



Vartotojų teisių apsaugos įstatymo naujovės

**Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktorius
Dr. Feliksas Petrauskas**

**2016 m. kovo 31 d.
Vilnius**

Vartotojų teisių apsaugos įstatymo naujovės

- Nuo **2016 m. sausio 1 d.** įsigaliojo Vartotojų teisių apsaugos įstatymo pakeitimai, parengti perkeltiant **Europos Parlamento ir Tarybos 2013 m. gegužės 21 d. direktyvos 2013/11/ES dėl vartotojų ginčų alternatyvaus sprendimo** nuostatas į Lietuvos teisinę sistemą.
- Įsigaliojus minėtiems pakeitimams, detaliau įtvirtinta alternatyvaus vartojimo ginčų sprendimo tvarka, praplėstas vartojimo ginčus alternatyvia tvarka nagrinėjančių subjektų ratas.

Vartotojų teisių apsaugos įstatymo naujovės (II)

1. VALSTYBINĖS VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBOS SPRENDIMAS PRIVALOMAS (VTAĮ 28 STR. 1 D.).

Pagal šiuo metu galiojančio Vartotojų teisių apsaugos įstatymo redakciją nepavykus ginčo išspręsti taikiai ir Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos sprendimu nutarus patenkinti arba iš dalies patenkinti vartotojo prašyme nurodytą reikalavimą, minėtas **sprendimas įsigalios ir bus privalomas vykdyti ginčo šalims**, jeigu nė viena ginčo šalis per 30 dienų nuo sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo nepareiškia ieškinio bendrosios kompetencijos teisme Civilinio proceso kodekso nustatyta tvarka, prašydama nagrinėti ginčą iš esmės. Nesikreipus į teismą sprendimas įsigalioja, yra laikomas vykdomuoju dokumentu ir **gali būti vykdomas priverstinai Civilinio proceso kodekso nustatyta tvarka.**

Vartotojų teisių apsaugos įstatymo naujovės (III)

2. Vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija **atsisako nagrinėti vartojimo ginčą**, jei vartotojo kreipimasis neatitinka Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 23 str. 3 d. ir 4 d. nurodytų reikalavimų ir **trūkumai nepašalinami** per vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos nustatytą ne trumpesnę kaip **7 dienų terminą**. **Pavyzdžiui**, prašymą vartotojo vardu pateikia neįgaliotas asmuo, aiškiai nesuformuluotas vartotojo reikalavimas, dėl pažeistų teisių nesikreipta į pardavėją ar paslaugų teikėją, nepateikti ginčo aplinkybes patvirtinantys dokumentai ir kt.

Vartotojų teisių apsaugos įstatymo naujovės (IV)

3. GINČŲ NAGRINĖJIMO TERMINAS PRATEŠIAMAS IKI 90 DIENŲ.

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 Vartotojų teisių apsaugos įstatymo reikalavimus atitinkantį vartotojo skundą. Jeigu dėl pagrįstų priežasčių per šį terminą vartojimo ginčas negali būti išnagrinėtas ir priimtas sprendimas, vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektas gali šį terminą **pratešti**, tačiau **ne ilgiau negu 30 dienų**. Iki 2016 m. sausio 1 d. galiojusi Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 25 straipsnio 8 dalis numatė, kad vartojimo ginčai turi būti išsprendžiami per **20 darbo dienų** nuo vartotojo prašymo gavimo dienos, esant būtinybei ginčo nagrinėjimas gali būti pratęstas **20 darbo dienų**.

Vartotojų teisių apsaugos įstatymo naujovės (V)

4. VARTOJIMO GINČŲ KOMISIJOS.

Pagal naują Vartotojų teisių apsaugos įstatymo redakciją, Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos kompetencijai priskirtus vartojimo ginčus, kurių **suma ne mažesnė nei 200 eurų** ir kai ginčas nagrinėtinas **žodinio proceso tvarka**, nagrinės **vartojimo ginčų komisijos**, į kurias, be Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos atstovo, turinčio aukštąjį teisinį išsilavinimą, įeis ir verslininkus vienijančios asociacijos paskirtas atstovas bei vartotojų asociacijos paskirtas atstovas. Vartojimo ginčų komisijų sudarymo ir darbo tvarką nustato teisingumo ministro patvirtinti Vartojimo ginčų komisijų nuostatai.

Kitus Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos kompetencijai priskirtinus **ginčus** paprastai **rašytinio proceso tvarka** nagrinės Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus įsakymu patvirtinta komisija pagal teisingumo ministro patvirtintas Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisykles.

Vartotojų teisių apsaugos įstatymo naujovės (VI)

5. PARDAVĖJAS/PASLAUGŲ TEIKĖJAS INTERNETO SVETAINĖJE PRIVALO NURODYTI INFORMACIJĄ APIE VARTOJIMO GINČŲ NETEISMINIO SPRENDIMO SUBJEKTUS.

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, adresas ir interneto svetainės adresas.

Pavyzdžiui:

Vartojimo ginčus neteisminė tvarka sprendžiantis subjektas: Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, adresas Vilniaus g. 25, 01402 Vilnius, www.vvat.lt

© 2004-2015 Tiketa. Visos teisės saugomos



Vartotojų teisių apsaugos įstatymo naujovės (VII)

6. IKI 2015 M. GRUODŽIO 31 D. PRADĖTIEMS VARTOJIMO GINČAMS GALIOJA ANKSTESNĖ ĮSTATYMO REDAKCIJA.

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, t. y. iki 2015 m. gruodžio 31 d. visus Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos kompetencijai priskirtus vartojimo ginčus nagrinėja Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos sudaryta komisija.

Elektroninis ginčų sprendimas

Pagal Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą Nr. 524/2013 dėl elektroninio vartotojų ginčų sprendimo Europos Komisijos užsakymu buvo skurta Elektroninio vartotojų ginčų sprendimo platforma (toliau - EGS), kuri pradėjo veikti **2016 m. vasario 15 d.**

Ji leis *nepriklausomai, nešališkai, skaidriai, efektyviai, greitai ir teisingai elektroniniu būdu ne teisme* spręsti nacionalinius ir tarptautinius vartotojų ir verslo subjektų ginčus, kylančius iš el. prekybos būdu sudarytų sandorių, elektroninėje erdvėje.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba yra paskirta šios EGS platformos kontaktiniu centru Lietuvoje.

Prievolė pateikti nuorodą į EGS platformą

Europos Sąjungoje įsisteigę elektroninės prekybos ar paslaugų sutartis sudarantys komercinės veiklos subjektai ir Europos Sąjungoje įsisteigusios elektroninės prekyvietės pateikia **savo interneto svetainėse elektroninę nuorodą į EGS platformą.**

Nuoroda turi būti lengvai prieinama vartotojams.

About this site

If you've had a problem with something you've bought online, you can use this site to try to reach an out-of-court settlement. You can only use it if you live in the EU and the trader is based in the EU. In some countries, you can also use this site if you are a trader and you want to complain about a consumer over a good or service you sold online.



I am a **consumer**

I want to submit a complaint against a trader

I am a **trader**

I want to submit a complaint against a consumer



DISCLAIMER

DISCLAIMER



HOW DOES IT WORK?



DISPUTE RESOLUTION BODIES



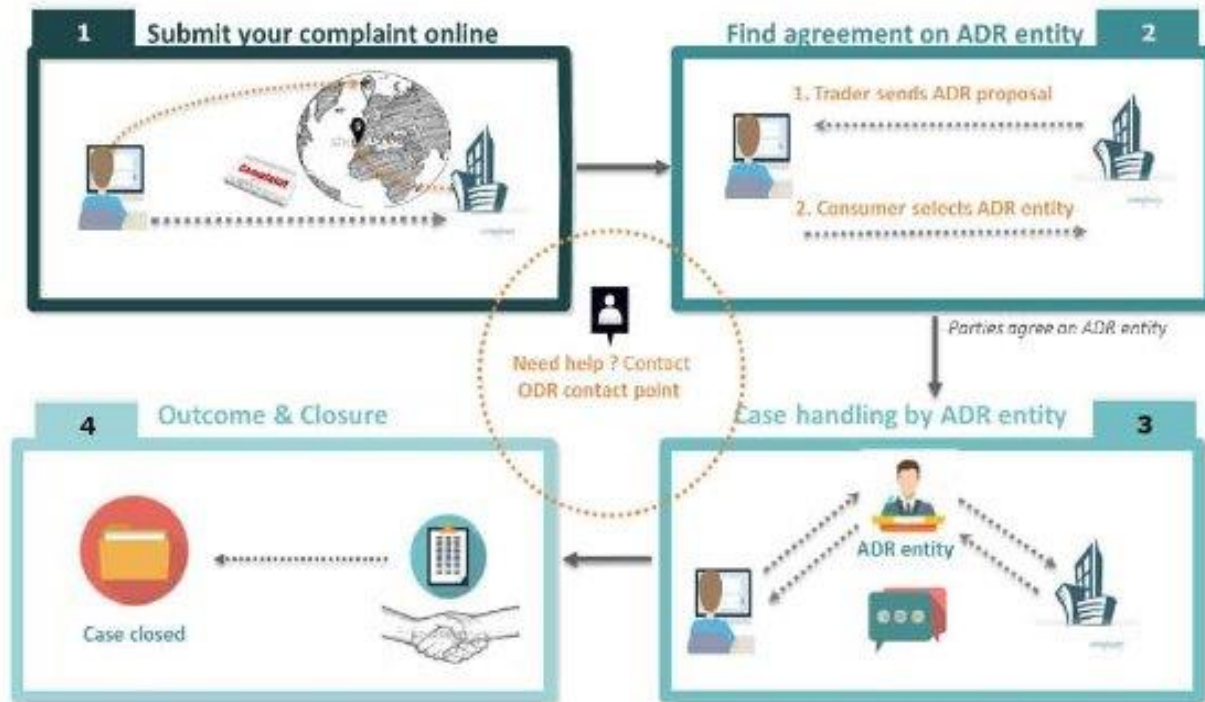
NEED HELP?



DATA PROTECTION

Dispute resolution bodies are currently not available on this site for some sectors and in the following countries: **Croatia, Germany, Lithuania, Luxembourg, Malta, Poland, Romania, Slovenia, Spain** As a consumer you might not be able to use this site to solve your dispute with traders in these countries.

How does the platform work



Ačiū Jums už dėmesį

DR. FELIKSAS PETRAUSKAS

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktorius

Vilniaus g. 25, 01402 Vilnius

tarnyba@vvtat.lt

www.vvtat.lt

