LIETUVOS RESPUBLIKOS TEISINGUMO MINISTRAS

ĮSAKYMAS
DĖL VARTOJIMO GINČŲ NETEISMINIO SPRENDIMO PROCEDŪROS TAISYKLIŲ PATVIRTINIMO

2015 m. gruodžio 30 d. Nr. 1R-382
Vilnius

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 25 straipsnio 12 dalimi ir įgyvendindamas Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2015 m. gruodžio 16 d. nutarimą Nr. 1300 „Dėl įgaliojimų suteikimo įgyvendinant Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymą“:

1. T v i r t i n u Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisykles (pridedama).

2. P r i p a ž į s t u netekusiu galios Lietuvos Respublikos teisingumo ministro 2007 m. vasario 28 d. įsakymą Nr. 1R-89 „Dėl Susipažinimo su ginčus nagrinėjančių institucijų išnagrinėtų bylų medžiaga taisyklių patvirtinimo“.

3. N u s t a t a u, kad šis įsakymas įsigalioja 2016 m. sausio 1 d.

Teisingumo ministras Juozas Bernatonis

PATVIRTINTA
Lietuvos Respublikos teisingumo ministro
2015 m. gruodžio 30 d. įsakymu Nr. 1R-382

VARTOJIMO GINČŲ NETEISMINIO SPRENDIMO PROCEDŪROS TAISYKLĖS

I SKYRIUS
BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklės (toliau – taisyklės) nustato vartojimo ginčų, kylančių tarp vartotojų ir pardavėjų ar paslaugų teikėjų, neteisminio sprendimo procedūros vartojimo ginčus nagrinėjančiose institucijose tvarką.

2. Taisyklėse vartojamos sąvokos suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatyme (toliau – Vartotojų teisių apsaugos įstatymas).

II SKYRIUS
VARTOTOJO KREIPIMASIS Į VARTOJIMO GINČUS NAGRINĖJANČIĄ INSTITUCIJĄ

3. Vartotojas turi teisę kreiptis į vartojimo ginčus nagrinėjančią instituciją pagal Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 22 straipsnio 1 dalyje nustatytą kompetenciją, kad būtų apgintos pažeistos ar ginčijamos jo teisės ar teisėti interesai, jeigu jo netenkina pardavėjo ar paslaugų teikėjo atsakymas ir nėra suėję vieni metai nuo kreipimosi į pardavėją ar paslaugų teikėją dienos.

4. Vartotojas, kreipdamasis į vartojimo ginčus nagrinėjančią instituciją, privalo pateikti:

4.1. prašymą nagrinėti vartojimo ginčą. Prašymą pasirašo vartotojas ar jo atstovas. Pateikiant prašymą elektroniniu būdu, laikoma, kad prašymas yra pasirašytas;

4.2. pardavėjo ar paslaugų teikėjo atsakymo į vartotojo kreipimąsi kopiją arba vartotojo kreipimosi į pardavėją ar paslaugų teikėją kopiją, jeigu pardavėjo ar paslaugų teikėjo atsakymas per Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 21 straipsnio 2 dalyje nustatytą terminą negautas;

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

4.4. prašyme išdėstytas aplinkybes patvirtinančių dokumentų kopijas;

4.5. paprastos rašytinės formos įgaliojimą, jeigu vartotojui atstovauja atstovas. Jeigu vartotojui atstovauja vartotojų asociacija, kurios narys jis yra, vietoj įgaliojimo pateikiamas dokumentas, patvirtinantis vartotojo narystę vartotojų asociacijoje;

4.6. jeigu vartotojui 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.

5. Prašyme nagrinėti vartojimo ginčą turi būti nurodyta:

5.1. vartotojo vardas, pavardė, adresas;

5.2. pardavėjo ar paslaugų teikėjo, dėl kurio veiksmų (neveikimo) pateikiami vartotojo reikalavimai, pavadinimas (vardas, pavardė), buveinės (gyvenamosios vietos) adresas;

5.3. vartojimo sutartis, dėl kurios kyla ginčas;

5.4. ginčo aplinkybės;

5.5. vartotojo reikalavimas;

5.6. 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 pagal Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 26 straipsnį, ar nėra įsiteisėjusio teismo sprendimo dėl to paties ginčo ir ar nėra priimtas vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjekto sprendimas dėl to paties ginčo;

5.7. pridedamų dokumentų sąrašas.

6. Jeigu vartotojo kreipimasis neatitinka šių taisyklių 4 ir (ar) 5 punktuose nustatytų reikalavimų, vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija nustato ne trumpesnį kaip 7 dienų terminą trūkumams pašalinti. Jeigu vartotojas per nustatytą terminą trūkumus pašalina, vartotojo kreipimasis laikomas pateiktu tą dieną, kai gaunamas reikalavimus atitinkantis vartotojo kreipimasis. Aiškūs vartotojo kreipimosi netikslumai nelaikomi trūkumais.

7. Jeigu kyla abejonių dėl pateiktų dokumentų kopijų tikrumo, vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija turi teisę pareikalauti, kad vartotojas, pardavėjas ir (ar) paslaugų teikėjas pateiktų dokumentų originalus.

8. Prašymo nagrinėti vartojimo ginčą priėmimo klausimą vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija išsprendžia priimdama rezoliuciją ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo vartotojo prašymo ir kitų šių taisyklių 4 punkte nurodytų dokumentų gavimo. Tai laikoma vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros pradžia.

III SKYRIUS
ATSISAKYMAS NAGRINĖTI GINČĄ

9. Vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija atsisako nagrinėti vartojimo ginčą šiais atvejais:

9.1. vartotojo prašyme nagrinėti vartojimo ginčą nurodyto vartojimo ginčo nagrinėjimas nepriskirtas ginčus nagrinėjančios institucijos kompetencijai. Šiuo atveju vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija perduoda vartotojo prašymą kitai Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 22 straipsnio 1 dalyje nurodytai institucijai ir apie tai raštu praneša vartotojui;

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

9.3. 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;

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

9.5. vartotojo prašyme nagrinėti vartojimo ginčą nenurodytas vartotojo vardas ir pavardė, adresas arba prašymą vartotojo vardu pateikė neįgaliotas asmuo;

9.6. vartotojas kreipėsi į vartojimo ginčus nagrinėjančią instituciją vėliau negu per vienus metus nuo kreipimosi į pardavėją ar paslaugų teikėją arba prieš tai nesikreipė į pardavėją ar paslaugų teikėją;

9.7. vartotojo kreipimasis neatitinka šių taisyklių 4 ir (ar) 5 punktuose nustatytų reikalavimų ir trūkumai nepašalinami per vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos nustatytą terminą;

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

10. Vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos sprendimas atsisakyti nagrinėti ginčą turi būti priimtas ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo vartotojo prašymo nagrinėti vartojimo ginčą ir kitų šių taisyklių 4 punkte nurodytų dokumentų gavimo.

11. Vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos sprendimas atsisakyti nagrinėti ginčą turi būti motyvuotas. Šio sprendimo nuorašai per 3 darbo dienas išsiunčiami ginčo šalims, o vartotojui grąžinamas jo prašymas nagrinėti vartojimo ginčą.

IV SKYRIUS
PASIRENGIMAS NAGRINĖTI GINČĄ

12. Vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija, priėmusi nagrinėti vartojimo ginčą, ne vėliau kaip per 3 darbo dienas išsiunčia pardavėjui, paslaugų teikėjui, dėl kurio veiksmų (neveikimo) yra pateiktas vartotojo reikalavimas, pranešimą apie gautą vartotojo prašymą nagrinėti vartojimo ginčą, šio prašymo ir jo priedų kopijas, reikalaudama ne vėliau kaip per 10 dienų nuo pranešimo gavimo dienos raštu pateikti išsamius paaiškinimus ir juos pagrindžiančius dokumentus.

13. Vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija, priėmusi nagrinėti vartojimo ginčą, ne vėliau kaip per 3 darbo dienas išsiunčia vartotojui pranešimą apie tai, kad pradėta ginčo neteisminio sprendimo procedūra. Pranešime vartotojui taip pat pateikiama ši informacija:

13.1. vartotojo teisės prašyti ginčą nagrinėti žodinės procedūros tvarka išaiškinimas;

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

13.3. kad vartotojas turi teisę atsisakyti savo reikalavimų ir nutraukti vartojimo ginčo neteisminio sprendimo procedūrą iki sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo;

13.4. kad vartotojo dalyvavimas vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūroje neužkerta galimybės ginti teises ar teisėtus interesus teisme;

13.5. kad su vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos sprendimu dėl ginčo esmės nesutinkantis vartotojas turi teisę kreiptis į bendrosios kompetencijos teismą ir prašyti nagrinėti ginčą iš esmės;

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

13.7. kad vartotojas turi teisę apsvarstyti taikaus susitarimo sąlygas per protingą terminą, jeigu ginčas išsprendžiamas taikiu susitarimu.

14. Jeigu ginčui nagrinėti reikia papildomų ginčo šalių paaiškinimų ir (ar) kitų įrodymų, vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija paprašo, kad vartotojas ir (ar) pardavėjas, paslaugų teikėjas pateiktų šiuos įrodymus, ir nustato terminą, per kurį jie turi būti pateikti.

15. Vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija gali kreiptis į valstybės ar savivaldybės instituciją ar įstaigą, kuri yra atsakinga už su ginču susijusią vartojimo sritį, prašydama per nustatytą ne trumpesnį negu 20 dienų terminą pateikti išvadą dėl vartotojo prašyme nagrinėti vartojimo ginčą nurodyto reikalavimo ir (ar) pardavėjo, paslaugų teikėjo pateiktų paaiškinimų.

16. Jeigu vartotojas nusprendžia pakeisti savo kreipimosi dalyką (reikalavimą) arba pagrindą (aplinkybes, kuriomis vartotojas grindžia savo reikalavimą), šių taisyklių 36 punkte nustatytas terminas pradedamas skaičiuoti iš naujo nuo pakeisto kreipimosi vartojimo ginčus nagrinėjančioje institucijoje gavimo dienos.

V SKYRIUS
GINČO NAGRINĖJIMAS

17. Vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija, 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.

18. Bet kurios ginčo šalies prašymu arba savo iniciatyva vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija gali nuspręsti ginčą nagrinėti žodinės procedūros tvarka, kai būtina išklausyti žodinius ginčo šalių paaiškinimus ar kitais atvejais, kai ginčas gali būti geriau išnagrinėtas žodinės procedūros tvarka. Nagrinėjant ginčą žodinės procedūros tvarka, ginčo šalims ir kitiems nagrinėjant ginčą dalyvaujantiems asmenims ne vėliau kaip prieš 7 dienas registruotu laišku turi būti pranešta apie posėdžio, kuriame nagrinėjamas ginčas, vietą, datą ir laiką. Jeigu ginčo šalis (šalys) neatvyksta į posėdį, vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija turi teisę priimti sprendimą jai (joms) nedalyvaujant.

19. Vartojimo ginčus nagrinėjančių institucijų posėdžiai, kuriuose ginčai nagrinėjami žodinės procedūros tvarka, yra protokoluojami. Posėdžio protokole nurodoma:

19.1. vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos pavadinimas, fiziniai asmenys, sprendžiantys ginčą, posėdžio sekretorius, ginčo šalys ir kiti nagrinėjant ginčą dalyvaujantys asmenys, į posėdį atvykę asmenys;

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

19.3. ginčo esmė;

19.4. ginčo šalių teisių ir pareigų išaiškinimas;

19.5. ginčo šalių prašymai ir pareiškimai;

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

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

20. Posėdžio protokolas turi būti surašytas ne vėliau kaip per 3 darbo dienas po ginčo nagrinėjimo posėdžio dienos.

21. 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.

22. 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 vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos sutikimo.

23. Vartojimo ginčai žodinės procedūros tvarka nagrinėjami viešai, išskyrus atvejus, kai vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos sprendimu būtina apsaugoti valstybės, tarnybos, komercines, banko, profesines ar kitas įstatymų saugomas paslaptis arba užtikrinti fizinio asmens teisę į privataus gyvenimo neliečiamumą.

24. Vartojimo ginčai nagrinėjami laikantis rungimosi, ginčų nagrinėjimo operatyvumo, koncentracijos, ekonomiškumo ir kooperacijos (bendradarbiavimo) principų. Vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija imasi priemonių, kad ginčo šalys nepiktnaudžiautų savo teisėmis ir

nevilkintų ginčo nagrinėjimo, ir siekia, kad ginčas būtų tinkamai išspręstas per įmanomai trumpiausią laiką.

25. Vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija pirmiausia imasi priemonių vartotojui ir pardavėjui, paslaugų teikėjui sutaikinti ir siūlo vartojimo ginčą išspręsti taikiai, jeigu, atsižvelgiant į konkrečias ginčo nagrinėjimo metu paaiškėjusias aplinkybes, taikus susitarimas įmanomas. Jeigu vartotojas ir pardavėjas ar paslaugų teikėjas ginčą užbaigia taikiu susitarimu, vartojimo ginčo nagrinėjimas jį nagrinėjančios institucijos sprendimu nutraukiamas. Jeigu pasiekti taikaus susitarimo nepavyksta, vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija priima sprendimą dėl ginčo esmės.

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

27. Nagrinėjant ginčą žodinės procedūros tvarka, eilės tvarka išklausomi vartotojas ir pardavėjas ar paslaugų teikėjas, 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.

28. 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.

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

30. 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 pasirašytinai paskelbiama ginčo šalims, o nedalyvavusiems posėdyje asmenims išsiunčiamas pranešimas. Kai ginčo nagrinėjimas atidedamas dėl to, kad būtina išreikalauti naujų įrodymų, nustatomas jų pateikimo terminas.

31. Ginčo šalys ginčo neteisminio sprendimo procedūros metu turi teisę:

31.1. prašyti vartojimo ginčą nagrinėti žodinės procedūros tvarka;

31.2. susipažinti su bylos medžiaga, išskyrus medžiagą, kuri yra valstybės, tarnybos, komercinė, banko, profesinė ar kita įstatymų saugoma paslaptis arba kurią atskleidus būtų pažeista fizinio asmens teisė į privataus gyvenimo neliečiamumą. Susipažįstantis su bylos 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. Vartojimo ginčus nagrinėjanti

institucija nustato susipažinimo su bylos medžiaga tvarką;

31.3. daryti bylos medžiagos išrašus, nuorašus, kopijas;

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

31.5. gauti vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos motyvuotą sprendimą, kuriuo ginčas išnagrinėtas iš esmės;

31.6. apskųsti bendrosios kompetencijos teismui vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos procedūrinį sprendimą, užkertantį kelią toliau nagrinėti ginčą;

31.7. per 30 dienų nuo vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo pareikšti ieškinį bendrosios kompetencijos teisme Civilinio proceso kodekso nustatyta tvarka, prašant nagrinėti ginčą iš esmės;

31.8. naudotis kitomis Vartotojų teisių apsaugos įstatymo ir kitų įstatymų nustatytomis teisėmis.

32. Iki vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo vartotojas turi teisę pakeisti savo kreipimosi dalyką (reikalavimus pardavėjui ar paslaugų teikėjui) arba pagrindą (aplinkybes, kuriomis vartotojas grindžia savo reikalavimą), taip pat atsisakyti savo reikalavimų ir nutraukti vartojimo ginčo neteisminio sprendimo procedūrą.

33. Ginčo šalys privalo naudotis savo teisėmis sąžiningai ir nevilkinti ginčo nagrinėjimo. Vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija imasi priemonių, kad ginčo šalys nepiktnaudžiautų savo teisėmis ir nevilkintų ginčo nagrinėjimo, ir siekia, kad ginčas būtų tinkamai išspręstas per įmanomai trumpiausią laiką.

34. Ginčo šalys privalo raštu informuoti vartojimo ginčus nagrinėjančią instituciją apie savo adreso pasikeitimą ginčo nagrinėjimo metu. Nesant informacijos apie ginčo šalies adreso pasikeitimą, pranešimas siunčiamas paskutiniu vartojimo ginčus nagrinėjančiai institucijai žinomu adresu arba oficialiai deklaruotu gyvenamosios vietos, buveinės adresu ir laikoma, kad ginčo šalis buvo laiku ir tinkamai informuota.

35. Ginčo šalys ir kiti nagrinėjant ginčą dalyvaujantys asmenys, pateikdami dokumentus vartojimo ginčus nagrinėjančiai institucijai nurodo, kurie duomenys sudaro valstybės, tarnybos, komercinę, banko, profesinę ar kitą įstatymų saugomą paslaptį ir kurių duomenų konfidencialumas turi būti užtikrintas. Vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija gali nepripažinti jai pateiktos informacijos konfidencialia, jeigu įstatymas nustato, kad tokia informacija nėra laikoma konfidencialia.

36. Vartojimo ginčas turi būti išnagrinėtas ir sprendimas dėl ginčo esmės priimtas ne vėliau kaip per 90 dienų nuo vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjekto šių taisyklių 4 punkte nurodytų dokumentų gavimo dienos. Jeigu dėl pagrįstų priežasčių per šį terminą vartojimo ginčas negali būti išnagrinėtas ir priimtas sprendimas, vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektas gali šį terminą pratęsti, tačiau ne ilgiau negu 30 dienų. Ginčo šalims turi būti pranešta apie šio termino pratęsimą.

VI SKYRIUS
GINČO NAGRINĖJIMO SUSTABDYMAS

37. Vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija sustabdo ginčo nagrinėjimą šiais atvejais:

37.1. 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, vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija atskirai nagrinėja ginčą dėl reikalavimų, nesusijusių su pasibaigusia ar mirusia ginčo šalimi;

37.2. teismas nagrinėja bylą, kurios neišnagrinėjus negalima išnagrinėti vartojimo ginčo;

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

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

VII SKYRIUS
GINČO NAGRINĖJIMO NUTRAUKIMAS

38. Vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija ginčo nagrinėjimą nutraukia šiais atvejais:

38.1. ginčo šalys ginčą išsprendžia taikiu susitarimu arba pardavėjas ar paslaugų teikėjas patenkina vartotojo reikalavimus;

38.2. vartotojas neteikia ginčui nagrinėti reikalingų paaiškinimų arba kitaip trukdo nagrinėti ginčą;

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

38.4. paaiškėja šių taisyklių 9.1–9.4 ar 9.8 papunkčiuose nurodytos aplinkybės;

38.5. paaiškėja, kad ginčas nėra vartojimo ginčas;

38.6. vartotojas atsisako savo reikalavimų;

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

39. Nutraukus ginčo nagrinėjimą, vartotojas neturi teisės vėl kreiptis į vartojimo ginčus nagrinėjančią instituciją dėl ginčo tarp tų pačių šalių, dėl to paties dalyko ir tuo pačiu pagrindu.

VIII SKYRIUS
SPRENDIMAS DĖL GINČO ESMĖS

40. Vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija, išnagrinėjusi ginčą, priima vieną iš šių sprendimų dėl ginčo esmės:

40.1. patenkinti vartotojo reikalavimus;

40.2. iš dalies patenkinti vartotojo reikalavimus;

40.3. atmesti vartotojo reikalavimus.

41. Vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija 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, vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija sprendimą priima atsižvelgdama į turimus įrodymus.

42. Vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos sprendime dėl ginčo esmės privalo būti nurodyta:

42.1. sprendimo priėmimo data ir vieta;

42.2. sprendimą priėmusios institucijos pavadinimas;

42.3. sprendimą priėmusio kolegialaus organo sudėtis, posėdžio sekretorius, ginčo šalys, kiti nagrinėjant ginčą dalyvavę asmenys;

42.4. ginčo esmė;

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

42.6. įrodymų vertinimas;

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

42.8. vienas iš šių taisyklių 40 punkte nurodytų sprendimų;

42.9. sprendimo teisinė galia, įsigaliojimas ir vykdymo tvarka;

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

43. Priimdama sprendimą dėl ginčo esmės, vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija gali spręsti dėl Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.363 straipsnyje nurodytų vartotojų reikalavimų pagrįstumo ir nustatyti ne ilgesnį negu 6 mėnesių vartotojo reikalavimų įgyvendinimo terminą. Be to, vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija gali spręsti dėl vartotojo patirtų išlaidų, susijusių su vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūra (įskaitant būtinas ekspertizės ar laboratorinių tyrimų išlaidas, išlaidas advokato ar advokato padėjėjo pagalbai apmokėti ir vertimo išlaidas), atlyginimo proporcingai patenkintų vartotojo reikalavimų daliai. Vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija nesprendžia pardavėjo ar paslaugų teikėjo patirtų išlaidų atlyginimo klausimo.

44. Vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos sprendimas dėl ginčo esmės ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo jo priėmimo dienos išsiunčiamas ginčo šalims.

45. Vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos sprendimas dėl ginčo esmės yra viešas ir skelbiamas vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos interneto svetainėje nepažeidžiant asmens duomenų apsaugos, valstybės, tarnybos, komercinės, banko, profesinės ir kitų įstatymų saugomų paslapčių apsaugos reikalavimų, taip pat vartotojo teisės į privataus gyvenimo neliečiamumą.

_____