



ISSN 1392–6195 (print)  
ISSN 2029–2058 (online)  
JURISPRUDENCIJA  
JURISPRUDENCE  
2010, 4(122), p. 295–318.

# ALTERNATYVIOS VARTOTOJŲ IR VERSLININKŲ GINČŲ BEI KONFLIKTŲ TEISINIO NAGRINĖJIMO FORMOS IR JŲ CHARAKTERISTIKA

Feliksas Petrauskas

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba  
Vilniaus g. 25, LT-01402 Vilnius, Lietuva  
Telefonas (+370 5) 262 67 51  
Elektroninis paštas feliksas.petrauskas@vvvat.lt

Pateikta 2010 m. gruodžio 1 d., parengta spausdinti 2010 m. gruodžio 21 d.

***Anotacija.** Straipsnyje analizuojami neteisminio ginčų nagrinėjimo vartotojų teisių apsaugos srityje teisiniai pagrindai, jo privalumai, kompetentingų Europos Sąjungos (ES) valstybių narių ir kitų pasaulio šalių institucijų patirtis ir problemos, su kuriomis susiduriama. Taip pat aptariamos pagrindinės Europos Komisijos užsakymu atlikto neteisminio ginčų sprendimo (AGS) vartotojų teisių apsaugos srityje Europos Sąjungoje tyrimo išvados ir pateiktos rekomendacijos. Remiantis minėto tyrimo duomenimis, neteisminis ginčų nagrinėjimas prisideda prie aukšto vartotojų teisių apsaugos lygio užtikrinimo, todėl jį taikyti turėtų būti skatinama visose Europos Sąjungos valstybėse narėse. Straipsnyje taip pat pateikiama ir kitų užsienio šalių patirtis bei naujausia informacija apie alternatyviai vartotojų ginčus bei konfliktus su verslininkais nagrinėjančias institucijas, jų praktiką bei principus, kuriais vadovaujasi savo veikloje.*

***Reikšminiai žodžiai:** alternatyvus ginčų sprendimas, vartotojas, verslininkas, Europos Komisija, alternatyvaus ginčų sprendimo principai, institucijos.*

## Įvadas

*Temos aktualumas.* Pažymėtina, kad pastaruosius 30 metų sparčiai plėtojamas alternatyvus ginčų sprendimo mechanizmas ir daugelis privalumų, priskiriamų mediacijai<sup>1</sup> bei arbitražui, kaip formalių teisminių procedūrų priešingybėms, didelę teisės bendruomenės dalį įtikino, kad alternatyvus ginčų sprendimas (toliau – AGS) yra kai kurių teisės sistemoje kylančių problemų žalos atlyginimo priemonė. Alternatyvus ginčų nagrinėjimo procedūros taip pat išskiriamos kaip galinčios palengvinti vartotojo prieigą prie teisingumo ir padėti jam greičiau bei efektyviau apginti savo pažeistus teisėtus interesus. Todėl yra labai svarbu apibrėžti, kas yra neteisminis ginčų nagrinėjimas, pagrindinius jį reglamentuojančius Europos Sąjungos, kitų pasaulio šalių ir Lietuvos nacionalinius teisės aktus, apžvelgti alternatyvus ginčų nagrinėjimo praktiką bei joje pasitaikančias problemas ir jų sprendimo galimybes.

*Tyrimo objektas* – alternatyvus ginčų ir konfliktų sprendimas bei jų formos, principai, taikomi alternatyvioms ginčų sprendimo procedūroms, kadangi vienas iš Europos Bendrijos veiklos tikslų yra remti vartotojų interesus ir užtikrinti vartotojų aukšto lygio apsaugą (Europos Bendrijos steigimo sutarties 153 straipsnis<sup>2</sup>). Pirmasis didesnis postūmis gerinant vartotojų teisių bei jų teisėtų interesų apsaugą bei teismų prieinamumą vartotojams įvyko 1993 m. lapkričio mėnesį priėmus Žaliąją knygą dėl teismų prieinamumo vartotojams ir vartotojų ginčų sprendimo vieningoje rinkoje<sup>3</sup>. Ji skirta aptarti valstybių narių problemas, kylančias vartotojų apsaugos, o ypač tarptautinių ginčų sprendimo, srityje, bei priemonės, taikomas situacijai gerinti, tačiau konkrečių būdų, kaip gali būti sprendžiami vartotojų ginčai, dar nepasiūlė. Tai buvo iš dalies padaryta 1996 m. Europos Komisijos patvirtintame veiksmų plane<sup>4</sup>. Europos Komisija patvirtino pranešimą dėl veiksmų plano, skirto padėti vartotojams kreiptis į teismą ir spręsti vartotojų ginčus vidaus rinkoje<sup>5</sup>, kuriame matomos pastangos, be kitų svarbių naujovių, sukurti minimalius kriterijus, kuriais būtų vadovaujama sprendžiant tarptautinius vartotojų ginčus ir sisteminant neteismines jų sprendimo procedūras. Pasiūlymas, kuris buvo labiausiai išplėtotas, yra susijęs su mechanizmų kūrimu ir šio pasiūlymo pagrindu buvo priimta 1998 m. gegužės 19 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 98/27/EB dėl draudimų ginant vartotojų interesus (toliau – Draudimų direktyva)<sup>6</sup>. 1998 m. kovo 30 d. Europos Komisija paskelbė pranešimą dėl neteisminio vartotojų ginčų sprendimo<sup>7</sup>, kuris yra Europos Komisijos priimtos rekomendacijos dėl įstaigoms, atsakingoms už

1 Fuller, L. F. Mediation-Its Forms and Functions. *Southern California Law Review*. 1971, 44.

2 Europos Bendrijos steigimo sutartis. *Valstybės žinios*. 2004, Nr. 2-2 (konsoliduota).

3 KOM (93) 576.

4 Action Plan on Consumer Access to Justice and the Settlement of Consumer Disputes in the Internal Market//KOM (96) 13 final, vasario 14 d.

5 KOM (93) 13.

6 Europos Parlamento ir Tarybos 1998 m. gegužės 19 d. direktyva 98/27/EB dėl draudimų ginant vartotojų interesus (OL 2004 m. specialusis leidimas, 15 skyrius, 4 tomas, p. 223) su paskutiniais pakeitimais, padarytais 2002 m. rugsėjo 23 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2002/65/EB (OL 2004 m. specialusis leidimas, 6 skyrius, 4 tomas, p. 321).

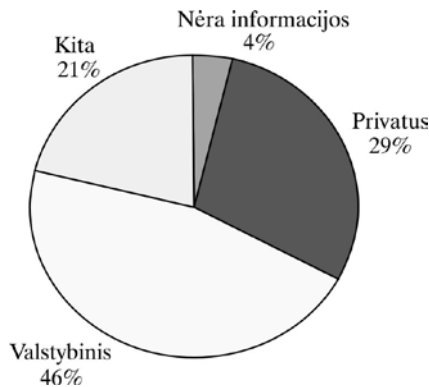
7 KOM (1998) 98.

neteisminį vartotojų ginčų nagrinėjimą, taikomų principų<sup>8</sup> dalis, o 2001 m. Europos Komisija paskelbė rekomendaciją dėl neteisminėms įstaigoms, atsakingoms už vartotojų ginčų sprendimą konsensuso pagrindu, taikomų principų<sup>9</sup>. Šios rekomendacijos pagrindu buvo sukurtas EEJ-NET – Bendrijos tinklas, skirtas neteisminiems vartotojų ginčams spręsti, kuris šiuo metu yra reformuotas į Europos vartotojų centrų tinklą – ECC-NET, bei atitinkamas tinklas – FIN-NET, skirtas padėti spręsti finansinius ginčus.

*Straipsnio tikslas* – atskleisti alternatyvų ginčų ir konfliktų teisinio sprendimo procesą, principus ir etapus, taikant *dokumentų analizės* ir *lyginamąjį* mokslinio tyrimo metodus.

## 1. Alternatyvus ginčų ir konfliktų teisinis sprendimas

Sąvoka *alternatyvus ginčų ir konfliktų teisinis sprendimas* arba dar kitaip – AGS – apima įvairius konfliktų sprendimo be tiesioginio teismo įsikišimo mechanizmus. Tai daro kompetentingos AGS institucijos, kurios pagal savo pobūdį yra skirstomos į valstybines ir privačias. Beveik pusė (46 proc.) AGS institucijų, veikiančių Europos Sąjungos valstybėse narėse, yra valstybinės institucijos. Kai kurios nurodo, kad jos yra įsteigtos pagal viešąją teisę ir savo veikloje remiasi teisiniais pagrindais (žr. 1 pav.)<sup>10</sup>.



1 pav. AGS institucijų pobūdis

Daugelyje naujų valstybių narių (pvz., Slovėnijoje, Čekijoje, Bulgarijoje, Slovakijoje) AGS institucijos vis dar nėra notifikuotos Europos Komisijai ir yra privačios įstaigos, įsteigtos pramonės darinių (verslo asociacijos, prekybos rūmų arba atskirų

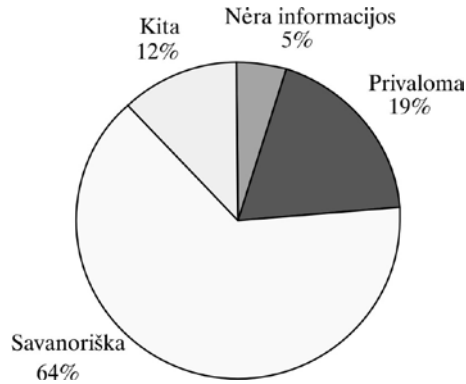
8 98/257/EB.

9 OL L 109, 2001 4 19, p. 56.

10 Study on the use of Alternative Dispute Resolution in the European Union, Final Report submitted by Civic Consulting of the Consumer Policy Evaluation Consortium (CPEC) Framework Contract Lot 2 – DG SANCO, 16 October, 2009 [interaktyvus]. [žiūrėta 2010-10-14]. <[http://ec.europa.eu/consumers/redress\\_cons/AGS\\_study.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/AGS_study.pdf)>.

įmonių). Prancūzijoje dauguma įstaigų yra privačios. Danija ir Švedija turi visuomeninę AGS instituciją, kurią papildo privačios sektorinės įstaigos. Decentralizuotose institucijose, tokiose kaip Italijoje, Vengrijoje ir Ispanijoje, vietinės arbitražo institucijos (Italijos prekybos rūmai ir arbitražo tarybos Vengrijoje ir Ispanijoje) yra valstybinės valdžios institucijos. 21 proc. atsakiusių institucijų, išrinktų atsakyti į klausimą siekiant sužinoti „kitą“ nuomonę, dažnai nurodė, kad jos yra įkurtos viešajam sektoriui arba vartotojų organizacijoms bendradarbiaujant su pramonės institucijomis<sup>11</sup>. Finansų sektoriuje AGS įstaigos dažnai yra įkurtos pramonės institucijų; tačiau kai kurios iš jų yra įkurtos pagal viešąją teisę (Finansinio ombudsmeno tarnyba Jungtinėje Karalystėje, Hipotekinių paskolų skundų taryba Danijoje).

Daugelyje institucijų pramonė savanoriškai dalyvauja AGS procedūrose. Tai nestebina, nes tarpininkavimas ir arbitražas dažnai apibrėžiama kaip savanoriškas procesas (žr. 2 pav.)<sup>12</sup>.



2 pav. Kaip pramonės atstovai laikosi sprendimų, kuriuos priima AGS institucijos

AGS institucijos paprastai pasitelkia trečiąją šalį, pavyzdžiui, arbitražą, tarpininką ar ombudsmeną siekdamos padėti vartotojui ir prekybininkui rasti sprendimą. AGS institucijos gali pasiūlyti laiku ir ekonomišką ginčo išsprendimą, ir pastaraisiais metais jas labiau pripažįsta visuomenė ir verslininkai. Pažymėtina, kad terminas AGS dažnai vartojamas įvairiems ginčo sprendimo mechanizmom, nesusijusiems su teismo procesu ar esantiems alternatyva jiems, apibrėžti. Terminas gali reikšti bet ką – nuo palengvintų derybų, kai ginčo šalys skatinamos derėtis tiesiogiai viena su kita prieš kokį kitą teisinį

11 Įstaigos, kurios yra įsteigtos pramonės ir viešojo sektoriaus, apima Suomijos finansų ombudsmeno biurą, CIMASA. Kitos institucijos yra įsteigtos pramonės, bet patvirtintos reguliavimo institucijų (Energetikos ombudsmenas, Telekomunikacijos ombudsmeno biuras, Prižiūrėtojų ombudsmeno tarnyba Jungtinėje Karalystėje). Kai kurios institucijos yra įsteigtos bendradarbiaujant pramonei ir vartotojų organizacijoms (Vartotojų skundų tarybos fondas Nyderlanduose, Lisabonos arbitražo centras dėl vartotojų konfliktų Portugalijoje). Galiausiai nustatyta institucijų grupė, kurios yra ne pelno siekiančios arba nevyriausybinių organizacijoms, be jokių papildomų specifikacijų (Service Médiateur Du Net Prancūzijoje, Lenkijos mediacijos centras, Interneto ombudsmenas Austrijoje).

12 Study on the use of Alternative Dispute Resolution in the European Union, *supra* note 10.

procesą iki arbitražo sistemų ar „mini teismų“, kurie atrodo ir jaučiasi kaip teismo procesai. Procesai, skirti mažinti įtampą bendruomenėje ar spręsti jos raidos problemas, irgi gali būti įtraukti į AGS sampratą. AGS mechanizmus galima skirstyti į derybas, sutaikinimą/mediaciją ir arbitražines sistemas.

AGS negali būti formalaus teismo proceso pakaitalas. AGS programos yra priemonės pritaikyti teisingumą, o ne įstatymus, todėl iš jų negalima tikėtis precedento nustatymo ar teisiųjų ir socialinių normų pakeitimų įgyvendinimo. Tačiau AGS programos gali papildyti teismų reformas ir joms padėti. Darytina išvada, kad AGS sistemos yra labai svarbios, nes jos turi daug privalumų, pavyzdžiui, yra pigesnės ir prieinamesnės neprivilegiuotoms bendruomenėms, todėl teisingumas darosi pasiekiamesnis neturtiniesiems. Šios sistemos taip pat pigesnės valstybei ir gali būti lengviau įkurtos vietose, kuriose pagerins pasiekiamumą nepakankamai aptarnaujamose teritorijose. Remiantis turimais duomenimis neįmanoma tiksliai pamatuoti AGS galimybę padidinti pasiekiamumą arba AGS išlaidas, lyginant su formaliomis teisimosi sistemomis.

Europos Komisija priėmė dvi rekomendacijas (98/257/EB<sup>13</sup> ir 2001/310/EB<sup>14</sup>), kuriose nustatė AGS principus. Valstybės narės pranešė Komisijai daugiau nei apie 400 AGS institucijų, kurios, jų nuomone, atitinka rekomendacijose nustatytus principus. Nepaisant to, Alternatyvių ginčų sprendimo mechanizmų buvo sukurta nevienodai visoje Europos Sąjungoje. AGS institucijų skaičius, procedūros (arbitražo, tarpininkavimo ir t. t.), sukūrimo pobūdis (valstybinė ar privati) ir AGS institucijų priimtų sprendimų pobūdis (rekomendacinis arba privalomas sprendimas) labai skiriasi.

Europos Komisijos patvirtintoje 2002–2006 metų Vartotojų politikos strategijoje<sup>15</sup> kaip vienas iš trijų svarbiausių tikslų iškeliamas efektyvus vartotojų teisių apsaugą numatančių normų įgyvendinimas. Šiam tikslui pasiekti siūloma keletas specialių priemonių ir nurodoma į Žaliąją knygą dėl alternatyvių ginčų sprendimo būdų civilinėje ir komercinėje teisėje<sup>16</sup>. Įdomu tai, kad minimalių vartotojų ginčams spręsti kriterijų modelis siūlomas kaip pavyzdinis civilinėje ir komercinėje teisėje kylantiems ginčams spręsti. Taip pat artimiausiu metu yra siekiama įdiegti internetinį ginčų sprendimo būdą (angl. k. *Online Dispute Resolution*).

AGS, kaip ginčų ir konfliktų nagrinėjimo teisinė forma, populiarėja ir Rytų Europoje. Kaip teigia Rusijos mokslininkai, 2000 m. metais prasidėjusi įvairių valstybės ir visuomenės sričių reforma įtikinamai parodė valstybinės jurisdikcijos negebėjimą išspręsti visų kylančių ginčų ir konfliktų bei būtinybę, esant rinkos ekonomikai, plačiai taikyti pasaulio tūkstantmečiais kurtą nesutarimų ir priešpriešų sureguliuojimą. Todėl buvo pasiūlyta pasinaudoti *alternatyvia teisiųjų ginčų ir konfliktų sprendimo praktika*, kuri tapo svarbiu Rusijos teisinės sistemos elementu, susijusiu su specialių organizacijų (taikinimo centrų, trečiųjų teismų, taikinimo komisijų, darbo arbitražų ir kt.) veik-

13 Europos Komisijos 1998 m. kovo 30 d. rekomendacija 98/257/EB dėl principų, taikytinų institucijoms, atsakingoms už neteisminių vartotojų ginčų sprendimą. O.J. L 115, p. 31.

14 Europos Komisijos 2001 m. balandžio 4 d. rekomendacija 2001/310/EB, numatanti taisykles, kuriomis turi vadovautis institucijos, atsakingos už neteisminių ginčų nagrinėjimą. O.J. L 109, 19.4.2001, p. 56–61.

15 KOM (2002) 208.

16 KOM (2002) 196, 2002 4 19.

la ir sukaupia patirtimi, bei veikla atskirų asmenų (ginčų ir konfliktų dalyvių – teisės subjektų) taikant alternatyvias procedūras. Alternatyvaus teisinių ginčų ir konfliktų sprendimo praktika, kurią taip pat galima vadinti ikiteismine (neteismine) teisinio sutaukinimo (teisinio susitarimo) praktika, yra praktinė dalykinė veikla besiginčijančių ar konfliktuojančių subjektų arba trečiųjų asmenų, skirta ginčams ar konfliktams spręsti (šalių susitaikinimas, sutikimo pasiekimas, kompromisas) visuomenės teisinės sistemos ribose. Požiūris į alternatyvios praktikos sąvoką, į kurią įeina teisinių ginčų ir konfliktų sprendimo veikla, ne tik atitinka filosofinę kategoriją, o tai savaime svarbu, bet ir skatina daugelio teisės mokslo problemų išsprendimą: šis požiūris bendrąją teisės teoriją nukreipia iš formalios loginės analizės kategorijų į sociologiją ir konfliktologiją – šios veiklos kompleksinį tyrimą, susijusį su kitais elementais ir socialiniais faktoriais, o tai leidžia moksliniu pagrindu ištirti teisinio sutaukinimo institutų veiklos efektingumą ir juos reguliuojančių materialinių ir procesinių normų galiojimo efektingumą.

Nors AGS buvo sukurtas Jungtinėse Amerikos Valstijose prieš trisdešimt metų, jo įtaka kitoms valstybėms buvo pati didžiausia pastarąjį dešimtmetį. Nepaisant fakto, kad motyvacija ir už įvairių AGS procedūrų skatinimo slypintis filosofinis požiūris labai skirtingas, atrodo, sutinkama, jog tam tikrose srityse tai gali pagerinti teisingumo prieinamumą. Aiškindami prieigos prie teisingumo metodo tendencijas, M. Cappelletti ir Bryantas G. Garthas apibūdina kelis metodus, kurie apima alternatyvų, panaudojančių paprastesnes procedūras ir/ar pasitelkiančių ne tokius oficialius žmones, priimančius nutarimą, sukūrimą. Šita technika apima arbitražą, sutaukinimą ir ekonominius stimulus, skirtus ginčus spręsti be teismo. Terminą „prieiga prie teisingumo“ nėra lengva apibrėžti, bet tai padeda susitelkti ties dviem pagrindiniais teisinės sistemos tikslais. Tai sistema, padedanti žmonėms ginti savo teises ir/ar spręsti ginčą.

Pirma, sistema turi būti visiems vienoda ir efektyvi; antra, ji turi privesti prie rezultatų, kurie yra individualiai ir socialiai teisingi<sup>17</sup>, padėti šalims pasiekti greitesnių (dėl savo neformalumo ir priklausomybės nuo šalių, kurios ir yra pagrindinės konflikto sprendėjos, mediacija yra greitesnis už teisminį, kuris turi laikytis formalių procedūrų, vartotojų ir verslininkų ginčų sprendimo būdas), pigesnių (dėl savo paprastumo ir procedūrinių stadijų nebuvimo tarpininkavimas – pigesnis procesas, kadangi jo trukmė priklauso nuo ginčo šalių; tačiau buvo teigiančių, kad kai kalbama apie tai, ar teismai bylininkai gali pasiekti pigesni rezultatą, pakeisdami įprastą procesą AGS, nėra žinoma, ar AGS gali būti efektyvus, nagrinėjant didelį skaičių bylų)<sup>18</sup> ir geresnių sprendimų<sup>19</sup>.

17 Cappelletti, M.; Garth, B. G.; Koch, K. F. *Access to Justice*. Milan Alphenandenrijn: A. Giuffrè; Sijthoff and Noordhoff, 1978.

18 Hensler, D. R. *Rand Corporation., and Institute for Civil Justice (U.S.), Does AGS Really Save Money?: The Jury's Still Out*. Santa Monica, CA: Rand, 1994; Hensler, D. R. A Research Agenda. What We Need to Know About Court-Connected AGS. *Dispute Resolution Magazine*. 1999, Fall.

19 Fiss, O. M. Against Settlement. *The Yale Law Journal*. 1984, 93; Grillo, T. The Mediation Alternative: Process Dangers for Women. *Yale Law Journal*. 1991, 100(6); Fuller, L. F., *supra* note 1; Van Wezel Stone, K. *Private Justice: The Law of Alternative Dispute Resolution*. New York, N.Y.: Foundation Press, 2000.

## 2. Alternatyvaus ginčų sprendimo principai

1998 m. Europos Komisijos paskelbta Rekomendacija dėl alternatyvaus ginčų sprendimo būdo nustato asmenims, atsakingiems už neteisminį vartotojų ginčų sprendimą, jų veiklos ir procedūrų principus:

- Nešališkumo ir nepriklausomumo;
- Skaidrumo;
- Veiksmingumo (efektyvumo);
- Teisėtumo;
- Laisvės;
- Atstovavimo.

Toliau pateikiama kiekvieno iš šių principų trumpa charakteristika.

### 2.1. Nešališkumo ir nepriklausomumo principai

Dauguma AGS institucijų visoje Europoje, atrodo, atitinka nepriklausomumo reikalavimą, atsižvelgiant į jų pačių savęs vertinimą ir daugumos visų kitų suinteresuotųjų šalių grupių nuomonę. Tačiau kartais vartotojų asociacijos teigė, kad kai kurių institucijų nepriklausomumas yra abejotinas, jei AGS yra privačiai sukurta institucija arba verslo asociacijos organizacinės struktūros dalis, arba tiesiogiai susijusi su konkrečia veikla ir nėra teisiškai nuo to atskirta. Tokiais atvejais yra didesnė rizika, kurią mato kai kurios suinteresuotosios šalys, jog sprendimus priimančys asmenys gali būti lojalūs juos finansuojantiems subjektams ir kad tai galėtų užkirsti kelią pasiekti teisingą sprendimą, ypač kai kitų principų, pavyzdžiui, kaip visiškas skaidrumas, taip pat nėra laikomasi.

### 2.2. Skaidrumo principas

Daugelis AGS institucijų Europoje neatitinka skaidrumo principo: nei vartotojai, nei valdžios institucijos neturi galimybės gauti informaciją apie AGS institucijų veiklą, jų bylų skaičių ir šių institucijų ankstesnę veiklą. Dabarties sąlygomis viena tinkama priemonė, siekiant užtikrinti proceso skaidrumą, gali būti, kad kiekviena institucija turėtų savo internetinį puslapį, kuriame vartotojai galėtų gauti norimą informaciją, specialiai jos nepareikalavę. Tai ypač aktualu tarptautinėse bylose, kuriose kitos informacijos priemonės yra sudėtingesnės ir brangesnės.

Verslininkai turėtų būti motyvuojami laikytis AGS institucijų rekomendacijų, kadangi, spręsdami bylas, teismai labai dažnai į tai atsižvelgia. Siekdamas papildomai paskatinti verslininkus, AGS institucijos savo tinklalapiuose turėtų nuolat skelbti sprendimų nevykdančių įmonių pavadinimus. Verslininkai tikriausiai vengtų atsidurti tokiaime „juodajame sąrašė“, taigi vien tokių sąrašų buvimas, atrodo, turėtų paskatinti verslininkus apsispręsti. Toks „pavadinink ir sugėdink“ principas taikomas Danijoje (skelbia AGS institucija) ir Švedijoje (skelbia vartotojų organizacija) ir abiem atvejais tai yra efektyvu<sup>20</sup>.

20 Study on the use of Alternative Dispute Resolution in the European Union, *supra* note 10.

### 2.3. Veiksmingumo (efektyvumo) principas

Apskritai atrodo, kad AGS institucijos atitinka veiksmingumo principą, apimančią reikalavimus, susijusius su prieinamumu, kaina ir procedūros trukme. Dauguma AGS procedūrų vartotojui yra nemokamos arba kainuoja nedaug ir jose nereikalingas teisinis atstovavimas. Paprastai AGS bylų sprendimas priimamas per mažiau nei 90 dienų. O tai, atrodo, yra labai protingas terminas. Nepaisant to, kad remiamasi tik rašytiniais įrodymais, AGS institucijos paprastai yra lanksčios, atsižvelgiant į įrodymus ir juos įvertinant, bei gali imtis iniciatyvos, kad būtų parengta ekspertų nuomonė. Dauguma AGS institucijų nevykdo procedūros internetu.

### 2.4. Laisvės principas

AGS institucijos laikosi laisvės principo, kiek tai susiję su vartotojais, ir skatina šalis susitarti dėl bylos, arba priima privalomojo pobūdžio sprendimą, ar reikalauja sutikti su tokiu sprendimu, kai yra teikiamas skundas (tais atvejais, kai įstatyme numatytas privalomas sprendimo pobūdis).

Kalbant apie įmones, daugelyje AGS institucijų privalomojo pobūdžio sprendimas grindžiamas bendruoju susitarimu arba verslo asociacijos, veikiančios toje srityje, sprendimu, privalomu jos nariams. Taip pat yra atvejų, kai įstatymas tiesiogiai numato, kad sprendimai, priimti tam tikrų AGS institucijų, bus privalomi verslininkams. Institucijose, kuriose sprendimai yra privalomi iki tam tikros ribos, nesvarbu, ar verslininkai konkrečiai pritaria tam, ar ne, suinteresuotosios šalys dažnai juos laiko labai veiksminga vartotojų apsauga, tačiau jie prieštarauja reikalavimams, išdėstytiems Rekomendacijos 98/257/EB laisvės principu, kuriame teigiama, kad „kompetentingos institucijos priimtas sprendimas gali būti privalomas šalims tik tada, jei jos iš anksto buvo informuotos apie tokio sprendimo privalomą pobūdį ir su tuo sutiko“.

Galiausiai AGS institucijų pateiktuose atsakymuose matyti, kad vartotojai daugeliu atvejų gali pradėti teismo procesą, jei jie yra nepatenkinti AGS procedūromis. Vartotojai gali neturėti jokios galimybės kreiptis į teismą, jei jie sutinka, po to kai kilo ginčas, pasirinkti AGS procedūrą kaip galutinę ir privalomą.

### 2.5. Teisėtumo principas

Daugelis AGS institucijų apsiriboja rekomendacijų teikimu dėl vartotojų ir pardavėjų/paslaugos teikėjų ginčo sprendimo, t. y. sprendimas turi neprivalomą rekomendacinį pobūdį. Tokiais atvejais vartotojai gali laisvai nuspręsti, kaip jie norės pareikšti savo nuomonę. Iširtose institucijose vartotojai gali laisvai pasirinkti, ar jie nori pateikti savo skundą AGS institucijai, kuri priima ginčo šalims privalomą sprendimą, su tam tikromis, teisės aktuose įtvirtintomis, išimtimis. Esant tokiai situacijai, vartotojai negali teigti, kad jiems nebuvo suteikta teisė į apsaugą, kurią jie kitokiais būdais galėjo gauti teismuose. Taigi iš turimų įrodymų matyti, kad AGS institucijos Europoje, atsižvelgiant į tyrimą, iš esmės atitinka Rekomendacijos 98/257/EB teisėtumo principą. Rekomendacijos 98/257/EB 1 pastraipos V principo 2 sakinyje numatyta, jog turi būti



užtikrinta, kad vartotojas galėtų pasinaudoti tokios apimties gynyba, kuri jam yra garantuojama 1980 m. birželio 19 d. Romos konvencijos 5 straipsnyje, dėl teisės, taikomos sutartinėms prievolėms. Dėl duomenų stokos ir atsižvelgiant į tai, kad šiuo metu mažai vartotojų tarpvalstybinių bylų, neišmanoma daryti išvados, ar AGS institucijos visiškai atitinka Rekomendacijos 98/257/EB 1 paragrafo V principo antrąjį sakinį.

## 2.6. Atstovavimo principas

Informacija, gauta išnagrinėjus konkrečius atvejus ir iš suinteresuotųjų šalių, nerodo, kad AGS institucijos draustų šalims būti atstovaujamos arba padedamos trečiosios šalies. Kai kurios išnagrinėtos institucijos ypač siūlo galimybę būti atstovaujamos advokato, nors tai atsitinka retai.

Taigi, atsižvelgiant į turimus įrodymus, AGS institucijos apskritai laikosi daugumos reikalavimų, nustatytų dviejose Komisijos rekomendacijose, susijusiose su alternatyvių ginčų sprendimu, ypač nepriklausomumo, rungimosi principų, paslaugų kainos, trukmės, dėl sprendimų priėmimo organizacijos aktyvios veiklos, dėl privalomos vartotojų teisių apsaugos pagrįstų sprendimų, dėl galimybės kreiptis į teismą ir teisinio atstovavimo. Problemų esama kai kuriose srityse, pavyzdžiui, dėl AGS institucijų procedūrų skaidrumo, t. y. kad daugelis AGS institucijų neturi savo internetinės svetainės. Be to, daugeliu atvejų vartotojai neturi prieigos prie informacijos apie AGS institucijų veiklą, gautą ir išnagrinėtų skundų skaičius, bylų tipus ir ankstesnę AGS institucijų veiklą. Elektroninė prieiga prie AGS procedūros ne visada yra įmanoma.

Europos Komisijos atlikto tyrimo rezultatai rodo, kad AGS institucijoms ir kitoms suinteresuotoms šalims sunku suprasti, kuri iš dviejų Komisijos rekomendacijų taikoma konkrečiai institucijai. Daugelis AGS institucijų, priimančių arbitražo tipo sprendimus, savo veikloje taip pat taiko ir tarpininkavimo/mediacijos etapą. Todėl skirtumas tarp dviejų, anksčiau minėtų, Europos Komisijos rekomendacijų atrodo dirbtinis ir nenaudingas praktikoje. Galimas šios problemos sprendimas – Europos Komisija galėtų atnaujinti ir pataisyti Rekomendacijas dėl alternatyvaus ginčų sprendimo arba kaip alternatyvą, paskelbti gaires, kaip šį dokumentą taikyti. Abiem atvejais konsoliduotas, paprasta ir aiškia kalba parengtas (savęs) vertinimo kontrolinis sąrašas iš principo būtų naudingas.

Daugelis ištirtų institucijų taiko geriausią procesinę praktiką, kuria galėtų pasidalyti su kitais. Tokia geriausia praktika gali papildyti Komisijos rekomendacijų principų sąrašą ir duoti naudos. Tai gali būti ES gairių forma arba keletas oficialių pramonės standartų, parengtų pagal atitinkamą įstaigą ir perkeltų į nacionalines gaires arba standartus.

Rekomendacija skirta tik asmenims, siekiantiems išspręsti ginčą, aktyviai dalyvaujant trečiajai šaliai. Ginčų sprendimo veiksmų schemas, modeliai, kuriais vadovaujantis dažniausiai siekiama sutaukyti šalis, nebuvo įtraukti, tačiau dabar yra paminėti 2001 m. balandžio 4 d. sutartinio ginčų sprendimo rekomendacijoje. Joje nurodyti šie veiklos principai: objektyvumas, skaidrumas, efektyvumas ir teisingumas.

Per ECC-NET ir FIN-NET vartotojai gali būti informuoti apie galimybę spręsti ginčą neteisminiu keliu ir jų valstybėje, ir kitose valstybėse narėse. Taip pat gali būti suteikta galimybė atlikti vertimus, tačiau sprendimo būdų schemas vis dar kuriamos.

Vartotojai taip pat gali kreiptis į Europos vartotojų centrus, kurie gali suteikti informaciją apie teisės aktus ir teismų praktiką, atstovauti arba patarti dėl mediacijos, informuoti apie jos procedūras, nurodyti už tai atsakingas institucijas.

Europos Komisija taip pat sukūrė vartotojo skundo formą, kurią vartotojai galėtų naudoti derėdamiesi su prekybininkais arba kreipdamiesi į asmenį, sprendžiantį ginčą neteisiminiu būdu, tačiau, naudojant standartizuotas formas, tam tikrų sunkumų gali sukelti kalbiniai skirtumai.

AGS terminas yra naudojamas įvairiuose mechanizmuose, kuriais siekiama išspręsti konfliktus be teismo. AGS paprastai naudoja trečioji šalis, pavyzdžiui, arbitras, tarpininkas arba ombudsmenas, siekdamas padėti vartotojui ir pardavėjui išspręsti tarpusavio ginčą.

Europos Komisija priėmė dvi rekomendacijas (98/257/EB ir 2001/310/EB), kuriose nustatė AGS principus. Valstybės narės pranešė Komisijai daugiau nei apie 400 AGS institucijų, kurios, jų nuomone, atitinka principus, nustatytus rekomendacijose. Nepaisant to, alternatyvių ginčų sprendimo mechanizmų visoje Europos Sąjungoje buvo sukurta nevienodai. AGS institucijų skaičius, procedūros (arbitražo, tarpininkavimo ir t. t.), sukūrimo pobūdis (valstybinė ar privati) ir sprendimų, priimtų AGS institucijose (rekomendacinis arba privalomas sprendimas), pobūdis labai skiriasi.

### 3. Alternatyvios ginčų ir konfliktų teisinio nagrinėjimo formos

Kaip jau buvo minėta, sąvoka „alternatyvus ginčų sprendimas“ apima visus metodus, taikomus ginčams dėl prievolių, kylančių iš vartojimo sutarčių tarp pardavėjų arba paslaugų teikėjų ir galutinio pirkėjo, spręsti, kuriuos nagrinėja ne teismai, o nešališki asmenys ar institucijos.

Konkretesnės AGS formos ir jų apibrėžimai, tokie kaip arbitražas, mediacija arba tarpininkavimas/derybos, dažnai naudojami, neatsižvelgiant į jų skirtumus ir juos sutapatinant, nors tai ir nėra sinonimai. Tokie skirtumai gali būti daromi, atsižvelgiant į ginčo sprendimo būdą ir jo metu priimto sprendimo teisinę galią. Tai ginčų sprendimo ne teisme mechanizmas, kai ginčo tarp dviejų šalių sprendimui vadovauja neutrali trečioji šalis. Priklausomai nuo ginčo kilmės, jo sprendimas neteisiminiu būdu gali būti taip pat efektyvus. Europos Sąjungoje siekiama kuo daugiau ginčų spręsti neteisimine tvarka ir stiprinti alternatyvaus ginčų nagrinėjimo institucijas. Alternatyvus ginčų sprendimas – neteisimine tvarka vykstantis procesas, kai ginčą šalys išsprendžia pačios arba nesutarimus padeda išspręsti kvalifikuotas ir nešališkas trečiasis asmuo (derybos, mediacija (tarpininkavimas), arbitražas, trečiųjų teismas, pretenzinė tvarka, taikus susitarimas). Tokiu būdu galima išspręsti daugelį civilinių ginčų. Vakarų Europoje bei JAV galiybės išspręsti ginčą be teismo yra paplitusios ir taikomos, jos sparčiai populiarėja ir Rusijoje.

Pažymėtina, kad derybų sistemos kuria struktūrą, skatinančią ir lengvinančią tiesiogines derybas tarp ginčo šalių be trečiosios šalies įsikišimo. Mediacijos ir sutaikinimo sistemos yra labai panašios tuo, jog abi jos įtraukia tarp ginčo dalyvių trečią šalį, siekiant

sutarti dėl konkretaus ginčo arba ginčo šalis sutaisyti. Mediatoriai ir taikintojai gali tiesiog palengvinti komunikaciją arba padėti nukreipti bei struktūrizuoti sprendimą, bet jie neturi įgaliojimų nuspręsti arba patvirtinti sprendimą. Arbitražo sistemos autorizuoja trečią šalį nuspręsti, kaip ginčas turi būti išspręstas.

Svarbu skirti įpareigojančias ir neįpareigojančias AGS formas. Derybų, mediacijos ir taikinimo programos yra neįpareigojančios ir priklauso nuo šalių noro pasiekti savanorišką sutartį. Arbitražo programos gali būti įpareigojančios ir neįpareigojančios. Įpareigojantis arbitražas sukuria trečiosios šalies sprendimą, labai panašų į teismo sprendimą. Šiuo sprendimu šalims reikia vadovautis, net jei jos nesutinka su rezultatu. Neįpareigojantis arbitražas sukuria trečiosios šalies sprendimą, kurį šalys gali atmesti. Taip pat svarbu skirti privalomus ir savanoriškus procesus. Kai kurios teisinės sistemos reikalauja teisinio ginčo šalis derėtis, taikintis, vietoj teismo proceso taikyti mediaciją arba arbitražą. AGS procesai taip pat gali būti privalomi kaip ankstesnės sutarties tarp šalių dalis. Savanoriškuose procesuose šalys nusprendžia, ar ginčą perduoti spręsti AGS procesui. Plačiau apibūdinsime kiekvieną iš minėtų AGS formų bei pateiksime trumpą jų charakteristiką.

### 3.1. Mediacija

Mediacija – vienas iš minėtų ginčų sprendimo būdų. Tarptautinis terminas kilęs iš lotynų kalbos (lot. *mediatio* – tarpininkavimas) ir reiškia tarpininkavimą ginčo metu<sup>21</sup>. Mediatorius – tarpininkas, dalyvaujantis kitų šalių ginče (lot. *mediator* – tarpininkas)<sup>22</sup>.

Esminis mediacijos privalumas yra jo galimybė perorientuoti šalių požiūrį vieno į kitą, netaikant jiems taisyklių, bet padedant pasiekti naują jų santykių suvokimą, pakeisiantį jų požiūrį bei poreikius. Mediacija gali būti apibrėžta kaip procesas, kurio metu neutrali trečioji šalis yra pasitelkiama išspręsti kilusį ginčą ir rasti geresnį sprendimo būdą, kad šalys liktų patenkintos. Arbitražas gali būti vadinamas normatyviu teisiniu procesu. Dažniausiai minimu jo privalumu laikoma galimybė šalims nustatyti savas taisykles, pasirinkti arbitrus, kontroliuoti proceso išlaidas ir trukmę bei gauti galutinius savo ginčų sprendimus, išvengiant sudėtingo teismo proceso.

Dažniausiai mediacija vyksta laisva derybų forma ir nuo paprastų derybų skiriasi tuo, kad jos metu dalyvauja trečiasis asmuo, paprastai kvalifikuotas tam tikros srities specialistas. Mediacijos esmė ir tikslas – padėti nesutariančioms šalims pasiekti kompromisą ir taikiai išspręsti ginčą. Mediacijos procesas, nesuvaržytas formalumų, trunka gerokai trumpiau nei teismo procesas, palieka galimybę šalims išlaikyti tarpusavio pagarbą ir susitarti geruoju. Tačiau mediacijos metu priimtas susitarimas, nors ir galioja jį priėmusiems asmenims, negali būti užtikrintas valstybės, t. y., skirtingai nei teismo sprendimas, negali būti priverstinai vykdomas. Taigi mediacija – puikus pasirinkimas

21 Burton, K.; Angyal, S. *Dispute resolution methods*. Graham & Trotmann, 1995, p. 1; OECD, *Consumer Dispute Resolution and redress in the global marketplace* [interaktyvus]. 2006, p. 10 [žiūrėta 2010-10-14]. <<http://www.oecd.org/dataoecd/26/61/36456184.pdf>>, ('OECD Report').

22 Goldberg, S.; Sanders, F.; Rogers, N. *Dispute resolution. Negotiation, mediation and other processes*. Aspen, Gaithersburg, NY, 1999, p. 123.

tik tada, kai ginčo šalys siekia sutaupyti laiko ir išlaidų, yra nusiteikusios ginčą spręsti geranoriškai, protingai, sąžiningai bei planuoja laikytis priimto susitarimo.

Mediacija yra dažniausiai nukreipta ne į normų atitikimą, bet į problemos sprendimą (...). Mediacija visada nukreipta į harmoningesnius šalių tarpusavio santykius. 1976 m. vyriausiasis teisėjas Warrenas Burgeris surengė Nacionalinę konferenciją dėl priežasčių, dėl kurių yra reiškiamas nepasitenkinimas teismų darbu, siekdamas pateikti teismų reformos pasiūlymus. W. Burgeris aptarė teismų sistemos problemas, ypač ilgo bylų nagrinėjimo, išlaidų ir nereikalingo techniško. Jis pateikė keletą pasiūlymų dėl šios reformos, taip pat ir idėją suteikti didesnę galią AGS. Tačiau ir mediacija, ir jos teikiama privalumai buvo nemažai kritikuojami. Taip pat buvo siekiama sumažinti teismų darbo krūvį, viršijusį jų pajėgumus<sup>23</sup>. Privataus verslo sektoriaus atstovai, nepatenkinti pernelyg lėtu teismų darbu, taip pat palaikė AGS judėjimą. Buvo atkreiptas dėmesys į papildomus AGS taikymo privalumus, galinčius padėti verslininkams pasiekti geresnių rezultatų, negu kilusius ginčus sprendžiant teismuose<sup>24</sup>. Kadangi mediacijos metu sprendimą priima šalys, o ne teisėjas, ją taikant galima numatyti rezultatus, nepriklausančius nuo trečiosios šalies sprendimo. Tai taip pat gali padėti palaikyti geresnius santykius tarp šalių, užtikrinti proceso konfidencialumą ir priimti kūrybiškesnius sprendimus. Vienai arba abiem šalims gali būti nenaudinga, kad konfliktas tapų viešas, nes tai gali pakenkti jų reputacijai. Kai kurie svarbūs tyrimai rodo, jog JAV bendrovės taiko mediaciją kiekvieną dieną ir kad ši tendencija, vis dažniau naudotis mediacijos paslaugomis, artimiausioje ateityje dar didės<sup>25</sup>. Stiprėjant globalizacijai, daugiašalės organizacijos susirūpino teisės procesų tobulinimu Lotynų Amerikos valstybėse<sup>26</sup>. Šios institucijos AGS skatinimą laiko vienu iš būdų į šį regioną pritraukti privačius užsienio investitorius<sup>27</sup> ir išspręsti kai kurias galimas problemas, susijusias su teismų darbu. Šioje srityje buvo imtasi keleto regioninių iniciatyvų, susijusių su AGS skatinimu. Kai kurias iš jų vykde daugiašalės organizacijos – Pasaulio bankas ir Amerikos plėtros bankas (IADB). Užsienio investuotojai, ėmę plūsti į Lotynų Ameriką po ekonomikos reformų ir sumažinus prekybos ribojimus, taip pat skatino susidomėjimą AGS. Siekdami išvengti ilgų ir nenuspėjamų teisminių kovų, dauguma užsienio investitorių dabartiniu metu reikalauja tam tikros AGS sąlygos su nacionalinėmis įmonėmis ir vyriausybėmis jų sudaromose sutartyse (...).

23 Menkel-Meadow, C. Introduction: What Will We Do When Adjudication Ends? A Brief History of AGS. *UCLA Law Review*. 1997, 44(6).

24 Žr.: Lande, J. Getting the Faith: Why Business Lawyers and Executives Believe in Mediation? *Harvard Negotiation Law Review*. 2000, 5.

25 Lipsky, D. B.; Seeber, R. L., and Cornell/PERC Institute on Conflict Resolution. *The Appropriate Resolution of Corporate Disputes: A Report on the Growing Use of AGS by U.S. Corporations*. Ithaca, NY: Cornell/PERC Institute on Conflict Resolution, 1998.

26 Wanis-St, J. A. Implementing AGS in Transitioning States: Lessons Learned from Practice. *Harvard Negotiation Law Review*. 2000, 5.

27 Posada, R. Why Companies and Individuals Are Choosing to Solve Conflicts out of Court (IADB) [interaktyvus]. 1999 [žiūrėta 2002-05-08]. <<http://www.iadb.org/idbamerica/Archive/stories/1998/eng/e998ee.htm>>.

Pažymėtina, kad per 30 metų sparčiai plėtojamas alternatyvus ginčų sprendimo mechanizmas ir daugelis privalumų, priskiriamų mediacijai. Apibendrinant galima teigti, kad esminis mediacijos privalumas yra jo galimybė perorientuoti vienos šalies požiūrį į kitą, netaikant joms taisyklių, bet padedant pasiekti naują jų santykių suvokimą, kuris pakeis jų požiūrį bei poreikius. Mediacija gali būti apibrėžta kaip procesas, kurio metu neutrali trečioji šalis yra pasitelkiama išspręsti kilusį ginčą ir rasti geresnį sprendimą, labiau atitinkantį abiejų šalių lūkesčius<sup>28</sup>.

### 3.3.1. Teisminė mediacija

Teisminė mediacija panaši į anksčiau aptartą įprastą mediaciją, tačiau yra keletas esminių skirtumų:

- teisminė mediacija gali būti vykdoma tik esant tokiam ginčui, dėl kurio jau yra iškelta civilinė byla viename iš teismų, dalyvaujančių teisminės mediacijos projekte;
- teisminė mediacija vyksta teismo patalpose;
- teisminę mediaciją vykdo teismo mediatoriai – specialiai apmokyti teisėjai, teisėjų padėjėjai arba kiti atitinkamą kvalifikaciją įgiję asmenys, įtraukti į teismo mediatorių sąrašą;
- teisminė mediacija yra nemokama;
- teisminė mediacija trunka ne ilgiau kaip 4 val.; šį laiką galima skirti keliems susitikimams, be to, mediatorius gali pratęsti teisminės mediacijos laiką;
- skirtingai nei paprastos mediacijos atveju, teisminės mediacijos metu priimtas taikus susitarimas yra tvirtinamas teismo; remiantis šiuo susitarimu, gali būti išduodamas vykdomasis raštas, t. y. teisminės mediacijos metu priimto susitarimo vykdymas yra užtikrinamas valstybės, taip pat kaip ir įprasto teismo proceso metu priimtų teismo sprendimų vykdymas.

Nors teisminės mediacijos procedūra daug mažiau formalizuota nei teismo procesas, tačiau anksčiau minėtuose teisės aktuose, pagal kuriuos vyksta teisminė mediacija, nurodyti pagrindiniai teisminei mediacijai taikomi principai ir reikalavimai:

- teisminės mediacijos metu siekiama kiek įmanoma greito ir efektyvaus ginčo išsprendimo; prielaida tam yra ginčo šalių lygiateisiškumas ir bendradarbiavimas;
- teisminė mediacija vyksta už uždarytų durų – dalyvauti gali tik mediatorius, ginčo šalys, tretieji asmenys ir jų atstovai;
- teisminės mediacijos metu nerašomas protokolas;
- teismo mediatoriams keliami griežti nešališkumo reikalavimai;
- bet kuri ginčo šalis gali bet kada pasitraukti iš teisminės mediacijos procedūrų, nenurodydama pasitraukimo priežasčių (tuomet byla gražinama ją nagrinėjančiam teisėjui).

Teisminė mediacija teikia abipusę naudą ir ginčą bandančioms išspręsti šalims, ir teismo mediatorių vaidmenį atliekantiems teisėjams, teisėjų padėjėjams bei kitiems as-

28 Fuller, L. F. *supra* note 1.

menims. Ginčo šalys sutaupo savo laiko ir lėšų, teisminės mediacijos metu šalys turi didesnę galimybę kontroliuoti ginčo sprendimo eigą, yra galimybė atkurti gerus tarpusavio santykius. Asmenys, atliekantys teismo mediatorių vaidmenį, įgyja ne tik teorinių žinių, bet ir praktinių įgūdžių taikiai spręsti ginčą. Be to, didėjant sudaromų taikos sutarčių skaičiui, didėja ne tik žmonių pasitenkinimas, bet ir pasitikėjimas teismais bei tikėjimas teisingumu.

### 3.2. Taikinimas

Tai pasiektas taikus susitarimas tarp šalių ir jų pačių iniciatyva, ir dalyvaujant trečiajam asmeniui<sup>29</sup>. Taikinimo procesu siekiama užbaigti ginčą tarp šalių abipusiai priimtinu būdu ir pasiekus abiem šalims priimtina sprendimą. Jei ginčas yra susijęs su teisėmis, kuriomis asmenys gali laisvai disponuoti, jie gali kreiptis į taikintoją, kad jų ginčas būtų išnagrinėtas neteisiniu būdu. Taikintojai imasi tik tokių ginčų, kuriems pagal šalies įstatymus nėra būtinas teisminis nagrinėjimas. Jų veikla bei ginčo nagrinėjimo procesas yra visiškai konfidencialus; protokolai, pareiškimai ir kiti procesiniai dokumentai negali būti panaudojami arba pateikiami, cituojami vėlesniuose procesuose. Šalių susitarimas įgauna visiems privalomą teisinę galią teismo sprendimu, jei šalys dėl to į jį kreipiasi. Teisinėje literatūroje taikinimas yra apibūdinamas kaip susitarimas, pasiektas teismo proceso metu tarp ginčo šalių, padedant teisėjui. Jo dėka procesas baigiasi ne vieną iš šalių įpareigojančiu teismo sprendimu, o abiem pusėms priimtinu susitarimu.

### 3.3. Arbitražas

Arbitražas yra vienas iš būdų ginčams spręsti. Arbitražas apibrėžiamas kaip vienas iš galimų šalių tarpusavio ginčo sprendimo būdų, susitarimu pasirenkant trečiąjį asmenį, kurio sprendimo jos įsipareigoja laikytis<sup>30</sup>. Lietuvos Respublikos komercinio arbitražo įstatymo 2 straipsnyje arbitražas apibrėžiamas kaip „ginčo sprendimo būdas, kai fiziniai ar juridiniai asmenys, remdamiesi savo susitarimu, tarpusavio ginčui spręsti kreipiasi ar įsipareigoja kreiptis ne į valstybės teismą, o į jų susitarimu pasirinktą arba įstatymo nustatyta tvarka paskirtą trečiąjį asmenį ar asmenis“<sup>31</sup>. Arbitražas vadinamas alternatyva teismui, kadangi esant arbitražiniam susitarimui ir šaliai pareikalavus jį taikyti, panaikinama galimybė dėl to paties ginčo kreiptis į teismą. Arbitražo procesas yra ne toks formalus, palyginti su teismo procesu, jo taisyklės yra lankstesnės. Ginčo šalys išlieka ginčo proceso šeiminkės, jos renkasi arbitrus, nusistato ginčo sprendimo taisykles, ginčo sprendimo vietą, taip pat kitus procedūrinius klausimus. Sunku įsivaizduoti šiuolaikinę laisvosios rinkos pagrindu gyvujančią valstybę, kurioje nebūtų arbitražo.

29 Répertoire pratique de droit belge (*R.P.D.B.*), Conciliation, No. 1, p. 569.

30 Drahozal, C. *Commercial Arbitration: Cases and Problems*. Lexis Nexis Publishing, 2002, § 1.03; Drahozal, C.; Friel, R.; Raymond, J. Consumer Arbitration in the European Union and the United States. *N.C. J. Int'l L. & Comm. Reg.* 2002–2003, 18(28): 358.

31 Lietuvos Respublikos komercinio arbitražo įstatymas. *Valstybės žinios*. 1996, Nr. 39-961; 2008, Nr. I-1274.

Arbitražas gali būti vadinamas normatyviu teisiniu procesu. Dažniausiai minimu jo privalumu laikoma galimybė šalims nustatyti savo normas, pasirinkti arbitrus, kontroliuoti proceso išlaidas ir trukmę bei gauti galutinius šalių ginčų sprendimus, išvengiant sudėtingo teismo proceso. Arbitražas, kaip formalių teisminių procedūrų priešingybė, didelę teisinės bendruomenės dalį įtikino, kad AGS yra efektyvesnė nei kurią teisės sistemoje kylančių problemų sprendimo ir žalos atlyginimo priemonė. Tokio teiginio pavyzdys, kad keletas Vakarų pusrutulio valstybių vyriausybių pritarė AGS ir jį skatino. Tuo pasekė ir JAV vyriausybė, ji nuo 1970 m. siekė sumažinti teismų darbo krūvį. 1976 m. vyriausiasis teisėjas, Warrenas Burgeris, kaip minėta, surengė Nacionalinę konferenciją dėl nepasitenkinimo teismų darbu, siekdamas pateikti teismų reformos pasiūlymus. Jis pateikė keletą pasiūlymų dėl šios reformos, taip pat ir dėl didesnės galios AGS suteikimo<sup>32</sup>.

Arbitražo vaidmuo labai svarbus tose valstybėse, kurios bando pritraukti užsienio investitorius, nes tai jiems suteikia apsaugos priemonę esant toms situacijoms, kuriose teisinę aplinką vis dar kontroliuoja vyriausybė. Tai paskatino Lotynų Amerikos valstybių vyriausybės įgyvendinti su AGS susijusią politiką. Tuo pat metu keletas privačių įmonių ir prekybos rūmų finansavo projektus bei steigė AGS paslaugas teikiančias organizacijas, siekdami padėti nacionalinėms verslo bendrijoms ir užsienio investuotojams<sup>33</sup>. Šio dvigubo spaudimo daugiašalėms institucijoms ir verslo sektoriui rezultatas buvo tas, kad Lotynų Amerikos valstybių vyriausybės priėmė teisės aktus, reglamentuojančius arbitražą ir mediaciją, bei sukūrė svarbią AGS sistemos infrastruktūrą. AGS infrastruktūra turi du komponentus: specialias teisės normas ir AGS teikiančias institucijas.

Rusijos mokslininkų nuomone, galimos ir kitos įvairios alternatyvios, nuosekliai taikomos ginčo sprendimo formos (būdai, procedūros):

1) *derybos* – bendro sprendimo priėmimo procesas. Esant reikalui kuriamas organas, kur konflikto šalys reguliariai susitinka derėtis visais su konfliktu susijusiais aktualiais klausimais ir nustatyta sprendimų priėmimo tvarka (dauguma, kvalifikuota dauguma, dauguma su veto teise, vienbalsiai). Retai pakanka tik šios galimybės – derybos gali būti nevaisingos. Taip nutikus rekomenduojama pakviesti trečiąją šalį, tai yra konflikte nedalyvaujančią asmenį arba instanciją;

2) švelniausia trečiosios šalies dalyvavimo forma yra *tarpininkavimas*, tai yra šalių sutikimas protarpiais išklausti tarpininką ir nagrinėti jo pasiūlymus. Neatsižvelgiant į šio veiksmų būdo tariamą neprivalomumą, tarpininkavimas dažnai būna itin efektingas konfliktų sureguliuojimo ir sprendimo instrumentas;

3) vis dėlto dažnai tenka žengti kitą žingsnį – kreiptis į *arbitrą (trečiųjų teismo teisėją)*, kai dėl keipimosi į trečiąją šalį arba dėl šio kreipimosi priimto sprendimo vykdymas tampa privalomas. Ši situacija konfliktuose apibūdina teisinių institucijų padėtį;

4) jeigu dalyviams būtina kreiptis į trečiąją šalį bei sutikti su jos sprendimu, tai yra atlikti formalias taikymo teises procedūras, kurių metu galima šalis *sutaikinti* – sudaryti taikos sutartį.

32 Van Wezel Stone, K., *supra* note 19.

33 Polania, „Los AGS En Latinoamérica“ (pristatytas konferencijos metu – „Alternatyvus komercinių ginčų sprendimas (AGS) XXI a: Lotynų Amerikos ir Karibų laukiantis kelias“, Vašingtonas, D. C., 2000 m. spalio 26 d.

Ekonominio pobūdžio ginčus, kylančius dėl civilinių, administracinių ir kitų teisinių santykių (susijusių su verslu arba kita ekonomine veikla), nagrinėja valstybinės teisminės valdžios institucijos – paprastai arbitražo teismai, taip pat bendrosios kompetencijos teismai. Juos taip pat sprendžia ir valstybiniai vykdomosios valdžios subjektai, paprastai išankstine neteismine tvarka (pvz., mokesčius administruojančios institucijos). Šiuo metu vykdomosios valdžios sferoje specialiai teisiniams konfliktams spręsti sukurta daug kvaziteisminių administracinių jurisdikcijų, pavyzdžiui, Rusijos patentų ir prekių ženklų agentūros Patentinių ginčų rūmai). Esant alternatyviam sprendimui anksčiau nurodyti ginčai sureguliuojami privatinės teisės tvarka: šalims susitaikant (esant federaliniu įstatymu nustatytai privalomai pretenzinei ginčų sprendimo tvarkai), taip pat privatinės teisės taikymo organų – trečiųjų teismų, tarptautinių komercinių arbitražų. Galima naudotis tarpininkavimo institutu, sprendžiant ekonominius ginčus, tačiau ši privatinės teisės veikla neturi pakankamo norminio pagrindo, jau nekalbant apie derybas. Vis dėlto ši alternatyvi forma – derybos, mūsų nuomone, pati efektingiausia.

Pavyzdžiui, kai klientas nenori kreiptis į teismą, vengdamas pažeisti konfidencialumą ir nenorėdamas didelių materialinių sąnaudų, geriau taikyti atskirus AGS būdus, pavyzdžiui, besiginčijančių fizinių asmenų – giminaičių – derybos dėl žemės sklypo padalijimo arba skolos išmokėjimo.

Nevalstybiniai priešpriešų sureguliuavimo būdai pasižymi tam tikromis ypatybėmis, numatyta procedūra, bet turi ir bendrų bruožų, kurie yra alternatyvaus sprendimo bendrosios technologijos sukūrimo pagrindas:

- 1) paprastai šalims neprivalu taikyti tokius konflikto sureguliuavimo būdus, tai grindžiama jų laisva valia;
- 2) nepasisekus taikyti alternatyvias priemones, šalys turi teisę kreiptis į valstybinio teismo jurisdikciją;
- 3) ginčo sureguliuavimas įgyvendinamas pagal konkrečią procedūrą, pasižyminčią paprastumu ir lankstumu. Be to, proceso taisyklės pagrįstos ne rungtyniškumo principu, būdingu teisingumui, o arbitravimo principu, tai yra šalims pasiekiant susitarimą<sup>34</sup>.

Taigi, priklausomai nuo pobūdžio ir turinio, konfliktai gali būti sprendžiami: pačių besiginčijančių šalių sutaukinimo (sutikimo) pagrindu, kokio nors trečiojo asmens ar organo, kurį pačios šalys gali suformuoti arba į jį kreiptis, jeigu toks organas yra, ir valdingu, įsakomuoju būdu. Priklausomai nuo teisinio konflikto rūšių, gali būti taikomi ir papildomi (tarpiniai) jo sprendimo būdai (skundo padavimas), kurie gali būti ir privalomai (būtinai pretenzijų pateikimas įstatymų specialiai nustatytais atvejais).

#### 4. AGS institucijų procedūros ir veikla

AGS institucijos, spręsdamos verslo ir vartotojų ginčus, taiko daugybę procesų, kurie gali būti specifiniai, priklausomai nuo ES valstybių narių kultūros ir kompetencijos. 2009 m. Europos Komisijos užsakymu atlikto tyrimo metu buvo nustatyta dešimt

34 Nosyreva, E. I. *Ekonomičeskije spory: sud, arbitraž ili primirenije. Gosudarstvo i pravo.* 1998, 9: 17.



tipiškų AGS institucijų procedūrų etapų ir, remiantis 15 minėtų institucijų nagrinėtomis bylomis, išsamiai išanalizuota, kaip jie veikia praktikoje skirtingose ES šalyse.

#### 4.1. AGS institucijų procedūrų etapai

*1 etapas: Institucijų reklama.* AGS institucijos teikia informaciją apie jų kompetenciją ir procedūras savo internetiniuose tinklalapiuose, suteikdamos vartotojams AGS, o kartais „karštąją“ telefono liniją. Taip pat naudojama skrajutės, brošiūros, mokama reklama įvairiose žiniasklaidos priemonėse, AGS institucijos reklamuojamos vartotojų organizacijose ir kitose konsultavimo įstaigose. Keliose institucijose buvo nustatyta viena problema – ribotas tokios priemonės finansavimas. Labai veiksmingas bendravimo būdas su sektorinėmis pramonės organizacijomis – nustatyti pareigą atitinkamiems prekybininkams ir verslininkams informuoti savo klientus.

*2 etapas: Skundo registravimas.* Visas AGS procedūras gali inicijuoti individualus vartotojas, ir tik kai kuriais atvejais skundą gali pateikti ir prekybininkas. Prašymus būtina pateikti raštu, tačiau paprastai yra priimami ir pranešimai, atsiųsti elektroniniu laišku. Taip pat naudojamos prašymų elektroninės formos, palengvinančios vartotojams pateikti skundą. Nebūtina ir nėra įprasta, kad vartotojams atstovautų advokatas. AGS procedūriniai veiksmai dažniausiai yra nemokami abiem šalims. Tam tikros institucijos, siekdamos pradėti procedūrą, numačiusios nedidelį mokestį. Mokestis yra gražinamas pareiškėjui, jei jo reikalavimas patenkinamas.

*3 etapas: Sprendimas dėl priimtimumo.* Tai tipiškas AGS institucijų požymis, nes jų veiklos taikymo sritis yra ribota. Sektorinės institucijos nagrinės ginčus tik konkretaus pramonės sektoriaus, tačiau apimtis nėra visapusiška, nes institucijos gali turėti daug išimčių pagal pramonės sektorius, ribotą laiką, per kurį gali būti pateiktas skundas arba nustatyta didžiausia ir mažiausia skundo vertė. Prieš pateikiant skundą institucijai gali būti pareikalauta, kad vartotojas pirma pateiktų skundą verslininkui. Kitas bendras apribojimas yra tas, kad byla negali būti tuo pat metu nagrinėjama ir teisme, ir AGS institucijoje.

*4 etapas: Verslininkų informavimas apie bylą ir jų reakcija.* Dauguma institucijų suteikia verslininkams galimybę pateikti savo paaiškinimus. Paprastai AGS institucijos, siekdamos iširti skundą, neturi teisės reikalauti verslininkų užpildyti rašytinius dokumentus. Tačiau kai kuriais atvejais, jei verslininkas nereaguoja per nustatytą laikotarpį, procedūrą galima vis tiek tęsti ir sprendimas bus priimtas, atsižvelgiant į vartotojo pateiktus įrodymus.

*5 etapas: Įrodymų rinkimas.* AGS institucijos remiasi rašytiniais įrodymais ir yra lanksčios juos priimdamos bei įvertindamos. Žodinis bylos nagrinėjimas dažnai užima pernelyg daug laiko, sudėtingas ir retai taikomas; be to, AGS institucijos paprastai neturi teisės apklausti liudytojų. Nepaisant to, siekdamos tinkamai įvertinti vartotojų skundą, AGS institucijos gali remtis technine ekspertize (vidine arba išorine).

*6 etapas: Bandymas pasiekti taikų susitarimą.* Dauguma AGS institucijų pirmiausia bando išspręsti jiems pateiktus skundus, priimant draugišką susitarimą. Tai gali būti

formalaus proceso dalis, kurią vykdo institucijos personalas (sekretorius ar pats ombudsmenas), arba neformalus procesas, galimas bet kuriame bendrojo proceso etape.

*7 etapas: Sprendimą priimančio organo paskyrimas.* Būdas, kuriuo AGS institucijos paskiria savo tarpininkus arba sprendimus priimančius asmenis, gerokai skiriasi visose institucijose ir priklauso nuo sektoriaus ypatumų, taip pat tradicijų bei praktikos tam tikroje šalyse. Ginče galutinį sprendimą priimantis asmuo gali būti tik vienas, pavyzdžiui, ombudsmenas arba mediatorius, arba sprendimus priimanti grupė, kurią sudaro vartotojų asociacijų ir verslininkų atstovai.

*8 etapas. Sprendimo priėmimas.* AGS institucijos paprastai negrindžia savo sprendimų tik remdamosi teisės aktais arba teismų praktika, nes jų dėmesys sutelkiamas į praktinį ginčo sprendimą. AGS institucijos atsižvelgia į sąžiningą ir gerą praktiką, suderėtas išankstines verslo asociacijų bei vartotojų sąjungų sutarties sąlygas arba elgesio kodeksus ir teisingumą/nešališkumą. Daugelis AGS institucijų paprastai siūlo konflikto sprendimą, t. y. jie priima sprendimą, kuris yra neprivalomas, rekomendacinio pobūdžio. Tačiau daug AGS institucijų priima tam tikrą verslininkams arba abiem, ir verslininkui, ir vartotojui, privalomą sprendimą.

*9 ir 10 etapai. Sprendimo vykdymas ir rezultatų stebėseną.* Kai AGS institucijos, priimančios neprivalomą sprendimą, stebi, kaip laikomasi jų rekomendacijų, jos tiesiogiai bendrauja su verslininkais ir/arba vartotojais. Pavyzdžiui, Lietuvoje tai daro Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba. Kai kuriais atvejais įmonių, nevykdančių sprendimų, pavadinimai yra skelbiami (pvz., kompetentingų institucijų tinklalapiuose – www.vvttat.lt). Tai, kaip verslininkai vykdo sprendimus, tiesiogiai susiję su sprendimo pobūdžiu arba su institucijos reputacija ir rūšimi, jei sprendimas vykdomas savanoriškai. Nacionalinių, gerai žinomų institucijų, kurios gali paskelbti verslininkų pavadinimus ir juos sugėdinti, sprendimų yra laikomasi labiau.

Galiausiai dauguma AGS institucijų taiko panašius procedūrinius etapus – nuo skundo registravimo iki galutinio sprendimo priėmimo. Taikant šiuos parametrus, tą patį tikslą galima pasiekti įvairiais būdais, tačiau kai kurios institucijos pagal užregistruotų ir išspręstų bylų skaičių bei verslininkų, vykdančių jų sprendimus, procentinę dalį, be abejo, yra sėkmingesnės nei kitos. Tyrimu nustatyta, kad daugelis problemų, susijusių su teismo procesu, pavyzdžiui, išlaidos, bylų nagrinėjimo trukmė ir formalumas, gali būti išspręstos veiksmingų AGS institucijų.

Tuo tarpu Rusijos teisininkai *alternatyvią teisinio ginčo arba konflikto sprendimo procedūrą* apibūdina kaip tikslingai sukurta ir empiriškai pagrįsta metodų ir taisyklių sistema. L. M. Romanenko savo mokslo darbuose<sup>35</sup> pabrėžia tam tikrus AGS procedūrai būdingus bruožus: tikslingumą, skaidymą į nuoseklias stadijas, specialiųjų metodų taikymą, taisykles, formas (procedūras).

Alternatyvaus konflikto (arba ginčo) sprendimo procesą galima skirstyti į tris etapus:

1) parengiamoji stadija;

35 Romanenko, L. M. *Socialno-političeskije tehnologiji razrešenija konfliktov graždanskogo obščestva. Ekzistencialnyje alternativy sovremennoj Rosiji*. Maskva: Dis. d-ra politol. nauk., 1999, s. 85.

- 2) sprendimo formų (formas) taikymo stadija;
- 3) pasitraukimo iš konflikto (arba ginčo) stadija ir suderintų sprendimų kontrolė.

Kiekvienai stadijai būdingi tam tikri veiksmai, kurie gali būti operatyvūs, taktiniai ir organizaciniai. Pavyzdžiui, operatyvūs veiksmai paprastai būdingi priešpriešos sprendimo pirmajai stadijai. Sprendžiant etnines problemas, operatyviai techninio pobūdžio veiksmai bus kai kurios techninės priemonės, skirtos stabdyti ir riboti konflikto plėtrą (jeigu tai ginkluotas konfliktas, smogikų nuginklavimas, svarbių objektų apsaugos stiprinimas ir t. t.) arba šalinti labiausiai juntamas konflikto pasekmes (sugriautų komunikacijų atstatymas, rūpinimasis pabėgėliais ir t. t.).

Parengiamosios stadijos metu būtina atlikti nemažai veikslių, kuriuos galima nagrinėti alternatyvaus sprendimo etapais:

- apibrėžti būtinos informacijos kiekį ir organizuoti jos surinkimą;
- nustatyti tikrusios konflikto subjektus. Dalyvavimas konflikte gali būti atviras, suvokiamas ir paslėptas, užmaskuotas. Tai itin svarbu tikriesimes konflikto dalyviams, jo subjektams, kurie ne visada suinteresuoti, kad jų dalyvavimas įvykiuose būtų aki-vaizdas. Galbūt neatsitiktinai senovės Romos teisininkai, pradėdami tardymą dėl ginčo, vykdavo nagrinėjimą, vadovaudamiesi taisykle: „Kam šito reikia?“;
- atlikti konflikto diagnostiką, tai yra nustatyti jo atsiradimo priežastis, išaiškinti priešpriešos objektą, dalyką, nustatyti šalių elgesio motyvus, jų tikslus ir siekius, taip pat turimus išteklius bei galimus veiksmus, kuriuos jie pasirengę atlikti ir t. t.;
- išanalizuoti konflikto situaciją ir nuomones apie ją, tai yra išsiaiškinti susidariusią situaciją ir šalių požiūrius;
- suplanuoti (numatyti) konflikto eigą ir pasekmes, tai yra mintyse sudaryti priešpriešos eigos modelį ir prognozuoti jos pasekmes. Šiuo atveju būtina išnagrinėti įvairius konflikto eigos variantus, atsižvelgiant kiek tai tenkintų kiekvienos šalies interesus, prognozuoti konflikto subjektams galimų jo raidos variantų pozityvias ir negatyvias pasekmes, nustatyti, ką konflikto subjektai pasieks arba praras nugalėję, pralaimėję ir susitarę;
- ištirti konflikto šalių nuomonę dėl sprendimo variantų;
- išrinkti tenkinančius pagrindinius šalių interesus sprendimų variantus;
- išrinkti labiausiai priimtina alternatyvią ginčo sprendimo formą.

Alternatyvaus teisinio ginčo arba konflikto sprendimo mechanizmas iš esmės yra dviejų rūšių: priešpriešos subjektų konflikto sprendimas savo jėgomis; trečiosios šalies įsikišimas. Pirmuoju atveju vyksta tiesioginis konfliktuojančių šalių (jų atstovų, turinčių atitinkamus įgaliojimus) bendravimas. Jeigu visus anksčiau nurodytus veiksmus atliks patys ginčo dalyviai, tai bus daugiau galimybių efektingai išspręsti konfliktą. Objektiviai įsisažmoninus nesutarimus, atsiras galimybė subjektams pasiekti kompromisą arba išaiškinti vadinamąjį melagingą konfliktą (kai viena konflikto šalis iškreiptai suvokia kitos tikslus ir požiūrį). Tačiau praktikoje dėl sudėtingo teisinio konflikto specifinių bruožų jį spręsti dažniausiai būtina kreiptis į trečiąją šalį, kuri ir privalo atlikti visus anksčiau nurodytus veiksmus.

Nuo konflikto šalių atstovų būtina skirti trečiąją šalį (o tiksliau, trečiąjį asmenį). Nesutarianti šalis (fizinis arba juridinis asmuo) gali patikėti kitam asmeniui (atstovui) atstovauti konflikte jos interesams prieš trečiuosius asmenis (tarpininkus, arbitrus, teisėjus), taikant alternatyvias teisinio ginčo arba konflikto sprendimo formas, pavyzdžiui, šalių derybas, derybas dalyvaujant tarpininkams, kitas tarpininkavimo rūšis, trečiųjų teisumą ir kt.

Igaliojimas atstovauti ir ginti interesus, siekiant derybose susitarimų, darbui su tarpininku, atstovavimui fiziniam arba juridiniam asmeniui trečiųjų teisme gali turėti bendrą formą, išskyrus specifiką atstovo teisių, kurias jam suteikia įgaliotojas. Fizinio arba juridinio asmens įgaliojimas atstovauti interesams, pavyzdžiui, derybose, gali turėti bendrą formą, išskyrus atstovo įgaliojimų dalį. Šiais atvejais įgaliotojas įgalioja atstovą atstovauti jo interesams derybose su priešinga šalimi, pasiekti susitarimą su ja, taip pat atlikti su pavedimu susijusius kitus veiksmus.

Atstovauti konflikto subjektui gali būti panaudotas vienkartinis įgaliojimas (atlikti vienkartinį teisinį veiksma) arba generalinis (suteikiantis atstovui maksimalius įgaliojimus be apribojimų, tai yra leidžiantis atstovauti interesams alternatyvaus teisinio ginčo arba konflikto sprendimo visose stadijose ir įvairiomis formomis).

Galimos įvairios alternatyvios priešpriešos sprendimo formos (būdai, procedūros), kurios gali būti taikomos nuosekliai:

1) derybos – bendrojo sprendimo priėmimo procesas. Esant reikalui, kuriamas organas, kai konflikto šalys reguliariai susitinka derėtis visais su konfliktu susijusiais aktualiais klausimais ir sprendimams priimti nustatyta tvarka (dauguma, kvalifikuota dauguma, dauguma su veto teise, vienbalsiai). Retai pakanka tik šios galimybės: derybos gali būti nevaisingos. Esant tokiai situacijai, rekomenduojama pakviesti trečiąją šalį, tai yra konflikte nedalyvaujantį asmenį arba instanciją;

2) švelniausia trečiosios šalies dalyvavimo forma yra tarpininkavimas, tai yra šalių sutikimas retsykliais išklausti tarpininką ir nagrinėti jo pasiūlymus. Neatsižvelgiant į šio veikslių būdo tariamą neprivalomumą, tarpininkavimas dažnai būna itin efektingas konfliktų sureguliuavimo ir sprendimo instrumentas;

3) vis dėlto dažnai tenka žengti kitą žingsnį – pas arbitrą (trečiųjų teismo teisėją), tai yra kai dėl kreipimosi į trečiąją šalį arba kai dėl šio kreipimosi priimto sprendimo vykdymas tampa privalomas. Ši situacija apibūdina teisinių institucijų padėtį, kilus konfliktams;

4) jeigu dalyviams būtina kreiptis į trečiąją šalį bei sutikti su jos sprendimu, t. y. formalių teisinių procedūrų taikymo būdu, kurio metu galima šalis sutaikinti – sudaryti taikos sutartį. Čia nurodomos galimos alternatyvios formos ir, svarbiausia, jų taikymas teisiniam ginčui arba konfliktui spręsti.

Nevalstybiniai ginčų ir konfliktų sureguliuavimo būdai pasižymi tam tikromis savybėmis, numatyta procedūra, bet turi ir bendrų bruožų, kurie yra alternatyvaus sprendimo bendrosios technologijos sukūrimo pagrindas:

1) paprastai šalims neprivaloma taikyti tokių konflikto sureguliuavimo būdų; tai grindžiama jų laisva valia;

2) nepasisekus taikant alternatyvias priemones, šalys turi teisę kreiptis į valstybinio teismo jurisdikciją;

3) ginčo sureguliuavimas įgyvendinamas pagal konkrečią procedūrą, pasižyminčią paprastumu ir lankstumu. Be to, proceso taisyklės pagrįstos ne rungtyniškumo principu, būdingu teisingumui, o arbitravimo principu, tai yra šalims pasiekiant susitarimą<sup>36</sup>.

Taigi, priklausomai nuo pobūdžio ir turinio, konfliktai gali būti sprendžiami: pačių besiginčijančių šalių sutaukinimo (sutikimo) pagrindu, kokio nors trečiojo asmens arba organo, kurį jos pačios gali suformuoti arba į jį kreiptis, jeigu toks organas yra, ir valdingu, įsakomuoju būdu. Priklausomai nuo teisinio konflikto rūšių, gali būti taikomi ir papildomi (tarpiniai) jo sprendimo būdai (skundo padavimas), kurie gali būti ir privalomi (būtinai pretenzijų pateikimas įstatymų specialiai nustatytais atvejais, o tai bus vėliau detalai išaiškinta atskirame paragrafe).

Pateiksime galimą procedūrų seką, kuri yra taikoma sprendžiant, pavyzdžiui, darbo teisiniuose santykiuose kylančius ginčus. Šis variantas, nurodant konkrečius terminus, jau pateiktas konfliktologijos literatūroje<sup>37</sup>:

1) kilus darbuotojo ir organizacijos, darbuotojo su kitu organizacijos darbuotoju arba atstovu konfliktui, darbuotojas privalo iš pradžių pamėginti išspręsti konfliktą tiesiogiai tariantis su kita šalimi (tiesioginės derybos);

2) jeigu po tiesioginio svarstymo (tiesioginių derybų) nepasitenkinimo priežastis nebus pašalinta, darbuotojas privalo pateikti oficialų skundą savo viršininkui, kuris turi per dvi dienas jį išnagrinėti. Viršininkas turi pateikti ataskaitą dėl skundo raštu arba žodžiu (savo nuožiūra) darbuotojui ir aukštesniam viršininkui. Ataskaitoje dėl skundo turi būti pateiktos veiklos rekomendacijos;

3) jeigu, darbuotojo nuomone, skundą nagrinėjęs viršininkas buvo neteisus arba darbuotojas nepatenkintas priimtu sprendimu, jis turi pareikalauti, kad skundo tyrimą atliktų vadybininkas arba kitas žmogus, nesantis jo viršininku. Šiuo atveju, nagrinėjimas atliekamas per dvi dienas ir ataskaita pateikiama darbuotojui ir vadybininkui (jeigu vadybininkas pats netiria, priešingu atveju ataskaitą privalu pateikti darbuotojui bei organizacijos vadovui);

4) jeigu antroji ataskaita ir ten esančios rekomendacijos netenkina darbuotojo, ginčą spręsti perduodama neutraliam tarpininkui, niekaip nesusijusiam su konfliktu. Tarpininkas gali ir nebūti firmos darbuotoju. Jis turi per penkias dienas po pakartotinio skundo nagrinėjimo mėginti išspręsti darbuotojo konfliktą su firma arba konfliktą tarp darbuotojų. Jeigu jo pastangos neduos teigiamų rezultatų, būtina pasitelkti neutralų tarpininką, paskirtą firmos administracijos, suderinus su darbuotoju. Priklausomai nuo mediatoriaus darbotvarkės, tarpininkavimas turi būti atliktas per tris dienas po neutralaus tarpininko ataskaitos. Firma privalo sumokėti už mediatoriaus paslaugas;

5) jeigu anksčiau nurodytas skundo nagrinėjimo procesas nepatenkina darbuotojo reikalavimų, jis gali vykdyti bet kokius pagal aplinkybes tinkamus teisinius veiksmus.

V. P. Kazimirčukas nurodo, jog visų pirma „derybos vyksta tiesiogiai dalyvaujant abiem ginčo šalims. Antra pakopa gali būti tarpininkavimas ar kokia nors kita forma,

36 Nosyreva, E. I., *supra* note 34, p. 17.

37 Vorožejkin, I. E.; Kibanov, A. J.; Zacharov, D. K. *Konfliktologija*. Učeb. M., 2000, s. 194–195.

skatinanti pasiekti susitarimą. Nepriklausomai nuo buvusių skaičiaus, paskutinė pakopa rodo, kad ankstesnėse stadijose susitarimas nepasiektas. Jinai suteikia galimybes arbitražui, trečiųjų teismui ar tiesiogiai teismui priimti privalomą sprendimą. Daugiapakoپیų ginčų sprendimo nuostatų turinys turi būti apskaičiuotas konkrečiai rūšiai konflikto, šiomis sąlygomis galinčio iškilti ar jau iškilusio.<sup>438</sup>

## Išvados

1. Neteisminis ginčų nagrinėjimas yra efektyvesnė, greitesnė ir pigesnė vartotojų teisių apsaugos priemonė, palyginti su įprastu teisiniu procesu, o taikyti tokio pobūdžio konfliktų sprendimo priemonės skatinama ir tarptautiniu, ir nacionaliniu lygiu.

2. Lietuvoje vienintelė institucija, notifikuota Europos Komisijai, nagrinėjanti vartotojų ginčus neteisminiu būdu, yra Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba. Kaip pažymi straipsnio autorius, ši institucija ir jos priimti sprendimai dėl alternatyvaus ginčų nagrinėjimo būtų dar patrauklesni, jei vartotojui palankus jos sprendimas būtų privalomas bei vykdomas.

3. Kai kuriose naujose Europos Sąjungos valstybėse narėse AGS institucijos dar nėra išvystytos, bent jau ne visuose sektoriuose. Tačiau senosios valstybės narės taip pat susiduria su AGS institucijų geografinės aprėpties problemomis, kai AGS procedūros visoje teritorijoje ne visada yra vienodai prieinamos. AGS institucijos plačiau nagrinėja ginčų dėl finansinių paslaugų, kelionių paslaugų paketų, turizmo, telekomunikacijų paslaugų. Tai gali būti susiję su vartotojų ginčų dažnumu šiuose sektoriuose ir vartotojų patirtos žalos dydžiu. AGS institucijos, veikiančios finansinių paslaugų, kelionių bei transporto srityse, paprastai nagrinėja ir tarpvalstybinius ginčus, dažnai glaudžiai bendradarbiaudamos su Europos vartotojų centrais.

## Literatūra

- Action Plan on Consumer Access to Justice and the Settlement of Consumer Disputes in the Internal Market//KOM (96) 13 final, vasario 14 d.
- Burton, K.; Angyal, S. *Dispute resolution methods*. Graham & Trotmann, 1995.
- Cappelletti, M.; Garth, B. G.; Koch, K. F. *Access to Justice*. Milan Alphenaaenderijn: A. Giuffrè, Sijthoff and Noordhoff, 1978.
- Drahozal, C. *Commercial Arbitration: Cases and Problems*. Lexis Nexis Publishing, 2002.
- Drahozal, C.; Friel, R.; Raymond, J. Consumer Arbitration in the European Union and the United States. *N.C. J. Int'l L. & Comm. Reg.* 2002–2003, 18(28).
- Europos Bendrijos steigimo sutartis. *Valstybės žinios*. 2004, Nr. 2-2 (konsoliduota).
- Europos Komisijos 1998 m. kovo 30 d. rekomendacija 98/257/EB dėl principų, taikytinų institucijoms, atsakingoms už neteisminį vartotojų ginčų sprendimą. O.J. L 115.
- Europos Komisijos 2001 m. balandžio 4 d. rekomendacija 2001/310/EB, numatanti taisyk-

38 Kazimirčuk, V. P. *Neformalnyje procedury. Juridičeskiji konflikt: procedury razrešenija*. Kudriavcev, B. N. (otv. red.). Moskva, 1995. Gl. II § 9. s. 157.

- les, kuriomis turi vadovautis institucijos, atsakingos už neteisminių ginčų nagrinėjimą. O.J.L 109, 19.4. 2001.
- Europos Parlamento ir Tarybos 1998 m. gegužės 19 d. direktyva 98/27/EB dėl draudimų ginant vartotojų interesus (OL 2004 m. specialusis leidimas, 15 skyrius, 4 tomas) su paskutiniaisiais pakeitimais, padarytais 2002 m. rugsėjo 23 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2002/65/EB (OL 2004 m. specialusis leidimas, 6 skyrius, 4 tomas).
- Fiss, O. M. Against Settlement. *The Yale Law Journal*. 1984, 93.
- Fuller, L. F. Mediation-Its Forms and Functions. *Southern California Law Review*. 1971, 44.
- Goldberg, S.; Sanders, F.; Rogers, N. *Dispute resolution. Negotiation, mediation and other processes*. Aspen, Gaithersburg, NY, 1999, p. 123.
- Grillo, T. The Mediation Alternative: Process Dangers for Women. *Yale Law Journal*. 1991, 100(6).
- Hensler, D. R. A Research Agenda. What We Need to Know About Court-Connected AGS. *Dispute Resolution Magazine*, 1999, Fall.
- Hensler, D. R. *Rand Corporation., and Institute for Civil Justice (U.S.), Does AGS Really Save Money?: The Jury's Still Out*. Santa Monica, CA: Rand, 1994.
- Kazimirčuk, V. P. *Neformalnyje procedury. Juridičeskij konflikt: procedury razrešenija*. Kudriavcev, B. N. (otv. red.). Moskva, 1995.
- Lande, J. Getting the Faith: Why Business Lawyers and Executives Believe in Mediation? *Harvard Negotiation Law Review*. 2000, 5.
- Lietuvos Respublikos komercinio arbitražo įstatymas. *Valstybės žinios*. 1996, Nr. 39-961; 2008, Nr. I-1274.
- Lipsky, D. B.; Seeber, R. L., and Cornell. PERC Institute on Conflict Resolution. *The Appropriate Resolution of Corporate Disputes: A Report on the Growing Use of AGS by U.S. Corporations*. Ithaca, NY: Cornell/PERC Institute on Conflict Resolution, 1998.
- Menkel-Meadow, C. Introduction: What Will We Do When Adjudication Ends? A Brief History of AGS. *UCLA Law Review*. 1997, 44(6).
- Nosyreva, E. I. Ekonomiškė spory: sud, arbitraž ili primirenije. *Gosudarstvo i pravo*. 1998, 9.
- OECD, *Consumer Dispute Resolution and redress in the global marketplace* [interaktyvus]. 2006 [žiūrėta 2010-10-14]. <<http://www.oecd.org/dataoecd/26/61/36456184.pdf>>.
- Posada, R. Why Companies and Individuals Are Choosing to Solve Conflicts out of Court (IADB) [interaktyvus]. 1999 [žiūrėta 2002-05-08]. <<http://www.iadb.org/idbamerica/Archive/stories/1998/eng/e998ee.htm>>.
- Romanenko, L. M. *Socialno-političeskije tehnologiji razrešenija konfliktov graždanskogo obščestva. Ekzistencialnyje alternativy sovremennoj Rosiji*. Maskva: Dis. d-ra politol. nauk., 1999.
- Study on the use of Alternative Dispute Resolution in the European Union, Final Report submitted by Civic Consulting of the Consumer Policy Evaluation Consortium (CPEC) Framework Contract Lot 2 – DG SANCO, 16 October, 2009 [interaktyvus]. [žiūrėta 2010-10-14]. <[http://ec.europa.eu/consumers/redress\\_cons/AGS\\_study.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/AGS_study.pdf)>.
- Van Wezel Stone, K. *Private Justice: The Law of Alternative Dispute Resolution*. New York, N.Y.: Foundation Press, 2000.
- Vorožejkin, I. E.; Kibanov, A. J.; Zacharov, D. K. *Konfliktologija*. Učeb. M., 2000.
- Wanis-St, J. A. Implementing AGS in Transitioning States: Lessons Learned from Practice. *Harvard Negotiation Law Review*. 2000, 5.

## ALTERNATIVE FORMS OF THE RESOLUTION OF CONSUMERS AND BUSINESS DISPUTES AND CONFLICTS AND THEIR CHARACTERISTICS

Feliksas Petrauskas

The State Consumer Rights Protection Authority of the Republic of Lithuania

**Summary.** *Out-of-court proceedings or alternative dispute resolution (ADR) is a peaceful, voluntary alternative method for settling disputes without litigation in the court. ADR institutions usually use a third party to help the consumer and the trader to reach a solution. The main purpose of this article is to share the main insights and experience about the out-of-court proceedings in various countries and European Union Member States, to discuss the most important problems concerning ADR and propose possible solutions of these problems.*

*First of all, in this article, ADR is presented and its main advantages are outlined. For example, ADR institutions are indeed a low-cost and quick alternative for consumers for settling disputes with businesses. ADR mechanisms are highly diverse. There are public and private institutions as well as institutions established on the basis of cooperation between the public sector and the industry or consumer organizations and the industry. Although there is a high correlation between the nature of the institution and the funding, i.e. private institutions are usually financed by the industry and public institutions by public funds, ADR bodies established by public law can also be financed by the industry (especially in highly regulated markets). In the majority of the institutions, the participation of the industry in the ADR procedure is voluntary.*

*ADR institutions can also be classified according to the outcome of the procedure. There are institutions that issue a non-binding decision (recommendation) and institutions where the decision is binding on the business but not on the consumer or binding on both parties. Finally, there are mediation-only institutions that try to reach a consensual agreement. In practice, however, many institutions offer a combination of possible outcomes. Especially when decisions are binding on both parties, ADR procedures often foresee a preliminary formal or informal attempt to reach a friendly agreement between the parties. So, as follows, most of the attention in this article is given to the main ADR forms and their description.*

*Also, the article is dedicated to analyse the consumer dispute settlement procedure and its stages, disclosing main problems related with out-of-court proceedings (for example, a short period of litigation, institution decision that has the character of non-binding recommendation, lack of information) in various countries, special attention is paid to propose possible ways of solving these problems.*

**Keywords:** *alternative dispute resolution, the European Commission, consumer, business, institutions.*

---

**Feliksas Petrauskas**, Mykolo Romerio universiteto Teisės fakulteto Tarptautinės ir Europos Sąjungos teisės katedros lektorius; Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktorius. Mokslinių tyrimų kryptys: vartotojų teisių apsauga, alternatyvaus ginčų nagrinėjimo procedūros.

**Feliksas Petrauskas**, Mykolas Romeris University, Faculty of Law, Department of International and European Union Law, lecturer; the State Consumer Rights Protection of the Republic of the Authority, director. Research interests: consumer rights protection, alternative dispute resolution.