

**VALSTYBINĖ KAINŲ IR ENERGETIKOS KONTROLĖS KOMISIJA**

**NUTARIMAS  
DĖL GINČŲ NETEISMINIO SPRENDIMO PROCEDŪROS TAISYKLIŲ  
PATVIRTINIMO**

2016 m. d. Nr. O3-  
Vilnius

Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos energetikos įstatymo 34 straipsnio 4 dalies 2 punktu, 5 ir 10 dalimis, Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 22 straipsnio 1 dalies 3 punktu, Lietuvos Respublikos geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo įstatymo 9 straipsnio 1 dalies 9 punktu, 37 straipsnio 1 dalimi, Lietuvos Respublikos šilumos ūkio įstatymo 21 straipsnio 1 dalimi, 32 straipsnio 7 dalimi, Lietuvos Respublikos energijos išteklių rinkos įstatymo 29 straipsnio 1 dalimi, Lietuvos Respublikos atsinaujinančių išteklių energetikos įstatymo 64 straipsnio 1 dalimi, taip pat atsižvelgdama į Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisykles, patvirtintas Lietuvos Respublikos teisingumo ministro 2015 m. gruodžio 30 d. įsakymu Nr. 1R-382 „Dėl Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklių patvirtinimo“, ir Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos (toliau – Komisija) Teisės skyriaus 2016 m. sausio d. pažymą Nr. O5- „Dėl ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklių patvirtinimo“, Komisija n u t a r i a:

1. Patvirtinti Ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisykles (pridedama).
2. Pripažinti netekusiu galios Komisijos 2011 m. balandžio 14 d. nutarimą Nr. O3-75 „Dėl Ginčų sprendimo ne teisme tvarkos aprašo“ su visais pakeitimais ir papildymais.

Komisijos pirmininkas

## GINČŲ NETEISMINIO SPRENDIMO PROCEDŪROS TAISYKLĖS

### I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklės (toliau – Taisyklės) nustato ginčų, neteisminio sprendimo procedūros Komisijoje tvarką. Šių Taisyklių nuostatos taikomos ne teismo tvarka sprendžiant:

1.1. vartotojų ir energetikos įmonių ginčus dėl energetikos įmonių veiklos ar neveikimo tiekiant, skirstant, perduodant, laikant energiją, dėl prisijungimo, apmokėjimo už suvartotą energiją ar paslaugas, valstybės reguliuojamų kainų ir (ar) tarifų taikymo, dėl energijos ir energijos išteklių tiekimo srautų balansavimo, taip pat kitus vartotojų ir energetikos įmonių ginčus energetikos srityje, nepriskirtus Valstybinei energetikos inspekcijai;

1.2. tarp energetikos įmonių kylančius ginčus dėl energetikos įmonių veiklos ar neveikimo tiekiant, skirstant, perduodant, laikant energiją, dėl teisės energetikos įmonėms pasinaudoti tinklais ir sistemomis nesuteikimo, dėl prisijungimo, energijos ir energijos išteklių tiekimo srautų balansavimo, kainų ir tarifų taikymo;

1.3. iš sutartinių santykių kylančius vartotojų ar abonentų ir geriamojo vandens tiekėjų, nuotekų tvarkytojų paviršinių nuotekų tvarkytojų, nuotekų transportavimo paslaugas teikiančių asmenų, ginčus dėl geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo paslaugų kainų, paviršinių nuotekų tvarkymo paslaugų kainų, nuotekų transportavimo paslaugų kainų, laikino atjungimo nuo (prijungimo prie) geriamojo vandens tiekimo tinklų paslaugų kainų ir jų taikymo;

1.4. energijos išteklių biržos dalyvių ir kitų asmenų ginčus dėl energijos išteklių biržos administravimo, organizavimo ir kitos licencijuojamos energijos išteklių biržos operatoriaus veiklos.

2. Šių Taisyklių nuostatos *mutatis mutandis* yra taikomos ikiteismine tvarka nagrinėjant skundus dėl savivaldybės tarybos nustatytų šilumos kainų dedamųjų.

3. Komisija, ne teismo tvarka sprendama ginčus, vadovaujasi Lietuvos Respublikos energetikos įstatymu, Lietuvos Respublikos elektros energetikos įstatymu, Lietuvos Respublikos šilumos ūkio įstatymu, Lietuvos Respublikos gamtinių dujų įstatymu, Lietuvos Respublikos geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo įstatymu, Lietuvos Respublikos atsinaujinančių išteklių energetikos įstatymu, Lietuvos Respublikos suskystintų gamtinių dujų terminalo įstatymu, Lietuvos Respublikos energijos išteklių rinkos įstatymu, Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymu, kitais įstatymais bei teisės aktais.

4. Skundai dėl Komisijos veiksmais, neveikimu ar administraciniais sprendimais galimai padaryto asmens, nurodyto skunde, teisių ir teisėtų interesų pažeidimo, nagrinėjami Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo nustatyta tvarka. Skundai dėl energetikos įmonių reguliuojamos veiklos sąlygų laikymosi yra nagrinėjami vadovaujantis Viešojo administravimo įstatymu, taip pat kitais teisės aktais.

5. Komisija, ne teismo tvarka sprendama ginčą, priima:

5.1. procedūrinius sprendimus, įskaitant sprendimus atsisakyti priimti prašymą išspręsti ginčą, nutraukti ar sustabdyti ginčo nagrinėjimą, ir kitus sprendimus, užkertančius kelią toliau spręsti ginčą. Procedūriniai sprendimai įforminami Komisijos pirmininko, ar jo įgalioto asmens pasirašytu raštu;

5.2. sprendimus, kurie įforminami Komisijos nutarimais. Komisijos nutarimas priimamas išsprendus ginčą iš esmės.

6. Pagrindinės Taisyklėse vartojamos sąvokos:

6.1. **Pareiškėjas** – buitinis vartotojas, vartotojas, abonentas ar energetikos įmonė, pateikusi Komisijai prašymą išspręsti ginčą.

6.2. **Pranešėjas** – Komisijos administracijos valstybės tarnautojas ar darbuotojas, kuriam pavesta surinkti, apibendrinti ir įvertinti su ginču susijusią informaciją.

6.3. **Prašymas išspręsti ginčą** – asmens kreipimasis į Komisiją dėl jo pažeistų teisių ar teisėtų interesų, susijusių su vartojimo ar komerciniais sutartiniais santykiais.

6.4. **Procedūrinis sprendimas** – rašytinės formos dokumentas, priimamas atskirais klausimais, kuriais nėra sprendžiamas ginčas iš esmės.

6.5. **Skundžiama įmonė** – energetikos įmonė, geriamojo vandens tiekėjas, nuotekų tvarkytojas, paviršinių nuotekų tvarkytojas, nuotekų transportavimo paslaugas teikiantis asmuo, dėl kurio veiksmų ar neveikimo yra kilęs ginčas.

6.6. **Suinteresuoti asmenys, dalyvaujantys ginčo sprendime** – asmenys, kurių teisėms ir pareigoms gali turėti įtakos Komisijos sprendimas, ir valstybės institucijos ar visuomeninės organizacijos, ginančios vartotojų interesus.

6.7. **Ginčas** – Pareiškėjo ir Skundžiamos įmonės konfliktas, kylantis iš vartojimo ar komercinių sutartinių teisinių santykių, kuris grindžiamas pažeistomis Pareiškėjo teisėmis ar teisėtais interesais.

7. Taisyklėse vartojamos sąvokos suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos Energetikos įstatyme, Vartotojų teisių apsaugos įstatyme, Geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo įstatyme, Energijos išteklių rinkos įstatyme.

## II SKYRIUS

### GINČO SPRENDIME DALYVAUJANČIŲ ASMENŲ TEISĖS BEI PAREIGOS

8. Komisija turi teisę:

8.1. gauti ginčo šalių, kitų suinteresuotų asmenų, dalyvaujančių ginčo sprendime, visą su ginčo nagrinėjimu susijusią informaciją;

8.2. kviešti į žodinio ginčo nagrinėjimo posėdžius liudytojus, specialistus, ekspertus ar vertėjus;

8.3. sujungti kelis Komisijos žinioje esančius vienaarūšius ginčus, kuriuose dalyvauja tos pačios ginčo šalys arba yra sprendžiami keli ginčai pagal vieno Pareiškėjo prašymus išspręsti ginčą skirtingoms Skundžiamoms įmonėms ar pagal skirtingų Pareiškėjų prašymus išspręsti ginčą tai pačiai Skundžiamai įmonei, jeigu ginčus sujungus, jie bus išnagrinėti greičiau ir efektyviau;

8.4. siūlyti ginčo šalims taikiai išspręsti ginčą;

8.5. kreiptis į valstybės ar savivaldybės instituciją ar įstaigą, kuri yra atsakinga už su ginču susijusią sritį, prašydama per nustatytą ne trumpesnę negu 20 dienų terminą pateikti išvadą dėl prašyme išspręsti ginčą nurodyto reikalavimo ir (ar) Skundžiamos įmonės pateiktų paaiškinimų;

8.6. priimti procedūrinius sprendimus;

8.7. atsisakyti priimti įrodymus, prašymus ir motyvus, jeigu jie galėjo būti pateikti anksčiau, o vėlesnis jų pateikimas užvilkins ginčo išsprendimą;

8.8. pratęsti ginčo nagrinėjimo terminą;

8.9. nagrinėjant ginčą naudoti su ginčo nagrinėjimu susijusią kitais tikslais Komisijoje gautą informaciją;

8.10. kitas įstatymuose bei kituose teisės aktuose nustatytas teises.

9. Komisija privalo:

9.1. išnagrinėti ginčą nešališkai, objektyviai, skaidriai, veiksmingai ir per įmanomai trumpiausią terminą;

9.2. neatskleisti valstybės, tarnybos ir komercinių paslapčių, informacijos apie privatų asmens gyvenimą, taip pat bet kokios kitos informacijos, Komisijos pripažintos konfidencialia;

9.3. išaiškinti asmenims jų teises ir pareigas, neatvykimo į žodinio nagrinėjimo posėdį, nepateikimo reikalaujamos informacijos padarinius;

9.4. imtis priemonių, kad ginčo šalys nepiktnaudžiautų savo teisėmis ir nevilkintų ginčo nagrinėjimo, siekti, kad ginčas būtų tinkamai išspręstas per įmanomai trumpiausią laiką;

9.5. išnagrinėjusi ginčą ir priimdama sprendimą patenkinti Pareiškėjo (vartotojo) reikalavimus arba iš dalies patenkinti Pareiškėjo (vartotojo) reikalavimus, privalo spręsti dėl Skundžiamos įmonės įpareigojimo grąžinti ar kompensuoti Pareiškėjo (vartotojo) patirtas išlaidas ir tokio grąžinimo ar kompensavimo sąlygų;

9.5. vykdyti kitas pareigas, kurias nustato šios Taisyklės bei kiti teisės aktai.

10. Nagrinėjant ginčus, šalys, kiti suinteresuoti asmenys, dalyvaujantys ginčo sprendime, turi teisę:

10.1. prašyti ginčą nagrinėti žodinės procedūros tvarka;

10.2. susipažinti su ginčo nagrinėjimo medžiaga, išskyrus medžiagą, kuri yra valstybės, tarnybos, profesinė ar komercinė kitų ūkio subjektų paslaptis arba kurią atskleidus būtų pažeista fizinio asmens teisė į privataus gyvenimo neliečiamumą, bei medžiagą, kuri Komisijos yra pripažinta konfidencialia, daryti išrašus, nuorašus, kopijas;

10.3. teikti įrodymus ir dalyvauti juos tiriant, teikti paaiškinimus ir argumentus, prieštarauti kitos ginčo šalies ar kitų nagrinėjant ginčą dalyvaujančių asmenų prašymams ir argumentams, užduoti klausimus, pateikti prašymus;

10.4. gauti Komisijos sprendimų, priimtų nagrinėjant ginčą, nuorašus;

10.5. Komisijai leidus, kviestis savo iniciatyva ir sąskaita į žodinio ginčo nagrinėjimo posėdį liudytojus, specialistus, ekspertus ir vertėjus;

10.6. kreiptis į Komisiją, kad ji tarpininkautų ir (ar) taikintų ginčo šalis, siekiant ginčą išnagrinėti taikiai;

10.7. naudotis kitomis teisėmis, kurias suteikia teisės aktai ir Taisyklės.

11. Pareiškėjas (vartotojas) turi teisę reikalauti Skundžiamos įmonės grąžinti ir (ar) kompensuoti Pareiškėjo (vartotojo) patirtas išlaidas ar jų dalį, susijusias su ginčo nagrinėjimu, pateikdamas tokį reikalavimą pagrindžiančius įrodymus.

12. Iki Komisijos sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo Pareiškėjas turi teisę pakeisti savo kreipimosi dalyką (reikalavimus Skundžiamai įmonei) arba pagrindą (aplinkybes, kuriomis Pareiškėjas grindžia savo reikalavimą), taip pat atsisakyti savo reikalavimų ir nutraukti ginčo neteisminio sprendimo procedūrą.

13. Ginčo šalys gali užbaigti vartojimo ginčo ar ginčo nagrinėjimą taikiai.

14. Ginčo šalys, kiti suinteresuoti asmenys, dalyvaujantys ginčo sprendime, privalo sąžiningai naudotis savo teisėmis ir nevilkinti ginčo nagrinėjimo.

15. Ginčo šalys, kiti suinteresuoti asmenys, dalyvaujantys ginčo sprendime, teikdami Komisijai prašymus, įrodymus, paaiškinimus ir kitą su ginčo nagrinėjimu susijusią informaciją, turi nurodyti, kuri informacija yra konfidenciali ir negali būti viešinama. Komisija gali nepripažinti informacijos konfidencialia, jeigu Lietuvos Respublikos teisės aktai numato, kad informacija negali būti tokia laikoma. Jeigu Komisija atsisako pripažinti informaciją konfidencialia, nagrinėjant ginčą rašytinio proceso tvarka, apie tai Komisija ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo asmens prašymo gavimo informuoja asmenį pateikusį informaciją. Žodinio ginčo nagrinėjimo proceso metu pateiktas prašymas pripažinti informaciją konfidencialia išnagrinėjamas iš karto.

16. Ginčo šalys, kiti suinteresuoti asmenys, dalyvaujantys ginčo sprendime, norėdami susipažinti su ginčo nagrinėjimo medžiaga, turi pateikti Komisijai prašymą, asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą ir įgaliojimą, patvirtinantį asmens teisę atstovauti ginčo šaliai, bei pasirašyti išduodamos susipažinti ginčų nagrinėjimo medžiagos apskaitos žurnale.

17. Susipažįstantis su ginčo nagrinėjimo medžiaga asmuo privalo elgtis rūpestingai ir atsargiai. Draudžiama išsinešti medžiagą iš susipažinti skirtos patalpos, perduoti medžiagą susipažinti neįgaliojiems asmenims, lankstyti lapus, rašyti pastabas, braukyti, plėšyti ar kitaip gadinti ginčo nagrinėjimo medžiagos dokumentus. Susipažinus, ginčo nagrinėjimo medžiaga turi būti grąžinta atsakingam asmeniui, kuris ją patikrina ir užpildo išduodamos susipažinti vartojimo ginčų ar ginčų nagrinėjimo medžiagos apskaitos žurnalą.

### **III SKYRIUS PAREIŠKĖJO KREIPIMASIS Į KOMISIJĄ**

18. Pareiškėjas turi teisę kreiptis į Komisiją, kad būtų apgintos pažeistos ar ginčijamos jo teisės ar teisėti interesai, jeigu jo netenkina Skundžiamos įmonės atsakymas ir nėra suėję vieni metai nuo kreipimosi į Skundžiamą įmonę dienos.

19. Pareiškėjas, kreipdamasis į Komisiją, privalo pateikti:

19.1. prašymą išspręsti ginčą. Prašymą pasirašo Pareiškėjas ar jo atstovas. Pateikiant prašymą elektroniniu būdu, laikoma, kad prašymas yra pasirašytas;

19.2. Skundžiamos įmonės atsakymo į Pareiškėjo kreipimąsi kopiją arba Pareiškėjo kreipimosi į Skundžiamą įmonę kopiją, jeigu Skundžiamos įmonės atsakymas per Energetikos įstatymo 34 straipsnio 2 dalyje nustatytą terminą arba per Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 21 straipsnio 2 dalyje nustatytą terminą negautas;

19.3. sutarties, dėl kurios kyla ginčas, kopiją, jeigu sutartis sudaryta raštu;

19.4. prašyme išdėstytas aplinkybes patvirtinančių dokumentų kopijas;

19.5. paprastos rašytinės formos įgaliojimą, jeigu Pareiškėjui atstovauja atstovas. Jeigu Pareiškėją atstovauja vartotojų asociacija, kurios narys jis yra, vietoj įgaliojimo pateikiamas dokumentas, patvirtinantis Pareiškėjo narystę vartotojų asociacijoje;

19.6. jeigu Pareiškėjui atstovauja vartotojų asociacija, – dokumentų, patvirtinančių, kad vartotojų asociacija įregistruota Juridinių asmenų registre ir kad jos steigimo dokumentuose nurodytas veiklos tikslas – vartotojų teisių ir teisėtų interesų atstovavimas ir gynimas, kopijas.

20. Prašyme išspręsti ginčą turi būti nurodyta:

20.1. Pareiškėjo vardas ir pavardė (pavadinimas), adresas, asmens (juridinio asmens) kodas, telefono numeris ir (ar) elektroninio pašto adresas;

20.2. Skundžiamos įmonės, dėl kurios veiksmų (neveikimo) pateikiami Pareiškėjo reikalavimai, pavadinimas (vardas, pavardė), buveinės (gyvenamosios vietos) adresas;

20.3. sutartis, dėl kurios kyla ginčas, jeigu sutartis sudaryta raštu;

20.4. ginčo aplinkybės;

20.5. Pareiškėjo reikalavimas;

20.6. informacija, ar ginčo tarp tų pačių šalių, dėl to paties dalyko ir tuo pačiu pagrindu nesprendžia teismas arba vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektas, ar ginčo nagrinėjimas nebuvo nutrauktas, ar nėra įsiteisėjęs teismo sprendimo dėl to paties ginčo ir ar nėra priimtas vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjekto sprendimas dėl to paties ginčo;

20.7. pridedamų dokumentų sąrašas.

21. Jeigu Pareiškėjo prašymas išspręsti ginčą neatitinka šių Taisyklių 19 ir (ar) 20 punktuose nustatytų reikalavimų, Komisija nustato ne trumpesnę kaip 7 dienų terminą trūkumams pašalinti. Jeigu Pareiškėjas per nustatytą terminą trūkumus pašalina, prašymas išspręsti ginčą laikomas pateiktu tą dieną, kai gaunamas reikalavimus atitinkantis Pareiškėjo prašymas išspręsti ginčą. Aiškūs Pareiškėjo prašymo išspręsti ginčą netikslumai nelaikomi trūkumais.

22. Jeigu kyla abejonių dėl pateiktų dokumentų kopijų tikrumo, Komisija turi teisę pareikalauti, kad Pareiškėjas ir (ar) Skundžiama įmonė pateiktų dokumentų originalus.

23. Komisijos sprendimas priimti nagrinėti Pareiškėjo prašymą išspręsti ginčą turi būti priimtas ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo Pareiškėjo prašymo išspręsti ginčą ir kitų šių Taisyklių 19 punkte nurodytų dokumentų gavimo. Tai laikoma ginčų neteisminio sprendimo procedūros pradžia.

#### **IV SKYRIUS ATSISAKYMAS NAGRINĖTI GINČĄ**

24. Komisija atsisako nagrinėti ginčą šiais atvejais:

24.1. Pareiškėjo prašyme išspręsti ginčą nurodyto ginčo nagrinėjimas nepriskirtas Komisijos kompetencijai. Tuo atveju, jei ginčui išspręsti taikytina ne teismo tvarka, Komisija perduoda Pareiškėjo prašymą kitai Energetikos įstatymo 34 straipsnio 4 dalyje ar Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 22 straipsnio 1 dalyje nurodytai institucijai ir apie tai raštu praneša Pareiškėjui;

24.2. ginčą tarp tų pačių šalių, dėl to paties dalyko ir tuo pačiu pagrindu nagrinėja kitas vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektas, teismas ar arbitražas;

24.3. yra įsiteisėjęs teismo ar arbitražo sprendimas arba yra įsigaliojęs vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjekto sprendimas dėl ginčo tarp tų pačių šalių, dėl to paties dalyko ir tuo pačiu pagrindu arba sprendimas nutraukti ginčo nagrinėjimą;

24.4. ginčo šalys sudarė susitarimą dėl ginčo perdavimo spręsti kitam ginčų neteisminio sprendimo subjektui, įrašytam į vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektų sąrašą pagal Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 29<sup>2</sup> straipsnį, po to, kai kilo šis ginčas;

24.5. Pareiškėjo prašyme išspręsti ginčą nenurodytas Pareiškėjo vardas ir pavardė (pavadinimas), adresas arba prašymą išspręsti ginčą Pareiškėjo vardu pateikė neįgaliotas asmuo;

24.6. Pareiškėjas kreipėsi į Komisiją vėliau negu per vienus metus nuo kreipimosi į Skundžiamą įmonę arba prieš tai nesikreipė į Skundžiamą įmonę;

24.7. Pareiškėjo prašymas išspręsti ginčą neatitinka šių Taisyklių 19 ir (ar) 20 punktuose nustatytų reikalavimų ir trūkumai nepašalinami per Komisijos nustatytą terminą;

24.8. ginčo suma yra mažesnė negu 10 eurų, išskyrus atvejus, kai ginčas turi reikšmės formuojant naują praktiką ir (ar) yra kitų svarbių aplinkybių.

25. Komisijos sprendimas atsisakyti nagrinėti ginčą turi būti priimtas ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo Pareiškėjo prašymo išspręsti ginčą ir kitų šių Taisyklių 19 punkte nurodytų dokumentų gavimo.

26. Komisijos sprendimas atsisakyti nagrinėti ginčą turi būti motyvuotas. Šis sprendimas per 3 darbo dienas išsiunčiami ginčo šalims, o Pareiškėjui gražinamas jo prašymas išspręsti ginčą.

## **V SKYRIUS PASIRENGIMAS NAGRINĖTI GINČĄ**

27. Komisija, priėmusi nagrinėti ginčą, ne vėliau kaip per 3 darbo dienas išsiunčia Skundžiamai įmonei, dėl kurios veiksmų (neveikimo) yra pateiktas Pareiškėjo reikalavimas, pranešimą apie gautą Pareiškėjo prašymą išspręsti ginčą, šio prašymo ir jo priedų kopijas, reikalaudama ne vėliau kaip per 10 dienų nuo pranešimo gavimo dienos raštu pateikti išsamius paaiškinimus ir juos pagrindžiančius dokumentus.

28. Komisija, priėmusi nagrinėti Pareiškėjo prašymą išspręsti ginčą, ne vėliau kaip per 3 darbo dienas išsiunčia Pareiškėjui pranešimą apie tai, kad pradėta ginčo neteisminio sprendimo procedūra. Pranešime Pareiškėjui taip pat pateikiama ši informacija:

28.1. Pareiškėjo teisės prašyti ginčą nagrinėti žodinės procedūros tvarka išaiškinimas;

28.2. kad Pareiškėjas turi teisę turėti atstovą, tačiau neprivalo būti atstovaujamas advokato ar kito asmens;

28.3. kad Pareiškėjas turi teisę atsisakyti savo reikalavimų ir nutraukti ginčo neteisminio sprendimo procedūrą iki sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo;

28.4. kad Pareiškėjo dalyvavimas ginčų neteisminio sprendimo procedūroje neužkerta galimybės ginti teises ar teisėtus interesus teisme;

28.5. kad su Komisijos sprendimu dėl ginčo esmės nesutinkantis Pareiškėjas turi teisę kreiptis į bendrosios kompetencijos teismą ir prašyti nagrinėti ginčą iš esmės;

28.6. sprendimo, priimto, kai ginčas išnagrinėtas iš esmės, teisinė galia, įsigaliojimas ir vykdymo tvarka;

28.7. kad Pareiškėjas turi teisę apsvarstyti taikaus susitarimo sąlygas per protingą terminą, jeigu ginčas išsprendžiamas taikiau susitarimu.

29. Jeigu ginčui nagrinėti reikia papildomų ginčo šalių paaiškinimų ir (ar) kitų įrodymų, Komisija paprašo, kad Pareiškėjas ir (ar) Skundžiamą įmonę pateiktų šiuos paaiškinimus ir (ar) įrodymus, ir nustato terminą, per kurį jie turi būti pateikti.

30. Jeigu Pareiškėjas nusprendžia pakeisti savo kreipimosi dalyką (reikalavimą) arba pagrindą (aplinkybes, kuriomis Pareiškėjas grindžia savo reikalavimą), šių Taisyklių 58 punkte nustatytas terminas pradedamas skaičiuoti iš naujo nuo pakeisto kreipimosi Komisijoje gavimo

dienos.

## **VI SKYRIUS GINČO NAGRINĖJIMAS RAŠYTINIO PROCESO TVARKA**

31. Komisija, pasirengusi nagrinėti ginčą, jį paprastai nagrinėja rašytinės procedūros tvarka pagal jai pateiktus rašytinius ir (ar) daiktinius įrodymus. Ginčą nagrinėjant rašytinės procedūros tvarka, ginčo šalys į posėdį nekviečiamos ir ginčas nagrinėjamas joms nedalyvaujant. Nagrinėjant ginčą rašytinės procedūros tvarka, ginčo šalims ir kitiems nagrinėjant ginčą dalyvaujantiems asmenims ne vėliau kaip prieš 7 dienas registruotu laišku turi būti pranešta apie posėdžio, kuriame nagrinėjamas ginčas, vietą, datą ir laiką.

32. Ginčo šalių prašymai dėl ginčo nagrinėjimo žodinio proceso tvarka priimami ne vėliau kaip likus 7 dienoms iki ginčo nagrinėjimo rašytinės procedūros tvarka pradžios.

33. Komisija rašytinio proceso tvarka nagrinėja šiuos klausimus:

- 33.1. išklausyti pranešėjo pranešimą ir išvadas apie kilusį ginčą;
- 33.2. svarsto, ar ginčui nagrinėti reikia papildomos medžiagos;
- 33.3. svarsto, ar reikia specialistų išvados;
- 33.4. nagrinėja ginčo šalių prašymus, vertina jų įrodymus bei paaiškinimus;
- 33.5. svarsto pranešėjo pateiktą išvadą;
- 33.6. priima procedūrinius sprendimus;
- 33.7. išnagrinėjusi ginčą iš esmės priima sprendimą;
- 33.8. svarsto kitus Taisyklėse numatytus klausimus.

34. Ginčo nagrinėjimo rašytinio proceso tvarka rengiamo posėdžio metu sekretorius rašo posėdžio protokolą, kuriame turi būti nurodyta:

- 34.1. ginčo nagrinėjimo posėdžio data, vieta, posėdžio protokolo registracijos numeris;
- 34.2. asmenų, dalyvaujančių posėdyje, vardai bei pavardės, darbovietė bei pareigos;
- 34.3. kvorumo buvimas;
- 34.4. posėdžio darbotvarkė;
- 34.5. ginčo esmė;
- 34.6. Pareiškėjo reikalavimai;
- 34.7. Komisijos narių balsavimo rezultatai svarstomu klausimu;
- 34.8. Komisijos priimtas sprendimas svarstomu klausimu.

35. Posėdžio protokolą pasirašo sekretorius ir posėdžio pirmininkas.

36. Posėdžio protokolas turi būti surašytas ir pasirašytas ne vėliau nei per 3 darbo dienas nuo posėdžio dienos.

37. Dalyvavę posėdyje Komisijos nariai turi teisę pareikšti pastabas dėl posėdžio protokolo, bet ne vėliau nei per 3 kalendorines dienas nuo posėdžio protokolo pasirašymo dienos.

38. Pastabos dėl posėdžio protokolo pridedamos prie posėdžio protokolo ir nurodoma, ar posėdžio protokolą pasirašę asmenys su jomis sutinka, ar ne.

39. Posėdžių sekretorius registruoja posėdžių protokolus posėdžių protokolų registravimo žurnale.

## **VII SKYRIUS GINČO NAGRINĖJIMAS ŽODINIO PROCESO TVARKA**

40. Bet kurios ginčo šalies prašymu arba savo iniciatyva Komisija gali nuspręsti ginčą nagrinėti žodinės procedūros tvarka, kai būtina išklausyti žodinius ginčo šalių paaiškinimus ar kitais atvejais, kai ginčas gali būti geriau išnagrinėtas žodinės procedūros tvarka. Nagrinėjant ginčą žodinės procedūros tvarka, ginčo šalims ir kitiems suinteresuotiems asmenims, dalyvaujantiems ginčo sprendime ne vėliau kaip prieš 7 dienas registruotu laišku turi būti pranešta apie posėdžio, kuriame nagrinėjamas ginčas, vietą, datą ir laiką. Jeigu ginčo šalis (šalys) neatvyksta į posėdį,

Komisija turi teisę priimti sprendimą jai (joms) nedalyvaujant.

41. Komisijos posėdžiai, kuriuose ginčai nagrinėjami žodinės procedūros tvarka, yra protokoluojami. Posėdžio protokole nurodoma:

41.1. Komisijos pavadinimas, fiziniai asmenys, sprendžiantys ginčą, posėdžio sekretorius, pranešėjas, ginčo šalys, suinteresuoti asmenys, dalyvaujantys ginčo sprendime, ir kiti į posėdį atvykę asmenys;

41.2. ginčo nagrinėjimo posėdžio data, vieta, posėdžio protokolo registracijos numeris;

41.3. ginčo esmė;

41.4. ginčo šalių teisių ir pareigų išaiškinimas;

41.5. ginčo šalių prašymai ir pareiškimai;

41.6. ginčo nagrinėjimo posėdyje pateikti nauji įrodymai, jeigu jie nebuvo pateikti ar surinkti pasirengimo nagrinėti ginčą metu;

41.7. ginčo nagrinėjimo posėdžio metu ištirti rašytiniai, daiktiniai ir kiti įrodymai.

42. Posėdžio protokolas turi būti surašytas ir pasirašytas ne vėliau kaip per 3 darbo dienas po ginčo nagrinėjimo posėdžio dienos. Posėdžio protokolo išrašas išsiunčiamas ginčo šalims ir kitiems nagrinėjant ginčą dalyvaujantiems asmenims, jei minėti asmenys su protokolo išrašu pasirašytinai nesusipažįsta po žodinio ginčo nagrinėjimo posėdžio Sprendimas dėl ginčo esmės priimamas rašytinio proceso tvarka.

43. Ginčo šalys ir kiti nagrinėjant ginčą dalyvaujantys asmenys turi teisę susipažinti su ginčo nagrinėjimo protokolu ir per 3 darbo dienas po posėdžio protokolo surašymo dienos pateikti dėl jo pastabas raštu. Pastabos dėl posėdžio protokolo pridedamos prie posėdžio protokolo.

44. Posėdžio, kuriame ginčas nagrinėjamas žodinės procedūros tvarka, eigai, įrodymams fiksuoti ir jiems tirti gali būti daromas garso įrašas, taip pat naudojamos kitos techninės priemonės. Ginčo šalims ir kitiems asmenims draudžiama posėdžio metu filmuoti, fotografuoti, daryti garso ar vaizdo įrašus bei naudoti kitas technines priemones be Komisijos sutikimo.

45. Ginčai žodinės procedūros tvarka nagrinėjami viešai, išskyrus atvejus, kai Komisijos sprendimu būtina apsaugoti valstybės, tarnybos, komercinės, banko, profesines ar kitas įstatymų saugomas paslaptis arba užtikrinti fizinio asmens teisę į privataus gyvenimo neliečiamumą.

46. Ginčai nagrinėjami laikantis rungimosi, ginčų nagrinėjimo operatyvumo, koncentracijos, ekonomiškumo ir kooperacijos (bendradarbiavimo) principų..

47. Komisija pirmiausia imasi priemonių Pareiškėjui ir Skundžiamai įmonei sutaikinti ir siūlo ginčą išspręsti taikiai, jeigu, atsižvelgiant į konkrečias ginčo nagrinėjimo metu paaikšėjusias aplinkybes, taikus susitarimas įmanomas. Jeigu Pareiškėjas ir Skundžiama įmonė ginčą užbaigia taikiu susitarimu, ginčo nagrinėjimas Komisijos procedūriniu sprendimu nutraukiamas. Jeigu pasiekti taikaus susitarimo nepavyksta, Komisija priima sprendimą dėl ginčo esmės.

48. Nagrinėjant ginčą žodinės procedūros tvarka, posėdžio pirmininkas paskelbia fizinius asmenis, sprendžiančius ginčą (Komisijos narius), posėdžio sekretorių, ginčo šalis, nurodo ginčo esmę, informuoja, kas atvyko į posėdį, nustato atvykusiųjų tapatybę ir patikrina atstovų įgaliojimus. Jeigu ginčo šalis neatvyksta į posėdį, posėdžio sekretorius informuoja, ar jiems buvo tinkamai pranešta apie posėdžio vietą ir laiką. Posėdžio pirmininkas išaiškina ginčo šalims jų teises ir pareigas, paklausia, ar ginčo šalys turi prašymų, susijusių su ginčo nagrinėjimu, ir ar nenori pareikšti nušalinimų fiziniams asmenims, sprendžiantiems ginčą (Komisijos nariams), Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso (toliau – Civilinio proceso kodeksas) 65 ar 66 straipsniuose nustatytais pagrindais.

49. Nagrinėjant ginčą žodinės procedūros tvarka, eilės tvarka išklausomi Pareiškėjas ir Skundžiama įmonė, kiti nagrinėjant ginčą dalyvaujantys asmenys, ištiriami įrodymai ir imasi priemonių ginčo šalims sutaikyti. Ginčo šalių kalbėjimo trukmė neribojama, tačiau posėdžio pirmininkas gali įspėti, jeigu nukrypstama nuo ginčo esmės.

50. Žodinės procedūros metu ginčo šalys ir kiti nagrinėjant ginčą dalyvaujantys asmenys turi laikytis posėdžio pirmininko nustatytos posėdžio tvarkos. Asmenį, kuris pažeidžia posėdžio tvarką, posėdžio pirmininkas įspėja. Jei po pareikšto įspėjimo šis asmuo ir toliau pažeidžia posėdžio tvarką, posėdžio pirmininko sprendimu asmuo gali būti pašalinamas iš posėdžių salės



arba ginčo nagrinėjimas atidėtas.

51. Posėdžiai vyksta lietuvių kalba. Ginčo šalys, nemokančios lietuvių kalbos, posėdžio metu turi teisę naudotis vertėjo paslaugomis. Ginčo šalis, norėdama posėdžio metu naudotis vertėjo paslaugomis, Komisijai turi pateikti prašymą raštu ne vėliau kaip prieš 3 darbo dienas iki nustatytos posėdžio datos.

52. Ginčo nagrinėjimas žodinės procedūros tvarka gali būti atidėtas, jeigu į posėdį neatvyko ginčo šalis ir be jos negalima nagrinėti ginčo, arba kai būtina išreikalauti naujų įrodymų ir kitais reikiama atvejais. Atidedant ginčo nagrinėjimą, paskiriama kito ginčo nagrinėjimo posėdžio data ir laikas ir apie tai raštu per 3 darbo dienas pranešama ginčo šalims ir kitiems nagrinėjant ginčą dalyvaujantiems asmenims. Kai ginčo nagrinėjimas atidedamas dėl to, kad būtina išreikalauti naujų įrodymų, nustatomas jų pateikimo terminas.

53. Ginčo šalys privalo raštu informuoti Komisiją apie savo adreso pasikeitimą ginčo nagrinėjimo metu. Nesant informacijos apie ginčo šalies adreso pasikeitimą, pranešimas siunčiamas paskutiniu Komisijai žinomu adresu arba oficialiai deklaruotu gyvenamosios vietos, buveinės adresu ir laikoma, kad ginčo šalis buvo laiku ir tinkamai informuota.

## **VIII SKYRIUS GINČO NAGRINĖJIMO SUSTABDYMAS**

54. Komisija procedūriniu sprendimu sustabdo ginčo nagrinėjimą šiais atvejais:

54.1. pasibaigia juridinis asmuo arba miršta fizinis asmuo, kuris buvo ginčo šalis. Šiuo atveju ginčo nagrinėjimas sustabdomas tol, kol bus perimtos pasibaigusios ar mirusios ginčo šalies teisės ir pareigos arba paaiškės aplinkybės, dėl kurių šios teisės ir pareigos nebuvo perimtos. Jeigu įmanoma atskirti reikalavimus, nesusijusius su pasibaigusia ar mirusia ginčo šalimi, Komisija atskirai nagrinėja ginčą dėl reikalavimų, nesusijusių su pasibaigusia ar mirusia ginčo šalimi;

54.2. teismas nagrinėja bylą, kurios neišnagrinėjus negalima išnagrinėti ginčo;

54.3. yra pagrindo manyti, kad sutarties sąlygos, kurios turi būti taikomos nagrinėjant ginčą, yra nesąžiningos, ir sprendžiama dėl sutarties sąlygų nesąžiningumo arba atliekama kita administracinė procedūra, kurios nebaigus negalima išnagrinėti ginčo;

54.4. atliekama ekspertizė ar tyrimai, be kurių rezultatų negalima išnagrinėti ginčo.

55. Ginčo šalių prašymu arba Komisijos iniciatyva ginčo nagrinėjimas Komisijos procedūriniu sprendimu atnaujinamas pašalinus ar išnykus aplinkybėms, dėl kurių jis buvo sustabdytas. Atnaujintas vartojimo ginčo ar ginčo nagrinėjimas vyksta pagal bendruosius Taisyklėse nustatytus reikalavimus.

## **IX SKYRIUS GINČO NAGRINĖJIMO NUTRAUKIMAS**

56. Komisija procedūriniu sprendimu ginčo nagrinėjimą nutraukia šiais atvejais:

56.1. ginčo šalys ginčą išsprendžia taikiu susitarimu arba Skundžiama įmonė patenkina Pareiškėjo reikalavimus;

56.2. Pareiškėjas neteikia ginčui nagrinėti reikalingų paaiškinimų arba kitaip trukdo nagrinėti ginčą;

56.3. viena iš ginčo šalių dėl nagrinėjamo ginčo kreipiasi į bendrosios kompetencijos teismą;

56.4. paaiškėja šių Taisyklių 24.1–24.4 ar 24.8 papunkčiuose nurodytos aplinkybės;

56.5. paaiškėja, kad ginčas nėra kilęs iš vartojimo ar komercinių sutartinių teisinių santykių;

56.6. Pareiškėjas atsisako savo reikalavimų;

56.7. dėl objektyvių aplinkybių neįmanoma išnagrinėti ginčo ir priimti sprendimo.

57. Nutraukus ginčo nagrinėjimą, Pareiškėjas neturi teisės vėl kreiptis į Komisiją dėl ginčo tarp tų pačių šalių, dėl to paties dalyko ir tuo pačiu pagrindu.

## **X SKYRIUS**

## SPRENDIMAS DĖL GINČO ESMĖS

58. Ginčas turi būti išnagrinėtas ir sprendimas dėl ginčo esmės priimtas ne vėliau kaip per 90 dienų nuo šių Taisyklių 19 punkte nurodytų dokumentų gavimo dienos. Jeigu dėl pagrįstų priežasčių per šį terminą ginčas negali būti išnagrinėtas ir priimtas sprendimas, Komisija procedūriniu sprendimu gali šį terminą pratęsti, tačiau ne ilgiau negu 30 dienų. Ginčo šalims raštu pranešama apie šio termino pratęsimą.

59. Jei ginčas nagrinėjamas žodinio proceso tvarka, sprendimas dėl ginčo esmės priimamas ne vėliau kaip per 20 dienų nuo paskutinio žodinio ginčo nagrinėjimo posėdžio.

60. Komisijos sprendimas dėl ginčo esmės įforminamas Komisijos nutarimu.

61. Komisija, išnagrinėjusi ginčą, priima vieną iš šių sprendimų dėl ginčo esmės:

61.1. patenkinti Pareiškėjo reikalavimus;

61.2. iš dalies patenkinti Pareiškėjo reikalavimus;

61.3. atmesti Pareiškėjo reikalavimus.

62. Komisija sprendimą dėl ginčo esmės priima atsižvelgdama į ginčo nagrinėjimo metu nustatytas aplinkybes ir jas pagrindžiančius įrodymus bei vadovaudamasi Lietuvos Respublikos teisės aktais ir teisės principais. Jeigu ginčo šalių paaiškinimų arba pateiktų kitų įrodymų nepakanka ir šalys jų nepateikia, Komisija sprendimą priima atsižvelgdama į turimus įrodymus.

63. Komisijos sprendime dėl ginčo esmės privalo būti nurodyta:

63.1. sprendimo priėmimo data ir vieta;

63.2. Komisijos pavadinimas;

63.3. sprendimą priėmusios Komisijos sudėtis, posėdžio sekretorius, ginčo šalys, kiti nagrinėjant ginčą dalyvavę asmenys;

63.4. ginčo esmė;

63.5. ginčo šalių ir kitų nagrinėjant ginčą dalyvavusių asmenų paaiškinimų santrauka;

63.6. įrodymų vertinimas;

63.7. įstatymų ir kitų teisės aktų, kuriais vadovautasi priimant sprendimą, nuostatos, kiti teisiniai argumentai;

63.8. vienas iš šių Taisyklių 61 punkte nurodytų sprendimų;

63.9. sprendimo teisinė galia, įsigaliojimas ir vykdymo tvarka;

63.10. ginčo šalių teisė kreiptis į teismą dėl to paties ginčo dalyko.

64. Priimdama sprendimą dėl ginčo esmės, Komisija gali spręsti dėl Pareiškėjo (vartotojo) patirtų išlaidų, susijusių su ginčų neteismo sprendimo procedūra (įskaitant būtinas ekspertizės ar tyrimų išlaidas, išlaidas advokato ar advokato padėjėjo pagalbai apmokėti ir vertimo išlaidas), atlyginimo proporcingai patenkintų Pareiškėjo (vartotojo) reikalavimų daliai. Komisija nesprendžia Skundžiamos įmonės patirtų išlaidų atlyginimo klausimo.

65. Komisijos sprendimas dėl ginčo esmės ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo jo priėmimo dienos išsiunčiamas ginčo šalims.

66. Komisijos sprendimas dėl ginčo esmės yra viešas ir skelbiamas Komisijos interneto svetainėje nepažeidžiant asmens duomenų apsaugos, valstybės, tarnybos, komercinės, banko, profesinės ir kitų įstatymų saugomų paslapčių apsaugos reikalavimų, taip pat Pareiškėjo teisės į privataus gyvenimo neliečiamumą.

## XI SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

67. Komisijos sprendimai, priimti išnagrinėjus ginčus, įsigalioja ir yra privalomi vykdyti, jeigu nė viena ginčo šalis per 30 dienų nuo Komisijos sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo nepareiškia ieškinio bendrosios kompetencijos teisme Civilinio proceso kodekso nustatyta tvarka, prašydama nagrinėti ginčą iš esmės. Kreipimasis į bendrosios kompetencijos teismą po Komisijos sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo nelaikomas šio sprendimo apskundimu.

68. Komisijos procedūriniai sprendimai, priimti nagrinėjant ginčą, tarp jų ir sprendimai atsisakyti nagrinėti ginčą, sustabdyti ar nutraukti ginčo nagrinėjimą, užkertantys kelią toliau nagrinėti ginčą, per 7 dienas nuo sprendimo įteikimo suinteresuotam asmeniui dienos gali būti skundžiami bendrosios kompetencijos teismui. Teismo nutartys dėl šioje dalyje nurodytų sprendimų neskundžiamos.

69. Įsigaliojęs Komisijos sprendimas yra vykdomasis dokumentas. Jeigu šis sprendimas neįvykdomas, jis gali būti priverstinai vykdomas Civilinio proceso kodekso nustatyta tvarka

---