



LIETUVOS RESPUBLIKOS TEISINGUMO MINISTRAS

ĮSAKYMAS

**DĖL VARTOJIMO GINČŲ NETEISMINIO SPRENDIMO SUBJEKTŲ VEIKLOS,
SUSIJUSIOS SU VARTOJIMO GINČŲ NETEISMINIU SPRENDIMU, ATASKAITŲ
PATEIKIMO TAISYKLIŲ PATVIRTINIMO**

2015 m. gruodžio 30 d. Nr. 1R-383

Vilnius

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 22⁴ straipsnio 2 dalimi ir 29² straipsnio 5 dalimi:

1. T v i r t i n u Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektų veiklos, susijusios su vartojimo ginčų neteisminiu sprendimu, ataskaitų pateikimo taisykles (pridedama).
2. N u s t a t a u, kad šis įsakymas įsigalioja 2016 m. sausio 1 d.

Teisingumo ministras

Juozas Bernatoniš

VARTOJIMO GINČŲ NETEISMINIO SPRENDIMO SUBJEKTŲ VEIKLOS, SUSIJUSIOS SU VARTOJIMO GINČŲ NETEISMINIU SPRENDIMU, ATASKAITŲ PATEIKIMO TAISYKLĖS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektų veiklos, susijusios su vartojimo ginčų neteisminiu sprendimu, ataskaitų pateikimo taisyklės (toliau – taisyklės) nustato informaciją, kuri turi būti pateikta vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektų praėjusių kalendorinių metų veiklos, susijusios su vartojimo ginčų neteisminiu sprendimu, ataskaitose, skelbiamose vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektų interneto svetainėse, ir vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektų veiklos, susijusios su vartojimo ginčų neteisminiu sprendimu, ataskaitų pateikimą Lietuvos Respublikos teisingumo ministerijai (toliau – Teisingumo ministerija).

2. Taisyklės vartojamos sąvokos:

2.1. **metinė veiklos ataskaita** – pagal Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 22⁴ straipsnio 2 dalį vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjekto parengta praėjusių kalendorinių metų veiklos, susijusios su vartojimo ginčų neteisminiu sprendimu, ataskaita, kuri viešai skelbiama vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjekto interneto svetainėje;

2.2. **ataskaita Teisingumo ministerijai** – pagal Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 29² straipsnio 5 dalį vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjekto parengta dvejų metų veiklos, susijusios su vartojimo ginčų neteisminiu sprendimu, ataskaita Teisingumo ministerijai;

2.3. kitos taisyklėse vartojamos sąvokos atitinka Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo sąvokas.

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

II SKYRIUS METINIŲ VEIKLOS ATASKAITŲ SKELBIMAS INTERNETO SVETAINĖSE

4. Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektai kiekvienais metais iki kovo 30 dienos privalo savo interneto svetainėse paskelbti praėjusių kalendorinių metų metinę veiklos ataskaitą.

5. Metinėje veiklos ataskaitoje turi būti pateikiama ši informacija, įskaitant informaciją apie tarptautinius vartojimo ginčus:

5.1. gautų vartojimo ginčų skaičius ir vartotojų reikalavimų tipai;

5.2. ginčų, kuriuos vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektas atsisakė nagrinėti, procentinė dalis nuo gautų prašymų nagrinėti vartojimo ginčą ir atsisakymo nagrinėti vartojimo ginčą atvejų procentinė dalis;

5.3. taikiai išspręstų vartojimo ginčų procentinė dalis;

5.4. sprendimų, kuriais patenkinti vartotojo reikalavimai, ir iš dalies patenkinti vartotojo reikalavimai, procentinės dalys;

5.5. sprendimų, kuriais buvo nutraukta vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūra, procentinė dalis ir procedūros nutraukimo priežastys;

5.6. vidutinė vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros trukmė;

5.7. duomenys apie priimtų sprendimų įvykdymą, jei žinoma;

5.8. sisteminės ar dažnos problemos, dėl kurių kyla vartojimo ginčai. Kartu gali būti pateikiami siūlymai, kaip tokių problemų išvengti ateityje ar jas išspręsti;

5.9. jeigu vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektas yra tarptautinio bendradarbiavimo tinklo, siekiančio palengvinti tarptautinių vartojimo ginčų sprendimą, narys, – informacija apie bendradarbiavimą.

III SKYRIUS

ATASKAITŲ TEISINGUMO MINISTERIJAI TEIKIMAS

6. Kas dvejus metus vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektai privalo pateikti ataskaitas Teisingumo ministerijai. Ataskaitos Teisingumo ministerijai už praėjusių dvejų kalendorinių metų laikotarpį teikiamos iki kitų metų kovo 30 dienos. Ataskaitos Teisingumo ministerijai teikiamos raštu ir elektroniniu paštu.

7. Ataskaitoje Teisingumo ministerijai turi būti pateikiama ši informacija, įskaitant informaciją apie tarptautinius vartojimo ginčus:

7.1. gautų vartojimo ginčų skaičius ir vartotojų reikalavimų tipai;

7.2. sprendimų dėl vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros nutraukimo procentinė dalis;

7.3. vidutinė vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros trukmė;

7.4. duomenys apie priimtų sprendimų įvykdymą, jei žinoma;

7.5. sisteminės ar dažnos problemos, dėl kurių kyla vartojimo ginčai. Kartu gali būti pateikiami siūlymai, kaip tokių problemų išvengti ateityje ar jas išspręsti;

7.6. jeigu vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektas yra tarptautinio bendradarbiavimo tinklo, siekiančio palengvinti tarptautinių vartojimo ginčų sprendimą, narys, – tarptautinio bendradarbiavimo veiksmingumo vertinimas;

7.7. mokymai, surengti fiziniams asmenims, sprendžiantiems vartojimo ginčus;

7.8. vykdomos vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros veiksmingumo vertinimas ir galimi veiklos rezultatų gerinimo būdai.

8. Jeigu vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektas ataskaitoje Teisingumo ministerijai pateikia neišsamią ar netikslią šių taisyklių 7 punkte nurodytą informaciją, Teisingumo ministerija pareikalauja vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjekto pateikti trūkstantį ar patikslintą informaciją ne vėliau kaip per 30 dienų.
