



**VALSTYBINĖS VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBOS DIREKTORIUS
ĮSAKYMAS**

**DĖL GAVĖJŲ PRAŠYMŲ DĖL INFORMACIJOS PATEIKIMO VALSTYBINĖS
VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBOS EUROPOS VARTOTOJŲ CENTRE
NAGRINĖJIMO TAISYKLIŲ PATVIRTINIMO**

2018 m. sausio 18 d. Nr. 1-11

Vilnius

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 12 straipsnio 1 dalies 3 punktu, Lietuvos Respublikos paslaugų įstatymo 12 straipsniu bei Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus 2017 m. liepos 14 d. įsakymu Nr. 101 „Dėl viešosios įstaigos „Europos vartotojų centras“ likvidavimo,

t v i r t i n u Gavėjų prašymų dėl informacijos pateikimo Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos Europos vartotojų centre nagrinėjimo taisykles (pridedama).

Direktoriaus pavaduotojas,
atliekantis direktoriaus funkcijas

Taurintas Rudys

PATVIRTINTA

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos
tarnybos direktoriaus

2018 m. sausio 18 d. įsakymu Nr. 1-11

GAVĖJŲ PRAŠYMŲ DĖL INFORMACIJOS PATEIKIMO VALSTYBINĖS VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBOS EUROPOS VARTOTOJŲ CENTRE NAGRINĖJIMO TAISYKLĖS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Gavėjų prašymų dėl informacijos pateikimo Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos Europos vartotojų centre nagrinėjimo taisyklės (toliau – Taisyklės) reglamentuoja gavėjų prašymų dėl informacijos pateikimo pagal Lietuvos Respublikos paslaugų įstatymo (toliau – Paslaugų įstatymas) 12 straipsnį nagrinėjimą Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos Europos vartotojų centre (toliau – Centras).

2. Pagrindinės Taisyklėse vartojamos sąvokos:

2.1. **Prašymas dėl informacijos pateikimo** – gavėjo paklausimas, kuriuo gavėjas prašo suteikti: bendro pobūdžio informaciją apie kitose valstybėse narėse taikomus reikalavimus, susijusius su teise teikti paslaugas arba paslaugų teikimo veiklos vykdymu pagal Paslaugų įstatymo 11 straipsnio nuostatas bei reikalavimus, susijusius su vartotojų apsauga; bendro pobūdžio informaciją apie gavėjų teisių gynimo būdus kitose valstybėse narėse, kai kyla teikėjo ir gavėjo ginčų; kitų valstybių narių asociacijų arba organizacijų, įskaitant Europos vartotojų centrų tinklo centrus, iš kurių gavėjai gali gauti praktinės pagalbos, kontaktinius duomenis.

2.2. **Gavėjo prašymo byla** – tai gavėjo prašymas dėl informacijos pateikimo bei visa su gavėjo prašymu dėl informacijos pateikimo susijusi medžiaga, taip pat visi susirašinėjimo dokumentai nuo gavėjo prašymo dėl informacijos pateikimo gavimo Centre dienos iki galutinio atsakymo gavėjui pateikimo.

3. Kitos Taisyklėse vartojamos sąvokos suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos Paslaugų įstatyme ir kituose Lietuvos Respublikos įstatymuose ar Europos Sąjungos teisės aktuose.

4. Centro darbuotojai, nagrinėdami gavėjų prašymus dėl informacijos pateikimo, vadovaujasi nediskriminavimo, būtinumo ir proporcingumo principais, taip pat Europos Sąjungos teisės normomis ir Europos Sąjungos teisminių institucijų sprendimais, įskaitant prejudicinius sprendimus Europos Sąjungos teisės aiškinimo ir galiojimo klausimais.

II. GAVĖJŲ PRAŠYMŲ DĖL INFORMACIJOS PATEIKIMO PRIĖMIMAS

5. Centras priima gavėjų prašymus dėl informacijos pateikimo pateikiamus raštu (gavėjui atvykus į Centrą, atsiuntus faksu, paštu ar per pasiuntinį) ir elektroniniu būdu. Centras taip pat priima gavėjų prašymus dėl informacijos pateikimo, perduotus Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos struktūrinių padalinių tarnybiniais pranešimais, ar persiūstus kitų Europos vartotojų centrų ar kitų institucijų.

6. Gavėjų prašymai dėl informacijos pateikimo priimami tik surašyti lietuvių ar anglų kalbomis.

7. Visi gavėjų prašymai dėl informacijos pateikimo pagal Paslaugų įstatymo 12 straipsnio nuostatas jų gavimo dieną registruojami Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos dokumentų valdymo sistemoje ir įkeliami į Europos Komisijos sukurtą duomenų bazę IT-tool.

8. Registruojant gavėjų prašymus dėl informacijos pateikimo nurodoma:

8.1. gavėjo vardas, pavardė ar pavadinimas;

8.2. gavėjo prašymo dėl informacijos pateikimo gavimo data;

8.3. koku būdu yra gautas gavėjo prašymas dėl informacijos pateikimo;

8.4. vykdytojas, t. y. asmuo, atsakingas už gavėjo prašymo dėl informacijos pateikimo nagrinėjimą;

8.5. šalis, iš kurios kompetentingos institucijos turi būti gaunama informacija norint atsakyti gavėjui.

9. Centras, užregistravęs gavėjo prašymą dėl informacijos pateikimo, kiekvienu konkrečiu atveju sprendžia, ar gavėjo prašymas yra pateiktas dėl:

9.1. bendro pobūdžio informacijos apie kitose valstybėse narėse taikomus reikalavimus, susijusius su teise teikti paslaugas arba paslaugų teikimo veiklos vykdymu, ypač apie reikalavimus, susijusius su vartotojų apsauga;

9.2. bendro pobūdžio informacijos apie gavėjų teisių gynimo būdus kitose valstybėse narėse, kai kyla teikėjo ir gavėjo ginčų;

9.3. kitų valstybių narių asociacijų arba organizacijų, įskaitant Europos vartotojų centrų tinklo centrus, iš kurių gavėjai gali gauti praktinės pagalbos, kontaktinius duomenis.

III. GAVĖJŲ PRAŠYMŲ DĖL INFORMACIJOS PATEIKIMO PERSIUNTIMAS

10. Centras nenagrinėja gavėjų prašymų dėl informacijos pateikimo, nesusijusių su Taisyklių 9.1-9.3 punktuose nurodyta informacija. Apie tai gavėjui pranešama per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo dienos.

11. Jeigu Centras nėra įgaliotas nagrinėti gavėjo prašymo dėl informacijos pateikimo, šis prašymas ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo jo gavimo Centre dienos persiunčiamas kompetentingai institucijai apie tai informuojant gavėją.

12. Tuo atveju, kai nėra institucijos, kuri pagal savo kompetenciją turėtų nagrinėti gavėjo prašymą dėl informacijos pateikimo, šis prašymas per 5 darbo dienas nuo jo gavimo Centre dienos grąžinamas gavėjui, nurodant grąžinimo priežastis.

IV. GAVĖJŲ PRAŠYMŲ DĖL INFORMACIJOS PATEIKIMO NAGRINĖJIMAS

13. Užregistravęs gavėjo prašymą dėl informacijos pateikimo, Centras susisieikia elektroniniu būdu su atitinkama valstybės narės ar Lietuvos kompetentinga institucija gavėjo prašomai informacijai gauti. Centras, gavęs atitinkamos valstybės narės ar Lietuvos kompetentingos institucijos atsakymą, apie tai informuoja gavėją. Centras užtikrina, kad į gavėjo prašymą dėl informacijos pateikimo būtų atsakoma per protingą terminą.

14. Centras informaciją gavėjui teikia žodžiu, raštu, elektroninėmis priemonėmis ar kitais telekomunikacijų galiniais įrenginiais. Teikiama informacija turi būti aktuali.

15. Jeigu gavėjo prašymas dėl informacijos pateikimo yra klaidingas, apie tai Centras gavėjui praneša per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo dienos.

16. Jeigu gavėjo prašymas dėl informacijos pateikimo yra neišsamus ir dėl to Centras negali pateikti prašomos informacijos, gavėjui per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo dienos pranešama apie būtinybę pateikti papildomą informaciją.

V. GAVĖJŲ PRAŠYMŲ DĖL INFORMACIJOS PATEIKIMO NAGRINĖJIMO UŽBAIGIMAS

17. Centras baigia nagrinėti gavėjo prašymą dėl informacijos pateikimo tais atvejais, kai:
- 17.1. gavėjo prašymas dėl informacijos pateikimo patenkinamas;
 - 17.2. gavėjo prašymas dėl informacijos pateikimo pagal kompetenciją persiunčiamas nagrinėti įgaliotai institucijai Taisyklių 11 punkte numatytu atveju;
 - 17.3. gavėjo prašymas dėl informacijos pateikimo grąžinamas gavėjui Taisyklių 12 punkte numatytu atveju.
18. Gavėjų prašymai ir jų nagrinėjimo dokumentai saugomi ir tvarkomi Lietuvos Respublikos dokumentų ir archyvų įstatymo bei Lietuvos vyriausiojo archyvaro 2011 m. liepos 4 d. įsakymu Nr. V-118 „Dėl Dokumentų tvarkymo ir apskaitos taisyklių patvirtinimo“ patvirtintų Dokumentų tvarkymo ir apskaitos taisyklių nustatyta tvarka.

VI. KITOS NUOSTATOS

19. Šios Taisyklės *mutatis mutandis* taikomos kartu su pasirašytais bendradarbiavimo sutartimis, kurių objektas yra Paslaugų įstatymo 12 straipsnio vykdymas.
-