

ALTERNATYVAUS GINČŲ NAGRINĖJIMO RAIDA, TEISINĖ PADĖTIS IR REGLAMENTAVIMAS

Feliksas Petrauskas

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba
Vilniaus g. 25, LT-01402 Vilnius
Telefonas (+370 5) 2626 751
Elektroninis paštas feliksas.petrauskas@vvvat.lt

Pateikta 2010 m. gruodžio 17 d., parengta spausdinti 2011 m. balandžio 28 d.

Anotacija. Straipsnyje analizuojami neteisminio ginčų nagrinėjimo vartotojų teisių apsaugos srityje raida, teisinė padėtis bei reglamentavimas įvairiose teisinėse sistemose. Ypačingas dėmesys yra teikiamas Jungtinėms Amerikos Valstijoms, kurios yra laikomos alternatyvaus ginčų nagrinėjimo kilmės šalimi. Straipsnyje analizuojamos alternatyvaus ginčų sprendimo išplitimo JAV priežastys. Taip pat akcentuojama ir alternatyvaus ginčų sprendimo sąvokos samprata, jos problematika, pateikiant keletą dažniausių mokslinėje literatūroje ir praktikoje apibrėžčių. Tačiau ne mažiau svarbu yra aptarti ir alternatyvaus ginčų sprendimo privalumus bei trūkumus, jo glaudų ryšį su teisminės gynybos priėmimo principu. Autorius pristato ne tik užsienio šalių, bet ir Lietuvos Respublikos patirtį bei naujausių informaciją apie alternatyviai vartotojų ginčus bei konfliktus su verslininkais nagrinėjančias institucijas, jų praktiką bei principus, kuriais vadovaujamosi savo veikloje.

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

Įvadas

Temos aktualumas. Nėra nė vienos visuomenės, kuri sugebėtų išvengti tarp asmenų dėl pažeistų subjektyvių teisių ir įstatymų saugomų interesų kylančių ginčų. Teisinėse

sistemose, kuriose teisminei bylos nagrinėjimui alternatyvūs ginčų sprendimo būdai nėra populiarūs, teismams tenka didžiulė ginčų sprendimo našta, o tai lemia ilgai užsitęsiančius teismo procesus, dideles bylinėjimosi išlaidas ir visuomenės nepasitenkinimą teisingumo vykdymo sistema. Todėl alternatyvūs ginčų sprendimas yra viena iš priemonių kylančioms problemoms spręsti.

Tyrimo objektas yra alternatyvūs ginčų sprendimas. Įvairioms teisinėms sistemoms būdingas principas „teisingumą vykdo tik teismai“¹ reiškia, kad teismui yra suteikta išimtinė teisė valstybės vardu išspręsti šalių ginčą ir pasakyti, kuri šalis teisi, kuri ne, kuri kalta, kuri ne, kurios reikalavimas pagrįstas, kurios ne. Taigi teisėto, nešališko ir teisingo teismo sprendimo tikslas yra sukurti teisinę taiką, kuri lemia tai, kad vėliau nebeegzistuoja joks teisinis pagrindas kuriai nors iš šalių kelti savo reikalavimus. Tačiau pasakytina, kad teisinės taikos sukūrimas daugeliu atveju užkerta kelią šalių tarpusavio santykių tolesnei plėtotei, šalys lieka priešiška nusiėmusios viena kitos atžvilgiu: teismo procesą laimėjusi šalis džiaugiasi „nubaudusi“ pralaimėjusią šalį, o pastaroji jaučiasi „nuskriausta“ ir neteisingai įvertinta. Todėl galima teigti, kad teismo sprendimu išspręsta problema yra pašalinama iš teisminės sistemos akiračio, kartu su ja yra pašalinamas ir teisinis pagrindas tolesniems ginčams, tačiau teismo sprendimui nelemta tarp šalių sukurti socialinės taikos. Kyla klausimas, kokios pasekmės yra labiau pageidaujamos – teisingumas ar harmoningų šalių tarpusavio santykių išsaugojimas.

Teisinėse sistemose, kuriose ginčo kultūra vis dar ypač susijusi su teisiniu procesu, slypi pavojus, kad teismo sprendimas prasilenks su socialine realybe ir konflikto kompleksiskumu. Šaliai turėtų būti svarbiausia kiek įmanoma greičiau išsiaiškinti konflikto esmę. Tuo tarpu valstybiniai teismai dėl per ilgai trunkančių teisminių procesų ir valstybės suteikiamos galimybės pasinaudoti instancine sistema (skųsti teismo sprendimą apeliacine ar kasacine tvarka) to garantuoti negali. Be to, net ir konfliktuojančioms šalims vis dėlto yra svarbu išspręsdus konfliktą bendrauti ar bent jau palaikyti draugiškus santykius – kaimynams dėl šalia esančios gyvenamosios erdvės, buvusiems sutuoktiniams dėl vaikų, verslo partneriams dėl būsimų verslo projektų, pažįstamiems dėl žmoniškųjų santykių. Pažymėtina, kad teismo procesas dažniausiai nutraukia tiesioginį ryšį tarp šalių – vienos pusės advokatai bendrauja su kitos pusės advokatais ir tik taip informacija pasiekia ginčo šalis. Vis dėlto pageidautina būtų tokia ginčo kultūra, kai pačios konflikto šalys perima iniciatyvą į savo rankas ir stengiasi konfliktą sureguliuoti savarankiškai arba ginčą pabando išspręsti alternatyviais ginčų sprendimo būdais, t. y. iškilusių ginčų sprendimui panaudoja alternatyvaus ginčų sprendimo procedūras. Nors teismai yra reikalingi ir daugeliu atveju nepakeičiami (stipri ir nepriklausoma teisminė valdžia, gerai organizuota ir efektyviai veikianti teismų sistema yra kiekvienos teisinės valstybės požymiai), tačiau alternatyvūs ginčų sprendimas yra siektinas dėl savo konkretumo, paprastumo, greitumo, efektyvumo ir ekonomiškumo tose srityse, kuriose vadovaujamosi dispozityvumo principu ir leidžiama pasirinkti savo elgesio modelį.

1 Lietuvos Respublikos Konstitucija. *Valstybės žinios*. 1992, Nr. 33-1014, 109 straipsnio 1 dalyje.

Straipsnio tikslas – atskleisti alternatyvaus ginčų sprendimo procesą, jo kilmę, raidą, taikomus principus ir etapus, taikant *dokumentų analizės* ir *lyginamąjį* mokslinio tyrimo metodus.

1. Alternatyvaus ginčų sprendimo raida

Pati alternatyvaus ginčų sprendimo idėja nėra nauja. Ginčų sprendimas neteisminiais būdais įvairioms civilizacijoms nuo pat seniausių laikų buvo pirminis, natūralus ir pats priimtinausias konfliktų suregulavimo būdas². Tradiciškai senovėje sutaukinimo ar taikos atkūrimo procedūras atlikdavo vyriausieji ir autoritetingiausieji asmenys arba tokių asmenų šeimos, genčių, miestų ar kitų nedidelių bendruomenių tarybos. Taigi neteisminiai ginčų sprendimo būdai atsirado ir buvo sėkmingai taikomi dar tais laikais, kai rašytinių dokumentų nebuvo, todėl rašytiniai istorijos šaltiniai jų ir neužfiksavo, o tarpininkai, taikintojai ir arbitrai egzistavo net ir tada, kai jie taip dar nebuvo vadinami³.

Manoma, kad alternatyvaus ginčų sprendimo pirmtakė yra *Lex Mercatoria*⁴. Prekybos teisė buvo taisyklių ir principų visuma, sukurta pačių prekybininkų, kurios tikslas buvo reglamentuoti jų pačių veiklą. Tai rodo, kad Europoje pirkLIAI buvo įpratę nuo senų laikų laikytis panašių veiklos principų. Ši atskira teisės šaka atsirado dėl to, kad civilinė teisė nebesugebėjo tinkamai reaguoti į augančios prekybos poreikius. Vieni autoriai teigia, kad tai yra pakankamai sena teisės šaka, kuri atsirado dar iš romėnų *ius gentium* – teisės normų, reglamentavusių ekonominius santykius tarp užsieniečių ir Romos piliečių⁵. Kiti autoriai nurodo, kad *Lex Mercatoria*, arba prekybos teisė, buvo žinoma dar senovės egiptiečiams ar graikams ir Finikijos jūroje prekiausiuoms pirkliams⁶. Tačiau manoma, kad tikroji prekybos teisė susiformavo tik viduramžiais, maždaug XI amžiuje prasidėjus intensyvesniems tarptautiniams ryšiams tarp Vakarų Europos pirklių. Šią kosmopolitišką teisės normų, principų ir papročių visumą taikė tribunolai, sprenddami tarptautinius ginčus įvairiuose Europos prekybos centruose. Miestuose, svarbiausiose prekybos vietose, amatininkų gildijose prekybininkai įkūrė savus, neformalius teismus, kurie sprendė kilusius ginčus, remdamiesi teisės normomis ir ilgametės praktikos suformuotomis taisyklėmis. Suprantama, kad pirkLIAI iš Florencijos, Venecijos ar Barselonos, prekiaudami tarptautinėse rinkose, dažniausiai negalėdavo ir, be abejo, nenorėdavo laukti, kol įvyks įprastas teismo procesas, pavyzdžiui, Londone. Todėl savo ginčus jie patikėdavo spręsti būtent pačių įkurtiems neformaliems teismams. Nešališkų teisėjų priimti sprendimai buvo pripažįstami vadovaujantis jų teisingumu bei sąžiningumu, o ginčo šalys laisva valia sutikdavo kreiptis į tokias ginčus nagrinėjančias

2 Kaminskienė, N. *Alternatyvus civilinių ginčų sprendimas*. Daktaro disertacija. Socialiniai mokslai (teisė). Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, 2009, p. 6.

3 *Ibid.*, p. 39.

4 *Lex mercatoria* [interaktyvus]. [žiūrėta 2010-09-26]. <http://en.wikipedia.org/wiki/Lex_Mercatoria>.

5 Goldman, M.; Décary, F.; Freedman, J. *Forum International: 7. Vox Sanguinis*. 2001, 81(4): 3.

6 Munoz Lopez, J. E. *Alternative dispute resolution for e-commerce*. *Revista de Derecho Informático*. 2006, 95: 14.

institucijas. Prekybininkai, kurie nepakludavo jų atžvilgiu priimtam sprendimui, buvo ignoruojami kitų bendruomenės narių. Viduramžių pabaigoje valstybiniai teismai ėmė kištis į kai kuriuos prekybininkų teismuose vykusius procesus, tačiau jiems trūko partitės ir žinių, kurias turėjo prekybininkų teismų teisėjai. Šie pasižymėjo itin giliomis žiniomis kelionių ir komercijos srityse.

XIX amžiuje pradėjus kodifikuoti teisę, prekybos teisė buvo įtraukta į kiekvienos valstybės nacionalinę teisę ir neteko iki tol jai būdingo bendrumo ir universalumo požymių. Tačiau praėjus keliems šimtmečiams, apie 1960-uosius metus, jau buvo suabejota nacionalinės teisės pirmenybe prieš tarptautinės teisės normas bei buvo prisimintas prekybos teisės (*Lex Mercatoria*) fenomenas. Skirtumas tarp viduramžių pirklių ir šiuolaikinių prekybininkų buvo tas, kad pastarieji taikė alternatyvaus ginčų sprendimo būdus tam, kad išvengtų nacionalinės teisės normų taikymo jų vykdomiems sandoriams. Taip prekybininkai sukūrė nepriklausomą nuo nacionalinės teisės vadinamąją *new Lex mercatoria*⁷.

Taigi galima teigti, kad alternatyvaus ginčų sprendimo užuomazgos siekia seniausius laikus, o skirtingi neteisminiai ginčų sprendimo būdai susiformavo daug anksčiau už valstybės prievarta grindžiamą teismo procesą. Tačiau šiuolaikinė alternatyvaus ginčų sprendimo samprata išsivystė būtent tuomet, kai neteisminis ginčų sprendimas iš socialinės, moralinės ir religinės sferos buvo perkeltas į teisės sistemą. Tai įvyko XX amžiaus antrojoje pusėje. Būtent tada ir prasidėjo tikroji šiuolaikinio alternatyvaus ginčų sprendimo istorija.

XIX ir XX amžių Vakarų civilizacijų valstybės garbino kovą už asmens teises, ją idealizavo, todėl, be abejo, kiekvienu galbūt pažeistų teisių ir interesų atveju kreipdavosi į teismą. Tačiau „bylinėjimosi kultūra“ tokių valstybių teisminei sistemai turėjo griaujamąjį poveikį – teismai buvo užversti ieškiniais, su kuriais jie nesugebėjo susidoroti, todėl tapo neefektyvūs ir atitinkamai prarado savo patrauklumą visuomenės akyse. Vietoj teisingumo civilinės justicijos krizės ištikta teismų sistema galėjo pasiūlyti jos vartotojams tik pavėluotą teisingumo vykdymą už pernelyg didelę kainą. Septintajame dešimtmetyje Jungtinėse Amerikos Valstijose (JAV) kilo socialinio protesto judėjimas už teisingumo prieinamumą, kurio metu didžiausias dėmesys buvo sutelktas į harmoningų bendruomenės santykių išaukštinimą ir pasipriešinimą formalioms institucijoms⁸. Ši ideologija paskatino alternatyvaus ginčų sprendimo mechanizmo sukūrimą ir jo sėkmingą išplitimą JAV.

Teismų darbo sumažinimas tapo prioritetu ir idėja, palaikančia tokias procedūras, kurios leistų rasti geriausią problemos sprendimo būdą. Teisėjo Warreno Burger ir profesoriaus Franko Sander kalbos Pouno konferencijos metu yra laikomos pirmaisiais alternatyvaus ginčų sprendimo institucionalizavimo JAV, kur ir kilo modernus požiūris į alternatyvų ginčų sprendimą, žingsniais.

7 Munoz Lopez, J. E., *supra* note 6, p. 16.

8 Gomez, M. *The Use of Institutional Mediation by Venezuelan Business Lawyers*. Stanford Law School, J.S.M. (SPILS), 2002, p. 14.

JAV vyriausiojo teisėjo W. Burger iniciatyva 1976 m. Mineapolyje vykusioje Pouno⁹ konferencijoje (oficialus pavadinimas – „Populiaraus nepasitenkinimo justicijos administravimu priežasčių nacionalinė konferencija“)¹⁰, skirtoje teisminės sistemos krizei aptarti, W. Burger iškelė esamos teismų sistemos problemas, o būtent – teismo proceso vilkinimą, jo didelę kainą ir formalumą. Savo pranešime W. Burger pasiūlė ir kovos su šiomis problemomis būdus: alternatyvaus ginčų sprendimo plėtrą ir bylinėjimosi nukreipimą į kitas, alternatyvias teismo procesui vagas – alternatyvaus ginčų sprendimo procedūras¹¹. Kitas alternatyvaus ginčų sprendimo pradininkas – prof. Frank E. A. Sander šioje konferencijoje perskaitė pranešimą „Ginčo sprendimo priemonių įvairovė“, pristatydamas savo viziją apie ateities teismą, kuriame būtų sprendžiama tik dalis ginčų, o kiti ginčai būtų sprendžiami alternatyviais teismo procesui būdais (tarpininkavimu, sutaukinimu, arbitražu ir pan.). Taip pat Frank E. A. Sander pristatė „daugiafunkcio“ teismo idėją, reiškiančią pačios teisminės sistemos alternatyvumą ir galimybę rinktis tinkamą ginčo sprendimo procedūrą tos pačios teisminės sistemos viduje¹². Prof. E. A. Sander pasiūlė teismams tapti tikraisiais ginčų sprendimo centrais, kurie galėtų pasiūlyti tinkamus mechanizmus kiekvienam ginčui spręsti. Tačiau pati įdomiausia šio pasiūlymo dalis buvo nuoroda į problemos sprendimą per teisminę valdžią vietoj to, kad jos galia būtų sumažinta, kaip daugelis alternatyvaus ginčų nagrinėjimo šalininkų pageidavo, nes, jų teigimu, alternatyvus ginčų nagrinėjimas turėtų būti atskirtas nuo teismų.

Taigi Pouno konferencijoje buvo padėtas pagrindas alternatyvaus ginčų sprendimo judėjimui, naujai žvelgiant į teismo vietą besivystančioje visuomenėje ir susitelkiant ties daugybe kitų įvairių neteisminių ginčų sprendimo kelių.

2. Alternatyvaus ginčų sprendimo išplitimo JAV priežastys

Priešingai nei kitose valstybėse, JAV naudojamosi įvairiausiai ginčų sprendimo mechanizmais. Vadinamasis alternatyvaus ginčų sprendimo judėjimas JAV prasidėjo prieš kelis dešimtmečius ir per tą laiką sugebėjo įsitvirtinti šios valstybės teisinėje sistemoje. JAV buvo sukurta įvairiausių alternatyvaus ginčų sprendimo variantų, kurie tapo žinomi ir populiarūs. Tradicinis teisminis procesas JAV, kitaip nei daugelyje kitų valstybių, yra vertinamas ne kaip optimaliausias ginčo sprendimo metodas, o tik kaip viena iš daugelio ginčo sprendimo galimybių.

Alternatyvaus ginčų sprendimo išplitimas JAV yra susijęs su teismo proceso specifiskumu. Reikėtų skirti keturias pagrindines alternatyvaus ginčų sprendimo išplitimo

9 Pavadinata teisėjo Roscoe Pouno garbei, kuris 1906 m. pasisakė Metiniame Amerikos advokatų asociacijos suvažiavime, vardu. Jis analizavo visuomenės nepasitenkinimo teismine sistema priežastis.

10 Clare, J. R. (ed.) *Alternative Dispute Resolution in North Carolina. A New Civil Procedure*. North Carolina Bar Foundation, 2003, p. 13.

11 Burger, W. E. Agenda for 2000 AD – Need for Systematic Anticipation. *Federal Rules Decisions*. 1976, 70, p. 94.

12 Sander, F. E. A. Varieties of Dispute Processing. *Federal Rules Decisions*. 1976, 77: 111–133.

JAV priežastis: pasirengimas įrodymų atskleidimui (angl. *pretrial-discovery*), teismo nagrinėjimo stilius, teismo nagrinėjimo eiga bei bylinėjimosi išlaidos.

2.1. Pretrial-discovery¹³ stadija

Pretrial-discovery yra proceso stadija tarp apskaitimo procesiniais dokumentais ir teismo nagrinėjimo. Kadangi vos 10 proc. visų civilinių procesų pasiekia teismo nagrinėjimo stadiją¹⁴ ir kadangi procesinių dokumentų turinys JAV sudaro labai mažą dalį visos ginčo informacijos, teigtina, kad *Discovery* yra viena svarbiausių JAV civilinio proceso stadijų. Šioje proceso stadijoje šalys ir jų advokatai ruošiasi bylos nagrinėjimui iš esmės, renka įrodymus. Pažymėtina, kad prasidėjus teisminei nagrinėjimui nebeleidžiama pateikti naujų įrodymų. Tai lemia trumpą teismo nagrinėjimo stadiją, greitą sprendimo priėmimą, tačiau taip pat yra ir ilgai besitęsiančios *Discovery* stadijos priežastis. Šalys stengiasi išnaudoti visas informacijos surinkimo galimybes. Atsižvelgiant į tai ši proceso stadija gali trukti net ir kelerius metus¹⁵, o tai savo ruožtu lemia didelę bylinėjimosi kainą.

Kitas svarbus *Discovery* aspektas, skatinantis ieškoti alternatyvaus ginčo sprendimo būdų, yra ypač didelė rizika, kad šios proceso stadijos metu bus atskleidžiamos komercinės paslaptys. Galimybė *Discovery* metu atskleisti komercines paslaptis pateisinama tuo, kad tiesos nustatymas turi ypatingai didelę reikšmę JAV civiliniame procese. Be to, JAV civiliniame procese plinta praktika, kai šalys ar jų advokatai *Discovery* metu gautą informaciją parduoda tretiesiems asmenims (angl. *Discovery sharing*).

Dėl visų išvardytų priežasčių, t. y. ypač ilgos ir brangios civilinio proceso *Discovery* stadijos bei galimybės jos metu atskleisti komercines paslaptis, šalys stengiasi aplenkti teismą ir ginčus išspręsti alternatyvaus ginčų sprendimo būdais.

2.2. Teismo nagrinėjimo stilius

Teismo nagrinėjimo stilius taip pat yra viena iš alternatyvaus ginčų sprendimo išplitimo JAV priežasčių. Teisėjo vaidmuo JAV tiek pasirengimo bylos nagrinėjimui stadijoje, tiek ir nagrinėjant bylą teismo posėdyje yra pasyvus. Pasirengti bylos nagrinėjimui yra laikoma šalių ir jų advokatų reikalu. Teisėjas šioje stadijoje atlieka tik tam tikras proceso eigos kontrolės funkcijas: kontroliuoja šalių rašytinių pareiškimų ir atsikirtimų turinį, gali pareikalauti juos detalizuoti, nustato, kiek kartų galima pasikeisti rašytiniais dokumentais, ir pan. Nagrinėjant bylą teismo posėdyje iš esmės teisėjas taip pat rūpinasi tik formaliąja proceso puse – stebi, ar procesas vyksta pagal įstatymo leidėjo suformuluotas taisykles. Materialioji teismo proceso pusė yra išimtinai šalių ir

13 Laužikas, E.; Mikelėnas, V.; Nekrošius, V. *Civilinio proceso teisė*. Vilnius: Justitia, 2005, p. 89; Schurtman, W.; Walter, O. L. *Der amerikanische Zivilprozess*. Kluwer Academic Publishers, 1978, p. 56.

14 Goldberg, S. B.; Sander, F. E. A.; Rogers, N. H.; Cole, S. R. *Dispute Resolution: Casebook*. 5th ed. Aspen Publishers, 2007, p. 6.

15 Junker, A. *Discovery im deutsch-amerikanischen Rechtsverkehr*. Recht Und Wirtschaft GmbH, 1987, p. 36.

jų advokatų rankose (angl. *Adversary system*)¹⁶. Liudytojų apklausa, taip pat kryžminė, yra šalių advokatų reikalas. Kokius liudytojus reikėtų kviesti, kokius klausimus jiems būtų tikslinga pateikti, yra šalių advokatų prerogatyva. Teismas savo iniciatyva nekviečia liudytojų, ekspertų, nereikalauja kitų įrodymų¹⁷. Dažnai atsitinka taip, kad šalys ar jų pakviesti liudytojai ypatingai pasistengia „pasukti įrodymus sau palankia linkme“. Neretas atvejis, kai šalių advokatai intensyviai dirba ruošdami liudytojus apklausai, kuri kartais prilygsta spektakliui¹⁸. Toks kontradiktorinis teismo nagrinėjimo stilius verčia sugriežtinti šalių pozicijas ir dažniausiai lemia tai, kad susipriešinusios šalys nebegali ramaus pokalbio būdu taikiai išspręsti iškilusių problemų. Todėl tam, kad nepakliūtų į tokias situacijas, JAV visuomenė mieliau renkasi alternatyvaus ginčų sprendimo būdus nei teismą.

2.3. Teismo nagrinėjimo eiga

Trečioji priežastis yra teismo nagrinėjimo eiga. Teisminis nagrinėjimas yra pradedamas ilgu ir nuobodžiu prisiekusiųjų instituto sudarymo procesu. Tuomet ieškovas turi teisę pristatyti savo ieškinį (angl. *Plaintiff's Case*), pareikšti savo reikalavimus, pakviesti savo liudytojus, juos apklausti, pristatyti ekspertus. Kaip jau minėta, liudytojų apklausai paruošia šalies advokatas, ekspertų išlaidas apmoka pati šalis, o tai lemia mažėjančią pasitikėjimą šių asmenų duodamais parodymais. Vėliau atsakovas pristato savo atsikirtimus (angl. *Defendant's Case*). Kadagi šie procesai eina vienas po kito, praktikoje dažnai pasitaiko situacijų, kai ieškovas išsamiai pristato bylą, pateikia visus įrodymus, nors, jeigu atsakovui būtų suteiktas žodis, jis galėtų labai greitai įrodyti, kad ieškiny yra nepagrįstas. Taip būtų sutaupoma laiko. Be to, pasitikėjimas prisiekusiųjų sprendimais JAV visuomenėje taip pat sumažėjo. Teismo proceso rezultato neaiškumas JAV paskatino ieškoti kitų ginčo sprendimo būdų.

Pretrial-Discovery stadija, teismo nagrinėjimo stilius, taip pat teismo nagrinėjimo eiga lėmė ypatingai ilgai trunkantį procesą JAV (vidutinė proceso trukmė – 6–7 metai), o tai sukėlė didelį JAV visuomenės nepasitenkinimą teisine sistema ir priverė ieškoti alternatyvaus ginčų sprendimo mechanizmų.

2.4. Bylinėjimosi išlaidos

Be to, JAV vyrauja ir išskirtinė bylinėjimosi išlaidų apmokėjimo tvarka. Svarbiausia bylinėjimosi išlaidų apmokėjimo taisyklė yra vadinamoji *American Rule*. Ši taisyklė nustato, kad net ir bylą laimėjusi šalis privalo apmokėti savo išlaidas (bet kuriuo atveju advokato išlaidas) (angl. *No-Cost-Shifting*). Advokato honoraro dydis dažnai priklauso nuo bylos sėkmės (angl. *contingency fee*) (honoraras nustatomas tam tikra procentine ginčo sumos dalies išraiška atsižvelgiant į tai, ar byla bus laimėta). Sėkmės mokesčio nustatymas turi pozityvų efektą, kadangi besikreipiančioms į teismą šalims nekyla

16 Jenkel, C. *Der Streitschlichtungsversuch als Zulässigkeitsvoraussetzung in Zivilsachenm*. Diss. Berlin: Tenea Verlag, 2002, p. 23.

17 Laužikas, E.; Mikelėnas, V.; Nekrošius, V., *supra* note 13, p. 90.

18 Jenkel, C., *op. cit.*, p. 23.

advokato išlaidų apmokėjimo bylos pralaimėjimo atveju rizika. Galima būtų pamanyti, kad advokatai JAV yra suinteresuoti vesti bylą tik teisme ir gauti honorarą bylos laimėjimo atveju, todėl visiškai nesuinteresuoti klientui pasiūlyti alternatyvaus ginčų sprendimo būdų. Tačiau iš tikrųjų advokatai turi teisę dėl sėkmės mokesčio susitarti ir alternatyvaus ginčų sprendimo atvejais. Todėl jeigu advokatas nėra 100 proc. garantuotas, kad jo ginama šalis laimės procesą, taupydamas savo laiką ir pastangas jis pasiūlo klientui pirmiausia išbandyti kitus būdus, galinčius padėti išspręsti iškilusį ginčą ir apginti pažeistas asmens teises bei interesus.

Jeigu nėra susitariama dėl sėkmės mokesčio, advokatai yra apmokami pagal sugaištą laiką (už valandas). JAV, kitaip nei kitose valstybėse, nėra nustatyti maksimalūs už mokesčio už advokato teikiamas paslaugas dydžiai. Taigi apmokami už valandas advokatai suinteresuoti kuo ilgesniu bylinėjimosi laikotarpiu. Tuo tarpu šalys, vengdamos brangaus bylinėjimosi, mieliau renkasi alternatyvaus ginčų sprendimo procedūras.

Įvertinus *American Rule* ir advokatų apmokėjimo būdus, pažymėtina, kad JAV tiek šalys, tiek ir advokatai tam tikrais atvejais yra suinteresuoti pasinaudoti alternatyvaus ginčų sprendimo mechanizmais.

Kontinentinės teisinės sistemos valstybėse, tarp jų ir Lietuvoje, padėtis yra kiek kitokia. Teisėjo vaidmuo čia yra aktyvesnis: teisėjas nustato šalims ir kitiems proceso dalyviams terminus tam tikriems procesiniams veiksams atlikti¹⁹; savo iniciatyva skiria ekspertizę, įpareigoja šalis pateikti tam tikrus įrodymus, nurodo byloje dalyvaujantiems asmenims aplinkybes, kurias būtina nustatyti norint teisingai išnagrinėti bylą²⁰; pateikia šalims, kitiems byloje dalyvaujantiems asmenims klausimus siekdamas patikslinti ir išsiaiškinti tikruosius jų reikalavimus ir prašymus, reikalauja jų paaiškinimų²¹, kontroliuoja įrodymų sąsąją ir leistinumą²², vadovauja įrodymų tyrimui²³ ir pan. Bylinėjimosi procesas kontinentinės teisinės sistemos valstybėse nėra kontradiktorinis, todėl šalys nėra taip susipriešinusios, kad negalėtų ginčo išspręsti taikiu būdu. Be to, bylinėjimosi laikas nėra toks ilgas kaip JAV teismuose, todėl ir bylinėjimosi kaina nėra tokiadidelė. Tačiau nors kontinentinės teisinės sistemos valstybių teismai vis dar yra pajėgūs tarp šalių iškilusius ginčus išspręsti gana greitai ir gana nebrangiai, tai neturi būti argumentas atsisakyti patobulinti esamą teisinę sistemą bei išplėsti alternatyvaus ginčų sprendimo galimybes.

3. Alternatyvaus ginčų sprendimo samprata

Apibrėžti, ką reiškia sąvoka „alternatyvus ginčų sprendimas“ (angl. *alternative dispute resolution*) nėra taip paprasta. Jau vien tik šios sąvokos išaiškinimas yra laikomas *Science per se*²⁴.

19 Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso 72, 77, 115, 160 ir kiti straipsniai.

20 Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso 160, 179, 210, 212, 225 straipsniai.

21 Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso 159 straipsnis.

22 Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso 177, 180 straipsniai.

23 Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso 186-220 straipsniai.

24 Warbeck, J. Alternative dispute resolution in the world of business: a comparative analysis of the use of ADR in the United Kingdom and Germany. *Arbitration and Dispute Resolution Law Journal*. 1998, June: 104.

3.1. Negatyvinė definicija

Pirmiausia svarbi yra negatyvinė definicija, t. y. negatyvinio pobūdžio sąvokų atribojimas. Pagal ją alternatyvaus ginčų sprendimo sąvoka apima viską, ko neapima tradicinio teismo nagrinėjimo sąvoka (angl. *Litigation*) ir sprendimo priėmimo pasitelkus privatų teisėją sąvoka (angl. *arbitration*)²⁵. Toks alternatyvaus ginčų sprendimo sąvokos išaiškinimas galėtų būti beveik tinkamas, kadangi arbitražo procesas yra vis labiau reglamentuojamas valstybių įstatymais, institucionalizuojamas, todėl vis labiau panašėja į valstybinį teisminį procesą. Kita vertus, arbitražas vis dėlto išlaikė nemažai bruožų, būdingų būtent alternatyviam ginčų sprendimui. Pažymėtina, kad sąvokos apibrėžimas atlieka tvarkomąją funkciją, todėl norint išvengti atribojimo problematikos, tikslinga alternatyvaus ginčų sprendimo sąvokai priskirti visus procesus, kurie nepatenka į teismo nagrinėjimo sąvoką.

Taigi, jeigu alternatyvaus ginčų sprendimo sąvoka apima viską, ko neapima *Litigation* sąvoka, būtina trumpai panagrinėti alternatyvaus ginčų sprendimo ir tradicinio valstybinio teismo proceso skirtumus. Taigi pasirinkus teisminį procesą tretysis asmuo sprendžia tarp šalių iškilusį ginčą ir šio asmens priimtas sprendimas šalims turi privalomąjį pobūdį. Šiame procese ypač svarbūs būtent tie interesai, kuriuos, kaip svarbius, nustatė įstatymų leidėjas²⁶. Tai reiškia, kad šiame procese socialiniams ar ekonominiams interesams nėra vietos.

Sąvoka „alternatyvus ginčų sprendimas“ ir ypač žodis „alternatyvus“ yra ginčytinas dar ir dėl to, kad šie procesai yra nebūtinai alternatyvūs teisminiam valstybiniam procesui, o gali būti ir kaip teismo valstybinio proceso dalis. Todėl kai kurie autoriai pabrėžia, kad kalbant apie alternatyvų ginčų sprendimą omenyje turimos ne alternatyvios, o tinkamos ginčų nagrinėjimo formos (angl. *appropriate dispute resolution*)²⁷, t. y. labiausiai tinkamas konkrečiam ginčui spręsti ginčų sprendimo būdas. Teisinėje literatūroje pasitaiko ir kita pavadinimo trumpinio (AGS) traktuotė – „draugiškas (angl. *amicable*) ginčų nagrinėjimas“, kuri pabrėžia vieną svarbiausių alternatyvaus ginčų sprendimo būdų pranašumą – draugiškų santykių tarp ginčo šalių išsaugojimą sprendžiant ginčus²⁸. Tačiau kadangi alternatyvaus ginčų sprendimo sąvoka yra labiausiai paplitusi, ji ir turėtų būti toliau vartojama²⁹.

3.2. Pozityvinė definicija

Pagal pozityvinę definiciją, t. y. pozityvinio pobūdžio sąvokų atribojimą, turi būti apibrėžiami beveik visoms alternatyvaus ginčų sprendimo formoms bendri pozityvūs požymiai. Šie požymiai dar kitaip yra vadinami keturiais kertiniais alternatyvaus

25 Street, L. The Language of AGS – its Utility in Resolving International Commercial Disputes – the Role of the Mediator. *Arbitration*. 1992, 58: 17.

26 Thiere, K. *Die Wahrung überindividueller Interessen im Zivilprozess*. Bielefeld: Gieseking, 1980, p. 11.

27 Duve, Ch. *Mediation und Vergleich im Prozess*. Köln, 1999, p. 70.

28 Kaminskienė, N., *supra* note 2, p. 22.

29 Street, L., *supra* note 25, p. 17.

ginčų sprendimo akmenimis³⁰ (angl. *the four C's*). Tai yra susitarimas (angl. *Consensus*), santykių tęstinumas (angl. *Continuity*), kontrolė (angl. *Control*) ir konfidencialumas (angl. *Confidentiality*).

3.2.1. Susitarimas

Priklausomai nuo alternatyvaus ginčų sprendimo būdo susitarimas yra susijęs arba su dalyvavimu alternatyvaus ginčų sprendimo procese, arba su alternatyvaus ginčų sprendimo proceso rezultatu, arba su abiem šiais faktoriais. Jeigu būtų toks procesas, kuris vyktų nesant šalių susitarimo dėl dalyvavimo alternatyvaus ginčų sprendimo procese arba dėl tokio proceso rezultato, kiltų klausimas, ar toks alternatyvaus ginčų sprendimo būdas yra suderinamas su konstitucinėmis valstybių vertybėmis. Savaiame suprantama, kad šalys gali susitarti, kad trečiojo asmens alternatyvaus ginčo sprendimo būdu priimtas sprendimas joms turės privalomąjį pobūdį, t. y. tokiu būdu šalys atsisako savo teisės kreiptis į teismą ir prašyti ginčą išnagrinėti iš esmės. Tačiau toks šalių valios nulemtas atsisakymas kreiptis į teismą ir yra tipinis šalių susitarimas (angl. *Consensus*).

3.2.2. Santykių tęstinumas

Privačių ar verslo santykių tolesnė plėtotė yra beveik visų alternatyvaus ginčų sprendimo formų tikslas. Pasirinkusios teismo procesą, kaip būdą išspręsti tarp šalių iškilusį ginčą, šalys dažniausiai lieka susipriešinusios ir nesugeba atkurti socialinės taikos, o patikėjusios savo ginčą spręsti alternatyvaus ginčų sprendimo būdu šalys gali tikėtis tolesnės santykių plėtotės ir netgi sėkmingo bendradarbiavimo ateityje. Praktikoje tai netgi laikoma alternatyvaus ginčų sprendimo būdo rezultato dalimi³¹.

3.2.3. Kontrolė

Kontrolės požymis reiškia, kad ginčo šalys – jeigu jos nesusitarė kitaip – gali daryti poveikį alternatyvaus ginčų sprendimo proceso eigai, t. y. tokio proceso metu jos gali, pavyzdžiui, nuspręsti nutraukti alternatyvų ginčo sprendimą ir kreiptis į teismą. Ypač tai galioja alternatyvaus ginčo sprendimo procesui, kurio metu yra privalomas šalių dalyvavimas. Be to, šalys gali daryti įtaką ne tik proceso eigai, bet ir alternatyvaus ginčo sprendimo metu priimtam sprendimui, t. y. dalyvauti jį priimant. Tai lemia pozityvų šalių nusiteikimą priimto sprendimo atžvilgiu ir jo patvirtinimą bei vykdymą³².

3.2.4. Konfidencialumas

Taip pat ir konfidencialumo požymis, kuris būdingas daugeliui alternatyvaus ginčų sprendimo formų ir sudaro priešpriešą teisminiam (valstybiniam) procesui, kuriame

30 Jenkel, C., *supra* note 16, p. 30.

31 O'Connor, P. Alternative Dispute Resolution: Panacea or Placebo? *Arbitration*. 1992, 58: 107.

32 Jenkel, C., *supra* note 16, p. 31.

galioja viešumo principas³³, yra laikomas dideliu alternatyvaus ginčų sprendimo privalumu, ypač verslininkų, kurie turi komercinių paslapčių ir nenori, kad jos iškiltų į viešumą. Sprendžiant ginčą alternatyviu teisiniu procesui būdu pačios šalys turi teisę nuspręsti, ar ir kokia informacija gali patekti į viešumą.

4. Alternatyvaus ginčų sprendimo privalumai ir trūkumai

Ginčo šalis ieškoti alternatyvaus ginčų sprendimo būdų aplenkiant teismą skatina kelios priežastys.

Pirma, bylinėtis teisme brangu: didžiąją bylinėjimosi išlaidų dalį sudaro advokato honoraras, žyminis mokestis ir kitos su bylos nagrinėjimu teisme susijusios išlaidos. Alternatyvaus ginčų sprendimo procesas reikalauja mažiau (nei ginčo nagrinėjimas teisme) tiek ginčo šalių, tiek valstybės sąnaudų.

Antra, teisme ginčas yra sprendžiamas gana ilgai. Pavyzdžiui, Japonijoje vidutinė bylos nagrinėjimo trukmė pirmosios instancijos teisme yra keturiasdešimt mėnesių; Prancūzijoje – nuo šešių mėnesių iki dvejų metų; Italijoje – iki penkerių metų; Vokietijoje – apie šešis mėnesius, Danijoje – nuo vieno iki trejų metų; Olandijoje – nuo vieno iki šešerių metų. Turint omenyje šalių apeliacijos teisę ir jų galimybę reikalauti įvertinti sprendimą ekstraordinarine (kasacine, revizijų) tvarka, civilinė byla gali būti nagrinėjama net penkiolika metų ar ilgiau. Tuo tarpu vienas iš didžiausių alternatyvaus ginčų sprendimo proceso privalumų, palyginti su bylos nagrinėjimu teisme, yra trumpas alternatyvaus ginčų sprendimo proceso terminas.

Trečia, socialiniu, ekonominiu, galiausiai ir moraliniu požiūriu tiek šalims, tiek visai visuomenei parankiau išspręsti ginčą nesikišant trečiajam asmeniui. Šalims ginčą suregulius taikiai, tikėtina, kad jų ekonominiai, socialiniai, geros kaimynystės, verslo ir kiti ryšiai nenutrūks ir sėkmingai plėtosis toliau, o teismo bylinėjimosi atveju šitai mažai tikėtina. Be abejo, labai svarbi ir visuomenės nuomonė apie teisminių bylinėjimąsi ir kitus ginčų sprendimo būdus. Pavyzdžiui, Japonijoje vyrauja visuomenės nuomonė, kad ginčų apskritai neturi kilti, o kilę turi būti sprendžiami ginčo šalims taikiai derantis. Dėl šios priežasties besibylinėjantys žmonės Japonijoje vertinami nepalankiai ir įtariai. Bene dėl tos pačios priežasties apie 95 proc. visų ginčų Japonijoje išsprendžiami šalių derybomis ir taikos sutartimis.

Ketvirta, civilinės bylos nagrinėjamos viešai³⁴, todėl apie šalių ginčą, jų tarpusavio santykius, ūkinę, profesinę ar kitokią veiklą, privatų gyvenimą ir kitas aplinkybes neišvengiamai sužino didesnė ar mažesnė visuomenės dalis. Neretai į privatų šalių ginčą sutelkia dėmesį ir žiniasklaida. Tuo tarpu šalys dažniausiai suinteresuotos, kad ginčas būtų išnagrinėtas už uždarų durų, kiek įmanoma privatesniu būdu, nepakliūvant į visuomenės akiratį. Tam, kad ginčo šalys pasiektų taikų ginčo sprendimą ne dėl akių, kuris būtų iš tikrųjų įvykdytas, jos privalo atskleisti visą su ginču susijusią informaciją, kuri neretai sudaro komercinę, profesinę paslaptį arba susijusi su asmens privataus gyvenimo

33 Schurtman, W.; Walter, O. L., *supra* note 13, p. 68.

34 Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso 9 straipsnis.

neliečiamumu. Todėl alternatyviam ginčo procesui vadovaujanti trečioji šalis turi užtikrinti, kad ginčo šalių pateikta konfidenciali informacija nebūtų viešai prieinama.

Penkta, išspręsti ginčą teisme reiškia tik teisinę, bet ne socialinę taiką. Priėmus sprendimą ginčas dėl teisės pripažįstamas išspręstu, tačiau šalių nuoskauda lieka, o pralaimėjusi šalis paprastai lieka ir labai nepatenkinta. Po teismo nagrinėjimo šalių tarpusavio santykių įtampa gali net padidėti. Taikiai tarpusavyje priimtas sprendimas yra efektyvesnis už privalomo pobūdžio teismo sprendimą – ginčo šalys nelieka supriešintos. Alternatyvaus ginčų sprendimo proceso metu priimtas sprendimas yra ne tik formalaus teisinio, bet ir materialaus socialinio pobūdžio, nukreiptas ne tik į laikiną praėjusio konflikto „užglaištymą“, bet juo siekiama ilgalaikio pozityvaus tikslo – išvengti konflikto tarp ginčo šalių ateityje, ypač kai būsimi santykiai tarp jų neišvengiami.

Šešta, šalys, perdavusios ginčą spręsti teismui, kartais praranda jo sprendimo proceso kontrolę, nes teismas gali neleisti šalims atlikti tam tikrų veiksmų. Pavyzdžiui, kai byla susijusi su trečiųjų asmenų, viešojo intereso apsauga, teismas gali netvirtinti šalių taikos sutarties, nepriimti ieškinio atsisakymo³⁵. Tuo tarpu daugelyje alternatyvaus ginčų sprendimo procesų yra akcentuojamas šalių dispozityvumas ir autonomija. Proceso kontrolė pirmiausia pasireiškia per šalių laisvę susitarti dėl ginčo sprendimo. Kituose alternatyvaus ginčų sprendimo procesuose dažniausiai vadovauja trečioji nepriklausoma šalis, kuri prižiūri proceso eigą ir užtikrina jos efektyvumą.

Septinta, ginčo sprendimo procesas teisme reglamentuojamas įstatymo ir šalys negali pačios nustatyti jo sprendimo procedūros, pavyzdžiui, negali pasirinkti teisėjo, kuris spręs ginčą, bylos nagrinėjimo vietos, kalbos, kuria bus nagrinėjama byla, ir pan. Tuo tarpu alternatyvaus ginčų sprendimo procesas dažnai vyksta neformalioje aplinkoje, kurioje šalys gali laisviau bendrauti tarpusavyje, siekti abi puses tenkinančio ginčo sprendimo. Maža to, ginčo šalys gali paveikti net ir išspręstus ginčą priimto sprendimo turinį. Toks sprendimas ginčo šalių yra labiau pripažįstamas ir greičiau vykdomas. Alternatyvaus ginčų sprendimo procesas yra universalus, jis nėra griežtai reglamentuotas. Jeigu teisės aktai ir numato tam tikrus reikalavimus, tai jie yra bendro pobūdžio (proceso eiga nėra griežtai reglamentuota) ir leidžia ginčo šalims lanksčiau pasirinkti ginčo sprendimo būdą.

Aštunta, atsižvelgdamos į alternatyvaus ginčų sprendimo proceso privalumus (lankstumą, operatyvumą, ekonomiškumą ir kt.), ginčo šalys dažniausiai siekia pasiekti tokį taikų ginčo sprendimą, kuris būtų realiai įvykdytas, ir dėl to paties ginčo dalyko joms neberekėtų kreiptis į teismą. Taigi išspręstus ginčą tam tikru alternatyvaus ginčų sprendimo būdu, tikėtina, kad priimtas sprendimas bus geranoriškai įvykdytas. Tuo tarpu teismo sprendimu šalys dažniausiai lieka supriešintos, todėl teismo sprendimo įvykdymui neretai yra pasitelkiamas vakstybinės prievartos mechanizmas.

Nurodytos priežastys lėmė alternatyvaus ginčų sprendimo būdų išpopuliarėjimą ne tik JAV ar Kanadoje, bet ir Europoje. Tačiau nereikėtų pernelyg pervertinti alternatyvaus ginčų sprendimo procedūrų. Negalima nuneigti jų naudingumo, tačiau privalumų turi ir teisminė gynyba.

35 Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso 42 straipsnio 2 dalis.

Pirma, išsprendus ginčą alternatyviu būdu, dažniausiai užtikrinama tik socialinė taika, o teisė lieka neapginta.

Antra, teisme ginčą nagrinėja profesionalus teisininkas – teisėjas, o šito paprastai stokojama sprendžiant ginčą alternatyviu būdu.

Trečia, teismo sprendimo įvykdymas užtikrintas prievartos galimybe, o šito nėra sprendžiant ginčus alternatyviais būdais (išskyrus arbitražą).

Ketvirta, aiškios ir detalios teismo proceso taisyklės padeda teismui geriau nustatyti visas ginčo aplinkybes.

Penkta, teismo procese galima reikalauti taikyti laikinasias apsaugos priemones.

Šešta, galimas teismo klaidas įmanoma ištaisyti pasinaudojus instancinės teismų sistemos galimybėmis.

Septinta, bylinėjimosi išlaidų problema daugelyje valstybių sprendžiama valstybei garantuojant finansinę pagalbą neturtingiems bylininkams³⁶.

Šie teismo proceso pranašumai patvirtina išvadą, kad teisė į teisminę gynybą yra viena iš pagrindinių žmogaus teisių, įtvirtintų 1950 m. lapkričio 4 d. Europos žmogaus teisių ir pagrindinių laisvių apsaugos konvencijos³⁷ 6 straipsnyje. Ji reiškia, kad visus ginčus dėl civilinės teisės turi spręsti teismas. Principą, kad negali būti sričių, kurių negalėtų kontroliuoti teismas, ne viename savo sprendime patvirtino ir Europos Žmogaus Teisių Teismas³⁸. Tačiau įgyvendinti šį principą nėra paprasta. Iš daugelio žmonių galimybę pasinaudoti teise į teisminę gynybą atima ekonominės priežastys: didelis žyminis mokestis ir advokatų honorarai teisminę gynybą daro „turingųjų reikalu“. Idealus teisingumo įgyvendinimo modelis, pagal kurį visi ginčai dėl teisės būtų sprendžiami teisme, kuris šalims galėtų pasiūlyti greitą ir nebrangų iškilusių ginčų sprendimo būdą, o valstybė turėtų pareigą subsidijuoti neišgalinčius susimokėti už teisminį procesą, daugeliui valstybių yra tik siektina svajonė³⁹.

5. Alternatyvus ginčų sprendimas bei teisminės gynybos prieinamumo principas

Teisminės gynybos prieinamumo principas įtvirtintas 1966 m. gruodžio 19 d. Tarpautinio pilietinių ir politinių teisių pakto⁴⁰ 2 straipsnio trečiojoje dalyje, 1950 m. lapkričio 4 d. Europos žmogaus teisių ir pagrindinių laisvių apsaugos konvencijos 6 ir 13 straipsniuose, Lietuvos Respublikos Konstitucijos 30 straipsnyje, Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso 5 straipsnyje, Lietuvos Respublikos teismų įstatymo⁴¹ 4 straipsnyje.

36 Laužikas, E.; Mikelėnas, V.; Nekrošius, V., *supra* note 13, p. 61–62.

37 Europos žmogaus teisių ir pagrindinių laisvių apsaugos konvencija. *Valstybės žinios*. 1995, Nr. 40-987.

38 Sprendimus byloje *Johnston v. Ireland*, 1986, taip pat kitose bylose.

39 Laužikas, E.; Mikelėnas, V.; Nekrošius, V., *supra* note 13, p. 62.

40 Tarpautinis pilietinių ir politinių teisių paktas. *Valstybės žinios*. 2002, Nr. 77-3288.

41 Lietuvos Respublikos teismų įstatymas. *Valstybės žinios*. 1994, Nr. 46-851.

Europos žmogaus teisių ir pagrindinių laisvių apsaugos konvencijos 6 straipsnis nurodo, kad „nustatant kiekvieno asmens civilines teises ir pareigas [...] jis turi teisę, kad jo byla būtų nagrinėjama [...] pagal įstatymą sudaryto nepriklausomo ir nešališko teismo“⁴². Taigi teisminės gynybos prieinamumo principo esmė yra ta, kad kiekvienam asmeniui, manančiam esant pažeistas jo teises, yra garantuojama ir prieinama teisminė gynyba. Neišvengiamai kyla klausimas, kaip yra suderinamas alternatyvus ginčų sprendimas ir teisminės gynybos prieinamumo principas, taip pat ar laisva valia pasirinkdamos alternatyvaus ginčų sprendimo būdą, ginčo šalys savanoriškai atsisako savo teisės į teisminę gynybą, o jei įstatymu yra numatyta privaloma išankstinė ginčo sprendimo ne teisme tvarka, ar pati valstybė neatima iš šalių jų teisės į teisminę gynybą, ar teismo proceso pakeitimas alternatyvaus ginčų sprendimo procedūromis nereiškia anksčiau nurodytų teisės aktų, įtvirtinančių asmens teisę į teisminę gynybą, pažeidimo.

Analizuojant, ar teisminės gynybos prieinamumo principas yra absoliutus, reikšminga yra tiek Lietuvos Respublikos Konstitucinio Teismo, tiek ir Lietuvos Respublikos Aukščiausiojo Teismo praktika. Pažymėtina, kad Lietuvos Respublikos Konstitucinis Teismas 2002 m. liepos 2 d. nutarime „Dėl Lietuvos Respublikos krašto apsaugos sistemos organizavimo ir Karo tarnybos įstatymo 48 straipsnio 2 dalies atitikties Lietuvos Respublikos Konstitucijai“⁴² nurodė, kad „[...] pagal Konstituciją įstatymų leidėjas turi pareigą nustatyti tokį teisinį reguliavimą, kad visus ginčus dėl asmens teisių ar laisvių pažeidimo būtų galima spręsti teisme. Gali būti nustatyta ir ikiteisminė ginčų sprendimo tvarka. Tačiau negalima nustatyti tokio teisinio reguliavimo, kuriuo būtų paneigta asmens, manančio, kad jo teisės ar laisvės pažeidžiamos, teisė ginti savo teises ar laisves teisme.“

Lietuvos Aukščiausiasis Teismas 1999 m. balandžio 12 d. nutartyje civilinėje byloje *M. Jankauskas v. Jonavos rajono žemėtvarkos skyrius*, Nr. 3K-3-49/1999 nurodė, kad „kaip ir kiekviena teisė, teisė kreiptis į teismą turi būti realizuojama laikantis tam tikros įstatymo nustatytos tvarkos. Taigi pozityvius teisinius padarinius kreipimasis į teismą suinteresuotam asmeniui gali sukelti tik tuo atveju, jeigu ši teisė bus įgyvendinama laikantis įstatymų nustatytos tvarkos ir sąlygų. Konstitucinės teisės kreiptis į teismą tvarką nustato Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodeksas bei kiti Lietuvos Respublikos įstatymai. Pagal Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso 150 straipsnio 2 dalies 2 punktą viena iš tinkamo teisės kreiptis į teismą realizavimo sąlygų yra ginčo išankstinio neteismo sprendimo tvarkos, įstatymo nustatytos atitinkamai bylų kategorijai, laikymasis. Reikalavimas prieš kreipiantis į teismą bandyti ginčą išspręsti neteismine tvarka negali būti vertinamas kaip konstitucinės teisės kreiptis į teismą varžymas ar ribojimas, jeigu tokia tvarka yra nustatyta įstatymu, nėra pernelyg biurokратиška ar sudėtinga ir jeigu po to, kai asmuo šį reikalavimą įvykdo, jam yra suteikiama galimybė kreiptis į teismą. Jeigu šių trijų kriterijų yra paisoma, išankstinė neteisminė ginčo sprendimo tvarka vertintina kaip racionalus teisės institutas. Jis įgalina ginčus išspręsti mažesnėmis laiko ir finansinėmis sąnaudomis tiek piliečiams, tiek valstybei. Sprendžiant klausimą, ar išankstinė neteisminė ginčo sprendimo tvarka iš tiesų yra nustatyta pagrįstai ir ar ji

42 Lietuvos Respublikos Konstitucija. *Valstybės žinios*. 2002, Nr. 69-2832.

neprieštarauja konstitucinei teisei kreiptis į teismą, taip pat reikia atsižvelgti į ginčo specifiką bei į teismo ir kitų valstybės institucijų kompetencijos atribojimo būtinumą.“

Lietuvos Aukščiausiasis Teismas 2000 m. gegužės 22 d. nutartyje civilinėje byloje P. Čyžas ir kt. v. Panevėžio apskrities viršininko administracija ir kt., Nr. 3K-3-583/2000 taip pat pabrėžė, kad sprendamas, ar laikytasi išankstinės neteisminės ginčo sprendimo tvarkos, „[...] teismas negali apsiriboti tik formaliais kriterijais, o privalo atsižvelgti į visas bylai reikšmingas aplinkybes. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegija 1999 m. balandžio 12 d. nutartyje, priimtoje civilinėje byloje M. Jankauskas vs. Jonavos rajono žemėtvarkos skyrius (Nr. 3K-3-49/1999), konstatavo, kad Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso 150 straipsnio 1 dalies 2 punktą ir kitus įstatymus, nustatančius privalomą išankstinę neteisminę ginčo sprendimo tvarką, būtina aiškinti Lietuvos Respublikos Konstitucijos 30 straipsnio 1 dalies, įtvirtinančios teisę kreiptis į teismą, kontekste. Tai reiškia, kad sprendžiant klausimą, ar asmuo laikėsi įstatymo nustatytos išankstinės neteisminės ginčo sprendimo tvarkos, būtina atsižvelgti ne tik į piliečio, bet ir į atitinkamų valstybės institucijų, į kurias pilietis kreipėsi, atliktus veiksmus. Tais atvejais, kai piliečio prašymas nėra svarstomas ir per teisės aktuose nustatytus terminus nepriimamas joks sprendimas arba valstybės ar savivaldos institucijos neatlieka veiksmų, kuriuos jos privalo atlikti, negali būti pripažįstama, kad pilietis nesilaikė išankstinės neteisminės ginčo nagrinėjimo tvarkos. Priešingu atveju reikštų, kad konstitucinė teisė kreiptis į teismą tampa priklausoma nuo įvairių nepagrįstų biurokratinių reikalavimų ar klausimo sprendimo vilkinimo.“

Taigi įvertinus Lietuvos Respublikos teismų praktiką darytina išvada, kad reikalavimas prieš kreipiantis į teismą bandyti ginčą išspręsti neteisimine tvarka negali būti vertinamas kaip konstitucinės teisės kreiptis į teismą varžymas ar ribojimas, jeigu:

- 1) tokia tvarka yra nustatyta įstatymu;
- 2) tokia tvarka nėra pernelyg biurokratiška ar sudėtinga, ir
- 3) jeigu po to, kai asmuo šį reikalavimą įvykdo, jam yra suteikiama galimybė kreiptis į teismą.

Teisminės gynybos prieinamumo principo ribojimu taip pat nėra pripažįstamas ginčo perdavimas spręsti arbitražui, nes arbitražas yra alternatyvus teismo procesui ginčo nagrinėjimo būdas. Todėl galiojantis arbitražinis susitarimas reiškia, kad asmuo savanoriškai atsisakė teisės kreiptis į teismą ir pasirinko alternatyvų ginčo sprendimo būdą. Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso 5 straipsnio antroji dalis šiuo atveju negali būti taikoma⁴³.

Teisės į teisminę gynybą suvaržymu pasirinkus ar įstatymo leidėjo liepimu pasinaudojus alternatyvaus ginčų sprendimo procedūromis nelaiko ir Europos Žmogaus Teisių Teismas, kuris daugelyje savo bylų pabrėžė, kad šalys, susitardamos spręsti ginčą alternatyvaus ginčų sprendimo procedūromis, iš tikrųjų atsisako savo teisių, nustatytų Europos žmogaus teisių konvencijos 6 straipsnyje. Tačiau kartu Europos žmogaus teisių teismas nurodė, kad savo teisės į teisminę gynybą atsisakymas automatiškai nereiškia atsisakymo kitų jos sudedamųjų teisių (teisės į nepriklausomą ir nešališką ginčo sprendimo

43 Laužikas, E.; Mikelėnas, V.; Nekrošius, V., *supra* note 13, p. 144.

procesą, teisės būti išklausytam ir pan.), todėl jis gali būti laikomas tik daliniu Europos žmogaus teisių konvencijos 6 straipsnyje įtvirtintų teisių atsisakymu. Taigi teisminės gynybos atsisakymas turi būti paremtas minimaliomis procesinėmis garantijomis, proporcingomis teisių, kurių yra atsisakoma, svarbai⁴⁴.

Apibendrinus tiek Lietuvos Respublikos teismų, tiek ir Europos Žmogaus Teisių Teismo praktiką, darytina išvada, kad teisės į teisminę gynybą galima atsisakyti šalių susitarimu, todėl teisės kreiptis į teismą ribojimu nėra laikomas tarp šalių iškilusių ginčų sprendimas alternatyvaus ginčų sprendimo procedūromis, kuriomis šalys susitaria pasinaudoti savo iniciatyva. Tačiau iš ginčo šalių negalima atimti jų teisės į tinkamą ir sąžiningą ginčų sprendimo procesą, teisės būti išklausytam. Be to, iš asmens, pasinaudojusio alternatyvaus ginčų sprendimo procedūromis, negali būti atimama teisė į teisminę gynybą.

6. Alternatyvus ginčų sprendimas Lietuvos Respublikos teisinėje sistemoje

Alternatyvaus ginčų sprendimo procedūros populiarėja ir Lietuvos Respublikos teisinėje sistemoje. Lietuvos įdirbis alternatyvaus ginčų sprendimo srityje parodo, kad mūsų šalis, nepaisant sunkumų, susijusių su nepatiklumu ir būsštavimu dėl naujų procedūrų neaiškumo, atsisako stereotipinio požiūrio į teismą kaip į vienintelę kompetentingą instituciją spręsti tarp asmenų kylančius ginčus. Mūsų valstybėje vis labiau yra akcentuojama paties ginčo esmė, ginčo šalių interesai, tolesnio šalių bendradarbiavimo ir partnerystės svarba.

Vienas pirmųjų teisės aktų, įtvirtinusių vieną iš alternatyvaus ginčų sprendimo procedūrų, t. y. tarpininkavimo procedūros panaudojimo galimybę Lietuvoje sprendžiant tarp šalių iškilusius ginčus, buvo Lietuvos Respublikos komercinio arbitražo įstatymas⁴⁵. Minėtas įstatymas skirtas reguliuoti teisinius santykius, susijusius su šalių susitarimu arbitražo tvarka spręsti iškilusius ar galinčius iškilti ginčus, taip pat su ginčų nagrinėjimu, arbitražo sprendimų priėmimu bei vykdymu, Lietuvos Respublikos teismų įgaliojimais arbitražo srityje, ir kitus su arbitražu susijusius santykius. Šio įstatymo IX skyrius pavadinimu „Ikiarbitražinis tarpininkavimas“ (Lietuvos Respublikos komercinio arbitražo įstatymo 41 straipsnis) numatė galimybę šalių susitarimu kreiptis dėl ginčo sprendimo be teismo ar arbitražo į komercinį arbitražą dėl ikiarbitražinio tarpininkavimo. Toks ginčo šalių nukreipimas spręsti ginčus taikinamojo pobūdžio procedūra (tarpininkavimu), tačiau teisiamojo pobūdžio arbitraže, buvo sunkiai suderinamas ir suvokiamas, todėl iš tikrųjų neveikė⁴⁶. 2008 m. liepos 15 d. Lietuvos Respublikos komercinio arbitražo įstatymo IX skyrius neteko galios⁴⁷.

44 European Court of Human Rights Case of *Bramelid and Malmström v. Sweden*, App. No. 8588/79, 8589/79 (1986).

45 Lietuvos Respublikos komercinio arbitražo įstatymas. *Valstybės žinios*. 1996, Nr. 39-961.

46 Kaminskienė, N., *supra* note 2, p. 55.

47 Lietuvos Respublikos komercinio arbitražo įstatymo IX skyriaus pripažinimo netekusiu galios įstatymas. *Valstybės žinios*. 2008, Nr. 87-3463.

2003 m. rudenį dvi Lietuvoje veikusios nuolatinės arbitražo institucijos – Arbitražo teismas prie Lietuvos verslo konfederacijos (anksčiau „Tarptautiniai prekybos rūmai – Lietuva“) ir Vilniaus tarptautinis komercinis arbitražas, reorganizuotos į vieną – Vilniaus komercinio arbitražo teismą. Vilniaus komercinio arbitražo teismas buvo įsteigtas turint tikslą užtikrinti palankias sąlygas verslo ginčų sprendimui bei kurti konkurencingą ir efektyvią alternatyvą valstybės teismams. Savo veikloje Vilniaus komercinio arbitražo teismas vadovaujasi Arbitražo procedūros reglamentu⁴⁸, kuris buvo parengtas vadovaujantis Lietuvos Respublikos komercinio arbitražo įstatymo nuostatomis.

Be to, didelį vaidmenį alternatyvaus ginčų sprendimo procedūrų paplitime Lietuvos Respublikos teisinėje sistemoje turėjo ir įstatymų leidėjo, siekusio užtikrinti realią teisinės taikos atkūrimo galimybę civiliniame procese, Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso 231 straipsnyje įtvirtintas reikalavimas teismui privaloma tvarka vykdyti pasirengimo bylos nagrinėjimui stadijoje atskirą taikinimo procedūrą ar jos metu siūlyti šalims abipusių nuolaidų būdu pasiekti priimtina abiem šalims susitarimą bei sudaryti taikos sutartį „imtis priemonių šalims sutaisyti“ visų kategorijų bylose. Šalims nepavykus susitari taikiai, teismas pradeda bylos nagrinėjimą iš esmės.

Derybos, kaip viena iš alternatyvaus ginčų sprendimo procedūrų, Lietuvos Respublikos nacionaliniais teisės aktais nėra reglamentuotos. Tačiau praktikoje, ypač privačiame sektoriuje (pavyzdžiui, advokatų kontorose) yra nusistovėjusios tam tikros dažniausiai nerašytinės derybų vedimo taisyklės. Vienintelė įstatymu reglamentuota derybų rūšis yra kolektyvinės derybos, kuriose dalyvauja kolektyvinių darbo santykių subjektai. Pagal Lietuvos Respublikos darbo kodekso⁴⁹ 48 straipsnio 1 dalį, kolektyvinių darbo santykių subjektai ir jų atstovai savo interesus derina ir ginčus sprendžia derybų būdu. Minėtame straipsnyje taip pat aptarti kolektyvinių derybų pradžios ir pabaigos momentai, įtvirtintos pagrindinės kolektyvinių derybų vedimo taisyklės. Pažymėtina, kad Lietuvos Respublikos darbo kodeksas taip pat įtvirtina ir kolektyvinių ginčų sprendimo mechanizmą numatydamas, kad kolektyvinius darbo ginčus nagrinėja taikinimo komisija, darbo arbitražas ar trečiųjų teismas arba, vienos iš kolektyvinių darbo ginčo šalių reikalavimu, kolektyvinis darbo ginčas turi būti nagrinėjamas pasitelkiant tarpininką⁵⁰.

2008 m. liepos 31 d. įsigaliojo Lietuvos Respublikos civilinių ginčų taikinamojo tarpininkavimo įstatymas⁵¹, kuris yra skirtas nustatyti pagrindines civilinių ginčų taikinamojo tarpininkavimo (mediacijos) sąlygas ir jo taikymo teisinės pasekmes. Šis įstatymas taikomas neteisminiam ir teisminiam civilinių ginčų taikinamajam tarpininkavimui, išskyrus dėl tokių civilinių teisių ir pareigų iškilusius ginčus, dėl kurių sudarytos taikos sutartys pagal įstatymus laikomos negaliojančiomis. Šis įstatymas netaikomas teisminiam sutaikymui (taikinimui), kurį atlieka byla nagrinėjantis teisėjas pagal Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso 231 straipsnį. Pagal minėto įstatymo 2 straipsnio

48 Vilniaus komercinio arbitražo teismo arbitražo procedūros reglamentas [interaktyvus]. [žiūrėta 2010-09-27]. <<http://www.arbitrazas.lt/index.php?handler=lt.ar.reglamentas>>.

49 Lietuvos Respublikos darbo kodeksas. *Valstybės žinios*. 2002, Nr. 64-2569.

50 Lietuvos Respublikos darbo kodekso 6, 71 straipsniai.

51 Lietuvos Respublikos civilinių ginčų taikinamojo tarpininkavimo įstatymas. *Valstybės žinios*. 2008, Nr. 87-3462.

dalį civilinių ginčų taikinamasis tarpininkavimas (mediacija) – tai civilinių ginčų sprendimo procedūra, kurios metu vienas ar keli civilinių ginčų taikinimo tarpininkai (mediatoriai) padeda civilinio ginčo šalims taikiai spręsti ginčą. Taigi pagrindinis tokios procedūros tikslas, kad ginčo šalys, padedamos mediatoriaus, pasiektų abi puses tenkinantį taikų ginčo sprendimą.

Lietuvos Respublikos civilinių ginčų taikinamojo tarpininkavimo įstatyme taip pat reglamentuoti taikinamojo tarpininkavimo vykdymo, taikos sutarties, konfidencialumo, sutrumpintų ieškinio senaties terminų sustabdymo, taikinamojo tarpininkavimo pabaigos klausimai. Be to, šiame įstatyme numatyta, kad valstybė Lietuvos Respublikos Vyriausybės nustatyta tvarka nuo 2010 m. sausio 1 d. pradeda remti taikinamojo tarpininkavimo vystymą⁵². Pagal šį įstatymą, minėtos tvarkos aprašas turėjo būti parengtas iki 2009 m. birželio 1 d., tačiau iki šiol toks dokumentas nėra parengtas. Pažymėtina, kad 2009 m. spalio 22 d. Lietuvos Respublikos teisingumo ministerija užregistravo Lietuvos Respublikos civilinių ginčų taikinamojo tarpininkavimo įstatymo 10 ir 11 straipsnių pakeitimo įstatymo projektą, pagal kurį minėtas aprašas turėjo būti parengtas iki 2010 m. birželio 1 d., o finansinę paramą su taikinamojo tarpininkavimo vystymu susijusių priemonių programoms įgyvendinti Lietuvos Respublikos Vyriausybė turėjo pradėti teikti nuo 2011 m. sausio 1 d.

Tarpininkavimo procedūrą numato ir kai kurie žinybiniai, įstatymų įgyvendinamieji teisės aktai. Kaip pavyzdį galima pateikti Lietuvos kultūros ministro 2008 m. vasario 21 d. įsakymu Nr. IV-96 patvirtintas Tarpininkavimo derybose tarp autorių teisių ir gretutinių teisių kolektyvinio administravimo asociacijų ir kūrinių bei gretutinių teisių objektų naudotojų taisyklės⁵³. Jose glaustai reglamentuota tarpininkavimo procedūra: „Tarpininkavimo komisija tarpininkavimo proceso metu nagrinėja derybų šalių pateiktas derybines pozicijas, išklauso derybų šalių ir (ar) jų atstovų paaiškinimus, kuriais grindžiami siūlomi atlyginimo teisių turėtojams tarifai ir atlyginimo mokėjimo tvarka, teikia pasiūlymus derybų šalims ir padeda pasiekti priimtina abiem derybų šalims susitarimą.“ Pažymėtina, kad minėtos taisyklės nereglamentuoja tarpininkavimo sprendžiant ginčus dėl autorių teisių ar gretutinių teisių pažeidimo, o jų tikslas tarpininkavimo derybomis suderinti autorių, atlikėjų, fonogramų gamintojų (toliau – teisių turėtojai) ir naudotojų interesus, sudaryti sąlygas teisių turėtojų įgaliojams atstovams – kolektyvinio administravimo asociacijoms ir naudotojams susitarti dėl kūrinių ar gretutinių teisių objektų (kūrinių atlikimų ir fonogramų) naudojimo, autorinio atlyginimo ir atlyginimo atlikėjams bei fonogramų gamintojams tarifų ir atlyginimo mokėjimo sąlygų.

Alternatyvus ginčų sprendimas yra ypač susijęs su Lietuvos vartotojų teisių politika ir vartotojų teisių apsaugos institucine sistema, kurios kūrimas buvo pradėtas palyginti neseniai. 1994 m. buvo priimtas pirmas Lietuvos Respublikos vartotojų teisių gynimo įstatymas⁵⁴, o 2001 m. šis įstatymas buvo pakeistas ir jo pagrindu įsteigta Nacionalinė vartotojų teisių apsaugos taryba. 2003 m. patvirtinta Valstybinė vartotojų teisių apsaugos strategija ir Lietuvos nacionalinė vartotojų švietimo programa. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos

52 Lietuvos Respublikos civilinių ginčų taikinamojo tarpininkavimo įstatymo 8, 10, 11 straipsniai.

53 Lietuvos kultūros ministro 2008 m. vasario 21 d. įsakymas Nr. IV-96. *Valstybės žinios*. 2008, Nr. 24-889.

54 Lietuvos Respublikos vartotojų teisių gynimo įstatymas. *Valstybės žinios*. 1994, Nr. 94-1833.

strategijos viena iš krypčių, įvertinus esamos būklės Lietuvoje analizę, numatyta tokia: „Siekti nustatyti neprivalomą ikiteisminę ginčų dėl vartotojų teisių pažeidimo nagrinėjimo tvarką visose vartotojų teisių apsaugos srityse.“ Šis siekis buvo įgyvendintas 2007 m. kovo 1 d., kai Lietuvos Respublikoje įsigaliojo nauja Lietuvos Respublikos vartotojų teisių gynimo įstatymo redakcija⁵⁵. Iki naujos Vartotojų teisių gynimo įstatymo redakcijos įsigaliojimo 2007 m. kovo 1 d. neteisminis ginčų nagrinėjimas Lietuvoje buvo įmanomas tik keliose vartotojų teisių gynimo srityse, tokiose kaip telekomunikacijos paslaugos, finansinės paslaugos, pašto paslaugos ir kt. Neteisminis ginčų nagrinėjimas neapėmė visų vartotojų teisių apsaugai reikalingų sričių. Lietuvoje nebuvo institucijos, kuri būtų įsteigta neteisminio vartotojų ginčų nagrinėjimo tikslu.

Taigi 2007 m. kovo 1 d. įsigaliojus Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymui pagaliau buvo suformuota neteisminio ginčų ne teisme tvarka nagrinėjimo institucijų sistema Lietuvoje. Minėtas įstatymas suteikė teisę ginčus vartotojų ginčų sprendimo ne teisme nagrinėti šioms institucijoms:

- 1) Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybai – elektroninių ryšių, pašto ir pasiuntinių paslaugų srityse;
- 2) Lietuvos Respublikos draudimo priežiūros komisijai – Draudimo įstatyme numatytais atvejais ir tvarka;
- 3) Valstybinei energetikos inspekcijai prie Ūkio ministerijos – Energetikos įstatyme numatytose vartotojų teisių apsaugos srityse;
- 4) Valstybinei kainų ir energetikos kontrolės komisijai – Energetikos įstatyme numatytose vartotojų teisių apsaugos srityse;
- 5) kitoms institucijoms – įstatymų nustatytais atvejais.

Skundus dėl ginčų, kurie nėra priskirti nagrinėti išvardytų institucijų kompetencijai, nagrinėja Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba. Šiuo požiūriu Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą galima laikyti svarbiausia neteisminių ginčų nagrinėjimo institucija.

Pažymėtina, kad su vartotojų teisių apsauga yra susijusios ir kitos institucijos, pavyzdžiui, Civilinės aviacijos administracija, Valstybinė ne maisto produktų inspekcija prie Ūkio ministerijos, Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba, Valstybinis turizmo departamentas prie Ūkio ministerijos, Valstybinė medicininio audito inspekcija ir kitos institucijos. Vienas iš šių institucijų tikslų taip pat yra vartotojų teisių gynimas, tačiau priešingai nei tos institucijos, kurios išvardytos Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 22 straipsnyje, minėtos institucijos nevykdo alternatyvaus ginčų sprendimo procedūros ir nenagrinėja ginčų vartotojų teisių gynimo ne teisme tvarka. Iš kitų institucijų, susijusių su vartotojų teisių apsauga, reikėtų išskirti VŠĮ „Europos vartotojų centras“, kuri taip pat nėra neteisminė ginčus nagrinėjanti institucija, tačiau ši įstaiga (priklausanti Europos Sąjungos mastu veikiančiam Europos vartotojų centrų tinklui) Lietuvoje nemokamai teikia informaciją ir konsultuoja apie vartotojų teises ir jų apsaugą Europos Sąjungoje, padeda nagrinėti Lietuvos Respublikos vartotojų skundus dėl Europos Sąjungos šalyje nusipirkto

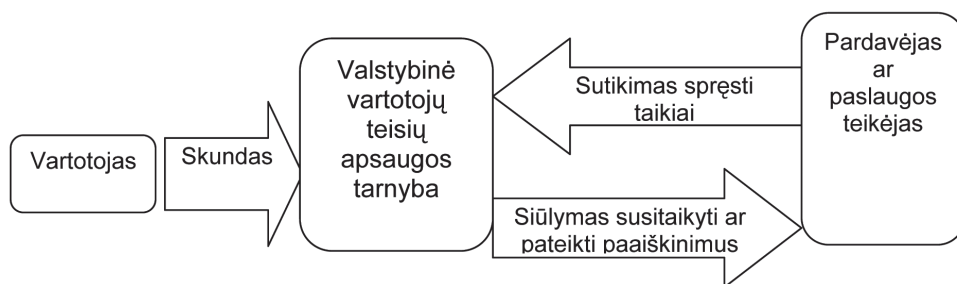
55 Lietuvos Respublikos vartotojų teisių gynimo įstatymas. *Valstybės žinios*. 2007, Nr. 12-488.

netinkamos kokybės prekės ar paslaugos, taip pat kitų Europos Sąjungos vartotojų skundus dėl įsigytos netinkamos kokybės prekės ar paslaugos Lietuvos Respublikos teritorijoje⁵⁶.

6.1. Vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje procedūra

Neteisminį vartotojų skundų nagrinėjimą Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje galima suskirstyti į keturis etapus. Jie pateikiami ir detaliau apibūdinami toliau.

Pirmasis etapas – tai pasirengimas nagrinėti ginčą ir siūlymas kilusį ginčą išspręsti taikiai (žr. 1 paveikslą):



1 pav. Neteisminis vartotojų skundų nagrinėjimas Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje

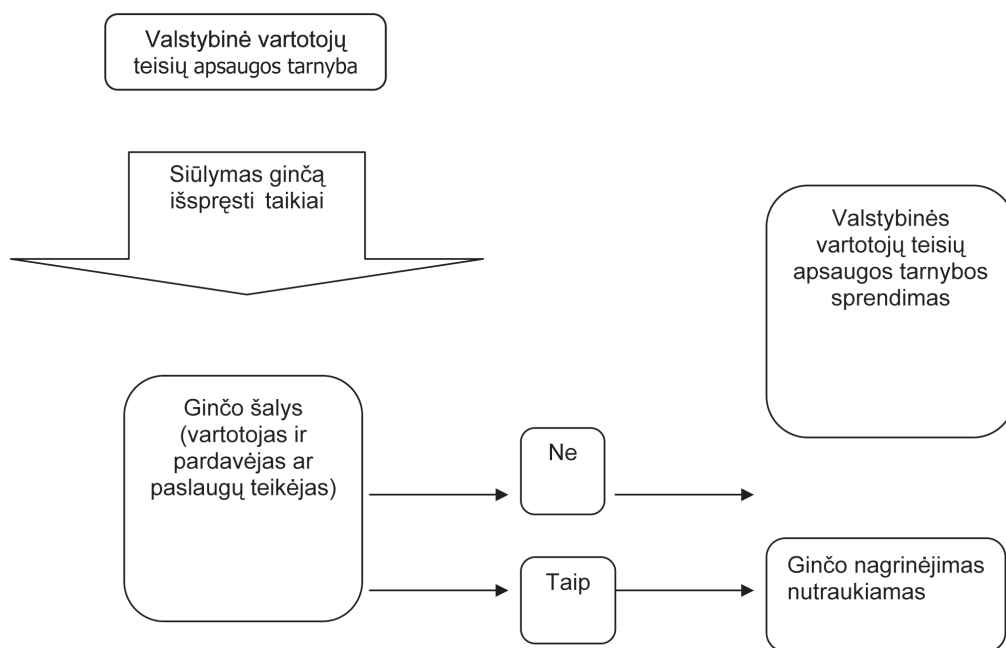
- Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, gavusi vartotojo prašymą, kreipiasi į pardavėją ar paslaugų teikėją ir siūlo ginčą išspręsti taikiai, o nesutinkant spręsti ginčo taikiai pateikti motyvuotus paaiškinimus.

- Jeigu pardavėjas, paslaugų teikėjas nesutinka spręsti ginčo taikiai, jis Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai pateikia motyvuotą paaiškinimą ir jį pagrindžiančius įrodymus.

- Jeigu pardavėjas, paslaugų teikėjas pasiūlo ginčą spręsti taikiai ir vartotojas su tuo sutinka, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba ginčo nenagrinėja.

Antrasis etapas yra ginčo tarp vartotojo ir prekybininko nagrinėjimas. Šio etapo tikslas yra taikus ginčo sprendimas (žr. 2 paveikslą):

56 Informacija iš VšĮ „Europos vartotojų centras“ interneto tinklalapio [interaktyvus]. [žiūrėta 2010-09-28]. <<http://www.ecc.lt/>>.



2 pav. Ginčo tarp vartotojo ir prekybininko nagrinėjimas

Trečiasis etapas – sprendimo priėmimas.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, išnagrinėjusi vartotojo prašymą, atsižvelgdama į ginčo šalių pateiktus rašytinius ir (ar) daiktinius įrodymus, priima vieną iš šių sprendimų:

- patenkinti vartotojo reikalavimus;
- iš dalies patenkinti vartotojo reikalavimus;
- atmesti vartotojo prašymą.

Ketvirtasis etapas – sprendimo vykdymas.

Gavusi pranešimą, kad per Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos sprendime nurodytą terminą pardavėjas, paslaugų teikėjas neįvykdė sprendimo, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba apie sprendimo neįvykdymą skelbia viešai savo interneto tinklalapyje www.vartotojoteises.lt.

Priėmus sprendimą, taip pat ginčo nagrinėjimo metu ginčo šalys turi teisę kreiptis į bendrosios kompetencijos teismą, prašydamos nagrinėti ginčą iš esmės. Kreipimasis į teismą ginčą nagrinėjančiai institucijai priėmus sprendimą nelaikomas šios institucijos sprendimo apskundimu.

Kai ginčo šalis kreipiasi į teismą, prašydama ginčą nagrinėti iš esmės, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba gali būti teismo įtraukiama į bylos nagrinėjimą kaip institucija, teikianti išvadą byloje pagal Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso 49 straipsnio 2 dalį.

Per 2009 m. ir 2010 m. III ketvirtį Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka išnagrinėta 2018 ginčų, iš jų:

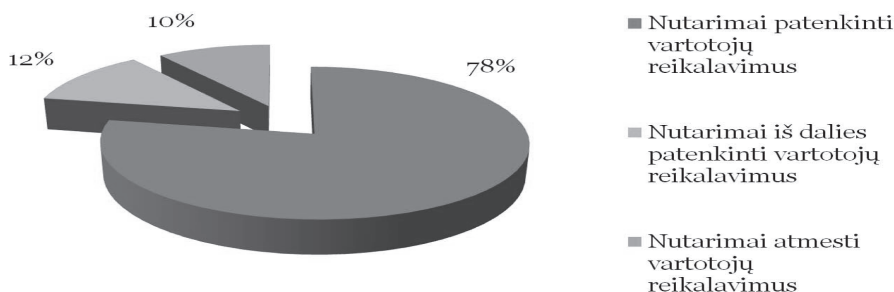
- 49 proc. (995) sudaro tie atvejai, kai ginčai baigti taikiu susitarimu nepriėmus Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos sprendimo.

- 10 proc. (190) ginčų nagrinėjimas buvo nutrauktas Vartotojų teisių apsaugos įstatyme numatytais pagrindais, pavyzdžiui, dėl to, kad vartotojas atsisakė savo reikalavimo arba viena iš ginčo šalių dėl nagrinėjamo ginčo kreipėsi į bendrosios kompetencijos teismą ir kt.

- 41 proc. (833) ginčų (šalims nesusitaikius) pasibaigė priėmus Valstybinės vartotojų teisių apsaugos sprendimą. Iš 833 atvejų, atsižvelgiant į ginčų nagrinėjimo metu šalių pateiktus paaiškinimus ir įrodymus, 78 proc. (649) sudaro tie atvejai, kai buvo priimti nutarimai patenkinti vartotojų reikalavimus, 12 proc. (102) – nutarimai iš dalies patenkinti vartotojų reikalavimus ir 10 proc. (82) – nutarimai atmesti nepagrįstus vartotojų reikalavimus.

Iš 2018 ginčų 995 buvo nutraukti ginčo šalims susitaikius, 190 ginčų nutraukti kitais Vartotojų teisių apsaugos įstatyme nustatytais pagrindais, todėl likusiais 833 atvejais vartotojų prašymai buvo išnagrinėti priėmus Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos nutarimus dėl vartotojų prašymų. Kaip jau buvo minėta, 649 atvejais (78 proc.) Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba priėmė sprendimą patenkinti vartotojo prašyme nurodytą reikalavimą, 102 atvejais (12 proc.) – priėmė sprendimą iš dalies patenkinti vartotojo prašyme nurodytą reikalavimą, o 82 atvejais (10 proc.) buvo priimti Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos nutarimai atmesti vartotojų prašymus, kadangi juose nurodyti reikalavimai, išnagrinėjus ginčų nagrinėjimo metu šalių pateiktus paaiškinimus ir įrodymus, buvo pripažinti nepagrįstais.

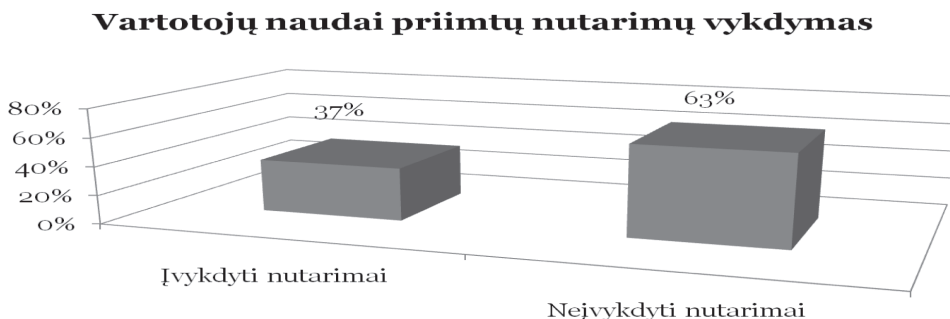
833 nutarimai dėl vartotojų prašymų



3 pav. Nutarimai dėl vartotojų prašymų per 2009 m. ir 2010 m. III ketvirčio laikotarpį

751 atveju Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba priėmė nutarimus vartotojų naudai ir nutarė rekomenduoti prekių pardavėjams ar paslaugų teikėjams įvykdyti arba iš dalies įvykdyti vartotojų prašymuose nurodytus reikalavimus. Pažymėtina, kad

iš minėtų 751 nutarimo 37 proc. (280) nutarimų buvo įvykdyti, o 63 proc. (471) – neįvykdyti.



4 pav. Vartotojų naudai priimtų nutarimų vykdymas

Aktualios vartotojų skundų nagrinėjimo sritys:

- Vartojimo prekės ir paslaugos (daugiausiai prašymų prekių srityje gauta dėl mobiliųjų telefonų, namų apyvokos daiktų, kompiuterinės įrangos, avalynės, o paslaugų srityje – dėl televizijos paslaugų, judriojo ir fiksuotojo ryšio paslaugų) – 40 proc. (820) vartotojų prašymų;

- Maisto produktai, turizmo ir rekreacinės paslaugos (probleminės sritys: negražinti pinigai už neįvykusį renginį (VšĮ „In the MixPromo“), bendrovės atsisakymas gražinti pinigus vartotojams norint nutraukti paslaugų teikimo sutartis, sudarytas ne prekybai skirtose patalpose (UAB „Amber Promotions“), sutarčių su sporto klubais nutraukimas, netinkamas apgyvendinimo ir vežimo paslaugų teikimas iš anksto organizuotų turistinių kelionių metu, informacijos nesuteikimas perkant skrydžių bilietus (UAB „Interneto partneris“) – 26 proc. (527) vartotojų prašymų;

- Nesąžininga komercinė veikla, reklama ir statyba (statybos srityje svarbi problema yra tai, kad nėra institucijos, kuri atliktų ekspertizę statybos srityje ir pateiktų išvadą) – 17 proc. (333) vartotojų prašymų;

- Finansinės paslaugos (probleminės sritys: mokėjimo paslaugų teikimas, vartojimo kredito paslaugų teikimas) – 7 proc. (132) vartotojų prašymų;

- Energetikos ir komunalinės paslaugos (nagrinėti ginčai dėl geriamojo vandens tiekėjo pateikiamų nepagrįstų sąskaitų už suvartotą vandenį, dėl geriamojo vandens apskaitos prietaisų eksploatavimo ir patikros, dėl geriamojo vandens tiekimo neteisėto nutraukimo) – 1 proc. (24) vartotojų prašymų;

- Kita (nekilnojamojo turto pirkimas – pardavimas, teisinių paslaugų ir pan. sritys) – 9 proc. (182) vartotojų prašymų.

Europos Komisijos priimtoje Rekomendacijoje 98/257/EB įtvirtinta, kad tarp skundo pateikimo ir sprendimo priėmimo turi būti tik trumpas periodas. Minėtoje Rekomendacijoje akcentuojama, kad interpretuojant terminą „per trumpą laiką“ turi būti atsižvelgta

į neteismines procedūras, kurios yra skirtos suteikti vartotojams prieigą prie teisingumo. Tačiau turi būti vengiama problemų, kurios dažnai yra siejamos su teismo procedūromis, įskaitant ilgus atidėjimus ir gremėzdiškas procedūras. Todėl yra tikimasi, kad neteisminius ginčus nagrinėjančios institucijos turi pateikti sprendimus per trumpesnę laikotarpį nei tai daro pirmosios instancijos teismai⁵⁷.

Dauguma ginčų Europos Sąjungos neteisminių ginčų nagrinėjimo institucijose yra išnagrinėjama per trumpesnę nei 90 dienų laikotarpį. Net laikotarpis nuo 91 iki 180 dienų, kuris nebūtinai yra greitesnis už pirmosios instancijos teismo (priklausomai nuo valstybės), vis dar yra priimtinas vartotojų apsaugai, atsižvelgiant į ginčo sudėtingumą ir reikalingas ekspertines išvadas. Antroji problema – neteisminio ginčų nagrinėjimo metu priimamo sprendimo privalomumas. Šiuo metu įstatymų leidėjas Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai leidžia priimti tik rekomendacinio pobūdžio sprendimus (išskyrus Mokėjimų įstatyme, Vartojimo kredito įstatyme, Nesažiningos komercinės veiklos draudimo vartotojams įstatyme įtvirtintus įgaliojimus bei nuostatas), kurių įvykdymas priklauso išimtinai nuo pardavėjo ar paslaugų teikėjo geros valios. Lietuvos vyriausiasis administracinis teismas 2009 m. vasario 5 d. nutartyje administracinėje byloje Nr. A39-182/2009 nurodė, kad „Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba veikė kaip vartotojų ginčų sprendimo neteisimine tvarka institucija. Jos priimtas nutarimas yra rekomendacinio pobūdžio ir pareiškėjui nėra privalomas.“

Manytina, kad būtų naudinga įstatymu įtvirtinti tai, jog Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos sprendimai yra privalomo pobūdžio. Tai padėtų užtikrinti aukštesnį vartotojų teisių apsaugos lygį ir nepalaužtų vartotojų pasitikėjimo šia institucija.

Kai kuriose Europos Sąjungos neteisminio ginčų nagrinėjimo institucijų paprasčiausiai siūlo konflikto sprendimus, t. y. jie priima sprendimą, kuris yra neprivaloma rekomendacija. Tokia situacija yra, pavyzdžiui, Švedijos Nacionalinėje vartotojų skundų taryboje, Danijos vartotojų skundų taryboje, Estijos vartotojų skundų komitete, tam tikrose Belgijos, Liuksemburgo ir Vokietijos AGS institucijose (*Service de Médiation Banques-Crédit-Placements* Belgijoje, *Commission Luxembourgeoise des Litiges de Voyages*, ir *Schlichtungsstelle Mobilität* Vokietijoje). Nors vartotojas patenkintas tik tuo atveju, kai pardavėjas ar paslaugos teikėjas vykdo neteisimine tvarka ginčus nagrinėjančios institucijos sprendimus, tačiau ir tuo atveju, kai jie nevykdo minėtų sprendimų, neteisminio ginčų nagrinėjimo procedūra nėra visiškai bevertė vartotojams. Jei neteisminė ginčus nagrinėjanti institucija išnagrinėja ginčą vartotojo naudai, dažniausiai vartotojas gali preziumuoti, kad jo ar jos byla taip pat būtų išnagrinėta jo naudai ir teisme. Tačiau dažniausiai vartotojas nesikreipia į teismą dėl palyginti mažos ieškinio sumos.

Žvelgiant iš vartotojo teisių apsaugos perspektyvos ir prieigos prie teisingumo bei žalos atlyginimo, institucija yra patrauklesnė, jei vartotojui palankus jos sprendimas yra privalomas ir vykdomas. Tačiau privalomas sprendimas nėra automatinė garantija,

57 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 [interaktyvus]. 2009 [žiūrėta 2010-10-14]. <http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/AGS_study.pdf>.

užtikrinanti žalos atlyginimą. Kai dalyvavimas neteisminėse ginčų nagrinėjimo procedūrose yra savanoriškas, vartotojo galimybė gauti žalos atlyginimą priklauso nuo verslo atstovų noro nagrinėti ginčą neteisimine tvarka.

Europos Sąjungos neteisminio ginčų nagrinėjimo institucijos paprastai neįsprendžia savo sprendimų tik vadovaujantis teisės aktais ir teismų praktika, nes jų dėmesys sutelkiamas į praktinį ginčo sprendimą, todėl sprendžiant ginčus neteisimine tvarka taip pat atsižvelgiama į sąžiningą ir gerą praktiką, suderėtas išankstines sutarties sąlygas tarp verslo asociacijų ir vartotojų sąjungų arba į elgesio kodeksus⁵⁸.

Pagal Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo 11 straipsnio 3 dalį⁵⁹ Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba skatina elgesio kodeksų kūrimą ir bendradarbiauja su už elgesio kodeksus atsakingais subjektais ir kitais komercinės veiklos subjektais, kurie yra prisiėmę elgesio kodeksuose nustatytus įsipareigojimus arba tokius įsipareigojimus prisiimti siekia.

Problemos sprendimo būdas – skatinti verslininkus patvirtinti savo elgesio kodeksus, kurie padėtų užtikrinti tinkamus jų komercinės veiklos standartus ir įdiegtų efektyvius savireguliacijos mechanizmus.

Apžvelgus alternatyvaus ginčų sprendimo padėtį Lietuvos Respublikos teisinėje sistemoje, darytina išvada, kad vis daugiau alternatyvaus ginčų sprendimo procedūrų įdiegiama į šalies teisinę sistemą (Vartotojų teisių apsaugos įstatymą, Mokėjimų įstatymą, Vartojimo kredito įstatymą ir t. t.), taip pat tobulinamas esamas ir sukuriamas naujas reikalingas šios srities teisinis reglamentavimas, gerinantis teisingumo prieinamumą ir jo efektyvumą. Todėl vis daugiau Lietuvos visuomenės narių, prieš kreipdamiesi į teismą ir pradėdami ilgą, varginantį bei nemažai pinigų kainuojantį bylinėjimosi procesą, bando iškilusius ginčus išspręsti būtent alternatyvaus ginčų sprendimo procedūromis, kurios pasižymi savo konkretumu, paprastumu, greitumu, efektyvumu ir ekonomiškumu.

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 tarptautiniame, Europos Sąjungos ir nacionaliniu lygmenimis.

2. Vis daugiau alternatyvaus ginčų sprendimo procedūrų įdiegiama į šalies teisinę sistemą, o taip pat tobulinamas esamas ir sukuriamas naujas reikalingas šios srities teisinis reglamentavimas, gerinantis teisingumo prieinamumą ir jo efektyvumą.

3. AGS institucijos, vadovaujamosios atitinkamomis alternatyviomis teisminėmis procedūromis, kurios nėra siejamos su teisminėmis procedūromis, turėtų priimti ir paskelbti savo sprendimus per trumpesnį laikotarpį nei tai daro pirmos instancijos teismai, dažniausiai nagrinėjantys vartojimo santykiuose kylančius ginčus, tuo vartotojams užtikrindamos

58 Study on the use of Alternative Dispute Resolution in the European Union, *supra* note 57.

59 Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymas. *Valstybės žinios*. 2008, Nr. 6-212.

didesnę prieigą prie teisingumo ir greitesnio, efektyvesnio jų patirtos žalos atlyginimo proceso.

5. Nepaisant visų AGS procedūrų privalomų, išskiriamų, lyginant jas su įprastu teisiniu procesu, būtina pažymėti, kad žvelgiant iš vartotojų teisių apsaugos perspektyvos į vartotojų prieigos prie teisingumo gerinimą bei žalos atlyginimo procedūrų tobulinimą, AGS proceso metu priimto sprendimo vykdymas nėra automatinė garantija, užtikrinanti, kad vartotojų patirta žala bus atlyginta. Taip yra, todėl, kadangi dalyvavimas neteisminėse ginčų sprendimo procedūrose yra savanoriškas ir vartotojų galimybė gauti kompensaciją priklauso nuo verslo atstovų noro nagrinėti ginčą neteismine tvarka. Atsižvelgiant į tai, būtina skatinti savireguliacijos mechanizmų kūrimą ir jų taisyklų verslo subjektų veikloje.

5. Teisės aktuose įtvirtintas AGS institucijų sprendimų vykdymo privalomumas padėtų efektyviau užtikrinti aukštesnį vartotojų teisių apsaugos lygį ir vartotojų pasitikėjimą rinka, verslo subjektais bei jų teises ginančiomis institucijomis, suteikiant joms daugiau patrauklumo, tuo skatinant tarpvalstybinę prekybą ir visų vieningos Europos Sąjungos rinkos subjektų gerovės augimą.

Literatūra

- Europos žmogaus teisių ir pagrindinių laisvių apsaugos konvencija. *Valstybės žinios*. 1995, Nr. 40-987.
- Tarptautinis pilietinių ir politinių teisių paktas. *Valstybės žinios*. 2002, Nr. 77-3288.
- Burger, W. E. Agenda for 2000 AD – Need for Systematic Anticipation. *Federal Rules Decisions*. 1976, 70.
- Clare, J. R. (ed.) *Alternative Dispute Resolution in North Carolina. A New Civil Procedure*. North Carolina Bar Foundation, 2003.
- European Court of Human Rights Case of *Bramelid and Malmström v. Sweden*, App. No. 8588/79, 8589/79 (1986).
- Goldberg, S. B.; Sander, F. E. A.; Rogers, N. H.; Cole, S. R. *Dispute Resolution: Casebook*. 5th ed. Aspen Publishers, 2007.
- Goldberg, S. B.; Sander, F. E. A.; Rogers, N. H.; Cole, S. R. *Dispute Resolution: Negotiation, Mediation, and Other Processes: Casebook*. Aspen Publishers, 2003.
- Goldman, M.; Décary, F.; Freedman, J. Forum International: 7. *Vox Sanguinis*. 2001, 81(4).
- Gomez, M. *The Use of Institutional Mediation by Venezuelan Business Lawyers*. Stanford Law School, J.S.M. (SPILS), 2002.
- Jenkel, C. *Der Streitschlichtungsversuch als Zulässigkeitsvoraussetzung in Zivilsachenm*. Diss. Berlin: Tenea Verlag, 2002.
- Junker, A. *Discovery im deutsch-amerikanischen Rechtsverkehr*. Recht Und Wirtschaft GmbH, 1987.
- Kaminskienė, N. *Alternatyvus civilinių ginčų sprendimas*. Daktaro disertacija. Socialiniai mokslai (teisė). Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, 2009.
- Laužikas, E.; Mikelėnas, V.; Nekrošius, V. *Civilinio proceso teisė*. Vilnius: Justitia, 2005.
- Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodeksas. *Valstybės žinios*. 2002, Nr. 36-1340.
- Lietuvos Respublikos civilinių ginčų taikinamojo tarpininkavimo įstatymas. *Valstybės žinios*. 2008, Nr. 87-3462.
- Lietuvos Respublikos darbo kodeksas. *Valstybės žinios*. 2002, Nr. 64-2569.
- Lietuvos Respublikos komercinio arbitražo įstatymas. *Valstybės žinios*. 1996, Nr. 39-961.
- Lietuvos Respublikos Konstitucija *Valstybės žinios*. 1992, Nr. 33-1014.
- Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymas. *Valstybės žinios*. 2008, Nr. 6-212.

- Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas. *Valstybės žinios*. 1994, Nr. 94-1833; 2007, Nr. 12-488.
- Munoz Lopez, J. E. Alternative dispute resolution for e-commerce. *Revista de Derecho Informático*. 2006, 95.
- O'Connor, P. Alternative Dispute Resolution: Panacea or Placebo? *Arbitration*. 1992, 58.
- Schurtman, W.; Walter, O. L. *Der amerikanische Zivilprozess*. Kluwer Academic Publishers, 1978.
- Street, L. The Language of AGS – its Utility in Resolving International Commercial Disputes – the Role of the Mediator. *Arbitration*. 1992, 58.
- 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 [interaktyvus]. 2009 [žiūrėta 2010-10-14]. <http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/AGS_study.pdf>.
- Thiere, K. *Die Wahrung überindividueller Interessen im Zivilprozess*. Bielefeld: Gieseking, 1980.
- Vilniaus komercinio arbitražo teismo arbitražo procedūros reglamentas [interaktyvus]. [žiūrėta 2010-09-27]. <<http://www.arbitrazas.lt/index.php?handler=lt.ar.reglamentas>>.
- Warbeck, J. Alternative dispute resolution in the world of business: a comparative analysis of the use of ADR in the United Kingdom and Germany. *Arbitration and Dispute Resolution Law Journal*. 1998, June.

DEVELOPMENT OF ALTERNATIVE CONSUMERS AND BUSINESS DISPUTE RESOLUTION AND THEIR REGLAMENTATION

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 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 present main trends of ADR development.*

First of all, in this article, ADR is presented and its main advantages or disadvantages, main reasons of its origin are outlined. For example, ADR institutions are indeed a low-cost and quick alternative for consumers to settle disputes with businesses. These are the main reasons why ADR originated and developed so fast in the United States of America. Secondly, it is important to analyse various definitions used to describe ADR and its characteristics, because it is a very complicated and complex phenomenon.

ADR and the principle of legal accessibility are also very closely related issues which are deeply analysed in this article.

Also, the article is dedicated to analysing the consumer dispute settlement procedure and its stages, disclosing the main problems related to out-of-court proceedings (for example, a short period of litigation, institution decisions that have the character of non-binding

recommendation, lack of information) in the State Consumer Rights Protection Authority of the Republic of Lithuania, presenting recent data of complaints and decisions adopted by the above mentioned Authority, as well as suggestions of how the rising problems and obstacles can be solved at the national level.

Keywords: *alternative dispute resolution, consumer, business, institutions, the State Consumer Rights Protection Authority of the Republic of Lithuania, disputes.*

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 Authority of the Republic of Lithuania, General Director. Research interests: consumer rights protection, alternative dispute resolution.