

## ALTERNATYVUS VARTOTOJŲ GINČŲ SPRENDIMAS: KITŲ ŠALIŲ PATIRTIES PRITAIKYMAS NAUJOJOJE VARTOTOJŲ TEISIŲ GYNIMO ĮSTATYMO REDAKCIJOJE

Feliksas Petrauskas \*

*Mykolo Romerio universiteto Teisės fakulteto Tarptautinės teisės katedra  
Ateities g. 20, LT-08303 Vilnius  
Telefonas 271 46 69  
Elektroninis paštas f.petrauskas@infolex.lt*

Pateikta 2007 m. rugpjūčio 2 d., parengta spausdinti 2007 m. rugsėjo 7 d.

**Santrauka.** Alternatyvus vartotojų ginčų sprendimo procesas yra teismo nagrinėjimo alternatyva. Palyginti su teisiniu procesu, tai yra pigesnis, greitesnis ir efektyvesnis ginčų sprendimo būdas.

Europos Sąjungoje skatinamas alternatyvus vartotojų ginčų sprendimo procesas. Ypač pastebima Europos Komisijos iniciatyva šioje srityje, tačiau iki šiol nėra priimto ši procesą reglamentuojančio ir privalomo teisės akto.

Nesant vienodo reglamentavimo Europoje alternatyvus vartotojų ginčų sprendimo procesas skirtingose valstybėse įvairuoja. Lietuvoje nėra susiklosčiusios šio proceso tradicijos. Dar visai neseniai alternatyvus ginčų sprendimo mechanizmas vartotojų ginčams spręsti buvo taikomas tik tam tikrose vartojimo srityse. Nuo 2007 m. kovo 1 d. įsigaliojęs Vartotojų teisių gynimo įstatymo pakeitimo įstatymas nustato neteismo ginčų sprendimo procedūrą visose vartojimo srityse. Taikant lyginamąjį, sisteminių ir analizės tyrimo metodus straipsnyje atskleidžiami minėtame įstatyme įtvirtinti alternatyvus ginčų sprendimo procedūros pagrindiniai aspektai, numatomos galimos šio proceso perspektyvos ir problemos Lietuvoje.

**Pagrindinės sąvokos:** vartotojas, vartotojų teisių gynimas, alternatyvus ginčų sprendimas, neteisminis ginčų sprendimas, alternatyvus ginčų sprendimas internetu, mediacija.

### ĮŽANGA

Vartotojų apsauga, kaip numatyta Europos Sąjungos Steigimo Sutarties 3 straipsnyje, yra viena iš prioritetinių Europos Sąjungos sričių. Vartotojų teisių apsaugos politika siejama su kitomis Europos Sąjungos reguliavimo sritimis: konkurencijos politika, sveikatos apsauga, aplinkos apsauga, telekomunikacijomis ir kitomis. „Vartotojai yra visos ekonomikos šerdis, kadangi jų vartojimas sudaro 58 % ES BVP. Pasitikintys, informuoti ir savo teises žinantys vartotojai yra visos ekonomikos variklis, nes jų pasirinkimas skatina naujoves ir veiksmingumą“ [1]. Dažnai vartotojų interesai netiesiogiai daro įtaką tiek nacionalinei, tiek Europos Sąjungos ekonomikai. Todėl efektyvi vartotojų interesų apsauga ir dėl to atsirandantis vartotojų pasitikėjimas vidaus rinka prisideda prie konkurencingumo skatinimo ir visuo-

menės gerovės kūrimo. Norint užtikrinti vartotojų pasitikėjimą reikia pasiekti aukštą vartotojų apsaugos nuo jų teisių pažeidimo lygį. Vartotojai turi žinoti, kad, esant jų teisių pažeidimui, jų problema bus išspręsta tinkamai.

Šiame straipsnyje aptariamas vartotojų ginčų sprendimo mechanizmas, žinomas kaip neteisminis (*out-of-court dispute settlement*) arba alternatyvus ginčų sprendimas (*alternative dispute resolution*). Daugiau nagrinėjama naujojoje Vartotojų teisių gynimo įstatymo redakcijoje [2] įtvirtinta neteisminė vartotojų ginčų nagrinėjimo tvarka lyginant ją su kitų šalių patirtimi.

Tai, kad neteisminė vartotojų ginčų sprendimo procedūra visose vartojimo srityse reglamentuota visai neseniai, o šios procedūros praktikos ar ją nagrinėjančių mokslinių straipsnių beveik nėra, rodo šio straipsnio temos aktualumą. Straipsnyje keliami tikslai – aptarti neteisminę vartotojų ginčų sprendimo procedūrą Lietuvoje ir išryškinti jos bruožus lyginant su kitų šalių atitinkama patirtimi – leidžia daryti tam tikras išvadas dėl

\* Mykolo Romerio universiteto Teisės fakulteto Tarptautinės teisės katedros lektorius.

vartotojų ginčų sprendimo mechanizmo netolimoje ateityje, o tai šiandien ypač aktualu.

Rašant straipsnį daugiausia remtasi naujausia iš Europos šalių atitinkamų interneto tinklalapių medžiaga, Europos Sąjungos antriniais teisės aktais, seminarų ir konferencijų medžiaga, Lietuvos teisės aktais, užsienio mokslininkų straipsniais ir kita literatūra vartotojų apsaugos klausimais.

Trumpai supažindinus su pagrindiniais alternatyvaus ginčų sprendimo aspektais ir jo reglamentavimu Europos Sąjungoje, straipsnyje analizuojamas alternatyvaus ginčų sprendimo mechanizmas Lietuvoje lyginant jį su kitų Europos valstybių praktika.

## 1. PAGRINDINIAI ALTERNATYVAUS GINČŲ SPRENDIMO ASPEKTAI

Vartotojai, norėdami išspręsti savo ginčą, gali pasirinkti tris būdus. Tai gali būti teisminis nagrinėjimas, skundo pateikimas vartotojų asociacijoms arba alternatyvus ginčų sprendimas (toliau – AGS). Kiekvienas iš šių būdų turi savų pranašumų ir trūkumų.

Norint geriausiai atskleisti AGS sąvoką ir požymius šį procesą galima lyginti su teisiniu nagrinėjimu. Alternatyvus vartotojų ginčų sprendimas turi keletą pranašumų. AGS paprastai yra pigesnis, greitesnis ir daug efektyvesnis nei teisminis nagrinėjimas. AGS yra įprastinio teismo individualių ginčų nagrinėjimo alternatyva. Į AGS procesą įtraukiamas nepriklausomas asmuo, kuris suveda ginčo šalis ir duoda patarimą, kaip išspręsti ginčą, arba priima privalomą sprendimą. Taigi AGS galima apibrėžti kaip neteisminį ginčų sprendimo mechanizmą, kuriam vadovauja neutrali trečioji šalis [3; 4].

Kai kurioms AGS mechanizmų rūšims būdingas privalomas ir vykdytinas sprendimas, tačiau ne visada sprendimas turi tokį statusą. Skirtingų AGS rūšių ir skirtingų valstybių sprendimo statusas skiriasi. Egzistuoja įvairios AGS rūšys. Geriausiai žinomos yra arbitražas, mediacija/sutaikymas ir ombudsmenas. Taip pat paminėtinos skundų tarybos, ekspertų sprendimai, mininagrinėjimas. AGS mechanizmų įvairovė lemia skirtingus neutralios trečiosios šalies vaidmenis (nuo padėjėjo išspręsti ginčą iki arbitro) ir skirtingą galutinių sprendimų statusą (nuo savanoriškai priimamo patarimo iki privalomo ir vykdytino sprendimo).

Taigi visos AGS rūšys turi savų pranašumų ir trūkumų. Neįmanoma nuspręsti, kuri rūšis yra geriausia, tinkamiausia ir efektyviausia. Pagrindiniai AGS pranašumai, palyginti su teisiniu nagrinėjimu, yra lankstumas, mažos kainos ir greitas procesas. Paminėtini ir šie AGS, ypač mediacijos atveju, pranašumai: neformali atmosfera, derybų laisvė, kontrolė (kiekviena šalis gali kontroliuoti ginčą ir jo sprendimą), geresni rezultatai (ginčo sprendimą kuria pačios šalys, todėl jos yra labiau suinteresuotos jį vykdyti) [4; 3].

## 2. ALTERNATYVAUS GINČŲ SPRENDIMO REGULIAVIMAS EUROPOS SĄJUNGOJE

Apie AGS Europos Sąjungoje pradėta kalbėti visai neseniai. Iki 1990 metų buvo manoma, kad vartotojų teisė į teisingumą yra valstybių vidaus problema, ir Europos Sąjungos teisė nesikišo į nacionalinius teisės aktus, reglamentuojančius vartotojų žalos atlyginimą. Daugėjant tarpvalstybinių susitarimų, vartotojų teisės į teisingumą problema perėjo ir į Europos Sąjungos lygį. 1993 metų lapkričio mėn. Komisija parengė Žaliają knygą dėl vartotojų teisės į teisingumą ir vartotojų ginčų sprendimo vieningoje rinkoje. 1996 metais Komisija priėmė veiklos planą dėl vartotojų teisės į teisingumą ir vartotojų ginčų sprendimo vieningoje rinkoje. 1998 metais Komisija priėmė Rekomendaciją (98/257/EC) dėl principų, taikytinų institucijoms, atsakingoms už neteisminį vartotojų ginčų sprendimą. Ši rekomendacija 2001 metais buvo papildyta Komisijos rekomendacija 2001/310/EC. Didėjant susidomėjimui AGS 2002 metais Komisija priėmė Žaliają knygą dėl alternatyvių ginčų sprendimų civilinėje ir komercinėje teisėje (COM (2002) 196 final).

Vis dėlto Europos Sąjungoje nėra nustatyto privalomo AGS mechanizmo. Anksčiau minėtų Komisijos rekomendacijų teisinė galia valstybėms narėms yra rekomendacinio pobūdžio.

Po 1993 metų Žaliosios knygos konsultacijų tarp valstybių narių tapo aišku, kad daugelyje šalių taikomas AGS mechanizmas duoda gerų rezultatų tiek vartotojams, tiek verslininkams, sumažindamas vartotojų ginčų sprendimo išlaidas ir sutrumpindamas proceso trukmę. AGS vartotojams tapo labiau priimtinas ir dėl neigiamą įtaką darančių psichologinių veiksnių, nes vartotojams nėra įprasta nei teismo proceso formalumai, nei jo sudėtingumas. Šis veiksnys ypač daug lemia, kai kyla ginčas tarp šalių iš skirtingų valstybių. Dėl šių priežasčių daugelis vartotojų net nebando ginti savo teisių.

Komisija ėmėsi iniciatyvos sukurti bendrus principus valstybių narių institucijoms, atsakingoms už neteisminį vartotojų ginčų nagrinėjimą. Šie principai buvo sukurti procesams, taikomiems spręsti ginčus aktyviai įsikišus trečiajai šaliai, siekiančiai priimti arba skiriančiai savo sprendimą. Todėl principai nebuvo sukurti procesams, kai tik siekiama sukviesti šalis, kad įtikintų jas rasti ginčo sprendimą abipusiu susitarimu.

Komisija principus išdėstė savo 1998 m. kovo 30 d. Rekomendacijoje dėl principų, taikytinų institucijoms, atsakingoms už neteisminį vartotojų ginčų sprendimą [5], todėl jie turėjo tik rekomendacinį pobūdį valstybėms narėms. Komisija rekomendavo neteisminėms institucijoms atsižvelgti į šiuos principus: nepriklausomumą, aiškumą, rungtyniškumą, efektyvumą, teisėtumą, laisvę, atstovavimą.

Komisijos iniciatyva, nors ir neprivalomo pobūdžio, AGS srityje susilaukė atgarsio iš valstybių narių ir vartotojų. Šalys palankiai vertino neteisminėms vartotojų ginčus nagrinėjančioms institucijoms taikytinus principus. Nors Komisijos rekomendacija 98/257/EC paskelbė neteisminiam procesui taikytinus principus, šie

principai buvo skirti tik neteisminėms institucijoms, kurios, būdamos trečiaja šalimi sprendžiant ginčą, galėjo pasiūlyti arba skirti savo sprendimą. Tam, kad vartotojui būtų užtikrintas didesnis pasirinkimas ir lankstesnis ginčų sprendimo mechanizmas, buvo priimta Komisijos rekomendacija 2001/310/EC [6] dėl principų, taikytinų neteisminėms institucijoms, kai vartotojų ginčų sprendimas priimamas šalių sutarimu.

Ši Komisijos rekomendacija buvo priimta remiantis Europos Tarybos 2000 m. gegužės 25 d. rezoliucija dėl nacionalinių neteisminių institucijų, sprendžiančių vartotojų ginčus, Bendrijos tinklo [7]. Rezoliucijoje buvo teigiama, kad dauguma neteisminių institucijų, galinčių spręsti vartotojų ginčus, patenka už Komisijos rekomendacijos 98/257/EC ribų, nes, kaip minėta anksčiau, ši Rekomendacija taikoma tais atvejais, kai trečioji šalis yra aktyvi ir priima arba pasiūlo savo sprendimą ginčo šalims. Taip pat dėl elektroninės komercijos plėtros vides rinkoje padaugėjo tarpvalstybinių sandorių, kurie dažniausiai turi mažą vertę tarp vartotojų ir verslininkų. Todėl kilus ginčams dėl tokių sandorių sprendimas turėtų būti paprastas, greitas ir nebrangus. Naujos technologijos gali užtikrinti elektronines ginčų sprendimo sistemas, kuriomis remiantis būtų galima spręsti ginčus tarp skirtingų valstybių šalims tiesiogiai nesusitinkant. Taigi Taryba savo Rekomendacijoje, pabrėždama taikų vartotojų ginčų sprendimą ir pasikeitusią padėtį vides rinkoje, pasiūlė Komisijai imtis iniciatyvos toliau tobulinti AGS mechanizmą vartotojų ginčų srityje.

Komisijos Rekomendacijos 2001/310/EC pirmojoje dalyje skelbiama, kad Rekomendacija yra taikoma įvairioms institucijoms, atsakingoms už neteisminį vartotojų ginčų sprendimą, kurios, būdamos trečiaja šalimi, nesvarbu, kaip jos yra vadinamos, nagrinėja ginčus, sukviestas ginčo šalys kartu ir ragindamos priimti sprendimą bendru sutarimu. Rekomendacija netaikoma klientų skundų nagrinėjimo procedūroms, kurias diegia verslininkai ir kuriomis vartotojas pasinaudoja tiesiogiai, taip pat tokioms skundų nagrinėjimo procedūroms, kurias tvarko verslininkai arba jų vardu kiti asmenys [6]. Antroje Rekomendacijos dalyje pateikiami principai, kurie yra taikomi pirmąją dalį atitinkančioms institucijoms: nešališkumas, skaidrumas, efektyvumas, sąžiningumas.

Taigi ši Rekomendacija nustato bendrus kriterijus, kuriuos turi atitikti bendro susitarimo procedūros, o vartotojai ir verslininkai būtų užtikrinti, kad jų ginčas bus išspręstas sąžiningai, tiksliai ir efektyviai.

Vis dėlto tiek 98/257/EC, tiek 2001/310/EC rekomendacijos yra neprivalomo pobūdžio valstybėms narėms. Komisijos rekomenduojami principai, kuriuos turėtų atitikti institucijos, atsakingos už neteisminį vartotojų ginčų sprendimą, neužtikrina visiškos vartotojų apsaugos. Nėra įtvirtintų reikalavimų, kokių veiksmų privalo imtis valstybės narės. Nuo kiekvienos valstybės narės priklauso, kokių priemonių imtis, kad vartotojams būtų tinkamai užtikrinta teisė į nuostolių atlyginimą.

### **3. ALTERNATYVAUS VARTOTOJŲ GINČŲ SPRENDIMO PROCEDŪROS KŪRIMAS LIETUVOJE PRITAIKANT KITŲ ŠALIŲ PATIRTĮ**

#### **3.1. Alternatyvus vartotojų ginčų sprendimas prieš įsigaliojant Vartotojų teisių gynimo įstatymo pakeitimui**

Jeigu pažvelgtume į vartotojų apsaugos politikos kūrimą Lietuvoje chronologiškai, būtų galima išskirti šiuos pagrindinius etapus:

- 1994 metais priimtas Vartotojų teisių gynimo įstatymas;
- 2001 metais įsigalioja nauja Vartotojų teisių gynimo įstatymo redakcija;
- 2001 metais įkuriamą Nacionalinę vartotojų teisių apsaugos tarybą prie Teisingumo ministerijos;
- 2003 metais patvirtinama Valstybinė vartotojų teisių apsaugos strategija ir Lietuvos nacionalinė vartotojų švietimo programa.
- 2007 metais priimtas Vartotojų teisių gynimo įstatymo pakeitimo įstatymas.

2003 metais patvirtintos Valstybinės vartotojų teisių apsaugos strategijos (toliau – Strategija) esamos būklės analizėje buvo numatytas trūkumas, kad „Ne visose valstybinės vartotojų teisių apsaugos srityse numatyta ikiteisminė ginčų dėl vartotojų teisių pažeidimų nagrinėjimo tvarka (...)“ [8]. Todėl kalbant apie AGS Lietuvoje vartotojų apsaugos srityje galima pastebėti, kad tradicijos dar nėra nusistovėjusios. Prieš 2007 metais įsigaliojant Vartotojų teisių gynimo įstatymo pakeitimui AGS galiojo tik kai kuriose vartojimo srityse.

2004 m. birželio 1 d. Nacionalinės vartotojų teisių apsaugos tarybos nutarimu Nr. 10-38 buvo patvirtintos Vartotojų ir kredito įstaigų išankstinio ginčų sprendimo ne teisme taisyklės [9]. Šios taisyklės nustatė vartotojų ir kredito įstaigų ginčų nagrinėjimo procedūrą. Beje, įgaliojimai Nacionalinei vartotojų teisių apsaugos tarybai nagrinėti ginčus tarp vartotojų ir kredito įstaigų buvo suteikti Mokėjimų įstatymo 23 straipsniu [10]. Šiose taisyklėse numatyta tvarka galima vadinti AGS procesu. Šis procesas panašiausias į mediacijos-arbitražo modelį, nes iš pradžių šalims yra siūloma priimti taikų sprendimą ir taikiai išspręsti ginčą. Tik nepavykus to padaryti yra priimamas privalomas sprendimas pagal nacionalinius teisės aktus.

Beveik analogiškas procesas buvo taikomas (įsigaliojus Vartotojų teisių gynimo įstatymo pakeitimui ši procedūra yra toliau taikoma) ginčams tarp vartotojo ir telekomunikacijų paslaugų tiekėjo nagrinėti. Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybos direktoriaus įsakymu patvirtinta Telekomunikacijų paslaugų teikėjų ir gavėjų, įskaitant vartotojus, ginčų sprendimo tvarka (toliau – Tvarka) reglamentuoja telekomunikacijų paslaugų teikėjų ir gavėjų, įskaitant vartotojus, skundus sprendimo tvarką [11]. Beje, Ryšių regu-

liavimo tarnyba taip pat nagrinėja pašto paslaugų naudotojų skundus dėl pašto paslaugų teikėjų veikimo ar neveikimo pagal Ryšių reguliavimo tarnybos direktoriaus įsakymu patvirtintą Pašto paslaugų teikėjų ir naudotojų ginčų nagrinėjimo tvarką [12]. Taigi Ryšių reguliavimo tarnyba prieš išgaliojant Vartotojų teisių gynimo įstatymo pakeitimo įstatymui buvo AGS institucija, nagrinėjanti vartotojų ginčus telekomunikacijų ir pašto paslaugų srityje.

AGS mechanizmas buvo ir dabar taikomas ir draudimo srityje. Vartotojų ginčus draudimo srityje neteisimine tvarka nagrinėja Lietuvos Respublikos draudimo priežiūros komisija pagal patvirtintas Vartotojų ir draudikų ginčų nagrinėjimo taisykles ir Vartotojo kreipimosi formą [13]. AGS draudimo priežiūros srityje skiriasi nuo jau aptarto AGS finansinių, telekomunikacijų ir pašto paslaugų srityje jau vien dėl to, kad Draudimo priežiūros komisijos priimtas sprendimas yra rekomendacinio, o ne privalomo pobūdžio.

Prieš išgaliojant Vartotojų teisių gynimo įstatymo pakeitimo įstatymui vartotojų ginčus neteisimine tvarka nagrinėjo ir kitos institucijos, pavyzdžiui, Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija [14], Valstybinė energetikos inspekcija prie Ūkio ministerijos, Valstybinis turizmo departamentas prie Ūkio ministerijos, tačiau šių institucijų patvirtinta vartotojų skundų nagrinėjimo tvarka daugiau reglamentavo patį skundo nagrinėjimo procesą, nesukvietus šalių, netaikant rungimosi principo ir pan. Todėl neteisinga būtų sakyti, kad toks procesas yra AGS procesas ta prasme, kaip suprantama šiame straipsnyje.

### **3.2. Vartotojų teisių gynimo įstatymo pakeitimo įstatymas: alternatyvaus ginčų sprendimo procedūra pritaikant kitų šalių patirtį**

2007 m. sausio 12 d. buvo priimtas Vartotojų teisių gynimo įstatymo pakeitimo įstatymas (toliau – Pakeitimo įstatymas). Jis išgaliojo nuo 2007 m. kovo 1 d. ir prieš tai galiojusį Vartotojų teisių gynimo įstatymą išdėstė nauja redakcija [2]. Pakeitimo įstatymas numatė daug naujovių: pasikeitė Nacionalinės vartotojų teisių apsaugos tarybos struktūra bei pavadinimas pakeistas į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą, reglamentuotas viešojo vartotojo intereso gynimas ir kt. Atsižvelgiant į šio straipsnio temą aktualiausias Pakeitimo įstatymu įvestas pakeitimas – reglamentuojamas vartotojų teisių gynimas ne teisme visose vartojimo srityse.

Pakeitimo įstatymo šeštasis skirsnis aiškiai nustato institucijas, nagrinėjančias vartotojų ginčus neteisiminiu būdu, bei detalai reglamentuoja procedūrą. Pati AGS procedūra atitinka visus 1998 m. kovo 30 d. Europos Komisijos rekomendacijoje 98/257/EC nustatytus principus. Nors Europos Sąjunga nenustato bendrų privalomų taisyklių valstybėms narėms dėl alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo, tačiau Komisijos rekomendacija 98/257/EC, siūlydama valstybėms narėms bendrus principus, siekia bent minimaliai suvienodinti AGS tarp valstybių narių. Žinoma, nors AGS procedūros atitinka minėtoje rekomendacijoje nustatytus principus, tačiau

dėl įvairių procedūrinių skirtumų AGS procesai išlieka labai skirtingi.

Norint detaliau atskleisti Pakeitimo įstatyme nustatytą AGS procedūrą galima palyginti skirtingai reglamentuojamus klausimus kitose Europos šalyse.

#### **3.2.1. AGS institucijos – valstybės institucijos**

Pakeitimo įstatymo 22 straipsnis pateikia ginčus nagrinėjančių valstybinių institucijų sąrašą. Pagal šį straipsnį ginčus nagrinėjančios institucijos yra [2]:

- 1) Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba – elektroninių ryšių, pašto ir pasiuntinių paslaugų srityse;
- 2) Lietuvos Respublikos draudimo priežiūros komisija – Draudimo įstatymo numatytais atvejais ir tvarka;
- 3) Valstybinė energetikos inspekcija prie Ūkio ministerijos – Energetikos įstatyme numatytose vartotojų teisių apsaugos srityse;
- 4) Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija – Energetikos įstatyme numatytose vartotojų teisių apsaugos srityse;
- 5) kitos institucijos – įstatymų nustatytais atvejais;
- 6) Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba – kitose, 1–5 punktuose nenumatytose, vartotojų teisių apsaugos srityse.

Taigi iš sąrašo akivaizdu, kad AGS vartotojų ginčams spręsti taiko tik valstybinės institucijos. Daugumoje ES šalių veikia valstybinės AGS institucijos. Lietuvos modelis panašiausias į Skandinavijos šalyse paplitusias vyriausybines institucijas – vartotojų skundų komisijas, vartotojų ombudsmenus (Švedija, Suomija), vartotojų tarybas (Danija). Pavyzdžiui, Danija, Suomija, Švedija ir Norvegija turi centrinės valstybines skundų tarybas. Vis dėlto kitose šalyse labai populiarios privačios vartotojų ginčų nagrinėjimo institucijos (Italija, Nyderlandai, Jungtinė Karalystė). Pavyzdžiui, Komercijos rūmai Romoje ir Milane veikia kaip sutaikymo institucijos turizmo, komercijos, statybų pramonės, rankų darbo ir kilnojamojo turto srityje. Procese dalyvauja verslo kompanijos atstovas, vartotojas ir trečioji šalis, kurią skiria Komercijos rūmai. Ginčo šaliai pateikus skundą raštu Komercijos rūmų sekretoriatui, šis sukviečia šalis kartu ir, šalims sutikus, pradedamas procesas. Procesas baigiasi „sprendimo ataskaita“ tik tuo atveju, jeigu šalys pasiekia susitarimą, kuris tampa privalomas šalims pasirašius sutartį. Jeigu šalys nesusitaria, sprendimas nepriimamas. Be to, šalys gali bet kuriuo metu pasišalinti iš proceso. Kitas pavyzdys – privačios Jungtinės Karalystės ombudsmeno institucijos, egzistuojančios tam tikruose sektoriuose: turto agentų paslaugų, statybų, finansinių paslaugų, bankų ir kitos. Ombudsmenai dažniausiai veda inkvizitorišką ir rašytinį procesą. Jis vartotojui yra nemokamas. Ombudsmeno sprendimas yra privalomas abiem šalims, kai yra pareiškėjo pritarimas. Vis dėlto kartais abejojama dėl finansų srityje veikiančių ombudsmenų nepriklausomumo, nes jie yra įsteigti ir finansuojami verslininkų.

Lietuvoje privačios AGS institucijos dar nėra kuriamos. Žinoma, tokių institucijų poreikis priklauso nuo

pačių vartotojų, jų pasitikėjimo privačiu sektoriumi, taip pat nuo verslininkų, jų lojalumo vartotojams, sąžiningumo ir suinteresuotumo ginčus išspręsti neįsikišus trečiajai neutraliai šaliai.

### **3.2.2. Taikaus ginčų sprendimo prioritetas**

Pakeitimo įstatymas nustato taikaus ginčų sprendimo prioritetą. Vartotojas iš pradžių skatinamas kreiptis į pardavėją ar paslaugų teikėją dėl, jo nuomone, pažeistų teisių (Pakeitimo įstatymo 20 straipsnis) [2]. Taikų ginčo sprendimą iš pradžių siūlo ir ginčą nagrinėti gavusi AGS institucija. Išankstinis sutaikymas arba taikymas priėmus nagrinėti ginčą AGS institucijoje yra dažnas procesas kitose šalyse (Prancūzijoje, Danijoje, Jungtinėje Karalystėje, Olandijoje, Vokietijoje ir kt.). Pavyzdžiui, Olandijoje, kaip ir Lietuvoje, vartotojas, prieš pateikdamas skundą Vartotojų skundų komisijai, privalo pabandyti išspręsti ginčą su pačiu tiekėju [15, p. 57]. Kai kuriais atvejais nepavykęs sutaikymas yra būtina sąlyga arbitražo procedūrai pradėti (Italija). Pavyzdžiui, 1991 metais Italijos telekomas įkūrė sutaikymo ir arbitražo komitetus dviejuose regionuose. 1992 metais tokie komitetai buvo įkurti Telekomo biuruose dvidešimtyje regionų. Komitetas nagrinėja ginčus, kilusius tarp Telekomo ir vartotojo. Sutaikymo procedūra yra privaloma dėl kiekvieno kilusio pažeidimo ir kol ji tęsiasi, jokie veiksmai negali būti atliekami teisme tuo pačiu klausimu. Jeigu sutaikymo procedūra pavyksta, pasiektas susitarimas užfiksuojamas protokole. Jeigu sutaikymas nepasiekia tikslo, protokole užfiksuojamos to priežastys ir ginčytini klausimai. Po nesėkmingos sutaikymo procedūros abi šalys, susitarusios arba vartotojas, savo paties iniciatyva, gali bylą perduoti nagrinėti Telekomo arbitražui. Taigi jeigu sutaikymo procesas pavyksta, pasirašomas taikos susitarimas, o jeigu byla patenka į arbitražą, arbitro sprendimas yra privalomas abiem šalims [16, p. 5].

### **3.2.3. Nemokamas nagrinėjimas**

Pakeitimo įstatymas nenumato mokesčio vartotojui už ginčo nagrinėjimą neteisminiū būdu. Tuo siekiama dar labiau išryškinti AGS proceso pranašumus vartotojui palyginti su teisiniu procesu. Vis dėlto tam tikrais atvejais vartotojas gali patirti išlaidų naudodamasis AGS procedūra pagal Pakeitimo įstatymą. Pakeitimo įstatymo 21 straipsnyje numatyta, kad [2] jei vartotojo prašymui išnagrinėti reikia atlikti ekspertizę arba laboratorinius tyrimus, kuriais nustatoma prekių ir (ar) su jomis susijusių paslaugų kokybė, tai atliekama iš ekspertizę ar laboratorinius tyrimus atliekančios valstybinės institucijos tam tikslui numatytų valstybės biudžeto asignavimų. Tačiau tam tikrais atvejais už ekspertizę ar laboratorinius tyrimus Vyriausybės ar jos įgaliotos institucijos nustatyta tvarka apmoka:

- 1) pardavėjas, paslaugų teikėjas, jeigu nustatoma, kad prekės ir (ar) su jomis susijusios paslaugos ar kitos atlygintinos paslaugos yra netinkamos kokybės;
- 2) vartotojas, jeigu ekspertizę ar laboratorinius tyrimus atliekančios valstybinės institucijos spren-

dimu ekspertizė ar laboratoriniai tyrimai nebūtinai, o vartotojas pageidauja juos atlikti, pasitvirtinus, kad prekės ir (ar) su jomis susijusios paslaugos ar kitos atlygintinos paslaugos yra tinkamos kokybės.

Kitose šalyse egzistuoja skirtinga tvarka: nuo nemokamos procedūros (Švedija, Suomija, Norvegija, Ispanija) iki mokamo proceso (Vokietija, Jungtinė Karalystė) ar atvejų, kai mokestį už ginčo nagrinėjimą sumoka viena iš ginčo šalių – priklauso nuo sprendimo (Belgija, Danija, Nyderlandai). Belgijoje vartotojas, teikdamas skundą Kelionių ginčų komisijai, turi laikinai sumokėti 10 proc. savo reikalavimo sumos, bet ne mažiau kaip 100 ir ne daugiau kaip 625 eurus. Šis mokestis gražinamas, jei vartotojas laimi. Šiek tiek kitokią procedūrą taiko kita Belgijos AGS institucija, vedanti arbitražinį procesą draudimo srityje – draudikas sumoka pradinį 100 eurų įnašą, o proceso išlaidos paskirstomos tarp šalių [15; 50].

### **3.2.4. Rekomendacinio pobūdžio sprendimas**

Pakeitimo įstatymo 27 straipsnis nustato sprendimų, kuriuos turi teisę priimti ginčus nagrinėjanti institucija, rūšis bei jų turinį. Sprendimai yra rekomendacinio pobūdžio. Pagal sprendimo pobūdį AGS mechanizmai skirtingose šalyse skiriasi. Skandinavijos šalyse labiau paplitę rekomendacinio pobūdžio sprendimai ir jų paprastai laikomasi. Kitose šalyse, ypač taikant arbitražinį procesą, sprendimas yra teisiškai privalomas (Nyderlandai, Belgija ir kt.). Panašu, kad tose AGS procedūrose, kurios yra labiau formalizuotos, panašesnės į teisminį procesą (pavyzdžiui, arbitražas), sprendimas turi privalomą pobūdį. Kai taikoma ne tokia formali ir lanksti mediacija, dažniausiai priimtas sprendimas yra rekomendacinis. Kyla klausimas, ar rekomendacinio pobūdžio sprendimas visada gali būti veiksmingas ir vykdomas? Ar vartotojas, žinodamas, kad ginčo išsprendimas baigsis tik rekomendacija, nepasirinks geriau kitos ginčo sprendimo procedūros (pavyzdžiui, teismo)? Šie klausimai vis dar gali būti keliami Lietuvoje. Kitose šalyse yra nusistovėjusios AGS tradicijos, kai rekomendacinio pobūdžio sprendimas paprastai yra gerbiamas ir vykdomas. Danijos vartotojų skundų komisijos sprendimai yra neprivalomi, tačiau paprastai jų laikomasi. Jei viena iš šalių atsisako sutikti su sprendimu, kitai šaliai kreipusis į teismą yra didelė tikimybė, jog teismas priartars Vartotojų skundų komisijos sprendimui [15; 52].

### **3.2.5. Viešas neįvykdytų sprendimų ir taikių susitarimų nevykdymo paskelbimas**

Nors, kaip minėta, pagal Pakeitimo įstatymą priimtas sprendimas yra tik rekomendacinio pobūdžio, tačiau verslininkas, nenorintis vykdyti jo atžvilgiu priimto sprendimo, gali patekti į vadinamąjį „juodąjį sąrašą“. Pakeitimo įstatymo 28 straipsnis [2] numato, kad gavus informaciją, kad per nurodytą terminą pardavėjas, paslaugos teikėjas neįvykdė sprendimo, Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos nustatyta informacija apie sprendimo neįvykdymą skelbiama viešai Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos interneto svetainėje.

Ginčus nagrinėjančios institucijos, gavusios informaciją apie neįvykdymą, Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai apie neįvykdytus sprendimus bei nevykdomus taikius šalių susitarimus privalo pranešti nedelsdamos. Tame pačiame įstatymo straipsnyje teigiama, kad gavus informaciją, kad pardavėjas ar paslaugos teikėjas neįvykdė taikos sutarties, informacija apie taikos sutarties neįvykdymą skelbiama nustatyta tvarka, nurodant Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos nustatytą informaciją.

Toks viešo neįvykdytų sprendimų ir taikių susitarimų nevykdymo paskelbimo pavyzdys buvo paimtas iš kitų šalių praktikos, ypač tų, kuriose taikomas rekomendacinio pobūdžio sprendimas. Tokia antireklama naudojama ne tik AGS procedūrose. Dažnai kitos šalys „juodąjį sąrašą“ naudoja siekdamas skelbti įmones, kurios vykdo nesąžiningą veiklą, taiko nesąžiningas sąlygas santykiuose su vartotojais.

## IŠVADOS IR APIBENDRINIMAI

Pakeitimo įstatymas įsigaliojo tik nuo šių metų kovo 1 dienos. Todėl dar sunku daryti išvadas, vertinti poveikį kalbant apie Pakeitimo įstatyme reglamentuojamą AGS procedūrą. Vis dėlto prognozuoti galima, nes ir pati AGS procedūra buvo kuriama norint įgyvendinti tam tikrus tikslus. Vienas pagrindinių tikslų buvo suteikti vartotojams galimybę apginti savo teises paprastesniu, greitesniu būdu, arba kitaip variant – užtikrinti vartotojų teisę į jų pažeistų teisių gynimą. Žvelgiant kiek toliau tikimasi, kad vartotojai naudosis AGS procedūra, dėl to sumažės vartotojų skundų teismuose. Iš to išplauktų kitas apsektas – vartotojams nebus būtinybės kreiptis į teismą, todėl jie bus suinteresuoti dažniau ginti savo teises (galbūt kitu atveju dėl nedidelės žalos jie nuspręstų nesikreipti į teismą). Galbūt AGS procedūra taps dažnai taikoma, kai atsiras poreikis verslo sektoriui kurti savo neteismines ginčų sprendimo institucijas Lietuvoje, kaip yra kitose šalyse. Žvelgiant dar toliau planuojama AGS procedūrą pritaikyti ir tarpvalstybiniais vartotojų ginčų sprendimams, t. y. tiems atvejams, kai pažeidžiamos vartotojo teisės nusipirkus nekokybišką prekę ar paslaugą kitoje valstybėje. Be to, daugelyje šalių AGS mechanizmas taikomas vartotojų ginčams spręsti elektroninės komercijos srityje. Tai galima vadinti alternatyviu ginčų sprendimu internetu (*On-line Dispute Resolution*). Šiuo atveju ginčo šalims nereikia vykti susitikti vienoje vietoje su mediatoriu ar arbitru, joms pakanka būti prie savo kompiuterių, bendrauti elektroninėje erdvėje stengiantis pasiekti susitarimą arba pateikti savo ginčą arbitrai internete [17, p. 143]. Šiuo metu Europos Sąjungos institucijose svarstomas direktyvos dėl mediacijos projektas numato mediacijos procedūrą teisme prieš taikant teisminį procesą. Žinoma, direktyvos nuostatos dar gali kisti, tačiau jos priėmimas dar labiau sustiprintų neteisminį ginčų nagrinėjimą, kuriam vadovauja teisėjas.

Vis dėlto sunku pasakyti, ar vartotojai aktyviai naudosis AGS procedūra savo ginčams spręsti. Tai labai daug priklauso ir nuo to, ar vartotojai bus pakankamai informuoti apie neteisminę savo ginčo sprendimo gali-

mybę, pagaliau ar pakankamai jie bus informuoti apie savo, kaip vartotojų, teises apskritai. Kaip jau buvo minėta, Lietuvoje vartotojų apsaugos politika pradėta kurti dar visai neseniai. Todėl pirmiausia vartotojai turi žinoti, kokias teises jie turi. Tada jie turi būti informuoti, kad pažeistas savo teises jie gali apginti. Taigi labai svarbus vartotojų švietimas, nes tik gerai informuotas vartotojas galės išnaudoti visas jam suteiktas galimybes savo pažeistoms teisėms apginti. Taip pat kyla klausimas, ar tik rekomendacinis sprendimas AGS procedūroje bus pakankamas, kad vartotojas būtų suinteresuotas savo ginčą spręsti neteisminiu būdu. Gal vartotojas nuspręs kreiptis į teismą vien dėl to, kad bus užtikrintas, jog sprendimas, priimtas teisme, bus privalomas besąlygiškai. Reikėtų paminėti ir tai, jog šiuo metu Europos Sąjungos institucijose svarstomas reglamento projektas, reglamentuojantis supaprastintą teismo procedūrą mažos vertės ieškiniams. Jeigu vartotojų teisių pažeidimai patektų į šio reglamento taikymo sritį, daugelis vartotojų būtų suinteresuoti kreiptis geriau į teismą, kuris savo procese taikytų supaprastintą procedūrą.

## LITERATŪRA

1. **2007 m. kovo 13 d.** Komisijos komunikatas Tarybai, Europos Parlamentui ir Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komitetui. 2007–2013 m. ES vartotojų politikos strategija // COM(2007) 99 galutinis.
2. **Vartotojų** teisių gynimo įstatymo pakeitimo įstatymas // Valstybės žinios. 2007. Nr. 12-488.
3. **2004 m. spalio 21 d.** Europos Sąjungos pirmininkaujančios Olandijos organizuotos konferencijos „EU Consumer Policy: making it work“ medžiaga. Afternoon workshops: background paper. Amsterdamas.
4. **Urguhart R. A. D.** Alternative dispute resolution in England: a general view. Notarius international. Vol 7 (2002). 1–2.
5. **Commission** Recommendation of 30 March 1998 on the principles applicable to the bodies responsible for out-of-court settlement of consumer disputes // OJ L 115. 1998 04 17.
6. **Commission** Recommendation of 4 April 2001 on the principles for out-of-court bodies involved in the consensual resolution of consumer disputes // OJ L 109/56, 2001 04 19.
7. **Council** Resolution of 25 May 2000 on a Community-wide network of national bodies for the extra-judicial settlement of consumer disputes // OJ C 155, 2000 06 06.
8. **Lietuvos Respublikos** Vyriausybės 2003 m. lapkričio 11 d. nutarimas Nr.1404 „Dėl Valstybinės vartotojų teisių apsaugos strategijos ir Lietuvos nacionalinės vartotojų švietimo programos patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 2003. Nr. 107-4807.
9. **Nacionalinės** vartotojų teisių apsaugos tarybos prie Teisingumo ministerijos 2004 m. birželio 1 d. nutarimas Nr. 10-38 „Dėl vartotojų ir kredito įstaigų išankstinio ginčų sprendimo ne teisme taisyklių patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 2004. Nr. 90-3348.
10. **Lietuvos Respublikos** mokėjimų įstatymas // Valstybės žinios. 1999. Nr. 97-2775; 2003. Nr. 61-2753.
11. **Ryšių** reguliavimo tarnybos prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės direktoriaus 2002 m. gruodžio 20 d. įsakymas Nr. 192 „Dėl telekomunikacijų paslaugų teikėjų ir gavėjų,

- įskaitant vartotojus, ginčų sprendimo tvarkos patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 2002. Nr. 125-5699.
12. **Ryšių** reguliavimo tarnybos prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės direktoriaus 2003 m. rugsėjo 23 d. įsakymas Nr. IV-109 „Dėl pašto paslaugų teikėjų ir naudotojų ginčų nagrinėjimo tvarkos patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 2003. Nr. 94-4270.
  13. **Lietuvos Respublikos** draudimo priežiūros komisijos 2004 m. kovo 9 d. nutarimas Nr. N-28 „Dėl vartotojų ir draudikų ginčų nagrinėjimo taisyklių ir vartotojo kreipimosi formos patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 2004. Nr. 41-1367.
  14. **Valstybinės** kainų ir energetikos kontrolės komisijos 2003 m. kovo 18 d. nutarimas Nr. 03-20 „Dėl išankstinės skundų nagrinėjimo ne teisme tvarkos“ // Valstybės žinios. 2003. Nr. 29-1225.
  15. **Vartotojų** teisių apsauga Lietuvoje ir Europos Sąjungoje. – Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, 2006.
  16. **Consumer** resolution schemes: the Italian example. 2004 m. liepos 7 d. seminaro „Ginčų sprendimas“, vykusio Vilniuje pagal Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos ir Italijos Dvynių projektą, medžiaga.
  17. **Motion Paul.** Article 17 ECD: encouragement of alternative dispute resolution: on-line dispute solution: a view from Scotland. The new legal framework for e-commerce in Europe. 2005.

## ALTERNATIVE CONSUMER DISPUTES RESOLUTION: APPLICATION OF OTHER COUNTRIES' EXPERIENCE IN THE NEW EDITION OF THE LAW ON CONSUMER RIGHTS PROTECTION

**Feliksas Petrauskas** \*  
Mykolas Romeris University

### S u m m a r y

Alternative disputes resolution is an alternative to judicial procedure. In comparison with judicial process, alternative dispute resolution is cheaper, faster and more effective process. The process of alternative disputes resolution is promoted at European Union level. Especially the initiative of European Commission is seen in this field. However there is no any legal or binding regulation concerning alternative consumer disputes resolution in European Union.

Due to the absence of common regulation in this field in European Union, a wide variety can be noticed between the countries concerning alternative disputes resolution. There are no any traditions of alternative disputes resolution in Lithuania. Not long ago alternative disputes resolution has been applied for the settlement of consumers' disputes only in certain areas of consumption. The Law Amending the Law on Consumer Rights Protection which came into force on 1 March 2007 states non judicial disputes resolution procedure in all areas of consumption. Using comparative, systematic and logical methods, the main aspects of non judicial disputes resolution procedure regulated in the latter Law are discovered as well as possible perspectives and problems of alternative disputes resolution in Lithuania are foreseen.

**Keywords:** consumer; protection of consumer rights; alternative dispute resolution, out-of-court dispute settlement, on-line dispute resolution, mediation.

---

\* Lector of Mykolas Romeris University of the International Law Department, Faculty of Law.