

***Suvestinė redakcija nuo 2020-07-01***

*Įsakymas paskelbtas: TAR 2016-01-21, i. k. 2016-01270*



**LIETUVOS RESPUBLIKOS TEISINGUMO MINISTRAS**

**ĮSAKYMAS  
DĖL VARTOJIMO GINČŲ KOMISIJŲ NUOSTATŲ PATVIRTINIMO**

2016 m. sausio 20 d. Nr. 1R-25

Vilnius

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 22<sup>1</sup> straipsnio 1 ir 4 dalimis, Lietuvos Respublikos valstybės ir savivaldybių įstaigų darbuotojų darbo apmokėjimo ir komisijų narių atlygio už darbą įstatymo 15 straipsnio 4 dalimi, įgyvendindamas Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2015 m. gruodžio 16 d. nutarimą Nr. 1300 „Dėl įgaliojimų suteikimo įgyvendinant Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymą“ ir Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2017 m. balandžio 5 d. nutarimą Nr. 253 „Dėl Lietuvos Respublikos valstybės ir savivaldybių įstaigų darbuotojų darbo apmokėjimo ir komisijų narių atlygio už darbą įstatymo įgyvendinimo“:

*Preambulės pakeitimai:*

Nr. [IR-192](#), 2019-06-13, paskelbta TAR 2019-06-13, i. k. 2019-09596

Nr. [IR-122](#), 2020-04-30, paskelbta TAR 2020-04-30, i. k. 2020-09154

**t v i r t i n u** Vartojimo ginčų komisijų nuostatus (pridedama).

Teisingumo ministras

Juozas Bernatoniš

**SUDERINTA**

Lietuvos Respublikos finansų ministerijos

2016-01-07 raštu Nr. ((1.19-0206)-5K-1527421)-6K-1600140

## VARTOJIMO GINČŲ KOMISIJŲ NUOSTATAI

### I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Vartojimo ginčų komisijų nuostatai (toliau – nuostatai) nustato vartojimo ginčų komisijų (toliau – komisijos) sudarymo ir darbo tvarką, komisijų nagrinėjamus vartojimo ginčus, taip pat atlygio komisijų nariams už pasirengimą bei darbą komisijos posėdžiuose ir jų kelionės išlaidų apmokėjimo tvarką.

*Punkto pakeitimai:*

Nr. [1R-192](#), 2019-06-13, paskelbta TAR 2019-06-13, i. k. 2019-09596

Nr. [1R-122](#), 2020-04-30, paskelbta TAR 2020-04-30, i. k. 2020-09154

2. Nuostatuose vartojamos sąvokos atitinka Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo (toliau – Vartotojų teisių apsaugos įstatymas) sąvokas.

3. Komisijos yra nuolatinės. Komisijos nėra juridiniai asmenys. Komisijos nagrinėja Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 22<sup>1</sup> straipsnio 1 dalyje nurodytus vartojimo ginčus. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba užtikrina komisijų veiklos sąlygas ir šias komisijas techniškai aptarnauja.

4. Komisijos savo veikloje vadovaujasi Lietuvos Respublikos Konstitucija, Lietuvos Respublikos civiliniu kodeksu, Vartotojų teisių apsaugos įstatymu, kitais įstatymais, šiais nuostatais ir kitais teisės aktais.

### II SKYRIUS KOMISIJŲ SUDARYMO TVARKA

5. Komisiją sudaro trys nariai:

5.1. komisijos pirmininkas. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus įsakymu komisijos pirmininku skiriamas šių nuostatų 5.2 ir 5.3 papunkčiuose nurodytų asociacijų pasiūlytas asmuo arba Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos valstybės tarnautojas, turintis aukštąjį teisinį išsilavinimą ir ginčų sprendimo patirties;

5.2. įgaliotosios vartotojų asociacijos paskirtas atstovas;

5.3. verslininkus vienijančios asociacijos paskirtas atstovas.

*Punkto pakeitimai:*

Nr. [1R-122](#), 2020-04-30, paskelbta TAR 2020-04-30, i. k. 2020-09154

6. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba kreipiasi į šių nuostatų 5.2 ir 5.3 papunkčiuose nurodytas asociacijas (toliau – asociacijos) su prašymu paskirti atstovus į komisijas. Asociacijų valdymo organai, įvertinę kandidatų išsilavinimą, jų ginčų sprendimo patirtį ir (ar) socialinės partnerystės veikloje patirtį, teisės pagrindų išmanymą ir nepriekaištingą reputaciją, skiria asociacijų atstovus į komisijas ir informuoja apie juos Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą, nurodydami asmenų vardus, pavardes, paskyrusios asociacijos pavadinimą ir jų pareigas asociacijose (jeigu eina), telefono numerį ir elektroninio pašto adresą. Asociacijos atstovus į komisijas paprastai skiria ne trumpesniai nei dveju metų laikotarpiui.

*Punkto pakeitimai:*

Nr. [1R-122](#), 2020-04-30, paskelbta TAR 2020-04-30, i. k. 2020-09154

6<sup>1</sup>. Asociacijų valdymo organai, įvertinę kandidatų į komisijų pirmininkus aukštąjį teisinį išsilavinimą, ginčų sprendimo patirtį ir nepriekaištingą reputaciją, siūlo kandidatus į komisijų pirmininkus ir informuoja apie juos Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą. Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai pateikiami kandidatų į komisijų pirmininkus asmens tapatybę patvirtinantys dokumentai, aukštąjį teisinį išsilavinimą patvirtinantys dokumentai ir ginčų sprendimo patirtį įrodantys dokumentai. Jeigu pasiūlyti kandidatai į komisijų pirmininkus neatitinka nustatytų reikalavimų arba kandidatai nėra pasiūlomi, komisijos pirmininku skiriamas Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos valstybės tarnautojas.

*Papildyta punktu:*

Nr. [IR-122](#), 2020-04-30, paskelbta TAR 2020-04-30, i. k. 2020-09154

7. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktorius įsakymu sudaro komisijas arba jų narių sąrašus iš asociacijų paskirtų atstovų. Sąrašuose nurodomas kiekvieno komisijos nario vardas ir pavardė, jį paskyrusios asociacijos pavadinimas ir jo pareigos asociacijoje (jeigu eina), telefono numeris ir (ar) elektroninio pašto adresas. Komisijų sudėtys ir (ar) narių sąrašai viešai skelbiami Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos interneto svetainėje.

8. Jeigu sudarytas komisijos narių sąrašas, kiekvieno komisijos posėdžio komisijos narius iš eilės pagal sąrašą rotacijos principu, atsižvelgdamas į komisijos narių objektyvias galimybes dalyvauti posėdyje, sudaro komisijos pirmininkas ne vėliau kaip prieš 5 darbo dienas iki komisijos posėdžio.

9. Komisijos nariai iki pirmojo komisijos posėdžio, kuriame jie dalyvaus, turi pasirašyti ir pateikti Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai nešališkumo deklaraciją, kurioje nurodo, kad jie yra nešališki vartojimo ginčo šalims, taip pat pateikia konfidencialumo pasižadėjimą, kad jie neteiks tretiesiems asmenims informacijos, kurią sužinos nagrinėdami vartojimo ginčą. Nešališkumo deklaracijos ir konfidencialumo pasižadėjimo formas įsakymu tvirtina Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktorius.

10. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktorius paskiria komisijų sekretorius iš Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos valstybės tarnautojų ar darbuotojų.

### **III SKYRIUS KOMISIJŲ DARBO TVARKA**

11. Komisijų veikla nagrinėjant vartojimo ginčus grindžiama rungimosi, ginčo nagrinėjimo operatyvumo, koncentracijos, ekonomiškumo ir kooperacijos (bendradarbiavimo) principais. Komisijos, priimdamos sprendimus, yra savarankiškos ir nepriklausomos.

12. Komisijų darbo organizavimo forma – posėdžiai. Posėdžio metu gali būti nagrinėjami keli vartojimo ginčai. Prireikus organizuojami išvažiuojamieji posėdžiai.

13. Komisijos nagrinėja vartojimo ginčus Vartotojų teisių apsaugos įstatymo šeštojo skirsnio ir Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklių nustatyta tvarka, jeigu šiuose nuostatuose nenustatyta kitaip.

14. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos gauti vartotojų prašymai nagrinėti vartojimo ginčą dėl paslaugų, išskyrus prašymus dėl sporto, kultūros ir pramogų renginių organizavimo ir dėl turizmo paslaugų, perduodami kompetentingai komisijai pagal šių nuostatų 25 punktą Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus rezoliucija.

*Punkto pakeitimai:*

Nr. [IR-122](#), 2020-04-30, paskelbta TAR 2020-04-30, i. k. 2020-09154

15. Komisijos darbą organizuoja komisijos pirmininkas. Komisijos pirmininkas:

15.1. paveda komisijos sekretoriui surinkti ginčui išnagrinėti reikalingus dokumentus;

- 15.2. nustato komisijos posėdžio laiką ir vietą, kviečia asmenis į posėdį;
- 15.3. pirmininkauja komisijos posėdžiui;
- 15.4. priima sprendimą dėl ginčo esmės savo nuožiūra, kai į posėdį neatvyksta kiti komisijos nariai ir komisijos pirmininkas turi priimti sprendimą nagrinėti ginčą iš esmės arba kai ginčą nagrinėja du nariai ir jų nuomonės išsiskiria.
16. Komisijos pirmininkas turi teisę priimti sprendimą pašalinti iš posėdžio komisijos narį, kuris posėdžio metu nesilaiko šių nuostatų reikalavimų.
17. Komisijos nariai:
  - 17.1. privalo dalyvauti komisijos posėdyje ar iki posėdžio pradžios pranešti komisijos pirmininkui apie objektyvias aplinkybes, dėl kurių posėdyje dalyvauti negali;
  - 17.2. balsuoja priimant komisijos sprendimą;
  - 17.3. gali pareikšti atskirąją nuomonę;
  - 17.4. privalo tretiesiems asmenims neatskleisti informacijos, gautos vykdant komisijos nario pareigas;
  - 17.5. privalo savo pareigas atlikti laiku, efektyviai, atidžiai ir profesionaliai;
  - 17.6. privalo nepiktnaudžiauti komisijos nario teisėmis;
  - 17.7. privalo elgtis nepriekaištingai, būti nepaperkami, nepriimti dovanų, pinigų ar paslaugų, išskirtinių lengvatų ir nuolaidų iš ginčo baigtimi suinteresuotų asmenų;
  - 17.8. privalo būti mandagūs ir pagarbiai elgtis su posėdyje dalyvaujančiais asmenimis.
18. Jeigu komisijos narys (nariai) neatvyksta į posėdį, komisijos pirmininkas savo nuožiūra sprendžia, ar atidėti komisijos posėdį, ar nagrinėti ginčą iš esmės.
19. Komisijos sekretorius pateikia elektroniniu paštu komisijos nariams posėdžio darbotvarkę, prašymų ir su prašymais susijusių dokumentų kopijas ne vėliau kaip likus 3 darbo dienoms iki posėdžio.
20. Iki posėdžio paskelbimo arba posėdžio metu komisijos pirmininkas ir kiti nariai privalo nusišalinti nuo prašymo nagrinėjimo, esant Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekse nustatytiems nušalinimo pagrindams. Nušalinimą komisijos pirmininkui ir (ar) kitam (kitiems) nariui (nariams) gali pareikšti ir ginčo šalys. Nušalinimas pareiškiamas komisijos posėdyje, iki pradėdant nagrinėti ginčą iš esmės. Vėliau nušalinimo pareiškimas leidžiamas tik tuo atveju, jeigu nušalinimo pagrindas tapo žinomas po to, kai ginčas buvo pradėtas nagrinėti.
21. Klausimą dėl komisijos pirmininko nušalinimo sprendžia komisijos nariai. Klausimą dėl komisijos narių nušalinimo sprendžia komisijos pirmininkas. Jei pareikštas nušalinimas yra patenkinamas, ginčo nagrinėjimas atidedamas ir į nušalinto komisijos pirmininko ir (ar) kito nario vietą skiriamas kitas pirmininkas ir (ar) narys.
22. Komisijos posėdžiai yra protokoluojami.
23. Komisijos sprendimas dėl ginčo esmės priimamas balsų dauguma. Priimant sprendimą dėl ginčo esmės, dalyvauja tik komisijos nariai. Komisijos narys, nesutinkantis su sprendimu dėl ginčo esmės, gali pareikšti atskirąją nuomonę. Jeigu ginčą nagrinėja du komisijos nariai ir jų nuomonės išsiskiria arba ginčą nagrinėja tik komisijos pirmininkas, sprendimą priima komisijos pirmininkas savo nuožiūra.

#### **IV SKYRIUS**

##### **KOMISIJŲ NAGRINĖJAMI VARTOJIMO GINČAI**

24. Vartojimo ginčų komisijos sudaromos šiuose Lietuvos Respublikos teritorijos administraciniuose vienetuose:

- 24.1. Alytaus apskrityje;
- 24.2. Kauno apskrityje;
- 24.3. Klaipėdos apskrityje;
- 24.4. Marijampolės apskrityje;
- 24.5. Panevėžio apskrityje;
- 24.6. Šiaulių apskrityje;
- 24.7. Tauragės apskrityje;
- 24.8. Telšių apskrityje;
- 24.9. Utenos apskrityje;
- 24.10. Vilniaus apskrityje.

25. Šių nuostatų 24 punkte nurodytos komisijos nagrinėja vartojimo ginčus pagal vartotojo gyvenamąją vietą (vartotojo gyvenamoji vieta yra atitinkamos apskrities teritorijoje), išskyrus atvejus, kai vartotojas pateikia prašymą raštu, kad ginčą spręstų kita komisija.

## **V SKYRIUS**

### **ATLYGIS KOMISIJŲ NARIAMS UŽ PASIRENGIMĄ IR DARBĄ KOMISIJŲ POSĖDŽIUOSE BEI JŲ KELIONĖS IŠLAIDŲ APMOKĖJIMAS**

*Pakeistas skyriaus pavadinimas:*

Nr. [IR-122](#), 2020-04-30, paskelbta TAR 2020-04-30, i. k. 2020-09154

26. Šiame skyriuje nustatytas apmokėjimas taikomas komisijų nariams, išskyrus Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos valstybės tarnautojus.

*Punkto pakeitimai:*

Nr. [IR-122](#), 2020-04-30, paskelbta TAR 2020-04-30, i. k. 2020-09154

27. Komisijų nariams:

27.1. mokamas atlygis už darbą komisijos posėdyje. Atlygio dydis už vieną dirbtą valandą komisijos posėdyje – 0,04 Lietuvos Respublikos Seimo patvirtinto atitinkamų metų pareiginės algos bazinio dydžio, kuris taikomas apskaičiuojant valstybės politikų, teisėjų, valstybės pareigūnų, valstybės tarnautojų ir valstybės bei savivaldybių biudžetinių įstaigų darbuotojų pareigines algas;

27.2. mokamas atlygis už pasirengimą komisijos posėdyje nagrinėti vieną prašymą. Atlygio dydis už pasirengimą komisijos posėdyje nagrinėti vieną prašymą – 0,07 Lietuvos Respublikos Seimo patvirtinto atitinkamų metų pareiginės algos bazinio dydžio, kuris taikomas apskaičiuojant valstybės politikų, teisėjų, valstybės pareigūnų, valstybės tarnautojų ir valstybės bei savivaldybių biudžetinių įstaigų darbuotojų pareigines algas;

27.3. apmokamos kelionės į komisijos posėdį ir grįžimo iš jo į nuolatinę darbo ar gyvenamąją vietą visų rūšių visuomeninio transporto priemonėmis, išskyrus lengvuosius taksi automobilius, išlaidos. Kelionės išlaidos apmokamos pateikus jas pagrindžiančius dokumentus.

28. Komisijos pirmininkui už darbą komisijos posėdyje (už kiekvieną komisijos posėdį) mokama papildomai 30 procentų faktiškai apskaičiuoto atlygio.

*Papildyta punktu:*

Nr. [IR-122](#), 2020-04-30, paskelbta TAR 2020-04-30, i. k. 2020-09154

29. Komisijos nariui sumokama už komisijos posėdžio protokole užfiksuotą faktiškai dirbtą laiką komisijos posėdyje ir už pasirengimą nagrinėti prašymą, kuris buvo išnagrinėtas komisijos posėdyje.

*Punkto numeracijos pakeitimas:*

Nr. [IR-122](#), 2020-04-30, paskelbta TAR 2020-04-30, i. k. 2020-09154

30. Informaciją apie komisijos narių faktiškai dirbtą laiką ir komisijos narių pateiktus kelionės išlaidas pagrindžiančius dokumentus ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo komisijos

posėdžio dienos komisijos sekretorius pateikia Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai pagal Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus patvirtintą formą.

*Punkto numeracijos pakeitimas:*

Nr. [1R-122](#), 2020-04-30, paskelbta TAR 2020-04-30, i. k. 2020-09154

31. Atlygis už pasirengimą ir darbą komisijos posėdyje sumokamas bei komisijos narių kelionės išlaidos apmokamos ne vėliau kaip per 15 darbo dienų nuo šių nuostatų 29 punkte nurodytos informacijos pateikimo Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai dienos, atitinkamas pinigų sumas pervedant į komisijos nario nurodytą asmeninę sąskaitą kredito įstaigoje.

*Punkto numeracijos pakeitimas:*

Nr. [1R-122](#), 2020-04-30, paskelbta TAR 2020-04-30, i. k. 2020-09154

32. Atlygis už pasirengimą ir darbą komisijos posėdyje sumokamas bei komisijos narių kelionės išlaidos apmokamos iš Lietuvos Respublikos valstybės biudžeto asignavimų, skirtų Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai.

*Punkto numeracijos pakeitimas:*

Nr. [1R-122](#), 2020-04-30, paskelbta TAR 2020-04-30, i. k. 2020-09154

*Skyriaus pakeitimai:*

Nr. [1R-192](#), 2019-06-13, paskelbta TAR 2019-06-13, i. k. 2019-09596

---

#### **Pakeitimai:**

1.

Lietuvos Respublikos teisingumo ministerija, Įsakymas

Nr. [1R-192](#), 2019-06-13, paskelbta TAR 2019-06-13, i. k. 2019-09596

Dėl teisingumo ministro 2016 m. sausio 20 d. įsakymo Nr. 1R-25 „Dėl Vartojimo ginčų komisijų nuostatų patvirtinimo“ pakeitimo

2.

Lietuvos Respublikos teisingumo ministerija, Įsakymas

Nr. [1R-122](#), 2020-04-30, paskelbta TAR 2020-04-30, i. k. 2020-09154

Dėl teisingumo ministro 2016 m. sausio 20 d. įsakymo Nr. 1R-25 „Dėl Vartojimo ginčų komisijų nuostatų patvirtinimo“ pakeitimo