

ALTERNATYVŪS GINČŲ SPRENDIMO BŪDAI INTERNETU (ONLINE ADR)

Doktorantas Darius Sauliūnas

Lietuvos teisės universiteto Teisės fakulteto Tarptautinės teisės ir
Europos Sąjungos teisės katedra
Ateities g. 20, 2057 Vilnius
Telefonas 271 46 69
Elektroninis paštas tek@ltu.lt

Pateikta 2003 m. kovo 6 d.

Parengta spausdinti 2003 m. rugpjūčio 20 d.

*Recenzavo Lietuvos teisės universiteto Teisės fakulteto Tarptautinės ir Europos Sąjungos teisės katedros
docentas dr. Ignas Vėgėlė ir šio fakulteto Civilinės ir komercinės teisės katedros docentas
dr. Leonas Virginijus Papirtis*

S a n t r a u k a

Straipsnį sudaro trys pagrindinės dalys. Pirmoje dalyje atskleidžiama *online* ADR prigimtis; aptariamas *online* ADR sąvokos vartojimas, nurodomos pagrindinės *online* ADR rūšys: *online* derybos, *online* tarpininkavimas, *online* arbitražas, *online* ekspertinis tyrimas. Antroje straipsnio dalyje aptariami ir analizuojami norminiai aktai: apžvelgiami pagrindiniai tarptautiniai dokumentai ir iniciatyvos, susijusios su *online* ADR principų nustatymu; nagrinėjami atitinkami Lietuvos Respublikos teisės aktai ir bendra padėtis, susijusi su *online* ADR. Trečioji straipsnio dalis skirta specialiam klausimui, t. y. domenų vardų ginčų nagrinėjimui internetu: nagrinėjama ICANN patvirtinta Bendra domenų vardų ginčų sprendimo strategija, aptariama administracinė procedūra, sudaranti sąlygas greitai ir veiksmingai spręsti ginčus internetu. Straipsnio pabaigoje pateikiamos išvados ir pasiūlymai teisės aktų leidėjams.

I ž a n g a

Šio straipsnio tikslas – išnagrinėti alternatyvių ginčų sprendimo būdų internetu (*online* ADR) perspektyvas, tarptautinių dokumentų ir iniciatyvų nuostatas šiais klausimais, aptarti padėtį Lietuvoje ir pateikti atitinkamas išvadas ir siūlymus.

Šio straipsnio **pagrindinis tyrimo objektas** – alternatyvūs ginčų sprendimo būdai internetu. Paminėtini ir **papildomi tyrimo objektai** – ginčai, kylantys *online* aplinkoje, *online* ADR principai, Lietuvos Respublikos teisės aktai ir bendra padėtis, susijusi su *online* ADR, taip pat ginčai dėl domenų vardų.

Nagrinėjant pasirinktus tyrimo objektus taikyti pagrindiniai teisės mokslo **tyrimo metodai**: loginis–analitinis, sisteminis, lyginamasis ir kiti.

Problemos, keliamos šiame straipsnyje, ištirtos kiek įmanoma visapusiškiau, tačiau reikia pripažinti, jog daugiausia buvo tirtos bendru teoriniu požiūriu. Kai kurie praktiniai klausimai, pavyzdžiui, *online* ADR specifika kilus *verslas–verslui* (B2B) elektroninės komercijos ginčams, *online* ADR technikos (t. y. kaip tai vyksta) klausimai, pagaliau domenų vardų ginčų sprendimo praktika, šiame straipsnyje nenagrinėjami.

1. ONLINE ADR prigimtis ir samprata

1.1. **ONLINE ADR** prigimtis

Alternatyvūs ginčų sprendimo būdai (angl. *Alternative Dispute Resolution*, ADR) atsirado nuo to momento, kai atsirado teismai kaip vienintelė institucija, valstybėje vykdanči teisingumą. Teisingumo vykdymas – tai paskelbimas valstybės vardu apie tai, kuri ginčo šalis yra teisi ir kuri ne. Dažnai ginčo šalys dėl įvairių priežasčių (nereikalingo viešumo, *know how* ar komercinių paslapčių apsaugos, reputacijos branginimo ir pan.) nėra suinteresuotos, kad valstybė kištųsi į jų ginčą, juo labiau kad paskelbtų, kas yra laimėtojas ir kas pralaimėtojas¹. Pabrėžtina, kad dauguma civilinių teisiųjų santykių kyla civilinės teisės subjektų, o ne valstybės institucijų iniciatyva. Šiems santykiams būdingas dispozityvus reguliavimo metodas: patys civilinių santykių dalyviai nustato savo teises ir pareigas, jas užtikrina ir įgyvendina. Todėl būtų neteisinga, jeigu valstybė šioms civilinių santykių dalyviams uždraustų patiems spręsti civilinį ginčą. Antai daugelyje civilinių sutarčių visada nustatoma sąlyga, kad kilus sutarties šalių ginčui pirmiausia kilusį nesutarimą bus siekiama išspręsti tarpusavio derybomis ir tik nepavykus ginčo išspręsti derybomis bus kreipiamasi į teismą. Vėl pabrėžtina, kad *derybos* – tai tik vienas iš alternatyvių ginčų sprendimo būdų. Praktikoje žinoma keletas kitų paplitusių alternatyvių ginčų sprendimo būdų, iš kurių svarbiausi *tarpininkavimas*, *ekspertinis tyrimas* ir *arbitražas*.

Ginčą, kilusį iš elektroninės komercijos santykių, būtų logiška spręsti toje pačioje elektroninėje erdvėje, kurioje jis kilo, todėl tiek valstybių, tiek tarptautinių organizacijų raginimai sukurti veiksmingus *online* ADR būdus patiems elektroninės komercijos dalyviams yra gana pagrįsti. Kita vertus, ginčas gali kilti ir iš santykių, nesusijusių su elektronine komercija, tačiau niekas netrukdo jo išspręsti naudojantis internetu, t. y. patį ginčo sprendimą perkelti į internetą. Pastaroji galimybė ypač aktuali vartotojų teisių gynimo aspektu.

Taigi toliau nagrinėsime tik labiausiai paplitusius *online* ADR būdus, kurie gali būti naudojami sprendžiant bet kokį (daugiausia – komercinį) bet kokių subjektų ginčą, jeigu šiam ginčui išspręsti plačiai naudojamas internetas.

1.2. **ONLINE ADR** sąvoka ir rūšys

Atsirandant naujoms galimybėms spręsti ginčus internetu nusistovėjo keletas anglišku terminų, kurie apibūdina tą patį – alternatyvius ginčų sprendimo būdus naudojant internetą:

- 1) *electronic alternative dispute resolution* (eADR);
- 2) *online alternative dispute resolution* (*online* ADR);
- 3) *out-of-court dispute settlement systems for e-commerce*²;
- 4) *online dispute resolution* (ODR);
- 5) kiti.

Panaršę internete pastebėsime, kad terminas *Online Dispute Resolution* yra santykinai plačiau vartojamas teisininkų praktikoje, jo taip pat nevengia ir autoritetingi šios srities mokslininkai³. Kita vertus, pradinis terminas ADR ir jo internetiniai pavidalai *online* ADR ar eADR neatrodo prarandantys pozicijas. Šiuo atveju taip pat negalima nepastebėti ir tam tikro sąvokų skirtumo: ODR galima suprasti ne tik kaip alternatyvų, bet ir kaip teisinį ginčų sprendimo būdą. Žinoma, artimiausioje ateityje sunku tikėtis, kad staiga visos bylos teisme bus sprendžiamos *online* režimu, tačiau dalis bylų anksčiau ar vėliau bus pradėta nagrinėti taikant informacines technologijas. Tuo tarpu terminas *online* ADR šiuo atveju tikslesnis, nes

¹ Išspręsti ginčą nurodant, kas teisus (laimėjo) ir kas neteisus (pralaimėjo), nėra vienintelė išeitis (*win-loose* ginčo sprendimo būdas). Egzistuoja galimybė išspręsti ginčą taip, kad abi šalys būtų patenkintos (*win-win* būdas).

² Europos Komisijos darbo grupės ataskaita pavadinta *Out-of-court dispute settlement systems for e-commerce*.

³ Čia galvoje turimas amerikietis dr. Alanas Wieneris (www.AlanWiener.mediate.com), JAV advokatų asociacijos Ginčų sprendimų technologijų komiteto narys ir *Online* standartų pakomitečio pirmininkas. A. Wieneris. Jis pirmasis iš mokslininkų 2001 metų vasario 15 dieną pateikė plačios apimties *online* ADR apžvalgą, pavadintą *Regulations and Standards for Online Dispute Resolution. A Primer for Policymakers and Stakeholders*. Žr. <www.odrnews.com/Wiener-ODRStandards-Full2a.pdf>

atsiribojama nuo teismų. Šio straipsnio tikslas būtent ir yra aptarti ADR perspektyvas internete, todėl toliau vartosime *online* ADR terminą.

Labiausiai paplitę *online* ADR būdai (rūšys) yra šie¹:

- 1) *online* derybos (angl. *negotiation*);
- 2) *online* tarpininkavimas (angl. *mediation*);
- 3) *online* arbitražas (angl. *arbitration*);
- 4) *online* ekspertinis tyrimas (angl. *expert evaluation*).

Online derybos – tai toks *online* ADR būdas, kai ginčo šalys siekia pačios išspręsti kilusį ginčą be trečiųjų asmenų įsikišimo ar pagalbos. Derybos vyksta kasdien (perkant automobilį, leidžiant vaikus į klubą ir pan.), tačiau tam tikros *online* priemonės ir technologijos suteikia galimybę pasiekti geresnį susitarimą taupant laiką.

Online tarpininkavimas – tai toks *online* ADR būdas, kai ginčo šalys, siekdamos išspręsti kilusį ginčą, pasikviečia nešališką trečiąjį asmenį, vadinamą tarpininku. Tarpininkas negali priimti privalomo ginčo šalims sprendimo, tačiau jo veiksmai nukreipti į tai, kad ginčo šalys lengviau pasiektų susitarimą – sudaromos geresnės sąlygos ginčo šalims bendrauti, siūlomos įvairios idėjos, kaip spręsti ginčą, šalys skatinamos daryti kompromisus ir galų gale pasiekti susitarimą. Joks sprendimas nepriimamas, kol dėl jo nesutinka abi ginčo šalys, t. y. abi šalys turi veto teisę.

Online arbitražas – tai toks *online* ADR būdas, kai ginčo šalys perduoda kilusį ginčą išspręsti nešališkam trečiajam asmeniui, vadinamam arbitru, turinčiam teisę priimti ginčo šalims privalomus sprendimus. Daugelis arbitražo (ypač institucinio) požymių atitinka teismo požymius. Arbitras, panašiai kaip teisėjas, išklauso abi ginčo šalis ir priima sprendimą. Šis sprendimas gali būti privalomas ginčo šalims ir galutinis, nebent šalys susitaria kitaip prieš perduodamos ginčą spręsti arbitražui. Pabrėžtina, kad arbitražas skirstomas į *ad hoc* ir institucinį. Pirmuoju atveju šalys jų sudarytoje sutartyje susitaria, kaip bus atrinkti ir paskirti arbitrai, kiek jų bus, kokia jų kvalifikacija, kur vyks ginčo sprendimas, kokia kalba bus vartojama sprendžiant ginčą ir pan. Institucinis arbitražas – tai nuolat veikianti organizacija, turinti nustatytas arbitražo proceso taisykles bei teikianti administracines ir organizacines ginčų sprendimo paslaugas². Pastarajai arbitražo rūšiai priskirtinas ir WIPO Arbitražo ir tarpininkavimo centras, teikiantis domenų vardų ginčų sprendimo paslaugas.

Online ekspertinis tyrimas – tai ne toks formalus kaip arbitražas *online* ADR būdas. Ekspertinis tyrimas yra nešališkas faktų tyrimas ir nustatymas, atliekamas nepriklausomo eksperto, rekomenduojančio sprendimo būdą. Tyrėjas prašo šalių pristatyti savo bylą, pateikti išsamų įvykių ir aplinkybių, sukėlusių nuostolius, aprašymą. Turėdamas išsamų įvykių ir aplinkybių apibūdinimą tyrėjas išanalizuoja ir įvertina pareikštus reikalavimus, atlieka ekspertizę ir pateikia pagrįstą nuomonę dėl ieškinio kainos, ribų ir kitų ginčytinų bylos faktų.

¹ Čia remiamasi naujienų portalo www.odrnews.com pateiktais apibrėžimais. Žr.: <www.odrnews.com/whatis.htm>.

² Plačiau apie arbitražo teisinę prigimtį žr.: Dominas G., Mikelėnas V. Tarptautinis komercinis arbitražas. – Vilnius: Justitia, 1995. P. 13–57.

2. **ONLINE ADR principai tarptautiniuose dokumentuose. Padėtis Lietuvoje**

Tam tikrų principų nustatymas *online* ADR srityje buvo ir kol kas lieka viena iš „karščiausių“ temų. Daugelis IT verslo atstovų, susibūrusių į įvairias darbo grupes, ragina valstybių vyriausybes kol kas nesikišti į šią sritį ir leisti natūraliai nusistovėti tam tikriems papročiams, tačiau vartotojų teisių gynimo organizacijos teigia priešingai – esą būtina kuo greičiau nustatyti bent minimalius šios srities standartus ir taip užkirsti kelią galimiems piktnaudžiavimams ir vartotojų teisių pažeidimams [1]. Šios priešingos nuomonės atskirose valstybėse vis dar nėra sėkmingai suderintos. Antai JAV Federalinės prekybos komisijos ir Komercijos departamento darbo grupės dalyviai taip ir nesutarė dėl klausimo, ar turi (ir jei turi, tai kaip) Vyriausybė kištis į *online* ADR programas, skirtas vartotojų teisėms elektroninėje komercijoje apsaugoti, siekiant užtikrinti sąžiningumą ir veiksmingumą. Komercijos departamento atstovas apsiribojo pareiškimu, kad federalinė Vyriausybė paliks šį klausimą spręsti privačiam sektoriui ir *online* ADR paslaugų teikėjams, pirmiausia tikintis, kad bus kuriami ir užtikrinami veiksmingi etikos kodeksai. Papildomas valstybinis reguliavimas, anot departamento atstovo, tikėtinas kilus būtinybei [2].

2.1. **Ekonominio bendradarbiavimo ir plėtros organizacija (EBPO)¹**

1998 metais EBPO Vartotojų politikos komitetas bendradarbiaudamas su verslininkais ir vartotojų teisių gynėjais pradėjo formuoti vartotojų teisių apsaugos gaires elektroninėje komercijoje. 1999 metų gruodžio mėnesį EBPO Taryba oficialiai paskelbė ir rekomendavo savo valstybėms narėms įgyvendinti *Vartotojų apsaugos gaires elektroninės komercijos kontekste* (toliau – EBPO gairės) [3]. Šiame dokumente, be kita ko, nurodyta, kad vartotojams turi būti pasiūlytos veiksmingos priemonės pasinaudoti sąžiningais (*fair*) ir operatyviais (*timely*) alternatyviais ginčų sprendimo būdais bei žalos atlyginimo sistemomis be didesnių išlaidų ar kitokių kliūčių.

EBPO, Hagos konferencija tarptautinės privatinės teisės klausimais² ir Tarptautiniai prekybos rūmai³ bendrai organizavo 2000 m. gruodžio 11–12 dienomis vykusią konferenciją „Pasitikėjimo didinimas *online* aplinka: verslas–vartotojui ginčų sprendimas“. Konferencija suformulavo pagrindinius *online* ADR principus esant modeliui *verslas–vartotojui*: skaidrumas (*transparency*), prieinamumas (*accessibility*), mažos išlaidos (ar jokių išlaidų) vartotojui (*low or no cost to consumer*), greiti sprendimai (*quick decisions*), nepriklausomumas (*independence*), neutralumas (*neutrality*), nešališkumas (*impartiality*), ADR paslaugų teikėjų kvalifikacija (*qualifications of ADR providers*), savanoriškumas (*voluntariness*), atstovavimas (*representation*) ir rungtyniškumas (*adversarialism*) [4].

2.2. **G-8**

2000 m. liepos 22 d. G-8 grupės valstybių vadovai pasirašė *Okinawos chartiją dėl pasaulinės informacinės visuomenės*, kurioje pareiškė pritarimą EBPO gairėms, ypač naujoms alternatyvių ginčų sprendimo būdų naudojimo galimybėms [5]. Chartijoje teigiama, kad bus siekiama didinti vartotojų pasitikėjimą elektronine rinka remiantis EBPO gairėmis ir suteikiant *online* pasaulyje tokį patį vartotojų apsaugos lygį, koks yra užtikrinamas *offline* pasaulyje, įskaitant veiksmingas savireguliacijos iniciatyvas, pavyzdžiui, *online* etikos kodeksus, pasitikėjimo ženklus (*trustmarks*) ir kitas atsakomybę skatinančias programas, ir siekiant rasti būdų sumažinti sunkumus, kuriuos patiria vartotojai sprendami ginčus, peržengiančius valstybių sienas, įskaitant alternatyvių ginčų sprendimo būdų naudojimą. Chartijoje pabrėžiama, kad nors privatus sektorius dažnai lemia informacijos ir komunikacijų tinklų plėtrą,

¹ Angl. *The Organization of Economic Co-operation and Development (OECD)*.

² Angl. *The Hague Conference on Private International Law*.

³ Angl. *The International Chamber of Commerce (ICC)*.

valstybių vyriausybėms priskiriama kompetencija sukurti prognozuojamą, skaidrią ir nediskriminuojančią politiką bei reguliavimo aplinką.

2.3. ES–JAV viršūnių susitikimai

2000 m. gruodžio 18 d. ES–JAV viršūnių susitikime Vašingtone dar kartą patvirtintas pasiryžimas remti savireguliacijos būdu kuriamus etikos kodeksus ir technologijas, kuriomis didinamas vartotojų pasitikėjimas, ir EBPO gaires. Bendrame pareiškime aiškiai pripažistami sąžiningų (*fair*) ir veiksmingų alternatyvaus ginčų sprendimo būdų, ypač įgyvendinamų *online*, pranašumai. Tarp pagrindinių principų paminėti: skaidrumas (*transparency*), prieinamumas (*accessibility*), mažos išlaidos (jokių išlaidų) vartotojui (*low or no cost to consumer*), išieškojimo operatyvumas (*timeliness of redress*) ir nešališkumas (*impartiality*) [6].

2.4. Europos Sąjunga

1998 metų kovo mėnesį Europos Komisija paskelbė Rekomendaciją dėl principų, taikomų institucijoms, atsakingoms už neteisminį ginčų su vartotojais sprendimą [7]. Čia išvardyti septyni principai: nepriklausomumas (*independence*), skaidrumas (*transparency*), procedūros veiksmingumas (*procedural efficacy*), sprendimo teisėtumas (*legality of decision*), laisvė (*liberty*) ir atstovavimas (*representation*). Rekomendacija nėra specialiai skirta elektroninės komercijos santykiams, be to, ji aiškiai netaikoma tiems alternatyvaus ginčų sprendimo būdams, kuriais tik siekiama padėti šalims susitarti. Tačiau rekomendacija taikytina *online* arbitražui, o Europos Komisija svarsto poreikį panašiai sureguliuoti tarpininkavimo ir sutaikinimo procedūras.

2000 m. birželio 8 d. Europos Parlamentas ir Taryba priėmė direktyvą 2000/31/EB dėl kai kurių informacinės visuomenės paslaugų, ypač elektroninės komercijos, teisinių aspektų vidaus rinkoje (Elektroninės komercijos direktyva) [8]. Jos 17 straipsnyje ES valstybės narės įpareigojamos savo įstatymais užtikrinti veiksmingą neteisminių procedūrų taikymą, **įskaitant atitinkamas elektronines priemones**, taikomas spręsti ginčams, kylantiems dėl elektroninės komercijos. Neteisminės ginčų sprendimo institucijos apie jų priimamus sprendimus kviečiamos informuoti Europos Komisiją.

2.5. Padėtis Lietuvoje

Deja, reikia pripažinti, kad mūsų valstybėje ginčų sprendimo *online* galimybėmis visiškai nesidomima. B2B srityje apskritai nėra jokių iniciatyvų. Net ir *verslas–vartotojui* (B2C) srityje apie tai nekalbama. Daugelį interneto teisės specialistų nustebino 2001 m. rugpjūčio 17 d. Lietuvos Respublikos ūkio ministro įsakymu Nr. 258 patvirtintos „Daiktų pardavimo ir paslaugų teikimo, kai sutartys sudaromos naudojant ryšio priemones, taisyklės“ [9], kurios, atrodo, turėjo numatyti ir efektyvų ginčų sprendimo „naudojant ryšio priemones“ mechanizmą. Deja, ministras apsiribojo tik labai bendro pobūdžio normomis apie pirkėjų (vartotojų) teisių gynimą Nacionalinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje bendrąja tvarka (Taisyklių 26 ir 27 punktai). Taisyklės nenumato pardavėjams pareigos užtikrinti vartotojams galimybę kreiptis į nepriklausomą ir nešališką ginčų sprendimo instituciją (tarpininką, arbitražą ir pan.). Šios Taisyklės turės būti taikomos ir tuo atveju, kai vartotojas (pirkėjas) bus užsienietis ar apskritai asmuo, gyvenantis ne Lietuvoje (bent jau Taisyklėse jokių išimčių dėl jų galiojimo asmenų ir erdvės atžvilgiu nenumatyta, lygiai kaip ir Lietuvos Respublikos civiliniame kodekse, kurio normoms detalizuoti Taisyklės ir buvo priimtos). Vadinasi, praktikoje gali kilti daug problemų, susijusių su užsienio vartotojų (pirkėjų) diskriminavimu: kalbos barjeras, operatyvumo stoka dėl nuotolio įveikimo, ginčą sprendžiančios institucijos (Nacionalinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos) galimas šališkumas ir kt. Visas šias problemas lengvai pašalintų nepriklausomas *online* arbitražas.

Vykdamas Lietuvos Respublikos įsipareigojimą įgyvendinti ES Elektroninės komercijos direktyvą nacionalinėje teisėje 2002 m. balandžio 10 d. ūkio ministro įsakymu Nr. 119 buvo patvirtintas Kai kurių informacinės visuomenės paslaugų, ypač elektroninės komercijos, teikimo vidaus rinkoje reglamentas [10]. Šio dokumento 26 punkte teigiama, kad „esant nesutarimams tarp informacinės visuomenės paslaugų teikėjo, tarpinių paslaugų teikėjo ir paslaugų gavėjo galima ikiteisminė ginčų sprendimo tvarka. Ginčus nagrinėja įstatymuose numatytos atsakingos už ikiteisminį ginčų sprendimą institucijos“. Kaip matome, ūkio ministras atsisako ES Elektroninės komercijos direktyvoje minėtos sąlygos „įskaitant atitinkamas elektronines priemones“, todėl sąlygos atsirasti *online* ADR paslaugoms Lietuvoje teisine prasme nesudaromos.

Jokių iniciatyvų Lietuvoje nekyla net ir dėl ginčų, susijusių su domenų vardais, sprendimo *online*. Nors tam tikrų pasiūlymų autorių teisių agentūros „Infobalt“ atstovai pateikė, LITNET darbuotojai pareiškė, kad panaši iniciatyva kol kas nebūtina¹.

3. Domenų vardų ginčų sprendimo administracinė procedūra

Išskirtinio dėmesio nusipelno specifinių ginčų, susijusių tik su domenų vardais (angl. *domain names*)², nagrinėjimas. Šių ginčų specifika lemia tokios aplinkybės:

- 1) domenų vardai kol kas nėra reguliuojami tarptautinėmis sutartimis arba nacionaliniais įstatymais;
- 2) kaip *sui generis* intelektinės nuosavybės objektas³, domeno vardas yra sudėtingas, reikalaujantis ne tik plačių ginčo sprendėjo žinių intelektinės nuosavybės teisinės apsaugos srityje, bet ir pakankamai suprasti interneto veikimo principus;
- 3) jų registravimas kol kas dažniausiai remiasi principu „kas pirmesnis, tas teisesnis“, neribojama galimybė bendrinius žodžius registruoti kaip domenų vardus (pvz., *ebankas.lt* ir pan.).

Minėtos aplinkybės sukelia naujų sunkumų teisėjams, sprendžiantiems atitinkamas bylas. Bene svarbiausias iš jų – teisėjas negali tiesiogiai taikyti jokie įstatymo, nes jo tiesiog nėra. Todėl jis priverstas ginčą spręsti pagal analogiją su autorių teisėmis, firmos vardu ar prekės ženklu, gana daug gilintis į bylos aplinkybes, skirti ekspertizes ir pan. Kitaip tariant, ginčai dėl domenų vardų užklupo teisėjus nepasiruošusius.

Tokia situacija niekam nebuvo naudinga, todėl 1999 m. ICANN⁴ priėmė Bendrą domenų vardų ginčų sprendimo strategiją [11]. Remiantis šiuo dokumentu darytina išvada, kad egzistuoja dvi pagrindinės domenų vardų ginčų rūšys:

- 1) ginčai dėl piktavališko įregistravimo domeno vardo, kuris yra toks pat ar labai panašus į kokį nors prekių ar paslaugų ženklą (*cybersquatting*);
- 2) kai sukuriama keli interneto puslapiai, kurių domenų vardai yra tapatūs ar panašūs, ir visi juos sukūrę asmenys turėjo teisėtą pagrindą juos kurti.

Pastaruoju atveju ginčų kyla nemažai, tačiau juos Strategijoje numatoma spręsti teismuose.

¹ Šios nuomonės buvo pareikštos 2001 m. rugsėjo 26 d. „Šekspyro“ viešbutyje, Vilniuje vykusioje konferencijoje „Interneto turinys ir jo teisinis reguliavimas“.

² Lietuvoje nėra nusistovėjęs angliško termino *domain name* atitikmuo. LITNET siūlo gana ilgą, sudėtingą ir tik techniniais argumentais pagrįstą terminą – *internetu adresų srities simbolinį pavadinimą*. Įdomu tai, kad nors autentiškame ES Elektroninės komercijos direktyvos vertime į lietuvių kalbą (Europos komiteto prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės vertimo, dokumentacijos ir informacijos centras) *domain name* verčiamas kaip *internetinis vardas*, ūkio ministro įsakyme, įgyvendinamame šią direktyvą (Elektroninės komercijos reglamentas), vartojamas *internetinio adreso* terminas. Nepretenduodami į techniškai ir teisiškai visiškai pagrįstą šio termino vartojimą toliau šiame straipsnyje *domain name* lietuviškai vadinsime **domenų vardais**, kaip tai nurodyta naujausiame kompiuterijos žodyne (*Žalkauskas V.* Šiuolaikinių kompiuterių programų ir tinklų žodynas. – Vilnius: Mokslo ir enciklopedijų leidybos institutas, 2003. P. 147).

³ Yra nuomonė, kad domeno vardas nėra intelektinės nuosavybės objektas, o veikiausiai sietinas su tokiais identifikatoriais kaip telefono numeris arba gatvės pavadinimas. Bet kuriuo atveju administracinei procedūrai šie teoriniai samprotavimai įtakos nedaro.

⁴ Angl. *Internet Corporation for Assigned Names and Numbers*.

Ginčus dėl „piktavališkų registracijų“ (*abusive registrations*) Strategijoje numatyta spręsti supaprastinta tvarka, t. y. taikant **privalomą administracinę procedūrą** [12]. Ji pasižymi tuo, kad visas bylinėjimasis iš esmės vyksta internetu. Kaip nurodyta Bendros domenų vardų ginčų sprendimo strategijos taisyklių [13] 3 punkte, besiskundžiantis asmuo (pareiškėjas) arba jo atstovas nusiunčia ICANN patvirtintam *online* arbitražui skundą elektroniniu paštu (arba užpildo specialią formą arbitražo internetinėje svetainėje) ir popierinę jo kopiją paprastu paštu. Skunde pareiškėjas nurodo, kad jis sutinka dalyvauti procedūroje naudodamasis savo elektroniniu paštu arba arbitražo internetine svetaine. Šio skundo kopiją *online* arbitražas taip pat elektroniniu paštu persiunčia skundžiamam asmeniui (atsakovui). Administracinė procedūra patogi tuo, kad ginčas nagrinėjamas fiziškai nedalyvaujant ginčo šalims, nebent arbitras ar jų kolegija (*the panel*) nusprendžia, kad turi būti padaryta išimtis, nes kitaip ginčo išspręsti neįmanoma (Taisyklių 13 str.) [13]. Strategijoje numatoma administracinę procedūrą taikyti esant visoms šioms aplinkybėms:

- 1) domeno vardas yra toks pat arba klaidinančiai panašus į prekės ar paslaugos ženklą, į kurį besiskundžiantis asmuo turi teisę ir
- 2) domeno vardo turėtojas (savininkas) neturi teisių arba teisėtų interesų domeno vardo atžvilgiu, ir
- 3) domeno vardas įregistruotas ir naudojamas piktavališkai (*in bad faith*).

Remiantis Strategijos 4 straipsniu visos trys aplinkybės turi būti įrodytos. Pirma, piktavališkas domeno vardo įregistravimas dažniausiai pasitaiko tada, kai registratorius siekia parduoti internetinį puslapį arba suklaidinti vartotojus jų dalį perimant ir taip siekiant komercinės naudos, arba sumenkinti asmens, turinčio teisę į domeno vardą, reputaciją. Antra, teisės arba teisėto intereso turėjimą liudija tai, kad prieš prasidedant ginčui domeno vardas arba kitoks žymuo, susijęs su domeno vardu, buvo naudojamas arba buvo aiškiai ruošiamasi geranoriškai jį naudoti prekėms ir paslaugoms siūlyti; arba asmuo, turintis domeno vardą, yra bendrai žinomas tuo vardu, net jei jis neturi įgijęs prekės ar paslaugos ženklo naudojimo teisių; arba jis yra naudojamas nekomerciniams arba sąžiningiems (*fair*) tikslams nesiekiant komercinės naudos, klaidinant vartotojus ar nesiekiant sugadinti prekės ar paslaugos ženklo reputaciją, taip pat ginčijamoje adresų srityje [11].

Administracinės procedūros teisinės gynybos priemonės yra tik techninės, t. y. domeno vardo panaikinimas arba jo perleidimas pareiškėjui (Strategijos 4 str. i p.) [11].

Administracinės procedūros privalomumo taisyklė nereiškia, kad atmetama galimybė administracinio tribunolo (*the panel*) sprendimą išnagrinėti iš naujo teismo ar arbitražo tvarka. Po administracinės procedūros sprendimas nevykdomas 10 darbo dienų tam, kad būtų sudaryta galimybė kreiptis į teismą arba arbitražą ir apie tai informuoti instituciją, atsakingą už administracinę procedūrą (Strategijos 4 str. k p.) [11].

Domeno vardo negalima parduoti, dovanoti ir kitaip perleisti tol, kol vyksta administracinė procedūra arba ginčas nagrinėjamas teisme ar arbitraže, nebent perėmėjas sutinka, kad jam galios ginčą nagrinėsiančios institucijos sprendimas.

Išvados

Išnagrinėjus pagrindinius klausimus, susijusius su alternatyviais ginčų sprendimo būdais internete, pateiktinos šios išvados:

1. Plėtojantis elektroninei komercijai daug ginčų kils dėl prekių pirkimo–pardavimo ar paslaugų teikimo *online*. Dažniausiai tai bus nedideli ginčai, todėl jiems spręsti visada bus siekiama pritaikyti sumarines procedūras, pasižyminčias operatyvumu, nedidelėmis išlaidomis ir veiksmingumu. Internetas suteikia puikių galimybių šiam tikslui pasiekti.

2. Alternatyvūs ginčų sprendimo būdai internetu pasaulinėje praktikoje ir tarptautiniuose dokumentuose bei iniciatyvose dažniausiai vadinami *online* ADR. Į šią sąvoką įeina tokie alternatyvūs ginčų sprendimo būdai kaip *online* derybos, *online* tarpininkavimas, *online* arbitražas ir *online* ekspertinis tyrimas.

3. Kai pasaulyje intensyviai ieškoma optimalių būdų veiksmingiau spręsti ginčus *online* būdu, Lietuva lieka nuošalyje. Nors dėmesio informacinės visuomenės kūrimui Lietuvoje tikrai netrūksta, konkretūs sprendimai (pavyzdžiui, Ūkio ministro įsakymais patvirtinti elektroninę komerciją reguliuojantys teisės aktai) rodo, kad Lietuvos teisės aktų leidėjai neskuba sudaryti sąlygų taikyti informacines technologijas sprendžiant ginčus, kilusius *online*.

4. Apibendrinus tarptautinius dokumentus ir iniciatyvas *online* ADR srityje galima konstatuoti, kad esant *verslas–vartotojui* (B2C) elektroninės komercijos santykiams ginčus *online* siūloma spręsti remiantis šiais principais: operatyvumu, skaidrumu, prienamumu, mažomis išlaidomis (ar jokių išlaidų) vartotojui, ADR paslaugų teikėjų kvalifikacija ir nepriklausomumu.

5. Ginčai dėl piktavališko domeno vardo įregistravimo, kuris yra toks pat ar labai panašus į kokį nors prekės ženklą (*cybersquatting*), jau kuris laikas sėkmingai sprendžiami remiantis ICANN patvirtinta Bendra domenų vardų ginčų sprendimo strategija, numatančia veiksmingą šių ginčų sprendimą internetu.

Pasiūlymai

1. Būtina atskiru punktu papildyti 2001 m. rugpjūčio 17 d. Lietuvos Respublikos ūkio ministro įsakymu Nr. 258 patvirtintas „Daiktų pardavimo ir paslaugų teikimo, kai sutartys sudaromos naudojant ryšio priemones, taisykles“ nurodant, kad Nacionalinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba sudaro sąlygas vartotojams ginti savo teises naudojantis internetu. Be to, pardavėjams reikia numatyti pareigą užtikrinti vartotojams galimybę internetu kreiptis į nepriklausomą ir nešališką ginčų sprendimo instituciją (tarpininką, arbitražą ir pan.).

2. Siekiant tiksliai ir veiksmingai įgyvendinti ES Elektroninės komercijos direktyvą nacionalinėje teisėje 2002 m. balandžio 10 d. ūkio ministro įsakymu Nr. 119 patvirtintą Kai kurių informacinės visuomenės paslaugų, ypač elektroninės komercijos, teikimo vidaus rinkoje reglamento 26 punktą būtina papildyti nuostata, kad esant informacinės visuomenės paslaugų teikėjo, tarpinių paslaugų teikėjo ir paslaugų gavėjo nesutarimams skatinama iki-teisminė ginčų sprendimo tvarka, *įskaitant atitinkamas elektronines priemones*.

3. LITNET siūlytina patobulinti tipines sutartis dėl interneto adresų sričių *.lt* zonos simbolių pavadinimų numatant, kad piktavališkų registracijų sukelti ginčai dėl *.lt* domenų vardų pirmiausia būtų sprendžiami remiantis Bendra domenų vardų ginčų sprendimo strategija. Prieš tai, be abejo, šias nuostatas būtina įtvirtinti LITNET ir ICANN bendradarbiavimo sutartyse.

4. Informacinės visuomenės plėtros komitetui prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės siūlytina apsvaistyti galimybę inicijuoti priėmimą Vyriausybės nutarimo, kuriuo būtų aiškiai pripažįstamos ir konkrečiai skatinamos *online* ADR paslaugos Lietuvoje.



LITERATŪRA

1. **Wiener A.** Opportunities And Initiatives In Online Dispute Resolution <www.mediate.com/articles/awiener1.cfm> (svetainė aplankyta 2000 m. spalio 19 d.).
2. **Wiener A.** Regulations and Standards for Online Dispute Resolution. A Primer for Policymakers and Stakeholders <www.odrnews.com/Wiener-ODRStandards-Full2a.pdf> (svetainė aplankyta 2001 m. lapkričio 22 d.).
3. **Guidelines** for Consumer Protection in the Context of Electronic Commerce (OECD Guidelines): <www.oecd.org/dsti/sti/it/consumer/prod/CPGuidelines_final.pdf> (svetainė aplankyta 2001 m. lapkričio 22 d.).
4. **Joint** Conference of the OECD, HCOPI and ICC, Building Trust in the Online Environment: Business to Consumer Dispute Resolution, December 11-12, 2000 <www.oecd.org/dsti/sti/it/secure/act/online_trust/online_trust_workshop/.htm> (svetainė aplankyta 2001 m. lapkričio 22 d.).
5. **Kyushu-Okinawa** Summit meeting 2000, Okinawa Charter on Global Information Society <www.g8kyushu-okinawa.go.jp/e/documents/it1.html> (svetainė aplankyta 2001 m. lapkričio 22 d.).
6. **Statement** of the EU and the US on Building Consumer Confidence in e-Commerce and the Role of ADR, EU-US Summit, Washington, 18 December 2000, <http://europa.eu.int/comm/external_relations/us/summit12_00/e_commerce.htm> (svetainė aplankyta 2001 m. lapkričio 22 d.).
7. **The European** Commission Recommendation on the principles applicable to the bodies responsible for out-of-court settlement of consumer disputes (98/257/CE) // Official Journal L 115, 17/04/1998.
8. **2000 m. birželio 8 d.** Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2000/31/EB dėl kai kurių informacinės visuomenės paslaugų, ypač elektroninės komercijos, teisinių aspektų vidaus rinkoje (Elektroninės komercijos direktyva) // Official Journal, L 178, 17.7.2000.
9. **2001 m. rugpjūčio 17 d.** Lietuvos Respublikos ūkio ministro įsakymu Nr. 258 patvirtintos Daiktų pardavimo ir paslaugų teikimo, kai sutartys sudaromos naudojant ryšio priemones, taisyklės // Valstybės žinios. 2001. Nr. 73–2583.
10. **2002 m. balandžio 10 d.** ūkio ministro įsakymu Nr. 119 patvirtintas Kai kurių informacinės visuomenės paslaugų, ypač elektroninės komercijos, teikimo vidaus rinkoje reglamentas // Valstybės žinios. 2002. Nr. 40-1517.
11. **Uniform** Domain Name Dispute Resolution Policy, adopted in August 26, 1999, Implementation Documents Approved: October 24, 1999 <www.icann.org/udrp/udrp-policy-24oct99.htm> (svetainė aplankyta 2003 m. sausio 5 d.).
12. **Information** Concerning Approval Process for Dispute Resolution Service Providers <www.icann.org/udrp/udrp-provider-approval-process.htm> (svetainė aplankyta 2003 m. sausio 5 d.).
13. **Rules** for Uniform Domain Name Dispute Resolution Policy (As Approved by ICANN on October 24, 1999) <www.icann.org/udrp/udrp-rules-24oct99.htm> (svetainė aplankyta 2003 m. sausio 5 d.).



Online Alternative Dispute Resoluiton

Doctoral Candidate Darius Sauliūnas

Law University of Lithuania

SUMMARY

Recent developments of the possibilities of information technology application in the field of law are crucial for today's modern approach towards better resolution of disputes. Nevertheless it is not some kind of the revolution in the rules of procedure. Firstly, the "paper world" is still strongly dominating among courts, lawyers and their clients. Secondly, only the alternative dispute resolution (ADR) systems are more or less open to the new methods of conflict resolution. Thirdly, only disputes

related to the “computer world” (eg. domain name disputes) are considered to be appropriate when settling disputes out of court.

The author of this article provides an overview of online ADR in the world and in Lithuania through recent years. The article consists of three parts. The first part deals with theoretic background of online alternative dispute resolution (online ADR). The author presents the statistics about the transactions in the internet and assumes the great number of possible disputes that may often arise from the new relationships between the members of information society. Online ADR advantages and disadvantages are analysed comparing to face-to-face dispute resolution. The terminology issues of online ADR are presented. The main ways of online ADR are pointed out: online negotiation, online mediation, online arbitration and online expert research.

The second part of the article is devoted to legal acts and its analysis: the main international documents and initiatives concerning online ADR are observed. The author concludes that international documents usually confirm the main principles of online ADR in the case of business-to-consumer e-commerce: timeliness, transparency, accessibility, low or no cost to consumer, qualifications and impartiality of ADR providers. The second part of the article is finished with the analysis of certain legal acts of the Republic of Lithuania and the presentation of common situation in the field.

In the third part of the article a special issue has been introduced, i. e. domain name dispute resolution. The author analyses the Uniform Domain Name Dispute Resolution Policy, adopted and approved by ICANN (Internet Corporation for Assigned Names and Numbers).

