



VALSTYBINĖ KAINŲ IR ENERGETIKOS KONTROLĖS KOMISIJA  
N U T A R I M A S

**DĖL GINČŲ SPRENDIMO NE TEISME TVARKOS APRAŠO**

2011 m. balandžio 14 d. Nr. O3-75  
Vilnius

Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos energetikos įstatymo (Žin., 2002, Nr. 56-2224; 2010, Nr. 67-3337) 26 straipsnio 3 dalimi, Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo (Žin., 1994, Nr. 94-1833; 2007, Nr. 12-488) 22 straipsnio 1 dalies 4 punktu, Lietuvos Respublikos geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo įstatymo (Žin., 2006, Nr. 82-3260) 10 straipsnio 7 punktu, Lietuvos Respublikos atsinaujinančių išteklių energetikos įstatymo (Žin., 2011, Nr. 62-2936) 64 straipsnio 1 dalimi bei Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos nuostatų, patvirtintų Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002 m. lapkričio 7 d. nutarimu Nr. 1747 (Žin., 2002, Nr. 109-4819; 2007, Nr. 23-877), 6.10 punktu, Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija (toliau – Komisija) n u t a r i a:

*KEISTA (preambulė):*  
2011 07 01 nutarimu Nr. O3-162 (nuo 2011 07 10)  
(Žin., 2011, Nr. 83-4085)

1. Patvirtinti Ginčų sprendimo ne teisme tvarkos aprašą (pridedama).
2. Pripažinti netekusiais galios:
  - 2.1. Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos 2002 m. lapkričio 27 d. nutarimą Nr. 116 „Dėl ikiteisminės ginčų dėl teisės pasinaudoti tinklais suteikimo sprendimo tvarkos (Dėl išankstinės skundų nagrinėjimo ne teisme tvarkos)“ (Žin., 2002, Nr. 116-5238);
  - 2.2. Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos 2003 m. kovo 18 d. nutarimą Nr. O3-20 „Dėl Išankstinės skundų nagrinėjimo ne teisme tvarkos“ (Žin., 2003, Nr. 29-1225);
  - 2.3. Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos 2007 m. birželio 14 d. nutarimą Nr. O3-41 „Dėl Išankstinės skundų nagrinėjimo ne teisme tvarkos pakeitimo“ (Žin., 2007, Nr. 67-2647).

Komisijos pirmininkė

Diana Korsakaitė

---

PATVIRTINTA  
Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės  
komisijos  
2011 m. balandžio 14 d. nutarimu Nr. O3-75

*NAUJA REDAKCIJA nuo 2013 07 27*  
(Žin., 2013, Nr. 81-4079)

INFOLEX PASTABA: 2013 07 18 nutarimu Nr. O3-315 (Žin., 2013, Nr. 81-4079) nustatyta, kad asmenų skundai ir ginčai su energetikos įmonėmis, priimti nagrinėti iki nutarimo Nr. O3-315 įsigaliojimo dienos, baigiami nagrinėti pagal teisės normas, galiojusias iki nutarimo Nr. O3-315 įsigaliojimo dienos. Ginčo sprendimo ar skundo nagrinėjimo pabaiga laikomas ginčo sprendimo ar skundo nagrinėjimo rezultatus įtvirtinančio Komisijos sprendimo priėmimas.

# IŠANKSTINĖS PRIVALOMOS SKUNDŲ IR GINČŲ NAGRINĖJIMO NE TEISME TVARKOS APRAŠAS

## I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Išankstinės privalomos skundų ir ginčų nagrinėjimo ne teisme tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) reglamentuoja vartotojų ir energetikos įmonių vartojimo ginčų ir ginčų 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, energijos išteklių biržos dalyvių ir kitų asmenų skundų bei ginčų dėl energijos išteklių biržos administravimo, organizavimo ir kitos licencijuojamos energijos išteklių biržos operatoriaus veiklos nagrinėjimą Valstybinėje kainų ir energetikos kontrolės komisijoje (toliau – Komisija). Aprašas taip pat taikomas išankstine skundų ir ginčų nagrinėjimo ne teisme tvarka nagrinėjant vandens tiekėjų ir abonentų (vartotojų) ginčus dėl geriamojo vandens ir nuotekų tvarkymo kainų bei tarifų. Ginčai, susiję su suskystintų gamtinių dujų terminalo projekto įgyvendinimu, nagrinėjami šio Aprašo V skyriuje nustatyta tvarka tais atvejais, kai ginčo šalys abipusiu sutarimu yra nusprendusios taikyti išankstinę nagrinėjimo ne teisme tvarką.

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

3. Vadovaujantis Aprašu taip pat nagrinėjami Aprašo 1 punkte nurodyto pobūdžio vartojimo ginčai, taip pat ginčai, dėl kurių išsprendimo kreipiasi vartotojai ir vartotojų asociacijos ar kitos vartotojų organizacijos (toliau – vartotojų asociacijos), atstovaujančios vartotojų interesams. Vartotojų asociacijos, atstovaudamos vartotojams, nagrinėjant vartojimo ginčus vadovaujantis Aprašu, turi pateikti dokumentų, patvirtinančių, kad jos įregistruotos Juridinių asmenų registre, jų steigimo dokumentuose įrašytas veiklos tikslas – vartotojų teisių ir teisėtų interesų atstovavimas ir gynimas, ir vartotojai, dėl kurių interesų kreipiasi asociacija, yra šios asociacijos nariai arba raštu įgaliojo ją ginti savo interesus, kopijas.

4. Komisija, sprendama vartojimo ginčus ir ginčus, vadovaujasi Lietuvos Respublikos energetikos įstatymu (Žin., 2002, Nr. 56-2224; 2011, Nr. 160-7576), Lietuvos Respublikos elektros energetikos įstatymu (Žin., 2000, Nr. 66-1984; 2004, Nr. 107-3964), Lietuvos Respublikos šilumos ūkio įstatymu (Žin., 2003, Nr. 51-2254; 2007, Nr. 130-5259), Lietuvos Respublikos gamtinių dujų įstatymu (Žin., 2000, Nr. 89-2743; 2007, Nr. 43-1626; 2011, Nr. 87-4186), Lietuvos Respublikos geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo įstatymu (Žin., 2006, Nr. 82-3260), Lietuvos Respublikos atsinaujinančių išteklių energetikos įstatymu (Žin., 2011, Nr. 62-2936), Lietuvos Respublikos suskystintų gamtinių dujų terminalo įstatymu (Žin., 2012, Nr. 68-3466), Lietuvos Respublikos energijos išteklių rinkos įstatymu (Žin., 2012, Nr. 63-3164), kitais įstatymais bei teisės aktais.

5. Skundai dėl Komisijos veiksmais, neveikimu ar administraciniais sprendimais galimai padaryto asmens, nurodyto skunde, teisių ir teisėtų interesų pažeidimo, nagrinėjami Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo (Žin., 1999, Nr. 60-1945; 2006, Nr. 77-2975) nustatyta tvarka. Skundai dėl energetikos įmonių reguliuojamos veiklos sąlygų laikymosi yra nagrinėjami vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu, taip pat Energetikos įmonių reguliuojamos veiklos priežiūros tvarkos aprašu, patvirtintu Komisijos 2012 m. birželio 18 d. nutarimu Nr. O3-155 (Žin., 2012, Nr. 69-3584), ir kitais teisės aktais.

6. Komisija, nagrinėdama vartojimo ginčą ar ginčą, priima:

6.1. procedūrinius sprendimus, kurie priimami nagrinėjant vartojimo ginčą ar ginčą, įskaitant sprendimus atsakyti priimti skundą ar prašymą išspręsti ginčą, palikti skundą ar prašymą išspręsti ginčą nenagrinėtą, nutraukti ar sustabdyti skundo nagrinėjimą arba sustabdyti prašymo išspręsti ginčą nagrinėjimą, ir kitus sprendimus, užkertančius kelią toliau nagrinėti vartojimo ginčą ar ginčą. Procedūriniai sprendimai įforminami Komisijos pirmininko, jo įgaliojoto asmens pasirašytu raštu arba protokoliniu sprendimu, išskyrus procedūrinius sprendimus dėl ginčo nagrinėjimo nutraukimo, kurie įforminami Komisijos nutarimais;

6.2. sprendimus, kurie įforminami nutarimais. Nutarimas priimamas išsprendus ginčą iš esmės;

6.3. sprendimus dėl vartojimo ginčo, kurie įforminami Komisijos pirmininko ar jo įgalioto asmens, kuriam yra pavesta priimti sprendimą, pasirašyta išvada. Komisijos pirmininko ar jo įgalioto asmens pasirašyta išvada pasirašoma išnagrinėjus vartojimo ginčą iš esmės.

7. Visa vartojimo ginčo ir ginčo nagrinėjimo medžiaga, išskyrus vartojimo ginčų ir ginčų, kurie buvo išnagrinėti neviešai, yra vieša ir su ja Susipažinimo su ginčus nagrinėjančių institucijų išnagrinėtų bylų medžiaga taisyklių, patvirtintų Lietuvos Respublikos teisingumo ministro 2007 m. vasario 28 d. įsakymu Nr. 1R-89 (Žin., 2007, Nr. 28-1032), nustatyta tvarka gali susipažinti ir vartojimo ginčo ar ginčo nagrinėjime nedalyvavę asmenys, kiek tai nepažeidžia Aprašo 12.1 punkto nuostatų.

8. Pagrindinės Apraše vartojamos sąvokos:

8.1. **Pareiškėjas** – asmuo, pateikęs Komisijai skundą arba prašymą išspręsti ginčą.

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

8.3. **Prašymas išspręsti ginčą** – rašytinis energetikos įmonės kreipimasis dėl pažeistų teisių ar teisėtų interesų, susijusių su skundžiamos įmonės veikla ar neveikimu 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, geriamojo vandens tiekėjų ir nuotekų tvarkytojų taikomų kainų ir tarifų, gynimo.

8.4. **Procedūrinis sprendimas** – rašytinės formos dokumentas, priimamas atskirais klausimais, kuriais nenagrinėjamas vartojimo ginčas ar ginčas iš esmės. Komisijos procedūriniai sprendimai gali būti įrašomi į posėdžio protokolą.

8.5. **Skundžiama įmonė** – energetikos įmonė, vandens tiekimo ir (ar) nuotekų tvarkymo įmonė, dėl kurios veikslių ar neveikimo yra kilęs vartojimo ginčas ar ginčas.

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

8.7. **Skundas** – rašytinis buitinio vartotojo ar vartotojo kreipimasis į Komisiją, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos jo teisės ar teisėti interesai, ir prašoma juos apginti bei išspręsti vartojimo ginčą.

8.8. **Vartojimo ginčas** – buitinio vartotojo, vartotojo ir skundžiamos įmonės konfliktas, kylantis iš vartojimo sutartinių teisinių santykių, kuris grindžiamas pažeistais buitinio vartotojo ar vartotojo teisiniais interesais.

8.9. **Ginčas** – energetikos įmonės ir skundžiamos įmonės konfliktas, kylantis iš komercinių sutartinių teisinių santykių, kuris grindžiamas pažeistais energetikos įmonės teisiniais interesais.

9. Kitos Apraše vartojamos sąvokos suprantamos taip, kaip nurodyta Lietuvos Respublikos energetikos įstatyme, Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatyme (Žin., 2000, Nr. 85-2581; 2007, Nr. 12-488), Lietuvos Respublikos geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo įstatyme bei kituose teisės aktuose.

## II. VARTOJIMO GINČO AR GINČO NAGRINĖJIME DALYVAUJANČIŲ ASMENŲ TEISĖS BEI PAREIGOS

### KOMISIJS TEISĖS IR PAREIGOS

10. Komisija turi teisę:

10.1. gauti iš vartojimo ginčo ar ginčo šalių, kitų suinteresuotų asmenų, dalyvaujančių vartojimo ginčo ar ginčo nagrinėjime, visą su vartojimo ginčo ar ginčo nagrinėjimu susijusią informaciją;

10.2. kvieisti į žodinio vartojimo ginčo ar ginčo nagrinėjimo posėdžius liudytojus, specialistus, ekspertus ar vertėjus;

10.3. sujungti kelis Komisijos žinioje esančius vienarūšius vartojimo ginčus ar ginčus, kuriuose dalyvauja tos pačios vartojimo ginčo ar ginčo šalys, arba yra keli vartojimo ginčai ar ginčai pagal vieno pareiškėjo prašymus išspręsti vartojimo ginčą ar ginčą skirtingoms skundžiamoms įmonėms ar pagal skirtingų pareiškėjų prašymus išspręsti vartojimo ginčą ar ginčą tai pačiai skundžiamai įmonei, jeigu, Komisijos nuomone, vartojimo ginčus ar ginčus sujungus, jie bus išnagrinėti greičiau ir efektyviau;

10.4. siūlyti vartojimo ginčo ar ginčo šalims taikiai išspręsti vartojimo ginčą ar ginčą;

10.5. gauti iš valstybės ir savivaldybės institucijų, įstaigų, įmonių, organizacijų ar kitų asmenų vartojimo ginčui ar ginčui nagrinėti reikalingą informaciją;

10.6. priimti procedūrinius sprendimus;

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

10.8. pratęsti vartojimo ginčo ar ginčo nagrinėjimo terminą;

10.9. nagrinėjant vartojimo ginčą ar ginčą naudoti su vartojimo ginču ar ginčo nagrinėjimu susijusią kitais tikslais Komisijoje gautą informaciją;

10.10. įpareigoti skundžiamą energetikos įmonę atitinkamai gražinti ir (ar) kompensuoti vartotojo patirtas pagrįstas išlaidas ar jų dalį, susijusias su vartojimo ginčo nagrinėjimu, kai yra patenkinti ar iš dalies patenkinti vartotojo reikalavimai.

*KEISTA:*

*2014 03 24 nutarimu Nr. O3-89 (nuo 2014 03 27)*

*(TAR, 2014, Nr. 2014-03523)*

10.11. kitas įstatymuose bei kituose teises aktuose nustatytas teises.

*KEISTA:*

*2014 03 24 nutarimu Nr. O3-89 (nuo 2014 03 27)*

*(TAR, 2014, Nr. 2014-03523)*

11. Komisija privalo:

11.1. išnagrinėti vartojimo ginčą ar ginčą nešališkai, objektyviai, skaidriai, veiksmingai ir per įmanomai trumpiausią terminą;

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

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

11.4. priimdama sprendimą dėl pareiškėjo skunde ar prašyme išspręsti ginčą pateiktų reikalavimų pagrįstumo ir jų patenkinimo, įvertinti vartotojo patirtas ir prašomas gražinti ir (ar) kompensuoti išlaidas, susijusias su vartojimo ginčo nagrinėjimu.

*KEISTA:*

*2014 03 24 nutarimu Nr. O3-89 (nuo 2014 03 27)*

*(TAR, 2014, Nr. 2014-03523)*

11.5. vykdyti kitas pareigas, kurias nustato šis Aprašas bei kiti teisės aktai.

*KEISTA:*

*2014 03 24 nutarimu Nr. O3-89 (nuo 2014 03 27)*

*(TAR, 2014, Nr. 2014-03523)*

## **ŠALIŲ, KITŲ SUINTERESUOTŲ ASMENŲ, DALYVAUJANČIŲ VARTOJIMO GINČO AR GINČO NAGRINĖJIME, TEISĖS IR PAREIGOS**

12. Nagrinėjant vartojimo ginčus ar ginčus, šalys, kiti suinteresuoti asmenys ir asmenys, dalyvaujantys nagrinėjant vartojimo ginčą ar ginčą, turi teisę:

12.1. susipažinti su vartojimo ginčo ar ginčo nagrinėjimo medžiaga, išskyrus medžiagą, kuri yra valstybės, tarnybos 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 ir nuorašus;

12.2. teikti Komisijai įrodymus, paaiškinimus, prašymus;

12.3. gauti Komisijos sprendimų, priimtų nagrinėjant vartojimo ginčą ar ginčą, nuorašus;

12.4. Komisijai leidus, kviestiti savo iniciatyva ir sąskaita į žodinio vartojimo ginčo ar ginčo nagrinėjimo posėdį liudytojus, specialistus, ekspertus ir vertėjus;

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

12.6. naudotis kitomis teisėmis, kurias suteikia teisės aktai ir Aprašas.

12<sup>1</sup>.

*KEISTA:*

*2014 03 24 nutarimu Nr. O3-89 (nuo 2014 03 27)*

*(TAR, 2014, Nr. 2014-03523)*

Vartotojas turi teisę reikalauti skundžiamos energetikos įmonės grąžinti ir (ar) kompensuoti vartotojo patirtas išlaidas ar jų dalį, susijusias su vartojimo ginčo nagrinėjimu, pateikdamas tokį reikalavimą pagrindžiančius įrodymus.

13. Vartojimo ginčo ar ginčo šalis visada turi teisę susipažinti su skundo ar prašymo išspręsti ginčą atsiliepimo tekstu.

14. Per 10 kalendorinių dienų nuo skundo ar prašymo išspręsti ginčą išsiuntimo Komisijai pareiškėjas turi teisę pakeisti skundo ar prašymo išspręsti ginčą pagrindą arba dalyką pateikdamas Komisijai rašytinį prašymą.

15. Pareiškėjas taip pat turi teisę raštu atsisakyti skundo ar prašymo išspręsti ginčą. Rašytiniame prašyme turi būti nurodyta, kad pareiškėjui yra žinomos skundo ar prašymo išspręsti ginčą atsisakymo pasekmės. Kai skundo ar prašymo išspręsti ginčą atsisakoma žodiniame vartojimo ginčo ar ginčo nagrinėjimo posėdyje, pareiškėjui išaiškinamos skundo ar prašymo išspręsti ginčą atsisakymo pasekmės, o pareiškėjo žodinis pareiškimas įrašomas į posėdžio protokolą.

16. Vartojimo ginčo ar ginčo šalys gali užbaigti vartojimo ginčo ar ginčo nagrinėjimą taikiai.

17. Vartojimo ginčo ar ginčo šalys, kiti suinteresuoti asmenys ir asmenys, dalyvaujantys nagrinėjant vartojimo ginčą ar ginčą, privalo sąžiningai naudotis savo teisėmis.

18. Vartojimo ginčo ar ginčo šalys, kiti suinteresuoti asmenys ir asmenys, dalyvaujantys nagrinėjant vartojimo ginčą ar ginčą, privalo nustatyti laiku atvykti į žodinį vartojimo ginčo ar ginčo nagrinėjimo posėdį, o negalėdami jame dalyvauti, iš anksto pranešti apie negalėjimą dalyvauti posėdyje ir nurodyti nedalyvavimo priežastis.

19. Vartojimo ginčo ar ginčo šalys, kiti suinteresuoti asmenys ir asmenys, dalyvaujantys nagrinėjant vartojimo ginčą ar ginčą, turi teisę teikti įrodymus, paaiškinimus, argumentus ir samprotavimus Komisijai, prieštarauti kitos šalies ar kitų suinteresuotų asmenų ir asmenų, dalyvaujančių nagrinėjant vartojimo ginčą ar ginčą, prašymams, argumentams ir samprotavimams, gauti Komisijos sprendimų dėl vartojimo ginčo ar ginčo nuorašus.

20. Vartojimo ginčo ar ginčo šalys, kiti suinteresuoti asmenys, dalyvaujantys nagrinėjant vartojimo ginčą ar ginčą, teikdami Komisijai prašymus, įrodymus, paaiškinimus ir kitą su vartojimo ginčo ar 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 vartojimo ginčą ar ginčą rašytinio proceso tvarka, apie tai Komisija ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo asmens prašymo gavimo informuoja asmenį pateikusį informaciją. Žodinio vartojimo ginčo ar ginčo nagrinėjimo proceso metu pateiktas prašymas pripažinti informaciją konfidencialia išnagrinėjamas iš karto, o atitinkamas procedūrinis sprendimas fiksuojamas posėdžio protokole.

21. Vartojimo ginčo ar ginčo šalys, kiti suinteresuoti asmenys ir asmenys, dalyvaujantys nagrinėjant vartojimo ginčą ar ginčą, norėdami susipažinti su vartojimo ginčo ar ginčo nagrinėjimo medžiaga, turi pateikti Komisijai asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą ir įgaliojimą, patvirtinantį asmens teisę atstovauti vartojimo ginčo ar ginčo šaliai, bei pasirašyti išduodamos susipažinti vartojimo ginčo ar ginčų nagrinėjimo medžiagos apskaitos žurnale. Susipažįstantis su vartojimo ginčo ar 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 vartojimo ginčo ar ginčo nagrinėjimo medžiagos dokumentus. Susipažinus, vartojimo ginčo ar ginčo nagrinėjimo medžiaga turi būti grąžinta atsakingam asmeniui, kuris ją patikrina ir užpildo išduodamos susipažinti vartojimo ginčų ar ginčų nagrinėjimo medžiagos apskaitos žurnalą.

### **III. SKUNDO IR PRAŠYMO IŠSPRĘSTI GINČĄ ATSISAKYMO PRIIMTI NAGRINĖTI PAGRINDAI**

22. Atsisakymas priimti skundą ar prašymą išspręsti ginčą pareiškėjui nekliudo vėl kreiptis į Komisiją su tuo pačiu skundu ar prašymu išspręsti ginčą, jeigu yra pašalintos arba išnyko aplinkybės, kliudžiusios priimti skundą ar prašymą išspręsti ginčą. Komisija atsisako priimti skundą ar prašymą išspręsti ginčą, jeigu:

22.1. ji neturi įgaliojimų priimti sprendimą dėl pareiškėjo skunde ar prašyme išspręsti ginčą nurodytų reikalavimų. Šiuo atveju Komisija ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo skundo ar prašymo gavimo perduoda jį kitam viešojo administravimo subjektui nagrinėti pagal kompetenciją;

22.2. yra įsigaliojęs Komisijos, teismo ar arbitražo sprendimas, priimtas vartojimo ginčo ar ginčo tarp tų pačių šalių, dėl to paties dalyko ir tuo pačiu pagrindu, arba yra įsigaliojęs Komisijos sprendimas, teismo nutartis ar arbitražo sprendimas priimti pareiškėjo (ieškovo) pateiktą skundo ar prašymo išspręsti ginčą atsisakymą, arba patvirtinti vartojimo ginčo ar ginčo šalių taikos sutartį. Šiuo atveju Komisija ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo skundo ar prašymo išspręsti ginčą gavimo raštu informuoja pareiškėją apie atsisakymą nagrinėti vartojimo ginčą ar ginčą ir nurodo atsisakymo pagrindą;

22.3. tų pačių šalių vartojimo ginčą ar ginčą dėl to paties dalyko ir tuo pačiu pagrindu nagrinėja kita ginčus nagrinėjanti institucija ar teismas. Šiuo atveju pareiškėjo skundas ar prašymas išspręsti ginčą per 5 darbo dienas nuo jo gavimo Komisijoje dienos grąžinamas pareiškėjui ir nurodomas grąžinimo pagrindas;

22.4. šalys yra sudariusios susitarimą perduoti tą vartojimo ginčą ar ginčą nagrinėti arbitražui ir skundžiama įmonė prieštarauja, kad vartojimo ginčą ar ginčą nagrinėtų Komisija, ir reikalauja laikytis arbitražo susitarimo, išskyrus vartojimo ginčus ar ginčus, kurie pagal įstatymus negali būti nagrinėjami arbitraže;

22.5. asmens vardu skundą ar prašymą išspręsti ginčą padavė neįgaliotas asmuo.

### **IV. VARTOJIMO GINČŲ NAGRINĖJIMAS KOMISIJOJE**

#### **SKUNDO PATEIKIMAS, SKUNDO FORMOS IR TURINIO REIKALAVIMAI. SKUNDO PRIĖMIMAS IR PERDAVIMAS NAGRINĖTI**

23. Skundai Komisijai siunčiami paštu, elektroniniu paštu ar įteikiami asmeniškai.

24. Asmenų priėmimo vietos adresas ir telefonų numeriai skelbiami Komisijos interneto tinklalapyje. Skundai nurodytoje vietoje priimami darbo dienomis visą Komisijos darbo dienos laiką. Komisija taip pat skelbia apie papildomas skundų priėmimo valandas, kai galima kreiptis pasibaigus Komisijos darbo dienos laikui.

25. Skundas laikomas pateiktu jo gavimo Komisijoje dieną.

26. Komisijai pateiktame skunde turi būti nurodyta:

26.1. Komisijos pavadinimas;

- 26.2. pareiškėjo vardas, pavardė (pavadinimas), asmens kodas, gyvenamoji vieta (buveinė), telefono numeris, taip pat atstovo, jei jis yra, vardas, pavardė, adresas ir telefono numeris;
- 26.3. skundžiamos įmonės pavadinimas, buveinės adresas;
- 26.4. konkretus skundžiamas veiksmas ar neveikimas;
- 26.5. pareiškėjo reikalavimas ir aplinkybės, kuriomis jis grindžiamas;
- 26.6. pridedamų dokumentų sąrašas;
- 26.7. informacija, ar vartojimo ginčas tarp tų pačių šalių, dėl to paties dalyko ir tuo pačiu pagrindu nėra nagrinėjamas ar nebuvo išspręstas kitoje skundus nagrinėjančioje institucijoje;
- 26.8. pareiškėjo informacija apie tai, ar teismas nėra priėmęs sprendimo dėl skundžiamo veiksmo ar neveikimo;
- 26.9. skundo surašymo vieta ir data.
27. Skundą pasirašo pareiškėjas ar jo atstovas. Prie atstovo paduodamo skundo turi būti pridedamas teisės aktų nustatyta tvarka įformintas įgaliojimas ar kitas dokumentas, patvirtinantis atstovo įgaliojimus.
28. Skundas turi būti surašytas valstybine kalba. Kartu su skundu pateikiami dokumentai užsienio kalba turi būti išversti į lietuvių kalbą. Ne valstybine kalba pateikti dokumentai gali būti nevertinami.
29. Jeigu pateiktas skundas neatitinka Aprašo 26 punkto reikalavimų arba nepateikti Aprašo 27 punkte nustatytus reikalavimus atitinkantys dokumentai, arba Komisija mano, jog būtina patikslinti vartojimo ginčo esmę ar skundo reikalavimus, pateikti papildomus dokumentus ar duomenis, Komisija raštu informuoja pareiškėją apie šalintinus skundo trūkumus ir nustato ne trumpesnę nei 5 darbo dienų terminą jiems pašalinti. Jeigu pareiškėjas per Komisijos nustatytą terminą įvykdo Komisijos nurodymus, skundas laikomas paduotu nuo trūkumų pašalinimo dienos ir nuo tos dienos pradedamas skaičiuoti skundo nagrinėjimo terminas. Pareiškėjui per nustatytą terminą neįvykdžius nurodymų, Komisija palieka skundą nenagrinėtą, išskyrus tuos atvejus, kai pateikto skundo trūkumai nėra esminiai ir nesudaro kliūčių toliau nagrinėti vartojimo ginčą.
30. Skundo nagrinėjimo terminas pradedamas skaičiuoti nuo jo priėmimo Komisijoje dienos, išskyrus Aprašo 29 punkte nurodytus atvejus.

### **SKUNDO PRIĖMIMAS IR PERDAVIMAS NAGRINĖTI**

31. Skundai priimami ir registruojami Komisijos darbo reglamente nustatyta tvarka. Skundo priėmimo faktas pareiškėjui gali būti patvirtinamas raštu, nurodant antrajame skundo egzemplioriuje (kopijoje) skundo įregistravimo datą, numerį.
32. Ant priimto skundo dedamas registracijos spaudas, jame įrašoma skundo gavimo data ir registracijos numeris.
33. Asmeniui, asmeniškai pateikusiam skundą, įteikiama spaudu (gavimo data ir registracijos numeris) pažymėta jo skundo kopija.
34. Atsakymai į skundus, pateiktus elektroniniu paštu ir pasirašytus elektroniniu parašu, pateikiami pareiškėjo elektroniniu paštu, o pareiškėjo pageidavimu – siunčiami paštu skunde nurodytu adresu arba įteikiami asmeniškai.
35. Skundai, kuriuose nenurodytas asmens vardas, pavardė ar pavadinimas, adresas arba asmens nepasirašyti, Komisijos arba jo įgalioto pareigūno ar valstybės tarnautojo sprendimu gali būti nenagrinėjami. Apie sprendimą nenagrinėti skundo pranešama asmeniui ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo skundo gavimo dienos, išskyrus atvejus, kai skunde nenurodyta jokių asmens kontaktinių duomenų.

### **VARTOJIMO GINČO NAGRINĖJIMAS RAŠYTINIO PROCESO TVARKA**

36. Užregistruotas skundas perduodamas nagrinėti Komisijos padaliniams, valstybės tarnautojams ar darbuotojams pagal kompetenciją. Nagrinėti vartojimo ginčą neturi teisės valstybės

pareigūnas, valstybės tarnautojas ar darbuotojas, jeigu yra Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 25 straipsnyje nurodyti nusišalinimo pagrindai.

37. Vartojimo ginčas išnagrinėjamas ne vėliau kaip per 30 kalendorinių dienų nuo jo priėmimo Komisijoje datos, išskyrus tuos atvejus, kai dėl išimtinių aplinkybių (pavyzdžiui, daug įrodymų, sudėtingos vartojimo ginčo aplinkybės) vartojimo ginčui išnagrinėti reikia daugiau laiko. Šį terminą pratęsti turi teisę Komisijos pirmininkas ar jo įgaliotas asmuo, kuriam yra pavesta priimti sprendimą dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo, motyvuotu procedūriniu sprendimu ne ilgesniam kaip 20 kalendorinių dienų terminui, tais atvejais, kai dėl išimtinių aplinkybių (pavyzdžiui, daug įrodymų, sudėtingos vartojimo ginčo aplinkybės) vartojimo ginčui išnagrinėti reikia daugiau laiko.

38. Valstybės tarnautojas ar darbuotojas išnagrinėja pareiškėjo skundą, įvertina pareiškėjo skunde nurodytas aplinkybes, pateiktus įrodymus bei pareiškėjo skundo reikalavimų pagrįstumą ir surašo išsamų išvados dėl vartojimo ginčo projektą, kuris teikiamas derinti tiesioginiam vadovui ir kitiems Komisijos padaliniams pagal kompetenciją.

39. Išvados dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo projekte turi būti nurodytos faktinės aplinkybės, nustatytos vartojimo ginčo nagrinėjimo metu, teisės aktai, kuriais vadovaujantis parengtas išvados dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo projektas, išvados dėl pareiškėjo skunde nurodytų reikalavimų.

40. Suderintas išvados dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo projektas perduodamas Komisijos pirmininkui ar jo įgaliotam asmeniui, kuriam yra pavesta priimti sprendimą dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo.

41. Komisijos pirmininkas ar jo įgaliotas asmuo, kuriam yra pavesta priimti sprendimą dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo, įvertinęs pateiktą išvados dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo projektą priima sprendimą dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo, arba, esant sudėtingiems klausimams, priima procedūrinį sprendimą teikti išvados dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo projektą svarstyti Komisijos posėdyje – tokiu atveju *mutatis mutandis* taikomos Aprašo 80–107 punktų nuostatos.

## **VARTOJIMO GINČO NAGRINĖJIMAS ŽODINIO PROCESO TVARKA**

42. Esant vartojimo ginčo šalių ar kitų suinteresuotų asmenų prašymui ar Komisijos pirmininko arba jo įgalioto asmens, kuriam yra pavesta priimti sprendimą dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo, iniciatyva vartojimo ginčas nagrinėjamas posėdyje žodinio proceso tvarka.

43. Vartojimo ginčo nagrinėjimo žodinio proceso tvarka tikslas yra išsiaiškinti skundo reikalavimo esmę ir su juo susijusias aplinkybes.

44. Komisijos pirmininkas ar jo įgaliotas asmuo, kuriam yra pavesta priimti sprendimą dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo, prieš 5 darbo dienas praneša pareiškėjui, skundžiamai įmonei ar suinteresuotiems asmenims apie posėdį. Jų neatvykimas nekliudo nagrinėti vartojimo ginčą.

45. Jei pareiškėjas (jo atstovas), kuriam buvo tinkamai pranešta apie posėdžio vietą ir laiką, neatvyksta į žodinį vartojimo ginčo nagrinėjimo posėdį be pateisinamos priežasties, Komisijos pirmininko ar jo įgalioto asmens, kuriam yra pavesta priimti sprendimą dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo, procedūriniu sprendimu žodinė vartojimo ginčo nagrinėjimo procedūra sustabdoma ir vartojimo ginčo nagrinėjimas tęsiamas rašytinio proceso tvarka. Jeigu skundžiama įmonė (jos atstovas), kuriai buvo tinkamai pranešta apie posėdžio laiką ir vietą, neatvyksta į žodinį vartojimo ginčo nagrinėjimo posėdį, tai netrukdo nagrinėti vartojimo ginčo žodinio proceso tvarka tik tuo atveju, jei žodiniame vartojimo ginčo nagrinėjimo posėdyje dalyvauja pareiškėjas (jo atstovas).

46. Vartojimo ginčo nagrinėjimas posėdyje yra viešas, išskyrus atvejus, kuomet siekiama apsaugoti valstybės, tarnybos ar komercinės paslaptis arba užtikrinti fizinio asmens teisę į privataus gyvenimo neliečiamumą. Komisijos pirmininkas ar jo įgaliotas asmuo, kuriam yra pavesta priimti sprendimą dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo, nusprendžia nagrinėti vartojimo ginčą uždarame posėdyje.

47. Vartojimo ginčo nagrinėjimas žodinio proceso posėdyje vyksta lietuvių kalba.

48. Posėdžiui pirmininkauja Komisijos pirmininkas ar jo įgaliotas asmuo, kuriam yra pavesta priimti sprendimą dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo.



49. Vartojimo ginčo nagrinėjimo žodinio proceso metu, t. y. posėdyje dalyvauja skundą nagrinėjantis Komisijos valstybės tarnautojas ar darbuotojas, taip pat kitų Komisijos padalinių atstovai pagal kompetenciją ir Komisijos pirmininkas ar jo įgaliotas asmuo, kuriam yra pavesta priimti sprendimą dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo.

50. Posėdžio pirmininkas pradeda posėdį paskelbdamas, koks skundas nagrinėjamas, kas atvyko į posėdį. Posėdžio pirmininkas nustato atvykusiųjų tapatybę, patikrina atstovų įgaliojimus.

51. Vartojimo ginčo nagrinėjimo žodinio proceso posėdžio metu išklausomas skundą nagrinėjančio Komisijos valstybės tarnautojo ar darbuotojo pranešimas ir asmenų, dalyvaujančių posėdyje, pasisakymai dėl vartojimo ginčo esmės ir skundo reikalavimo.

52. Išnagrinėjus skundo reikalavimo esmę ir vartojimo ginčui nagrinėti reikšmingas aplinkybes, posėdžio pirmininkas paskelbia vartojimo ginčo nagrinėjimą žodinio proceso tvarka baigtu ir praneša terminą, per kurį Komisijos pirmininkas ar jo įgaliotas asmuo, kuriam yra pavesta priimti sprendimą dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo, priims sprendimą.

53. Vartojimo ginčo nagrinėjimo žodinio proceso tvarka posėdžio metu posėdžio sekretorius rašo posėdžio protokolą, *mutatis mutandis* atitinkantį Aprašo 83–89 punktų reikalavimus. Posėdžio protokole turi būti nurodyti posėdyje dalyvaujančių asmenų pareiškimai, paaiškinimai, nuomonės, išvados ir pasiūlymai dėl svarstomų posėdyje klausimų.

54. Išnagrinėjus vartojimo ginčą, Komisijos valstybės tarnautojas ar darbuotojas įvertina pareiškėjo skunde nurodytas ir vartojimo ginčo nagrinėjimo žodinio proceso metu nustatytas aplinkybes, pateiktus įrodymus bei pareiškėjo reikalavimo pagrįstumą ir surašo išsamų išvados dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo projektą, kuris teikiamas derinti tiesioginiam vadovui ir kitiems Komisijos padaliniams pagal kompetenciją.

55. Suderintas išvados dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo projektas perduodamas Komisijos pirmininkui ar jo įgaliotam asmeniui, kuriam yra pavesta priimti sprendimą dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo.

## **SPRENDIMO PRIĖMIMAS**

56. Atsižvelgiant į turimus įrodymus, vartojimo ginčas privalo būti išnagrinėtas ir sprendimas priimtas Aprašo 37 punkte nurodytais terminais.

57. Jei vartojimo ginčas nagrinėjamas žodinio proceso tvarka, sprendimas priimamas ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo paskutinio vartojimo ginčo nagrinėjimo žodinio nagrinėjimo posėdžio dienos.

58. Sprendimas įforminamas išvada dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo, kuri išdėstoma raštu, ir pasirašomas Komisijos pirmininko ar jo įgalioto asmens, kuriam yra pavesta priimti sprendimą dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo.

59. Išvadoje dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo privalo būti nurodyta:

59.1. išvados priėmimo data ir vieta;

59.2. išvadą priėmusios institucijos pavadinimas;

59.3. vartojimo ginčo šalys ir kiti suinteresuoti asmenys;

59.4. skundo reikalavimai ir jų esmė;

59.5. vartojimo ginčo šalių, jų atstovų ir kitų suinteresuotų asmenų paaiškinimai tais atvejais, kai skundas nagrinėtas žodinio proceso tvarka;

59.6. įstatymai ir kiti teisės aktai, kuriais vadovautasi priimant sprendimą, kiti teisiniai argumentai;

59.7. skundo reikalavimo ir vartojimo ginčo įvertinimas;

59.8. Komisijos pirmininko ar jo įgalioto asmens, kuriam yra pavesta priimti sprendimą dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo, priimtas vienas iš šio Aprašo 60 punkte nurodytų sprendimų.

60. Komisijos pirmininkas ar jo įgaliotas asmuo, kuriam yra pavesta priimti sprendimą dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo, išnagrinėjęs pareiškėjo skundą ir išsprendęs vartojimo ginčą, priima vieną iš šių sprendimų:

60.1. pripažinti pareiškėjo skundo reikalavimus pagrįstais ir patenkinti pareiškėjo skundą;

60.2. pripažinti pareiškėjo skundo reikalavimus pagrįstais iš dalies ir patenkinti pareiškėjo skundą iš dalies;

60.3. pripažinti pareiškėjo skundo reikalavimus nepagrįstais ir atmesti pareiškėjo skundą.

61. Komisijos pirmininkas ar jo įgaliotas asmuo, kuriam yra pavesta priimti sprendimą dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo, sprendimą priima atsižvelgdamas į vartojimo ginčo nagrinėjimo metu įvertintas aplinkybes ir jas pagrindžiančius įrodymus.

62. Komisijos pirmininko ar jo įgalioto asmens, kuriam yra pavesta priimti sprendimą dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo, pasirašyta išvada dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo per 2 darbo dienas nuo išvados dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo pasirašymo išsiunčiama pareiškėjui ir skundžiamai įmonei bei kitiems suinteresuotiems asmenims, dalyvaujantiems vartojimo ginčo nagrinėjime. Kai sprendimo įgyvendinimas susijęs su kitų valstybės ar savivaldybių institucijų veikla, apie sprendimą informuojama ir suinteresuota valstybės ar savivaldybės institucija.

63. Išvada dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo yra vieša, kiek tai nepažeidžia valstybės, tarnybos, komercinės paslapties ar fizinio asmens privataus gyvenimo neliečiamumo. Komisijos pirmininkas ar jo įgaliotas asmuo, kuriam yra pavesta priimti sprendimą dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo, turi užtikrinti, kad sprendime nebūtų paviestina vartojimo ginčo šalių, kitų suinteresuotų asmenų, dalyvaujančių vartojimo ginčo nagrinėjime, pateikta ir Komisijos pripažinta konfidenciali informacija. Sprendimo tekste išdėstytos teisės aiškinimo taisyklės visais atvejais yra viešos.

## **V. GINČO NAGRINĖJIMAS KOMISIJOJE**

### **PRAŠYMO IŠSPRĘSTI GINČĄ PATEIKIMAS, PRAŠYMO IŠSPRĘSTI GINČĄ TURINIO IR FORMOS REIKALAVIMAI**

64. Prašymai išspręsti ginčą Komisijai siunčiami paštu, elektroniniu paštu ar įteikiami asmeniškai.

65. Asmenų priėmimo vietos adresas ir telefonų numeriai skelbiami Komisijos interneto tinklalapyje. Prašymai išspręsti ginčą nurodytoje vietoje priimami darbo dienomis visą Komisijos darbo dienos laiką. Komisija taip pat skelbia apie papildomas prašymų išspręsti ginčą priėmimo valandas, kai galima kreiptis pasibaigus Komisijos darbo dienos laikui.

66. Prašymai išspręsti ginčą priimami ir registruojami Komisijos darbo reglamente nustatyta tvarka. Prašymo išspręsti ginčą priėmimo faktas pareiškėjui gali būti patvirtinamas raštu, nurodant antrajame prašymo išspręsti ginčą egzemplioriuje (kopijoje) prašymo išspręsti ginčą įregistravimo datą, numerį.

67. Prašymas išspręsti ginčą laikomas pateiktu jo gavimo Komisijoje dieną.

68. Komisijai pateiktame prašyme išspręsti ginčą turi būti nurodyta:

68.1. Komisijos pavadinimas;

68.2. pareiškėjo vardas, pavardė (pavadinimas), asmens kodas, gyvenamoji vieta (buveinė), telefono numeris, taip pat atstovo, jei jis yra, vardas, pavardė, adresas ir telefono numeris;

68.3. skundžiamos įmonės pavadinimas, buveinės adresas;

68.4. konkretus skundžiamas veiksmas ar neveikimas;

68.5. pareiškėjo reikalavimas ir aplinkybės, kuriomis jis grindžiamas;

68.6. informacija apie kreipimąsi į skundžiamą įmonę;

68.7. informacija, ar tų pačių šalių ginčas dėl to paties dalyko ir tuo pačiu pagrindu nėra nagrinėjamas ar nebuvo išnagrinėtas kitoje ginčus nagrinėjančioje institucijoje;

68.8. pareiškėjo informacija apie tai, ar teismas nėra priėmęs sprendimo dėl skundžiamo veiksmo ar neveikimo;

68.9. pridedamų dokumentų sąrašas. Turi būti pateikti visi pareiškėjo turimi, su prašymo išspręsti ginčą dalyku susiję, dokumentai, ar jų kopijos;

68.10. prašymo išspręsti ginčą surašymo vieta ir data.

69. Prašymą išspręsti ginčą pasirašo pareiškėjas ar jo atstovas. Prie atstovo paduodamo prašymo turi būti pridedamas teisės aktų nustatyta tvarka įformintas įgaliojimas ar kitas dokumentas, patvirtinantis atstovo įgaliojimus.

70. Prašymas išspręsti ginčą turi būti surašytas valstybine kalba. Kartu su prašymu išspręsti ginčą pateikiami dokumentai užsienio kalba turi būti išversti į lietuvių kalbą. Ne valstybine kalba pateikti dokumentai gali būti nevertinami.

71. Jeigu pateiktas prašymas išspręsti ginčą neatitinka Aprašo 68 punkto reikalavimų arba nepateikti Aprašo 69 punkte nustatytus reikalavimus atitinkantys dokumentai, arba Komisija mano, jog būtina patikslinti prašymo išspręsti ginčą esmę, pateikti papildomus dokumentus ar duomenis, Komisija raštu informuoja pareiškėją apie šalintinus prašymo išspręsti ginčą trūkumus ir nustato ne trumpesnę nei 5 darbo dienų terminą jiems pašalinti. Jeigu pareiškėjas per Komisijos nustatytą terminą įvykdo Komisijos nurodymus, prašymas išspręsti ginčą laikomas paduotu nuo trūkumų pašalinimo dienos ir nuo tos dienos pradėdamas skaičiuoti prašymo išspręsti ginčą nagrinėjimo terminas. Pareiškėjui per nustatytą terminą neįvykdžius nurodymų, Komisija palieka prašymą išspręsti ginčą nenagrinėtą, išskyrus tuos atvejus, kai pateikto prašymo išspręsti ginčą trūkumai nėra esminiai ir nesudaro kliūčių toliau nagrinėti ginčą.

72. Prašymo išspręsti ginčą nagrinėjimo terminas pradėdamas skaičiuoti nuo jo priėmimo Komisijoje dienos, išskyrus Aprašo 71 punkte nurodytus atvejus. Apie prašymo išspręsti ginčą priėmimą nagrinėti Komisijoje pareiškėjui pranešama per 5 darbo dienas nuo reikalavimus atitinkančio prašymo išspręsti ginčą priėmimo.

### **PASIRUOŠIMAS GINČO NAGRINĖJIMUI**

73. Komisija, priėmusi Aprašo 68 ir 69 punktų reikalavimus atitinkantį prašymą išspręsti ginčą, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo išspręsti ginčą priėmimo pranešimą apie gautą prašymą išspręsti ginčą ir jo kopiją išsiunčia skundžiamai įmonei ir pasiūlo ginčą išspręsti taikiai. Nesutikdama spręsti ginčo taikiai skundžiama įmonė per 15 kalendorinių dienų nuo pasiūlymo išspręsti ginčą taikiai gavimo pateikia Komisijai motyvuotą paaiškinimą ir jį pagrindžiančius įrodymus.

74. Komisija nenagrinėja ginčo, jeigu skundžiama įmonė per nustatytą terminą pasiūlo ginčą spręsti taikiai ir pareiškėjas su tuo sutinka arba per Komisijos nustatytą terminą nenurodo, kad nesutinka su tokiu ginčo sprendimo būdu. Jeigu pareiškėjas nesutinka su skundžiamos įmonės siūlomu taikiu ginčo sprendimo būdu, jis per 5 kalendorines dienas nuo skundžiamos įmonės atsakymo gavimo dienos apie tai informuoja Komisiją.

75. Komisija bet kurioje ginčo nagrinėjimo stadijoje turi teisę pakartotinai pasiūlyti ginčo šalims išspręsti ginčą taikiai.

76. Skundžiama įmonė, Aprašo 75 punkte nustatyta tvarka gavusi Komisijos persiūtą pranešimą apie pateiktą pareiškėjo prašymą išspręsti ginčą, per 15 kalendorinių dienų nuo pareiškėjo prašymo išspręsti ginčą gavimo dienos privalo raštu pateikti Komisijai motyvuotus paaiškinimus dėl prašymo išspręsti ginčą ir juos pagrindžiančius įrodymus arba informuoti pareiškėją ir Komisiją apie tai, kad sutinka spręsti iškilusį ginčą taikiai.

77. Prieš pradėdama ginčo sprendimą iš esmės Komisija:

77.1. paskiria pranešėją, atsakingą už visos su ginču susijusios medžiagos rinkimą ir pristatymą Komisijai posėdžio metu;

77.2. įpareigoja ginčo šalis pateikti reikalingus įrodymus, papildomus paaiškinimus, nustato šių nurodymų įvykdymo terminą bei nurodo jų neįvykdymo nustatytu laiku padarinius;

77.3. sprendžia dėl kreipimosi į ginčo šalis, suinteresuotus asmenis, dalyvaujančius ginčo sprendime, kitas valstybės ir savivaldybės institucijas, įstaigas ar įmones dėl papildomos informacijos ar dokumentų (jeigu minėti subjektai jais disponuoja), reikalingų ginčo nagrinėjimo procedūrai, pateikimo bei ginčo šalių ar suinteresuotų asmenų nustatytu laiku atvykimo į Komisiją pateikti paaiškinimų;

77.4. sprendžia dėl kreipimosi į kitas valstybės ir savivaldybės institucijas, įstaigas ar įmones, ekspertus dėl išvados dėl pareiškėjo prašyme išspręsti ginčą nurodytų reikalavimų, skundžiamos įmonės pateiktų paaiškinimų pateikimo ar kitokios būtinos pagalbos suteikimo. Šiuo atveju ginčo nagrinėjimo terminas pratęsiamas tiek dienų, kiek laukiama kompetentingo subjekto atsakymo;

77.5. atlieka kitus veiksmus, reikalingus pasiruošti ginčo nagrinėjimo procedūrai.

78. Nagrinėti ginčą neturi teisės valstybės pareigūnas, valstybės tarnautojas ar darbuotojas, jeigu yra Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 25 straipsnyje nurodyti nusišalinimo pagrindai.

79. Ginčo nagrinėjimo procedūra atliekama rašytinio proceso tvarka, išskyrus atvejus, kai bet kurios iš ginčo šalių ar kitų suinteresuotų asmenų prašymu, pateiktu ne vėliau kaip prieš 5 darbo dienas iki ginčo sprendimo iš esmės posėdžio pradžios, arba Komisija savo iniciatyva nusprendžia, kad ginčas gali būti geriau išspręstas posėdyje žodinio proceso tvarka. Komisija praneša susijusiems asmenims apie tokį posėdį.

## **GINČO NAGRINĖJIMAS RAŠYTINIO PROCESO TVARKA**

80. Nagrinėjant ginčą rašytinės procedūros tvarka, ginčo šalys ir suinteresuotieji asmenys ginčo nagrinėjime nedalyvauja. Ginčas nagrinėjamas pagal Komisijai pateiktus rašytinius ir (ar) daiktinius įrodymus bei ginčo šalių motyvuotus paaiškinimus.

81. Jeigu Komisija mano, kad ginčas gali būti geriau išnagrinėtas žodinio ginčo nagrinėjimo posėdžio metu arba yra pateiktas pranešėjo siūlymas ar bet kurios iš ginčo šalių prašymas ginčą nagrinėti žodinio proceso tvarka, Komisija gali nuspręsti ginčą nagrinėti žodiniame ginčo nagrinėjimo posėdyje. Ginčo šalių prašymai dėl ginčo nagrinėjimo žodinio proceso tvarka priimami iki ginčo nagrinėjimo rašytinės procedūros tvarka pradžios.

82. Komisija rašytinio proceso tvarka nagrinėja šiuos klausimus:

82.1. svarsto, ar ginčui nagrinėti reikia papildomos medžiagos;

82.2. svarsto, ar reikia specialistų išvados;

82.3. nagrinėja ginčo šalių prašymus, vertina jų įrodymus bei paaiškinimus;

82.4. svarsto pranešėjo pateiktą išvadą;

82.5. priima procedūrinius sprendimus;

82.6. išnagrinėjusi ginčą iš esmės priima sprendimą;

82.7. svarsto kitus Apraše numatytus klausimus.

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

83.1. posėdžio vieta ir data, jo pradžios ir pabaigos laikas;

83.2. asmenų, dalyvaujančių posėdyje, vardai bei pavardės, darbovietė bei pareigos;

83.3. informacija apie posėdyje turinčių dalyvauti asmenų neatvykimo priežastis;

83.4. kvorumo buvimas;

83.5. posėdžio darbotvarkė;

83.6. prašymo išspręsti ginčą esmė;

83.7. pareiškėjo reikalavimai;

83.8. balsavimo rezultatai svarstomu klausimu;

83.9. Komisijos priimtas sprendimas svarstomu klausimu.

84. Posėdyje dalyvaujančių asmenų reikalavimu į posėdžio protokolą turi būti įrašoma jų pareikalauta informacija. Visi pakeitimai, papildymai posėdžio protokole turi būti aptarti.

85. Posėdžio protokolą pasirašo sekretorius ir posėdžio pirmininkas.

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

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

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

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

## **GINČO NAGRINĖJIMAS ŽODINIO PROCESO TVARKA**

90. Komisija, pasirengusi nagrinėti ginčą, jį nagrinėja žodinio ginčo nagrinėjimo posėdyje pagal jai pateiktus rašytinius ir (ar) daiktinius įrodymus, įvertindama pranešėjo pateiktą medžiagą bei ginčo šalių paaiškinimus. Apie posėdžio datą, laiką ir vietą ginčo šalims arba jų atstovams ir kitiems asmenims, kviečiamiems dalyvauti nagrinėjant ginčą, bei Komisijos nariams praneša posėdžio sekretorius ne vėliau kaip prieš 5 darbo dienas iki planuojamo posėdžio dienos.

91. Posėdyje ginčai tarp šalių nagrinėjami viešai. Komisijos iniciatyva ar ginčo šalių prašymu Komisija procedūriniu sprendimu gali paskelbti žodinį ginčo nagrinėjimo posėdį uždaru, kai Komisija siekia apsaugoti valstybės, tarnybos ar komercines paslaptis arba užtikrinti asmens teisę į privataus gyvenimo neliečiamumą. Uždarame Komisijos posėdyje dalyvaujantys asmenys privalo neatskleisti posėdžio metu sužinotos valstybės, tarnybos ar komercinės paslapties arba informacijos apie asmens privatų gyvenimą.

92. Ginčo nagrinėjimas žodinio ginčo nagrinėjimo posėdyje vyksta lietuvių kalba.

93. Ginčas nagrinėjamas laikantis rungimosi ir ginčo nagrinėjimo operatyvumo bei skaidrumo principų.

94. Žodinio ginčo nagrinėjimo posėdžio metu posėdyje dalyvaujantys asmenys laikosi posėdžio pirmininko nustatytos posėdžio tvarkos.

95. Nagrinėjant ginčą dalyvaujantys asmenys privalo savo teisėmis naudotis sąžiningai, nevilkindami ginčo nagrinėjimo.

96. Posėdžiui pirmininkauja Komisijos pirmininkas, o jo nesant – pirmininko pavaduotojas.

97. Posėdžio pirmininkas pradeda posėdį paskelbdamas, koks ginčas nagrinėjamas, kas atvyko į posėdį. Posėdžio pirmininkas nustato atvykusiųjų tapatybę, patikrina atstovų įgaliojimus.

98. Jei pareiškėjas (jo atstovas), kuriam buvo tinkamai pranešta apie posėdžio vietą ir laiką, neatvyksta į žodinio ginčo nagrinėjimo posėdį be pateisinamos priežasties arba nepateikia paaiškinimų ir kitų įrodymų, ir Komisijai nusprendus, kad ginčo nagrinėjimas pareiškėjui nedalyvaujant ar jam nepateikus paaiškinimų ar įrodymų nėra galimas, ginčo nagrinėjimas nutraukiamas. Jeigu skundžiama įmonė (jos atstovas), kuriai buvo tinkamai pranešta apie posėdžio laiką ir vietą, neatvyksta į žodinio ginčo nagrinėjimo posėdį arba nepateikia paaiškinimų ir kitų įrodymų, Komisija turi teisę priimti sprendimą, atsižvelgdama į turimus įrodymus.

99. Posėdžio pirmininkas paskelbia Komisijos sudėtį, praneša, kas yra posėdžio sekretorius, pranešėjas, specialistas, ekspertas ir vertėjas.

100. Posėdžio pirmininkas išaiškina posėdyje dalyvaujantiems asmenims jų teises ir pareigas, paklausia, ar jie turi prašymų, susijusių su nagrinėjamu ginču, ir ar nenori pareikšti nušalinimų Komisijos nariams Aprašo 78 punkte nurodytu pagrindu.

101. Ginčo nagrinėjimas posėdyje pradedamas pranešėjo pranešimu apie ginčą. Po to posėdžio pirmininkas paklausia, ar pareiškėjas palaiko savo reikalavimus, ar skundžiama įmonė pripažįsta pareiškėjo reikalavimus ir ar šalys sutinka baigti ginčą taikiai. Jeigu ginčas užbaigiamas taikiai, ginčo nagrinėjimas nutraukiamas.

102. Komisija išklauso pareiškėjo, po to skundžiamos įmonės paaiškinimus. Ginčo nagrinėjime dalyvaujantys asmenys turi teisę užduoti vienas kitam klausimus. Ginčo šalims turi būti suteikiama galimybė pareikšti savo nuomonę dėl kiekvieno kitos šalies pareiškimo. Paskutinės replikos teisė visada priklauso skundžiamai įmonei ir jo atstovui.

103. Ištyrus ginčo esmę, posėdžio pirmininkas paskelbia ginčo nagrinėjimo procedūrą baigta ir praneša terminą, per kurį Komisija priims sprendimą.

104. Jeigu ginčas sudėtingas ir per vieną posėdį jo išspręsti negalima, posėdžio pirmininkas skelbia kito posėdžio vietą ir laiką.

105. Komisija imasi priemonių, kad ginčo šalys nepiktnaudžiautų savo teisėmis ir nevilkintų ginčo nagrinėjimo, ir siekia, kad ginčas per įmanomai trumpiausią laiką būtų tinkamai išnagrinėtas.

106. Posėdžio pirmininkas turi teisę įspėti, o kai nepaisoma įspėjimo, nutraukti asmens, dalyvaujančio nagrinėjant ginčą, kalbą, jeigu tai nesusiję su ginčo nagrinėjimu, taip pat pašalinti iš posėdžio salės asmenį, pažeidžiantį posėdžio tvarką.

107. Žodinio ginčo nagrinėjimo posėdžio metu posėdžio sekretorius rašo posėdžio protokolą, atitinkantį Aprašo 83–89 punktų reikalavimus. Žodinio ginčo nagrinėjimo posėdžio protokole turi būti nurodyti posėdžio pirmininko, Komisijos narių, pranešėjo, kitų posėdyje dalyvaujančių asmenų pareiškimai, paaiškinimai, nuomonės, išvados ir pasiūlymai dėl svarstomų posėdyje klausimų.

## SPRENDIMO PRIĖMIMAS

108. Komisija privalo išnagrinėti ginčą ir priimti sprendimą ne vėliau kaip per 4 mėnesius nuo prašymo išspręsti ginčą priėmimo dienos. Šį terminą pratęsti turi teisę Komisijos pirmininkas motyvuotu sprendimu ne ilgesniam kaip 2 mėnesių terminui tais atvejais, kai dėl išimtinių aplinkybių (pavyzdžiui, daug įrodymų, sudėtingos ginčo aplinkybės) ginčui išnagrinėti reikia ilgesnio laiko.

109. Jei ginčas nagrinėjamas žodinio proceso tvarka, sprendimas priimamas ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo paskutinio žodinio ginčo nagrinėjimo posėdžio.

110. Komisijos nagrinėjimas įforminamas nutarimu, išdėstomas raštu ir pasirašomas ginčą nagrinėjusių Komisijos narių.

111. Komisijos nutarime dėl ginčo nagrinėjimo išankstine privaloma ginčų nagrinėjimo ne teisme tvarka privalo būti nurodyta:

111.1. nutarimo priėmimo data ir vieta;

111.2. nutarimą priėmusios institucijos pavadinimas;

111.3. nutarimą priėmusios Komisijos sudėtis, ginčo šalys ir kiti įgalioti nagrinėjant ginčą dalyvavę asmenys;

111.4. ginčo esmė;

111.5. šalių, jų atstovų, dalyvaujančių nagrinėjant prašymą išspręsti ginčą, paaiškinimai;

111.6. nustatytos faktinės aplinkybės;

111.7. įstatymai ir kiti teisės aktai, kuriais vadovautasi priimant sprendimą, kiti teisiniai argumentai;

111.8. Komisijos priimtas vienas iš šio Aprašo 112 punkte nurodytų sprendimų.

112. Komisija, išnagrinėjusi pareiškėjo prašymą išspręsti ginčą ir išnagrinėjusi ginčą, priima vieną iš šių sprendimų:

112.1. patenkinti pareiškėjo reikalavimus;

112.2. iš dalies patenkinti pareiškėjo reikalavimus;

112.3. atmesti pareiškėjo prašymą išspręsti ginčą kaip nepagrįstą.

113. Komisija sprendimą priima atsižvelgdama į ginčo nagrinėjimo metu nustatytas aplinkybes ir jas pagrindžiančius įrodymus.

114. Komisijos nutarimo nuorašai per 2 darbo dienas nuo nutarimo pasirašymo išsiunčiami pareiškėjui ir skundžiamai įmonei. Kai sprendimo įgyvendinimas susijęs su kitų valstybės ar savivaldybių institucijų veikla, apie sprendimą informuojama ir suinteresuota valstybės ar savivaldybės institucija.

115. Komisijos sprendimas dėl ginčo yra viešas, kiek tai nepažeidžia valstybės, tarnybos, komercinės paslapties ar fizinio asmens privataus gyvenimo neliečiamumo. Komisija turi užtikrinti, kad sprendime nebūtų paviešinta ginčo šalių, kitų suinteresuotų asmenų, dalyvaujančių ginčo nagrinėjime, pateikta ir Komisijos pripažinta konfidenciali informacija. Sprendimo tekste išdėstytos teisės aiškinimo taisyklės visais atvejais yra viešos.

116. Komisija gali savo iniciatyva ar ginčo šalių prašymu ištaisyti sprendime aptiktas rašymo ar aiškias aritmetines klaidas. Ištaisymų klausimas sprendžiamas nepranešus ginčo šalims

Komisijos sprendimu. Komisijos sprendimas dėl rašymo ar aiškių aritmetinių klaidų ištaisymo ne vėliau kaip kitą darbo dieną po sprendimo priėmimo dienos siunčiamas visiems asmenims, kurie buvo informuoti apie Komisijos sprendimą.

## **VI. VARTOJIMO GINČO AR GINČO NAGRINĖJIMO SUSTABDYMO, NUTRAUKIMO IR PALIKIMO NENAGRINĖTU PAGRINDAI**

117. Komisija procedūriniu sprendimu sustabdo vartojimo ginčo ar ginčo nagrinėjimą, jeigu:

117.1. pasibaigė viena iš vartojimo ginčo ar ginčo šalių (nagrinėjimas sustabdomas, kol bus perimtos pasibaigusios ginčo šalies teisės ir pareigos arba paaiškės aplinkybės, dėl kurių teisės ir pareigos nebuvo perimtos). Jeigu šiuo atveju įmanoma išskirti reikalavimus, nesusijusius su pasibaigusia ginčo šalimi, Komisija toliau atskirai nagrinėja ginčą dėl reikalavimų, nesusijusių su pasibaigusia ginčo šalimi;

117.2. Komisijoje, teisme ar arbitraže nagrinėjamas kitas vartojimo ginčas ar ginčas arba kita byla, kurių neišnagrinėjus negalima išnagrinėti vartojimo ginčo ar ginčo, kurio nagrinėjimas stabdomas;

117.3. vartojimo ginčo ar ginčo nagrinėjimas atnaujinamas pašalinus ar išnykus aplinkybėms, dėl kurių jis buvo sustabdytas vartojimo ginčo ar ginčo šalių pareiškimu arba Komisijos iniciatyva. Atnaujintas vartojimo ginčo ar ginčo nagrinėjimas vyksta pagal bendrąsias Apraše nustatytas taisykles.

118. Komisija, nagrinėdama vartojimo ginčą ar ginčą, gali priimti sprendimą nutraukti vartojimo ginčo ar ginčo nagrinėjimą, jeigu:

118.1. nagrinėjant vartojimo ginčą ar ginčą paaiškėja Aprašo 22.1, 22.2 punktuose nurodytos aplinkybės;

118.2. pareiškėjas atsisakė skundo ar prašymo išspręsti ginčą ir Komisija tai patvirtino;

118.3. teismas nagrinėja vartojimo ginčą ar ginčą tarp tų pačių šalių dėl to paties dalyko ir tuo pačiu pagrindu;

118.4. šalys sudarė taikos sutartį;

118.5. jeigu mirus asmeniui, kuris buvo pareiškėjas, vartojimo ginčo ar ginčo teisinis santykis neleidžia perimti teisių;

118.6. jeigu likvidavus juridinį asmenį, kuris buvo pareiškėjas, vartojimo ginčo ar ginčo teisinis santykis neleidžia perimti teisių.

119. Komisijai nutraukus vartojimo ginčo ar ginčo nagrinėjimą, vėl kreiptis į Komisiją dėl vartojimo ginčo ar ginčo nagrinėjimo tarp tų pačių šalių, dėl to paties dalyko ir tuo pačiu pagrindu neleidžiama.

120. Komisija palieka skundą ar prašymą išspręsti ginčą nenagrinėtu, jeigu paaiškėja šio Aprašo 22.4, 22.5 punktuose nurodytos aplinkybės, taip pat jeigu:

120.1. Komisija nagrinėja vartojimo ginčą ar ginčą tarp tų pačių šalių dėl to paties dalyko ir tuo pačiu pagrindu;

120.2. skunde ar prašyme išspręsti ginčą yra trūkumų ir pareiškėjas (ieškovas) per Komisijos nustatytą terminą šių trūkumų nepašalina.

121. Komisijai palikus skundą ar prašymą išspręsti ginčą nenagrinėtu, pareiškėjas turi teisę vėl kreiptis į Komisiją su skundu ar prašymu išspręsti ginčą, pašalinus aplinkybes, kurios buvo pagrindas skundą ar prašymą išspręsti ginčą palikti nenagrinėtu.

## **VII. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

122. Kreipimasis į teismą po Komisijos sprendimo dėl vartojimo ginčo ar ginčo priėmimo nelaikomas šios institucijos sprendimo apskundimu. Vartojimo ginčo ar ginčo šalys per 30 dienų nuo Komisijos sprendimo, kuriuo vartojimo ginčas ar ginčas išsprendžiamas iš esmės ar nagrinėjimas nutraukiamas, priėmimo turi teisę kreiptis į Vilniaus apygardos teismą ir prašyti nagrinėti jų vartojimo ginčą ar ginčą iš esmės.

123. Komisijos procedūriniai sprendimai, priimti nagrinėjant vartojimo ginčą ar ginčą, tarp jų ir sprendimai atsisakyti priimti skundą ar prašymą nagrinėti ginčą, palikti prašymą nenagrinėtą, nutraukti ar sustabdyti vartojimo ginčo ar ginčo nagrinėjimą, užkertantys kelią toliau nagrinėti vartojimo ginčą ar ginčą, per 7 dienas nuo sprendimo įteikimo suinteresuotam asmeniui dienos gali būti skundžiami Vilniaus apygardos teismui.

124. Įsigaliojęs Komisijos sprendimas dėl vartojimo ginčo ar ginčo nagrinėjimo yra vykdomasis dokumentas. Jeigu šis sprendimas neįvykdomas, jis gali būti priverstinai vykdomas Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso (Žin., 2002, Nr. 36-1340; Nr. 42) nustatyta tvarka.

---