

**LIETUVOS RESPUBLIKOS VYRIAUSYBĖS KANCELIARIJA
EKONOMIKOS PAŽANGOS DEPARTAMENTO EKONOMIKOS SKYRIUS
PAŽYMA
DĖL VYRIAUSYBĖS NUTARIMO DĖL VARTOTOJŲ TEISIŲ INFORMACINĖS
SISTEMOS NAUDOJIMO TVARKOS APRAŠO PATVIRTINIMO PROJEKTO (TAP-16-
777(2))**

2016-06-08 Nr. NV-1852

Vilnius

1. Projekto rengėjas: Teisingumo ministerija.

2. Projekto tikslas, esmė: projektas parengtas įgyvendinant Vartotojų teisių apsaugos įstatymo nuostatas, pagal kurias valstybės ir savivaldybių institucijos, įgyvendinančios savo funkcijas vartotojų teisių apsaugos srityje, privalo naudotis Vartotojų teisių informacine sistema (toliau – VTIS), t.y. priimti per šią sistemą teikiamus vartotojų prašymus ir skundus, pateikti į juos atsakymus ir sprendimus, taip pat teikti vartotojų teisių pažeidimo prevenciją užtikrinančias elektronines paslaugas ir informaciją apie vartotojų teisių apsaugą. Projektu nustatyta, kad VTIS privalo naudotis Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba, Valstybinė energetikos inspekcija, Valstybinė teritorijų planavimo ir statybos inspekcija, Valstybinė kelių transporto inspekcija, Valstybinė geležinkelio inspekcija, Valstybinis turizmo departamentas, Valstybinė vaistų kontrolės tarnyba, Valstybinė akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnyba, Lietuvos saugios laivybos administracija, Civilinės aviacijos administracija, Lietuvos metrologijos inspekcija, Valstybinė duomenų apsaugos inspekcija, Narkotikų, tabako ir alkoholio kontrolės departamentas, Nacionalinis visuomenės sveikatos centras. Ryšių reguliavimo tarnybai, Konkurencijos tarybai, Valstybinei kainų ir energetikos kontrolės komisijai, Lietuvos bankui ir savivaldybių administracijoms, įgyvendinant savo funkcijas vartotojų teisių apsaugos srityje, rekomenduojama naudotis VTIS.

3. Derinimas: projektas derintas su Valstybine maisto ir veterinarijos tarnyba, Valstybine energetikos inspekcija, Valstybine teritorijų planavimo ir statybos inspekcija, Valstybine kelių transporto inspekcija, Valstybine geležinkelio inspekcija, Valstybiniu turizmo departamentu, Valstybine vaistų kontrolės tarnyba, Valstybine akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnyba, Lietuvos saugios laivybos administracija, Civilinės aviacijos administracija, Lietuvos metrologijos inspekcija, Valstybine duomenų apsaugos inspekcija, Narkotikų, tabako ir alkoholio kontrolės departamentu, Vilniaus visuomenės sveikatos centru, Ryšių reguliavimo tarnyba, Sveikatos apsaugos ministerija, Konkurencijos taryba, Valstybine kainų ir energetikos kontrolės komisija, Lietuvos banku, Lietuvos savivaldybių asociacija. Projektas aptartas ministerijų atstovų pasitarime, papildomai suderintas su Susisiekimo ministerija, Informacinės visuomenės plėtros komitetu, patikslintas pagal Vyriausybės kanceliarijos Teisės departamento pastabas. Dėl Vyriausybės kanceliarijos Teisės departamento ir Informacinės visuomenės skyriaus pastabų, susijusių su administracinių procedūrų suderinamumu, vartojamomis sąvokomis, vartotojų identifikavimo sistema, e. pristatymo sistemos naudojimu, į kurias nebuvo atsižvelgta, pridedama derinimo pažyma.

4. Dalykinio vertinimo išvada:

Teikiamas projektas iš esmės atitinka Vyriausybės darbo reglamento reikalavimus.

Ekonomikos skyriaus patarėja

Rasa Mulevičiūtė

Rasa Mulevičiūtė, tel. 8 706 63 926, el. p. rasa.muleviciute@lr.v.lt



LIETUVOS RESPUBLIKOS TEISINGUMO MINISTERIJA

Biudžetinė įstaiga, Gedimino pr. 30, LT-01104 Vilnius,
tel. (8 5) 266 2984, faks. (8 5) 262 5940, el. p. rastine@tm.lt,
atsisk. sąskaita LT267044060000269484 AB SEB bankas, banko kodas 70440.
Duomenys kaupiami ir saugomi Juridinių asmenų registre, kodas 188604955

Lietuvos Respublikos Vyriausybei

2016-06-01 Nr. **(15) AT-667**

DĖL VYRIAUSYBĖS NUTARIMO PROJEKTO TEIKIMO

Teisingumo ministerija teikia po Ministerijų atstovų (viceministrų, ministerijų kanclerių) 2016 m. gegužės 24 d. pasitarimo patikslintą Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimo „Dėl Vartotojų teisių informacinės sistemos naudojimo tvarkos aprašo patvirtinimo“ projektą (toliau – nutarimo projektas).

Nutarimo projektas parengtas siekiant įgyvendinti Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo Nr. I-657 papildymo 12¹ straipsniu įstatymą, pagal kurį valstybės ir savivaldybių institucijos, įgyvendinančios savo funkcijas vartotojų teisių apsaugos srityje, privalo naudotis Vartotojų teisių informacine sistema (toliau – VTIS), t. y. priimti per šią sistemą teikiamus vartotojų prašymus ir skundus, pateikti į juos atsakymus bei sprendimus, taip pat teikti vartotojų teisių pažeidimo prevenciją užtikrinančias elektronines paslaugas ir informaciją apie vartotojų teisių apsaugą.

Nutarimo projekto tikslas – nustatyti dokumentų ir informacijos, teiktinos elektroniniu būdu per VTIS, tvarką ir detalizuoti teiktinos informacijos teikėjus. Nutarimo projekte įvardijamos valstybės institucijos, įgyvendinančios savo funkcijas vartotojų teisių apsaugos srityje, kurios įgaliojamos naudotis VTIS, ir kiti subjektai, kuriems rekomenduojama naudotis šia sistema. VTIS sudaro galimybę elektroniniu būdu:

– *vartotojams* teikti valstybės ir savivaldybės institucijoms, įgyvendinančioms savo funkcijas vartotojų teisių apsaugos srityje, prašymus ir skundus dėl savo teisių pažeidimų, stebėti jų nagrinėjimo būseną, gauti atsakymus, pateikti pasiteiravimus dėl teisės aktų, reglamentuojančių vartotojų teisių apsaugą, nuostatų taikymo, vartotojų teisių, susipažinti su informacija, užtikrinančia vartotojų teisių pažeidimų prevenciją, atmintinėmis, atsakymais į dažniausiai užduodamus klausimus ir naujienlaiškiais. Vartotojai, norintys pateikti prašymus ir skundus per VTIS, turi prisijungti prie VTIS naudodamiesi Elektroninių valdžios vartų portalu (naudodamiesi mobiliuoju elektroniniu parašu, elektroniniu parašu ir elektroninės bankininkystės paslaugomis). Institucijoms, kurios naudojasi VTIS, yra suteikiama administratoriaus prieiga ir institucijos naudotojai prie VTIS prisijungia per šios sistemos vidinį portalą naudodamiesi savo unikaliu prisijungimo vardu ir slaptažodžiu;

– *valstybės institucijoms*, įgyvendinančioms savo funkcijas vartotojų teisių apsaugos srityje, teikti atsakymus, sprendimus į vartotojų kreipimuisi, informaciją, užtikrinančią vartotojų teisių pažeidimų prevenciją, išvadas dėl vartojimo ginčo, kai ginčas yra susijęs su vartojimo sritimi, už kurią atsakinga institucija, persiųsti vartotojų kreipimuisi nagrinėti pagal kompetenciją kompetentingai institucijai, kuri naudojasi VTIS. Valstybės institucijos VTIS pagalba taip pat teiks pagal kompetenciją disponuojamą nutarimo projektu tvirtiname Vartotojų teisių informacinės sistemos naudojimo tvarkos aprašo (toliau – aprašas) priede įvardintą informaciją.

– *viešąjį interesą ginantiems asmenims* teikti informaciją apie teismui pateiktus ieškinius viešam interesui ginti ir teismų sprendimus. Nuasmeninti įsiteisėję teismo sprendimai, kuriuose

nustatytas viešojo intereso pažeidimas, vadovaujantis Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 35 straipsnio 2 dalimi, bus skelbiami VTIS.

– *ūkio subjektams* teikti elektronines paraiškas dėl dalyvavimo Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos prevencinėje programoje. Tai yra viena iš prevencinių priemonių, numatytų Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 7 straipsnio 2 punkte, kuri yra įgyvendinta VTIS. Šios programos tikslas įgalinti vartotojų teisių apsaugą užtikrinančių institucijų ir verslo subjektų bendradarbiavimą. VTIS skelbiami prevencinėje programoje dalyvaujantys ūkio subjektai, vartotojai gali susipažinti su jų veikla, jų veiklą reglamentuojančiais teisės aktais, pateikti jiems prašymą (skundą).

Nutarimo projektas patikslintas atsižvelgiant į Lietuvos Respublikos Vyriausybės kanceliarijos Teisės departamento 2016 m. gegužės 16 d. pažymoje Nr. NV-1518 pateiktas pastabas. Dėl Lietuvos Respublikos Vyriausybės kanceliarijos Viešojo valdymo ir socialinės aplinkos departamento Informacinės visuomenės skyriaus 2016 m. gegužės 24 d. pažymoje Nr. NV-1624 išvardintų pastabų Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba nutarimo projektą suderino su Lietuvos Respublikos susisiekimo ministerija ir Informacinės visuomenės plėtros komitetu prie Susisiekimo ministerijos. Šios institucijos pastabų ir pasiūlymų dėl nutarimo projekto neturėjo. Dėl Lietuvos Respublikos Vyriausybės kanceliarijos pastabų, į kurias neatsižvelgta ar atsižvelgta iš dalies, teikiama derinimo pažyma.

Ministerijų atstovų (viceministrų, ministerijų kanclerių) 2016 m. gegužės 24 d. pasitarimo metu Valstybinės duomenų apsaugos inspekcijos kelti klausimai suderinti su šia institucija darbine tvarka ir patikslintas nutarimo projektas.

Nutarimo projektas atitinka Šešioliktosios Lietuvos Respublikos Vyriausybės veiklos programą, patvirtintą Lietuvos Respublikos Seimo 2012 m. gruodžio 13 d. nutarimu Nr. XII-51.

Nutarimo projektas nėra notifikuotinas Europos Komisijai pagal Lietuvos Respublikos Vyriausybės 1999 m. gegužės 20 d. nutarimo Nr. 617 reikalavimus.

Nutarimo projektas neperkelia ir neįgyvendina Europos Sąjungos teisės aktų nuostatų.

Nutarimo projektu iš esmės nėra keičiamas esamas teisinis reguliavimas, todėl numatomo teisinio reguliavimo poveikio vertinimas, vadovaujantis Numatomo teisinio reguliavimo poveikio vertinimo metodikos, patvirtintos Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2003 m. vasario 6 d. nutarimu Nr. 276, 4 punktu, neatliekamas.

Nutarimo projektui įgyvendinti papildomų valstybės biudžeto lėšų nereikės.

Priėmus nutarimo projektą, kitų teisės aktų pakeisti nereikės.

Nutarimo projektą parengė Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba (direktorius Feliksas Petrauskas, tel. 262 6751) ir Teisingumo ministerija (Teisinių institucijų departamento (direktorė Jolita Sinkevičiūtė, tel. 266 2993), Teisinės pagalbos skyriaus (vedėja Aurelija Giedraitytė (tel. 266 2804)) vyriausioji specialistė Neringa Keršienė (tel. 266 2876, el. p. neringa.kersiene@tm.lt)).

PRIDEDAMA:

1. Nutarimo projektas, 5 lapai.
2. Derinimo pažyma, 5 lapai.
3. Vartotojų teisių apsaugos tarnybos raštų kopijos, 3 lapai.

Teisingumo ministras



Juozas Bernatoniš

Neringa Keršienė, (8 5) 266 2876, el. p. neringa.kersiene@tm.lt

LIETUVOS RESPUBLIKOS VYRIAUSYBĖ

NUTARIMAS

DĖL VARTOTOJŲ TEISIŲ INFORMACINĖS SISTEMOS NAUDOJIMO TVARKOS APRAŠO PATVIRTINIMO

2016 m.

d. Nr.

Vilnius

Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 12¹ straipsniu, Lietuvos Respublikos Vyriausybė n u t a r i a:

1. Patvirtinti Vartotojų teisių informacinės sistemos naudojimo tvarkos aprašą (pridedama).
2. Nustatyti, kad Vartotojų teisių informacinė sistema (toliau – informacinė sistema) privalo naudotis šios valstybės institucijos, įgyvendinančios savo funkcijas vartotojų teisių apsaugos srityje:
 - 2.1. Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba;
 - 2.2. Valstybinė energetikos inspekcija prie Energetikos ministerijos;
 - 2.3. Valstybinė teritorijų planavimo ir statybos inspekcija prie Aplinkos ministerijos;
 - 2.4. Valstybinė kelių transporto inspekcija prie Susisiekimo ministerijos;
 - 2.5. Valstybinė geležinkelio inspekcija prie Susisiekimo ministerijos;
 - 2.6. Valstybinis turizmo departamentas prie Ūkio ministerijos;
 - 2.7. Valstybinė vaistų kontrolės tarnyba prie Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerijos;
 - 2.8. Valstybinė akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnyba prie Sveikatos apsaugos ministerijos;
 - 2.9. Lietuvos saugios laivybos administracija;
 - 2.10. Civilinės aviacijos administracija;
 - 2.11. Lietuvos metrologijos inspekcija;
 - 2.12. Valstybinė duomenų apsaugos inspekcija;
 - 2.13. Narkotikų, tabako ir alkoholio kontrolės departamentas;
 - 2.14. Nacionalinis visuomenės sveikatos centras prie Sveikatos apsaugos ministerijos.
3. Rekomenduoti Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybai, Konkurencijos tarybai, Valstybinei kainų ir energetikos kontrolės komisijai, Lietuvos bankui ir savivaldybių administracijoms, įgyvendinant savo funkcijas vartotojų teisių apsaugos srityje, naudotis informacine sistema.
4. Nustatyti, kad kitos, šio nutarimo 2 ir 3 punktuose nenurodytos, valstybės ir savivaldybių institucijos, vartotojų asociacijos, juridiniai asmenys, turintys teisę ginti vartotojų viešąjį interesą, gali naudotis informacine sistema, sudarę sutartis dėl duomenų teikimo su informacinės sistemos valdytoju.
5. Pripažinti netekusiu galios Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2008 m. sausio 23 d. nutarimą Nr. 61 „Dėl Informacijos apie vartotojų teisių apsaugą teikimo Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai tvarkos aprašo patvirtinimo“ su visais pakeitimais ir papildymais.

Ministras Pirmininkas

Teisingumo ministras

Teisinių institucijų
departamento direktorė
Jūta Sinkevičiūtė
2016-05-30

Teisingumo ministras
Juozas Bernatonių
Juozas Bernatoniš

VARTOTOJŲ TEISIŲ INFORMACINĖS SISTEMOS NAUDOJIMO TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Vartotojų teisių informacinės sistemos naudojimo tvarkos aprašas (toliau – aprašas) nustato Vartotojų teisių informacinės sistemos (toliau – informacinė sistema), nurodytos Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo (toliau – Vartotojų teisių apsaugos įstatymas) 12¹ straipsnyje, naudojimo tvarką, priimant vartotojų prašymus nagrinėti vartojimo ginčą ir skundus dėl jų teisių pažeidimų (toliau – kreipimasis) ir valstybės ir savivaldybės institucijoms, įgyvendinančioms savo funkcijas vartotojų teisių apsaugos srityje (toliau – institucijos), pateikiant į juos atsakymus ir sprendimus (išvadas) (toliau – atsakymas), teikiant vartotojų teisių pažeidimo prevenciją užtikrinančias elektronines paslaugas ir informaciją apie vartotojų teisių apsaugą.

2. Aprašas taikomas institucijoms, kurios naudoja informacinę sistemą, taip pat kitoms valstybės ir savivaldybės institucijoms, vartotojų asociacijoms, juridiniams asmenims, turintiems teisę ginti vartotojų viešąjį interesą (toliau – viešąjį interesą ginantys asmenys).

3. Apraše vartojamos sąvokos apibrėžtos Vartotojų teisių apsaugos įstatyme ir Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme.

II SKYRIUS VARTOTOJŲ KREIPIMŲSI PRIĖMIMAS IR ATSAKYMŲ Į JUOS PATEIKIMAS

4. Institucijos privalo priimti vartotojų elektroniniu būdu per informacinę sistemą pateiktus kreipimusis ir atsakymus į juos pateikti tokiu pačiu būdu. Vartotojų kreipimaisi, pateikti elektroniniu būdu per informacinę sistemą, laikomi pasirašytais. Vartotojai su savo kreipimusi priėmimo informacinėje sistemoje ir jų nagrinėjimo būsena gali susipažinti informacinėje sistemoje.

5. Kai institucija, kuriai per informacinę sistemą buvo pateiktas kreipimasis, negaliota spręsti jame išdėstytų klausimų, kreipimasis pagal kompetenciją persiunčiamas nagrinėti institucijai, kuri naudoja informacinę sistemą. Per informacinę sistemą taip pat pateikiamos Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 22 straipsnio 2 dalies 4 punkte nurodytos išvados.

III SKYRIUS VARTOTOJŲ TEISIŲ PAŽEIDIMŲ PREVENCIJĄ UŽTIKRINANČIŲ ELEKTRONINIŲ PASLAUGŲ TEIKIMAS

6. Vartotojų teisių pažeidimų prevenciją užtikrinančios paslaugos, teikiamos per informacinę sistemą:

- 6.1. vartotojų informavimo paslauga;
- 6.2. vartotojų prašymų suteikti konsultaciją paslauga (toliau – pasiteiravimų paslauga);
- 6.3. ūkio subjektų dalyvavimo Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos prevencinėje programoje (toliau – prevencinė programa) paslauga.

7. Naudodamasi vartotojų informavimo paslauga, institucijos pagal kompetenciją per informacinę sistemą teikia vartotojams ir ūkio subjektams informaciją, užtikrinančią vartotojų teisių pažeidimų prevenciją, atmintines, atsakymus į dažniausiai užduodamus klausimus ir naujienlaiškius. Standartizuotas informacijos pateikimo formas nustato Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos vadovas.

8. Naudodamiesi pasiteiravimų paslauga, vartotojai turi teisę elektroniniu būdu per informacinę sistemą pateikti institucijoms, kurios naudoja informacinę sistemą, pasiteiravimą dėl

teisės aktų, reglamentuojančių vartotojų teisių apsaugą, nuostatų taikymo, vartotojų teisių, vartotojų kreipimusi nagrinėjimo procedūros ir kitais bendro pobūdžio klausimais, susijusiais su vartotojų teisių apsauga tam tikroje vartojimo srityje (toliau – pasiteiravimas). Institucijos atsakymus vartotojams į jų pasiteiravimus pateikia pagal kompetenciją elektroniniu būdu per informacinę sistemą. Kai institucija, kuriai per informacinę sistemą buvo pateiktas pasiteiravimas, neįgaliota spręsti jame išdėstytų klausimų, pasiteiravimas pagal kompetenciją persiunčiamas nagrinėti institucijai, kuri naudojasi informacine sistema.

9. Naudodamiesi ūkio subjektų dalyvavimo prevencinėje programoje paslauga, ūkio subjektai, norintys dalyvauti prevencinėje programoje, per informacinę sistemą teikia Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai elektronines paraiškas dėl dalyvavimo prevencinėje programoje. Interneto svetainėje www.vtis.lt skelbiami prevencinėje programoje dalyvaujantys ūkio subjektai, jų veiklą reglamentuojantys teisės aktai, teikiamos paslaugos ir kita aktuali informacija.

IV SKYRIUS

INFORMACIJOS APIE VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGĄ TEIKIMAS

10. Institucijos ir viešąjį interesą ginantys asmenys naudojami informacine sistema Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 12 straipsnio 1 dalies 2 punkte ir 35 straipsnyje, Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatymo 13 straipsnio 1 dalies 4 punkte nurodytai informacijai apie vartotojų teisių apsaugą (toliau – informacija apie vartotojų teisių apsaugą) teikti. Informacija apie vartotojų teisių apsaugą teikiama Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai aprašo 11–13 punktuose nustatyta tvarka.

11. Institucijos kasmet iki kovo 1 dienos, išskyrus aprašo 12 punkte nustatytą išimtį, pateikia pagal kompetenciją turimą:

11.1. aprašo priede nurodytą specializuotą informaciją apie vartotojų teisių apsaugą tam tikroje vartojimo srityje per praėjusius metus. Aprašo priedo 1.6, 2.5, 3.4 papunkčiuose nurodyta informacija teikiama pagal Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos vadovo patvirtintą formą. Kai institucija nenagrinėja vartojimo ginčų, tačiau teikia šiuos ginčus nagrinėjančioms institucijoms išvadas pagal kompetenciją priskirtais klausimais, susijusiais su vartojimo sritimi, už kurią yra atsakinga, ji pateikia laisvos formos aprašymą, kuriame nurodo gautų vartotojų kreipimusi, iš jų – persiųstų nagrinėti kitoms kompetentingoms institucijoms, skaičių;

11.2. laisvos formos aprašymą apie iškilusius probleminius ir spręstinus produktų saugos ir (ar) vartotojų teisių apsaugos klausimus ir siūlomus jų sprendimo būdus.

12. Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba aprašo priedo 1.7 ir 1.8 papunkčiuose nurodytą informaciją pateikia kas ketvirtį. Praėjusio ketvirčio informacija teikiama iki kito ketvirčio pirmojo mėnesio 10 dienos (teikiant paskutiniojo metų ketvirčio informaciją, pateikiami ir susumuoti visų ketvirčių duomenys).

13. Viešąjį interesą ginantys asmenys, kurie naudojami informacine sistema, aprašo priedo 4.1 ir 4.2 papunkčiuose nurodytą informaciją pateikia per Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 35 straipsnyje nustatytus terminus. Šią informaciją Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba skelbia informacinėje sistemoje. Aprašo priedo 4.2 papunktyje nurodyti teismų sprendimai informacinėje sistemoje skelbiami nuasmeninti.

Teisinių institucijų
parlamento direktorė
Sinkevičiūtė
2016-05-30

Teisingumo ministras
Juozas Bernatonių
Juozas Bernatoniš

APIE VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGĄ TEIKIAMA INFORMACIJA

Informaciją teikiantis subjektas	Teikiamos informacijos apimtis
1. Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba	<p>1.1. Bendras ūkio subjektų (prekybos, viešojo maitinimo ir geriamojo vandens tiekimo) skaičius, atliktų ūkio subjektų veiklos patikrinimų ir nustatytų pažeidimų skaičius, analizė.</p> <p>1.2. Nustatytų pažeidimų pagal produktų grupes ir pažeidimų pobūdį skaičius Lietuvos Respublikos rinkoje ir geriamojo vandens tiekimo ūkio subjektuose.</p> <p>1.3. Mėginių, neatitikusių teisės aktų nustatytų reikalavimų, skaičius ir pobūdis pagal produktų grupes ir neatitikimo priežastis.</p> <p>1.4. Taikytų poveikio priemonių, išskiriant poveikio priemones, taikytas pagal Lietuvos Respublikos maisto įstatymą, skaičius.</p> <p>1.5. Atliktų tyrimų dėl Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo, Lietuvos Respublikos alkoholio kontrolės įstatymo pažeidimų skaičius pagal pažeidimų pobūdį.</p> <p>1.6. Vartotojų prašymų ir skundų, iš jų – pagrįstų, skaičius, informacija pagal skundo pobūdį, maisto tvarkymo subjektus, dėl kurių veiklos skundžiamasi, produktų grupes ir taikytas poveikio priemones.</p> <p>1.7. Europos Komisijai išsiųstų skubių pranešimų dėl pavojingų maisto produktų ir pašarų teikimo į Lietuvos Respublikos rinką skaičius pagal produktų grupes, keliamo pavojaus pobūdį, kilmės šalį ir taikytas poveikio priemones.</p> <p>1.8. Iš Europos Komisijos gautų skubių pranešimų dėl pavojingų maisto produktų ir pašarų teikimo į Lietuvos Respublikos rinką skaičius pagal produktų grupes, keliamo pavojaus pobūdį, kilmės šalį, informacija apie produkto pateikimą į Lietuvos Respublikos rinką ir taikytas poveikio priemones.</p>
2. Nacionalinis visuomenės sveikatos centras prie Sveikatos apsaugos ministerijos	<p>2.1. Bendras interneto kavinių ir klubų, keleivių vežimo traukiniais, laivais ir keltais vidaus maršrutais, kirpyklų, kosmetikos, tatuiruočių kabinetų, grožio salonų, soliariumų, baseinų, skalbyklų, pirčių, saunų, sporto klubų, apgyvendinimo paslaugas, žmogaus palaikų laidojimo paslaugas (žmogaus palaikų laikymo, paruošimo šarvoti, šarvojimo), balzamavimo ir kremavimo paslaugas teikiančių ūkio subjektų skaičius, atliktų ūkio subjektų veiklos patikrinimų ir nustatytų pažeidimų skaičius.</p> <p>2.2. Nustatytų pažeidimų pagal paslaugų grupes ir pažeidimų pobūdį skaičius.</p> <p>2.3. Valstybinės kontrolės metu atliktų tyrimų, neatitikusių teisės aktų reikalavimų, skaičius pagal paslaugų grupes ir tyrimų pobūdį.</p> <p>2.4. Taikytų poveikio priemonių, išskiriant taikytas pagal Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatymą, skaičius ir pobūdis pagal paslaugų grupes ir poveikio priemones.</p> <p>2.5. Vartotojų prašymų ir skundų, iš jų – pagrįstų, skaičius, analizė pagal paslaugų grupes, priežastis ir taikytas poveikio priemones.</p> <p>2.6. Paslaugų, padariusių žalos vartotojų sveikatai ar sukėlusių</p>

	vartotojų mirtį, skaičius pagal paslaugų grupes ir žalos pobūdį.
3. Kitos valstybės ir savivaldybių institucijos, įgyvendinančios savo funkcijas vartotojų teisių apsaugos srityje, išskyrus nurodytas šio priedo 1, 2, 4 punktuose	<p>3.1. Atliktų ūkio subjektų veiklos patikrinimų, iš jų – dėl vartotojų prašymų ir skundų, skaičius.</p> <p>3.2. Nustatytų pažeidimų skaičius ir pobūdis.</p> <p>3.3. Taikytų poveikio priemonių skaičius ir pobūdis.</p> <p>3.4. Vartotojų prašymų ir skundų, iš jų – pagrįstų, skaičius, analizė pagal priežastis ir taikytas poveikio priemones.</p> <p>3.5. Produktų, padariusių žalą vartotojų sveikatai ar sukėlusių vartotojų mirtį, skaičius.</p>
4. Valstybės ir savivaldybių institucijos, vartotojų asociacijos ir juridiniai asmenys, turintys teisę ginti vartotojų viešąjį interesą, kurie naudoja Vartotojų teisių informacinę sistemą	<p>4.1. Informacija apie pateiktus teismui ieškinius (pareiškimus, skundus) vartotojų viešajam interesui ginti, nurodant jų pateikimo teisme datą ir bylos numerį.</p> <p>4.2. Įsiteisėjęs teismo sprendimas, kuriame nustatytas viešojo intereso pažeidimas.</p>

Teisinių institucijų
departamento direktorė
Julita Sinkevičiūtė
1016-05-30

Teisingumo ministras
Juozas Bernatonių
Juozas Bernatoniš



VALSTYBINĖ VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBA

Biudžetinė įstaiga, Vilniaus g. 25, 01402 Vilnius, tel. (8 5) 262 6751, faks. (8 5) 279 1466, el. p. tarnyba@vvtat.lt
Duomenys kaupiami ir saugomi Juridinių asmenų registre, kodas 188770044.

Lietuvos Respublikos teisingumo ministerijai
El. p.: n.kersiene@tm.lt

2016-05-30 Nr. 4-2837

DĖL VARTOTOJŲ TEISIŲ INFORMACINĖS SISTEMOS

Siekiant suderinti pastabas ir pasiūlymus dėl Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimo „Dėl Vartotojų teisių informacinės sistemos naudojimo tvarkos aprašo patvirtinimo“ projekto (toliau – Projektas), buvo susisiepta su Lietuvos Respublikos susisiekimo ministerijos ir Informacinės visuomenės plėtros komiteto prie Lietuvos Respublikos susisiekimo ministerijos atstovais. Suderinta pozicija, jog minėtos institucijos Projektui pastabų ir pasiūlymų neturi.

PRIDEDAMA: Lietuvos Respublikos susisiekimo ministerijos 2016-05-30 elektroninio laiško kopija, 1 lapas.

Pagarbiai

Direktoriaus pavaduotoja,
pavarduojanti Valstybinės vartotojų teisių
apsaugos tarnybos direktorių

Neringa Baronienė

Originalas nebus siunčiamas

Neringa Vilbikienė, tel. (8 5) 279 14 67, el. p. neringa.vilbikiene@vvtat.lt



Ignas Sidaras

From: Berta Stripeikienė <Berta.Stripeikiene@sumin.lt>
Sent: Monday, May 30, 2016 10:05 AM
To: ignas.sidas@vvtat.lt
Cc: Kristina Semėnė; rytis.kalinauskas@ivpk.lt; Aušra Kumetaitienė
Subject: Dėl vartotojų teisių informacinės sistemos

Laba diena,

Papildomai informuojame, kad kartu su Informacinės visuomenės plėtros komitetu prie Susisiekimo ministerijos, pagal kompetenciją įvertinę Lietuvos Respublikos Vyriausybės kanceliarijos Viešojo valdymo ir socialinės aplinkos departamento Informacinės visuomenės skyriaus pažymoje pateiktas pastabas ir pasiūlymus, Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimo "Dėl Vartotojų teisių informacinės sistemos naudojimo tvarkos aprašo patvirtinimo" projektui pastabų ir pasiūlymų neturime.

Pagarbiai

Berta STRIPEIKIENĖ

Lietuvos Respublikos susisiekimo ministerijos
Informacinės visuomenės politikos departamento
Informacinės visuomenės plėtros skyriaus
vyriausioji specialistė
Tel. (8 5) 239 3831

<http://www.sumin.lt>


Lietuvos Respublikos susisiekimo ministerija
Informacinės visuomenės plėtros skyrius

Šiame pranešime esanti informacija yra skirta tik asmeniui, kuriam ji yra adresuojama, ir ją priimti įgaliotiems asmenims. Pranešime gali būti konfidenciali ar viešai neskelbiama informacija. Jeigu šis pranešimas nėra skirtas Jums, atskleisti, naudoti, kopijuoti ar platinti šį pranešimą yra draudžiama. Jeigu šis pranešimas nėra skirtas Jums, prašome apie tai informuoti siuntėją ir pranešimą nedelsiant sunaikinti.



VALSTYBINĖ VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBA

Biudžetinė įstaiga, Vilniaus g. 25, 01402 Vilnius, tel. (8 5) 262 6751, faks. (8 5) 279 1466, el. p. tarnyba@vvtat.lt
Duomenys kaupiami ir saugomi Juridinių asmenų registre, kodas 188770044.

Lietuvos Respublikos Susiekimo ministerijai
El.p. sumin@sumin.lt

2016-05-25 Nr. 4-2773

Informacinės visuomenės plėtros komitetui prie Susisiekimo ministerijos
El.p. info@ivpk.lt

DĖL VARTOTOJŲ TEISIŲ INFORMACINĖS SISTEMOS

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba 2016-05-24 gavo Lietuvos Respublikos teisingumo ministerijos persiūtą Lietuvos Respublikos Vyriausybės kanceliarijos Viešojo valdymo ir socialinės aplinkos departamento Informacinės visuomenės skyriaus pažymą (toliau – Pažyma) (kopija priedama), kurioje pateiktos pastabos ir pasiūlymai dėl Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimo „Dėl Vartotojų teisių informacinės sistemos naudojimo tvarkos aprašo patvirtinimo“ projekto (toliau – Projektas).

Pažymoje siūloma dėl išvardintų pastabų Projektą papildomai suderinti su Lietuvos Respublikos Susisiekimo ministerija ir Informacinės visuomenės plėtros komitetu prie Susisiekimo ministerijos. Atsižvelgdama į tai, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba skubos tvarka organizuoja pasitarimą dėl Pažymoje išdėstytų pastabų ir pasiūlymų aptarimo. Maloniai prašome atvykti į pasitarimą Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje 2016 m. gegužės 27 d. 11.00 val.

Neesant pastabų dėl Pažymoje išdėstytų pasiūlymų, prašome apie tai informuoti raštu arba el. paštu ignas.sidas@vvtat.lt.

PRIDEDAMA:

1. Lietuvos Respublikos Vyriausybės kanceliarijos Viešojo valdymo ir socialinės aplinkos departamento Informacinės visuomenės skyriaus pažyma, 1 lapas;
2. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimo „Dėl Vartotojų teisių informacinės sistemos naudojimo tvarkos aprašo patvirtinimo“ projektas, 5 lapai.

Pagarbiai

Direktoriaus pavaduotoja,
pavadojanti Valstybinės vartotojų teisių apsaugos
tarnybos direktorių

Neringa Baronienė

Originalas nebus siunčiamas

Ignas Sidaras, tel. (8 5) 250 3862, el. p. ignas.sidas@vvtat.lt



**LIETUVOS RESPUBLIKOS VYRIAUSYBĖS KANCELIARIJA
TEISĖS DEPARTAMENTAS**

IŠVADA

**DĖL LIETUVOS RESPUBLIKOS VYRIAUSYBĖS NUTARIMO “DĖL VARTOTOJŲ
TEISIŲ INFORMACINĖS SISTEMOS NAUDOJIMO TVARKOS APRAŠO
PATVIRTINIMO“ PROJEKTO
(TAP-16-777(2) ; TAIS Nr. 16-1519(3))**

2016-06-06 Nr.NV-1823

Vilnius

Įvertinę patikslinto po ministerijų atstovų (viceministrų, ministerijų kanclerių) 2016 m. gegužės 24 d. Nutarimo projekto atitiktį įstatymams, Vyriausybės nutarimams bei teisės technikos reikalavimams, teikiame šią pastabą:

Abejotinas Nutarimo projekto 2 ir 3 punktų reikalingumas. Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 12¹ straipsnio nuostatos suponuoja, jog visos valstybės ir savivaldybių institucijos, įgyvendinančios savo funkcijas vartotojų teisių apsaugos srityje, privalo naudotis šia informacine sistema, o ir Vyriausybei nesuteikti įgaliojimai tvirtinti tokių institucijų sąrašą.

Teisės departamento direktoriaus pavaduotojas

Aleksandr Radčenko

**LIETUVOS RESPUBLIKOS VYRIAUSYBĖS NUTARIMO
„DĖL VARTOTOJŲ TEISIŲ INFORMACINĖS SISTEMOS NAUDOJIMO TVARKOS APRAŠO PATVIRTINIMO“ PROJEKTO
DERINIMO PAŽYMA**

Institucijos pavadinimas, rašto data ir numeris	Pastabos ir pasiūlymai	Žyma apie nepriimtas arba iš dalies priimtas (nurodyti motyvus) pastabas ir pasiūlymus
Lietuvos Respublikos Vyriausybės kanceliarijos Teisės departamento 2016 m. gegužės 16 d. išvada Nr. NV-1518	1. Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 12 ¹ straipsnyje nustatyta, kad Vartotojų teisių informacinė sistema yra valstybės informacinė sistema, per kurią vartotojai elektroniniu būdu gali pateikti prašymus ir skundus, o valstybės ir savivaldybių institucijos, įgyvendinančios savo funkcijas vartotojų teisių apsaugos srityje, Vyriausybės nustatyta tvarka priima šiuos prašymus ir skundus ir pateikia atsakymus į juos bei savo sprendimus, taip pat teikia vartotojų teisių pažeidimo prevenciją užtikrinančias elektronines paslaugas ir informaciją apie vartotojų teisių apsaugą. Siekiant užtikrinti šias įstatymo nuostatas Projektu siūloma Vyriausybei patvirtinti Vartotojų teisių informacinės sistemos naudojimo tvarkos aprašą (toliau – Aprašas), kuriame būtų reguliuojama šios informacinės sistemos naudojimo tvarka, vartotojams teikiant kreipimuisis, institucijoms teikiant atsakymus, elektronines paslaugas ir informaciją. Šiame kontekste pažymėtina, kad nėra visiškai aiškus Aprašo ir Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių, patvirtintų Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875, santykis. Aprašo 4-5 punktuose nurodoma, kad vartotojų kreipimaisi ir institucijų atsakymai teikiami elektroniniu būdu per informacinę sistemą, tačiau kreipimūsi nagrinėjimo tvarka nereguluojama, t.y. neaišku, ar šioms procedūroms bus taikomos minėtų taisyklių nuostatos (dėl terminų, nagrinėjimo tvarkos), pvz., aš šiuo atveju neaktualus minėtų taisyklių 42 punktas, pagal kurį asmenų prašymai, pateikti elektroniniais ryšiais nesilaikant taisyklių 28 punkte nustatyto reikalavimo (asmenų prašymai raštu, atsiųsti	Neatsižvelgta. Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 12 ¹ straipsniu reguliuojamas vartotojų prašymų <i>nagrinėti vartojimo ginčą</i> ir skundų <i>dėl vartotojų teisių pažeidimo</i> (toliau – vartotojų kreipimasis) <i>pateikimas, priėmimas</i> ir atsakymų į juos <i>pateikimas</i> per VTIS. Atitinkamai Apraše ir nustatomas būdas, kaip per VTIS pateikti vartotojų kreipimaisi priimami ir teikiami į juos atsakymai. Šių kreipimūsi nagrinėjimo procedūros ir terminai nėra Aprašo reguliavimo dalykas. Vartotojų kreipimaisi nagrinėjami specialiuose įstatymuose – Vartotojų teisių apsaugos įstatyme, Produktų saugos įstatyme, Energetikos įstatyme, Šilumos ūkio įstatyme ir kituose atitinkamą sektorių reguliuojančiuose įstatymuose nustatyta tvarka ir terminais. Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklėse, patvirtintose Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875, nustatytos asmenų prašymų nagrinėjimo taisyklės (toliau – taisyklės) netaikytinos vartotojų kreipimūsi, pateiktų pagal minėtus specialiuosius įstatymus, nagrinėjimui. Prašymas pagal Viešojo administravimo įstatymą ir minėtas taisykles yra suprantamas kaip <i>su asmens teisių ar teisėtų interesų pažeidimu nesusijęs asmens</i> kreipimasis į viešojo administravimo subjektą prašant priimti administracinį sprendimą arba atlikti kitus teisės aktuose nustatytus veiksmus. Tuo tarpu Apraše kalbama apie prašymus <i>dėl besikreipiančio asmens, kaip vartotojo, teisių pažeidimo</i> , kurių nagrinėjimas, kaip buvo minėta, yra įtvirtintas

	<p>institucijai elektroniniais ryšiais, turi būti pasirašyti saugiu elektroniniu parašu), grąžinami asmeniui. Kartu turėtų būti įvertintas Aprašo ir Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme sureguliuotos administracinės procedūros suderinamumas.</p>	<p>specialiuosiuose įstatymuose.</p> <p>Taip pat nėra poreikio įvertinti Aprašo ir Viešojo administravimo įstatyme sureguliuotos administracinės procedūros suderinamumo, nes administracinė procedūra pagal šį įstatymą yra viešojo administravimo subjekto atliekami privalomi veiksmai nagrinėjant asmens skundą ar pranešimą <i>apie viešojo administravimo subjekto veiksmis, neveikimu ar administraciniais sprendimais</i> galimai padarytą asmens, nurodyto skunde ar pranešime, <i>teisių ir teisėtų interesų pažeidimą</i> ir priimant dėl to administracinės procedūros sprendimą. Tuo tarpu Aprašo taikymo apimtyje institucijos nagrinėja pažeidimus dėl ūkio subjektų padarytų vartotojų teisių pažeidimų.</p> <p>Taip pat pastebėtina, kad teikiant skundus, prašymus per VTIS, vartotojų prašoma patvirtinti savo tapatybę naudojantis elektroniniais valdžios vartais (per banko sistemą, mobiliuoju el. parašu ar el. parašu). Visi prašymai ir skundai, pateikti per VTIS bus laikomi pasirašytais.</p>
	<p>5. Sistemiskai vertinant Aprašo 6.3 papunktyje išskiriamą ūkio subjektų dalyvavimo Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos prevencinėje programoje paslaugą, kuri teikiama per informacinę sistemą, svarstyti, ar vartotojų teisių pažeidimų prevenciją užtikrinančios elektroninės paslaugos neturėtų apimti ir kitų paslaugų, kadangi pagal Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 7 straipsnio 2 punktą vartotojų teisių apsauga įgyvendinama taikant prevencines priemones (ugdant, informuojant, konsultuojant vartotojus, atliekant tyrimus, atliekant rinkos priežiūrą ir kitas priemones). Prireikus Projekto lydimuosiuose dokumentuose siūlytume argumentuoti, kodėl pasirinkta ūkio subjektų dalyvavimo būtent Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos prevencinėje programoje paslauga.</p>	<p>Atsižvelgta iš dalies. Pastebėtina, kad Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 7 straipsnio 2 punkte išvardintos prevencinės priemonės yra platesnės apimties, nei tos, kurios įgyvendintos VTIS. Atsižvelgiant į tai, kad Aprašas skirtas VTIS naudojimo tvarkai aprašyti, jo III skyriuje aprašomos tik tos prevencinės priemonės, kurios yra įgyvendintos VTIS. Taigi Apraše numatomos tokios VTIS įgyvendintos prevencinės priemonės: vartotojų informavimo paslauga (Aprašo 6.1 papunktis), vartotojų prašymų suteikti konsultaciją paslauga (Aprašo 6.2 papunktis) ir ūkio subjektų dalyvavimas Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos prevencinėje programoje (Aprašo 6.3 papunktis). Kitos Vartotojų teisių apsaugos įstatyme nustatytos prevencinės priemonės, kurios neįgyvendintos VTIS, Apraše neminimos. Patikslinta Aprašo lydimoji medžiaga.</p>
	<p>10. Atkreipiame dėmesį, kad Aprašo 1 punkte įvestas trumpinys „aprašas“ nuosekliai turi būti vartojamas Aprašo 2, 5, 10-13</p>	<p>Atsižvelgta iš dalies. Siūlytina netikslinti Aprašo priedo 1.3 papunktyje pateikiamos formuluotės „teisės aktų nustatytų</p>

	<p>punktuose (vietoj „šis aprašas“, „šio aprašo“). Kartu pažymėtina, kad, atsižvelgiant į Lietuvos Respublikos Vyriausybės kanceliarijos Teisės departamento pasiūlymuose dėl Vyriausybės teisėkūros tobulinimo, į kuriuos pasiūlyta atsižvelgti ir vadovautis rengiant teisės aktus Ministerijų atstovų (viceministrų, ministerijų kanclerių) 2016 m. vasario 2 d. pasitarime, formuojamą praktiką, teisės akto tekste turėtų būti vengiama pridėtinės vertės nekuriančių formuluočių, pvz., „įstatymų nustatytais atvejais“, „teisės aktų nustatytų reikalavimų“ „pagal kompetenciją“ (pvz., Aprašo 7 punktas). Be to, Aprašo priedo terminiją siūlytume derinti su galiojančių teisės aktų nuostatomis, pvz., Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme apibrėžtomis sąvokomis „ūkio subjektas“, „ūkio subjekto veiklos patikrinimas“, taip pat siūlytume vartoti pilną oficialų valstybės pavadinimą – „Lietuvos Respublika“ (vietoj „į Lietuvos rinką“).</p>	<p>reikalavimų“ atsižvelgiant į tai, kad dėl teisės aktų, kuriuose nustatomi reikalavimai mėginams, gausos nebūtų galimybės jų visų išvardinti. Taip pat pastebėtina, kad dėl VTIS sistemos naudotojų kiekio ir jų skirtingos kompetencijos, sąvoka „pagal kompetenciją“ Aprašo 7 punkte naudojama siekiant teisinio aiškumo. Be to, pabrėžti, kad Aprašo 7 punkte nurodyta informacija bus teikiama <i>pagal kompetenciją</i>, pageidavo institucijos, su kuriomis buvo derintas Aprašas, todėl šios sąvokos Aprašo 7 punkte siūlytina neatsisakyti.</p>
<p>Lietuvos Respublikos Vyriausybės kanceliarijos Viešojo valdymo ir socialinės aplinkos departamento Informacinės visuomenės skyriaus 2016 m. gegužės 24 d. išvada Nr. NV-1624</p>	<p>1. Priėmus nutarimo projektą, VTIS taps tarpžinybine informacine sistema, kuria naudosis bent 14 įstaigų. Nėra aišku, kokia šių įstaigų vartotojų identifikavimo sistema bus pasirinkta – pagrįsta vartotojų vardu ir slaptažodžiu, bus kuriama savo kortelių ar elektroninio parašo naudojimu pagrįsta sistema ar bus naudojamos jau sukurtos VIISP arba panašios priemonės.</p>	<p>Neatsižvelgta. Vartotojų identifikavimo sistemos nustatymas yra ne Aprašo reguliavimo dalykas. Paslaugų gavėjų ir naudotojų identifikavimą ir autentifikavimą reguliuoja Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus patvirtintas 2015 m. rugpjūčio 27 d. Vartotojų teisių informacinės sistemos techninis aprašymas (specifikacija) Nr. V 1.0 (toliau – specifikacija), kuri buvo suderinta su Informacinės visuomenės plėtros komitetu prie Susisiekimo ministerijos (toliau – IVPK) ir yra įregistruota Registrų ir valstybės informacinių sistemų registre (identifikavimo kodas Nr. 6473). Specifikacijoje nustatyta, kad paslaugų gavėjų, įskaitant vartotojus, identifikavimas ir autentifikavimas vykdomas VTIS išoriniame portale per Valstybės informacinių išteklių sąveikumo platformą naudojantis Elektroninių valdžios vartų portalu (paslaugų gavėjai identifikuojasi mobiliuoju elektroniniu parašu, elektroniniu parašu ar naudodamiesi elektroninės bankininkystės paslaugomis). Institucijoms, kurios naudojasi VTIS, yra suteikiama administratoriaus prieiga ir jų naudotojų identifikavimas ir autentifikavimas vykdomas VTIS</p>

		vidiniame portale naudojant unikalų prisijungimo vardą ir slaptažodį. Aprašas papildomai buvo suderintas su Susisiekimo ministerija ir IVPK. Pastabų dėl Aprašo ir paslaugų gavėjų bei naudotojų identifikavimo ir autentifikavimo nepateikta.
	2. Nuo VTIS nuostatų patvirtinimo 2013 metais Lietuvoje institucijų apsiikeitimui dokumentais tarpusavyje ir su piliečiais pradėta naudoti e. pristatymo sistema. Siekiant racionaliai naudoti valstybės lėšas ir pakartotinai nekurti dokumentų siuntimui nagrinėti pagal kompetenciją ir pristatymo piliečiams informacinių sistemų, siūlome tvarkos apraše ar VTIS nuostatuose įtvirtinti, kad šiems tikslams bus naudojama e. pristatymo sistema.	<p>Neatsižvelgta. Tokios nuostatos įtvirtinimas Apraše ar VTIS nuostatuose prieštarautų Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 12¹ straipsniui, kuriame nustatyta, kad <i>vartotojų prašymų ir skundų priėmimas ir atsakymų į juos pateikimas vykdomas per VTIS</i>. Aprašas parengtas įgyvendinant minėtą įstatymo nuostatą. Be to, VTIS sistema jau funkcionuoja ir joje yra įgyvendintos vartotojų kreipimūsi ir atsakymų vartotojams perdavimo funkcijos.</p> <p>VTIS yra specializuota informacinė sistema, kurioje sukoncentruotos tik <i>vartotojų teisių apsaugos srities</i> elektroninės paslaugos, skirtos specifiniam subjektų ratui – vartotojams ir vartotojų teisių apsaugos srityje funkcijas įgyvendinančioms institucijoms. Naudodamiesi vienu prieigos tašku, vartotojai turi galimybę teikti prašymus <i>nagrinėti vartojimo ginčą</i> ir skundus <i>dėl vartotojų teisių pažeidimo</i>, pasiteiravimus ir stebėti savo pateiktų kreipimūsi būklę nepriklausomai nuo to, kurioje institucijoje prašymas nagrinėjimas. Tai atvejais, kai institucija neįgaliota nagrinėti vartotojų kreipimūsi, ji per VTIS sistemą persiunčia kreipimūsi kompetentingai institucijai. VTIS kreipimūsi persiuntimui yra parengti specializuoti klasifikatoriai, leidžiantys kiek įmanoma tiksliau paskirstyti vartotojų kreipimus kompetentingoms institucijoms. Vartotojas, stebėdamas savo kreipimosi nagrinėjimo būklę VTIS, taip gauna informaciją apie jo kreipimosi persiuntimą. Atkreiptinas dėmesys, kad VTIS ir. e. pristatymo sistemos sąveika nėra numatyta. Taigi, jeigu persiunčiant per VTIS gautą kreipimūsi būtų naudojamas kita, e. pristatymo sistema, vartotojas prarastų galimybę stebėti savo kreipimosi nagrinėjimo būklę, nes VTIS sistema tokio persiuntimo</p>

		<p>nefiksuotų. Pastebėtina ir tai, kad VTIS sudaro galimybę institucijoms persiųsti viena kitai vartotojų kreipimuisi ypač operatyviai, nes institucijos kaip VTIS naudotojai yra jau identifikuotos VTIS ir kreipimasis jau yra patalpintas VTIS. Tuo tarpu, pasirinkus kreipimusi, kurie buvo pateikti per VTIS, persiuntimą ir atsakymų vartotojams pateikimą per e. pristatymas sistema, reikėtų organizuoti kreipimosi perkėlimą iš vienos sistemos į kitą, identifikuoti vartotoją (e. pristatymo sistema nedisponuotų duomenimis apie vartotoją, nes vartotojas identifikuotųsi VTIS). Tai sukeltų administracinę naštą institucijoms.</p> <p>Aprašas papildomai buvo suderintas su Susisiekimo ministerijos ir IVPK atstovais. Pastabų dėl aprašo ar pasiūlymų dėl vartotojų kreipimusi, kurie buvo pateikti per VTIS, persiuntimui ir atsakymų pateikimui per e. pristatymas sistema, nepateikta.</p>
--	--	--

Teisingumo ministras

 Juozas Bernatoniš

Siūlau įtraukti į Vyriausybės posėdžio (pasitarimo) darbotvarkės projektą



2016-06-08

Dėl Vartotojų teisių informacinės sistemos naudojimo tvarkos aprašo patvirtinimo (TAP-16-777)(16-1519(2))

Pranešėjas: teisingumo ministras J. Bernatoniš

Dalyvauja: TM Teisinių institucijų departamento Teisinės pagalbos skyriaus vyr. specialistė N. Keršienė

Klausimo kuratorius: N. Makštelienė



2016 05 16

<p>Apsvarstyta ministerijų atstovų pasitarime</p> <p><u>2016-05-24</u></p> <p>(data)</p>	<p>Ministerijų atstovų pasitarimo protokolo išrašas</p> <p><i>Siūlyti TM patvirtinti TD ir šios sėjos valdymo ir socialinės aplinkos departamento Informacinės visuomenės skyriaus pastabas; projektą suderinti su SM, TVPK ir valstybine duomenų apsaugos inspekcija. Patikrintą projektą svarstyti Vyriausybės posėdžio B dalyje.</i></p>
<p>Informacija apie projekto svarstymą Vyriausybės pasitarime ar/ir Vyriausybės posėdyje</p>	<p>Papildoma informacija</p>