



**VALSTYBINĖS VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBOS
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL ŪKIO SUBJEKTŲ KONSULTAVIMO VALSTYBINĖJE VARTOTOJŲ TEISIŲ
APSAUGOS TARNYBOJE TVARKOS APRAŠO PATVIRTINIMO**

2019 m. birželio 7 d. Nr. 1-176
Vilnius

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 36¹ ir 36³ straipsnių nuostatomis ir Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2015 m. gruodžio 23 d. nutarimu Nr. 1333 „Dėl Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos nuostatų patvirtinimo“ patvirtintų Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos nuostatų 9.1.5 punktu, siekdamas užtikrinti tinkamą ir vieningą ūkio subjektų konsultavimą Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje:

1. Tvirtinu Ūkio subjektų konsultavimo Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje tvarkos aprašą (pridedama).

2. Pripažįstu netekusiu galios Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus 2011 m. rugpjūčio 2 d. įsakymą Nr. 1-415 „Dėl ūkio subjektų konsultavimo Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje tvarkos patvirtinimo“.

Direktorė

Neringa Ulbaitė

ŪKIO SUBJEKTŲ KONSULTAVIMO VALSTYBINĖJE VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBOJE TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

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

2. Aprašas parengtas įgyvendinant Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 36¹ ir 36³ straipsnių nuostatas dėl ūkio subjektų konsultavimo, Institucijų atliekamų priežiūros funkcijų optimizavimo gairių aprašo, patvirtinto Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2010 m. gegužės 4 d. nutarimu Nr. 511 „Dėl institucijų atliekamų priežiūros funkcijų optimizavimo“, nuostatas, vadovaujantis Teisės aktų, reguliuojančių ūkio subjektų priežiūrą atliekančių institucijų veiklą ir įtvirtinančių atitinkamų priežiūros sričių reikalavimus, sąrašo rengimo ir skelbimo rekomendacijomis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos teisingumo ministro 2010 m. lapkričio 10 d. įsakymu Nr. 1R-247 „Dėl Teisės aktų, reguliuojančių ūkio subjektų priežiūrą atliekančių institucijų veiklą ir įtvirtinančių atitinkamų priežiūros sričių reikalavimus, sąrašo rengimo ir skelbimo rekomendacijų patvirtinimo“ (toliau – Rekomendacijos) ir Vienodos ir kokybiškos asmenų konsultavimo praktikos užtikrinimo gairėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos ūkio ministro ir Lietuvos Respublikos teisingumo ministro 2015 m. liepos 3 d. įsakymu Nr. 4-432/1R-169 „Dėl Verslo priežiūros institucijų kontrolinių klausimynų rengimo ir atnaujinimo tvarkos aprašo, Rizikos vertinimu pagrįstos ūkio subjektų veiklos priežiūros gairių ir Vienodos ir kokybiškos asmenų konsultavimo praktikos užtikrinimo gairių patvirtinimo“.

3. Šiame apraše vartojamos sąvokos:

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

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

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

II SKYRIUS TEISĖS AKTŲ SĄVADO RENGIMAS IR SKELBIMAS

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

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

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

III SKYRIUS KONSULTACIJŲ TEIKIMAS IR SKELBIMAS

7. Konsultacijos ūkio subjektams teikiamos:

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

1–5 punktuose nenurodytose vartotojų teisių apsaugos srityse.

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

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

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

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

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

13. Visos Tarnybos darbuotojų telefonu teikiamos konsultacijos įrašomos ir saugomos einamuosius kalendorinius metus.

14. Ūkio subjektui pageidaujant, turi būti sudarytos sąlygos išklaudyti/gauti jo pokalbio, kuris įvyko per einamuosius kalendorinius metus, įrašą.

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

16. Atsakymai į ūkio subjektų klausimus, pateiktus elektroniniu būdu ir nepasirašytus elektroniniu parašu, rengiami ir teikiami elektroniniu būdu, pažymint, kad tai yra Tarnybos nuomonė. Į ūkio subjektų elektroninius pasiteiravimus, kurie nereikalauja detalios situacijos analizės, papildomo tyrimo ar papildomai surinkti duomenis, atsakoma ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo elektroninio pasiteiravimo gavimo.

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

18. Siekiant užtikrinti vienodą konsultaciją ūkio subjektams, konsultacijas teikiantys Tarnybos darbuotojai naudojami informacine duomenų saugojimo sistema „TULPE“, dokumentų valdymo sistema „Doclogix“ ir Tarnybos interneto svetainėje skelbiama informacija, kuri yra atnaujinama nuolat, bet ne rečiau kaip kartą per ketvirtį.

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

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

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

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

23. Ūkio subjektus konsultuojančių skyrių vedėjai periodiškai, bet ne rečiau kaip kartą per ketvirtį atsitiktine tvarka įvertina pavaldžių darbuotojų teikiamas ūkio subjektų konsultacijas (žodžiu, telefonu, el. paštu, raštu), teikia rekomendacijas dėl nustatytų neatitikimų, esant poreikiui inicijuoja darbuotojų mokymus ir imasi priemonių, kad būtų užtikrinamas vieningas ūkio subjektų konsultavimas.

IV SKYRIUS INFORMACIJOS RENGIMAS IR SKELBIMAS

24. Informacija „Dažniausiai užduodamų klausimų“ skilčiai rengiama Tarnybos valstybės tarnautojų ir darbuotojų iniciatyva apibendrinus ūkio subjektų klausimus ir suteiktas konsultacijas, taip pat visais kitais klausimais, kurie yra arba gali būti aktualūs tam tikrą veiklą vykdančioms ūkio subjektams.

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

26. „Dažniausiai užduodamų klausimų“ skilčiai parengtas informacijos projektas turi būti suderintas su skyriaus vedėju ir Tarptautinių ir viešųjų ryšių skyriumi.

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

V SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

28. Aprašas privalomas Tarnybos valstybės tarnautojams ir darbuotojams, atliekantiems ūkio subjektų konsultavimo funkciją, ūkio subjektų priežiūrą, apibendrinantiems Apraše nurodytą informaciją, rengiantiems Tarnybos metinius veiklos planus ir veiklos ataskaitas.

29. Paaiškėjus, kad rašytinė arba viešai paskelbta konsultacija neatitinka teisės aktų reikalavimų (klaidinga), ūkio subjektui poveikio priemonės už netinkamą teisės aktų vykdymą, kurį lėmė klaidinga konsultacija, netaikomos, išskyrus Viešojo administravimo įstatymo 36³ straipsnio 3 dalyje nurodytus atvejus.

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