



**VALSTYBINĖS VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBOS  
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS  
DĖL KOMERCINĖS VEIKLOS SUBJEKTŲ SAVIREGULIACIJOS GAIRIŲ  
PATVIRTINIMO**

2011 m. spalio 26 d. Nr. 4-567  
Vilnius

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2011 m. liepos 7 d. nutarimu Nr. 848 „Dėl Valstybinės vartotojų teisių apsaugos 2011-2014 metų strategijos patvirtinimo“ (Žin., 2011, Nr. 89-4274) 10.5 punktu, Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo (Žin., 2008, Nr. 6-212), 11 straipsnio 3 dalimi:

**T v i r t i n u** Komercinės veiklos subjektų savireguliacijos gaires (pridedama).

Direktorius

Feliksas Petrauskas

PATVIRTINTA

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos  
 tarnybos direktoriaus 2011 m. spalio 26 d.  
 įsakymu Nr. 1-567

**KOMERCINĖS VEIKLOS SUBJEKTŲ SAVIREGULIACIJOS GAIRĖS**

**I. BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Komercinės veiklos subjektų savireguliacijos gairės (toliau - Gairės) įtvirtina pagrindines nuostatas ir kriterijus, kuriais rekomenduojama vadovautis, kuriant elgesio kodeksus, tvirtinant alternatyvius ginčų sprendimo būdus, apibrėžiant savireguliacijos veiklą.

2. Gairių tikslas – nustatyti komercinės veiklos subjektų savireguliacijos pagrindinius principus, skatinti elgesio kodeksų kūrimą, į vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka procesą įtraukti komercinės veiklos subjektų asociacijas, didinti vartotojų ir komercinės veiklos subjektų pasitikėjimą alternatyviais ginčų sprendimo būdais, mažinti valstybės išlaidas.

3. Gairėse vartojamos sąvokos atitinka Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatyme (Žin., 2008, Nr. 6-212) apibrėžtas sąvokas.

4. Gairės skirtos komercinės veiklos subjektams ir už elgesio kodeksus atsakingiems subjektams.

**II. ELGESIO KODEKSAI**

5. Savireguliacijos veiklai apibrėžti ir alternatyviems ginčų sprendimo būdams reglamentuoti komercinės veiklos subjektai savanoriško susitarimo pagrindu priima ir tvirtina elgesio kodeksus.

6. Savireguliacijos tikslas – ugdyti pasitikėjimą rinka, skatinant vartotojų ir ūkio subjektų dialogą ir puoselėti aukščiausius geros verslo praktikos elgesio standartus.

7. Elgesio kodeksas neturėtų būti pernelyg detalus, juo turėtų būti paprasta naudotis komercinės veiklos subjektams bei vartotojams.

8. Elgesio kodeksas susitarimo pagrindu, priklausomai nuo komercinės veiklos subjektų išreikštos valios, gali reguliuoti vieną arba kelias konkrečias komercinės veiklos arba verslo sritis.

9. Elgesio kodeksai turi būti priimami ir/ar keičiami verslo subjektų savireguliacijos atstovų balsų dauguma, konsultuojantis su vartotojų asociacijomis.

10. Elgesio kodeksai turėtų būti priimami ar/ir keičiami vengiant sudėtingų bei dviprasmiškų formuluočių ar sudėtingo jų nuostatų praktinio įgyvendinimo, sudarant galimybę elgesio kodeksais vadovautis ne tik patiems komercinės veiklos subjektams, bet ir vartotojams.

11. Elgesio kodeksus pasitvirtinę komercinės veiklos subjektai savanoriškai įsipareigoja laikytis elgesio kodekso nuostatų, rinkoje veikti sąžiningai ir patys prižiūrėti kitų, elgesio kodeksą pasirašiusių, narių elgesį.

12. Komercinės veiklos subjektui pažeidus šiose Gairėse ir /ar elgesio kodeksuose nustatytus bendrojo principus, sąžiningą konkurenciją bei santykius su vartotojais, elgesio kodeksai turėtų numatyti atitinkamas poveikio priemones, kurios mažintų tokių pažeidimų pasikartojimą ateityje bei būtų orientuotos į pažeidimų prevenciją (vartotojų ir verslininkų informavimas, darbuotojų mokymas, viešas elgesio kodeksų, metinių ataskaitų, rekomendacijų paskelbimas).

13. Rengiant elgesio kodeksus vadovaujamosi šiais minimaliais principais:

13.1. Savanoriškumo. Komercinės veiklos subjektai savanoriškai priima sprendimą dėl narystės, suvokdami ir pasirengę prisiimti visų elgesio kodekso nustatytų teisių ir įsipareigojimų laikymąsi. Kiekvienas komercinės veiklos subjektas gali prisijungti ar atsisakyti narystės, saistomos elgesio kodekso.

13.2. Bendradarbiavimo. Komercinės veiklos subjektai turi geranoriškai keistis informacija, kuri yra reikšminga elgesio kodekso principų laikymuisi, sudaryti sąlygas kitiems komercinės veiklos subjektams, elgesio kodekso nariams, tinkamai vykdyti elgesio kodekso principus.

13.3. Efektyvumo. Komercinės veiklos subjektas turi užtikrinti, kad ginčai būtų nagrinėjami greitai ir aktyviai, siekiant sumažinti ginčo nagrinėjimo išlaidas.

13.4. Rungimosi. Komercinės veiklos subjektas turi užtikrinti, kad ginčo nagrinėjimo šalims būtų suteikta galimybė įrodyti tas aplinkybes, kurios yra reikalavimų ar atsikirtimų pagrindas.

13.5. Skaidrumo. Komercinės veiklos subjektas privalo pateikti savo sprendimų motyvus, išsamiai iširti ginčui aktualius įrodymus, užtikrinti informacijos suinteresuotiems asmenims pateikimą raštu ar kita jiems priimtina, lengvai prieinama forma dėl kompetencijos nagrinėjant ginčus, nagrinėtinų ginčų pobūdžio, ginčų nagrinėjimo tvarkos ir terminų, teisės aktų, taikytinų priimant sprendimą, sprendimo teisinės galios, sprendimo neįvykdymo pasekmių, asmenų atsakingų už ginčų nagrinėjimą, jų paskyrimo tvarkos ir jų įgaliojimų trukmės.

13.6. Nešališkumo. Komercinės veiklos subjektas privalo būti objektyvus, priimdamas sprendimus vengti asmeniškumų. Alternatyvūs ginčų sprendimo mechanizmai, kuriuose sprendimą priima kolegialios institucijos, turi užtikrinti vienodą vartotojų interesus ginančių atstovų ir komercinės veiklos subjektų interesus ginančių atstovų skaičių.

13.7. Teisėtumo. Komercinės veiklos subjektas turi užtikrinti, kad apie ginčo sprendimo rezultatus abiem šalims būtų pranešta raštu arba patvarioje laikmenoje, pagrindžiant priimtą sprendimą bei, kad ginčo šalys būtų supažindinamos su sprendimo teisine galia.

14. Komercinės veiklos subjektas, priimdamas elgesio kodeksą, paskiria už elgesio kodeksą atsakingą subjektą bei elgesio kodekse nustato už elgesio kodeksą atsakingo subjekto teises ir pareigas.

15. Elgesio kodekse nustatomos tik įstatymais arba kitais teisės aktais nepatvirtintos komercinės veiklos subjektų elgesio normos (taisyklės).

### III. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

16. Komercinės veiklos subjektai Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos nustatyta tvarka informuoja Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą apie elgesio kodeksų patvirtinimą ir už elgesio kodeksą atsakingo subjekto paskyrimą.

17. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba bendradarbiauja su už elgesio kodeksus atsakingais subjektais ir kitais komercinės veiklos subjektais, kurie yra prisiėmę elgesio kodeksuose nustatytus įsipareigojimus arba siekia prisiimti tokius įsipareigojimus, teikia praktinius patarimus dėl mechanizmo veikimo principų, pastabas ir pasiūlymus dėl elgesio kodekso nuostatų, reguliuojamų teisinių santykių ar komercinės veiklos subjektų ir vartotojų ginčų sprendimo būdų.

18. Informacija apie elgesio kodeksus priėmusias komercinės veiklos subjektų asociacijas ar grupes skelbiama Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos internetiniame tinklalapyje [www.vvtat.lt](http://www.vvtat.lt).

19. Gairės papildomos ir (ar) keičiamos, atsižvelgiant į valstybinio reguliavimo tikslus ir galimybę taikyti savireguliacijos mechanizmą kaip alternatyvą valstybiniam reguliavimui, taip pat siekiant dalį valstybės siekiamų tikslų įgyvendinti ne tik per valstybinį reguliavimą, bet per komercinės veiklos subjektų savireguliacijos mechanizmą. Bet kuriuo atveju šių Gairių nuostatos, atsižvelgiant į rinkos dalyvių, vartotojų interesams atstovaujančių institucijų pastebėjimus ir pasiūlymus, bus peržiūrimos nerečiau kaip kartą per du metus.