

Suvestinė redakcija nuo 2014-09-19 iki 2016-05-11

Įsakymas paskelbtas: Informaciniai pranešimai 2007, Nr. [67-975](#), i. k. 10711VTISAK34/1-122

**VALSTYBINĖS VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBOS DIREKTORIUS IR
VALSTYBINIO TURIZMO DEPARTAMENTO PRIE
ŪKIO MINISTERIJOS DIREKTORIUS**

**Į S A K Y M A S
DĖL TURISTŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO TVARKOS APRAŠO PATVIRTINIMO**

2007 m. rugpjūčio 20 d. Nr. V-34/1-122
Vilnius

Siekdami užtikrinti tinkamą ir sklandų turistų prašymų nagrinėjimo tvarką, persiuntimo terminų laikymąsi bei kompetentingą jų nagrinėjimą:

1. T v i r t i n a m e Turistų prašymų nagrinėjimo tvarkos aprašą.

2. P a v e d a m e įsakymo vykdymo kontrolę:

2.1. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos Maisto produktų, turizmo ir rekreacinių paslaugų departamento direktoriui;

Punkto pakeitimai:

Nr. [1-92/V-137](#), 2014-07-02, paskelbta TAR 2014-09-18, i. k. 2014-12470

2.2. Valstybinio turizmo departamento prie Ūkio ministerijos direktoriaus pavaduotojui.

Punkto pakeitimai:

Nr. [1-92/V-137](#), 2014-07-02, paskelbta TAR 2014-09-18, i. k. 2014-12470

DIREKTORIUS

FELIKSAS PETRAUSKAS

DIREKTORIUS

ALVITIS LUKOŠEVIČIUS

PATVIRTINTA

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos
tarnybos direktoriaus ir Valstybinio turizmo
departamento prie Ūkio ministerijos
direktoriaus

2007 m. rugpjūčio 20 d.

įsakymu Nr. V-34/1-122

TURISTŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO TVARKOS APRAŠAS**I. BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Turistų prašymų nagrinėjimo tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) nustato tvarką, kuria vadovaudamiesi Valstybinis turizmo departamentas prie Ūkio ministerijos (toliau – Departamentas) ir Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba (toliau – Tarnyba) nagrinėja turistų prašymus.

2. Apraše vartojamos sąvokos atitinka sąvokas, apibrėžtas Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme (Žin., 1999, Nr. [60-1945](#); 2006, Nr. 77-2975), Lietuvos Respublikos turizmo įstatyme (Žin., 1998, Nr. [32-852](#); 2002, Nr. [123-5507](#)) bei Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatyme (Žin., 1994, Nr. [94-1833](#); 2007, Nr. [12-488](#)).

3. Pagal šiame Apraše nustatytą tvarką nagrinėjami turistų, kurie pagal Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymą yra laikomi vartotojais, prašymai.

**II. ADMINISTRACINĖS PROCEDŪROS TURISTŲ PRAŠYMŲ GAVIMO
DEPARTAMENTE ATVEJU**

4. Departamentas nagrinėja tik tuos turistų prašymus, kuriuose Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 23 straipsnio 2 ir 3 dalyse nustatyta tvarka nurodytas asmens vardas, pavardė, adresas ir kurie yra asmens pasirašyti. Prašymai, pateikti elektroniniu paštu, turi būti pasirašyti elektroniniu parašu.

5. Departamentas, gavęs turisto prašymą dėl kelionės organizavimo paslaugų:

5.1. perduoda per 5 darbo dienas prašymą Tarnybai nagrinėti vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka ir raštu apie tai informuoja pateikusį prašymą turistą;

5.2. prašo turizmo paslaugų teikėjo(-ų) per 10 dienų pateikti Tarnybai ir Departamentui išsamius paaiškinimus ir juos pagrindžiančius dokumentus;

5.3. informuoja Tarnybą apie tai, kad raštiškai paprašė paslaugų teikėjo(-ų) pateikti Departamentui ir Tarnybai išsamius paaiškinimus ir juos pagrindžiančius dokumentus, ir nurodo, kad, gavęs šią medžiagą iš paslaugų teikėjo(-ų), pateiks Tarnybai išvadą dėl turisto reikalavimų ir turizmo paslaugų teikėjo(-ų) veiksmų (neveikimo) bei pateiktų paaiškinimų dėl turisto prašyme nurodytų aplinkybių ir reikalavimų;

5.4. įvertina turisto reikalavimus bei gautus paslaugos teikėjo(-ų) paaiškinimus ir ne vėliau kaip per 15 darbo dienų nuo turisto prašymo išsiuntimo Tarnybai dienos pateikia Tarnybai išvadą dėl turisto prašyme nurodytų reikalavimų ir turizmo paslaugų teikėjo(-ų) veiksmų (neveikimo) bei pateiktų paaiškinimų.

5.5. priima sprendimą, jeigu turisto prašymas yra susijęs su Aprašo 7 punkte nustatytais atvejais, ir apie priimtą sprendimą per 3 darbo dienas raštu informuoja turistą ir Tarnybą.

6. Departamentas išvada dėl turisto prašyme nurodytų reikalavimų ir turizmo paslaugų teikėjo(-ų) veiksmų (neveikimo) bei pateiktų paaiškinimų teikia vadovaudamasis Europos Sąjungos ir Lietuvos Respublikos teisės aktais, reguliuojančiais kelionių organizavimo veiklą, bei protingumo, sąžiningumo, nešališkumo ir teisingumo principais.

7. Departamentas, gavęs turisto prašymą dėl kelionės organizavimo paslaugų, per Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 31 straipsnyje nustatytą terminą atlieka tyrimą ir priima sprendimą dėl:

7.1. kelionės organizatoriaus veiklos teisėtumo pagal Pažymėjimo, patvirtinančio, kad kelionės organizatorius ar kelionių agentūra atitinka nustatytus reikalavimus, bei suteikiančio teisę teikti atitinkamas turizmo paslaugas, išdavimo tvarką, patvirtintą Departamento direktoriaus 2003 m. kovo 27 d. įsakymu Nr. 25-V (Žin., 2003, Nr. [31-1299](#));

7.2. kelionės organizatoriaus prievolių įvykdymo užtikrinimo pagal Kelionės organizatoriaus prievolių įvykdymo užtikrinimo draudimo taisyklės, patvirtintas Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2003 m. birželio 12 d. nutarimu Nr. 756 (Žin., 2003, Nr. [58-2593](#));

7.3. kelionės organizatoriaus turizmo paslaugų teikimo sutarties, pasirašytos su turistu, sąlygų atitikties Turizmo paslaugų teikimo sutarties standartinėms sąlygoms, patvirtintoms Departamento direktoriaus 2003 m. kovo 26 d. įsakymu Nr. 18-V (Žin., 2003, Nr. [31-1292](#));

7.4. įmonės nemokumo ar bankroto.

8. Departamentas, nustatęs, kad kelionės organizatorius veikia neteisėtai ar kad neturi kelionės organizatoriaus prievolių įvykdymo užtikrinimo, ar kad su turistu nepasirašė turizmo paslaugų teikimo sutarties, teisės aktų nustatyta tvarka priima sprendimą ir taiko poveikio priemones.

9. Departamentas, nustatęs, kad kelionės organizatoriaus turizmo paslaugų teikimo sutartis, pasirašyta su turistu, neatitinka Turizmo paslaugų teikimo sutarties standartinių sąlygų, teisės aktų nustatyta tvarka priima sprendimą ir taiko poveikio priemones.

10. Departamentas, nustatęs, kad turisto prašymas yra susijęs su kelionės organizatoriaus nemokumu ar bankrotu, vadovaudamasis Kelionės organizatoriaus prievolių įvykdymo užtikrinimo draudimo taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2003 m. birželio 12 d. nutarimu Nr. 756, inicijuoja ir kontroliuoja pinigų grąžinimą turistams.

III. ADMINISTRACINĖS PROCEDŪROS TURISTŲ PRAŠYMŲ GAVIMO TARNYBOJE ATVEJU

11. Tarnyba nagrinėja tik tuos turistų prašymus, kurie atitinka Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 23 straipsnio 2 dalyje bei Piliečių ir kitų asmenų aptarnavimo Tarnyboje tvarkos aprašo, patvirtinto Tarnybos direktoriaus 2007 m. kovo 1 d. įsakymu Nr. 1-32, 7, 9 ir 10 punktuose nustatytus reikalavimus.

12. Turistui pateikus prašymą arba gavus iš Departamento persiūtą turisto prašymą, kuris neatitinka Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 23 straipsnio 2 dalyje nustatytų reikalavimų, Tarnyba kreipiasi į vartotoją dėl papildomos informacijos pateikimo, nurodydama šios informacijos pateikimo terminą.

13. Tarnyba, gavusi turisto prašymą, nustato, ar yra pagrindas atsisakyti nagrinėti vartotojo prašymą. Tarnyba gali atsisakyti nagrinėti turisto prašymą Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 23 straipsnio 5 dalyje nustatytais atvejais. Jei turisto prašymas buvo persiustas Departamento, Tarnyba, priėmusi sprendimą atsisakyti nagrinėti turisto prašymą, apie tai informuoja Departamentą.

14. Tarnyba, tiesiogiai gavusi turisto prašymą, apie tai informuoja turizmo paslaugų teikėją(-us), dėl kurio(-ų) veiksmų (neveikimo) yra pateiktas turisto reikalavimas, pateikiant gauto prašymo ir jo priedų kopijas, bei prašo ne vėliau kaip per 10 dienų nuo turisto prašymo gavimo dienos raštu pateikti Tarnybai, Departamentui ir (ar) kitoms išvadas teikiančioms institucijoms išsamius paaiškinimus ir juos pagrindžiančius dokumentus dėl turisto prašyme nurodytų aplinkybių ir reikalavimų.

15. Tarnyba turisto prašymo ir jo priedų kopijas taip pat persiunčia Departamentui, prašydama pateikti išvadą dėl turisto prašyme nurodytų reikalavimų ir turizmo paslaugų teikėjo(-ų) veiksmų (neveikimo) bei pateiktų paaiškinimų.

16. Departamentas, gavęs Tarnybos persiūtą turisto prašymą, per jos nustatytą terminą pateikia Tarnybai išvadas dėl turisto prašyme nurodytų reikalavimų ir turizmo paslaugų teikėjo(-ų) veiksmų (neveikimo) bei pateiktų paaiškinimų.

17. Departamentas, gavęs Tarnybos pateiktą turisto prašymą, atlieka tyrimą ir priima

sprendimą Aprašo 7, 8, 9 ar 10 punktuose nurodytais atvejais ir tvarka, apie priimtus sprendimus per 3 darbo dienas raštu informuodama turistą ir Tarnybą.

18. Tarnyba, gavusi Departamento persiustą turisto prašymą bei informaciją, kad Departamentas paprašė paslaugų teikėjo(-ų) pateikti Departamentui ir Tarnybai išsamius paaiškinimus, nustačiusi, kad papildomai reikia ir kitų paslaugų teikėjų paaiškinimų ir (ar) kitų institucijų išvadų ar informacijos, kreipiasi į šiuos paslaugų teikėjus ir (ar) institucijas, pateikdama gauto turisto prašymo ir jo priedų kopijas, bei prašo ne vėliau kaip per 10 dienų nuo turisto prašymo gavimo dienos raštu pateikti Tarnybai išsamius paaiškinimus ir juos pagrindžiančius dokumentus dėl turisto prašyme nurodytų aplinkybių ir reikalavimų ar išvadų ir informacijos, susijusios su turisto prašymu.

19. Tarnyba, gavusi išvadas iš Departamento ir (ar) kitų išvadas teikiančių institucijų, turizmo paslaugų teikėjo(-ų), dėl kurio(-ų) veiksmų (neveikimo) yra pateiktas turisto prašymas, priima sprendimus Tarnybos darbo reglamento, patvirtinto Tarnybos direktoriaus 2007-04-24 įsakymu Nr. 1-69, nustatyta tvarka ir apie priimtą sprendimą informuoja turistą ir Departamentą.

IV. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

20. Jeigu turisto prašymas yra adresuotas kelioms institucijoms – Tarnybai, Departamentui, kitoms institucijoms, šio prašymo nagrinėjimas vykdomas Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 23 straipsnio 7 dalyje ir šio Aprašo nustatyta tvarka.

21. Jeigu šio Aprašo 5.2 ir 14 punktuose nurodytais atvejais paslaugų teikėjas(-ai) per 10 dienų nepateikia Departamentui Departamento arba Tarnybos prašytų išsamių paaiškinimų ir juos pagrindžiančių dokumentų, Departamentas išvadą rengia nustatytais terminais vadovaudamasis turima medžiaga.

22. Departamentas už kiekvienus kalendorinius metus atlieka gautų turistų prašymų analizę ir pateikia rekomendacijas Lietuvos Respublikoje veikiantiems turizmo paslaugų teikėjams dėl jų veiklos tobulinimo. Apie turizmo paslaugų teikėjams teiktas rekomendacijas Departamentas informuoja Tarnybą.

23. Departamentas Tarnybai teikia informaciją apie gautus turistų prašymus Lietuvos Respublikos Vyriausybės nustatyta tvarka.

Pakeitimai:

1.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba prie Teisingumo ministerijos, Valstybinis turizmo departamentas prie Ūkio ministerijos, Įsakymas

Nr. [1-92/V-137](#), 2014-07-02, paskelbta TAR 2014-09-18, i. k. 2014-12470

Dėl Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus ir Valstybinio turizmo departamento prie Ūkio ministerijos direktoriaus 2007 m. rugpjūčio 20 d. įsakymo Nr. V-34/1-122 "Dėl turistų prašymų nagrinėjimo tvarkos aprašo patvirtinimo" pakeitimo