietą ir laiką, neatvykimas į bylos nagrinėjimą nekliudo ją nagrinėti;

167.7. bylos nagrinėjimo proceso dalyvių pagrindinės procesinės teisės ir pareigos.

168. Bylos dėl vartotojų teisių pažeidimo nagrinėjimo procedūros dalyviams pasiūloma susipažinti su gautais dokumentais ir kita informacija, raštu pateikti paaiškinimus.

169. Bylos nagrinėjimo proceso dalyviai ar jų atstovai privalo raštu informuoti Komisiją apie savo adreso pasikeitimą bylos nagrinėjimo proceso metu. Nesant tokios informacijos, pranešimas siunčiamas reglamento 167 punkte nustatyta tvarka paskutiniu Komisijai žinomu adresu arba oficialiai deklaruotu gyvenamosios vietos, buveinės adresu ir laikoma, kad bylos nagrinėjimo proceso dalyvis buvo laiku ir tinkamai informuotas, nors jis tuo adresu nebegyventų ar būtų

pakeitęs savo buveinę.

170. Neatidėliotinais atvejais, kai pateiktas į rinką produktas kelia rimtą ir tiesioginį pavojų vartotojų sveikatai, reglamente numatyti pasirengimo bylos nagrinėjimui bei pažeidėjo informavimo apie bylos nagrinėjimą terminai netaikomi.

171. Bylų nagrinėjimo posėdžiai rengiami prireikus.

## Bylų nagrinėjimas posėdyje

172. Bylų nagrinėjimo posėdyje nagrinėjamos bylos pagal:

172.1. kontrolės institucijų pateiktus protokolus su reikalingais įrodymais ar išvadomis ir pasiūlymais dėl Maisto įstatymo 4 straipsnio 1 ir 2 dalies bei 6 straipsnio pažeidimų;

172.2. kontrolės institucijų pateiktus protokolus su reikalingais įrodymais ar išvadomis ir pasiūlymais dėl Produktų saugos įstatymo 8 straipsnio 1 punkto, 9 straipsnio 1 punkto ir 10 straipsnio 1 punkto pažeidimų;

172.3. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos priimtus nutarimus pradėti vartotojų teisių pažeidimo nagrinėjimo procedūrą dėl Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 40 straipsnio 1 dalyje nurodyto vartotojų teisių pažeidimo.

173. Byla dėl įstatymo pažeidimo bylų nagrinėjimo posėdyje nagrinėjama tuomet, kai bylos nagrinėjimo proceso dalyviai apie bylos nagrinėjimo posėdžio laiką ir vietą buvo laiku ir tinkamai reglamento 167 punkte nustatyta tvarka informuoti. Nagrinėjant bylą, dalyvauja medžiagą pateikusios kontrolės institucijos atstovas. Įtariamo pažeidėjo ir (ar) jo atstovo, jeigu jis buvo laiku ir tinkamai šio reglamento 167 punkte nustatyta tvarka informuotas apie bylos nagrinėjimo vietą ir laiką, neatvykimas į bylos nagrinėjimą nekliudo ją nagrinėti.

174. Juridinio asmens atstovais pagal įstatymą laikomi institucijų, įstaigų vadovai, o įstatymų ar kitų teisės aktų numatytais atvejais ir kiti darbuotojai, veikiantys neviršydami įgaliojimų, suteiktų vadovaujantis įstatymais ar kitais teisės aktais. Kontrolės institucijai atstovauja jos įgaliotasis atstovas. Šie asmenys pateikia Komisijai dokumentus, patvirtinančius jų asmenybę ir užimamas pareigas, juridinio asmens vadovo pasirašytą ir įstatymų nustatyta tvarka patvirtintą įgaliojimą.

175. Įgaliotais atstovais (pagal pavedimą) paprastai būna advokatai. Atstovų įgaliojimai turi būti nurodyti įgaliojime, išduotame ir įformintame Civilinio kodekso nustatyta tvarka.

176. Bylos nagrinėjimo proceso dalyviai turi teisę Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje susipažinti su bylos medžiaga, išskyrus medžiagą, kuri sudaro valstybės, tarnybos, komercinę, banko ar profesinę paslaptį, ir daryti išrašus. Bylos nagrinėjimo proceso dalyvis, pateikiantis Komisijai dokumentus ar bylos medžiagą, kurių duomenys sudaro valstybės, komercinę, tarnybos, banko ar profesinę paslaptį, kartu su šiais dokumentais gali pateikti prašymą Komisijai dėl kitų bylos nagrinėjimo proceso dalyvių teisės susipažinti su bylos dokumentais ir daryti išrašus apribojimo. Komisijos posėdžiai vyksta lietuvių kalba. Bylos nagrinėjimo proceso dalyviai, nemokantys lietuvių kalbos, Komisijos posėdžio metu turi teisę naudotis vertėjo paslaugomis. Bylos nagrinėjimo proceso dalyvis, norėdamas Komisijos posėdžio metu naudotis vertėjo paslaugomis, Komisijai turi pateikti prašymą raštu ne vėliau kaip prieš 3 darbo dienas iki nustatytos bylų nagrinėjimo posėdžio datos.

177. Komisijos pirmininkas turi reglamento 103 punkte nustatytas teises. Bylos nagrinėjimo proceso dalyviai turi teisę pareikšti prašymus, teikti įrodymus, dalyvauti tiriant įrodymus, užduoti klausimus bylos nagrinėjimo proceso dalyviams, duoti paaiškinimus, pateikti savo argumentus ir samprotavimus, prieštarauti kitų bylos nagrinėjimo proceso dalyvių prašymams, argumentams ir samprotavimams, gauti Komisijos nutarimo dėl bylos nuorašą, apskųsti šį nutarimą ir naudotis kitomis įstatymuose numatytomis teisėmis.

178. Bylos nagrinėjimo proceso dalyvių teisės išaiškinamos raštu pranešime apie bylos nagrinėjimą. Bylos nagrinėjimo proceso dalyviai privalo savo procesinėmis teisėmis naudotis sąžiningai.

179. Komisija, nagrinėdama bylą dėl įstatymo pažeidimo, privalo ištirti byloje įrodymus: išklausyti bylos nagrinėjimo proceso dalyvių paaiškinimų, jei būtina, specialistų išvadų, ištirti

rašytinius įrodymus, apžiūrėti daiktinius įrodymus, nuotraukas, peržiūrėti kino juostas, vaizdo įrašus, išklausyti garso įrašus.

180. Bylų nagrinėjimo posėdžiai gali būti išplėstiniai. Šiuo atveju posėdyje gali dalyvauti:

180.1. struktūrinių padalinių valstybės tarnautojai ar darbuotojai, Komisijos pirmininkui leidus;

180.2. kiti asmenys Komisijai pritarus.

181. Reglamento 180 punkte nurodyti asmenys, dalyvaujantys bylų nagrinėjimo posėdyje, neturi balsavimo teisės.

182. Komisijos iniciatyva ar bylos nagrinėjimo proceso dalyvių prašymu bylų nagrinėjimo posėdis arba jo dalis skelbiamas uždaru, jeigu tai yra būtina siekiant apsaugoti viešai neskelbtiną informaciją.

183. Bylų nagrinėjimo posėdyje byla nagrinėjama žodinio proceso tvarka. Jeigu atidėjus bylos nagrinėjimą bent vienas iš Komisijos narių nusišalina, byla turi būti nagrinėjama nuo pradžios.

184. Bylų nagrinėjimo posėdis vyksta nepertraukiamai, išskyrus poilsiui skiriamą laiką.

185. Komisija gali atidėti bylos nagrinėjimą, jeigu į bylų nagrinėjimo posėdį neatvyko bylos nagrinėjimo proceso dalyvis, kai Komisija nusprendžia, kad be jo negalima nagrinėti bylos arba kai būtina išreikalauti naujus įrodymus ir kitais reikiamais atvejais.

186. Komisija, atidėdama bylos nagrinėjimą, paskiria kito bylos nagrinėjimo posėdžio laiką ir apie tai pasirašytinai paskelbia bylos nagrinėjime dalyvaujantiems bylos nagrinėjimo proceso dalyviams ar jų atstovams, o nedalyvavusiems praneša šio reglamento 167 punkte nustatyta tvarka.

187. Kai bylos nagrinėjimas atidedamas dėl to, kad būtina išreikalauti naujų įrodymų, Komisija nustato jų pateikimo terminą.

188. Komisija gali sustabdyti bylos nagrinėjimą bylos nagrinėjimo proceso šalims apskundus teismui kontrolės institucijos ar Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos sprendimus dėl rinkos ribojimo priemonių arba kitais atvejais, kai Komisija pripažįsta, kad bylos nagrinėjimą sustabdyti būtina. Bylos dėl įstatymo pažeidimo nagrinėjimas atnaujinamas išnykus aplinkybėms, dėl kurių jis buvo sustabdytas bylos nagrinėjimo proceso dalyvių pareiškimu arba Komisijos iniciatyva. Atnaujinta byla dėl įstatymo pažeidimo nagrinėjama pagal šio reglamento nustatytas taisykles.

189. Paskirtu laiku bylų nagrinėjimo posėdį pradeda Komisijos pirmininkas ir paskelbia, kokia byla bus nagrinėjama, kas atvyko į Komisijos posėdį. Komisijos pirmininkas nustato atvykusiųjų tapatybę, patikrina pareigūnų ir atstovų įgaliojimus. Jei kas nors iš bylos nagrinėjimo proceso dalyvių ar jų atstovų neatvyksta, bylų nagrinėjimo posėdžių sekretorius informuoja, ar jie buvo tinkamai ir laiku šio reglamento 167 punkte nustatyta tvarka informuoti apie bylos nagrinėjimo vietą ir laiką, o Komisija nutaria, ar galima be jų nagrinėti bylą.

190. Komisijos pirmininkas paskelbia Komisijos sudėtį, praneša, kas yra bylų nagrinėjimo posėdžio sekretorius, ir išaiškina bylos nagrinėjimo proceso dalyviams jų procesines teises ir pareigas.

191. Bylos nagrinėjimas pradedamas Komisijos nario – pranešėjo pranešimu, kuriame nurodomas pažeidimo dalykas, pagrindai bei kitos esminės bylos aplinkybės. Po to eilės tvarka išklausomi kontrolės institucijos atstovas, jeigu kontrolės institucija surašė įstatymo pažeidimo protokolą, pažeidėjas ar jo atstovas, specialistai. Kalbėjimo trukmė neribojama, tačiau Komisijos pirmininkas gali įspėti bylos nagrinėjimo proceso dalyvius ar jų atstovus, jeigu šie nukrypsta nuo bylos esmės. Bylos nagrinėjimo proceso dalyviams ar jų atstovams gali būti užduodami klausimai: pirma klausimus užduoda Komisijos pirmininkas ir Komisijos nariai, po to – kiti bylos nagrinėjimo proceso dalyviai (jų atstovai) aukščiau nustatyta eilės tvarka. Po bylos nagrinėjimo proceso dalyvių pasisakymų ištiriami kiti įrodymai: apžiūrimi daiktiniai įrodymai (jei yra), rašytiniai įrodymai ir kt. Prieš baigiant bylos nagrinėjimą išklausomi bylos nagrinėjimo proceso dalyvių prašymai.

192. Išklausiusi bylos nagrinėjimo proceso dalyvių pasisakymus ir ištyrusi kitus įrodymus, Komisija Komisijos pirmininko siūlymu išeina į pasitarimų kambarį priimti nutarimo dėl bylos. Apie tai Komisijos pirmininkas paskelbia esantiesiems posėdžių salėje.

193. Kiekvienai nagrinėjamai bylai rašomas atskiras bylos nagrinėjimo protokolas.

194. Bylos nagrinėjimo protokole nurodoma:

194.1. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos pavadinimas ir nagrinėjančios bylą Komisijos sudėtis, bylų nagrinėjimo posėdžio sekretorius, bylos nagrinėjimo proceso dalyviai, taip pat, ar jie atvyko, o jei kas nors neatvyko, ar buvo jiems tinkamai ir laiku pranešta apie bylų nagrinėjimo posėdžio vietą ir laiką;

194.2. bylų nagrinėjimo posėdžio data, vieta, bylos ir posėdžio protokolo registracijos numeris;

194.3. bylų nagrinėjimo posėdžio pradžios ir pabaigos laikas;

194.4. bylos pavadinimas ir esmė;

194.5. kad bylos nagrinėjimo proceso dalyviams išaiškintos jų teisės ir pareigos;

194.6. bylos nagrinėjimo proceso dalyvių prašymai ir pareiškimai;

194.7. kad Komisijos narys – pranešėjas informavo apie bylą;

194.8. bylų nagrinėjimo posėdyje naujai pateikti įrodymai, jeigu jie nebuvo pateikti ar surinkti pasirengiant bylos nagrinėjimui;

194.9. bylų nagrinėjimo posėdžio metu išnagrinėti rašytiniai, daiktiniai, kiti įrodymai ir bylos nagrinėjimo proceso dalyvių pareiškimai dėl jų;

194.10. Komisijos nutarimai, nurodyti reglamento 198 punkte;

194.11. trumpas bylos nagrinėjimo turinys;

194.12. kad priimtas nutarimas dėl bylos yra perskaitytas ir išaiškinta apskundimo tvarka bei terminai.

195. Produktų saugos įstatymo, Maisto įstatymo pažeidimo ir Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 40 straipsnio 1 dalyje nurodyto vartotojų teisių pažeidimo bylų nagrinėjimo posėdžio protokolo projektas parengiamas, pasirašomas posėdžio sekretoriaus ir pateikiamas Komisijos nariams vizuoti bei Komisijos pirmininkui pasirašyti per 3 darbo dienas po bylų nagrinėjimo posėdžio.

196. Bylos nagrinėjimo proceso dalyviai turi teisę susipažinti su Produktų saugos įstatymo, Maisto įstatymo ir Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 40 straipsnio 1 dalyje nurodyto vartotojų teisių pažeidimo bylų nagrinėjimo protokolu ir per 1 darbo dieną po bylos nagrinėjimo posėdžio protokolo surašymo dienos pateikti Komisijai pastabas raštu dėl bylos nagrinėjimo protokolo.

197. Pastabas dėl bylos nagrinėjimo protokolo Komisija posėdyje išnagrinėja jų gavimo Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje dieną. Pastabos dėl bylos nagrinėjimo protokolo pridedamos prie bylos nagrinėjimo posėdžio protokolo.

## Komisijos nutarimai bylų nagrinėjimo posėdyje

198. Bylų nagrinėjimo posėdyje Komisija priima šiuos nutarimus:

198.1. nutarimas dėl bylos;

198.2. kiti nutarimai, kurie priimami bylų nagrinėjimo posėdžio metu, siekiant nustatyta tvarka organizuoti bylos nagrinėjimo procesą.

199. Komisija nutarimus gali priimti posėdžių salėje, išskyrus šio reglamento 200.1 punkte nustatytą atvejį.

200. Nutarimo dėl bylos priėmimas ir paskelbimas:

200.1. Komisijos nutarimas dėl bylos gali būti priimamas pasitarimų kambaryje. Komisijos nariai neturi teisės skelbti nuomonių, pareikštų besitariant pasitarimų kambaryje;

200.2. Komisijai nutarus, nutarimo dėl bylos priėmimas ir paskelbimas gali būti atidėtas, bet ne ilgiau kaip 5 darbo dienoms nuo paskutinio bylų nagrinėjimo posėdžio dienos. Komisija apie tai pasirašytinai paskelbia bylos nagrinėjime dalyvaujantiems bylos nagrinėjimo proceso dalyviams ar jų atstovams, o nedalyvavusiems praneša reglamento 167 punkte nustatyta tvarka. Nutarimą, kurio priėmimas ir paskelbimas buvo atidėtas, gali paskelbti Komisijos pirmininkas arba jo pavedimu vienas iš bylą nagrinėjusių Komisijos narių, kitiems Komisijos nariams nedalyvaujant;

200.3. Komisijos priimtas nutarimas dėl Produktų saugos įstatymo ir Maisto įstatymo pažeidimo ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo priėmimo, o Komisijos priimtas nutarimas dėl Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 40 straipsnio 1 dalyje nurodyto vartotojų teisių pažeidimo ne

vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo priėmimo pasirašomas Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus, o Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus laikinai nesant, jo įsakymu įgalioto direktoriaus pavaduotojo, ir išsiunčiamas bylos nagrinėjimo proceso dalyviams;

200.4. Komisijos narys, nesutinkantis su Komisijos sprendimu, jeigu jis balsavo prieš šį sprendimą, gali išdėstyti raštu savo atskirą nuomonę, kuri viešai neskelbiama, bet pridedama prie bylos.

201. Komisija, išnagrinėjusi bylą dėl Produktų saugos įstatymo ir Maisto įstatymo pažeidimo, priima vieną iš šių nutarimų:

201.1. skirti gamintojui, platintojui ar paslaugos teikėjui baudą;

201.2. taikyti gamintojui, platintojui ar paslaugos teikėjui rinkos ribojimo priemones;

201.3. išieškoti kontrolės institucijos patirtas išlaidas iš gamintojo, platintojo ar paslaugų teikėjo ne ginčo tvarka.

202. Komisija, išnagrinėjusi bylą dėl įstatymo pažeidimo ir nepriėmusi nutarimo pagal šio reglamento 201 punktą, gali priimti nutarimą:

202.1. nesant įstatymo pažeidimo ar praėjus Produktų saugos įstatymo 25 straipsnyje nustatytam baudų skyrimo terminui, nutraukti bylą;

202.2. grąžinti bylą papildomam tyrimui atlikti.

203. Komisija, išnagrinėjusi bylą dėl Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 40 straipsnio 1 dalyje nurodyto vartotojų teisių pažeidimo, turi teisę priimti šiuos sprendimus:

203.1. įpareigoti pardavėją, paslaugų teikėją, pažeidusius vartotojų teises, nutraukti neteisėtus veiksmus;

203.2. taikyti Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 40 straipsnyje nustatytas sankcijas;

203.3. netaikyti Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 40 straipsnyje nustatytų sankcijų, kai nenustatomas vartotojų teisių pažeidimas.

204. Komisijos nutarimas dėl bylos išnagrinėjimo susideda iš:

204.1. įžanginės dalies, kurioje nurodomas Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos pavadinimas, Komisijos nutarimo priėmimo data ir vieta, Komisijos sudėtis, posėdžio sekretorius, bylos nagrinėjimo proceso dalyviai, bylos pavadinimas ir esmė;

204.2. motyvuojamosios dalies, kurioje nurodomos Komisijos nustatytos bylos aplinkybės, įrodymai, kuriais grindžiamos Komisijos išvados, argumentai, dėl kurių Komisija atmeta kuriuos nors įrodymus, teisės aktai, kuriais Komisija vadovavosi, nuorodos į konkrečias teisės normas, kurios buvo taikomos;

204.3. rezoliucinės dalies, kurioje nurodomas priimtas nutarimas, jo apskundimo terminas ir tvarka.

205. Komisijos nutarimas dėl Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 40 straipsnio 1 dalyje nurodyto vartotojų teisių pažeidimo turi būti įvykdytas ne vėliau kaip per vieną mėnesį nuo dienos, kurią vartotojų teisių pažeidimą padariusiam pardavėjui, paslaugų teikėjui jis buvo įteiktas. Apie tai nurodoma nutarime.

206. Komisijos paskirta bauda į valstybės biudžetą sumokama ne vėliau kaip per vieną mėnesį nuo dienos, kurią įstatymo pažeidėjas gavo Komisijos nutarimą dėl baudos skyrimo.

207. Kreipimasis į teismą sustabdo Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos nutarimo dėl baudos už Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 40 straipsnio 1 dalyje nurodytą vartotojų teisių pažeidimą skyrimo vykdymą.

208. Apskundus Komisijos nutarimą dėl baudos už Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 40 straipsnio 1 dalyje nurodytą vartotojų teisių pažeidimą skyrimo, bauda turi būti sumokėta ne vėliau kaip per 30 kalendorinių dienų nuo teismo sprendimo, kuriuo atmestas skundas, įsiteisėjimo dienos.

209. Bylos nagrinėjimo proceso dalyviai Komisijos nutarimus dėl bylos išnagrinėjimo gali apskųsti įstatymų nustatyta tvarka ir terminais.

## III. VALSTYBINĖS VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBOS NUTARIMŲ IR KITOS INFORMACIJOS SKELBIMAS

210. Šio skyriaus nustatyta tvarka skelbiami Komisijos priimti nutarimai dėl vartojimo

sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo, vartotojų ginčų sprendimo ne teisme, rinkos ribojimo priemonių taikymo, Produktų saugos įstatymo, Maisto įstatymo bei Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 40 straipsnio 1 dalyje nurodyto vartotojų teisių pažeidimo.

211. Reglamento 210 punkte nurodyti Komisijos nutarimai skelbiami Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos interneto tinklalapyje, siekiant informuoti visuomenę apie Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos veiklą, ginant vartotojų teises ir teisėtus interesus.

212. Teisės aktų registre skelbiami Komisijos nutarimai dėl rinkos ribojimo priemonių taikymo.

213. Komisijos nutarimo rengėjas parengia Komisijos nutarimo rezoliucinę dalį ir suderina ją su Komisijos nariu, atsakingu už bylos medžiagos paruošimą ir pateikimą Komisijai.

214. Komisijos nutarimo rengėjas suderintą nutarimo rezoliucinę dalį kompiuterinėje laikmenoje pateikia vyriausiajam specialistui (atstovui viešiesiems ryšiams) per 5 darbo dienas nuo Komisijos nutarimo įsigaliojimo ar verslo subjekto įsipareigojimo vykdyti Komisijos nutarimą siūlymo gavimo dienos.

215. Vyriausiasis specialistas (atstovas viešiesiems ryšiams) per 3 darbo dienas nuo nutarimo rezoliucinės dalies gavimo dienos patalpina ją Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos interneto tinklalapyje.

216. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos interneto tinklalapyje skelbiami Komisijos nutarimai:

216.1. dėl nesąžiningų vartojimo sutarčių sąlygų taikymo, kai pardavėjas ar paslaugų teikėjas sutinka atsižvelgti į nutarime nurodytus Komisijos siūlymus ir Komisija tai patikrina;

216.2. dėl Produktų saugos įstatymo, Maisto įstatymo nutarimams įsigaliojus – jų rezoliucinės dalys;

216.3 dėl vartotojų teisių gynimo ne teisme – jų rezoliucinės dalys.

216.4. dėl Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 40 straipsnio 1 dalyje nurodyto vartotojų teisių pažeidimo – jų rezoliucinės dalys 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 tinklalapyje skelbia pasibaigus teismo procesui.

217. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba savo interneto tinklalapyje taip pat skelbia:

217.1. 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;

217.2. informaciją apie pardavėjo, paslaugų teikėjo neįvykdytus ginčus nagrinėjančių institucijų sprendimus ir nevykdomus taikius šalių susitarimus bei įmones, kurių buveinės ir faktinės veiklos vykdymo vietos vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka metu nepavyko nustatyti;

217.3. informaciją apie pardavėjo, paslaugų teikėjo sprendimą nutraukti viešojo intereso pažeidimą;

217.4. informaciją apie ieškinio ar pareiškimo ginti viešąjį interesą priėmimą nagrinėti teisme bei įsiteisėjusį teismo sprendimą;

217.5. informaciją apie konsultavimosi dėl administracinių sprendimų, susijusių su bendrais teisėtais visuomenės interesais, būdą, jo dalyvius ir rezultatus;

217.6. rengiamų norminių teisės aktų projektus Teisėkūros pagrindų įstatymo nustatyta tvarka.

218. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos nutarimų ir kitos informacijos patalpinimą Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos interneto tinklalapyje vykdo Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos vyriausiasis specialistas (atstovas viešiesiems ryšiams).

219. Komisijos nutarimo rengėjas, vadovaudamasis Asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo (Žin., 1996, Nr. 63-1479; 2008, Nr. 22-804) nuostatomis, parengia skelbtiną Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos Komisijos nutarimą ir suderina su Komisijos nariu, atsakingu už bylos medžiagos paruošimą ir pateikimą Komisijai.

220. Jei Komisijos nutarime yra viešai neskelbtinų duomenų (vardas, pavardė, gyvenamoji vieta ir pan.), visi viešai neskelbtini duomenys pašalinami. Pašalintų duomenų vietoje pasviruoju šriftu skliaustuose įrašoma „(duomenys neskelbtini)“.

221. Jeigu pašalinus iš Komisijos nutarimo visus viešai neskelbtinus duomenis, tokio nutarimo paskelbimas nebeatitiktų reglamento 211 punkte nurodyto tikslo, toks Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos Komisijos nutarimas Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos interneto svetainėje neskelbiamas.

222. Atsakingas už šiame skyriuje nurodytos informacijos skelbimo įgyvendinimo kontrolę vyriausiasis specialistas (atstovas viešiesiems ryšiams).

## IV. PAVEDIMAI, JŲ VYKDYMAS IR VYKDYMO KONTROLĖ

### Įstatymų, Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimų ir kitų teisės aktų įgyvendinimo kontrolė

223. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktorius kontroliuoja, kaip Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje, jos įsteigtose viešosiose įstaigose įgyvendinami įstatymai, Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimai ar kiti teisės aktai, per savo pavaduotoją departamentų direktorius, skyrių vedėjus ir viešųjų įstaigų vadovus.

224. Direktoriaus pavaduotojas ir departamentų direktoriai pagal jiems priskirtas administravimo sritis atsako už įstatymų, Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimų, kitų teisės aktų įgyvendinimo organizavimą ir koordinavimą.,

225. Įstatymus, Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimus, kitus teisės aktus įgyvendina arba jų įgyvendinimą organizuoja Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus, jo pavaduotojo, departamento direktorių ar skyriaus vedėjų paskirti valstybės tarnautojai ir darbuotojai. Kai teisės akto įgyvendinimas pavedamas konkrečiam skyriui, už jo įgyvendinimą atsako skyriaus vedėjas. Atsakingi už teisės akto įgyvendinimą valstybės tarnautojai privalo įgyvendinti teisės aktų nuostatas ar kontroliuoti, kaip jos vykdomos, prireikus – nedelsiant teikti pasiūlymus dėl atitinkamų teisės aktų priėmimo, galiojančių teisės aktų pakeitimo ar papildymo, naujų pavedimų davimo arba darbų koordinavimo.

226. Prireikus atskirų teisės aktų įgyvendinimui Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus įsakymu gali būti sudaromos darbo grupės ar komisijos.

227. Keičiantis valstybės tarnautojams, atsakingiems už atitinkamo įstatymo, Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimo ar kito teisės akto įgyvendinimą bei tokio įgyvendinimo kontrolę, reikalų perdavimo–priėmimo akte (jei jis nesurašomas direktoriaus įsakyme) turi būti nurodoma, kam pavedama toliau įgyvendinti atitinkamą įstatymą, Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimą ar kitą teisės aktą ir kontroliuoti jo įgyvendinimą.

### Lietuvos Respublikos Vyriausybės, Lietuvos Respublikos Vyriausybės kanclerio ir Lietuvos Respublikos teisingumo ministro pavedimai

228. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktorius užtikrina, kad Lietuvos Respublikos Vyriausybės, Lietuvos Respublikos Vyriausybės kanclerio, teisingumo ministro pavedimai būtų įvykdyti tinkamai ir nustatytu laiku. Jei nurodyti pavedimai gaunami Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus pareigas laikinai einant direktoriaus pavaduotojui ar departamento direktoriui šis asmuo apie iš minėtų institucijų gautus pavedimus ir jų vykdymą privalo nedelsdamas informuoti grįžusį į pareigas Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktorių.

229. Lietuvos Respublikos Vyriausybės, Lietuvos Respublikos Vyriausybės kanclerio pavedimai (išskyrus pavedimus parengti atitinkamą teisės akto projektą), teisingumo ministro pavedimai turi būti įvykdomi per 10 darbo dienų nuo jų gavimo Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje, jeigu nenurodytas konkretus įvykdymo terminas, išskyrus atvejus, kai iš pavedimo aplinkybių matyti, kad toks pavedimas negali būti įvykdytas per 10 darbo dienų terminą.

Pavedimai parengti atitinkamo teisės akto projektą turi būti įvykdyti per 3 mėnesius nuo jų gavimo dienos, jeigu pavedime, įstatyme ar kitame teisės akte, kurio pagrindu duodamas pavedimas, nenurodytas konkretus įvykdymo laikas.

**Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus, jo pavaduotojo, departamentų direktorių ir skyrių vedėjų pavedimai**

230. Pavedimai gali būti skiriami Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus įsakymais, rezoliucijomis, direktoriaus pavaduotojo, departamento direktoriaus ar skyriaus vedėjo rezoliucijomis, kitokia rašytine ar žodine forma. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktorius pavedimus gali duoti visiems Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos valstybės tarnautojams ir darbuotojams ir paskirti juos vykdyti daugiau nei vienam vykdytojui. Tokiu atveju pagrindinis ir tiesioginis pavedimo vykdytojas yra asmuo, nurodytas rezoliucijoje pirmuoju. Visi kiti pavedimo vykdytojai tiesioginio vykdytojo prašymu pagal savo kompetenciją konsultuoja pastarąjį žodžiu, o esant reikalui ir raštu bei vizuoja galutinį parengtą dokumentą. Už pavedimo įvykdymą nustatytu laiku yra atsakingas vykdytojas, nurodytas rezoliucijoje pirmuoju.

231. Direktoriaus pavaduotojas turi teisę duoti pavedimus departamentų direktoriams ir skyrių, neįeinančių į departamento sudėtį, vedėjams, departamentų direktoriai – pavaldiems skyrių vedėjams, o skyrių vedėjai – vadovaujamo skyriaus valstybės tarnautojams ir darbuotojams.

232. Pavedimas laikomas įvykdytu, jeigu įvykdomos visos jame nurodytos užduotys, išspręsti visi jame pateikti klausimai ar į juos atsakyta iš esmės. Kai pavedimas įvykdomas ne rašytine forma (pvz., susitikimo metu ar telefonu), vykdytojas apie tai informuoja Dokumentų valdymo ir asmenų aptarnavimo skyrių dokumentų valdymo sistemoje pakeisdamas užduoties statusą į „Atlikta “.

233. Pavedimų vykdymo terminus kontroliuoja Dokumentų valdymo ir asmenų aptarnavimo skyrius. Priminimai užduočių vykdytojams apie užduočių neįvykdymą laiku teikiami per dokumentų valdymo sistemą. Nustatytu terminu atsakingam vykdytojui neatlikus užduoties, kiekvieną pirmadienį Dokumentų valdymo ir asmenų aptarnavimo skyriaus vedėjas apie tai informuoja žodžiu ar raštu Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktorių. Dokumentų valdymo ir asmenų aptarnavimo skyrius kiekvieną ketvirtį apibendrina pavedimų vykdymo duomenis ir, esant poreikiui, juos pateikia atitinkamo departamento direktoriui.

234. Pavedimų dėl personalo valdymo vykdymo terminus kontroliuoja Teisės ir personalo skyrius.

235. Ūkinės veiklos sutarčių, aktų vykdymo terminus kontroliuoja Turto valdymo ir viešųjų pirkimų skyrius, o šių sutarčių atsiskaitymo sąlygų vykdymą – Finansų ir strateginio planavimo skyrius.

236. Veiklos įsakymų vykdymą kontroliuoja įsakymą parengęs valstybės tarnautojas ar darbuotojas, jei įsakyme nepaskirtas kitas kontrolę vykdantis asmuo.

237. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos vyriausiųjų specialistų apskrityse gautų pavedimų vykdymo kontrolę atlieka Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktorius.

238. Įstatymų nustatyta tvarka Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus pavedimų vykdymą Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos įsteigtose viešosiose įstaigose organizuoja ir kontroliuoja bei už jų tinkamą įvykdymą laiku atsako šių įstaigų vadovai.

239. Jeigu įvykdyti pavedimo per nustatytą laiką neįmanoma dėl objektyvių priežasčių, atsakingas pavedimo vykdytojas nedelsdamas apie tai praneša pavedimą davusiam Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriui, jo pavaduotojui, departamento direktoriui ar skyriaus vedėjui, kuris sprendžia klausimą apie pavedimo įvykdymo termino pratęsimą. Būtina vadovautis nuostata, jog nurodytų pavedimų įvykdymo terminas gali būti pratęstas tik išimties atveju.

## V. ĮSTATYMŲ IR KITŲ TEISĖS AKTŲ PROJEKTŲ RENGIMAS IR DERINIMAS

240. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, vykdydama Lietuvos Respublikos

Vyriausybės programą, Lietuvos Respublikos Vyriausybės, Lietuvos Respublikos Vyriausybės kanclerio pavedimus, rengia ir teikia Teisingumo ministerijai įstatymų, Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimų ir kitų teisės aktų projektus (toliau – teisės aktų projektai), teikiamus svarstyti Lietuvos Respublikos Vyriausybei.

241. Teisės aktų projektams rengti Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus įsakymu gali būti sudaromos darbo grupės. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba dėl administracinių sprendimų, susijusių su bendrais teisėtais visuomenės interesais, konsultuojasi su visuomenės interesams tam tikroje srityje atstovaujančiomis organizacijomis, o įstatymų numatytais atvejais – ir su gyventojais ar jų grupėmis.

242. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos rengiami teisės aktų projektai turi atitikti Teisėkūros pagrindų įstatymo, Teisės aktų projektų rengimo rekomendacijų, patvirtintų 2013 m. gruodžio 23 d. teisingumo ministro įsakymu Nr. 1R-298, Dokumentų rengimo taisyklių, patvirtintų Lietuvos vyriausiojo archyvaro 2011 m. liepos 4 d. įsakymu Nr. V-117, ir kitų teisės aktų reikalavimus. Kai teisės aktu derinami ir įgyvendinami Europos Sąjungos teisės aktai, taip pat vadovaujamasi Nuorodų į Europos Sąjungos teisės aktus pateikimo įstatymuose ir kituose teisės aktuose rekomendacijomis, patvirtintomis Europos teisės departamento prie Teisingumo ministerijos generalinio direktoriaus 2002 m. gruodžio 13 d. įsakymu Nr. 106k (Žin., 2002, Nr. 125-5720).

243. Rengiant teisės akto pakeitimo projektą, rengėjai kartu parengia ir atitinkamo teisės akto pakeitimo projekto lyginamąjį variantą, atitinkantį teisingumo ministro 2013 m. gruodžio 23 d. įsakymu Nr. 1R-298 patvirtintas Teisės aktų projektų rengimo rekomendacijas. Prireikus kartu su įstatymo projektu parengiamas ir įstatymo įgyvendinimo tvarkos įstatymo projektas, taip pat projektai dėl kitų įstatymų pakeitimo, papildymo ar pripažinimo netekusiais galios.

244. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba pagal kompetenciją teikia pastabas ir pasiūlymus dėl jai pateiktų derinti kitų valstybės institucijų ar įstaigų parengtų teisės aktų projektų. Išvadas ar pastabas ir pasiūlymus dėl derinamo teisės akto projekto Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba turi pateikti ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo teisės akto projekto gavimo Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje dienos, jei teikime derinti nenurodyta konkreti data, o dėl didelės apimties arba sudėtingo projekto – ne vėliau kaip per 15 darbo dienų nuo jo gavimo Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje dienos apie tai informavusi teisės akto projektą pateikusią instituciją. Institucijai motyvuotai prašant teisės akto projektą derinti skubos tvarka, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba privalo pateikti savo išvadas ar pastabas ir pasiūlymus dėl jos pateikto teisės akto projekto ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo gavimo Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje dienos.

245. Jeigu teisės akto projektui pritariama be pastabų, parengiamas raštas, kuriame nurodoma, jog Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai pateiktam derinti teisės akto projektui pritariama be pastabų.

246. Jeigu dėl pateikto teisės akto projekto Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos valstybės tarnautojai ar darbuotojai turi pastabų ir Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktorius joms pritaria, parengiamas raštas, kuriame išdėstomos pastabos ir pasiūlymai.

## VI. VALSTYBINĖS VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBOS DOKUMENTŲ TVARKYMAS IR APSKAITA

247. Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje dokumentų valdymą organizuoja ir kontroliuoja Dokumentų valdymo ir asmenų aptarnavimo skyrius teisės aktų nustatyta tvarka. Gaunamus ir siunčiamus dokumentus Dokumentų valdymo ir asmenų aptarnavimo skyriaus atsakingi darbuotojai registruoja atitinkamuose dokumentų registruose ir dokumentų valdymo sistemoje.

248. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos valstybės tarnautojai ir darbuotojai savo veikloje naudojasi dokumentų valdymo sistema.

249. Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje dokumentai tvarkomi, apskaitomi ir saugomi vadovaujantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro 2011 m. liepos 4 d. įsakymu Nr. V-118

(Žin., 2011, Nr. 88-4230; 2012, Nr. 72-3768) patvirtintomis Dokumentų tvarkymo ir apskaitos taisyklėmis.

250. Elektroniniu būdu pateikti asmenų prašymai registruojami ir nagrinėjami tik, kai jie pasirašyti elektroniniu parašu. Nepasirašyti elektroniniu būdu pateikti asmenų prašymai ir pasiteiravimai pagal kompetenciją perduodami atsakyti Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos valstybės tarnautojams arba darbuotojams. Atsakymai pateikiami elektroniniu paštu užregistruojant juos dokumentų valdymo sistemoje. Elektroniniu būdu pateikti asmenų prašymai, pasiteiravimai, nepasirašyti elektroniniu parašu, tačiau reikalaujantys skubių kontrolės institucijų veiksmų, pagal kompetenciją elektroniniu paštu persiunčiami šioms institucijoms ne vėliau kaip per 2 darbo dienas.

251. Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai, jos direktoriui adresuoti gauti dokumentai užregistruojami ir perduodami Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriui ar kitam jo įgaliotam asmeniui susipažinti ir nukreipti vykdymui.

252. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktorius nedelsiant supažindinamas su dokumentais, gautais iš Lietuvos Respublikos Prezidentūros, Lietuvos Respublikos Seimo, Lietuvos Respublikos Vyriausybės ir Teisingumo ministerijos.

253. Dokumentai pasirašyti Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriui pateikiami du kartus per dieną: 9.00 val. ir 14.00 val. Dokumentus su Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus rezoliucija Dokumentų valdymo ir asmenų aptarnavimo skyriaus valstybės tarnautojas ar darbuotojas perduoda vykdytojui, prieš tai vadovaudamasis rezoliucija suformavęs užduotį dokumentų valdymo sistemoje.

254. Dokumentų valdymo ir asmenų aptarnavimo skyrius dokumentus paskirsto už užduočių vykdymą atsakingiems vykdytojams tą pačią darbo dieną arba iki kitos darbo dienos 9.00 val., taip pat užduotys paskiriamos dokumentų valdymo sistemoje.

255. Nukreipdamas dokumentą vykdyti Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktorius rašo rezoliuciją dokumento lape laisvame plote tarp dokumento sudarytojo pavadinimo ir dokumento teksto. Rezoliucijoje rašomas pavedimo turinys, nurodomas užduoties įvykdymo terminas (jei reikia), pavedimą davusio asmens parašas ir data. Kai dokumento užduotį turi vykdyti keli vykdytojai, atsakingas yra pirmuoju įrašytas vykdytojas.

256. Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje parengti ir su jos veikla susiję gauti dokumentai nustatyta tvarka registruojami atitinkamuose registruose, kurių sąrašą tvirtina Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktorius.

257. Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje parengti dokumentai registruojami po to, kai juos pasirašo Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktorius ar jo įgaliotas pavaduotojas.

258. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos valstybės tarnautojus ir darbuotojus pasirašytinai supažindinant su įsakymais ir jais patvirtintais dokumentais, supažindinimo žymos rašomos dokumento pabaigoje esančiame laisvame plote arba dokumento paskutinio lapo antroje pusėje. Naujai priimtiems darbuotojams Dokumentų valdymo ir asmenų aptarnavimo skyrius ir Teisės ir personalo skyrius pagal sritį formuoja dokumentų supažindinimo bylų kopijas.

259. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos siunčiamieji dokumentai rengiami dviem egzemplioriais.

260. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos valstybės tarnautojų ar darbuotojų parengti dokumentai turi atitikti Lietuvos vyriausiojo archyvaro 2011 m. liepos 4 d. įsakymu Nr. V-117 patvirtintų Dokumentų rengimo taisyklių reikalavimus.

261. Dokumentų registrų sąrašą rengia ir Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriui tvirtinti teikia Dokumentų valdymo ir asmenų aptarnavimo skyriaus darbuotojas, atsakingas už dokumentų valdymą.

262. Darbų bei paslaugų sutartys, bendradarbiavimo sutartys ir atliktų darbų bei paslaugų aktai, registruojami Finansų ir strateginio planavimo skyriuje „Darbų bei paslaugų sutarčių registre“.

263. Darbo sutartis registruoja Teisės ir personalo skyrius „Darbo sutarčių registracijos žurnale (registre).

264. Įsakymai, Komisijos nutarimai ir kiti vidaus dokumentai bei parengti siunčiami dokumentai registruojami jų pasirašymo ar tvirtinimo dieną, gauti – jų gavimo dieną. Valstybės tarnautojai ar darbuotojai, gavę dokumentus iš kitų institucijų bei organizacijų, privalo juos nedelsdami perduoti Dokumentų valdymo ir asmenų aptarnavimo skyriui užregistruoti. Kol dokumentas neužregistruotas, tolesnės procedūros neatliekamos.

265. Dokumentų valdymo ir asmenų aptarnavimo skyriaus valstybės tarnautojas ar darbuotojas atplėšia visus gautus vokus, išskyrus su užrašu „asmeniškai“ (šie vokai perduodami adresatui neatplėšti). Jei nusprendžiama raštą, gautą voke su užrašu „asmeniškai“, užregistruoti (prieš tai valstybės tarnautojui ar darbuotojui, kuriam skirtas raštas, susipažinus), raštas grąžinamas į Dokumentų valdymo ir asmenų aptarnavimo skyrių ir užregistruojamas. Taip pat neatplėšiami vokai su žyma „Visiškai slaptai“, „Slaptai“, „Konfidencialiai“ ar „Riboto naudojimo“. Jie perduodami atsakingam už įslaptintos informacijos administravimą valstybės tarnautojui ar darbuotojui. Vokai su konkurso pasiūlymais neatplėšti perduodami konkurso komisijos pirmininkui arba kitam už konkurso organizavimą atsakingam valstybės tarnautojui ar darbuotojui.

266. Faksimilinio ryšio ar kitokiais telekomunikacijų įrenginiais gauti dokumentai, jei yra užtikrinta jų teksto apsauga ir galima identifikuoti siuntėjo adresą, atspausdinami ir registruojami bendra tvarka. Vėliau atsiųstas dokumento originalas registruojamas ta pačia data ir numeriu, kaip ir telekomunikacijų įrenginiais gautas dokumentas.

267. Dokumentai, kurių užduotys įvykdytos, dedami į bylas pagal dokumentacijos planą.

268. Dokumentacijos planą (prireikus – jo papildymų sąrašą) ir dokumentacijos plano suvestinę rengia Dokumentų valdymo ir asmenų aptarnavimo skyriaus darbuotojas, atsakingas už dokumentų valdymą.

269. Už struktūriniuose padaliniuose sudaromų bylų saugojimą ir tvarkymą iki jų perdavimo užbaigtų bylų apskaitai tvarkyti atsako struktūrinio padalinio valstybės tarnautojai ir darbuotojai, atsakingi už tų bylų sudarymą pagal dokumentacijos planą, o jei paskirto valstybės tarnautojo ar darbuotojo nėra, – skyrių vedėjai.

270. Praėjus vieneriems metams nuo bylų užbaigimo, už bylų saugojimą ir tvarkymą atsakingi valstybės tarnautojai ir darbuotojai:

270.1. kartu su Dokumentų valdymo ir asmenų aptarnavimo skyriaus vedėju atlieka bylose esančių dokumentų vertės ekspertizę;

270.2. teisės aktų nustatyta tvarka sutvarko nuolat saugomas bylas ir bylas, kurių saugojimo terminas ilgesnis negu 25 metai;

270.3. nustatyta tvarka sutvarkytas nuolat saugomas bylas ir bylas, kurių saugojimo terminas ilgesnis negu 25 metai, pagal bylų perdavimo aktą perduoda už bylų apskaitą atsakingam Dokumentų valdymo ir asmenų aptarnavimo skyriaus valstybės tarnautojui ar darbuotojui.

271. Už bylų apskaitą atsakingas Dokumentų valdymo ir asmenų aptarnavimo skyriaus valstybės tarnautojas ar darbuotojas:

271.1. pagal bylų perdavimo aktą priima į Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos archyvą nuolat saugojamas bylas ir bylas, kurių saugojimo terminas ilgesnis negu 25 metai, patikrina jų sutvarkymą ir įforminimą;

271.2. sudaro nuolat saugomų bylų ir bylų, kurių saugojimo terminas ilgesnis negu 25 metai, bylų apyrašus (jų tęsinius);

271.3. sudaro naikinti atrinktų bylų (dokumentų) aktus;

271.4. teikia Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriui tvirtinti nustatyta tvarka sudarytus ir suderintus per Elektroninio archyvo informacinę sistemą su valstybės archyvu bylų apskaitos dokumentų duomenis (dokumentacijos plano, bylų apyrašų (jų tęsinių), dokumentų naikinimo aktų);

271.5. vykdo bylų apskaitos kontrolę.

272. Bylos, kurių saugojimo terminas trumpesnis negu 25 metai, saugomos skyriuose iki jų saugojimo termino pabaigos arba – praėjus dvejiems metams nuo jų užbaigimo – pagal bylų perdavimo aktą perduodamos toliau saugoti Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos archyvui.

273. Dokumentus, kuriuose yra valstybės ar tarnybos paslaptį sudarančios informacijos, teisės aktų nustatyta tvarka tvarko ir įtraukia į apskaitą už įslaptintos informacijos administravimą atsakingas valstybės tarnautojas ar darbuotojas.

### Užsienio korespondencijos tvarkymas

274. Apie iš užsienio valstybių ir tarptautinių organizacijų anglų kalba gautus dokumentus Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktorių informuoja Tarptautinių ir ES reikalų koordinavimo skyrius.

275. Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje gautų dokumentų vertimą iš anglų kalbos į lietuvių kalbą bei siunčiamų dokumentų vertimą į anglų kalbą organizuoja ir atlieka Tarptautinių ir ES reikalų koordinavimo skyrius.

## VII. VISUOMENĖS INFORMAVIMAS IR INFORMACIJOS TEIKIMAS PAGAL VISUOMENĖS PAKLAUSIMUS

276. Vyriausiasis specialistas (atstovas viešiesiems ryšiams) rūpinasi palankios viešosios nuomonės apie Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą formavimu ir visuomenės informavimu apie Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos veiklą.

277. Vyriausiasis specialistas (atstovas viešiesiems ryšiams) arba jo paskirtas valstybės tarnautojas ar darbuotojas, apibendrinęs iš departamentų arba kitų skyrių gautą informaciją, teikia ją visuomenės informavimo priemonėms bei visuomenei informuodamas apie Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos arba jos valstybės tarnautojų ar darbuotojų vizitus, susitikimus, pasitarimus, svarbiausius sprendimus, pasirašytus dokumentus bei kitus su Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos veikla susijusius klausimus, taip pat rengia pranešimus spaudai aktualiais klausimais.

278. Pranešimai ir kita informacija, teikiama visuomenės informavimo priemonėms bei visuomenei, privalo būti suderinta su Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriumi ir atitikti oficialią Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos poziciją.

279. Vyriausiasis specialistas (atstovas viešiesiems ryšiams) operatyviai reaguoja į visuomenės informavimo priemonėse pasirodžiusias tikrovės neatitinkančias žinias ir, suderinęs su Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriumi arba jo pavaduotoju ar departamento direktoriumi pagal nustatytą administravimo sritį, pateikia visuomenės informavimo priemonėms oficialią Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos poziciją dėl jų.

280. Vyriausiasis specialistas (atstovas viešiesiems ryšiams) arba jo paskirtas valstybės tarnautojas ar darbuotojas organizuoja spaudos konferencijas, rengia joms informacinius paketus, spaudos konferencijose informuoja žurnalistus ir visuomenę apie ypatingos reikšmės įvykius, susijusius su Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos veikla, organizuoja Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus, direktoriaus pavaduotojo, departamentų direktorių, valstybės tarnautojų ir darbuotojų informacijos teikimą visuomenės informavimo priemonėms.

281. Informacija pagal asmenų paklausimus teikiama Teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo (Žin., 2000, Nr. 10-236) nustatyta tvarka.

282. Vyriausiasis specialistas (atstovas viešiesiems ryšiams) atsako už informacijos asmenims nustatyta tvarka teikimą.

283. Informaciją Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos interneto tinklalapyje tvarko Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus įsakymu paskirti valstybės tarnautojai ar darbuotojai pagal atskiras veiklos sritis, o minėtą informaciją Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos tinklalapyje talpina vyriausiasis specialistas (atstovas viešiesiems ryšiams).

## VIII. TARNYBINĖS KOMANDIRUOTĖS

284. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus ir kitų valstybės tarnautojų ir darbuotojų išvykimas į tarnybines komandiruotes organizuojamas vadovaujantis Lietuvos

Respublikos Vyriausybės 2004 m. balandžio 29 d. nutarimu Nr. 526 patvirtintomis Tarnybinių komandiruočių išlaidų apmokėjimo biudžetinėse įstaigose taisyklėmis (Žin., 2004, Nr. 74-2555) bei direktoriaus įsakymu patvirtintomis Siuntimo į tarnybines komandiruotes į užsienį ir atsiskaitymo grįžus iš jų taisyklėmis.

285. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos valstybės tarnautojų ir darbuotojų išvykimo į tarnybines komandiruotes į užsienį ir Lietuvos Respublikos teritorijoje klausimus sprendžia Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktorius.

286. Siuntimas į tarnybines komandiruotes įforminamas Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus įsakymu, kuriame, be kita ko, nurodomas į komandiruotę vykstantį asmenį pavaduojantis asmuo.

287. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus ir kitų valstybės tarnautojų ir darbuotojų vykimą į užsienį organizuoja, tvarko statistinius duomenis ir su kelione susijusius dokumentus Tarptautinių ir ES reikalų koordinavimo skyrius.

## IX. KVALIFIKACIJOS KĖLIMAS

288. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus, Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus pavaduotojo, departamentų direktorių, skyrių vedėjų ir kitų Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos valstybės tarnautojų ir darbuotojų mokymas, kvalifikacijos kėlimas vykdomas vadovaujantis Valstybės tarnybos įstatymo ir kitų teisės aktų nustatyta tvarka.

289. Teisės ir personalo skyrius kaupia ir apibendrina informaciją apie Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos valstybės tarnautojų ir darbuotojų mokymąsi ir kvalifikacijos kėlimą kiekvienais metais ir iki einamųjų metų vasario 1 d. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriui teikia išsamius pasiūlymus dėl valstybės tarnautojų ir darbuotojų mokymosi ir kvalifikacijos kėlimo būtinumo, periodiškumo ir egzistuojančių mokymosi ir kvalifikacijos kėlimo galimybių (pasiūlymų), taip pat atlieka Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos personalo mokymo efektyvumo analizę.

## X. ATOSTOGŲ SUTEIKIMAS

290. Atostogos Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos valstybės tarnautojams ir darbuotojams suteikiamos Valstybės tarnybos įstatymo ir Darbo kodekso nustatyta tvarka.

291. Kasmetinės atostogos Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos valstybės tarnautojams ir darbuotojams suteikiamos pagal iki kiekvienų metų vasario 15 d. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus įsakymu patvirtintą atostogų grafiką arba pagal atskirą valstybės tarnautojo ar darbuotojo prašymą – Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus ar jo įgalioto pavaduotojo įsakymu. Nemokamos atostogos valstybės tarnautojui ar darbuotojui dėl šeimyninių ar kitų aplinkybių gali būti suteikiamos valstybės tarnautojo ar darbuotojo ir Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus susitarimu pateikus šeimynines aplinkybes ar kitas aplinkybes patvirtinančius dokumentus.

292. Kasmet iki vasario 1 d. Teisės ir personalo skyriui Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus pavaduotojas, departamentų direktoriai praneša apie savo, o skyrių vedėjai – apie savo ir skyriaus valstybės tarnautojų ir darbuotojų planuojamas atostogas.

293. Į atostogų grafiką įtrauktas valstybės tarnautojas ar darbuotojas, dėl tam tikrų priežasčių negalintis grafike nurodytu laiku išeiti atostogų arba pageidaujantis pasinaudoti dalimi atostogų, turi teisę pateikti raštišką prašymą, suderintą su savo padalinio vadovais, ir gauti Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus sutikimą, kad atostogų laikas būtų pakeistas.

294. Padalinių vadovai turi užtikrinti, kad jų vadovaujamų padalinių valstybės tarnautojams ar darbuotojams duoti pavedimai jų atostogų metu būtų perduoti vykdyti kitiems valstybės tarnautojams ar darbuotojams.

## XI. DARBO APMOKĖJIMAS

295. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos valstybės tarnautojams darbas apmokamas Valstybės tarnybos įstatymo nustatyta tvarka. Pareiginės algos dydis apskaičiuojamas taikant pareiginės algos koeficientą. Pareiginės algos koeficiento vienetas yra pareiginės algos bazinis dydis (toliau – bazinis dydis). Pareiginės algos dydis apskaičiuojamas atitinkamą pareiginės algos koeficientą dauginant iš bazinio dydžio. Pareiginė alga apvalinama taip, kad paskutinis skaitmuo būtų 0 arba 5.

296. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos darbuotojams darbas apmokamas Lietuvos Respublikos Vyriausybės 1993 m. liepos 8 d. nutarimu Nr. 511 „Dėl biudžetinių įstaigų ir organizacijų darbuotojų darbo apmokėjimo tvarkos tobulinimo“ (Žin., 1993, Nr. 28-655) nustatyta tvarka. Tarnybinio atlyginimo dydis apskaičiuojamas taikant tarnybinio atlyginimo koeficientą. Tarnybinio atlyginimo koeficiento vienetas yra Lietuvos Respublikos Vyriausybės patvirtintos bazinės mėnesinės algos (BMA) dydžio.

297. Jeigu Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos valstybės tarnautojas ar kitas darbuotojas dirba nepilną darbo dieną, jam mokama proporcingai dirbtam laikui, jeigu įstatymai nenumato kitaip.

298. Darbo užmokestis mokamas du kartus per mėnesį. Už pirmą mėnesio pusę to mėnesio 21 d., už antrąją pusę – kito mėnesio 7 d. Jei diena, kurią privalo būti mokamas darbo užmokestis yra ne darbo diena, darbo užmokestis mokamas paskutinę prieš šią dieną esančią darbo dieną.

299. Darbo užmokestis už kasmetines atostogas mokamas ne vėliau kaip prieš 3 dienas iki prasidedant atostogoms Darbo kodekso 176 straipsnio 2 dalies nustatyta tvarka, jeigu valstybės tarnautojo ar darbuotojo prašyme dėl kasmetinių atostogų suteikimo nenurodyta kitaip.

300. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos valstybės tarnautojams ir darbuotojams, tapusiems laikinai nedarbingais, ligos pašalpą už dvi pirmąsias kalendorines nedarbingumo dienas moka darbdavys. Ligos pašalpa, kurią moka darbdavys už dvi pirmąsias kalendorines dienas, yra lygi 85 procentams pašalpos gavėjo vidutinio darbo užmokesčio, apskaičiuoto Lietuvos Respublikos Vyriausybės nustatyta tvarka. Kai apdraustasis asmuo slaugo sergantį šeimos narį, pašalpa iš Valstybinio socialinio draudimo fondo biudžeto lėšų mokama nuo pirmos slaugymo dienos. Ligos pašalpos išmokamos darbo užmokesčio mokėjimo terminais.

301. Jei valstybės tarnautojas ar darbuotojas atleidžiamas iš Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos, visas jam priklausantis darbo užmokestis išmokamas ne vėliau kaip paskutinę jo darbo dieną.

## XII. VALSTYBĖS TARNAUTOJŲ IR DARBUOTOJŲ SKATINIMAS

302. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos valstybės tarnautojai skatinami Valstybės tarnybos įstatymo ir kitų teisės aktų nustatyta tvarka. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos darbuotojai skatinami darbo santykius reglamentuojančių teisės aktų nustatyta tvarka.

303. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos valstybės tarnautojams gali būti skiriamos vienkartinės piniginės išmokos Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002 m. liepos 19 d. nutarimo Nr. 1167 „Dėl vienkartinių piniginių išmokų valstybės tarnautojams skyrimo ir mokėjimo tvarkos aprašo patvirtinimo“ (Žin., 2002, Nr. 74-3166) ir Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus nustatyta tvarka.

## XIII. VALSTYBINĖS VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBOS VALSTYBĖS TARNAUTOJŲ IR DARBUOTOJŲ ATSAKOMYBĖ

304. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos valstybės tarnautojai už tarnybinius nusižengimus gali būti traukiami tarnybinėm atsakomybėn, o už Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai padarytą materialinę žalą – materialinėn atsakomybėn Valstybės tarnybos įstatymo ir kitų teisės aktų nustatyta tvarka.

305. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos darbuotojai už darbo drausmės pažeidimus gali būti traukiami drausminėn atsakomybėn, o už Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai padarytą materialinę žalą – materialinėn atsakomybėn Darbo kodekso ir kitų teisės aktų nustatyta tvarka.

306. Įstatymų nustatytais atvejais Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos valstybės tarnautojai ir darbuotojai gali būti traukiami baudžiamojon, administracinėn ar civilinėn atsakomybėn.

## XIV. REIKALŲ PERDAVIMAS KEIČIANTIS VALSTYBINĖS VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBOS DIREKTORIUI IR KITIEMS VALSTYBINĖS VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBOS VALSTYBĖS TARNAUTOJAMS IR DARBUOTOJAMS

307. Keičiantis Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriui, reikalai perduodami pagal teisingumo ministro nustatytos formos reikalų perdavimo–priėmimo aktą.

308. Keičiantis Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus pavaduotojui, departamentų direktoriams, skyrių vedėjams, valstybės tarnautojams ir darbuotojams, reikalai perduodami pagal Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus nustatytos formos reikalų perdavimo–priėmimo aktą.

309. Keičiantis direktoriaus pavaduotojui, departamento direktoriui ar skyriaus vedėjui reikalai atitinkamai perduodami paskirtam naujam direktoriaus pavaduotojui, departamento direktoriui ar skyriaus vedėjui. Jeigu nėra paskirto naujo direktoriaus pavaduotojo, departamento direktoriaus, skyriaus vedėjo, Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus pavedimu direktoriaus pavaduotojo, direktoriaus departamento reikalai laikinai perduodami kitam departamento direktoriui, skyriaus vedėjo – kitam valstybės tarnautojui.

310. Atleidžiami iš pareigų arba perkeliami į kitas pareigas Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos valstybės tarnautojai, darbuotojai privalo skyriaus vedėjui perduoti reikalus (nebaigtus vykdyti dokumentus, nebaigtus spręsti klausimus, turimas bylas ir kt.), taip pat informacinę ir norminę medžiagą, knygas, įgytas už Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos lėšas, antspaudus ir spaudus, kitą turtą, už kurį valstybės tarnautojas ar darbuotojas materialiai atsakingas.

311. Skyriaus vedėjas paskiria valstybės tarnautoją (-us) ar darbuotoją (-us), atsakingą (-us) už perduotų reikalų tvarkymą.

312. Reikalų perdavimo–priėmimo aktu, patvirtintu Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus įsakymu, perduodama:

312.1. dokumentų bylos (pagal dokumentacijos planą), kurios turi būti sutvarkytos (turi būti susegti visi šios bylos dokumentai), nebaigti vykdyti pavedimai;

312.2. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos pastato ir patalpų raktai, informacinė ir norminė medžiaga, knygos, įgytos už Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos lėšas;

312.3. antspaudas, spaudai, valstybės tarnautojo pažymėjimas, darbuotojo pažymėjimas ir kt.

313. Materialiai atsakingi valstybės tarnautojai ir darbuotojai materialines vertybes perduoda teisės aktų nustatyta tvarka.

## XV. VALSTYBINĖS VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBOS ANTSPAUDO, KITŲ SPAUDŲ NAUDOJIMAS, PAŽYMĖJIMŲ IŠDAVIMO TVARKA

314. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba turi antspaudą su Lietuvos valstybės herbu. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos antspaudą saugo ir už jo naudojimą atsako Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktorius. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus nesant, Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos antspaudą saugo ir už jo naudojimą atsako direktoriaus pavaduotojas ar departamento direktorius.

315. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos antspaudas naudojamas vadovaujantis

Antspaudų ir spaudų apyvartos kontrolės įstatymu (Žin., 2002, Nr. 73-3094; 2011, Nr. 68-3224) ir Lietuvos policijos generalinio komisaro 2011 m. liepos 20 d. įsakymu Nr. 5-V-684 (Žin., 2011, Nr. 96-4538) patvirtintu Antspaudų saugojimo, apskaitos ir sunaikinimo tvarkos aprašu.

316. Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje naudojami spaudai: spaudas su Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos pavadinimu, apvalus spaudas su užrašu „Dokumentų valdymo ir asmenų aptarnavimo skyrius“, „Kopija tikra“, „Nuorašas tikras“, pavaduotojo, departamentų direktorių, kitų valstybės tarnautojų ir darbuotojų spaudai ir kt.

317. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos valstybės tarnautojams valstybės tarnautojo pažymėjimai išduodami vadovaujantis vidaus reikalų ministro 2002 m. liepos 11 d. įsakymu Nr. 338 (Žin., 2002, Nr. 77-3309) patvirtintomis Valstybės tarnautojo pažymėjimo formos ir valstybės tarnautojo pažymėjimo išdavimo tvarkos taisyklėmis bei Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus patvirtinta Valstybės tarnautojo pažymėjimų išdavimo tvarka.

318. Darbuotojams darbo pažymėjimai išduodami, keičiami Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2003 m. balandžio 24 d. nutarimu Nr. 503 (Žin., 2003, Nr. 40-1822) patvirtinta Darbo sutarčių registravimo taisyklių, darbuotojo tapatybę patvirtinančio dokumento išdavimo, nešiojimo ir pateikimo kontroliuojančioms institucijoms tvarka.

319. Už valstybės tarnautojų pažymėjimų ir darbo pažymėjimų išdavimą, keitimą, Darbo pažymėjimų registravimo žurnalo tvarkymą atsakingas Teisės ir personalo skyriaus vedėjas.

320. Valstybės tarnautojo pažymėjimą ir darbo pažymėjimą Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos valstybės tarnautojai ir darbuotojai privalo turėti darbo vietoje bei turėti su savimi atstovaujant Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai kitose institucijose, įstaigose ir organizacijose.

321. Už reikalavimo dėl valstybės tarnautojo ar darbo pažymėjimo nešiojimosi laikymąsi atsako valstybės tarnautojas ar darbuotojas teisės aktų nustatyta tvarka.

## XVI. ARCHYVO TVARKYMAS

322. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos archyvą tvarko Dokumentų valdymo ir asmenų aptarnavimo skyrius, vadovaudamasis Dokumentų ir archyvų įstatymu (Žin., 1995, Nr. 107-2389; 2004, Nr. 57-1982), Lietuvos vyriausiojo archyvaro 2011 m. kovo 9 d. įsakymu Nr. V-100 (Žin., 2011, Nr. 32-1534) patvirtinta Bendrųjų dokumentų saugojimo terminų rodykle, Lietuvos vyriausiojo archyvaro 2011 m. liepos 4 d. įsakymu Nr. V-118 (Žin., 2011, Nr. 88-4230) patvirtintomis Dokumentų tvarkymo ir apskaitos taisyklėmis ir kitų teisės aktų nustatyta tvarka.

## XVII. TARNYBINIO TRANSPORTO, FIKSUOTO IR MOBILIOJO RYŠIO TELEFONŲ NAUDOJIMAS

323. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos tarnybinis transportas naudojamas Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2009 m. gegužės 27 d. nutarimu Nr. 542 „Dėl tarnybinių lengvųjų automobilių biudžetinėse įstaigose“ (Žin., 2009, Nr. 69-2796) ir Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus įsakymu nustatyta tvarka.

324. Bendrojo fiksuoto telefono ryšio tarnybiniais telefonais naudojamasi ir skambinama į mobiliojo ryšio telefonus Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus įsakymu nustatyta tvarka.

325. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos tarnybiniai mobilieji telefonai naudojami Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus įsakymo nustatyta tvarka.

## XVIII. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

326. Reglamentas tvirtinamas, keičiamas ar panaikinamas Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus įsakymu.

_____

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos
tarnybos
darbo reglamento
1 priedas

_____
(protokolą surašiusios institucijos pavadinimas, adresas)

**PRODUKTŲ SAUGOS ĮSTATYMO PAŽEIDIMO PROTOKOLAS**

_____ Nr. _____
(metai, mėnuo, diena)

_____
(protokolo surašymo vieta)

Aš,_____,
_____,
(protokolą surašiusios institucijos darbuotojo pareigos, vardas, pavardė)
vadovaudamasis Produktų saugos įstatymo 14 str., atlikęs patikrinimą _____
_____
(įmonės pavadinimas, kodas, adresas, tel., faks., kiti rekvizitai. Įmonės vadovo vardas, pavardė, asmens kodas)
_____, nustačiau, kad
(tikrinimo akto numeris, data)
_____
(įmonės pavadinimas, pažeidimo nustatymo data, vieta)
_____
_____ pateikė į rinką pavojingus produktus
_____
(pilnas gaminio (paslaugos) pavadinimas, identifikavimo duomenys, pagaminimo data,
_____
pateikimo į rinką vieta ir data, kiti reikalingi duomenys)
_____
_____
_____,
kurie neatitiko produktų saugą reglamentuojančių teisės aktų nustatytų produktų saugos reikalavimų
_____
(pažeidimo esmė, teisės akto priėmimo data, numeris, pavadinimas, punktas)
_____
_____
_____
_____
ir tuo pažeidė Produktų saugos įstatymo _____ str.

Nukentėjusių asmenų, iš jų vaikų, skaičius (pildyti jei reikia): _____
_____
_____
_____
_____
Įmonės vadovo (ar įgalioto atstovo) paaiškinimas _____
_____
_____

_____
_____.

Kontrolės institucijos teikti nurodymai, taikytos produktų pateikimo į rinką ribojimo priemonės: _____
_____
_____
_____.

Priemonės, kurių ėmėsi gamintojas, platintojas ar paslaugų teikėjas, vykdydamas kontrolės institucijos nurodymus: _____
_____
(priemonės apibūdinimas, data)
_____
_____.

Šis gamintojas, platintojas ar paslaugų teikėjas Produktų saugos įstatymą pažeidė pirmą kartą pakartotinai (tai, kas nereikalinga, išbraukti) _____
_____
(nurodyti ankstesnių pažeidimų esmę, vietą, datą tikrinimo akto numerį)

Pridedami dokumentai:_____
_____
_____
_____.

Kitos bylai nagrinėti būtinos žinios (lengvinančios, sunkinančios aplinkybės ir kt.): _____
_____
_____
_____
_____.

(protokolą surašiusio institucijos darbuotojo pareigos, tel.) (parašas) (vardas, pavardė)

Pastaba. Jei Produktų saugos įstatymo pažeidėjas yra fizinis asmuo, įsigijęs patentą protokole nurodoma fizinio asmens vardas, pavardė ir patento numeris.

Su protokolu susipažinau ir vieną egzempliorių gavau:

Įmonės vadovas (ar įgaliotas atstovas):

_____
(parašas)

_____
(vardas, pavardė)

_____
(data)

_____

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos
darbo reglamento
2 priedas

_____
(protokolą surašiusios institucijos pavadinimas, adresas)

**MAISTO ĮSTATYMO PAŽEIDIMO, TAIKANT PRODUKTŲ SAUGOS ĮSTATYME NUSTATYTĄ ATSAKOMYBĘ, PROTOKOLAS**

_____ Nr. _____
(metai, mėnuo, diena)

_____
(protokolo surašymo vieta)

Aš _____,
_____,
(protokolą surašiusios institucijos darbuotojo pareigos, vardas, pavardė)

vadovaudamasis Maisto įstatymo 11 str., atlikęs patikrinimą _____
_____
(įmonės pavadinimas, kodas, adresas, tel., faks., kiti rekvizitai. Įmonės vadovo vardas, pavardė, asmens kodas)
_____, nustačiau, kad
(tikrinimo akto numeris, data)
_____
(įmonės pavadinimas, pažeidimo nustatymo data, vieta)
_____
_____ pateikė į rinką pavojingus maisto produktus
_____
(pilnas gaminio (paslaugos) pavadinimas, identifikavimo duomenys, pagaminimo data,
_____
pateikimo į rinką vieta ir data, kiti reikalingi duomenys)
_____
_____
_____,
kurie neatitiko produktų saugą reglamentuojančių teisės aktų nustatytų produktų saugos reikalavimų _____
_____
(pažeidimo esmė, teisės akto priėmimo data, numeris, pavadinimas, punktas)
_____
_____
_____
_____
ir tuo pažeidė Maisto įstatymo _____ str.

Nukentėjusių asmenų, iš jų vaikų, skaičius (pildyti jei reikia): _____
_____
_____
_____
_____
Įmonės vadovo (ar įgalioto atstovo) paaiškinimas _____

_____
_____
_____
_____

Kontrolės institucijos teikti nurodymai, taikytos produktų pateikimo į rinką ribojimo priemonės: _____
_____
_____
_____
_____

Priemonės, kurių ėmėsi gamintojas, platintojas ar paslaugų teikėjas, vykdydamas kontrolės institucijos nurodymus: _____
_____

(priemonės apibūdinimas, data)

_____
_____

Šis gamintojas, platintojas ar paslaugų teikėjas Maisto įstatymą pažeidė pirmą kartą pakartotinai (tai, kas nereikalinga, išbraukti) _____
_____

(nurodyti ankstesnių pažeidimų esmę, vietą, datą tikrinimo akto numerį)

Pridedami dokumentai:_____
_____
_____
_____

Kitos bylai nagrinėti būtinos žinios (lengvinančios, sunkinančios aplinkybės ir kt.): _____
_____
_____
_____
_____

(Protokolą surašiusio institucijos darbuotojo pareigos, tel.) (parašas) (vardas, pavardė)

Pastaba. Jei Maisto įstatymo pažeidėjas yra fizinis asmuo, įsigijęs patentą protokole nurodoma fizinio asmens vardas, pavardė ir patento numeris.

Su protokolu susipažinau ir vieną egzempliorių gavau:

Įmonės vadovas (ar įgaliotas atstovas):

_____

(parašas)

_____

(vardas, pavardė)

_____

(data)

_____