

VALSTYBINĖ VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBA – ALTERNATYVUS VARTOTOJŲ GINČŲ SPRENDIMO SUBJEKTAS

1. **Kontaktinė informacija.** Vilniaus g. 25, LT-01402 Vilnius, tel. (8 5) 262 6751, faksas (8 5) 279 1466, el. paštas tarnyba@vvtat.lt. Interneto svetainės adresas: <http://www.vvtat.lt>.
2. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba yra Europos Komisijos notifikuota alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo institucija, įtraukta į alternatyvaus vartojimo ginčų sprendimo subjektų sąrašą.
3. Vartotojo prašymas nagrinėti vartojimo ginčą Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai turi būti pateiktas ir alternatyvaus vartojimo ginčų sprendimo procedūra vykdoma valstybine (lietuvių) kalba.
4. Alternatyvi vartojimo ginčų sprendimo procedūra taikoma vidaus ir tarptautiniams vartojimo ginčams.
5. Vartotojai turi pareigą prieš kreipiantis į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą visų pirma kreiptis į pardavėją ar paslaugų teikėją.
6. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba alternatyvia ginčų sprendimo tvarka nagrinėja visus vartojimo ginčus, **išskyrus**:
 - vartotojų ir elektroninių ryšių paslaugų teikėjų arba pašto paslaugos teikėjų ginčus dėl Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymo ir Lietuvos Respublikos pašto įstatymo reglamentuojamų santykių;
 - vartojimo ginčus dėl finansinių paslaugų, nurodytus Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatyme;
 - vartotojų ir energetikos įmonių, geriamojo vandens tiekimo ir (ar) nuotekų tvarkymo įmonių ginčus;
 - vartotojų ir advokatų ginčus dėl teisinių paslaugų.
7. Ginčo šalių arba jų atstovų atvykimas į posėdį nėra privalomas. Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūra gali būti žodinė arba rašytinė.
8. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos sprendimas įsigalioja ir yra privalomas vykdyti, 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. Įsigaliojęs Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos sprendimas yra vykdomasis dokumentas. Jeigu šis sprendimas neįvykdomas, jis gali būti vykdomas priverstinai Civilinio proceso kodekso nustatyta tvarka.
9. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba **atsisako nagrinėti** vartojimo ginčą šiais atvejais:
 - vartotojo prašyme nagrinėti vartojimo ginčą nurodyto vartojimo ginčo nagrinėjimas nepriskirtas Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos kompetencijai;
 - ginčą tarp tų pačių šalių, dėl to paties dalyko ir tuo pačiu pagrindu nagrinėja kitas vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektas, teismas ar arbitražas;

- 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;
- ginčo šalys sudarė susitarimą dėl vartojimo ginčo perdavimo spręsti kitam vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektui, įrašytam į šį sąrašą, po to, kai kilo šis ginčas;
- vartotojo prašyme nagrinėti vartojimo ginčą nenurodytas vartotojo vardas ir pavardė, adresas arba prašymą vartotojo vardu pateikė neįgaliotas asmuo;
- vartotojas kreipėsi į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą pasibaigus Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 23 straipsnio 2 dalyje nurodytam terminui arba prieš tai nesikreipė į pardavėją ar paslaugų teikėją šio įstatymo 21 straipsnyje nustatyta tvarka;
- vartotojo kreipimasis neatitinka Vartotojų teisių apsaugos įstatymo reikalavimų ir trūkumai nepašalinami per Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos nustatytą ne trumpesnę kaip 7 dienų terminą;
- 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.

10. Vartojimo ginčų sprendimas yra **nemokamas**.