

VALSTYBINĖ ENERGETIKOS REGULIAVIMO TARYBA

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

2019 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 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 departamento Teisėkūros ir teisinės analizės skyriaus 2019 m. d. pažymą Nr. „Dėl Ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklių patvirtinimo“, Taryba n u t a r i a:

1. Patvirtinti Ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisykles (pridedama).
2. Nustatyti, kad skundai ar prašymai išspręsti ginčą, priimti nagrinėti Komisijoje iki šio nutarimo įsigaliojimo, baigiami nagrinėti pagal Ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisykles, patvirtintas Komisijos 2016 m. vasario 25 d. nutarimu Nr. O3-56 „Dėl Ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklių patvirtinimo“.
3. Pripažinti netekusiu galios Komisijos 2016 m. vasario 25 d. nutarimą Nr. O3-56 „Dėl Ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklių patvirtinimo“ su visais pakeitimais ir papildymais.

Tarybos pirmininkas

GINČŲ NETEISMINIO SPRENDIMO PROCEDŪROS TAISYKLĖS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklės (toliau – Taisyklės) nustato ginčų neteisminio sprendimo procedūros Valstybinėje energetikos reguliavimo taryboje (toliau – Taryba) 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, mokėjimo už suvartotą energiją ar paslaugas, valstybės reguliuojamų kainų ir (ar) tarifų taikymo, dėl energijos ir energijos išteklių tiekimo srautų balansavimo;

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;

1.5. suinteresuotų asmenų skundus dėl elektros tinklų operatorių, šilumos tiekėjų ir dujų sistemų operatorių veiksmų ar neveikimo, kreipiantis dėl šių asmenų įrenginių prijungimo prie atitinkamų tinklų ar sistemų, prijungiant įrenginius, priimant pagamintą energiją į energetikos tinklus ar sistemas ir (ar) vykdant kitas Lietuvos Respublikos teisės aktuose nustatytas pareigas, susijusias su atsinaujinančių energijos išteklių naudojimu energijai gaminti;

1.6. vartotojų ir energetikos įmonių ginčus dėl energetikos objektų, įrenginių ir apskaitos priemonių naudojimo, energijos tiekimo nutraukimo, sustabdymo ar ribojimo, energijos taupymo paslaugų teikimo.

2. Šių Taisyklių nuostatos *mutatis mutandis* yra taikomos ikiteismine tvarka nagrinėjant skundus dėl savivaldybės tarybos nustatytų šilumos kainų dedamųjų ir ne teismo tvarka nagrinėjant šilumos tiekėjų skundus dėl savivaldybių tarybų sprendimų derinant investicinius planus.

3. Taryba, ne teismo tvarka spręsdama 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 Tarybos 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. Taryba, ne teismo tvarka spręsdama ginčą, priima:

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

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

6. Pagrindinės Taisyklėse vartojamos sąvokos:

6.1. **Pareiškėjas** – buitinis vartotojas, vartotojas, abonentas ar energetikos įmonė, pateikusi Tarybai prašymą nagrinėti ginčą.

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

6.3. **Prašymas nagrinėti ginčą** – asmens kreipimasis į Tarybą 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** – asmenys, dalyvaujantys ginčo sprendime, kurių teisėms ir pareigoms gali turėti įtakos Tarybos sprendimas, ir valstybės institucijos ar vartotojų asociacijos.

6.7. **Ginčas** – iš vartojimo ar komercinės sutarties kilęs Pareiškėjo ir Skundžiamos įmonės nesutarimas dėl fakto ir (ar) teisės klausimų.

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. Taryba 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 Tarybos žinioje esančius vienerūšius ginčus, kuriuose dalyvauja tos pačios ginčo šalys arba yra sprendžiami keli ginčai pagal vieno Pareiškėjo prašymus nagrinėti ginčą skirtingoms Skundžiamoms įmonėms ar pagal skirtingų Pareiškėjų prašymus nagrinėti ginčą tai pačiai Skundžiamai įmonei, jeigu sujungti ginčai bus išnagrinėti greičiau ir efektyviau;

8.4. išskirti vieną ar kelis prašyme nagrinėti ginčą nurodytus reikalavimus ir juos nagrinėti atskirai, kai ginčo reikalavimai yra pareikšti dviejų ar daugiau Pareiškėjų ir (ar) kelioms skirtingoms įmonėms, jeigu greičiau ir efektyviau juos nagrinėti skyrium; 8.4. siūlyti ginčo šalims taikiai išspręsti ginčą, jei, atsižvelgiant į konkrečias ginčo nagrinėjimo metu paaiškėjusias aplinkybes, taikus susitarimas įmanomas;

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 nagrinėti ginčą nurodyto reikalavimo ir (ar) Skundžiamos įmonės pateiktų paaiškinimų;

8.6. priimti procedūrinius sprendimus;

8.7. atsisakyti priimti įrodymus, prašymus ir motyvus, jeigu tokiais veiksmais siekiama užvilkti ginčo išsprendimą;

8.8. pratęsti ginčo nagrinėjimo terminą;

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

8.10. kitas įstatymuose bei kituose teisės aktuose nustatytas teisės.

9. Taryba 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, Tarybos 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;

9.6. 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 Tarybos yra pripažinta konfidencialia, daryti išrašus, nuorašus, kopijas;

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

10.4. gauti Tarybos motyvuoto sprendimo, priimto iš esmės išnagrinėjus ginčą, nuorašą;

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

10.6. kreiptis į Tarybą, 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 Tarybos 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 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 Tarybai prašymus, įrodymus, paaiškinimus ir kitą su ginčo nagrinėjimu susijusią informaciją, turi nurodyti, kuri informacija yra konfidenciali ir negali būti viešinama. Taryba gali nepripažinti informacijos konfidencialia, jeigu Lietuvos Respublikos teisės aktai numato, kad informacija negali būti tokia laikoma. Jeigu Taryba atsisako pripažinti informaciją konfidencialia, nagrinėjant ginčą rašytinės procedūros tvarka, apie tai Taryba ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo asmens prašymo gavimo informuoja asmenį pateikusį informaciją. Žodinės ginčo nagrinėjimo procedūros 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 Tarybai 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 neįgaliotiems asmenims, lankstyti lapus, rašyti pastabas, braukyti, plėšyti ar kitaip gadinti ginčo nagrinėjimo medžiagos dokumentus. Susipažinus, ginčo nagrinėjimo medžiaga turi būti gražinta atsakingam asmeniui, kuris ją patikrina ir užpildo išduodamos susipažinti ginčų nagrinėjimo medžiagos apskaitos žurnalą.

III SKYRIUS PAREIŠKĖJO KREIPIMASIS Į TARYBĄ

18. Pareiškėjas manantis, kad Skundžiama įmonė pažeidė jo teises ar teisėtus interesus, pirmiausia privalo raštu kreiptis į Skundžiamą įmonę. Skundžiama įmonė privalo išnagrinėti Pareiškėjo kreipimąsi ir jam motyvuotai atsakyti ne vėliau kaip per 30 dienų nuo kreipimosi gavimo dienos.

19. Pareiškėjas, gavęs jo netenkinantį Skundžiamos įmonės atsakymą arba Skundžiamai įmonei nepateikus atsakymo per Energetikos įstatymo 34 straipsnio 2 dalyje nustatytą terminą, turi teisę pateikti Tarybai prašymą nagrinėti vartojimo ginčą, kad būtų apgintos pažeistos arba ginčijamos jo teisės arba teisėti interesai. Pareiškėjas, praleidęs nurodytą kreipimosi į Tarybą terminą, kuris nurodytas Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 23 straipsnio 2 dalyje, netenka teisės dėl to paties ginčo, t. y. dėl to paties dalyko (reikalavimo Skundžiamai įmonei) ir tuo pačiu pagrindu (aplinkybių, kuriomis Pareiškėjas grindžia reikalavimą), kreiptis į Tarybą ir nesvarbu, kad jis pakartotinai yra atlikęs 18 Taisyklių punkte nurodytus veiksmus.

19. Pareiškėjas, kreipdamasis į Tarybą, privalo pateikti:

19.1. Pareiškėjo ar jo atstovo pasirašytą prašymą nagrinėti ginčą, kuris pateikiamas raštu ar elektroniniu būdu;

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;

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 nagrinėti 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 įsiteisėjusio 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 nagrinėti ginčą neatitinka šių Taisyklių 19 ir (ar) 20

punktuose nustatytų reikalavimų, Taryba nustato ne trumpesnę kaip 7 dienų terminą trūkumams pašalinti. Jeigu Pareiškėjas per nustatytą terminą trūkumus pašalina, prašymas nagrinėti ginčą laikomas pateiktu tą dieną, kai gaunamas reikalavimus atitinkantis Pareiškėjo prašymas nagrinėti ginčą. Aiškūs Pareiškėjo prašymo nagrinėti ginčą netikslumai nelaikomi trūkumais.

22. Jeigu kyla abejonių dėl pateiktų dokumentų kopijų tikrumo, Taryba turi teisę pareikalauti, kad Pareiškėjas ir (ar) Skundžiamą įmonę pateiktų dokumentų originalus.

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

24. Jeigu Pareiškėjas pateikia prašymą nagrinėti ginčą, tačiau Tarybai nespėjus Taisyklių 23 punkte nustatyta tvarka priimti sprendimo nagrinėti ginčą nusprendžia jį atsiimti, Taryba grąžina Pareiškėjui visą jo ginčui nagrinėti pateiktą medžiagą ir informuoja, kad ginčo nagrinėjimas nebus pradėtas.

IV SKYRIUS ATSISAKYMAS NAGRINĖTI GINČĄ

25. Taryba atsisako nagrinėti ginčą šiais atvejais:

25.1. Pareiškėjo prašyme nagrinėti ginčą nurodyto ginčo nagrinėjimas nepriskirtas Tarybos kompetencijai. Tuo atveju, jei ginčui išspręsti taikytina ne teismo tvarka, Taryba perduoda Pareiškėjo prašymą Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 22 straipsnio 1 dalyje nurodytai institucijai ir apie tai raštu praneša Pareiškėjui;

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

25.3. 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;

25.4. 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 29² straipsnį, po to, kai kilo šis ginčas;

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

25.6. Pareiškėjas kreipėsi į Tarybą pasibaigus Taisyklių 19 punkte nurodytam terminui arba prieš tai nesikreipė į Skundžiamą įmonę Taisyklių 18 punkte nustatyta tvarka.

25.7. Pareiškėjo prašymas nagrinėti ginčą neatitinka šių Taisyklių 19 ir (ar) 20 punktuose nustatytų reikalavimų ir trūkumai nepašalinami per Tarybos nustatytą terminą;

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

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

27. Tarybos sprendimas atsisakyti nagrinėti ginčą turi būti motyvuotas. Šis sprendimas per 3 darbo dienas išsiunčiami ginčo šalims, o Pareiškėjui grąžinamas jo prašymas nagrinėti ginčą.

V SKYRIUS PASIRENGIMAS NAGRINĖTI GINČĄ

28. Taryba, 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 nagrinėti ginčą, šio prašymo ir jo priedų kopijas,

reikalaujama ne vėliau kaip per 10 dienų nuo pranešimo gavimo dienos raštu pateikti išsamius paaiškinimus ir juos pagrindžiančius dokumentus.

29. Taryba, priėmusi nagrinėti Pareiškėjo prašymą nagrinėti 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:

29.1. Pareiškėjo teisės prašyti ginčą nagrinėti žodinės procedūros tvarka išaiškinimas ir ginčo nagrinėjimo rašytine procedūra tvarka (Taisyklių 31 punktą);

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

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

29.4. kad Pareiškėjas iki sprendimo dėl ginčo esmės priėmimoturi teisę pakeisti savo kreipimosi dalyką arba pagrindą;

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

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

29.7. kad Pareiškėjas turi teisę apskųsti bendrosios kompetencijos teismui Tarybos priimtą procedūrinį sprendimą, užkertantį kelią toliau nagrinėti ginčą;

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

29.9. kad Pareiškėjas turi teisę apsvarstyti taikaus susitarimo sąlygas per protingą terminą, jeigu ginčas išsprendžiamas taikiu susitarimu;

29.10. kitos Pareiškėjo teisės ginčo neteisminio sprendimo procedūros metu (Taisyklių 10.1-10.4 papunkčiai, 10.7 papunktis).

30. Jeigu ginčui nagrinėti reikia papildomų ginčo šalių paaiškinimų ir (ar) kitų įrodymų, Taryba paprašo, kad Pareiškėjas ir (ar) Skundžiama įmonė pateiktų šiuos paaiškinimus ir (ar) įrodymus, ir nustato terminą, per kurį jie turi būti pateikti. Nagrinėdama Taisyklių 1.2 papunktyje nurodytų subjektų ginčą, Taryba gavusi vienos iš šalių paaiškinimus dėl ginčo, juos persiunčia susipažinti kitai šaliai per 10 darbo dienų. 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 Taryboje gavimo dienos.

VI SKYRIUS

GINČO NAGRINĖJIMAS RAŠYTINĖS PROCEDŪROS TVARKA

31. Taryba, 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.

32. Ginčo šalių prašymai dėl ginčo nagrinėjimo žodinės procedūros tvarka priimami iki Taisyklių 31 punkte numatytos informacijos paskelbimo Tarybos interneto svetainėje www.vert.lt dienos.

33. Taryba rašytinės procedūros tvarka nagrinėja šiuos klausimus:

33.1. išklauso 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 rašytinės procedūros 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. Tarybos narių balsavimo rezultatai svarstomu klausimu;
- 34.8. Tarybos 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 Tarybos 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 ŽODINĖS PROCEDŪROS TVARKA

40. Bet kurios ginčo šalies prašymu arba savo iniciatyva Taryba gali nuspręsti ginčą nagrinėti žodinės procedūros tvarka, kai būtina išklausti 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. Nagrinėjant ginčą žodinės procedūros tvarka, informacija apie posėdžio datą, vietą ir laiką yra paskelbiama Tarybos interneto svetainėje www.vert.lt ne vėliau kaip prieš 4 darbo dienas iki posėdžio. Jeigu ginčo šalis (šalys) neatvyksta į posėdį, Taryba turi teisę priimti sprendimą jai (joms) nedalyvaujant.

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

41.1. Tarybos 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. Sprendimas dėl ginčo esmės priimamas rašytinės procedūros 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 Tarybos sutikimo.

45. Ginčai žodinės procedūros tvarka nagrinėjami viešai, išskyrus atvejus, kai Tarybos sprendimu būtina apsaugoti valstybės, tarnybos, komercinės, banko, profesinės 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. Taryba pirmiausia imasi priemonių Pareiškėjui ir Skundžiamai įmonei sutaikinti ir siūlo ginčą išspręsti taikiai, jeigu, atsižvelgiant į konkrečias ginčo nagrinėjimo metu paaiškėjusias aplinkybes, taikus susitarimas įmanomas. Jeigu Pareiškėjas ir Skundžiama įmonė ginčą užbaigia taikiu susitarimu, ginčo nagrinėjimas Tarybos procedūriniu sprendimu nutraukiamas. Jeigu pasiekti taikaus susitarimo nepavyksta, Taryba priima sprendimą dėl ginčo esmės.

48. Nagrinėjant ginčą žodinės procedūros tvarka, posėdžio pirmininkas paskelbia fizinius asmenis, sprendžiančius ginčą (Tarybos 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, išskyrus atvejus, kai ginčo šalis atstovaujantys asmenys turi aukštąjį universitetinį teisinį išsilavinimą, taip pat paklausia, ar ginčo šalys turi prašymų, susijusių su ginčo nagrinėjimu, ir ar nenori pareikšti nušalinimų fiziniams asmenims, sprendžiantiems ginčą (Tarybos 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 imamasi 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, Tarybai 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 reikiamais 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 Tarybą apie savo adreso pasikeitimą ginčo nagrinėjimo metu. Nesant informacijos apie ginčo šalies adreso pasikeitimą, pranešimas siunčiamas paskutiniu Tarybai 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. Taryba 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, Taryba 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 Tarybos iniciatyva ginčo nagrinėjimas Tarybos procedūriniu sprendimu atnaujinamas pašalinus ar išnykus aplinkybėms, dėl kurių jis buvo sustabdytas. Atnaujintas ginčo nagrinėjimas vyksta pagal bendruosius Taisyklėse nustatytus reikalavimus.

IX SKYRIUS GINČO NAGRINĖJIMO NUTRAUKIMAS

56. Taryba procedūriniu sprendimu ginčo nagrinėjimą nutraukia šiais atvejais:

56.1. ginčo šalys ginčą išsprendžia taikiai 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 Tarybą 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, Taryba procedūriniu sprendimu gali šį terminą pratęsti, tačiau ne ilgiau negu 30 dienų. Ginčo šalims raštu pranešama apie šio termino pratęsimą.

59. Jei ginčas nagrinėjamas žodinės procedūros tvarka, sprendimas dėl ginčo esmės priimamas iki ginčo nagrinėjimo termino pabaigos.

60. Tarybos sprendimas dėl ginčo esmės įforminamas Tarybos nutarimu.

61. Taryba, 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. Taryba 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, Taryba sprendimą priima atsižvelgdama į turimus įrodymus.

63. Tarybos sprendime dėl ginčo esmės privalo būti nurodyta:

63.1. sprendimo priėmimo data ir vieta;

63.2. Tarybos pavadinimas;

63.3. sprendimą priėmusios Tarybos 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, Taryba gali spręsti dėl Pareiškėjo (vartotojo) patirtų išlaidų, susijusių su ginčų neteisminio 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. Taryba nesprendžia Skundžiamos įmonės patirtų išlaidų atlyginimo klausimo.
- 65. Tarybos sprendimas dėl ginčo esmės ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo jo priėmimo dienos išsiunčiamas ginčo šalims.
- 66. Tarybos sprendimas dėl ginčo esmės yra viešas ir skelbiamas Tarybos 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. Tarybos sprendimai, priimti išnagrinėjus ginčus, įsigalioja ir yra privalomi vykdyti, jeigu nė viena ginčo šalis per 30 dienų nuo Tarybos 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 Tarybos sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo nelaikomas šio sprendimo apskundimu.
- 68. Tarybos 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 Tarybos sprendimas yra vykdomasis dokumentas. Jeigu šis sprendimas neįvykdomas, jis gali būti priverstinai vykdomas Civilinio proceso kodekso nustatyta tvarka.