

## VALSTYBINĖS VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBOS VYKDOMOS STEBĖSENOS (MONITORINGO) TAISYKLĖS

### I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos vykdomos stebėsenos (monitoringo) taisyklės (toliau – Taisyklės) reglamentuoja Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos (toliau – Tarnyba) kiekvienais kalendoriniais metais vykdomos stebėsenos (monitoringo) tvarką.

2. Šiose Taisyklėse vartojamos sąvokos suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos Lietuvos Respublikos civiliniame kodekse (toliau – Civilinis kodeksas), Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme, Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatyme (toliau – Vartotojų teisių apsaugos įstatymas), Lietuvos Respublikos reklamos įstatyme (toliau Reklamos įstatymas), Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatyme (toliau – Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymas).

3. Vykdam stebėseną (monitoringą), kitų teisės aktų nuostatos taikomos tiek, kiek atitinkamų klausimų nereglamentuoja šios Taisyklės.

### II. VYKDOMOS STEBĖSENOS (MONITORINGO) BENDRIEJI KRITERIJAI

4. Tarnybos vykdomos stebėsenos (monitoringo) tikslas – metodinės pagalbos ūkio subjektams teikimas vertinant informaciją apie ūkio subjektus, bendradarbiaujant su jais ir juos konsultuojant Tarnybos kompetencijos klausimais ar įgyvendinant kitas prevencinio pobūdžio priemones, padedančias ūkio subjektams laikytis teisės aktų reikalavimų. Poveikio priemonės ūkio subjektams taikomos tik tada, jeigu stebėsenos (monitoringo) tikslų, susijusių su teisės aktų reikalavimų laikymosi priežiūra, neįmanoma pasiekti kitais teisėtai būdais, taip pat kai siekiama užkirsti kelią žalos visuomenei, kitų asmenų interesams atsiradimui.

5. Tarnybos priežiūros veiksmai privalo būti proporcingi ir tinkami siekiamam tikslui įgyvendinti, proporcingi ūkio subjekto dydžiui ir administraciniams gebėjimams, atliekami siekiant kuo mažiau trikdyti ūkio subjekto veiklą.

6. Tarnyba negali vykdyti ūkio subjektų veiklos priežiūros, kuria būtų diskriminuojami ūkio subjektai dėl jų nuosavybės formos, pilietybės, gyvenamosios vietos ar valstybės, kurioje ūkio subjektas yra įsisteigęs, ar pagal kitus objektyvius šių subjektų požymius, jeigu kitos sąlygos, turinčios reikšmės ūkio subjekto veiklos rizikingumo laipsniui, iš esmės nesiskiria.

7. Stebėseną (monitoringą) gali apimti visą ūkio subjekto veiklą arba jos dalį. Vienu metu gali būti atliekamos ne daugiau kaip dvi ūkio subjekto veiklos stebėsenos (monitoringai).

8. Tarnyba, inicijuodama stebėseną (monitoringą) ir sudarydama planuojamų tikrinti ūkio subjektų sąrašus, atsižvelgia į:

8.1. vartotojų prašymus;

8.2. vartotojų asociacijų pateiktą informaciją;

8.3. informaciją, gautą iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų;

8.4. viešai skelbiamą informaciją;

8.5. kitas aplinkybes, dėl kurių atsiradimo galimas teisės aktų pažeidimų rizikos padidėjimas atitinkamoje veiklos srityje.

9. Tarnybos komisija kiekvienais metais iki sausio 25 d. nusprendžia, kokioje Tarnybos kompetencijai priskirtoje vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo, reklamos, komercinės veiklos vartotojams, reikalavimų, už kurių nesilaikymą Tarnyba pagal Vartotojų teisių apsaugos

įstatymo 40 straipsnio 1 dalį gali skirti baudą, srityje bus vykdoma stebėseną (monitoringą). Tarnybos komisijos pasirinkta stebėsenos (monitoringo) sritis ir ūkio subjektų sąrašas tvirtinami Tarnybos direktoriaus įsakymu. Informacija apie pasirinktą stebėsenos (monitoringo) sritį ir planuojamų tikrinti ūkio subjektų sąrašą ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo Tarnybos direktoriaus įsakymo priėmimo skelbiama interneto tinklalapyje [www.vvtat.lt](http://www.vvtat.lt), skiltyje „Stebėseną (monitoringą)“.

### III. STEBĖSENOS (MONITORINGO) VYKDYMO TVARKA

10. Tarnyboje vykdant stebėseną (monitoringą) vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo srityje:

10.1. Sudariusi tikrinamų ūkio subjektų sąrašą, Tarnyba į juos kreipiasi, nurodydama prašomą pateikti informaciją ir informacijos pateikimo terminą.

10.2. Tarnyba, įvertinusi vartojimo sutarties nuostatų atitikimą sąžiningumo kriterijams ir nenustačiusi pažeidimų, tačiau siekdama jų išvengti ateityje, pateikia ūkio subjektui aktualią informaciją apie vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo reglamentavimą.

10.3. Tarnyba, įvertinusi vartojimo sutarties nuostatų atitikimą sąžiningumo kriterijams ir nustačiusi pažeidimų, ūkio subjektui pateikia aktualią informaciją apie Tarnybos direktoriaus įsakymu patvirtintos vartojimo sutarčių stebėsenos (monitoringo) srities reglamentavimą bei nustato ne trumpesnę kaip vieno mėnesio terminą pakoreguoti tas vartojimo sutarčių sąlygas, kurios neatitiko teisės aktų reikalavimų.

10.4. Jeigu ūkio subjektas iki nurodyto termino neatsižvelgia į Tarnybos pasiūlymą ar nepateikia motyvuotų paaiškinimų, Tarnyba gali pradėti vartotojų viešojo intereso gynimo procedūrą Vartotojų teisių apsaugos įstatymo nustatyta tvarka.

10.5. Įvertinęs pasirinktas vartojimo sutartis, Teisės skyrius apibendrina stebėsenos (monitoringo) rezultatus, kurie skelbiami interneto tinklalapyje [www.vvtat.lt](http://www.vvtat.lt), skiltyje „Stebėseną (monitoringą)“.

11. Tarnyboje vykdant stebėseną (monitoringą) reklamos srityje:

11.1. Tarnyba, įvertinusi ūkio subjekto skleidžiamos reklamos atitikimą Reklamos įstatyme įtvirtintiems reikalavimams bei kitą surinktą informaciją ir nenustačiusi Reklamos įstatymo pažeidimų, tačiau siekdama jų išvengti ateityje, pateikia ūkio subjektui aktualią informaciją apie Tarnybos direktoriaus įsakymu patvirtintos reklamos stebėsenos (monitoringo) srities reglamentavimą.

11.2. Tarnyba, įvertinusi ūkio subjekto skleidžiamos reklamos atitikimą Reklamos įstatyme įtvirtintiems reikalavimams ir nustačiusi galimą Reklamos įstatymo pažeidimą, kreipiasi į ūkio subjektą, nurodo prašomą pateikti informaciją ir informacijos pateikimo terminą.

11.3. Tarnyba, įvertinusi surinktą informaciją dėl ūkio subjekto skleidžiamos reklamos atitikties Reklamos įstatyme įtvirtintiems reikalavimams, pateikia ūkio subjektui aktualią informaciją apie Tarnybos direktoriaus įsakymu patvirtintos reklamos stebėsenos (monitoringo) srities reglamentavimą bei nustato ne trumpesnę kaip vieno mėnesio terminą pataisyti skleidžiamą reklamą ar nutraukti Reklamos įstatyme nustatytų reikalavimų neatitinkančios reklamos naudojimą.

11.4. Jeigu ūkio subjektas iki nurodyto termino neįvykdo Tarnybos pasiūlymo ar nepateikia motyvuotų paaiškinimų dėl skleidžiamos reklamos, Tarnyba gali pradėti Reklamos įstatymo pažeidimo nagrinėjimo procedūrą Reklamos įstatymo nustatyta tvarka.

11.5. Įvertinęs ūkio subjekto skleidžiamos reklamos atitikimą Reklamos įstatyme įtvirtintiems reikalavimams, Reklamos ir nesąžiningos komercinės veiklos skyrius apibendrina rezultatus, kurie skelbiami interneto tinklalapyje [www.vvtat.lt](http://www.vvtat.lt), skiltyje „Stebėseną (monitoringą)“.

12. Tarnyboje vykdant stebėseną (monitoringą) komercinės veiklos vartotojams (toliau – komercinė veikla) srityje:

12.1. Tarnyba kreipiasi į ūkio subjektą, nurodo prašomą pateikti informaciją ir informacijos pateikimo terminą.

12.2. Tarnyba, įvertinusi ūkio subjekto pateiktą bei kitą surinktą informaciją ir nenustačiusi galimų Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo nuostatų pažeidimų, tačiau siekdama jų išvengti ateityje, pateikia ūkio subjektui aktualią informaciją apie Tarnybos direktoriaus įsakymu patvirtintos komercinės veiklos stebėsenos (monitoringo) srities reglamentavimą.

12.3. Tarnyba, įvertinusi ūkio subjekto pateiktą informaciją bei kitą surinktą informaciją ir nustačiusi galimą Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo nuostatų pažeidimą, pateikia ūkio subjektui aktualią informaciją apie Tarnybos direktoriaus įsakymu patvirtintos komercinės veiklos stebėsenos (monitoringo) srities reglamentavimą bei nustato ne trumpesnę kaip vieno mėnesio terminą pašalinti tuos komercinės veiklos požymius, kurie neatitiko Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatyme įtvirtintų reikalavimų.

12.4. Jeigu ūkio subjektas iki nurodyto termino neįvykdo Tarnybos pasiūlymo ar nepateikia motyvuotų paaiškinimų dėl vykdomos komercinės veiklos, Tarnyba gali pradėti Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo pažeidimo nagrinėjimo procedūrą Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo nustatyta tvarka.

12.5. Įvertinęs pasirinktą komercinės veiklos sritį Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo nuostatų laikymosi požiūriu, Reklamos ir nesąžiningos komercinės veiklos skyrius apibendrina rezultatus, kurie skelbiami interneto tinklalapyje [www.vvttat.lt](http://www.vvttat.lt), skiltyje „Stebėseną (monitoringą)“.

13. Tarnyboje vykdant stebėseną (monitoringą) dėl reikalavimų, už kurių nesilaikymą Tarnyba pagal Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 40 straipsnio 1 dalį gali skirti baudą:

13.1. Tarnyba, esant poreikiui, kreipiasi į ūkio subjektą, nurodo prašomą pateikti informaciją ir nustato informacijos pateikimo terminą.

13.2. Tarnyba, įvertinusi ūkio subjekto veiksmus ir pateikiamą informaciją vartotojams Civilinio kodekso, Vartotojų teisių apsaugos įstatymo ir 2013 m. gegužės 21 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamente (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) nuostatų laikymosi požiūriu ir nenustačiusi pažeidimų, tačiau siekdama jų išvengti ateityje, pateikia ūkio subjektui aktualią informaciją apie Tarnybos direktoriaus įsakymu patvirtintos stebėsenos (monitoringo) srities reglamentavimą.

13.3. Tarnyba, įvertinusi ūkio subjekto veiksmus ir pateikiamą informaciją vartotojams Civiliniame kodekse, Vartotojų teisių apsaugos įstatymo ir Reglamento nuostatų laikymosi požiūriu ir nustačiusi galimą pažeidimą, kreipiasi į ūkio subjektą, nurodo prašomą pateikti papildomą informaciją ir šios informacijos pateikimo terminą.

13.4. Tarnyba, įvertinusi surinktą informaciją Civiliniame kodekse, Vartotojų teisių apsaugos įstatymo ir Reglamento nuostatų laikymosi požiūriu, pateikia ūkio subjektui aktualią informaciją apie Tarnybos direktoriaus įsakymu patvirtintos stebėsenos (monitoringo) srities reglamentavimą bei nustato ne trumpesnę kaip vieno mėnesio terminą pašalinti tuos veiksmus ir/ar informaciją, kurie neatitiko Civiliniame kodekse, Vartotojų teisių apsaugos įstatyme ir Reglamente nustatytų reikalavimų.

13.5. Jeigu ūkio subjektas iki nurodyto termino neįvykdo Tarnybos pasiūlymo ar nepateikia motyvuotų paaiškinimų dėl vykdomos veiklos ir/ar vartotojams pateikiamos informacijos, Tarnyba gali pradėti vartotojų teisių pažeidimo nagrinėjimo procedūrą Vartotojų teisių apsaugos įstatymo nustatyta tvarka.

13.6. Įvertinęs pasirinktas sritis Civilinio kodekso, Vartotojų teisių apsaugos įstatymo ir Reglamento nuostatų laikymosi požiūriu, Vartojimo prekių skyrius bei Vartojimo paslaugų saugos ir kokybės skyrius apibendrina rezultatus, kurie skelbiami interneto tinklalapyje [www.vvttat.lt](http://www.vvttat.lt), skiltyje „Stebėseną“.

#### **IV. KITOS STEBĖSENOS (MONITORINGO) VYKDYMO NUOSTATOS**

14. Pasirinktos stebėsenos (monitoringo) srities ūkio subjektų sąrašo keitimas galimas tik

motyvuotu Tarnybos komisijos sprendimu, kurį Tarnybos direktorius tvirtina įsakymu. Pakeitimai skelbiami interneto tinklalapyje [www.vvtat.lt](http://www.vvtat.lt), skiltyje „Stebėseną (monitoringą)“ ne vėliau kaip per 3 darbo dienas po Tarnybos direktoriaus įsakymo priėmimo.

15. Esant poreikiui Tarnybos komisija gali nuspręsti atlikti kitų Tarnybos kompetencijai priskirtų sričių stebėseną (monitoringą). Tarnybos komisijos sprendimą ir planuojamų tikrinti ūkio subjektų sąrašą įsakymu tvirtina Tarnybos direktorius. Informacija apie pasirinktą stebėsenos (monitoringo) sritį ir planuojamų tikrinti ūkio subjektų sąrašą ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo Tarnybos direktoriaus įsakymo priėmimo skelbiama interneto tinklalapyje [www.vvtat.lt](http://www.vvtat.lt), skiltyje „Stebėseną (monitoringą)“. Šiuo atveju atliekant stebėseną (monitoringą) netaikomas Taisyklių 9 punkte įtvirtintas terminas.

16. Jeigu stebėsenos (monitoringo) vykdymo metu paaiškėja informacija, kad ūkio subjektų veikla gali pažeisti Tarnybos kompetencijai nepriskirtų prižiūrėti teisės aktų nuostatas, Tarnyba perduoda šią informaciją viešojo administravimo subjektui, kuris turi reikiamus įgaliojimus, ir apie tai praneša ūkio subjektui.

---