

**EUROPOS SAJUNGOS ELEKTRONINIO VARTOTOJŲ  
GINČŲ SPRENDIMO PLATFORMOS (EGS)  
INTEGRAVIMAS Į VALSTYBINĘ VARTOTOJŲ TEISIŲ  
INFORMACINĘ SISTEMĄ (VTIS)**



**Dr. Feliksas Petrauskas**

**Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktorius**

# PROJEKTO TIKSLAS IR UŽDAVINIAI

**TIKSLAS** - kurti technologiškai pažangias, su Europos Sąjungos keliamais reikalavimais suderintas, vartotojų poreikius atitinkančias administracines elektronines paslaugas (t.y. nacionalinių ir tarptautinių vartotojų prašymų ir ginčų nagrinėjimą), skatinti tiek vartotojus, tiek ir verslo subjektus bei kompetentingas valdžios institucijas aktyviai jomis naudotis.

## UŽDAVINIAI

1. Sudaryti sąlygas pažangių ir inovatyvių elektroninių paslaugų tiekimui.
2. Sukurti ir įdiegti programines ir technines priemones atliekant informacinių sistemų (toliau - IS) integraciją.

# 1 UŽDAVINYS. SUDARYTI SĄLYGAS PAŽANGIŲ IR INOVATYVIŲ ELEKTRONINIŲ PASLAUGŲ TIEKIMUI

- Pagal Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą Nr. 524/2013 dėl elektroninio vartotojų ginčų sprendimo Europos Komisijos užsakymu šiuo metu yra kuriama Elektroninio vartotojų ginčų sprendimo platforma (pradės veikti nuo 2016-01-09) (toliau - EGS). Ji leis spręsti **nacionalinius ir tarptautinius vartotojų ir verslo subjektų ginčus, kylančius iš el. prekybos būdu sudarytų sandorių, elektroninėje erdvėje.**
- **Vartotojų teisių informacinė sistema** (toliau - VTIS) – „vieno langelio“ principu veikianti IS, atitinkanti pažangias, vartotojų poreikius ir informacinės visuomenės plėtros tendencijas.
- Projekto metu būtų siekiama atlikti šių dviejų informacinių sistemų tarpusavio sąveikos galimybių studiją, nustatant technines kiekvienos iš jų savybes ir apjungimo galimybes.

## **2 UŽDAVINYS. SUKURTI IR ĮDIEGTI PROGRAMINES IR TECHNINES PRIEMONES ATLIEKANT INFORMACINIŲ SISTEMŲ (IS) INTEGRACIJĄ**

- IS integravimas – atsižvelgiant į galimybių studijos rezultatus, būtų sukuriamas atskiras VTIS modulis, remiantis EGS platforma.
- Duomenų mainai tarp apjungiamų informacinių sistemų turi būti užtikrinami per universalią sąsają atitinkamu integracijos lygiu su Europos Komisijos institucijomis.
- Sistemoje galima naudotis esančiais duomenimis bei tinkamai įgyvendinant vartotojų teisių apsaugos institucijų nustatytas nacionalines vartotojų ginčų sprendimo procedūras.
- IS techninės ir licencinės įrangos įsigijimas bei jos įdiegimas – galimybių studijos metu bei nustčius tinkamus veiklos modelius, būtų numatyta, kokia techninė ir licencinė įranga reikalinga projekto įgyvendinimui, atsakingi nacionalinių institucijų darbuotojai būtų apmokyti dirbti su naujai sukurtu moduliu.

# SIEKTINI PROJEKTO REZULTATAI

EGS platformos integravimas į VTIS ir jos papildomo modulio, skirto nacionalinių vartotojų ginčų, kylančių iš **ne el. erdvėje sudarytų sandorių, sprendimui**, leis:

1. Vartotojams visus tarp jų ir verslo subjektų kylančius ginčus spręsti greitai ir veiksmingai elektroninėje erdvėje;
2. Visas vartotojų teises ginančias nacionalines institucijas, vykdančias tiek viešojo administravimo funkcijas, tiek AGS vartotojų teisių apsaugos srityje, sujungti viena IS;
3. Vieningai kaupti ir analizuoti vartotojų teisių apsaugos srities statistinius duomenis nacionaliniame lygmenyje ir tuo pagrindu teikti pasiūlymus ministerijoms, Vyriausybei dėl teisės aktų tobulinimo.

# PROJEKTO ĮGYVENDINIMO LAIKOTARPIS IR LĖŠŲ SUMA

PROJEKTO ETAPAS	VEIKLA	LAIKOTARPIS	LĖŠOS
1 etapas	Galimybių studijos atlikimas	2016-01-01 – 2016-03-31	100 000,00 LTL – 28 962,00 EUR
2 etapas	Veiklos modelių parengimas	2016-10-15 – 2016-11-15	600 000 LTL – 173 772,01 EUR
3 etapas	IS integravimas	2016-11-15 – 2017-03-01	5 600 000 LTL – 1 621 872,10 EUR
4 etapas	IS techninės ir licencinės įrangos įsigijimas bei jos įdiegimas	2017-01-01 – 2017-02-01	700 000 LTL – 202 734,01 EUR
<b>Iš viso:</b>			<b>7 000 000 LTL – 2 027 340,12 EUR</b>

**Dr. Feliksas Petrauskas**  
**Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos**  
**direktorius**



**Vilniaus g. 25, LT- 01402 Vilnius**

**[tarnyba@vvtat.lt](mailto:tarnyba@vvtat.lt)**

**[www.vvtat.lt](http://www.vvtat.lt)**