

SKUNDUS NAGRINĖJANČIOS INSTITUCIJOS LIETUVOJE

Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba

Siesikų g. 19, LT – 07170 Vilnius
Tel. (8 5) 240 4361, faks. (8 5) 240 4362 El. p. vvt@vet.lt
Nemokamas tel. 8 800 40403 (veikia visą parą) www.vet.lt

Valstybinė ne maisto produktų inspekcija prie Ūkio ministerijos

Žalgirio g. 92, LT – 09303 Vilnius
Tel. (8 5) 261 2300, faks. (8 5) 262 9413 El. p. rastline@vnmpl.lt
Nemokamas tel. 8 800 55551 www.inspekcija.lt

Valstybinis turizmo departamentas prie Ūkio ministerijos

Švitrigailos g. 11M, 10 a., LT-03228 Vilnius
Tel. (8 5) 210 8796, faks. (8 5) 210 8753 El. p. vtd@tourism.lt
www.tourism.lt

Civilinės aviacijos administracija

Rodūnios kelias 2, LT – 02188 Vilnius
Tel. (8 5) 273 9038, faks. (8 5) 273 9248 El. p. caa@caa.lt
www.caa.lt

Valstybinė visuomenės sveikatos priežiūros tarnyba prie Sveikatos apsaugos ministerijos

Kalvarijų g. 153, LT – 08221 Vilnius
Tel. (8 5) 277 8036, faks. (8 5) 277 8093 El. p. info@vvspt.lt
www.vvspt.lt

Valstybinė medicininio audito inspekcija prie Sveikatos apsaugos ministerijos

A. Smetonos g. 5, LT – 01115 Vilnius
Tel. (8 5) 216 9934, faks. (8 5) 216 9917 El. p. vmai@vmai.lt
www.vmai.lt

Valstybinė teritorijų planavimo ir statybos inspekcija prie Aplinkos ministerijos

A. Juozapavičiaus g. 9, LT - 09311 Vilnius
Tel. (8 5) 2722748, faks. (8 5) 2723620 El. p. info@vtpsi.am.lt
www.vtpsi.lt

Valstybinė kelių transporto inspekcija prie Susisiekimo ministerijos

Švitrigailos g. 42/31, LT – 03209 Vilnius
Tel. (8 5) 278 5602, faks. (8 5) 213 2270 El. p. vkti@vkti.gov.lt
www.vkti.gov.lt

Lietuvos saugios laivybos administracija

J. Janonio g. 24, LT – 92251 Klaipėda
Tel. (8 46) 469 602, faks. (8 46) 469 600 El. p. msa@msa.lt
Nemokama pasitikėjimo linija (8 800) 223 44 www.msa.lt

Valstybinė vidaus vandenų laivybos inspekcija prie Susisiekimo ministerijos

I. Kanto g. 13, LT – 44296 Kaunas
Tel. (8 37) 425205, faks. (8 37) 425301 El. p. inspekcija@vvvli.lt
www.vvvli.lt

Valstybinė geležinkelio inspekcija prie Susisiekimo ministerijos

Pamėnkalnio g. 26, LT – 01114 Vilnius
Tel., faks. (8 5) 243 0491 El. p. vgi@vgi.lt
www.vgi.lt

Lietuvos metrologijos inspekcija

Tilto g. 17/ Radvilų g. 4, LT – 01101 Vilnius
Tel., faks. (8 5) 231 2957 El. p. metrinsp@metrinsp.lt
www.metrinsp.lt

Studijų kokybės vertinimo centras

Suvalkų g. 1, LT – 03106 Vilnius
Tel. (8 5) 210 4777, faks. (8 5) 213 2553 El. p. skvc@skvc.lt
www.skvc.lt

Vartotoja skrido į Čikagą per Stokholmą. Registruojantis skrydžiui buvo pranešta, kad Stokholme privaloma registruotis dar kartą. Atvykus į tarpinį oro uostą paaiškėjo, kad registracija skrydžiui į galutinę paskirties vietą buvo pasibaigusi. Vartotoja nerūpėjo kito pasirinkimo kaip pirkti naujus bilietus.

Vartotoja parašė pretenziją aviakompanijai, nesulaukusi jokio atsakymo kreipėsi į Europos vartotojų centrą, kuris, bendradarbiaudamas su Švedijos Europos vartotojų centru, perdavė skundą neteisminio ginčų nagrinėjimo institucijai Švedijoje (pagal faktinę įvykio vietą). Ginčas buvo išnagrinėtas vartotojos naudai, aviakompanija kompensavo naujų bilietų įsigijimo kainą.

EUROPOS VARTOTOJŲ CENTRAS

Europos vartotojų centras teikia informaciją vartotojams apie galimybę kreiptis į neteisminio ginčų nagrinėjimo institucijas. Informuoja apie šias institucijas ir galimybę kreiptis į jas. Supažindina vartotojus su ginčo nagrinėjimu ne teisme tvarka, renka informaciją apie kitų šalių neteisminio ginčų nagrinėjimo patirtį ir vykdo kitą veiklą, susijusią su vartotojų skatinimu ginčus su pardavėjais, paslaugų tiekėjais, prieš kreipiantis į teismą perduoti nagrinėti neteisminio ginčų nagrinėjimo institucijoms.



Odminių g. 12, LT-01122 Vilnius
Tel. (8 5) 265 0368
Faks. (8 5) 262 3123
El. p. info@ecc.lt

www.ecc.lt

NETEISMINIS GINČŲ NAGRINĖJIMAS



Ginčų nagrinėjimo principai:

- rungimasis;
- operatyvumas;
- skaidrumas.

Ginčų nagrinėjimas ne teisme yra **nemokamas**.

Neteisminis ginčų nagrinėjimas arba **alternatyvus ginčų nagrinėjimas** – tai ginčų sprendimo mechanizmas, alternatyva teismo procesui.

Alternatyvaus ginčų nagrinėjimo sistemoje ginču vadinamas teisinių požiūrių ar interesų susidūrimas tarp dviejų šalių, kuomet išnaudota draugiško susitarimo tarp vartotojo ir verslininko galimybė. Pagrindinis alternatyvaus ginčų nagrinėjimo sistemos tikslas yra išspręsti konfliktą.

Pagrindinis ginčo nagrinėjimo būdas yra rašytinis, tačiau ginčą nagrinėjančios institucijos sprendimu ginčas gali būti nagrinėjamas žodinio proceso tvarka.

Ginčai nagrinėjami viešai, išskyrus kai ginčus nagrinėjančios institucijos sprendimu būtina apsaugoti valstybės, tarnybos, komercinės, profesines paslaptis arba užtikrinti vartotojo teisę į privataus gyvenimo neliečiamumą.

Neteisminio ginčų nagrinėjimo institucijų priimami sprendimai yra rekomendacinio pobūdžio.

Vartotojas dėl pažeistų teisių kreipiasi į pardavėją ar paslaugų teikėją ir pareiškia savo reikalavimą.

Atsakymas vartotojui turi būti pateiktas per 10 d.

Pardavėjui ar paslaugų teikėjui atsisakius vykdyti vartotojo reikalavimą, kitas žingsnis - kreipimasis į neteisminio ginčų nagrinėjimo institucijas.

Ginčai dažniausiai nagrinėjami viešai, rašytinio arba žodinio proceso tvarka, laikantis rungimosi, operatyvumo bei skaidrumo principų.

Ginčas išnagrinėjamas per 20 d. (terminas gali būti pratęstas dar 10 d.)

Skundų nagrinėjimas yra **nemokamas**.

Privalumai:

- Tai yra pigesnis, lankstesnis, paprastesnis ir greitesnis ginčų sprendimo būdas, nei ginčų nagrinėjimas teisme;
- Kreipimosi į neteisminio ginčų nagrinėjimo institucijas tvarka yra paprastesnė, nereikalaujanti profesionalaus teisininko – advokato pagalbos;
- Ginčai nagrinėjami nemokamai;
- Įstatymu apibrėžtas ginčų išnagrinėjimo terminas;
- Prioritetas teikiamas taikiam ginčų išsprendimui;
- Net „bloga“ taika yra geriau už „gerą“ karą. Taikiai tarpusavyje priimtas sprendimas yra noriau vykdomas, nei per prievartą priimtas sprendimas.

Trūkumai:

- Rekomendacinio pobūdžio sprendimai (išimtyms - Ryšių reguliavimo tarnyba; Valstybinė energetikos inspekcija prie Energetikos ministerijos).

VALSTYBINĖ VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBA	Vilniaus g. 25, LT – 01402 Vilnius Tel. (8 5) 262 67 51, faks. (8 5) 279 14 66 Nemokamas tel. 8 800 00008 El. p. tarnyba@nvtat.lt www.vartotojoteises.lt
LIETUVOS RESPUBLIKOS RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBA	Algirdo g. 27A, LT – 03219 Vilnius Tel. (8 5) 210 5633, faks. (8 5) 216 1564 El p. rrt@rrt.lt www.rrt.lt
LIETUVOS RESPUBLIKOS DRAUDIMO PRIEŽIŪROS KOMISIJA	Ukmergės g. 222, LT – 07157 Vilnius Tel. (8 5) 243 1370, faks. (8 5) 272 3689 El. p. dpk@dpk.lt www.dpk.lt
VALSTYBINĖ ENERGETIKOS INSPEKCIJA PRIE ENERGETIKOS MINISTERIJOS	Švitrigailos g. 11-M, 03228 Vilnius Tel. (8 5) 263 6006, faks. (8 5) 263 6076 El. p. vei@vei.lt www.vei.lt
VALSTYBINĖ KAINŲ IR ENERGETIKOS KONTROLĖS KOMISIJA	Algirdo g. 31, LT – 03219 Vilnius Tel., faks. (8 5) 213 5270 El. p. info@regula.lt www.regula.lt

Privalomus sprendimus priima:

Ryšių reguliavimo tarnybos priimami sprendimai yra privalomi. Institucija gali taikyti laikinąsias apsaugos priemones sprendimo įvykdymui užtikrinti. Sprendimas yra vykdomasis dokumentas ir gali būti priverstinai įvykdytas.

Valstybinės energetikos inspekcijos prie Ūkio ministerijos priimami sprendimai taip pat privalomi, jų nevykdančiai šaliai gali būti taikoma administracinė atsakomybė. Šalis, nesutinkanti su institucijos oficialiame laiške priimtu sprendimu, savo pasirinkimu turi teisę paduoti skundą Valstybinės energetikos inspekcijos viršininkui (jeigu sprendimas buvo priimtas VEI teritoriniame skyriuje), administracinių ginčų komisijai arba administraciniam teismui.

