

## Vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos

1. Vartojimo ginčus ne teismo tvarka nagrinėja šios institucijos (toliau – vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos):

1) **Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba** – vartotojų ir elektroninių ryšių paslaugų teikėjų arba pašto paslaugos teikėjų ginčus dėl Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymo ir Lietuvos Respublikos pašto įstatymo reglamentuojamų santykių; ( Adresas: **Mortos g. 14, LT-03219 Vilnius; tel.(8 5)210 5633**, el. paštas: [rrt@rrt.lt](mailto:rrt@rrt.lt) **VARTOTOJŲ KONSULTAVIMO, ASMENŲ APTARNAVIMO IR KOMUNIKACIJOS SKYRIUS**)

2) **Valstybinė energetikos reguliavimo taryba** – vartotojų ir energetikos įmonių, geriamojo vandens tiekimo ir (ar) nuotekų tvarkymo įmonių ginčus dėl apmokėjimo už suvartotą energiją ar paslaugas, dėl valstybės reguliuojamų kainų ir (ar) tarifų taikymo, dėl energetikos įmonių veiklos ar neveikimo tiekiant, skirstant, perduodant, laikant energiją, dėl prisijungimo, energijos ir energijos išteklių tiekimo srautų balansavimo, vartotojų ir energetikos įmonių ginčus dėl energetikos objektų, įrenginių ir apskaitos priemonių naudojimo, energijos tiekimo nutraukimo, sustabdymo ar ribojimo, taip pat vartotojų ir energijos taupymo paslaugų teikėjų ginčus dėl energijos taupymo paslaugų teikimo ir kitus vartotojų ir energetikos įmonių ginčus energetikos srityje; ( Adresas: **Verkių g. 25C-1, LT-08223 Vilnius; tel.(85)2135166 faks.(85)2135270** el. paštas [info@vert.lt](mailto:info@vert.lt) **VARTOTOJAMS, PASLAUGOS**)

3) **Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba** – ginčus kitose, šio straipsnio 1 dalies 1–5 punktuose nenurodytose, vartotojų teisių apsaugos srityse. (ADRESAS: **Vilniaus g. 25 LT-01402 Vilnius, tel. 8 5 262 6751, faks. 8 5 279 1466** el. p. [tarnyba@vvtat.lt](mailto:tarnyba@vvtat.lt) **PASLAUGOS**)

2. Nagrinėdamos vartojimo ginčus, vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos turi teisę:

1) kreiptis į vartotoją dėl papildomos informacijos pateikimo ir nurodyti šios informacijos pateikimo terminą;

2) pareikalauti iš pardavėjo ar paslaugų teikėjo, kuriam pateiktas vartotojo reikalavimas, per nurodytą terminą pateikti paaiškinimus žodžiu ar raštu ir pateikti įrodymus, reikalingus ginčui išspręsti;

3) gauti iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų, kitų juridinių ar fizinių asmenų informaciją, reikalingą ginčui išnagrinėti ir sprendimui priimti;

4) gauti iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų, atsakingų už su ginčū susijusią vartojimo sritį, išvadas dėl tos institucijos (įstaigos) kompetencijai priskirtų klausimų;

5) kitas vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklėse nustatytas teises.

3. Vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos privalo:

1) užtikrinti interneto svetainės, kurioje būtų aiškiai pateikta informacija apie vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūrą ir kurioje vartotojai galėtų elektroniniu būdu pateikti prašymus dėl ginčų sprendimo ir jų priedus, veikimą;

2) gavusios prašymą, pateikti patvariojoje laikmenoje informaciją apie vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūrą;

3) sudaryti galimybę ginčo šalims elektroniniu būdu keisti informaciją su vartojimo ginčus nagrinėjančia institucija;

4) užtikrinti, kad asmens duomenys būtų tvarkomi laikantis Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo.

4. Vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos vartojimo ginčus nagrinėja neatlygintinai.