LIETUVOS RESPUBLIKOS VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS ĮSTATYMO NR. I-657 2, 5, 10, 11, 12, 40 STRAIPSNIŲ, ŠEŠTOJO SKIRSNIO IR ĮSTATYMO PRIEDO PAKEITIMO ĮSTATYMAS

2015 m. lapkričio 26 d. Nr. XII-2083
Vilnius

1 straipsnis. 2 straipsnio pakeitimas

1. Papildyti 2 straipsnį nauja 13 dalimi:

„13. **Tarptautinis vartojimo ginčas** – vartojimo ginčas, kai vartotojas prekių ar paslaugų užsakymo metu gyvena ne toje valstybėje narėje, kurioje yra įsisteigęs pardavėjas ar paslaugų teikėjas.“

2. Buvusią 2 straipsnio 13 dalį laikyti 14 dalimi.

3. Papildyti 2 straipsnį nauja 15 dalimi:

„15. **Valstybė narė** – Europos Sąjungos valstybė narė ar kita Europos ekonominės erdvės valstybė (Islandija, Lichtenšteinas, Norvegija).“

4. Papildyti 2 straipsnį nauja 16 dalimi:

„16. **Vartojimo ginčas** – iš vartojimo sutarties kilęs vartotojo ir pardavėjo ar paslaugų teikėjo nesutarimas dėl fakto ir (ar) teisės klausimų.“

5. Papildyti 2 straipsnį nauja 17 dalimi:

„17. **Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūra** – vartojimo ginčų sprendimas ne teismo tvarka, kai vartojimo ginčą pagal šio įstatymo 22^2–22^5 straipsniuose nustatytus reikalavimus sprendžia vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektas.“

6. Papildyti 2 straipsnį nauja 18 dalimi:

„18. **Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektas** – šio įstatymo 22 straipsnio 1 dalyje nurodyta vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija ar šio įstatymo 22^2 straipsnyje nurodytas kitas vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektas, pagal vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūrą nagrinėjantys vartojimo ginčus ir įrašyti į vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektų sąrašą pagal šio įstatymo 29^2 straipsnį.“

7. Buvusias 2 straipsnio 15, 16, 17, 18, 19, 20 dalis laikyti atitinkamai 19, 20, 21, 22, 23, 24 dalimis.

2 straipsnis. 5 straipsnio pakeitimas

1. Papildyti 5 straipsnį 4 dalimi:

„4. Pardavėjo ir paslaugų teikėjo interneto svetainėje, jeigu turi, privalo būti pateikta informacija apie vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektus, kurie yra kompetentingi spręsti vartojimo ginčus: subjekto pavadinimas (vardas, pavardė), adresas ir interneto svetainės adresas. Ši informacija turi būti pateikta aiškiai, suprantamai ir lengvai prieinamu būdu.“

2. Papildyti 5 straipsnį 5 dalimi:

„5. Šio straipsnio 4 dalyje nurodyta informacija turi būti pateikta ir pardavėjo ar paslaugų teikėjo sutarčių standartinėse sąlygose, jeigu šios yra taikomos.“

3. Papildyti 5 straipsnį 6 dalimi:

„6. Įgyvendinant Europos Sąjungos teisės aktus, kituose įstatymuose gali būti nustatyti kitokie informacijos apie vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūras pateikimo vartotojams reikalavimai, negu nustatyta šio straipsnio 4 ir 5 dalyse. Tokiu atveju šio straipsnio 4 ir 5 dalys taikomos tiek, kiek kitaip nenustatyta kituose įstatymuose.“

3 straipsnis. 10 straipsnio pakeitimas

1. Pakeisti 10 straipsnio 1 dalies 1 punktą ir jį išdėstyti taip:

„1) tvirtina Valstybinę vartotojų apsaugos plėtros programą;“.

2. Pakeisti 10 straipsnio 2 dalį ir ją išdėstyti taip:

„2. Lietuvos Respublikos teisingumo ministerija (toliau – Teisingumo ministerija) vartotojų teisių apsaugos srityje:

1) formuoja valstybės politiką vartotojų teisių apsaugos srityje;

2) organizuoja, koordinuoja ir kontroliuoja valstybės politikos vartotojų teisių apsaugos srityje įgyvendinimą;

3) atlieka kitas įstatymų ir kitų teisės aktų nustatytas funkcijas.“

3. Pakeisti 10 straipsnio 4 dalį ir ją išdėstyti taip:

„4. Tarybą sudaro už vartotojų teisių apsaugą atsakingų valstybės institucijų, vartojimo ginčus nagrinėjančių institucijų ir vartotojų asociacijų atstovai bei Lietuvos savivaldybių asociacijos atstovas. Tarybos nuostatus ir sudėtį tvirtina Lietuvos Respublikos teisingumo ministras (toliau – teisingumo ministras). Tarybai vadovauja Teisingumo ministerijos atstovas.“

4 straipsnis. 11 straipsnio pakeitimas

Pakeisti 11 straipsnio 5 dalį ir ją išdėstyti taip:

„5. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos darbo tvarka nustatyta šiame ir kituose įstatymuose, Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos nuostatuose ir šios tarnybos patvirtintame jos darbo reglamente.“

5 straipsnis. 12 straipsnio pakeitimas

1. Pakeisti 12 straipsnio 1 dalies 5 punktą ir jį išdėstyti taip:

„5) ne teismo tvarka sprendžia vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčus;“.

2. Pakeisti 12 straipsnio 1 dalies 12 punktą ir jį išdėstyti taip:

„12) kartu su Europos Komisija ir kitų Europos Sąjungos valstybių narių nacionalinėmis institucijomis įgyvendina 2004 m. spalio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (EB) Nr. 2006/2004 dėl nacionalinių institucijų, atsakingų už vartotojų apsaugos teisės aktų vykdymą, bendradarbiavimo (toliau – Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004) ir 2013 m. gegužės 21 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (ES) Nr. 524/2013 dėl elektroninio vartotojų ginčų sprendimo, kuriuo iš dalies keičiami Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2009/22/EB (toliau – Reglamentas (ES) Nr. 524/2013);“.

3. Pakeisti 12 straipsnio 2 dalies 3 punktą ir jį išdėstyti taip:

„3) atlikti reikalingus patikrinimus vietoje, kiek to reikia Reglamento (EB) Nr. 2006/2004 tikslams pasiekti;“.

6 straipsnis. Šeštojo skirsnio pakeitimas

Pakeisti šeštąjį skirsnį ir jį išdėstyti taip:

„ŠEŠTASIS SKIRSNIS
VARTOTOJŲ TEISIŲ GYNIMAS NE TEISME

19 straipsnis. Taikymo sritis

1. Šiame skirsnyje nustatytas vartojimo ginčų neteisminis sprendimas. Šio skirsnio nuostatos taikomos sprendžiant ir tarptautinius vartojimo ginčus.

2. Šio skirsnio nuostatos netaikomos:

1) sprendžiant vartojimo ginčus, kai juos sprendžia pardavėjo ar paslaugų teikėjo darbuotojai ar kiti asmenys, kuriems užmokestį moka pardavėjas ar paslaugų teikėjas;

2) pardavėjų, paslaugų teikėjų nustatytoms vartotojų skundų nagrinėjimo procedūroms;

3) sprendžiant pardavėjų, paslaugų teikėjų tarpusavio ginčus;

4) tiesioginėms vartotojo ir pardavėjo, paslaugų teikėjo deryboms;

5) taikinimui teismo proceso metu;

6) pardavėjo ar paslaugų teikėjo prieš vartotoją pradėtoms vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūroms;

7) sprendžiant ginčus dėl sveikatos priežiūros specialistų teikiamų sveikatos priežiūros paslaugų, kuriomis siekiama įvertinti, palaikyti pacientų sveikatos būklę ar stiprinti jų sveikatą, įskaitant receptų vaistams ir medicinos prietaisams išrašymą, vaistų ir medicinos prietaisų išdavimą ir tiekimą.

3. Jeigu šio ir kito įstatymo, įgyvendinančio Europos Sąjungos teisės aktą, normos dėl vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūrų, kurias vartotojas pradeda prieš pardavėją, paslaugų teikėją, prieštarauja viena kitai, taikomos šio įstatymo normos, jeigu šiame įstatyme nenustatyta kitaip.

20 straipsnis. Vartotojų teisių ir interesų gynimo būdai

1. Vartotojas, manantis, kad pardavėjas ar paslaugų teikėjas pažeidė jo teises ar teisėtus interesus, susijusius su vartojimo sutartimi, turi teisę kreiptis į pardavėją ar paslaugų teikėją, vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektą arba į teismą, kad būtų apgintos pažeistos ar ginčijamos jo teisės arba teisėti interesai. Vartotojo kreipimasis į vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektą neatima iš vartotojo teisės kreiptis į teismą.

2. Vartotojas turi teisę ginti savo teises ar teisėtus interesus ir kitais, šiame įstatyme nenumatytais, teisėtais būdais.

21 straipsnis. Vartotojo kreipimasis į pardavėją ar paslaugų teikėją

1. Vartotojas, manantis, kad pardavėjas ar paslaugų teikėjas pažeidė jo teises ar teisėtus interesus, susijusius su vartojimo sutartimi, pirmiausia privalo raštu kreiptis į pardavėją ar paslaugų teikėją ir nurodyti savo reikalavimus, išskyrus atvejus, kai vartotojas tiesiogiai kreipiasi į teismą. Vartotojas privalo kreiptis į pardavėją ar paslaugų teikėją ne vėliau kaip per tris mėnesius nuo tos dienos, kurią vartotojas sužinojo ar turėjo sužinoti apie savo teisių ar teisėtų interesų pažeidimą.

2. Pardavėjas ar paslaugų teikėjas privalo neatlygintinai išnagrinėti vartotojo kreipimąsi ir, kai nesutinka su vartotojo reikalavimais, privalo ne vėliau kaip per 14 dienų nuo vartotojo kreipimosi gavimo dienos, jeigu kiti įstatymai ar Europos Sąjungos teisės aktai nenustato kitaip, pateikti vartotojui išsamų motyvuotą rašytinį atsakymą, pagrįstą dokumentais. Šių dokumentų kopijos privalo būti pridėtos prie pardavėjo ar paslaugų teikėjo atsakymo vartotojui. Vartotojų kreipimusis pardavėjai ir paslaugų teikėjai nagrinėja neatlygintinai.

3. Kai pardavėjas ar paslaugų teikėjas netenkina vartotojo reikalavimų arba juos tenkina iš dalies, pardavėjo ar paslaugų teikėjo atsakyme turi būti pateikta informacija apie vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektą, kompetentingą spręsti vartojimo ginčą.

22 straipsnis. Vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos

1. Vartojimo ginčus ne teismo tvarka nagrinėja šios institucijos (toliau – vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos):

1) Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba – vartotojų ir elektroninių ryšių paslaugų teikėjų arba pašto paslaugos teikėjų ginčus dėl Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymo ir Lietuvos Respublikos pašto įstatymo reglamentuojamų santykių;

2) Lietuvos bankas – vartojimo ginčus dėl finansinių paslaugų, nurodytus Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatyme;

3) Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija – vartotojų ir energetikos įmonių, geriamojo vandens tiekimo ir (ar) nuotekų tvarkymo įmonių ginčus dėl apmokėjimo už suvartotą energiją ar paslaugas, dėl valstybės reguliuojamų kainų ir (ar) tarifų taikymo, dėl energetikos įmonių veiklos ar neveikimo tiekiant, skirstant, perduodant, laikant energiją, dėl prisijungimo, energijos ir energijos išteklių tiekimo srautų balansavimo, taip pat kitus vartotojų ir energetikos įmonių ginčus energetikos srityje, nepriskirtus Valstybinei energetikos inspekcijai prie Energetikos ministerijos;

4) Valstybinė energetikos inspekcija prie Energetikos ministerijos – vartotojų ir energetikos įmonių ginčus dėl energetikos objektų, įrenginių ir apskaitos priemonių naudojimo, energijos tiekimo nutraukimo, sustabdymo ar ribojimo;

5) Lietuvos advokatūros advokatų taryba ar jos sudarytas organas – vartotojų ir advokatų ginčus dėl teisinių paslaugų;

6) Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba – ginčus kitose, šio straipsnio 1 dalies 1–5 punktuose nenurodytose, vartotojų teisių apsaugos srityse.

2. Nagrinėdamos vartojimo ginčus, vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos turi teisę:

1) kreiptis į vartotoją dėl papildomos informacijos pateikimo ir nurodyti šios informacijos pateikimo terminą;

2) pareikalauti iš pardavėjo ar paslaugų teikėjo, kuriam pateiktas vartotojo reikalavimas, per nurodytą terminą pateikti paaiškinimus žodžiu ar raštu ir pateikti įrodymus, reikalingus ginčui išspręsti;

3) gauti iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų, kitų juridinių ar fizinių asmenų informaciją, reikalingą ginčui išnagrinėti ir sprendimui priimti;

4) gauti iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų, atsakingų už su ginču susijusią vartojimo sritį, išvadas dėl tos institucijos (įstaigos) kompetencijai priskirtų klausimų;

5) kitas vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklėse nustatytas teises.

3. Vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos privalo:

1) užtikrinti interneto svetainės, kurioje būtų aiškiai pateikta informacija apie vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūrą ir kurioje vartotojai galėtų elektroniniu būdu pateikti prašymus dėl ginčų sprendimo ir jų priedus, veikimą;

2) gavusios prašymą, pateikti patvariojoje laikmenoje informaciją apie vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūrą;

3) sudaryti galimybę ginčo šalims elektroniniu būdu keistis informacija su vartojimo ginčus nagrinėjančia institucija;

4) spręsti tarptautinius vartojimo ginčus, įskaitant ginčus, kuriems taikomas Reglamentas (ES) Nr. 524/2013;

5) užtikrinti, kad asmens duomenys būtų tvarkomi laikantis Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo.

4. Vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos vartojimo ginčus nagrinėja neatlygintinai.

5. Šio įstatymo 23–29 straipsniai taikomi tik vartojimo ginčus nagrinėjančioms institucijoms.

22[1] straipsnis. Vartojimo ginčų komisijos

1. Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje šio įstatymo jai priskirtiems ginčams nagrinėti sudaromos nuolatinės vartojimo ginčų komisijos. Vartojimo ginčų komisijos nagrinėja vartojimo ginčus atskirose vartojimo prekių ir paslaugų srityse arba Lietuvos Respublikos teritorijos administraciniuose vienetuose, kai ginčo suma yra ne mažesnė negu du šimtai eurų ir ginčas nagrinėjamas žodinės procedūros tvarka. Vartojimo ginčų komisijų sudarymo ir darbo tvarką, jų nagrinėjamus vartojimo ginčus nustato Vyriausybė ar jos įgaliota institucija vartojimo ginčų komisijų nuostatuose.

2. Vartojimo ginčų komisiją sudaro trys nariai:

1) komisijos pirmininkas. Juo skiriamas Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos valstybės tarnautojas, turintis aukštąjį teisinį išsilavinimą;

2) vartotojų asociacijos, atitinkančios šio įstatymo 31 straipsnio 1 dalyje nustatytas sąlygas, paskirtas atstovas;

3) verslininkus vienijančios asociacijos paskirtas atstovas. Ši asociacija turi atitikti šiuos reikalavimus:

a) asociacija yra įregistruota Juridinių asmenų registre;

b) asociacijos steigimo dokumente yra nurodytas asociacijos veiklos tikslas – verslininkų (verslo) teisių gynimas ir atstovavimas jų interesams;

c) asociacijoje yra ne mažiau kaip 20 narių.

3. Vartojimo ginčų komisijos nariai privalo dalyvauti komisijos posėdžiuose. Jeigu vartojimo ginčų komisijos narys (nariai) neatvyksta į posėdį, komisijos pirmininkas savo nuožiūra sprendžia, ar atidėti posėdį, ar nagrinėti ginčą iš esmės.

4. Šio straipsnio 2 dalies 2 ir 3 punktuose nurodyti vartojimo ginčų komisijos nariai atleidžiami nuo darbo pareigų atlikimo laikotarpiu, kuriuo jie dalyvauja vartojimo ginčų komisijos darbe. Vartojimo ginčų komisijos nariams už darbą vartojimo ginčų komisijos posėdžiuose atlyginama ir kelionės išlaidos apmokamos vartojimo ginčų komisijų nuostatuose nustatyta tvarka.

5. Vartojimo ginčų komisijos sprendimas dėl ginčo esmės priimamas balsų dauguma. Priimant sprendimą dėl ginčo esmės, dalyvauja tik vartojimo ginčų komisijos nariai. Komisijos narys, nesutinkantis su sprendimu dėl ginčo esmės, gali pareikšti atskirąją nuomonę. Kai į posėdį neatvyksta vartojimo ginčų komisijos narys (nariai) ir vartojimo ginčų komisijos pirmininkas priima sprendimą nagrinėti ginčą iš esmės, sprendimą dėl ginčo esmės priima ginčą nagrinėjantys vartojimo ginčų komisijos nariai. Jeigu ginčą nagrinėja du vartojimo ginčų komisijos nariai ir jų nuomonės išsiskiria arba ginčą nagrinėja tik vartojimo ginčų komisijos pirmininkas, sprendimą priima vartojimo ginčų komisijos pirmininkas savo nuožiūra.

6. Vartojimo ginčų komisijos nariams *mutatis mutandis* taikomi Civilinio proceso kodekse nustatyti nušalinimo pagrindai ir tvarka.

7. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba užtikrina vartojimo ginčų komisijų veiklos sąlygas ir šias komisijas techniškai aptarnauja.

22^2 straipsnis. Kiti vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektai

1. Remiantis vartotojų ir pardavėjų ar paslaugų teikėjų rašytiniu susitarimu, vartojimo ginčus ne teismo tvarka gali nagrinėti kiti vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektai:

1) nuolatinė arbitražo institucija, veikianti pagal Lietuvos Respublikos komercinio arbitražo įstatymą, įrašyta į vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektų sąrašą pagal šio įstatymo 29^2 straipsnį;

2) viešasis juridinis asmuo, įsteigtas šio įstatymo 31 straipsnio 1 dalyje nustatytas sąlygas atitinkančios vartotojų asociacijos ir šio įstatymo 22^1 straipsnio 2 dalies 3 punkte nustatytus reikalavimus atitinkančios verslininkus vienijančios asociacijos ir įrašytas į vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektų sąrašą pagal šio įstatymo 29^2 straipsnį.

2. Remiantis vartotojų ir pardavėjų ar paslaugų teikėjų rašytiniu susitarimu, vartojimo ginčus ne teismo tvarka taip pat gali nagrinėti civilinių ginčų taikinimo tarpininkai (mediatoriai) Lietuvos Respublikos civilinių ginčų taikinamojo tarpininkavimo įstatymo nustatyta tvarka.

3. Vartotojas ir pardavėjas ar paslaugų teikėjas turi teisę susitarti dėl vartojimo ginčo perdavimo spręsti kitam vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektui tik kilus ginčui. Negalioja vartotojo ir pardavėjo ar paslaugų teikėjo susitarimas perduoti vartojimo ginčą spręsti kitam vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektui, jeigu jis sudarytas iki ginčo kilimo ir juo vartotojui atimama teisė kreiptis į teismą.

4. Kito vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjekto sprendimas, priimtas išnagrinėjus ginčą iš esmės, vartotojui privalomas tik tuo atveju, jeigu prieš pradedant vartojimo ginčo neteisminio sprendimo procedūrą jam buvo išaiškintos sprendimo teisinės pasekmės ir buvo gautas aiškus vartotojo sutikimas.

5. Kiti vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektai, spręsdami vartojimo ginčus, turi užtikrinti vartotojų apsaugos teisės imperatyviųjų normų taikymą.

22[3] straipsnis. Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektų ekspertinės žinios, nepriklausomumas ir nešališkumas

1. Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektai privalo užtikrinti, kad fiziniai asmenys, sprendžiantys vartojimo ginčus, turėtų būtinų ekspertinių žinių ir būtų nepriklausomi ir nešališki. Laikoma, kad šiuos reikalavimus fiziniai asmenys, sprendžiantys vartojimo ginčus, atitinka, jeigu:

1) jie turi aukštąjį teisinį išsilavinimą arba turi ginčų sprendimo teismo ar ne teismo tvarka patirties, arba turi aukštąjį universitetinį išsilavinimą ir yra išklausę mokymo programą vartojimo ginčų neteisminio sprendimo srityje. Kai ginčai nagrinėjami kolegialiai, šį reikalavimą turi atitikti bent vienas fizinis asmuo;

2) jie yra paskirti spręsti ginčus ne teismo tvarka neterminuotam laikui ar ne trumpesniam negu dvejų metų laikotarpiui ir ši pareiga gali pasibaigti tik teisės aktų nustatytais pagrindais;

3) jie neprivalo atsižvelgti į ginčo šalių ar jų atstovų nurodymus;

4) jiems mokamas užmokestis ar kitos kompensacijos už dalyvavimą sprendžiant ginčus yra nesusiję su vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros rezultatu;

5) jie yra įsipareigoję nedelsdami atskleisti vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektui visas aplinkybes, kurios galėtų turėti įtakos jų nepriklausomumui ir nešališkumui arba sukelti interesų konfliktą su bet kuria iš ginčo šalių. Pareigą atskleisti tokias aplinkybes šie asmenys turi visos vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros metu.

2. Kai yra šio straipsnio 1 dalies 5 punkte nurodytos aplinkybės:

1) fizinis asmuo, sprendžiantis vartojimo ginčus, vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūroje turi būti pakeistas kitu fiziniu asmeniu arba

2) ginčo šalys turi būti informuotos apie šias aplinkybes ir apie teisę pareikšti nušalinimą. Jeigu nė viena ginčo šalis nepareiškia nušalinimo, fiziniam asmeniui gali būti leidžiama tęsti vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūrą.

22[4] straipsnis. Informacijos apie vartojimo ginčų sprendimą pateikimas

1. Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektai privalo savo interneto svetainėse aiškiai ir suprantamai paskelbti šią informaciją:

1) savo pavadinimą, kontaktinius duomenis, įskaitant pašto adresą ir elektroninio pašto adresą;

2) informaciją, kad subjektas yra įtrauktas į šio įstatymo 29[2] straipsnyje nurodytą vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektų sąrašą;

3) už vartojimo ginčų neteisminį sprendimą atsakingus fizinius asmenis (vardus, pavardes, pareigas), jų paskyrimo tvarką ir įgaliojimų trukmę;

4) vartojimo ginčus, kurių sprendimas yra vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjekto kompetencija;

5) vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisykles;

6) atsisakymo nagrinėti vartotojo prašymą teisinius pagrindus;

7) nuostatas, kuriomis remdamasis vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektas sprendžia ginčus (pavyzdžiui, teisės normos, teisės principai, elgesio kodeksai ir pan.);

8) vartotojo pareigą prieš kreipiantis į vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektą pirmiausia kreiptis į pardavėją ar paslaugų teikėją;

9) vartotojo teisę atsisakyti savo reikalavimų ir nutraukti procedūrą bet kuriuo metu;

10) galimas vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros išlaidas ir jų paskirstymo ginčo šalims taisykles;

11) vidutinę vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros trukmę;

12) sprendimo, priimto išnagrinėjus ginčą, teisinę galią, privalomumą ir vykdymo tvarką, įskaitant sankcijas už sprendimo nevykdymą, jeigu jos nustatytos;

13) užsienio kalbas, kuriomis vartotojas gali pateikti prašymą vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektui, jeigu reikalinga;

14) jeigu vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektas yra tarptautinio bendradarbiavimo tinklo, siekiančio palengvinti tarptautinių vartojimo ginčų sprendimą, narys, – informaciją apie šią narystę.

2. Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektai kiekvienais metais iki kovo 30 dienos privalo savo interneto svetainėse paskelbti praėjusių kalendorinių metų vartojimo ginčų neteisminio sprendimo ataskaitą. Joje turi būti pateikta teisingumo ministro nustatyta informacija.

3. Gavę prašymą, vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektai privalo šio straipsnio 1 ir (ar) 2 dalyse nurodytą informaciją pateikti raštu patvariojoje laikmenoje.

22^5 straipsnis. Reikalavimai vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūroms

1. Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros turi atitikti šiuos reikalavimus:

1) procedūra gali būti pradėta raštu (pateikus prašymą nagrinėti vartojimo ginčą) arba pradėta ir vykdoma elektroniniu būdu;

2) ginčo šalys neprivalo būti atstovaujamos advokato ar kito asmens;

3) procedūra vartotojams yra neatlygintina;

4) vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektas, priėmęs vartotojo prašymą nagrinėti vartojimo ginčą, apie tai informuoja kitą ginčo šalį ne vėliau kaip per 3 darbo dienas;

5) vartojimo ginčas turi būti išnagrinėtas ir sprendimas dėl ginčo esmės priimtas ne vėliau kaip per 90 dienų nuo to laiko, kai vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektas gavo šio įstatymo 23 straipsnio 3 dalyje nurodytus dokumentus. Jeigu dėl pagrįstų priežasčių per šį terminą vartojimo ginčas negali būti išnagrinėtas ir priimtas sprendimas, vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektas gali šį terminą pratęsti, tačiau ne ilgiau negu 30 dienų. Ginčo šalims turi būti pranešta apie šio termino pratęsimą.

2. Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros metu turi būti užtikrintos šios ginčo šalių teisės:

1) teisė pareikšti savo nuomonę ir gauti kitos ginčo šalies pateiktus paaiškinimus, dokumentus ir kitus įrodymus, taip pat gautas išvadas ir pateikti savo pastabas dėl jų;

2) teisė būti informuotam apie tai, kad šalis neprivalo būti atstovaujama advokato ar kito asmens, tačiau turi teisę turėti atstovą;

3) teisė gauti raštu patvariojoje laikmenoje vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjekto priimtą motyvuotą sprendimą, kai ginčas išnagrinėtas iš esmės.

3. Pradėjus vartojimo ginčo neteisminio sprendimo procedūrą, vartotojui turi būti pateikta ši informacija:

1) kad vartotojas turi teisę atsisakyti savo reikalavimų ir nutraukti vartojimo ginčo neteisminio sprendimo procedūrą iki sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo;

2) kad vartotojo dalyvavimas vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūroje neužkerta galimybės ginti teises ar teisėtus interesus teisme;

3) kad su vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjekto sprendimu dėl ginčo esmės nesutinkantis vartotojas turi teisę kreiptis į bendrosios kompetencijos teismą ir prašyti nagrinėti ginčą iš esmės;

4) sprendimo, priimto, kai ginčas išnagrinėtas iš esmės, teisinė galia, įsigaliojimas ir vykdymo tvarka;

5) kad vartotojas turi teisę apsvarstyti taikaus susitarimo sąlygas per protingą terminą, jeigu ginčas išsprendžiamas taikiu susitarimu.

23 straipsnis. Kreipimasis į vartojimo ginčus nagrinėjančias institucijas

1. Kilus vartojimo ginčui, vartotojas, kurio netenkina pardavėjo ar paslaugų teikėjo atsakymas, turi teisę dėl to paties ginčo dalyko kreiptis į vartojimo ginčus nagrinėjančią instituciją, kad būtų apgintos pažeistos ar ginčijamos jo teisės ar teisėti interesai, pateikdamas prašymą raštu ar elektroniniu būdu.

2. Vartotojas turi teisę kreiptis į vartojimo ginčus nagrinėjančią instituciją ne vėliau negu per vienus metus nuo kreipimosi į pardavėją ar paslaugų teikėją.

3. Vartotojas, kreipdamasis į vartojimo ginčus nagrinėjančią instituciją, privalo pateikti:

1) prašymą nagrinėti vartojimo ginčą. Prašymą pasirašo pareiškėjas ar jo atstovas. Pateikiant prašymą elektroniniu būdu, laikoma, kad prašymas yra pasirašytas;

2) pardavėjo ar paslaugų teikėjo atsakymo į vartotojo kreipimąsi kopiją, o jeigu pardavėjo ar paslaugų teikėjo atsakymas per šio įstatymo 21 straipsnio 2 dalyje nustatytą terminą negautas, – vartotojo kreipimosi į pardavėją ar paslaugų teikėją kopiją;

3) vartojimo sutarties, dėl kurios kyla ginčas, kopiją, jeigu sutartis sudaryta raštu;

4) prašyme išdėstytas aplinkybes patvirtinančių dokumentų kopijas;

5) paprastos rašytinės formos įgaliojimą, jeigu vartotojui atstovauja atstovas. Jeigu vartotojui atstovauja vartotojų asociacija, kurios narys jis yra, vietoj įgaliojimo pateikiamas dokumentas, patvirtinantis vartotojo narystę vartotojų asociacijoje;

6) jeigu vartotojui atstovauja vartotojų asociacija, – dokumentų, patvirtinančių, kad vartotojų asociacija įregistruota Juridinių asmenų registre ir kad jos steigimo dokumentuose nurodytas veiklos tikslas – vartotojų teisių ir teisėtų interesų atstovavimas ir gynimas, kopijas.

4. Prašyme nagrinėti vartojimo ginčą turi būti nurodyta:

1) vartotojo vardas, pavardė, adresas;

2) pardavėjo ar paslaugų teikėjo, dėl kurio veiksmų (neveikimo) pateikiami vartotojo reikalavimai, pavadinimas (vardas, pavardė), buveinės (gyvenamosios vietos) adresas;

3) vartojimo sutartis, dėl kurios kyla ginčas;

4) vartotojo reikalavimas ir ginčo aplinkybės;

5) informacija, ar ginčo tarp tų pačių šalių, dėl to paties dalyko ir tuo pačiu pagrindu nesprendžia teismas arba vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektas, ar ginčo nagrinėjimas nebuvo nutrauktas pagal šio įstatymo 26 straipsnį, ar nėra įsiteisėjusio teismo sprendimo dėl to paties ginčo ir ar nėra priimtas vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjekto sprendimas dėl to paties ginčo;

6) pridedamų dokumentų sąrašas.

5. Jeigu vartotojo kreipimasis neatitinka šio straipsnio 3 ir (ar) 4 dalyse nustatytų reikalavimų, vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija nustato ne trumpesnį kaip 7 dienų terminą trūkumams pašalinti.

6. Jeigu kyla abejonių dėl pateiktų dokumentų kopijų tikrumo, vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija turi teisę pareikalauti, kad vartotojas, pardavėjas ir (ar) paslaugų teikėjas pateiktų dokumentų originalus.

7. Vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija turi išaiškinti vartotojui jo teisę prašyti ginčą nagrinėti žodinės procedūros tvarka.

23[1] straipsnis. Dokumentų įteikimas

Dokumentai ginčo šalims gali būti įteikiami šiais būdais:

1) įteikiant asmeniškai;

2) siunčiant paštu;

3) elektroniniu būdu.

23[2] straipsnis. Prašymo nagrinėti vartojimo ginčą priėmimas

1. Prašymo nagrinėti vartojimo ginčą priėmimo klausimą vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija išsprendžia priimdama rezoliuciją. Tai laikoma vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros pradžia.

2. Vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija prašymo nagrinėti vartojimo ginčą priėmimo klausimą turi išspręsti ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo vartotojo prašymo ir kitų šio įstatymo 23 straipsnio 3 dalyje nurodytų dokumentų gavimo.

23[3] straipsnis. Atsisakymas nagrinėti ginčą

1. Vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija atsisako nagrinėti vartojimo ginčą šiais atvejais:

1) vartotojo prašyme nagrinėti vartojimo ginčą nurodyto vartojimo ginčo nagrinėjimas nepriskirtas ginčus nagrinėjančios institucijos kompetencijai. Šiuo atveju vartojimo ginčus

nagrinėjanti institucija perduoda vartotojo prašymą kitai šio įstatymo 22 straipsnio 1 dalyje nurodytai institucijai ir apie tai raštu praneša vartotojui;

2) ginčą tarp tų pačių šalių, dėl to paties dalyko ir tuo pačiu pagrindu nagrinėja kitas vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektas, teismas ar arbitražas;

3) yra įsiteisėjęs teismo ar arbitražo sprendimas arba yra įsigaliojęs vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjekto sprendimas dėl ginčo tarp tų pačių šalių, dėl to paties dalyko ir tuo pačiu pagrindu arba sprendimas nutraukti ginčo nagrinėjimą;

4) ginčo šalys sudarė susitarimą dėl vartojimo ginčo perdavimo spręsti kitam vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektui, įrašytam į vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektų sąrašą pagal šio įstatymo 29^2 straipsnį, po to, kai kilo šis ginčas;

5) vartotojo prašyme nagrinėti vartojimo ginčą nenurodyta vartotojo vardas ir pavardė, adresas arba prašymą vartotojo vardu pateikė neįgaliotas asmuo;

6) vartotojas kreipėsi į vartojimo ginčus nagrinėjančią instituciją pasibaigus šio įstatymo 23 straipsnio 2 dalyje nurodytam terminui arba prieš tai nesikreipė į pardavėją ar paslaugų teikėją šio įstatymo 21 straipsnyje nustatyta tvarka;

7) vartotojo kreipimasis neatitinka šio įstatymo reikalavimų ir trūkumai nepašalinami per vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos nustatytą ne trumpesnį kaip 7 dienų terminą;

8) ginčo suma yra mažesnė negu 10 eurų, išskyrus atvejus, kai ginčas turi reikšmės formuojant naują vartotojų teisių apsaugos praktiką ir (ar) yra kitų svarbių aplinkybių.

2. Vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos sprendimas atsisakyti nagrinėti ginčą turi būti priimtas ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo vartotojo prašymo nagrinėti vartojimo ginčą ir kitų šio įstatymo 23 straipsnio 3 dalyje nurodytų dokumentų gavimo.

3. Vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos sprendimas atsisakyti nagrinėti ginčą turi būti motyvuotas. Šio sprendimo nuorašai per 3 darbo dienas išsiunčiami ginčo šalims, vartotojui taip pat grąžinamas jo prašymas nagrinėti vartojimo ginčą.

24 straipsnis. Pasirengimas nagrinėti ginčą

1. Vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija, priėmusi nagrinėti vartojimo ginčą, ne vėliau kaip per 3 darbo dienas išsiunčia pardavėjui, paslaugų teikėjui, dėl kurio veiksmų (neveikimo) yra pateiktas vartotojo reikalavimas, pranešimą apie gautą vartotojo prašymą nagrinėti vartojimo ginčą, 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.

2. Vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija gali kreiptis į valstybės ar savivaldybės instituciją ar įstaigą, kuri yra atsakinga už su ginču susijusią vartojimo sritį, prašydama per

nustatytą ne trumpesnį negu 20 dienų terminą pateikti išvadą dėl vartotojo prašyme nagrinėti vartojimo ginčą nurodyto reikalavimo ir (ar) pardavėjo, paslaugų teikėjo pateiktų paaiškinimų.

25 straipsnis. Ginčų nagrinėjimas

1. Vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija, pasirengusi nagrinėti ginčą, jį paprastai nagrinėja rašytinės procedūros tvarka pagal jai pateiktus rašytinius ir (ar) daiktinius įrodymus. Ginčą nagrinėjant rašytinės procedūros tvarka, ginčo šalys į posėdį nekviečiamos ir ginčas nagrinėjamas joms nedalyvaujant.

2. Bet kurios ginčo šalies prašymu arba savo iniciatyva vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija gali nuspręsti ginčą nagrinėti žodinės procedūros tvarka, kai būtina išklausyti žodinius ginčo šalių paaiškinimus ar kitais atvejais, kai ginčas gali būti geriau išnagrinėtas žodinės procedūros tvarka. Nagrinėjant ginčą žodinės procedūros tvarka, ginčo šalims ir kitiems suinteresuotiems asmenims turi būti pranešta apie posėdžio, kuriame nagrinėjamas ginčas vietą, datą ir laiką. Jeigu ginčo šalis (šalys) neatvyksta į posėdį, vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija turi teisę priimti sprendimą jai (joms) nedalyvaujant.

3. Vartojimo ginčus nagrinėjančių institucijų posėdžiai, kuriuose ginčai nagrinėjami žodinės procedūros tvarka, yra protokoluojami.

4. Vartojimo ginčai žodinės procedūros tvarka nagrinėjami viešai, išskyrus atvejus, kai vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos sprendimu būtina apsaugoti valstybės, tarnybos, komercines, banko, profesines ar kitas įstatymų saugomas paslaptis arba užtikrinti fizinio asmens teisę į privataus gyvenimo neliečiamumą.

5. Vartojimo ginčai nagrinėjami laikantis rungimosi, ginčų nagrinėjimo operatyvumo, koncentracijos, ekonomiškumo ir kooperacijos (bendradarbiavimo) principų.

6. Vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija išsiaiškina ginčo esmę, ištiria turimus įrodymus ir imasi priemonių ginčo šalims sutaikyti.

7. Žodinės procedūros metu ginčo šalys ir kiti nagrinėjant ginčą dalyvaujantys asmenys turi laikytis posėdžio pirmininko nustatytos posėdžio tvarkos.

8. Ginčo šalys ir kiti nagrinėjant ginčą dalyvaujantys asmenys turi teisę prašyti vartojimo ginčą nagrinėti žodinės procedūros tvarka, susipažinti su bylos medžiaga, išskyrus medžiagą, kuri yra valstybės, tarnybos, komercinė, banko, profesinė ar kita įstatymų saugoma paslaptis arba kurią atskleidus būtų pažeista fizinio asmens teisė į privataus gyvenimo neliečiamumą, daryti išrašus, nuorašus, kopijas, teikti įrodymus ir dalyvauti juos tiriant, teikti paaiškinimus ir argumentus, prieštarauti kitos ginčo šalies ar kitų nagrinėjant ginčą dalyvaujančių asmenų prašymams ir argumentams, užduoti klausimus kitiems nagrinėjant ginčą dalyvaujantiems asmenims, pateikti prašymus, gauti vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos sprendimo

nuorašą, naudotis kitomis šio įstatymo suteikiamomis teisėmis. Šiomis teisėmis ginčo šalys ir kiti nagrinėjant ginčą dalyvaujantys asmenys privalo naudotis sąžiningai, nevilkindami ginčo nagrinėjimo.

9. Vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija pirmiausia imasi priemonių vartotojui ir pardavėjui, paslaugų teikėjui sutaikinti ir siūlo vartojimo ginčą išspręsti taikiai, jeigu, šios institucijos nuomone, atsižvelgiant į konkrečias ginčo nagrinėjimo metu paaiškėjusias aplinkybes, taikus susitarimas įmanomas. Jeigu vartotojas ir pardavėjas ar paslaugų teikėjas ginčą užbaigia taikiu susitarimu, vartojimo ginčo nagrinėjimas jį nagrinėjančios institucijos sprendimu nutraukiamas. Jeigu pasiekti taikaus susitarimo nepavyksta, vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija priima sprendimą dėl ginčo esmės.

10. Vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija imasi priemonių, kad ginčo šalys nepiktnaudžiautų savo teisėmis ir nevilkintų ginčo nagrinėjimo, ir siekia, kad ginčas būtų tinkamai išspręstas per įmanomai trumpiausią laiką.

11. Vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija sustabdo ginčo nagrinėjimą šiais atvejais:

1) pasibaigia juridinis asmuo arba miršta fizinis asmuo, kuris buvo ginčo šalis. Šiuo atveju ginčo nagrinėjimas sustabdomas tol, kol bus perimtos pasibaigusios ar mirusios ginčo šalies teisės ir pareigos arba paaiškės aplinkybės, dėl kurių šios teisės ir pareigos nebuvo perimtos. Jeigu įmanoma atskirti reikalavimus, nesusijusius su pasibaigusia ar mirusia ginčo šalimi, vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija atskirai nagrinėja ginčą dėl reikalavimų, nesusijusių su pasibaigusia ar mirusia ginčo šalimi;

2) teismas nagrinėja bylą, kurios neišnagrinėjus negalima išnagrinėti vartojimo ginčo;

3) yra pagrindas manyti, kad vartojimo sutarties sąlygos, kurios turi būti taikomos nagrinėjant ginčą, yra nesąžiningos, ir sprendžiama dėl vartojimo sutarties sąlygų nesąžiningumo arba atliekama kita administracinė procedūra, kurios nebaigus negalima išnagrinėti ginčo;

4) atliekama ekspertizė ar laboratoriniai tyrimai, be kurių rezultatų negalima išnagrinėti ginčo.

12. Vyriausybė ar jos įgaliota institucija tvirtina vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisykles.

26 straipsnis. Ginčo nagrinėjimo nutraukimas

Vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija nutraukia ginčo nagrinėjimą šiais atvejais:

1) ginčo šalys ginčą išsprendžia taikiu susitarimu arba pardavėjas ar paslaugų teikėjas patenkina vartotojo reikalavimus;

2) vartotojas neteikia ginčui nagrinėti reikalingų paaiškinimų arba kitaip trukdo nagrinėti ginčą;

3) viena iš ginčo šalių dėl nagrinėjamo ginčo kreipiasi į bendrosios kompetencijos teismą;

4) paaiškėja šio įstatymo 23^3 straipsnio 1 dalies 1–4 ar 8 punkte nurodytos aplinkybės arba paaiškėja, kad ginčas nėra vartojimo ginčas;

5) vartotojas atsisako savo reikalavimų;

6) dėl objektyvių aplinkybių neįmanoma išnagrinėti ginčo ir priimti sprendimo.

27 straipsnis. Vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos sprendimas dėl ginčo esmės

1. Vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija, išnagrinėjusi ginčą, priima vieną iš šių sprendimų dėl ginčo esmės:

1) patenkinti vartotojo reikalavimus;

2) iš dalies patenkinti vartotojo reikalavimus;

3) atmesti vartotojo reikalavimus.

2. Vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija sprendimą dėl ginčo esmės priima atsižvelgdama į ginčo nagrinėjimo metu nustatytas aplinkybes ir jas pagrindžiančius įrodymus.

3. Vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos sprendime dėl ginčo esmės privalo būti nurodyta:

1) sprendimo priėmimo data ir vieta;

2) sprendimą priėmusios institucijos pavadinimas;

3) sprendimą priėmusio kolegialaus organo, kai ginčas išnagrinėtas kolegialiai, sudėtis, posėdžio sekretorius, ginčo šalys, kiti nagrinėjant ginčą dalyvavę asmenys;

4) ginčo esmė;

5) ginčo šalių ir kitų nagrinėjant ginčą dalyvavusių asmenų paaiškinimų santrauka;

6) įrodymų vertinimas;

7) įstatymų ir kitų teisės aktų, kuriais vadovautasi priimant sprendimą, nuostatos, kiti teisiniai argumentai;

8) vienas iš šio straipsnio 1 dalyje nurodytų sprendimų;

9) sprendimo teisinė galia, įsigaliojimas ir vykdymo tvarka;

10) ginčo šalių teisė kreiptis į teismą dėl to paties ginčo dalyko.

4. Priimdama sprendimą dėl ginčo esmės, vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija sprendžia dėl Civilinio kodekso 6.363 straipsnyje nustatytų vartotojų reikalavimų pagrįstumo ir nustato ne ilgesnį negu 6 mėnesių reikalavimų įgyvendinimo terminą. Be to, vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija sprendžia dėl vartotojo patirtų išlaidų, susijusių su vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūra (įskaitant būtinas ekspertizės ar laboratorinių tyrimų išlaidas,

išlaidas advokato ar advokato padėjėjo pagalbai apmokėti ir vertimo išlaidas), atlyginimo proporcingai patenkintų vartotojo reikalavimų daliai.

5. Vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos sprendimas dėl ginčo esmės ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo priėmimo išsiunčiamas ginčo šalims.

6. Vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos sprendimas dėl ginčo esmės yra viešas ir yra skelbiamas vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos interneto svetainėje nepažeidžiant asmens duomenų apsaugos, valstybės, tarnybos, komercinės, banko, profesinės ir kitų įstatymų saugomų paslapčių apsaugos reikalavimų, taip pat vartotojo teisės į privataus gyvenimo neliečiamumą. Ginčo šalys ir kiti nagrinėjant ginčą dalyvaujantys asmenys, pateikdami dokumentus vartojimo ginčus nagrinėjančiai institucijai nurodo, kurie duomenys sudaro valstybės, tarnybos, komercinę, banko, profesinę ar kitą įstatymų saugomą paslaptį ir kurių duomenų konfidencialumas turi būti užtikrintas.

28 straipsnis. Vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos sprendimo įsigaliojimas ir vykdymas

1. Vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos sprendimas įsigalioja ir yra privalomas vykdyti, jeigu nė viena ginčo šalis per 30 dienų nuo vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo nepareiškia ieškinio bendrosios kompetencijos teisme Civilinio proceso kodekso nustatyta tvarka, prašydama nagrinėti ginčą iš esmės.

2. Įsigaliojęs vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos sprendimas yra vykdomasis dokumentas. Jeigu šis sprendimas neįvykdomas, jis gali būti vykdomas priverstinai Civilinio proceso kodekso nustatyta tvarka.

3. Kiti įstatymai gali nustatyti kitokias vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos sprendimo įsigaliojimo ir vykdymo taisykles, negu nustatyta šiame straipsnyje.

29 straipsnis. Kreipimasis į bendrosios kompetencijos teismą

1. Vartotojo kreipimasis į vartojimo ginčus nagrinėjančią instituciją neatima iš vartotojo teisės kreiptis į bendrosios kompetencijos teismą Civilinio proceso kodekso nustatyta tvarka su prašymu nagrinėti ginčą iš esmės.

2. Kreipimasis į teismą po vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo nelaikomas šios institucijos sprendimo apskundimu.

3. Nagrinėjant vartojimo ginčą priimti vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos procedūriniai sprendimai, tarp jų ir sprendimai atsisakyti nagrinėti vartojimo ginčą, sustabdyti ar nutraukti vartojimo ginčo nagrinėjimą, užkertantys kelią toliau nagrinėti vartojimo ginčą, per 7 dienas nuo sprendimo įteikimo suinteresuotam asmeniui dienos gali būti skundžiami

bendrosios kompetencijos teismui. Teismo nutartys dėl šioje dalyje nurodytų sprendimų neskundžiamos.

29[1] straipsnis. Ieškinio senaties terminų sustabdymas

1. Vartotojo kreipimasis į vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektą, įrašytą į vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektų sąrašą, laikantis šio įstatymo nustatytų reikalavimų sustabdo ieškinio senaties terminą.

2. Ieškinio senaties terminas sustabdomas nuo dienos, kurią vartotojas pateikia vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektui visus šio įstatymo 23 straipsnio 3 dalyje nurodytus dokumentus, iki sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo dienos.

29[2] straipsnis. Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektų sąrašas

1. Teisingumo ministerija sudaro ir tvarko vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektų sąrašą. Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektų sąrašas yra viešas ir yra skelbiamas Teisingumo ministerijos interneto svetainėje. Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektų sąrašas sudaromas ir tvarkomas teisingumo ministro nustatyta tvarka.

2. Šio įstatymo 22 straipsnio 1 dalyje nurodytos vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos, pateikusios Teisingumo ministerijai teisingumo ministro nustatytą informaciją, įrašomos į vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektų sąrašą.

3. Kiti vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektai jų prašymu įrašomi į vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektų sąrašą, jeigu:

1) pateikia Teisingumo ministerijai teisingumo ministro nustatytą informaciją;

2) sprendimą priima toks pat vartotojų asociacijų ir verslininkus vienijančių asociacijų paskirtų (pasiūlytų) asmenų skaičius, kai vartojimo ginčas nagrinėjamas ir sprendimas dėl jo priimamas kolegialiai;

3) vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektas atitinka šio įstatymo 22 straipsnio 3 dalyje, 22^2, 22^3, 22^4 ir 22^5 straipsniuose nustatytus reikalavimus.

4. Teisingumo ministerija įvertina, ar vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektai, kurie pateikė informaciją pagal šio straipsnio 3 dalį, atitinka šio įstatymo nustatytus reikalavimus.

5. Kas dvejus metus vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektai privalo teisingumo ministro nustatyta tvarka pateikti Teisingumo ministerijai savo veiklos, susijusios su vartojimo ginčų neteisminiu sprendimu, ataskaitas.

6. Teisingumo ministerija vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektų sąrašą ir kitą informaciją apie 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, įgyvendinimą pateikia Europos Komisijai. Teisingumo ministerija informuoja Europos Komisiją apie vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektų sąrašo pakeitimus.

7. Kai vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektas, įrašytas į vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektų sąrašą, neatitinka šio įstatymo reikalavimų, Teisingumo ministerija apie tai praneša šiam subjektui ir nurodo reikalavimus, kurių jis neatitinka. Jeigu vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektas, išskyrus šio įstatymo 22 straipsnio 1 dalyje nurodytas vartojimo ginčus nagrinėjančias institucijas, nurodytų trūkumų nepašalina per 3 mėnesius nuo pranešimo gavimo, Teisingumo ministerija išbraukia šį subjektą iš vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektų sąrašo. Tokiu atveju iš vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektų sąrašo išbrauktas subjektas nebaigtus nagrinėti vartojimo ginčus perduoda Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai, o šio subjekto sprendimai dėl ginčo esmės, priimti iki subjekto išbraukimo iš vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektų sąrašo, vykdomi teisės aktų nustatyta tvarka.

8. Teisingumo ministerija ne vėliau kaip iki 2018 m. liepos 9 d., o po šios datos – kas ketverius metus pateikia Europos Komisijai vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektų raidos ir veiklos Lietuvoje ataskaitą. Šioje ataskaitoje turi būti:

1) pateikti vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektų gerosios praktikos pavyzdžiai;

2) nurodyti vartojimo ginčų neteisminio sprendimo trūkumai, kurie trukdo vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektams nagrinėti vartojimo ginčus, įskaitant tarptautinius vartojimo ginčus, ir pateikti tai įrodantys statistiniai duomenys;

3) pateiktos rekomendacijos dėl galimo vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektų veiklos tobulinimo.

29[3] straipsnis. Tarptautinių vartojimo ginčų sprendimo ypatumai

1. Taikant šio skirsnio nuostatas, laikoma, kad pardavėjas ar paslaugų teikėjas yra įsteigtas:

1) jo veiklos vietoje, kai jis yra fizinis asmuo;

2) jo buveinės vietoje, centrinės administracijos vietoje arba veiklos vietoje, kai jis yra juridinis asmuo, juridinio asmens filialas, atstovybė ar kita organizacija.

2. Taikant šio skirsnio nuostatas, laikoma, kad vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektas yra įsteigtas:

1) vartojimo ginčų neteisminio sprendimo veiklos vykdymo vietoje, kai šis subjektas yra fizinis asmuo;

2) juridinio asmens vartojimo ginčų neteisminio sprendimo veiklos vykdymo vietoje arba jo buveinės vietoje;

3) valstybės narės institucijos buveinės vietoje.

3. Kai vartojimo sutarčiai taikytina teisė yra nustatoma pagal 2008 m. birželio 17 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (EB) Nr. 593/2008 dėl sutartinėms prievolėms taikytinos teisės (Roma I) (toliau – Reglamentas (EB) Nr. 593/2008) ar 1980 m. birželio 19 d. Romos konvenciją dėl sutartinėms prievolėms taikytinos teisės, vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektas turi užtikrinti, kad vartotojui būtų taikoma apsauga, nustatyta pagal valstybės narės, kurioje yra vartotojo įprastinė gyvenamoji vieta, imperatyviąsias teisės normas.

4. Taikant šį straipsnį, vartotojo įprastinė gyvenamoji vieta nustatoma pagal Reglamentą (EB) Nr. 593/2008.

5. Kilus tarptautiniam vartojimo ginčui, vartotojas, norintis kreiptis į kompetentingą vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektą kitoje valstybėje narėje, turi teisę gauti informaciją ir pagalbą iš viešosios įstaigos Europos vartotojų centro.

6. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba ir Europos vartotojų centras savo interneto svetainėse skelbia Europos Komisijos sudarytą vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektų sąrašą ir informaciją apie vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūras kitose valstybėse narėse.

7. Nagrinėdami tarptautinius vartojimo ginčus, vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektai privalo bendradarbiauti su Europos Komisija ir kitų valstybių narių vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektais.

29^4 straipsnis. Administracinis bendradarbiavimas

Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektai ir institucijos, įgyvendinančios Reglamentą (EB) Nr. 2006/2004, keičiasi informacija ir bendradarbiauja teisingumo ministro nustatyta tvarka.“

7 straipsnis. 40 straipsnio pakeitimas

Pakeisti 40 straipsnio 1 dalį ir ją išdėstyti taip:

„1. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba už Civilinio kodekso 6.228^5 straipsnio 5 dalyje, 6.228^6 straipsnio 1 dalyje, 6.228^7 straipsnio 1 dalyje, 6.228^8 straipsnio 2–6 dalyse, 6.228^9 straipsnio 4 ir 5 dalyse, 6.228^{10} straipsnio 1, 9 ir 10 dalyse, 6.228^{11} straipsnio 2, 6–12

dalyse, 6.228[12] straipsnio 3, 4 ir 7 dalyse, 6.228[16] straipsnio 1 dalyje, 6.359 straipsnyje, 6.359[1] straipsnyje, 6.369 straipsnio 3, 7–13 dalyse, 6.370 straipsnio 4–9 dalyse ir šio įstatymo 36 straipsnio 5–17 dalyse, 37 straipsnio 1–4, 8–12 dalyse, 38 straipsnio 1 dalyje, 39 straipsnyje nurodytų reikalavimų (draudimų) nesilaikymą pardavėjui, paslaugų teikėjui gali skirti nuo vieno šimto keturiasdešimt keturių iki vieno tūkstančio keturių šimtų keturiasdešimt aštuonių eurų baudą. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba už šio įstatymo 5 straipsnio 3–5 dalyse, 21 straipsnio 2 ir 3 dalyse nurodytų reikalavimų nesilaikymą pardavėjui, paslaugų teikėjui gali skirti nuo septyniasdešimt dviejų iki septynių šimtų dvidešimt keturių eurų baudą.“

8 straipsnis. Įstatymo priedo pakeitimas

Papildyti Įstatymo priedą 8 punktu:

„8. Europos Parlamento ir Tarybos 2013 m. gegužės 21 d. direktyva 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).“

9 straipsnis. Įstatymo įsigaliojimas, įgyvendinimas ir taikymas

1. Šis įstatymas, išskyrus šio įstatymo 3 straipsnio 1 dalį, šio įstatymo nuostatas dėl vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros pradžios ir vykdymo elektroniniu būdu bei šio straipsnio 5 dalį, įsigalioja 2016 m. sausio 1 d.

2. Šio įstatymo 3 straipsnio 1 dalis įsigalioja 2019 m. sausio 1 d.

3. Šio įstatymo nuostatos dėl vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros pradžios ir vykdymo elektroniniu būdu įsigalioja 2016 m. sausio 9 d.

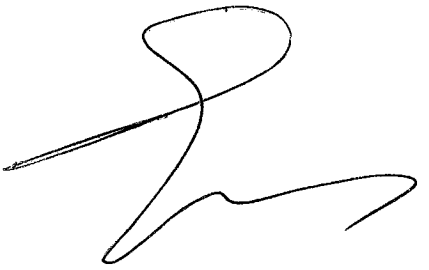
4. Iki 2015 m. gruodžio 31 d. pradėti nagrinėti vartojimo ginčai baigiami nagrinėti ir sprendimai priimami bei vykdomi vadovaujantis iki 2015 m. gruodžio 31 d. galiojusiomis teisės normomis. Iki 2015 m. gruodžio 31 d. visus Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos kompetencijai priskirtus vartojimo ginčus nagrinėja Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos sudaryta komisija.

5. Lietuvos Respublikos Vyriausybė ar jos įgaliota institucija ir Lietuvos Respublikos teisingumo ministerija iki 2015 m. gruodžio 31 d. priima šio įstatymo įgyvendinamuosius teisės aktus.

6. Lietuvos Respublikos teisingumo ministerija vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektų sąrašą ir kitą informaciją apie 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, įgyvendinimą pateikia Europos Komisijai ne vėliau kaip 2016 m. sausio 9 d.

Skelbiu šį Lietuvos Respublikos Seimo priimtą įstatymą.

Respublikos Prezidentė  Dalia Grybauskaitė