

MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETO
TEISĖS FAKULTETO
VERSLO TEISĖS KATEDRA

AURELIJA LIUTKEVIČIŪTĖ

Verslo teisės programa

(VRTmis 9-01)

**GINČŲ, KYLANČIŲ IŠ VARTOJIMO SUTARČIŲ, ALTERNATYVUS
SPRENDIMAS**

Magistro baigiamasis darbas

Darbo vadovė –
doc. dr. Lina Novikovienė

Vilnius, 2011

TURINYS

ĮVADAS.....	3
1. ALTERNATYVUS GINČŲ SPRENDIMAS - GALIMYBĖ VARTOTOJAMS GINTI SAVO PAŽEISTAS TEISES	6
1.1. Alternatyvaus ginčų sprendimo sampratos problematika.....	6
1.1.1. Alternatyvaus ginčų sprendimo terminologijos problema	6
1.1.2. Alternatyvaus ginčų sprendimo sąvokos analizė.....	8
1.2. Alternatyvaus ginčų sprendimo reikšmė vartotojų teisių gynimo sistemoje: privalumai ir trūkumai	10
1.2.1. Alternatyvaus ginčų sprendimo vaidmuo ginant pažeistas vartotojų teises	10
1.2.2. Alternatyvaus ginčų sprendimo privalumai ir trūkumai vartotojui	11
2. ALTERNATYVAUS GINČŲ SPRENDIMO PROCEDŪRŲ IR JAS ĮGYVENDINANČIŲ MECHANIZMŲ ĮVAIROVĖ	16
2.1. Alternatyvaus ginčų sprendimo procedūrų klasifikacijos.....	16
2.1.1. Derybos.....	17
2.1.2. Mediacija (Tarpininkavimas).....	19
2.1.3. Arbitražas.....	20
2.1.4. Ombudsmenas (Kontrolierius)	22
3. ALTERNATYVUS GINČŲ SPRENDIMAS – EUROPOS SĄJUNGOS INICIATYVŲ, UŽSIENIO VALSTYBIŲ IR LIETUVOS VARTOTOJŲ TEISIŲ GYNIMO KONTEKSTE ..	26
3.1. Europos Sąjungos veiksmų, sąlygojusių alternatyvaus ginčų sprendimo plėtrą, raida ..	26
3.2. Atskirų Europos Sąjungos valstybių narių praktika	31
3.3. Alternatyvus ginčų sprendimas sprendžiant vartotojų ginčus Lietuvos Respublikos sistemoje	40
IŠVADOS	51
REKOMENDACIJOS	53
LITERATŪROS SĄRAŠAS	54
SANTRAUKA	62
SUMMARY.....	63

IVADAS

Temos aktualumas. Vykdam komercinę veiklą, kuri susijusi su prekių, paslaugų, tuo pačiu – piniginių srautų judėjimu, ginčų kilimas (anksčiau ar vėliau) – neišvengiamas. Ilgas jų nagrinėjimo procesas (ypatingai bylinėjantis teisme, kurių darbo krūvis yra perpildytas) dažniausiai pareikalauja didelių ne tik laiko, bet ir piniginių bei psichologinės įtampos sąnaudų, dėl to nėra naudingas nei vartotojui, nei verslininkui. Ginčai taip pat gali pakenkti reputacijai, sukelti antireklama, neigiamai paveikti draugiškus santykius ateityje. Todėl, siekiant išvengti „laimėjimo“, kuris iš tiesų gali reikšti „pralaimėjimą“, bei remiantis teisingumo ir veiksmingumo principais, yra labai svarbu ekonominius šaltinius naudoti produktyviai, t.y. tokiu būdu, kad ginčų sprendimas būtų pasiektas kaip įmanoma greičiau ir kaip įmanoma abiem šalims priimtinesnėmis sąlygomis.

Kalbant apie efektyvią vartotojų teisių apsaugą – tai kiekvienos valstybės, socialinės bendruomenės tikslas. Tačiau spartėjant gyvenimo tempui, didėjant technologijų pažangai – mechanizmo, skirto silpnesniosios šalies teisių gynimui, veiksmingumas neretai kelia pagrįstų abejonių. Kas kaltas: įstatymų leidėjas, įgyvendinimo procesą vykdančios institucijos (joms pavaldūs struktūriniai vienetai), esamos kontrolės stoka, o galbūt nepakankama švietimo ir informacijos sklaida? Pernelyg didelė pažeistų teisių gynimo būdų, metodų, jų tarpusavio sąveikos įvairovė? Kadangi pavieniai veiksniai, vienu ar kitu atveju, nelieka be pėdsakų, to rezultatas – jų visumos sukeltas neigiamas poveikis visuomenei, šiuo atveju – vartotojui.

Skirtingose geografinėse platumose, kultūrinėse terpėse, vartotojų teisėms ginti sukurtos sistemos turi tiek panašumų, tiek skirtumų. Vis tik, tendencija dėmesį orientuoti į neteisminį ginčų sprendimą yra akivaizdi. Noras taupyti laiką, pinigines lėšas, išsaugoti taikaus bendradarbiavimo galimybes, tolimesnių santykių palaikymą – kaskart vis aukštesnio lygmens vartotojų teisių apsaugos siekiamybė. Visgi, „norėti“ nėra tapatinama su sąvoka „galėti“. Kaip rodo praktika, neretai vartotojas, neturėdamas pakankamai jam būtinos informacijos, arba būdamas įsitikinęs, kad esama, jo teises turinti ginti sistema yra neefektyvi, apskritai atsisako savo pažeistų teisių gynimo. Tokiu būdu mažinamas pasitikėjimas tiek savimi, kaip asmenybe, tiek teisinės visuomenės koncepcija. Siekiant to išvengti, būtina šalinti ne tik tokios ydingos praktikos jau esamas priežastis, bet ir užuomazgas, pagrindus joms atsirasti. Todėl rekomenduotina atlikti ne tik tam tikroje vietoje konkrečiu metu priimtų neteisminio pobūdžio kovos su vartotojų teisių pažeidinėjimu priemonių analizę, bet, vadovaujantis visapusiškumo principą lemiančiais kriterijais, lyginamojo metodo būdu atlikti išsamų įvairių alternatyvaus ginčų sprendimo (toliau – AGS) sistemų tyrimą. Tokiu būdu bus sudaryta galimybė priimtinausio varianto parinkimui, priemonių jam įgyvendinti užtikrinimui. Atsižvelgiant į

tiriama darbo tikslą, tyrimo metu gautus rezultatus panaudoti Lietuvos teisinės sistemos trūkumams šalinti bei vartotojų interesus neteisminiu keliu ginančio mechanizmo veiksmingumui tobulinti.

Temos problematika. Temos problema yra susijusi su jos naujumu: AGS, kaip ir vartotojų teisės, jų gynimas, nėra nauji užsienio šalių mokslininkams, tačiau Lietuvos tyrėjai juos dar tik pradeda analizuoti. Didžioji jų dalis dėmesį orientuoja į vieną objektą, t.y. arba AGS, arba vartotojų teisių apsaugą, tuo tarpu AGS vartotojų teisių gynimo kontekste Lietuvos mokslininkams yra nauja sritis. Susidomėjimas ja – menkas, atliekami tyrimai – pavieniai, t.y. nesisteminiai.

Tyrimo metu naudoti šaltiniai. Darbe buvo remtasi tiek lietuviška, tiek užsienio literatūra. Naudotų šaltinių turinys, pobūdis, paskirtis ir tikslas - skirtingi. Kalbant apie Lietuvos autorius, pavyzdžiui, N. Kaminskienės¹ mokslinių tyrimų objektas – alternatyvus civilinių (komercinių) ginčų sprendimas, R. Simaičio² - mediacija, t.y. vienas iš AGS būdų, I. Rotomskio ir D. Štitalio³ – internetinis ginčų sprendimas, tuo tarpu šių dviejų elementų apjungimo iniciatyvos, t.y. AGS, pritaikytas vartotojų teisių gynimui, pastebimos tik F. Petrausko⁴ darbuose. Vertinant užsienio literatūrą, jos pasirinkimas yra žymiai didesnis. Magistriniame darbe ypatingai daug dėmesio skiriama S. Roberts ir M. Palmer⁵, R. Lowe ir G. Woodroffe⁶, Y. Zhao⁷, C. Coteanu⁸, S. Weatherill⁹, J. Hill¹⁰, I. Ramsay¹¹, A. J. Stitt¹² bei kitiems užsienio autoriams. Atliekant tyrimą taip pat daug remtasi ne tik ES dokumentais (akcentuojant - rekomendacijas¹³), atliktais tyrimais, bet ir Lietuvos įstatymais bei poįstatyminiais teisės aktais.

¹ Kaminskienė N. Alternatyvus civilinių ginčų sprendimas. Daktaro disertacijos santrauka. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, 2009; Kaminskienė N. Civilinių ir komercinių ginčų alternatyvus sprendimas // Jurisprudencija. 2005, Nr. 69 (61).

² Simaitis R. Mediacijos privačiuose ginčuose teisinio reguliavimo tendencijos Lietuvoje // Justitia. 2007, Nr. 2 (64).

³ Rotomskis I., Štitalis D. Ginčų su vartotojais sprendimas elektroninėje komercijoje // Informacijos mokslai: mokslo darbai. 2009, T. 50.

⁴ Petrauskas F. Alternatyvus vartotojų ginčų sprendimas: kitų šalių patirties pritaikymas naujojoje vartotojų teisių gynimo įstatymo redakcijoje // Jurisprudencija: Mykolo Romerio universitetas. Mokslo darbai. 2007, Nr. 9 (99). Petrauskas F. Alternatyvios vartotojų ir verslininkų ginčų bei konfliktų teisinio nagrinėjimo formos ir jų charakteristika // Jurisprudencija: Mykolo Romerio universitetas. Mokslo darbai. 2010, Nr. 4 (122).

⁵ Roberts S., Palmer M. Dispute processes: ADR and the Primary Forms of Decision Making. Cambridge: Cambridge University Press, 2005.

⁶ Lowe R., Woodroffe G. Consumer Law and Practice. London: Sweet & Maxwell, 2004.

⁷ Zhao Y. Dispute Resolution in Electronic Commerce. Boston: Martinus Nijhoff Publishers, 2005.

⁸ Coteanu C. Cyber Consumer Law and Unfair Trading Practices. Aldershot: Ashgate, 2005.

⁹ Weatherill W. EU Consumer Law and Policy. Northampton: Edward Elgar, 2005.

¹⁰ Hill J. Cross-Border Consumer Contracts. New York: Oxford University Press, 2008.

¹¹ Ramsay I. Consumer Law and Policy: Text and Materials on Regulating Consumer Markets. Oxford; Portland: Hart Publishing, 2007.

¹² Stitt A. J. Mediation: a Practical Guide. London; Sydney; Portland: Cavendish Publishing, 2004.

¹³ Commission Recommendation 98/257/EC of 30 March 1998 on the Principles Applicable to the Bodies Responsible for Out-of-Court Settlement of Consumer Disputes. OJ L 115, 17.4.1998; Commission Recommendation 2001/310/EC of 4 April 2001 on the Principles for Out-of-Court Bodies Involved in the Consensual Resolution of Consumer Disputes. OJ L 109, 19.4.2001.

Tyrimo tikslas. Išanalizuoti ir nustatyti AGS ypatumus, paskirti, taip pat įvertinti jo esamą teorinį pagrindumą ir praktinį veiksmingumą.

Tyrimo uždaviniai. Atliekant tyrimą formuluojami šie uždaviniai:

1. Atskleisti AGS sampratos, tame tarpe - terminologijos ir sąvokos, problematiką; įvertinti AGS reikšmę vartotojų teisių gynimo sistemoje; teisminį procesą lyginant su neteisminiu bylos nagrinėjimu, išsiaiškinti AGS privalumus ir trūkumus.
2. Išanalizuoti pavienių AGS procedūrų specifiką; jų kaip visumos ypatumus.
3. Susisteminti ir įvertinti Europos Sąjungos (toliau – ES), ypač Europos Komisijos, iniciatyvas.
4. Pateikti ES valstybių narių praktikos analizę.
5. Nustatyti AGS reglamentavimo ir taikymo spragas Lietuvos vartotojų teisių srityje; apžvelgus pasiektus rezultatus bei patirtas nesėkmes, pasiūlyti į vyraujančių tendencijų tobulinimą nukreiptas rekomendacijas.

Tyrimo objektas. Alternatyvus vartotojų pažeistų teisių gynimas.

Hipotezė. Lietuvoje esančių AGS procedūrų įvairovė yra menka, jas įgyvendinančių struktūrų organizuotumas – žemas, vartotojams prieinamos informacijos apie neteisminį ginčų nagrinėjimą, jo teikiamą naudą, trūksta.

Tyrimo metodai. Nagrinėjant Lietuvos bei užsienio mokslininkų šaltinius, buvo naudoti teorinės analizės, alternatyvos ir analitinis metodai; analizuojant nacionalinius ir tarptautinius teisės aktus, taikyti dokumentinės analizės, modeliavimo ir lyginamasis metodai; atliekant tyrimų metu gautų rezultatų sisteminimą, remtasi statistiniu duomenų apdorojimo, sintezės ir sisteminės analizės metodu; AGS tikslai, privalumai/trūkumai, santykis su teismo bylinėjimosi procesu, šio ginčų sprendimo pagrindiniai etapai ir principai, buvo išdėstyti naudojant abstrakcijos metodą; o siekiant AGS plėtros, išvados ir rekomendacijos pateiktos naudojant apibendrinamąjį metodą.

Darbo struktūra. Darbą sudaro įvadas, trys skyriai, jų poskyriai, išvados, rekomendacijos, literatūros sąrašas bei lietuvių ir anglų kalbomis pateikta santrauka. Darbo turinio struktūra atitinka uždavinius: pirmojoje dalyje yra analizuojama AGS sampratos problematika; nagrinėjama neteisminio ginčų sprendimo reikšmė vartotojams, jo santykis su bylinėjimosi procesu; antroje - apžvelgiama AGS procedūrų įvairovė - kiekvienos atskirai, taip pat jų visumos ypatumai; trečioje - analizuojamos ES iniciatyvos, užsienio bei Lietuvos praktika. Pabaigoje pateikiamos išvados ir Lietuvos teisinės sistemos tobulinimui skirtos rekomendacijos.

1. ALTERNATYVUS GINČŲ SPRENDIMAS - GALIMYBĖ VARTOTOJAMS GINTI SAVO PAŽEISTAS TEISES

1.1. Alternatyvaus ginčų sprendimo sampratos problematika

Viena iš esminių AGS sampratos problemų – AGS termino naujumas ir jo apibrėžimo skirtingumas. Tiek teorijoje, tiek praktikoje, ši sąvoka, kaip ir jos apimtis, taikoma ir interpretuojama – nevienodai. Tokia teisinė neapibrėžtis, skirtingų nuomonių įvairovė, daro neigiamą įtaką ne tik AGS procedūrų naudojimo populiarumui, bet ir tolimesniam jų plėtojimui bei tinkamam aiškinimui.

1.1.1. Alternatyvaus ginčų sprendimo terminologijos problema

Taigi, prieš pradėdant nagrinėti AGS sistemos ypatumus, sandarą, jos sudedamųjų elementų privalumus bei trūkumus, pirmiausiai pamėginsime pateikti sunkumus, su kuriais susiduriama aiškinant šio termino sąvoką, jos apimtį:

Pirma, terminas „alternatyvus ginčų sprendimas“ – išsireiškimo iš anglų kalbos vertinys, todėl viena iš pagrindinių su tuo susijusių problemų – jo pirmojo žodžio vertimas į lietuvių kalbą. Kai kurie autoriai, pvz. A. Driukas¹⁴, E. Laužikas, V. Mikelėnas ir V. Nekrošius¹⁵, T. Milašius¹⁶, vartoja „alternatyvių ginčų sprendimo“ terminą, tuo tarpu kiti, pvz. F. Petrauskas¹⁷ – „alternatyvaus ginčų sprendimo“ terminą. Toks sąvokų netolygumas sąlygoja AGS koncepcijos nevienareikšmiškumą: „alternatyvaus ginčų sprendimo“ sąvoka apima AGS procedūrų visumą, kuri yra laikoma alternatyva teismo procesui (šiuo atveju alternatyva yra suprantama kaip galimybė pasirinkti tik iš neteisminių procedūrų); tuo tarpu „alternatyvių ginčų sprendimų“ atveju, AGS terminas gali būti traktuojamas dvejopai: iš vienos pusės, identiška, kaip ir „alternatyvaus ginčų sprendimo“ atžvilgiu, t.y. teismo procesą priešpastatant AGS, kitu – tiek AGS, tiek teismo procedūras, sugretinant kaip lygiaverčius reiškinius ir galimybę rinktis paliekant iš visų ginčų sprendimo mechanizavimų (tame tarpe – teismo proceso).

Antra, AGS ir „ginčų sprendimo ne teisme“ sąvokų gretinimo problema. Vieni autoriai jas tapatina, kiti - atskiria. Iš vienos pusės, „ginčų sprendimo ne teisme“ sąvoka yra paprastesnė ir labiau priimtina kasdieniniam naudojimui, tačiau ją tapatinti su AGS (neskaitant keleto išimčių,

¹⁴ Driukas A., Valančius V. Civilinis procesas: teorija ir praktika. T. 1. Vilnius: Teisinės informacijos centras, 2005. P. 23, 26.

¹⁵ Laužikas E., Mikelėnas V., Nekrošius V. Civilinio proceso teisė. T. 1. Vilnius: Justitia, 2003. P. 57.

¹⁶ Milašius T. Mediacija kaip alternatyvus ginčų sprendimo būdas // Teisė: Vilniaus universitetas. Mokslo darbai. 2007, Nr. 63. P. 43-58.

¹⁷ Petrauskas F. Alternatyvus vartotojų ginčų sprendimas: kitų šalių patirties pritaikymas naujojoje vartotojų teisių gynimo įstatymo redakcijoje // Jurisprudencija: Mykolo Romerio universitetas. Mokslo darbai. 2007, Nr. 9 (99). P. 35.

tame tarpe - vartojimo santykiu), matyt, nederėtų, nes AGS procedūros yra platesnė sąvoka ir naudojamos ne tik neteisminiame, bet ir teisminiame procese.

Trečia, skirtingas požiūris į termino „alternatyvus“ reikalingumą. Pavyzdžiui, *L.L. Riskin ir J. E. Westbrook*¹⁸, *S. B. Goldberg, F. E. A. Sander ir N. H. Rogers*¹⁹, darbuose, skirtuose AGS mechanizmo analizei, terminas „alternatyvus“ nėra vartojamas. Šių autorių nuomone, ginčų sprendimą sudaro tiek teisminės, tiek neteisminės procedūros. Kadangi didžioji dalis teisinių ginčų apskritai nepasiekia teismo, nes yra išsprendžiami dar iki jo, kaip ir tas faktas, kad kai kurie iš ginčų sprendimų jau yra tapę teisminės sistemos dalimi, alternatyvos tarp jų, pasak minėtų autorių, nėra. Visgi, būtume linkę palaikyti *N. Kaminskienės* pozicijas, kad ginčų sprendimo mechanizmų alternatyvumas eliminuojamas tik tuomet, kai vienintelę galimą procedūrą, ar jų eiliškumą, nustato įstatymų leidėjas. „Jeigu ginčo šalims yra sudaryta reali galimybė rinktis labiausiai jų poreikius atitinkantį ginčo sprendimo mechanizmą, galima teigti, kad šiuos ginčų sprendimo mechanizmus sieja alternatyvumo santykis“²⁰.

Ketvirta, AGS prilyginimas „nevalstybiniam ginčų sprendimui“. Toks požiūris, mūsų manymu, yra neteisingas. AGS procedūras naudoja tiek valstybinės, tiek nevalstybinės institucijos, dėl to AGS nėra alternatyva valstybiniam ginčų sprendimui, tai alternatyva tradicinėms teisminėms procedūroms.

Penkta, termino „sprendimas“ pagrįstumas. Kadangi AGS apima dvejopo pobūdžio procedūras – ginčą sprendžiant trečiajam asmeniui, arba pačioms šalims jį mėginant sureguliuoti tarpusavio pastangomis - terminas „sprendimas“ nėra tinkamas visoms alternatyvioms procedūroms apibrėžti. Todėl, pvz. *M. Rožkovos* nuomone, AGS sąvoka galėtų būti praplėsta ir apimti ne tik sprendimo, bet ir sureguliovimo terminą²¹. Visgi, vargu ar tokiai pozicijai pritartų likusi dalis mokslo atstovų. Tiek trečiųjų šalių dalyvavimo atveju, tiek joms nedalyvaujant, vyksta ne konfliktas, bet derinant šalių tarpusavio nesutarimus, sprendžiamas ginčas.

Šešta, „konflikto“, „nesutarimo“ ir „ginčo“ terminų atskyrimo problema. Skirtingi tų pačių sąvokų apibrėžimai, kaip rodo praktika, yra pakankamai dažnas ir paplitęs reiškinys. Visgi, nors konfliktas kartais ir yra apibūdinamas ne tik kaip priešingų interesų, pažiūrų, siekių susidūrimas, bet ir kaip kivirčas, ginčas²² (tiesa, ketvirtame to pačio žodyno leidime, jis

¹⁸ Riskin L. L., Westbrook J. E. *Dispute Resolution and Lawyers*. Minn: West Publishing Co., 1997.

¹⁹ Goldberg S. B., Sander F. E. A., Rogers N. H. *Dispute Resolution: Negotiations, Mediation and Other Processes*. London: Little, Brown and Company, 1992.

²⁰ Kaminskienė N. *Alternatyvus civilinių ginčų sprendimas*. Daktaro disertacijos santrauka. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, 2009. P. 27.

²¹ Рожкова М. А. *Мировая сделка: использование в коммерческом обороте*. Москва, 2005. С. 108.

²² Bendorienė A. ir kt. *Tarptautinių žodžių žodynas. Trečiasis pataisytas leidimas*. Vilnius: Alma littera, 2004. P. 391.

apibūdinamas siauriau, t.y. neapimant ginčo sąvokos²³), vertinant konflikto ir ginčo sąveiką jų sprendimo atžvilgiu, ginčą derėtų laikyti tolimesniu konflikto vystymosi etapu, kurio konfliktas gali ir nepasiekti. Kalbant apie nesutarimus, jie, būdami tiek konfliktų, tiek ginčų sudedamąja dalimi, yra laikomi požiūrių ir/ar nuomonių nesutapimais²⁴. Apibendrinant tai, kas pasakyta, galima teigti, kad teisinėmis priemonėmis – tiek AGS pagalba, tiek teismo keliu - yra sprendžiami ne konfliktai ir nesutarimai, kuriems išspręsti pakanka ir neteisinių procedūrų, bet ginčai, kuriuos sureguliuoti neteisinėmis priemonėmis jau nebeįmanoma.

Septinta, „ginčo sprendimo“, „ginčo svarstymo“ ir „ginčo valdymo“ sąsaja. Pasak *F. Felstiner*, vietoj „ginčo sprendimo“ turėtų būti vartojama neturinti baigtinumo „ginčo svarstymo“ sąvoka²⁵. Jo nuomone, „ginčo sprendimo“ atveju yra kalbama apie ginčo pabaigą, o atsakyti į klausimą, ar ginčas buvo baigtas, kartais pernelyg sudėtinga. Nepaisant to, ginčo svarstymo, jo valdymo procesai, neturėdami savyje tikslo pasiekti ginčo išsprendimą – beverčiai. Kadangi terminas „ginčo sprendimas“ reiškia ne tik procesą, bet ir jo rezultatą, jis, mūsų nuomone, šiuo atveju tinkamiausias.

Atsižvelgiant į tai, kad praktikoje labiausiai paplitęs „alternatyvaus ginčų sprendimo“ pavadinimas; kad, kaip taisyklė, tarp skirtingų ginčų sprendimo mechanizmų egzistuoja alternatyvumo santykis; ir į tai, kad AGS vertinant vartotojų teisių apsaugos atžvilgiu, priešingai nei kai kurių kitų civilinių ginčų atveju, AGS ir neteisminis ginčų sprendimas yra laikomi vienu ir tuo pačiu reiškiniu (todėl priimta neteisminį ginčų nagrinėjimą – tam tikrą alternatyvą teismo procesui, tapatinti su alternatyviu ginčų nagrinėjimu ir šias dvi sąvokas naudoti paraleliai²⁶), šiame darbe pasirenkame naudoti „alternatyvaus ginčų sprendimo“ terminą, kurį su neteisminiu ginčų sprendimu vartosime lygiagrečiai kaip vienas kito alternatyvą.

1.1.2. Alternatyvaus ginčų sprendimo sąvokos analizė

AGS gali būti suprantamas įvairiai: kaip alternatyva teisminėms procedūroms²⁷; kaip netradicinės privataus bylinėjimosi ginčų sprendimo procedūros (pvz., reikalavimų dėl nedidelių

²³ Vaitkevičiūtė V. Tarptautinių žodžių žodynas. IV-as pataisytas ir papildytas leidimas. Vilnius: Žodynas, 2007. P. 578.

²⁴ Yarn D. H. Dictionary of Conflict Resolution. San Francisco: Jossey-Bass Publishers, 1999. P. 152.

²⁵ Felstiner W. L. F. Influence of Social Organization on Dispute Processing // Law & Society Review. Vol. 9, No. 1. Litigation and Dispute Processing: Part One, 1974. P. 63.

²⁶ „Neteisminis ginčų nagrinėjimas, kitaip dar vadinamas alternatyviu ginčų nagrinėjimu, – tai ginčų sprendimo ne teisme mechanizmas, kai ginčo tarp dviejų šalių sprendimui vadovauja neutrali trečioji šalis.“ – Europos vartotojų centras. Prieiga galima: <http://www.ecc.lt/index.php?2305251234> (prisijungimo laikas: 2011-03-25).

²⁷ Rule C. Online Dispute Resolution for Business: B2B, E-commerce, Consumer, Employment, Insurance and Other Commercial Conflicts. San Francisco: Jossey Bass, 2002. P. 13.

sumų ar klasės ieškinių fenomenas²⁸); kaip konflikto sprendimas neteisiminiu keliu, priešprieša griežtam jurisdikciniam ginčų nagrinėjimui, ar tam tikra tvarka, kurios esmė - ginčų sprendimas už teismo posėdžių salės ribų (sąrašas nėra baigtinis).

Kaip ir bet kokio socialinio reiškinių, vienareikšmiško AGS apibrėžimo, nėra. Jo apimtis, sąlygota dviejų vienas kitam priešingų elementų – šalių autonomijos ir proceso bei rezultatų kontrolės, derinio,²⁹ gali svyruoti nuo plačiausios iki siauriausios sampratos. Pavyzdžiui, remiantis **tradiciniu AGS apibrėžimu**, kuris paprastai apima derybas, derybas talkinant trečiajam asmeniui, arbitražą ir jų variacijas, AGS procedūros yra suprantamos kaip alternatyva bylinėjimuisi teisme. **AGS apibrėžiant plačiąja prasme**, AGS terminas apima visas ginčų sprendimo alternatyvas, tame tarpe – teismo procesą ir teismo inicijuojamas, jo organizuojamas bei valdomas AGS procedūras. **AGS apibrėžimo plačiausia prasme atveju**, AGS suprantama kaip atnaujinta civilinio proceso versija, o pats AGS terminas vartojamas apibrėžti viskam, kas yra už klasikinio teismo ribų; pvz. *M. Cappelletti* prie AGS priskiria grupės ieškinių nagrinėjimą teisme³⁰, *E. Y. Novosireva* – supaprastintas procedūras smulkiems ginčams spręsti³¹. Tuo tarpu **AGS apibrėžimas siaurąja prasme** grindžiamas tradicinio AGS apibrėžimo siauriniu: vienu atveju, eliminuojant iš AGS procedūrų derybas³², kitu – pašalinant arbitražą³³. Pirmu atveju AGS procedūromis pripažįstami tik tokie ginčų sprendimo būdai, kuriuose greta ginčo šalių dalyvauja trečias nepriklausomas asmuo. Antru atveju, atsisakoma *quasi* teisminės ginčų sprendimo procedūros. Visgi, šiuo atveju yra kalbama ne apie arbitražo šalinimą apskritai, bet tik vienos iš jo formų, t.y. privalomo arbitražo, eliminavimą iš AGS sistemos. Galiausiai, kai kalbame apie **AGS apibrėžimą pačia siauriausia prasme**, iš jo eliminuojamos tiek derybos, tiek arbitražas, ir apsiribojama vien šalių derybomis talkinant trečiajam asmeniui.³⁴

Įvertinus AGS sąvokos nevienareikšmiškumą, jos apimčių netolygumą, ir tai, kad skirtingose valstybėse vartotojų teisių apsaugos srityje vyraujanti praktika nevienoda, siekdami

²⁸ Cappelletti, M. *Alternative Dispute Resolution Processes within the Framework of the World-Wide Access-to-Justice Movement*. Modern Law Review. Vol. 56, No. 3. Oxford: Blackwell Publishers, 1993. P. 282.

²⁹ AGS dažniausiai apima tokius institutus kaip derybos, tarpininkavimas, arbitražas, ombudsmenas, jų tarpinius bei modifikuotus derinius.

³⁰ Cappelletti M. *Alternative Dispute Resolution Processes within the Framework of the World-Wide Access-to-Justice Movement*. Modern Law Review. Vol. 56, No. 3. Oxford: Blackwell Publishers, 1993. P. 282.

³¹ Новосырева. Е. И. Альтернативное разрешение споров в США С.10.

³² *Dispute Resolution Methods // The Comparative Law Review*. Vol. 56, No. 3. Oxford: Blackwell Publishers, 1993. P. 91.; Green Paper on Alternative Dispute Resolution in Civil and Commercial law. Brussels, 19.04.2002. COM (2002) 196; Applebey G. *Alternative Dispute Resolution and the Civil Justice System*. A Handbook of Dispute Resolution: ADR in Action. New York: Routledge, 1991.

³³ Newton D. A. *Alternative Dispute Resolution in Australia*. A Handbook of Dispute Resolution: ADR in Action. Routledge, 1991. P. 231.

³⁴ AGS procedūromis vadinami tik tokie kompromiso, susitarimo tarp šalių siekiantys mechanizmai, kuriuose talkinančios neutralios šalies dalyvavimas yra privalomas. - Hunter M., Paulsson J. *The Freshfields Guide to Arbitration and ADR*. Kluwer Law and Taxation Publishers, 1993. P. 63-64.

visapusiškos AGS analizės (tiek Lietuvos, tiek kitų ES valstybių narių atžvilgiu), savo tiriamame darbe naudosime tradicinį AGS apibrėžimą, kuris apima tiek šalių tarpusavio pastangas (derybas), tiek trečiosios šalies intervenciją (mediaciją, įpareigojantį ir neįpareigojantį arbitražą, ombudsmeną) bei jų tarpinius variantus (pvz., mini procedūras, mediaciją - arbitražą bei kt.). Teisminis procesas į mūsų pasirinktą AGS apibrėžimą nepatenka.

1.2. Alternatyvaus ginčų sprendimo reikšmė vartotojų teisių gynimo sistemoje: privalumai ir trūkumai

1.2.1. Alternatyvaus ginčų sprendimo vaidmuo ginant pažeistas vartotojų teises

Tradicinės teisinės procedūros vartotojų teisių gynimo srityje dažnai nėra tinkamos ir naudingos. Dėl to Europos Sąjungos valstybėse, kaip ir Lietuvoje, veikia įvairios neteisinės ginčų sprendimo sistemos.

Vartotojų patirtos žalos atlyginimą užtikrinantis mechanizmas apima platų spektrą institutų: nuo dviejų šalių derybų, neoficialaus tarpininkavimo ar arbitražo, iki įvairiose pramonės šakose besispecializuojančio ombudsmeno, mažų reikalavimų (pretenzijų) teismų bei visuomenės veiksmų (ieškinių). Kompensavimo paskirties objektai pasižymi ne ką mažesne įvairove: ginčų išsprendimas; nuostolių atlyginimas; elgesio modeliavimas, jo koregavimas; taisyklių, normų vystymas; vartotojų/verslininkų konfidencialumo išlaikymas bei kt.³⁵

AGS susikūrimą paskatinto formalaus teisinio proceso sudėtingumas, jo brangumas bei ilgai trunkantys terminai (kitaip tariant – poreikis paprastesnėms, greitesnėms, veiksmingesnėms ir pigesnėms priemonėms). Jų bei juos įgyvendinančių mechanizmų pritaikymą vartotojų teisių gynimui sąlygojo ginčų, kylančių iš vartojimo sutarčių, pobūdis bei šalių – verslininko ir vartotojo - nelygiavertė padėtis.

Kaip žinia, vartotojai, lyginant juos su konkrečioje pramonės šakoje veikiančiais verslininkais, disponuoja ribotais ištekliais, todėl jų galimybės apginti savo pažeistas teises, menkesnės. Ne gana to, vartotojų pretenzijos, jų reikalavimai, dažniausiai yra nedidelės vertės, todėl kreiptis į teismą – nėra racionalu nei finansiškai, nei laiko bei kitų sąnaudų atžvilgiu.

Taigi, jeigu ginčų sprendimas yra mokamas, nepatogus, užimantis daug laiko ir prieiga prie jo nagrinėjimo skirtinga, vartotojai, bijodami rizikuoti, vietoj to, kad imtųsi aktyvių veiksmų, yra labiau linkę apskritai nieko nedaryti. Tokiu būdu skatinamas vartotojų teisių neigimas. Dėl to AGS (tame tarpe - vartotojų teisių gynimo srityje specializuotų AGS procedūrų, jas įgyvendinančių mechanizmų sukūrimas), kaip ir informacijos apie neteisinį ginčų sprendimą

³⁵ Cheltenham S. W. EU Consumer Law and Policy. Northampton: Edward Elgar, 2005. P. 215

prieinamumas, jos pakankamumas, privalo būti viena iš prioritetinių kiekvienos valstybės, jos visuomenės bei regioninės ir tarptautinės bendruomenės sričių.

1.2.2. Alternatyvaus ginčų sprendimo privalumai ir trūkumai vartotojui

Kaip ir kiekvienas struktūrinis darinys, taip ir AGS, lyginant jį su teisiniu bylinėjimusi, pasižymi tiek teigiamomis, tiek neigiamomis savybėmis. Tuo labiau, kad neretu atveju tas pats požymis gali būti vertinamas nevienareikšmiškai, t.y. žvelgiant iš vienos pusės – siejamas su siekiamybe, iš kitos – su silpnybe. Pavyzdžiui, kai kurie teisės srities mokslininkai įrodinėja, kad bylinėjimasis, būdamas labiau teisėto rezultato šaltiniu, yra tinkamesnis silpnesniosios šalies interesų apsaugos mechanizmas, ir yra pagrindinė priemonė, kurios pagrindu vystomos bei aiškiai reiškiamos visuomenės moralinės vertybės, todėl turėtų būti laikomas pranašesniu už kitus, tame tarpe – alternatyvius, ginčo sprendimo būdus.³⁶ Tuo tarpu *Alan J. Stitt* teigimu, sprendžiant konfliktą bylinėjimasis tampa reikalingu tik tada, kai jo nebegalima išspręsti jokių kitu būdu.³⁷ O *M. L. Moffitt* ir *R. C. Bordone* nuomone, bylinėjimasis ir AGS yra vienas kitą papildantys, tarpusavio veikimo kontekste sustiprėjantys socialiniai procesai, dėl to vieno paneigimas (kito sąskaita) – negalimas.³⁸

Būdami suinteresuoti visapusišku AGS ir teismo proceso privalumų ir trūkumų atskleidimu, atliksime išsamią jų tarpusavio lyginamąją analizę.

1. **Pigumas.** Bylinėjimasis, kuris laikomas brangiu procesu, neretu atveju yra prieinamas tik didelės pajamos gaunantiems asmenims ir tik tada, kai ginčo vertė proporcinga pačiam bylinėjimuisi. AGS daugeliu atvejų reikalauja mažiau išlaidų, nei jų nagrinėjimas teismo keliu. Ir vis tik, nors didžioji dalis AGS procedūrų yra arba visai nemokamos (pvz. Lietuvoje vartotojų ir verslininkų ginčus nagrinėjančios institucijos vartotojų prašymus nagrinėja nemokamai³⁹), arba bent iš dalies finansuojamos, kai kurios jų gali kainuoti daugiau nei teisminis procesas. Juo labiau, kad vienai iš šalių esant itin nepalankioje finansinėje padėtyje, ir ginčą sprendžiant teismo keliu, valstybė yra numaciusi galimybę ne tik kreiptis dėl jos garantuojamos teisinės pagalbos, bet apskritai būti atleistam nuo bylinėjimosi išlaidų. Kita vertus, neteisminis ginčų nagrinėjimas

³⁶ Moffitt M. L., Bordone R. C. *The Handbook of Dispute Resolution*. San Francisco: Jossey-Bass: A Wiley Imprint, 2005. P. 32.

³⁷ Stitt A. J. *Mediation: a Practical Guide*. London; Sydney; Portland: Cavendish Publishing, 2004. P. 9.

³⁸ Moffitt M. L., Bordone R. C. *The Handbook of Dispute Resolution*. San Francisco: Jossey-Bass: A Wiley Imprint, 2005. P. 350.

³⁹ Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 25 str. 9 p. // Valstybės žinios. 1994, Nr. 94-1833; 2007, Nr. 12-488. Prieiga galima: http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_1?p_id=362661 (prisijungimo laikas: 2010-08-08).

be galo svarbus mažos vertės ginčiuose (vartotojų ginčai šiai kategorijai taip pat priskiriami).⁴⁰ Šiuo atveju brangus ir ilgai trunkantis teismo procesas gali gąsdinti ribotų pajamų turėtojus.⁴¹ Todėl nustatyta, kad jeigu išlaidos teismo procedūroms yra adekvačios ar viršija skundo vertę, bet kokios formos AGS yra geriau nei bylinėjimasis.⁴²

2. Trumpesnis ginčų nagrinėjimo terminas. Dėl didelio teismų darbo krūvio ir teismo proceso stadijų įvairovės – pirma instancija, apeliacija, kasacija, proceso atnaujinimas bei kt., bylos nagrinėjimas teisme, kaip taisyklė, trunka ilgiau nei ginčą sprendžiant neteisminiu keliu. Kita vertus, nors proceso stadijų gausa prailgina ginčo nagrinėjimą, kontrolės atžvilgiu – tai viena iš veiksmingiausių klaidų taisymo priemonių.

3. Mažesnė emocinė įtampa. Bylinėjimasis – emocionalus procesas. Tuo tarpu AGS yra mažiau streso bei įtampos reikalaujantis procedūros. Todėl greitas ginčo išsprendimas, dažniausiai pats savaime sumažina stresą, išvaduoja šalis nuo ilgo betikslio laiko eikvojimo.

4. Socialinė taika. Teismo sprendimas - teisinės taikos išdava, tuo tarpu susitaikymo rezultatas - šalių socialinio kompromiso pasekmė. Kita vertus, nors AGS suteikia galimybę išvengti perteklinės įtampos, santykių stabilumo užtikrinimas – teismo prerogatyva.

5. Mažas formalizuotumas. Didelis dėmesys procedūroms, griežtas formalių taisyklių laikymasis, nepalankaus sprendimo apskundimo galimybė – tai tik keletas iš detalių, kurios daro bylinėjimuisi ilgus ir nepatogius. Kadangi bylinėjimosi procesas yra apsunkintas painių ir sudėtingų taisyklių, pastebima tendencija, kad kuo toliau, tuo labiau jis linksta ne į ginčo esmės atskleidimą, bet į taktinį proceso vilkinimą. Teismas yra perkrautas, jis negali kontroliuoti visų abejotino elgesio atveju, todėl baudų piktnaudžiaujančiai savo teisėmis šaliai skyrimas – tampa labiau teorinio, nei praktinio veikimo norma.⁴³

Vertinant situaciją iš vienos pusės, laisvė kontroliuoti procesą ir priimti sprendimą – patrauklus ir viliojantis pasiūlymas, tačiau žvelgiant į ją kitu kampu - aiškių ir nuoseklių teismo proceso taisyklių stoka, gali daryti įtaką ne visiškam aplinkybių ištyrimui, priimto sprendimo neobjektyvumui, nešališkumo ir rungtyniškumo principų pažeidimui.

⁴⁰ Dauguma vartotojų ginčų patenka į santykinai mažos vertės skalę, dėl to jų privataus išsprendimo mokestis tampa neproporcingas skundo vertei. - Ramsay I. *Consumer Law and Policy: Text and Materials on Regulating Consumer Markets*. Oxford; Portland: Hart Publishing, 2007. P. 236.

⁴¹ Naarajärvi P., Koivisto J. V. *Which Law, Which Forum? Jurisdiction and Applicable Law in International Electronic Commerce*. Helsinki: Werner SÖ derstø m Corporation, 2002. P. 91.

⁴² Mistelis L. A. *ADR in England and Wales*. 12 *American Review of International Arbitration* 163, 2001. P. 183; Perritt HH Jr. *Dispute Resolution in Cyberspace: Demand for New Forms of ADR*. 15 *Ohio State Journal on Dispute Resolution*, 2000. P. 675.; Farah Y. *Critical Analysis of Online Dispute Resolution: The Optimist, the Realist and the Bewildered*. 11 (4) *Computer and Telecommunications Law Review* 123, 2005. P. 124.

⁴³ Žr. plačiau diskusija apie teismams būdingą galią sankcionuoti teismo procesu piktnaudžiaujantis šalis. - *Chambers v. NASCO, Inc.*, 501 U.S. 32 (1991), P. 44.

6. Nebūtina profesionalo pagalba. Ginčą sprendžiant neteisminiu keliu, dažniausiai pavyksta apsieiti be teisinės paslaugas teikiančio specialisto pagalbos. Bylinėjantis teisme neturėti profesionalaus atstovo – rizikinga ir nerekomenduotina. Iš vienos pusės, specialisto pagalba kainuoja (ir ne tik finansiškai)⁴⁴, iš kitos, garantuoja, kad asmens interesai bus ginami pačiu palankiau jam būdu.

7. Savanoriškas sprendimo vykdymas. Taikiu būdu pasiekti sprendimai vykdomi greičiau ir noriau.⁴⁵ Visgi, sprendimo įvykdymo prievartos priemonėmis neužtikrinimas, galimybės taikyti laikinąsias apsaugos priemones nebuvimas – AGS autoritetą veikia menkinančiai.

8. Didelis pasirinkimas. AGS įvairovė, kaip ir jį įgyvendinančių mechanizmų gausa, vertinami dvejopai: teigiamas aspektas, kad suteikiama galimybė pasirinkti palankiausią ir labiausiai šalies interesus atitinkantį pažeistų teisių gynimo būdą, kita vertus, pernelyg plati pasirinkimo teisė – klaidina. Pvz., neturintis specialių žinių vartotojas, susidūręs su vartotojų teisių gynimo sistema, jos sudedamųjų elementų gausa, dažnai sutrinka, ir vietoj to, kad imtųsi aktyvių veiksmų, bijodamas suklysti dažniausiai veikia pasyviai.

9. Procesų eigų (jų baigties) kontrolė. Šalims disponuojant pasirinkimo laisve, jos yra skatinamos bendradarbiauti, pasirinkti tokias savo pažeistų teisių gynimo priemones, kurios atitiktų abiejų lūkesčius bei interesus. Kita vertus, kai viena iš ginčo šalių yra nelinkusi tartis su kita šalimi, bylinėjimasis užtikrina, kad teisiškai pripažinto ieškinio pagrindu nuostolių atlyginimo galimybė būtų užtikrinta prievartos priemonėmis.

10. Naujų ginčo dalyvių priėmimo kontrolė. Ginčą nagrinėjant AGS būdu, šalims pageidaujant, nauji proceso dalyviai – neįleidžiami. Tuo tarpu teismo bylinėjimosi metu neįsileisti į procesą suinteresuotų asmenų retai kada pavyksta.

11. Informacijos keitimasis. Prieiga prie teisiškai pagrįstos ir bylos nagrinėjimui teisme būtinos informacijos - bylinėjimosi privalumas. Tačiau bylinėjimasis neužtikrina, kad šalys bus suinteresuotos keistis kitokio pobūdžio informacija: sieks pažinti tikruosius viena kitos interesus, prioritetus; keistis papildoma, su ginču ir jo išsprendimu susijusia medžiaga bei kt..

⁴⁴ Pirmiausiai, klientas ir jo atstovas gali turėti skirtingus interesus. Klientas gali norėti, kad jo atstovas veiktų viena kryptimi, tačiau pastarasis, siekdamas išsaugoti gerą vardą ar dėl moralinių sumetimų, gali su tuo nesutikti. Antra, atstovo ir kliento ekonominis iniciatyvumas gali būti nesuderinami. Trečia, atstovas, kuris dirba pagal valandinį įkainį, gali būti suinteresuotas ilginti proceso trukmę. Ir galiausiai, visuomet išlieka informacijos srauto nepakankamos cirkuliacijos grėsmė.

⁴⁵ Pvz., nustatyta, kad šalys labiau linkusios vykdyti tarpininkavimo metu sulygtus susitarimus, nei bylinėjimosi eigoje teisėjo priimtus sprendimus. Žr.: McEwen C., Maiman R. Small Claims Mediation in Maine: An Empirical Assessment. Maine Law Review, 1981. P. 237-268.

12. Konfidencialumas. AGS mechanizmai užtikrina šalių konfidencialumą, prieigos prie priimto sprendimo ribotumą, tuo tarpu teismo procesas, neskaitant keleto išimčių, kaip ir jo metu priimtas sprendimas, yra vieši ir visiems prieinami.

Vis tik, nors galimybė sukurti tinkamas teisės normas (teismas kuria vėlesniems ginčų sprendimams taikytinas taisykles) – teigiama bylinėjimosi savybė: teismo precedento dėka yra formuojamas praktikos vieningumas (teismai, priėmę sprendimą dėl panašaus ginčo ar klausimo, laikosi savo suformuotos praktikos), ateities veiksmų nuspėjamumas, pageidaujamo elgesio skatinimas⁴⁶, siekiančioms išvengti viešumo šalims, konfidencialumo aukojimas formuojamos praktikos tikslais, nėra pakankamai svarus argumentas, dėl kurio jos būtų linkusios atsisakyti savo privatumo.

13. Neutralios trečios šalies pasirinkimo galimybė. Teismo proceso metu bylą nagrinėja ir sprendimą priima teisėjas. Teisėjas, kurį paskiria teismas, yra teisės srities specialistas, dėl to ginčo objektą, įrodymus bei kitas bylos aplinkybes jis vertina remdamasis teisiniais kriterijais. Ginčą nagrinėjant neteisminiu keliu, šalys gali pačios pasirinkti konkrečiu atveju specialių techninių ir/ar kitų esminės reikšmės turinčių žinių pagalbininkus ir/ar ginčo sprendimo priėmėjus.

14. Laimėtojo/pralaimėjusio nebuvimas. Bylinėjimosi metu beveik visada tenka susidurti su bylą laimėjusia ir ją pralaimėjusia šalimi. Ginčus sprendžiant alternatyviu teismui keliu, daug rečiau susiduriama su kraštutinėmis pozicijomis.

15. Teigiamas AGS vaidmuo tarpvalstybinėje ekonominėje veikloje. AGS, garantuodamas, kad vartotojas galės greitai ir nebrangiai pasiekti patirtų nuostolių atlyginimą, skatina tarp valstybių vykdomą prekybą, sandorių su užsienio elementu sudarymą.⁴⁷ Veiksmingų priemonių, skirtų tarp verslininko ir vartotojo kilusiems nesutarimams spręsti ir vartotojo patirtai žalai kompensuoti, egzistavimas, yra vienas iš pagrindinių tarpvalstybinę prekybą skatinančių kriterijų. Visgi, pvz., *H. H. Peritt*, abejoja, kad lengvas AGS prieinamumas – esminis vartotojų pasitikėjimą ir ekonominės veiklos intensyvumą skatinantis faktorius.⁴⁸ Tuo labiau, kad šiuo metu egzistuojantys AGS mechanizmai (nacionaliniai) dar nėra pilnai pritaikyti sienas kertančių

⁴⁶ Mnookin R. H., Kornhauser L. Bargaining in the Shadow of the Law: The Case of Divorce. *Yale Law Journal*, 1979. P. 968-969.

⁴⁷ Rule C. *Online Dispute Resolution for Business: B2B, E-commerce, Consumer, Employment, Insurance and Other Commercial Conflicts*. San Francisco: Jossey-Bass, 2002. P. 92-3, 97-100.; Katsh E. *Online Dispute Resolution: Some Implications for the Emergence of Law in Cyberspace*. 10 (3). *Lex Informatica*, 2006. P. 6-7; Katsh E., Wing L. *Ten Years of Online Dispute Resolution (ODR): Looking for the Past and Constructing the Future*. 38 *University of Toledo Law Review* 19, 2006. P. 26.

⁴⁸ Peritt HH Jr. *Dispute Resolution in Cyberspace: Demand for New Forms of ADR*. 15 *Ohio State Journal on Dispute Resolution*, 2000. P. 675.

ginčų nagrinėjimui; kita vertus, AGS prioritetas tarptautinės privatinės teisės ir sudėtingo bylinėjimosi atžvilgiu – nepaneigiamas.⁴⁹

16. Gerų savybių, kokybės ir patikimumo garantijos stoka. Kol kas dar nėra AGS patikimumą garantuojančių kontrolės mechanizmų. Vartotojai neturi galimybės įsitikinti, ar jų pasirenkamos AGS procedūros yra veiksmingos ir susideda iš sąžiningų ginčų sprendimo priemonių.⁵⁰

17. Sprendimų privalomumo problema. Teismo priimtas sprendimas šalims privalomas, o jo vykdymas užtikrinamas valstybės prievartos priemonėmis. AGS atveju trečiosios šalies (pvz., arbitro, tarpininko) priimtas sprendimas dažnai yra tik rekomendacinio pobūdžio, dėl to šalims nėra privalomas ir gali likti neįvykdytas. Nors egzistuoja juodieji sąrašai, kuriuose sprendimų nevykdantys verslininkai skelbiami viešai, daugelyje valstybių tai nėra veiksminga priemonė, kurios pagrindu būtų įvykdyta didžioji dalis AGS priimtų sprendimų.

Reziūme: Kaip matyti iš pateiktos AGS ir teismo bylinėjimosi lyginamosios analizės, vienareikšmiško atsakymo, kuris iš pažeistų teisių gynimo būdų yra veiksmingesnis ir naudingesnis, nėra. Vis tik, AGS vertinant vartotojų teisių apsaugos perspektyvose, neteisminio ginčų nagrinėjimo procedūros, sudarydamos sąlygas nebrangiam, greitam, paprastam ir lanksčiam ginčo tarp vartotojo ir verslininko išsprendimui, turi daugiau privalumų, nei trūkumų. Dėl to lyginant su teisiniu bylinėjimusi, būdamos lengviau prieinamos ir efektyvesnės, eiliniam vartotojui AGS procedūros labiau priimtinos.

⁴⁹ Net jeigu ir būtų stengiamasi bylinėjimąsi padaryti labiau prieinamu vartotojams (pvz., plėtojant mažos vertės reikalavimų procedūras), tiek, kiek jis bus susijęs su tarpvalstybiniais ginčiais, dėl tarptautinės privatinės teisės reguliavimo sudėtingumo, jos procedūrų netolygumo, bet kokio palengvinto bylinėjimosi rezultatyvumas, lyginant jį su AGS,- abejotinas.

⁵⁰ Ramsay I. Consumer Law and Policy: Text and Materials on Regulating Consumer Markets. Oxford; Portland : Hart Publishing, 2007. P. 236.

2. ALTERNATYVAUS GINČŲ SPRENDIMO PROCEDŪRŲ IR JAS ĮGYVENDINANČIŲ MECHANIZMŲ ĮVAIROVĖ

2.1. Alternatyvaus ginčų sprendimo procedūrų klasifikacijos

AGS, be jį įgyvendinančių procedūrų, kurių ypatumai bei taikymo sąlygos skiriasi, prarastų savo prasmę. Todėl siekiant nustatyti, kuri iš jų labiausiai atitinka konkretaus ginčo esmę ir yra geriausia jam spręsti, būtina atlikti tiek atskirų AGS procedūrų, tiek jų kaip visumos analizę.

AGS procedūros gali būti klasifikuojamos remiantis įvairiais kriterijais, dėl to jų skaičius – neribotas. Pvz. *S. Goldberg, F. Sander ir N. Rogers*, atsižvelgdami į ginče dalyvaujančio trečiojo asmens buvimo/nebuvimo faktą, jo atliekamą vaidmenį bei veiksmų laisvės ribotumą, AGS procedūras skirsto į **pagrindines** – derybas, tarpininkavimą ir arbitražą⁵¹, bei **hibridines**, t.y. **mišrias**: sutaikinimą-arbitražą, arbitražą-tarpininkavimą, mini teismus bei kt.⁵² *J. Resnick* atskaitos tašku taip pat laiko trečiojo asmens atliekamų funkcijų pobūdį, tačiau ginčų sprendimo mechanizmų klasifikaciją grindžia **quasi teisiamaisiais, išorinio vertinimo ir įtikinėjimo/sutikimo procesais**.⁵³ Tuo tarpu *S. Roberts*, akcentuodama vadovavimo procesui, jo kontrolės kriterijus, AGS procedūras linkusi skirstyti į **šalių tarpusavio derybas, kurių metu nesinaudojama trečiojo asmens paslaugomis** (įsikišimas iš šalies – minimalus, tikslas – bendradarbiavimo bei informacijos apsikeitimo skatinimas), **šalių derybas, kurioms vadovauja kvalifikuoti savo srities specialistai – juristai** (pasitelktų atstovų paskirtis - emocijų slopinimas, ginčo esmės atskleidimas), bei teismo darbuotojų vykdomas, jų kontroliuojamas **teismines derybas**.⁵⁴ Remiantis istoriniu kriterijumi, AGS procedūros gali būti skirstomos į **tradicines** ir **netradicines** (pvz. arbitražas, ilgą laiką laikytas tradicine AGS procedūra, paskutiniu metu mėginamas pašalinti iš AGS sistemos); pagal veikimo sritį - **viešas**, t.y. esančias valstybinės teismų sistemos dalimi, ir **privacias** – taikomas tik šalių susitarimu; pagal padėtį teisminėje sistemoje – **neteismines**, t.y. taikoma dar iki teismo proceso pradžios, ir **teismines** – taikomas jau po teismo inicijavimo, ir t.t.

⁵¹ Derybų atveju trečias asmuo nedalyvauja ginčo nagrinėjime, tarpininkavime ir arbitraže – dalyvauja; arbitraže jis priima sprendimą, tarpininkavime – neturi teisės to daryti, t.y. atlieka tik pagalbinę funkciją.

⁵² Goldberg S. B., Sander F. E. A., Rogers N. H. *Dispute Resolution: Negotiations, Mediation and Other Processes*. London: Little, Brown and Company, 1992. P. 3-4.

⁵³ Quasi teisiama jame procese nesilaikoma formalių įrodinėjimo taisyklių ir jam vadovauja ne valstybės įgaliotas asmuo, bet pačių šalių pasirinktas arbitras, o jo priimtas sprendimas - privalomas; išorinio vertinimo atveju, trečias asmuo tik informuoja šalis apie tai, kaip jis supranta ginčo esmę ir kaip, jo nuomone, ginčas galėtų būti sprendžiamas; įtikinėjimo/sutikimo proceso metu trečio asmens vaidmuo apribotas labiausiai, o jo paskirtis – vienintelė: proceso palengvinimas, t.y. jis neturi nei ginčo sprendimo iniciatyvos, nei jo priėmimo teisės; vertinti šalių pozicijas, jų argumentų pagrįstumą, toks asmuo taip pat negali.

⁵⁴ Roberts S. *Alternative Dispute Resolution and Civil Justice: an Unresolved Relationship // Dispute Resolution: Civil Justice and Its Alternatives*. Modern Law Review. Vol. 56, No. 3. Oxford: Blackwell Publishers, 1993. P. 452-470.

Atsižvelgiant į tai, kad AGS – lankstus, nuolatos kintantis procesas, yra svarbu išskirti pagrindinius jo elementus, kuriuos modifikuojant, derinant, papildant, ateityje AGS procedūrų sąrašą būtų galima papildyti naujomis, to laikmečio poreikius bei realijas atitinkančiomis procedūromis.

Šiuo metu vartotojų teisių gynimo srityje labiausiai paplitusiomis procedūromis yra laikomos šios: derybos (kaip pirminė vartotojų ir verslininkų ginčų sprendimo stadija, taip pat dažnai apimanti taikinimo, sutaikinimo bei jų tarpinių variantų institutus), mediacija, arbitražas ir ombudsmenas. Kadangi kiekviena iš jų yra savita ir unikali, siekdami išanalizuoti visų jų skiriamuosius bruožus, taikymo sąlygas bei kitus ypatumus, savo tiriamame darbe kiekvieną iš išvardintų procedūrų išnagrinėsime atskirai.

2.1.1. Derybos

*Derybos – išlikimo menas: šalių derybinės galios, meistriškumas jas valdyti, gali būti prilyginama jų sugebėjimui išlikti.*⁵⁵

Derybos, kurias *Mnookin* ir *Kornhauser* (1979) apibrėžia kaip „susitarimą teisės šešėlyje“⁵⁶, yra laikomos vienu iš prioritetinių ginčų sprendimo būdų dėl daugelio priežasčių, kurių svarbiausiomis pripažįstamos šios: pirma, abi šalys išlaiko proceso kontrolę; antra, jeigu derybos klostosi sėkmingai, jos gali sustiprinti šalių tarpusavio santykius, padidinti pagarbos viena kitai išlaikymo tikimybę. Remiantis *Habermas* pateikta „idealių prakalbos sąlygų“ teoretine konstrukcija (*Habermas*, 1979), derybos apima bendro sprendimo priėmimą skatinantį komunikavimą, dėl to yra laikomos procesu, kurio metu šalys išlaiko kontrolę, o mainus vykdo per bendrų prasmių (reikšmių) visumą.

Derybos gali būti pagrįstos tiek poreikiais, tiek norais. Kadangi „laimi-laimi“ susitarimas pasiekiamas patenkinus abiejų šalių poreikius, jiems, lyginant su šalių norais, turėtų būti teikiamas prioritetas. Tokios nuomonės laikosi ir *Ronald Shapiro* (*The Power of the Nice*): „Jeigu nori, statyk į pavojų savo norus, bet ne poreikius“.

Derybos, kaip ir kiekvienas reiškinys, gali būti klasifikuojamos remiantis įvairiais kriterijais. Pavyzdžiui, *R. Fisher, W. L. Ury, B. Patton*, vadovaujantis derybų metu vyraujančiais principais, derybas skirsto į lengvas, sunkias ir vidutines. Mūsų nuomone, daugiausiai dėmesio turėtų būti skiriama vidutinėms deryboms, nes jose dominuoja padorumo ir teisėtumo principai, sąžiningi ir nuo šalių nepriklausantys standartai, ir jos, vadovaujantis Harvardo derybų projektu,

⁵⁵ Gosselin T. *Practical Negotiating: Tools, Tactics, & Techniques*. Hoboken: Wiley, 2007. P. 2, 14.

⁵⁶ Roberts S., Palmer M. *Dispute Processes: ADR and the Primary Forms of Decision Making*. Cambridge: Cambridge University Press, 2005. P. 114.

yra paremtos principiniu metodu bei orientuotos į dalyko vertingumą. Atsižvelgiant į derybininkų veikimo stilių, derybos gali būti klasifikuojamos į tas, kuriose dominuoja nuolaidus derybininkas, ir tas, kuriose vyrauja atkaklus derybininkas. Nuolaidus derybininkas, siekdamas išvengti asmeninio konflikto, oponentui pataikauja ir, kaip taisyklė, jam nusileidžia, o deryboms pasibaigus, jaučiasi išnaudotu, nusivylusiu ir nepatenkintu. Tuo tarpu atkaklus derybininkas yra linkęs į kraštutinumus ir, norėdamas pademonstruoti savo valios stiprybę, rungtis įnirtingai. Deja, toks agresyvumas, vargu ar gali būti laikomas teigiama savybe: kitą šalį jis gąsdina, dėl to verčia trauktis, o patį puolėją sekina. Kadangi egzistuoja tarpinis variantas, kuris orientuotas į bendrą šalių norų patenkinimą, jis, mūsų nuomone, ir turėtų būti šalių laikomas prioritetiniu, dėl to plėtojamas labiausiai.⁵⁷

Derybų metu gali būti susiduriama su įvairiomis problemomis: pvz., sutelkiamas dėmesys ne į interesus, bet į pozicijas⁵⁸; problemos sutapatinamos su žmonėmis; neapsvarstomi alternatyvūs sprendimo variantai; rezultatai grindžiami subjektyviais kriterijais bei kt. Jų galima išvengti taip pat įvairiais būdais: pvz., atskiriant, išsakant bei pripažįstant savo ir kitos šalies emocijas; nedarant nepagrįstų (arba pagrįstų savo baimėmis) išvadų; priverčiant oponentą rizikuoti; savo pasiūlymus priartinant „priešais esančio“ vertybėms; aktyviai klausantis ir pripažįstant tai, kas buvo pasakyta; kalbant suprantamai, tikslingai; kalbant apie save, o ne apie kitą asmenį; žvelgti į priekį, o ne atgal; būnant konkrečiam, griežtam problemai, bet lanksčiam žmogui; atskiriant naujų idėjų atradimą nuo sprendimo priėmimo; keičiant siūlomo susitarimo apimtį; ieškant abiem pusėm naudingo kompromiso; nustatant bendrus interesus; nepasiduodant spaudimui ir pan.

Reziومه: Derybos, būdamos pačiu paprasčiausiu, pigiausiu ir lanksčiausiu, labiausiai nuo šalių valios priklausančiu ginčų sprendimo būdu, yra laikoma pirmine, universalia AGS procedūra. Derybos, priešingai nei kitos AGS procedūros, vyksta be trečio nepriklausomo asmens įsikišimo, t.y. tik tarp šalių ir/ar jų atstovų, dėl to užtikrina šalims didžiausią privatumą bei kontrolės savo rankose išlaikymą. Derybas vertinant vartotojų teisių gynimo kontekste, daugelyje valstybių jos yra įtvirtintas kaip privalomas vartotojų ir verslininkų ginčų sprendimo etapas. Todėl vartotojas, norėdamas pasinaudoti kita AGS procedūra, ar teisiniu procesu, prieš tai privalo išnaudoti draugiško susitarimo su verslininku galimybę.

⁵⁷ Fisher R., Ury W. L., Patton B. Derybų menas: Harvardo derybų projektas. Vilnius: Alma littera, 2007. P. 20.

⁵⁸ Didžiausią grėsmę sėkmingai derybų baigčiai kelia ginčai dėl pozicijų – „ego“ ginčai, dėl to pozicinė derybų rūšis dažnai pripažįstama neefektyvia, labiausiai šalių draugiškus santykius ardančia situacija.

2.1.2. Mediacija (Tarpininkavimas)

Mediacija, kurios eigą kontroliuoja pačios šalys, ir ginčo sprendimas priimamas konsensuso pagrindu, paprastai yra apibrėžiama kaip procesas, kurio metu trečia neutrali šalis talkina ginče dalyvaujančioms šalims pasiekti abipusiškai naudingą sprendimą. Tai pakankamai lankstus ir kūrybingas procesas, dėl to griežtas jo apibrėžimas praktikoje prarastų savo prasmę.

Asmuo, įgyvendinantis mediaciją, t.y. mediatorius, dažniausiai specializuojasi vienoje ar keliose srityse, pvz. vartotojų, šeimos, nedarbingumo, aplinkosaugos ar tarptautinėje mediacijoje. Kadangi kvalifikuotas mediatorius „palengvina bendravimą, paskatina informacijos ir naujų idėjų apsikeitimą, išsiaiškina šalių suvokimo ir idėjų realumą, pataria, pasiūlo, „iššifruoja“ tai, kas buvo pasakyta emocinės įtampos sekoje, o kartais netgi rekomenduoja ir/ar įtikina, visų pagalbinių paslaugų kontekste padedant šalims pasiekti jų pačių sprendimą“⁵⁹, jo funkcijų kokybiškas atlikimas - vienas svarbiausių mediacijos sėkmę lemiančių veiksnių.

Viena iš labiausiai mediacijos populiarumą neigiamai veikiančių sąlygų, klaidinga nuomonė apie jos nesėkmę. Neretai tenka susidurti su įsitikinimu, kad jeigu mediacijos metu šalims nepavyksta išspręsti ginčo, mediacija laikoma bevaisia. Su tokia pozicija esam linę nesutikti. Nors mediacija galutinio tikslo nepasiekia (galimai), jos metu šalys mokosi viena kitą perprasti, pažinti, o tai - pagrindas tolimesniam ginčo nagrinėjimui. Įvertinus bylinėjimosi metu patiriamas išlaidas ir riziką, minimalios sąnaudos mediacijai ją daro patraukia ir vertą dėmesio. Ir nors nėra konkrečių studijų, kurios parodytų, koks procentas vykdytų mediacijų pasiteisino, remiantis bendrąja statistika, kurios rezultatai – stebėtinais geri, intervalas svyruoja nuo 65 proc. iki 90 proc.⁶⁰

Žvelgiant iš teorinės pusės, mediacijos ir taikinimo tarpusavio santykis – iki šiol aštrias diskusijas sukeliantis probleminis klausimas. Vienų autorių nuomone, šiuos du reiškinius galima laikyti vienas kito sinonimu⁶¹; kitų teigimu, tai du skirtingi institutai⁶²; tretieji laikosi pozicijos, kad mediacijos terminas Lietuvoje turėtų būti naudojamas pačia plačiausia prasme, t.y. apimant

⁵⁹ American Arbitration Association. Handbook on Mediation. Carbonneau T. E., executive editor; Jaeggi J., Partridge S. K., assistant editors. Huntington New York: Juris Net, 2006. P. 115.

⁶⁰ Ten pat. P. 186.

⁶¹ Bevan A. H. Alternative Dispute Resolution: A Lawyer's Guide to Mediation and Other Forms of Dispute Resolution. London: Sweet & Maxwell, 1992. P. 15; Garner B. A. Dictionary of Modern Legal Usage. 2 ed., Oxford University Press, Inc. 1995. P. 554.

⁶² Kaminskienė N. Alternatyvus civilinių ginčų sprendimas. Daktaro disertacijos santrauka. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, 2009. P. 81- 82.

tiek taikinimą, tiek sutaikinimą, tarpininkavimą ir pan.⁶³; ketvirtai mano, kad tarpininkavimo termino naudojimas visoms AGS procedūroms apibūdinti yra nepagrįstas, dėl to neteisingas.⁶⁴

Visgi, mediacija ir tarpininkavimas, vien dėl juose dalyvaujančių trečiųjų asmenų atliekamų funkcijų skirtingumo, mūsų nuomone, neturėtų būti laikomos tapačiomis procedūromis. Mediatorius, jį lyginant su taikintoju, atlieka aktyvesnį vaidmenį (pvz. šalių diskusijų metu jis gali išreikšti savo nuomonę, pasinaudoti jam deleguota įtikinėjimo galia, kai kuriais atvejais, inicijuoti vienu ar kitu konfliktinių elementų analizę bei kt.), tuo tarpu taikintojas yra pasyvesnis ir jo pagrindinė užduotis yra taikinimo proceso tinkamas suorganizavimas.⁶⁵

Reziūme: Mediacija, kuri yra laikoma palengvintomis derybomis, ir kuri, dėl skirtingų trečiosios neutralios šalies funkcijų, nėra tapati taikinimo institutui, nuo kitų ginčo sprendimo būdų skiriasi tuo, kad ginčo sprendimo teisė ir proceso kontrolė priklauso pačioms šalims (išskyrus derybas – kur šis kriterijus taip pat tenkinamas), o procese dalyvaujančios trečiosios šalies vaidmuo – tik patariamasis, t.y. priimti privalomą sprendimą, arba versti pačias šalis tai daryti, mediatorius neturi teisės. Vienas iš esminių nesutarimų, kurie pasireiškia tarp mokslininkų – mediatoriaus įgaliojimų apimčių nustatymas: vienu nuomone (pvz. *R. Benjamin*), mediatorius neturi vertinamosios, rekomendacinės ar kitokio pobūdžio, šalių apsisprendimą galinčios nulemti teisės, tuo tarpu kiti (pvz. *J. S. Mouton*, *R. B. Blake*) mano, kad mediatoriui neturėtų būti draudžiama pateikti rekomendacinio pobūdžio sprendimo pasiūlymus.⁶⁶

Vartotojų teisių apsaugos srityje mediacija dažniausiai yra persipynusi su taikinimu ir sutaikinimu, todėl viena kitą papildo. Taip yra ir Lietuvoje. Mediacijos procedūras, kaip taisyklė, įgyvendina valstybinės institucijos, o mediatoriai turi ne tik patariamąją, bet ir rekomendacinio pobūdžio sprendimo priėmimo teisę.

2.1.3. Arbitražas

Arbitražas, būdamas viena iš neteisminių procedūrų, yra naudojamas įvairiose srityse kylantiems ginčams spręsti. Arbitražo procesas greitas, konfidencialus, dėl to sudaro šalims galimybę išsaugoti reputaciją ir išlaikyti gerus tarpusavio santykius.⁶⁷ Visgi, ne visi ginčai gali

⁶³ Simaitis R. Mediacijos privačiuose ginčiuose teisinio reguliavimo tendencijos Lietuvoje // *Justitia*. 2007, Nr. 2 (64). P. 21.

⁶⁴ Kaminskienė N. Alternatyvus civilinių ginčų sprendimas. Daktaro disertacijos santrauka. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, 2009. P. 82.

⁶⁵ Dictionary of Conflict Resolution. Ed. Yarn D. H., San Francisco: Jossey-Bass Publishers, 1999. P. 104.

⁶⁶ Ten pat. P. 280.

⁶⁷ Moffitt M. L., Bordone R. C. *The Handbook of Dispute Resolution*. San Francisco: Jossey-Bass: A Wiley Imprint, 2005. P. 332.

būti sprendžiami arbitraže (tai priklauso nuo kiekvienos valstybės įstatymų, juose nustatytą išlygų), kaip ir pats arbitražas – ne visuomet yra įmanomas (pvz., nesant arbitražo susitarimo, arba jam esant, bet jau nebegaliojant).

Arbitražas gali būti *ad hoc* (tam kartui) arba *institucinis: ad hoc* arbitraže visais klausimais rūpinasi pačios šalys ir/ar jų pasirinkti arbitrai, o nuolatiniame - arbitražo administracija; *privalomas* arba *neprivalomas*: privalomo arbitražo atveju šalys privalo perduoti ginčo nagrinėjimą arbitražui, t.y. alternatyvos pasirinkti kitas ginčo nagrinėjimo procedūras jie neturi; esant neprivalomam arbitražui, šalys, norėdamos kad arbitražo sprendimas joms būtų privalomas, turi dėl to susitarti. *Sutartinio arbitražo* atveju šalių įsipareigojimas ginčą spręsti arbitraže gali būti sudaromas prieš, arba po ginčo kilimo.⁶⁸ Tuo tarpu arbitražuose, kurie *prijungti prie teismo*, arba *teismo prižiūrimi*, gali būti numatytas privalomas dalyvavimas (be atskiro šalių susitarimo).⁶⁹

Arbitražą vertinant vartotojų teisių apsaugos kontekste, galima išskirti tokius šio instituto privalumus: pirma, kadangi arbitražas yra lengvai pritaikomas tarptautinėje rinkoje, vartotojams jis be galo patogus, kai sprendžiami ginčai, turintys užsienio elementą; antra, arbitraže ginčai nagrinėjami greitai, dėl to vartotojų teisės ginamos veiksmingai; trečia, arbitražas saistomas teisingumo, teisėtumo, protingumo, sąžiningumo, rungtyniškumo bei kitų pagrindinių teisės principų, dėl to nėra savireguliacinis procesas; ketvirta, arbitraže priimtas sprendimas tiek vartotojui, tiek verslininkui yra privalomas; penkta, arbitražas, išskyrus administracinius mokesčius, vartotojams dažniausiai nieko nekainuoja (tačiau ne visuomet); šešta, arbitražo procesas gali vykti tiek žodžiu, tiek raštu (priklausomai nuo poreikio); septinta, į arbitražą vartotojas gali kreiptis tiek savarankiškai, tiek per atstovą (-us).

Taigi, arbitražas dėl savo privalomos ir neprivalomos formos vienu autorių yra laikomas AGS, kitų – ne⁷⁰, vienu aiškinamas plečiamai, kitų – siaurąja prasme⁷¹. Turėdamas savybių būdingų teisminiam bylos nagrinėjimui (pvz. trečios neutralios šalies sprendimo, kuris šalis

⁶⁸ Ginčams, kylantiems iš vartojimo sutarčių, ši sąlyga netaikoma: privalomas ginčo sprendimas arbitraže vartotojui gali būti taikomas tik tuomet, jeigu dėl arbitražo išlygos vartotojas ir verslininkas susitarė jau po ginčo kilimo (tokiu būdu siekiama apsaugoti silpnesniąją šalį nuo stipresniosios šalies spaudimo, nesąžiningų ar užslėptų vartojimo sutarčių sąlygų įraukimo bei kt.); ši nuostata netaikoma įstatymo numatytais atvejais.

⁶⁹ Moffitt, M. L., Bordone R. C. The Handbook of Dispute Resolution. San Francisco: Jossey-Bass: A Wiley Imprint, 2005. P. 318.

⁷⁰ Dėl šalims paliktos galimybės iš anksto pasirinkti arbitražo privalomumą, arbitražas nepriskiriamas AGS sistemai ir nelaikomas jos sudedamąja dalimi. - Gifford D. Legal Negotiation: Theory and Applications. St. Paul, Minn: West Publishing, 1998. P. 211.

⁷¹ N. Kaminskienė arbitražo sąvoką vartoja siaurąja ir plačiąja prasme: arbitražą naudojant siaurąja prasme, jis priskiriamas AGS sistemai, plačiąja prasme – nepriskiriamas. Arbitražą suprantant siaurąja prasme, N. Kaminskienės nuomone, tai „vienas iš plačiausiai ir sėkmingiausiai naudojamų AGS būdų“. - Kaminskienė, N. Civilinių ir komercinių ginčų alternatyvus sprendimas // Jurisprudencija. 2005, Nr. 69 (61). P. 76.

įpareigoja, priėmimas), arbitražas priartinamas teismui, tačiau tokie jo bruožai kaip pigumas, greitumas, lankstumas, formalizuotų taisyklių nebuvimas, konfidencialumo užtikrinimas - požymiai, kurie būdingi AGS sistemai, dėl to arbitražo traktavimas kaip vieno iš AGS būdų, negali būti laikomas klaidingu.⁷²

Galiausiai, arbitražo kaip vartotojų ir verslininkų ginčų sprendimo perspektyvos priklauso nuo konkrečių aplinkybių visumos: iš vartotojo pozicijų žiūrint, svarbiausia, kad arbitražo procesas būtų pigus, greitas ir lankstus; vertinant verslininkui - akcentuojama konfidencialumo sąlyga. Arbitražo sprendimo privalomumas dažniausiai traktuojamas dvejopai: kadangi užtikrinamas sprendimo įvykdymas, iš vienos pusės, tai laikoma arbitražo privalumu (didžioji dalis AGS šia savybe nepasižymi), kita vertus, vartotojai, lygindami arbitražą su ombudsmenu, pastarojo sprendimu yra labiau patenkinti (ombudsmeno sprendimas privalomas tik verslininkui, tuo tarpu vartotojas jo gali nevykdyti).

2.1.4. Ombudsmenas (Kontrolierius)

Ombudsmeno institutas, atsižvelgiant į šalių politinius, ekonominius ir kultūrinius skirtumus, yra suvokiamas nevienodai. Jo paskirtis, veiklos apimtys, specializacija, kaip ir pats apibrėžimas, taip pat nėra identiški.

Dažniausiai ombudsmeno tikslu yra laikomas individų apsaugos nuo neteisėto ir nepagrįsto valdžios atstovų elgesio užtikrinimas⁷³, o pats ombudsmenas apibūdinamas kaip pareigūnas, kuris kontroliuoja įvairių žinybinių institucijų veiklą⁷⁴, ir kurio paskirtis - asmenų skundų dėl netinkamo administravimo nagrinėjimas⁷⁵. Kiek platesnį ombudsmeno apibrėžimą yra pateikęs Tarptautinis ombudsmenų institutas: „Ombudsmenas yra Konstitucijoje arba įstatyme numatyta institucija, vadovaujama nepriklausomo, aukštos kvalifikacijos, parlamentui atskaitingo pareigūno, kuris tiria piliečių skundus dėl valstybės institucijų pareigūnų netinkamų veiksmų arba pradeda tyrimą savo iniciatyva, ir turi įgaliojimus atlikti tyrimą, pateikti rekomendacijas, nurodančias, kaip reikėtų atkurti pažeistas piliečių teises ar užkirsti kelią jų

⁷² Kadangi arbitražas yra greitas ir modernesnis, gerai organizuotas procesas, jis šalims sutaupo ne tik laiko, bet ir pinigų. Ypatingai pigus jis būna tuomet, kai dokumentų pateikimas ir bylos nagrinėjimas yra minimalūs. Vis dėlto, jeigu arbitražas pradeda savintis teismo bylinėjimosi savybes, proceso trukmė ir kaina išauga. – Ware S. J. Paying the Price of Process: Judicial Regulation of Consumer Arbitration Agreements // Journal of Dispute Resolution, 2001. P. 89-100.

⁷³ Encyclopedia of Human Rights. Ed. Lawson E. New York: Taylor and Francis, 1991. P. 1158.

⁷⁴ Tarptautinių žodžių žodynas. Ats. red. V. Kvietkauskas. Vilnius: Vyriausioji enciklopedijų redakcija, 1985.

⁷⁵ Urmonas A., Pranevičienė B. Ombudsmeno instituto genezė ir raidos perspektyvos // Jurisprudencija. 2002, Nr. 24 (16). P. 87-98.

pažeidimui, bei parengti ataskaitas”⁷⁶. Tačiau toks apibrėžimas dėl jame sutinkamo, pavyzdžiui, rekomendacinio elemento (kaip ir daugelio kitų sudedamųjų dalių), vargu ar galėtų būti laikomas atitinkančiu šių dienų realijas: ombudsmeno sprendimas gali būti tiek rekomendacinis, tiek privalomas, arba turėti abi šias savybes. Visgi, esminis pokytis, kuris pastebimas mūsų dienomis, ombudsmeno veikla jam tradiciškai neįprastoje aplinkoje. Kitaip tariant, šiuo metu viešosios teisės elementas ombudsmeno veikloje nėra būtinas. Būtent dėl to ir atsižvelgiant į atliekamo tyrimo tikslą, tolimesnę ombudsmeno instituto analizę atliksime privataus ir viešo sektorių suartėjimo, tame tarpe - AGS, kontekste.

Taigi, dar 1898 m., *Seras Gordon Borrie*, Sąžiningos prekybos generalinis direktorius, pastebėjo, kad ombudsmenas jau tuo metu buvo tarsi „madingas dešimtmečio atspalvis“, kuris pasireiškė kaip sparčiai judanti į priekį ir intensyviai besiplečianti koncepcija.⁷⁷ Kai kurių autorių nuomone, toks stulbinantis ombudsmeno vystymasis – paprasčiausia AGS įtaka⁷⁸, tačiau mes esame linkę palaikyti *A. R. Mowbray* pozicijas: toks ombudsmenas, kokį mes jį turime dabar, ne kas kita kaip XX-XXI amžiaus nulemtas kūrybinis tradicinių viešosios tvarkos idėjų, jos bendrojo supratimo pritaikymas privačiam sektoriui.⁷⁹ Tuo tarpus *P. Rawlings ir C. Willet* nuomone, egzistuojant santykiniam neprieinamumui prie teismo, ombudsmenas, būdamas vienintele realiai įgyvendinama žalos atlyginimo procedūra (ši pastaba daugiau orientuota specifinėms sritims, pvz., į vartotojų pažeistų teisių gynimą), vargu ar apskritai gali būti laikomas alternatyvia forma.⁸⁰

Kalbant apie potencialias grėsmes, galinčias neigiamai paveikti tolimesnę ombudsmeno raidą, viena jų susijusi su teisinės kontrolės nebuvimu, o kita, su pernelyg didele ombudsmenų įvairove.⁸¹ Pirmu atveju nuogaustaujama, kad ombudsmenas, vietoj to, kad vykdytų savo pagrindinę užduotį – spręstų pagrįstai susierzinusių skundus, taps paprasčiausiu informacijos skleidėjui, nereikšmingų pasipiktinimų rūšiuotojui.⁸² Atsižvelgiant į tai, pavyzdžiui, savireguliacijos pagrindu įkurta Britų ir airių ombudsmeno asociacija, siekdama bent minimalių

⁷⁶ Nielsen L. N. The Danish Ombudsman. Parliament and Administration: The Role of the Ombudsmen. Conference, 1982 June 4-6. London, 1982. P. 1.

⁷⁷ Borry. G. The Regulation of Public and Private Power. Public Law, 1989. P. 552, 564.

⁷⁸ Schmitthoff, C. M. Extra-Judicial Dispute Settlement. Forum Internationale, 1985; Harlow C. The Issues. in Gregory R. et. al. (eds). Practice and Prospects of the Ombudsmen in the United Kingdom. The Edwin Mellen Press, 1995.

⁷⁹ Mowbray A. R Ombudsmen: the Private Sector Dimension. Edinburg Essays in Public Law. Edinburg University Press, 1991. P. 243.

⁸⁰ Rawlings P., Willett C. Ombudsman Schemes in the United Kingdom's Financial Societies Ombudsman // Journal of Consumer Policy. 1994, No. 17. P. 307, 325.

⁸¹ Thomas R. Alternative Dispute Resolution: Consumer Disputes. 7 Civil Justice Quarterly, 1998. P. 206, 213.

⁸² Hayes M. Emerging Issues for Ombudsmen. United Kingdom Ombudsman Conference, 17-18 October 1991, Conference Report. P. 8.

garantijų, yra priėmusi tam tikras veiklos gaires.⁸³ Antru atveju, ombudsmenų jurisdikcijų nepasiskirstymas, jų veiklos sričių neapsibrėžimas, sprendžiamų klausimų dubliavimasis ir pan., laikui bėgant, tikėtina, kad susilpnins ombudsmeno įtaką ir galiausiai anuliuos jo įgytą pripažinimą.⁸⁴

Atsižvelgdami į ombudsmeno populiarumą finansinių paslaugų sektoriuje, norėtume atkreipti dėmesį, kad remiantis Pasaulinio banko diagnostine apžvalga, šiame sektoriuje išskiriami du ombudsmeno modeliai: pagal Vokietijoje naudojamą modelį ombudsmeno instituciją steigia profesinės asociacijos (pvz. Bankininkų asociacija), jo veiklą finansuoja bankų sektorius, ir paslaugos vartotojams yra nemokamos. Kadangi ombudsmenas finansuojamas privataus sektoriaus lėšomis, siekiant išlaikyti jo nepriklausomumą, atskiro ombudsmeno pasirinkimą nagrinėti konkrečius ginčus privalo patvirtinti Vartotojų sąjunga. Vis tik, Vokietijos modelis yra išankstinio ginčų sprendimo procedūra, todėl norėtume atkreipti dėmesį, kad ombudsmeno tarnyba nenagrinėja šalutinių klausimų. Kitaip nei Vokietijoje, Jungtinėje Karalystėje ir Airijoje ombudsmeno įstaigos veikia pagal įstatymą, todėl abejonių dėl jų nepriklausomumo nekyla, o įstatyminis ombudsmeno pobūdis leidžia jam išlaikyti tendencijų stebėsenos funkciją ir išsiaiškinti finansinių paslaugų vartotojams svarbias sritis, net jei buvo gautas tik vienas ar keletas skundų.⁸⁵

Vis dėlto, mūsų nuomone, privalumų ir trūkumų turi tiek vienas, tiek kitas modelis: Vokiškasis ombudsmenas, kadangi finansuojamas iš bankų sektoriaus, vartotojams yra nemokamas, tačiau dėl to galimai mažiau skaidrus nei pagal įstatymą veikiantis Jungtinėse Karalystėje ir Airijoje esantis ombudsmenas. Kita vertus, kadangi Jungtinėse Karalystėje ir Airijoje išlaidas, susijusias su ombudsmeno tarnybos veikla bei papildomu darbu siekiant užtikrinti ombudsmeno sprendimų įvykdymą, turi padengti galutiniai finansinių paslaugų vartotojai, ne mažai daliai vartotojų toks išlaidų padengimas gali pasirodyti neteisingas, dėl to ombudsmeno populiarumas gali mažėti.

Reziūme: Ombudsmeno veiklos sritis, vykstant privataus ir viešo sektoriaus suartėjimui, plečiasi. Priešingai nei jo pirmtakas, šiuo metu ombudsmenas sėkmingai yra naudojamas ne tik valdžios atstovų elgesiui kontroliuoti, bet ir ginčams, kuriuose nėra viešo elemento, spręsti. Ir nors kai kurie iš autorių ombudsmeno institutą nėra linkę laikyti AGS (pvz., dėl jo įpareigojančio

⁸³ British and Irish Ombudsman Association, Rules and Criteria. June 1997.

⁸⁴ Birkinshaw P. The Ombudsman: What Next? British and Irish Ombudsman Association Annual Lecture, 9 May 1995. P. 9.

⁸⁵ Vartotojų teisių apsaugos ir finansinio raštingumo diagnostinė apžvalga. I dalis – Pagrindinės išvados ir rekomendacijos. 2009 m. lapkričio mėnesis. Tarptautinis rekonstrukcijos ir plėtros bankas (Pasaulio bankas), Privataus ir finansų sektoriaus plėtros departamentas, Europos ir Centrinės Azijos regionas, Vašingtonas, DC. Prieiga galima: <http://www.vvat.lt/index.php?811957843> (prisijungimo laikas: 2011-03-29).

sprendimo, privalomo dalyvavimo procedūrose), toks požiūris, mūsų nuomone, neteisingas: ombudsmenas, kuris dažniausiai specializuotas vienoje ar keliose pramonės srityse, yra orientuotas į silpnesniosios šalies gynimą, teisingumo jai prieinamumo stiprinimą, dėl to jo priskyrimo AGS pagrindumas – akivaizdus. Priešingu atveju, ne tik ombudsmeno, bet ir arbitražo bei jų tarpinių grandžių eliminavimas iš AGS sistemos būtų neišvengiama tarpusavio sąveikos seka.

Ombudsmeną vertinant vartojimo sutarčių kontekste, galime drąsiai teigti, kad ombudsmeno pobūdis, jo veikimo principai (ypatingai, kai ombudsmeno veikla finansuojama iš valstybės biudžeto, o jo paslaugos silpnesniajai ginčo šaliai yra nemokamos), vartotojams priimtini ir jų pripažįstami. Aktyvus ir veiklus ombudsmenas gali padidinti visuomenės pasitikėjimą verslininkais, dėl to paskatinti naudojimąsi jų teikiamomis paslaugomis.

3. ALTERNATYVUS GINČŲ SPRENDIMAS – EUROPOS SĄJUNGOS INICIATYVŲ, UŽSIENIO VALSTYBIŲ IR LIETUVOS VARTOTOJŲ TEISIŲ GYNIMO KONTEKSTE

3.1. Europos Sąjungos veiksmų, sąlygojusių alternatyvaus ginčų sprendimo plėtrą, raida

Siekis remti vartotojų interesus ir užtikrinti jų aukšto lygio apsaugą, vienas iš prioritetinių Europos Bendrijos tikslų.⁸⁶ Todėl priemonių, skirtų vartotojų teisinės aplinkos pagerinimui, paieška, daug metų laikoma vienu iš svarbiausių jos uždavinių. Tokia išvada nėra atsitiktinė. Ją puikiai atspindi Europos Komisijos (toliau – Komisija) ir Europos Tarybos (toliau – Taryba) priimtų teisės aktų, atliktų tyrimų, inicijuotų paramos akcijų, sukurtų tinklų, įgyvendinamų koordinuojamųjų veiksmų bei palaikomos kontrolės gausa ir įvairovė.

Dar 1975 m. priimtas Tarybos sprendimas dėl Europos ekonominės bendrijos vartotojų apsaugos ir informavimo politikos preliminariosios programos⁸⁷, įtraukė į savo sąrašą penkias pagrindines vartotojų teises (tame tarpe – teisę į žalos atlyginimą ir teisę į informaciją bei švietimą). Tačiau nesant stiprios politinės paramos, o Komisijos kompetencijai esant ribotai⁸⁸, šių teisių vystymas nebuvo veiksmingas.

1987 m. Taryba priėmė su integruotoje rinkoje nukentėjusio vartotojo problemomis susijusį sprendimą.⁸⁹ Savęs neapsiribojusi privalomojo pobūdžio išipareigojimais, Taryba pateikė idėją, kurios tikslu galima laikyti akstiną Komisijos ateities iniciatyvoms.

Komisija, siekdama pagerinti vartotojų prieigą prie teisingumo, 1993 m. priėmė Žaliąją knygą⁹⁰. Joje pagrindinis dėmesys skiriamas vartotojų apsaugos problemoms, joms spręsti skirtoms priemonėms, tačiau konkrečių būdų, kuriais būtų galima spręsti vartotojų ginčus, pasiūlyta nebuvo.

⁸⁶ Europos bendrijos sutarties 153 straipsnis. Europos Sąjungos sutarties ir Europos Bendrijos steigimo sutarties suvestinė redakcija. Europos Sąjungos oficialusis leidinys, 2006.12.29 (C 321 E/1). Prieiga galima: http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_bin?p_id=336132 (prisijungimo laikas: 2010-09-19).

⁸⁷ 1975 m. balandžio 14 d. Tarybos sprendimas dėl Europos ekonominės bendrijos vartotojų apsaugos ir informavimo politikos preliminariosios programos, OL C 92, 1975.4.25.

⁸⁸ Vadovaujantis Europos Bendrijos steigimo sutarties 153 (3) (b) straipsniu, Komisija, siekdama pagerinti vartotojų apsaugą, gali priimti priemones, kuriomis remiama, papildoma ir stebima valstybių narių vykdoma politika. Tačiau toki klausimai kaip vartotojų nuostolių atlyginimas, jų švietimas – nacionalinės valdžios dalykas.

⁸⁹ Council Resolution of 25 June 1987 on Consumer Redress. OJ C 176 04.07.87. P. 2.

⁹⁰ Green Paper on Access to Justice: The settlement of Consumer Disputes in the Single Market. European Commission. Brussels, 16.11.1993. COM (93) 576.

Prieiga galima: <http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:1993:0576:FIN:EN:PDF> (prisijungimo laikas: 2010-09-20).

1996 m. Komisijos Komunikatas, pavadintas „Vartotojų prieigos prie teisingumo ir jų ginčų sprendimo vidaus rinkoje veiksmų planu“,⁹¹ atspindėjo tolesnį Komisijos pasiryžimą skatinti tarpvalstybinio vartotojų ginčų sprendimo palengvinimą, neteisminių procedūrų sisteminimą.

Galiausiai, 1998 m. ir 2001 m. buvo priimtos dvi rekomendacijos: 1998 m. kovo 30 d. Komisijos rekomendacija 98/257/CE dėl principų, taikytinų institucijoms, atsakingoms už neteisminį vartotojų ginčų sprendimą (toliau – Pirmą rekomendaciją)⁹², ir 2001 m. balandžio 4 d. Komisijos rekomendacija 2001/310/CE dėl principų, taikomų neteisminėms institucijoms, kurios yra atsakingos už vartotojų ginčų sprendimą susitarimo pagrindu (toliau – Antrą rekomendaciją)⁹³. Jų tarpusavio skirtumas: iš vienos pusės, trečios šalies vaidmuo, iš kitos, sprendimo iniciatyvos bei priėmimo teisė. Kuri rekomendacija yra tinkama ir aktuali, t.y. tiesiogiai susijusi su nagrinėjamu atveju, priklauso nuo to, ar „oficialiai trečia šalis išreiškia savo požiūrį dėl galimo ginčo sprendimo, ar tik padeda šalims pasiekti susitarimą“.⁹⁴

Pirmą rekomendaciją, kuri apima nešališkumo, nepriklausomumo, skaidrumo, veiksmingumo, laisvės, teisėtumo ir atstovavimo principus, yra taikoma procedūroms, kurių metu į ginčų nagrinėjimą yra įtraukiama už pasiūlymą arba sprendimo priėmimą atsakinga trečioji šalis. Visgi, kai kurie iš rekomendacijoje įtvirtintų principų, pripažįstama, kad yra daugiau optimistiški, nei realistiški. Vienas tokių yra teisėtumo principas: jis numato, kad tarptautiniuose ginčiuose priimamas sprendimas negali atimti iš vartotojo tos apsaugos, kurią jam garantuoja nacionalinė teisė. Šis principas prieštarauja moraliniam AGS charakteriui ir praktiniam jo veikimui. Pirmiausia, vienas iš AGS privalumų yra tai, kad jis gali būti vykdomas remiantis teisingumo, o ne griežtos įstatymo raidės kriterijumi. Antra, AGS yra skirtas užtikrinti paprastas, greitas, veiksmingas ir nebrangias ginčų nagrinėjimo procedūras. Savybės, numatytos AGS efektyvumui pasiekti, yra sunkiai suderinamos su reikalavimu, kad sprendimą priimančias asmuo, kuris gali būti ir ne teisės srities specialistas, užtikrintų Komisijos teisėtumo principui keliamus reikalavimus.

⁹¹ Action Plan on Consumer Access to Justice and the Settlement of Consumer Disputes in the Internal Market. European Commission. Brussels, 14.2.1996. COM (96) 13.

Prieiga galima: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:1996:0013:FIN:EN:PDF> (prisijungimo laikas: 2010-09-20).

⁹² Commission Recommendation 98/257/EC of 30 March 1998 on the Principles Applicable to the Bodies Responsible for Out-of-Court Settlement of Consumer Disputes. OJ L 115, 17.4.1998, P. 31.

⁹³ Commission Recommendation 2001/310/EC of 4 April 2001 on the Principles for Out-of-Court Bodies Involved in the Consensual Resolution of Consumer Disputes. OJ L 109, 19.4.2001, P. 56).

⁹⁴ Green Paper on Alternative Dispute Resolution in Civil and Commercial Law. European Commission. Brussels, 19.04.2002. COM (2002) 196. P. 27. Prieiga galima:

http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/en/com/2002/com2002_0196en01.pdf (prisijungimo laikas: 2010-11-03).

Antra rekomendacija, priimta 2001 m., yra susijusi su procesu, kuriame trečioji šalis siekia padėti ginčo šalims pasiekti sprendimą, palengvinimu. Jos tikslas – šalių bendradarbiavimo (konsensuso) pagrindu priimtas sprendimas. Kadangi antros rekomendacijos taikymo atvejais oficialiai trečia šalis nesikiša į procesą, rekomendacijoje įtvirtinti reikalavimai mažiau griežti. Ši rekomendacija apima tik keturis pagrindinius principus: nešališkumo, skaidrumo, efektyvumo ir sąžiningumo.

Remiantis Komisijos atlikto tyrimo rezultatais, skirtumas tarp šių dviejų rekomendacijų dažnai atrodo netikras (dirbtinis) ir praktikoje veikia klaidinančiai. Pavyzdžiui, kai kurie iš AGS mechanizmų, priskiriamų arbitražo sistemai, turi tarpines grandis: taikinimą, tarpininkavimą ir pan. Todėl atsakyti, kuri iš rekomendacijų turėtų būti jiems taikoma, sudėtinga. Keletas iš pasiūlymų: Komisijos rekomendacijų atnaujinimas, pataisų priėmimas, naujų redakcijų išleidimas, praktinio pritaikomumo gairių paskelbimas bei kt. Bet kuriuo atveju, pirmu žingsniu aiškumo link galėtų būti bendros, suprantamos ir paprastos kalbos kontrolinio sąrašo sudarymas.⁹⁵

Norėtume atkreipti dėmesį, kad rekomendacijų sąlygos nėra privalomos, t.y. institucijos, kurios taiko AGS procedūras, ir nesilaiko rekomendacijose įtvirtintų principų, nėra laikomos Europos teisės pažeidėjomis ir sankcijos už tai joms netaikomos. Tačiau AGS procedūras taikančios institucijos, kurios laikosi rekomendacijose nustatytų reikalavimų, gali būti notifikuotos, taip pat paviešintos. Iš principo, tai reiškia, kad abu – tiek verslininkai, tiek vartotojai, turi teisę žinoti, kurie iš paslaugų teikėjų veikia remdamiesi savarankiškai priimtomis normomis, kurie pagal Komisijos nustatytus profesinius standartus. Visgi, ši sistema, kol taps visapusiškai funkcionuojančia, privalės nueiti dar ilgą kelią: nemažoje dalyje ES narių notifikuotų AGS paslaugas teikiančių institucijų arba visai nėra, arba yra dar visai ne daug; o kai kurios, nors ir yra notifikuotos, veikia neatsižvelgdamos į rekomendacijose keliamus reikalavimus. Tuo labiau, kad notifikuotų AGS paslaugų teikėjų sąrašas, kuris publikuojamas Komisijos puslapyje, nėra nuolatos atnaujinamas⁹⁶, todėl yra netikslus ir dviprasmiškas (pvz., interneto svetainės sąrašė galima aptikti jau nebeegzistuojančių organų).

Toliau, remdamasi nurodytomis rekomendacijomis, bei siekdama paskatinti neformalių procedūrų naudojimąsi, Komisija sukūrė *Europos vartotojų centrų tinklą (ECC-Net)*. ECC-Net, patardamas vartotojams dėl savo teisių, skatina vartotojų pasitikėjimą ir, esant ginčui su

⁹⁵ Study on the Use of Alternative Dispute Resolution in the European Union. Final Report Submitted by Civic Consulting of the Consumer Policy Evaluation Consortium (CPEC) Framework Contract Lot 2. DG SANCO, 16 October 2009. Prieiga galima: http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_study.pdf (prisijungimo laikas: 2010-11-03).

⁹⁶ Prieiga galima: http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_en.htm (prisijungimo laikas: 2010-11-11).

tarptautiniu elementu, palengvina prieigą prie žalos atlyginimo.⁹⁷ Svarbiausia tinklo funkcija – patarimų ir pagalbos sprendžiant tarptautinius vartotojų ginčus teikimas; tikslas – įsikišant į komercinius reikalus (ten, kur bendravimas sužlugęs arba verslininkams yra reikalinga priminti, kartais – išaiškinti/atkleisti, jų pareigas, susijusias su vartotojų teisine apsauga), padėti išspręsti ginčus draugiškai.⁹⁸

Tinklas iš pradžių sudarė dvi atskiras grupes. Pirmiausiai, t.y. 1991 m., buvo sukurtas „Euroguichets“. Jo vaidmuo – patarimų ir informacijos vartotojams, kurie turi problemų su prekėmis ar paslaugomis, išgytomis iš pardavėjo ar paslaugų teikėjo, esančio kitoje nei vartotojo valstybėje, teikimas. Vėliau, t.y. 2001 m., buvo sukurtas *Europos neteisminis tinklas (EEJ-Net)*. Jo paskirtis – pagalba vartotojams, jų ginčus sprendžiant alternatyvaus ginčų sprendimo schemomis. Galiausiai, 2005 m. sujungiant Euroguichets ir EEJ-Net, buvo sukurtas **ECC-Net**, kuris apėmė abu prieš tai buvusių struktūrų vaidmenis. ECC-Net tikslas – „teikiant vartotojams informaciją apie jiems suteiktas ir ES garantuojamas teises, taip pat duodant patarimus ir pagalbą sprendžiant tarpvalstybinius skundus bei ginčus, sukurti vartotojų pasitikėjimą vidaus rinka“.⁹⁹

Siekiant progreso finansų srityje, greta ECC-Net buvo sukurtas FIN - Net tinklas, kuris yra laikomas specialia ECC-Net versija finansinių paslaugų sektoriui.¹⁰⁰ *Finansinių paslaugų skundų tinklas (FIN – Net)* kovoja su problemomis, kurias vartotojai patiria dėl bankų, namų statybų draugijų, draudimo bendrovių ir finansų operatorių (konsultantų ar patarėjų) teikiamų paslaugų. Tinklas susideda iš 1998 m. Rekomendacijos reikalavimus atitinkančių kompetentingų nacionalinių AGS institucijų (pvz. Jungtinėje Karalystėje tai Finansų kontrolieriaus įstaiga¹⁰¹).

Prie *internetinio ginčų sprendimo (IGS)*¹⁰² Komisija taip pat prisidėjo. Komisijos augantis susidomėjimas IGS grindžiamas poreikiu padidinti vidaus rinkos skaidrumą,

⁹⁷EU Consumer Policy strategy 2007-2013. European Commission. Brussels, COM (2007) 99. P. 11. Prieiga galima: http://ec.europa.eu/consumers/overview/cons_policy/EN%2099.pdf (prisijungimo laikas: 2010-11-11).

⁹⁸The Small Claims Court and Its Use in Cross Border Dispute Resolution. ECC (Dublin): June 2004. P. 3.

⁹⁹The European Online Marketplace: Consumer Complaints 2005. ECC-Net, June 2006. P. 3.

¹⁰⁰Prieiga galima: http://ec.europa.eu/internal_market/fin-net/index_en.htm (prisijungimo laikas: 2011-11-12).

¹⁰¹James R., Morris P. The New Financial Ombudsman Service in the United Kingdom: Has the Second Generation Got It Right? In CEF Rickett and TGW Telfer, International Perspectives on Consumers Access to Justice. Cambridge: Cambridge University Press, 2003. P. 95-167; Howells G., Wearherill, S. Consumer Protection Law. Aldershot: Ashgate, 2nd edn, 2005. P. 31-626.

¹⁰²IGS terminas paprastai vartojamas AGS palengvinančių, interneto ir kitų tinklo bei kompiuterio pagrindu veikiančių technologijų kontekste. – America Bar Association Task Force on E-commerce & Alternative Dispute Resolution. Draft Preliminary Report & Concept Paper, May 2001. Jo vaidmuo – siekiant užtikrinti vartotojų prieigą prie teisingumo, remtis efektyviomis ir nebrangiomis tarpvalstybinių ginčų sprendimo priemonėmis. Norint skundus bei atsakymus į juos nagrinėti elektroniniu būdu, IGS privalo būti lankstus ir apimti įvairius teisės sistemų, kalbų bei jurisdikcijų ypatumus, skirtingus jų modelius; atsižvelgiant į potencialią skundo vertę, nuotoliniu būdu pateikiamo reikalavimo išlaidos vartotojui turėtų būti nedidelės; taip pat turėtų būti numatyta sprendimo privalomumo

konkurencijos augimą; dėka veiksmingų AGS (įskaitant – pritaikytų veiklai elektroninėje erdvėje) - garantuoti prieigą prie teisingumo.¹⁰³ Žiūrint iš praktinės pusės, ne mažą dalį IGS iniciatyvų Komisija parėmė finansiškai (pvz. elektroninių ginčų sprendimo tribūnos idėją¹⁰⁴, komercinių svetainių kokybės kontrolės projektą, universitetinius tyrimus ir mokymo programas, vartotojų pasitikėjimo internetu („pasitikėjimas elektroniniu verslu“) diskusijų forumą bei kt.).¹⁰⁵

Siekiant sumažinti nevienodą šalių derybinę galią, buvo atlikta eilė kitų IGS ypatumų, jo specifika atspindinčių ES iniciatyvų.¹⁰⁶ Deja, nors kai kurios iš idėjų pradžioje turėjo pasisekimą (pvz. „Which“, Jungtinės Karalystės), dėl didžiosios dalies partnerių nesėkmės buvo pasmerktos. O Komisijai nustojus teikti finansavimą, projektai, kaip taisyklė, žlugdavo.

Atsižvelgiant į privataus bylinėjimosi silpnąsias vietas, ir į tai, kad dauguma vartotojų ginčų išsprendžiami neteisminiu keliu, dar vienas, į neformalaus ginčų nagrinėjimo skatinimą orientuotas Komisijos žingsnis - vieningos vartotojų skundo formos sukūrimas (toliau – Forma)¹⁰⁷. Jos tikslas – nespėjus įsikišti trečiai šaliai, padėti išspręsti ginčą pirminėje jo stadijoje. Deja, bet Formos sukūrimas, kaip rodo praktika, lūkesčių kol kas nepateisino. Pirma, nepaisant to, kad ši Forma buvo konstruojama tiek tarpvalstybiniais skundams, tiek vietiniams, tik 0.5 proc. parinktų pavyzdžių susidėjo iš sienas kertančių ginčų¹⁰⁸. Ir antra, nors buvo siūloma daugybė būdų, kaip būtų galima pagerinti Formos patrauklumą, jos priimtinumą vartotojams, Komisijos reakcija – pasyvi. Nepaisant Europos vartotojų centro (toliau – ECC) tinklo plėtojimo, vartotojų skundo formos prieinamumas, padaryti jos patikslinimai, tarp skirtingų centrų – netolygūs. Pavyzdžiui, Dubline esantis ECC¹⁰⁹ taiko savo sumodeliuotą internetinio skundo formą¹¹⁰;

pardavėjui ar paslaugų teikėjui sąlyga. – Dispute Resolution in Electronic Commerce. Discussion Paper, Australia Consumer Affairs Division, the Treasury, October 2001.

¹⁰³ Communication from the Commission on Widening Consumer Access to Alternative Dispute Resolution. European Commission. Brussels, 04.04.2001. COM (2001) 161 P. 1. Prieiga galima:

http://ec.europa.eu/consumers/redress/out_of_court/adr/acce_just11_en.pdf (prisijungimo laikas: 2010-11-14).

¹⁰⁴ ECODIR (Elektroninių ginčų sprendimo praktinė programa), prieinama: <http://www.ecodir.org/>, gauna Bendrijos finansinę paramą, kuri tvarkoma ir valdoma Komisijos bei Sveikatos ir vartotojų apsaugos generalinio direktorato.

¹⁰⁵ Coteanu C. Cyber Consumer Law and Unfair Trading Practices. Aldershot: Ashgate, 2005. P. 89-90.

¹⁰⁶ Green Paper on Alternative Dispute Resolution in Civil and Commercial Law. European Commission. Brussels, 19.04.2002. COM (2002) 196. P. 40. Prieiga galima:

http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/en/com/2002/com2002_0196en01.pdf (prisijungimo laikas: 2010-11-14).

¹⁰⁷ Prieiga galima: <http://www.ecc.lt/index.php?2834125946> (prisijungimo laikas: 2011-02-26).

¹⁰⁸ Kartais tenka susidurti su nuomone, kad vienas iš menkų Formos naudojimą nulemiančių veiksnių – netinkamai pritaikyta pati skundo forma. Vis tik, mūsų manymu, šis paaiškinimas nėra įtikinamas. Atsižvelgiant į tai, kad Forma yra galima naudoti įvairiomis Europos kalbomis, jos naudojimas ginčams su tarptautiniu elementu – patogus ir paprastas. Todėl esmine Formos mažą populiarumą nulėmusia priežastimi laikytumėme faktą, kad didžioji dauguma vartojimo sutarčių dar iki šiol yra sudaromos vietiniame lygmenyje ir, kad esant tarpvalstybiniais santykiams, vartotojai yra mažiau suinteresuoti siekti žalos atlyginimo (netgi neformaliomis priemonėmis). - Hill J. Cross-border consumer contracts. New York: Oxford University Press, 2008. P. 255.

¹⁰⁹ Prieiga galima: <http://www.eccireland.ie/> (prisijungimo laikas: 2010-11-02).

¹¹⁰ Prieiga galima: <http://www.eccireland.ie/complaint.php> (prisijungimo laikas: 2010-11-02).

Danijoje veikiantis ECC¹¹¹, naudoja visas Komisijos rekomendacijas ir nurodymus atitinkančią Formą. Šie pavyzdžiai tik dar kartą patvirtina bandomosiose studijose pateiktą išvadą: skirtingi ECC naudoja ne vienodą skundo formą, dėl to ji yra laikoma mišria.¹¹² Kadangi Forma nėra universali, paprastoms pretenzijoms ji per daug komplikuota, esant sudėtingiems ginčams - pernelyg paprasta. Negana to, su skundo forma susijusi informacija, kuria disponuoja vartotojai, yra ribota: paskutiniaisiais duomenimis, apie ją yra girdėję tik 5 proc. Europos vartotojų.¹¹³

Apibendrinant tai, kas pasakyta, galima drąsiai teigti, kad vartotojų teisių apsauga, jų gynimas – viena iš prioritetinių Europos Bendrijos sričių. Kaip rodo atlikti tyrimai, valstybių narių praktika, vienas prieinamiausių ir vartotojams priimtinausių jų teisių gynimo būdų – AGS. Dėl to Komisija, kuri išreiškia bendruosius ES interesus ir yra integracijos proceso varomoji jėga, yra inicijavusi ne vieną teisės aktų, juos įgyvendinančių mechanizmų projektą, priėmusi daug ir įvairių gairių, kitų dokumentų – rekomendacijų, sprendimų bei kt. Ir nors progresas neteisminio vartotojų teisių gynimo atžvilgiu – nepaneigiamas, ne maža dalis iniciatyvų (dažniausiai pasibaigus jų finansavimui) arba visai nepasiteisino, arba jų ateitis – miglota.

Tokios spragos kaip aiškumo stoka, praktinio pritaikomumo trūkumai, informacijos nepakankamumas, jos sudėtingas prieinamumas - tik keletas neigiamų aspektų, su kuriais susiduriama analizuojant vartotojų teisių gynimą AGS būdu.

3.2. Atskirų Europos Sąjungos valstybių narių praktika

AGS sistemų įvairovė

AGS sistemos, taip pat žinomos kaip neteisminiai mechanizmai, siekiant padėti vartotojams spręsti jų ir prekybininkų ginčus, buvo sukurtos, vystomos ir plėtojamos visoje Europoje.¹¹⁴ Į 98/257/EC ir 2001/310/EC rekomendacijų reguliavimo apimtis patenkančios už vartotojų ir verslininkų ginčų sprendimą atsakingos neteisminės institucijos – skiriasi: vienos yra įsteigtos valstybės, kitos - privataus sektoriaus, trečios – bendradarbiavimo pagrindu (pvz. vartotojų organizacijų ir pramonės).¹¹⁵

¹¹¹ Prieiga galima: <http://www.consumereurope.dk/> (prisijungimo laikas: 2010-11-02).

¹¹² Hill J. Cross-border consumer contracts. New York: Oxford University Press, 2008. P. 256.

¹¹³ European Union Citizens and Access to Justice. Eurobarometer, October 2004. P. 61. Prieiga galima: http://ec.europa.eu/consumers/redress/reports_studies/eurobarometer_11-04_en.pdf (prisijungimo laikas: 2010-11-02).

¹¹⁴ Prieiga galima: http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_en.htm (prisijungimo laikas: 2010-11-29).

¹¹⁵ Prancūzijoje, taip pat daugelyje naujų valstybių narių (pvz. Slovėnijoje, Slovakijoje, Bulgarijoje), dauguma AGS institucijų yra įsteigtos pramonės ir laikomos privataus sektoriaus dalimi: verslo asociacijos, prekybos rūmai bei kt. Pramonės įsteigtos, kaip taisyklė, ir finansų sektoriaus struktūros (neskaitant keleto išimčių, kaip pvz. Danijos hipotekinių kreditų skundų tarnyba). Tuo tarpu tokiose valstybėse kaip Italija, Ispanija ar Vengrija vyrauja viešos

2009 m. Komisija užsakė Europos Sąjungos valstybėse narėse veikiančių AGS sistemų analizei, jų praktinio pritaikomumo vertinimui skirtus tyrimus (toliau – Tyrimai arba ES Studijos), kurių metu buvo atlikta AGS mechanizmų, jų privalumų ir trūkumų apžvalga, atitiktis Pirmai rekomendacijai ir Antrai rekomendacijai. Remiantis Tyrimų duomenimis galima teigti, kad ES valstybėse narėse daugiau valstybinių AGS institucijų (46 proc.), nei privačių (29 proc.) (*Priedas Nr. 1*).¹¹⁶ Galimybė jomis pasinaudoti, taip pat nevienoda: AGS mechanizmai gali būti skirtingi ne tik valstybėse narėse, bet ir jų sektoriuose, pavyzdžiui, jie gali veikti tik specifinėse srityse. Kita vertus, vartotojams skirtų AGS mechanizmų yra ne visose valstybėse narėse ir ne visuose sektoriuose. Pavyzdžiui, beveik nė vienoje valstybėje narėje nėra AGS būdų oro linijų transporto srityje. Kaip rodo praktika, tik 39 proc. Europos vartotojų mano, kad naudojantis AGS mechanizmais ginčus su pardavėjais galima išspręsti lengvai. Tačiau pati situacija visose šalyse yra skirtinga. Nyderlanduose yra didžiausias procentas vartotojų, kurie pasitiki AGS (57 proc.), toliau eina Šiaurės šalys (Danijoje ir Suomijoje – 47 proc., Švedijoje – 45 proc.). Kita vertus, Bulgarijoje yra mažiausias pasitikinčiųjų skaičius (12 proc.), kartu su Slovakija (17 proc.) ir Portugalija (19 proc.).¹¹⁷

Privačios AGS sistemos dažniausiai finansuojamos iš pramonės, o viešos, visiškai arba iš dalies iš valstybės lėšų: pvz., Ispanijos ir Vengrijos arbitražo tarybos bei Italijos arbitražo ir taikinimo rūmai yra įsteigti pagal įstatymą ir finansuojami iš valstybės. Tačiau AGS institucijas, kurios yra įsteigtos valstybės taip pat gali būti finansuojamos iš privataus sektoriaus: pvz., Airijos energetikos reguliavimo komisija, Lenkijos draudimo ombudsmenas, Finansinių paslaugų ombudsmenas Jungtinėje Karalystėje, Energetikos kontrolės taikinimo tarnybos Vokietijoje, Priežiūros komisijos finansų sektoriuje Liuksemburge. Didžioji dauguma struktūrų, kurios yra įsteigtos prekybos asociacijų ir veikia viename ar keliuose sektoriuje, yra finansuojamos jas įkūrusių asociacijų. Tuo tarpu keletas struktūrų, iš dalies arba visiškai finansuojamos procedūrose dalyvaujančių šalių: pvz., Inžinerijų kolegijos Vokietijoje, Mediacijos centras Maltoje, Arbitražo ir taikinimo institucijos Slovakijoje. Galiausiai, kai kurios iš nacionalinių sistemų, pvz. Danijoje veikiančios vartotojų skundų tarybos, arba Nyderlanduose veikiantis vartotojų skundų tarybų fondas, reikalauja, kad šalys, kurios inicijuoja procedūras ir nori būti išklaustytos, sumokėtų mokesčių.

institucijos (pvz. Italijos prekybos rūmai, Vengrijos ir Ispanijos arbitražų tarybos). Danijoje ir Švedijoje - viešas AGS sistemas papildo privačios struktūros.

¹¹⁶ Study on the Use of Alternative Dispute Resolution in the European Union. Final Report Submitted by Civic Consulting of the Consumer Policy Evaluation Consortium (CPEC) Framework Contract Lot 2. DG SANCO, 16 October 2009. Prieiga galima: http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_study.pdf (prisijungimas: 2010-11-29).

¹¹⁷ „Eurobarometro“ tyrimas „Vartotojų apsauga vidaus rinkoje“, 2008 m. rugsėjo mėn.

Vadovaujanti Tyrimų rezultatais, 34 proc. AGS institucijų finansuojamos pramonės sektoriaus, 30 proc. – kitomis lėšomis, 25 proc. - iš valstybės fondo, 7 proc. - valstybės ir pramonės kartu, 4 proc. – atsakymo nepateikė (*Priedas Nr. 2*). Kadangi privačios institucijos, kaip taisyklė, išlaikomos konkretaus pramonės sektoriaus, dėl to iš skeptiškai nusiteikusių vartotojų dažnai tenka išgirsti, kad „Kas moka, tas ir įsakinėja“, tuo tarpu viešos institucijos, dėl labiau tikėtino nešališkumo principo užtikrinimo, vartotojų pasirenkamos dažniau ir noriau.

Nors daugeliu atvejų dalyvavimas AGS procese savanoriškas, kai kuriais atvejais prisijungimas prie AGS neišvengiamas.¹¹⁸ Kaip rodo Tyrimai, tik 19 proc. ES institucijų pramonės dalyvavimas AGS procedūrose privalomas, tuo tarpu 64 proc. – savanoriškas (*Priedas Nr. 3*). Tokius rezultatus didžiaja dalimi nulemia arbitražo ir tarpininkavimo procesų pobūdis, t.y. dalyvavimas juose – neprivalomas.

AGS struktūros gali būti klasifikuojamos pagal jų rezultatus: vienos priima neprivalomus sprendimus (rekomendacijas); antros, privalomas tik verslininkams; trečios, privalomas tiek verslininkams, tiek vartotojams¹¹⁹; ir ketvirtos, veikiančios tarpininkavimo būdu, susitarimo siekia konsensuso pagrindu. Ypatingai tuomet, kai sprendimas yra įpareigojantis abi šalis, AGS procedūrose dažnai numatytas etapas (formalus arba neformalus), skirtas šalims susitaikyti ir sprendimą priimti draugiškai. Dėl to daugelyje AGS struktūrų, kurios pasiūlo arba pateikia sprendimą, yra numatyta dviejų žingsnių sistema: pirmiausiai šalys raginamos išspręsti ginčą draugiškai, ir tik tuomet, jeigu susitarimo draugiškai pasiekti nepavyksta, byla perduodama trečiai šaliai (pvz. ombudsmenui arba tarybai), kuri turi teisę priimti formalų privalomą arba neprivalomą sprendimą. Todėl priklausomai nuo to, ar ginčo nagrinėjimas apima tarpinius rezultatus, ar ne, tyrimų išvados gali būti dvejopos: pirma, statistika, apimanti AGS procedūras, kurios pateikia tik vieną galimą sprendimą (*Priedas Nr. 4*); ir antra, statistika, apimanti tokias AGS procedūras, kurios pateikia kombinuotą sprendimo variantą; tame tarpe – mediacijos etapo metu įtraukiant draugiško susitarimo galimybę (*Priedas Nr. 5*).

¹¹⁸ Pvz. kai AGS procedūros yra sukurtos prekybos asociacijų, norint tapti tokių organizacijų nariu, prisijungimas prie jų - privalomas (Bankininkystės ombudsmenas Lenkijoje ar Paritaire de Médiation de la Komisija Prancūzijoje). Dalyvavimas AGS procedūrose, verslininkams taip pat gali būti privalomas, jeigu tokios AGS institucijos yra įsteigtos viešosios valdžios institucijų, ypač sprendžiant ginčus finansų sektoriuje (pvz. Pensijų ombudsmenas Airijoje, Federacinės finansinės priežiūros institucijos Vokietijoje).

¹¹⁹ Yra laikoma, kad jeigu sprendimas privalomas abiem šalims, dar iki jį priimant jos abi tampa labiau suinteresuotos draugišku susitarimu, dėl to kai kurių valstybių institucijos (pvz. Arbitražo rūmai Italijoje, Arbitražo teismai Lenkijoje) priima sprendimą, kuris įpareigoja ne tik verslininką, bet ir vartotoją. Tuo tarpu tokios institucijos kaip Jungtinių Karalysčių Finansų kontrolieriaus tarnyba apima kelių pakopų sprendimus: pradžioje – rekomendacinio pobūdžio; po to – privalomo (tik verslininkams); galiausiai – įpareigojančio abi šalis.

AGS procedūrų trukmė, kaina – nevienoda: daugelis jų trunka sąlyginai trumpai, t.y. ne ilgiau kaip 90 dienų (pvz. Austrijoje 50 proc. AGS atvejų išsprendžiami mėnesio bėgyje¹²⁰; Slovakijoje Telekomunikacijų tarnyba 45 proc. ginčų išsprendžia vieno - trijų mėnesių laikotarpyje¹²¹; Belgijoje vidutiniška AGS proceso trukmė - nuo vienos iki šešių mėnesių¹²²) ir vartotojams yra arba visai nemokamos, arba kainuoja minimaliai (retai kada viršijant 50 EUR¹²³).¹²⁴ AGS procedūrų trukmės svyravimai pateikiami *Priede Nr. 6*, kainos – *Priede Nr. 7*.¹²⁵

Galiausiai, norėtumėme atkreipti dėmesį, kad ginčų, kurie sprendžiami neteisminėmis procedūromis, skaičius nuolatos didėja. Pagal statistinius duomenis, gautus tiek iš decentralizuotų AGS sistemų, tiek iš centriniam lygmenyje kaupiamų ir saugomų duomenų bazių, 2006 metais buvo pranešta apie 410 000 AGS atvejus, 2007 m. – 473 000, 2008 m. – 530 000 (Europos Studijos; *Priedas Nr. 8*).¹²⁶ Tai rodo, kad AGS paklausa, susidomėjimas AGS procedūromis – sparčiai auga.

Naudojimosi AGS sistemomis intensyvumas

AGS sistemų naudojimas valstybėse narėse nevienodas: pvz. Belgijoje, Jungtinėje Karalystėje, Ispanijoje, Švedijoje, Austrijoje, Nyderlanduose, Danijoje ir Maltoje, AGS procedūros populiarnesnės nei kitose ES šalyse. Sektorinė specializacija taip pat skiriasi: pvz. Finansų kontrolieriaus tarnyba Jungtinėse Karalystėse, daugiau išimtis, nei taisyklė. Tokios išimtys dažniausiai pasitaiko griežčiau kontroliuojamuose sektoriuose: finansinių paslaugų, telekomunikacijų, draudimo, transporto ir pan.

Vartotojų pasitikėjimą AGS institucijomis nulemia tiek įstatyminės bazės pagrįstumas, tiek ją įgyvendinančių mechanizmų veiksmingumas. Pvz., Jungtinėje Karalystėje nustatyta, kad

¹²⁰ Prieiga galima: http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/docs/MS_fiches_Austria.pdf (prisijungimo laikas: 2010-12-01).

¹²¹ Prieiga galima: http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/docs/MS_fiches_Slovakia.pdf (prisijungimo laikas: 2010-12-01).

¹²² Prieiga galima: http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/docs/MS_fiches_Belgium.pdf (prisijungimo laikas: 2010-12-01).

¹²³ Kai kurios iš institucijų, pavyzdžiui, Danijos vartotojų skundų taryba (mokestis – 20 EUR), Nyderlandų Vartotojų skundų tarybų fondas (25-125 EUR), ar Lenkijos bankininkystės ombudsmenas (12 EUR), jeigu vartotojo reikalavimas pasirodo pagrįstas ir ginčas išsprendžiamas jo naudai, iš jo paimtą mokestį – grąžina.

¹²⁴ Green Paper on Access to Justice: The settlement of Consumer Disputes in the Single Market. European Commission. Brussels, 16.11.1993. COM (93) 576. P. 13.

¹²⁵ Study on the Use of Alternative Dispute Resolution in the European Union. Final Report Submitted by Civic Consulting of the Consumer Policy Evaluation Consortium (CPEC) Framework Contract Lot 2. DG SANCO, 16 October 2009. Prieiga galima: http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_study.pdf (prisijungimo laikas: 2010-12-01).

¹²⁶ Ten pat.

ombudsmenas¹²⁷ vartotojų yra labiau mėgstamas nei prekybos asociacijų remiami nepriklausomi arbitražai. Jo privalumai, lyginant su kitomis struktūromis, akivaizdūs: ombudsmeno paslaugos vartotojams nemokamos; jis gali ne tik tirti bylą, bet ir priimti sprendimą; remiantis bendru suvokimu, tai vienas labiausiai nepriklausomų organų. Tuo tarpu arbitražas, neretai nurodoma, kad nėra tinkamas vartotojų ginčams spręsti. Šios nuomonės šalininkai teigia, kad arbitražas savo prigimtimi artimesnis teismui, dėl to jį lyginant su ombudsmenu yra mažiau patrauklus vartotojui. Dar daugiau, sėkmingas arbitražo procesas dažnai pareikalauja specialių žinių, kuriais eilinis vartotojas retai turi galimybę disponuoti. Taigi, lyginant su arbitražu, ombudsmenas dažniau būna nemokamas; arbitražo sprendimas šalis įpareigoja ir yra galutinis (ieškovas negali arbitražo sprendimo ignoruoti ir vėliau kreiptis į teismą), tuo tarpu ombudsmeno sprendimo priėmimas neatima iš vartotojo teisės kreiptis į teismą, t.y. galimybė bylinėtis beveik visada paliekama vartotojo prerogatyvoje; visi ombudsmenai yra nepriklausomi ir nešališki, o arbitražai, vartotojų nuomone, neretai prasilenkia su šių principų praktiniu įgyvendinimu.¹²⁸

AGS sistemų veikimas kolektyvinių bylų atveju

Viena iš perspektyviausių grupiniuose vartotojų ginčiuose naudojamų vartotojų interesų gynimo priemonių - į kompensaciją (žalos atlyginimą) nukreiptas grupės ieškinys.¹²⁹ Priklausomai nuo to, kas ieškovas, grupės ieškinys gali būti trijų tipų: pirma, klasės ieškinys: ieškovas, kartu su kitais grupės nariais, žalos atlyginimo siekiantis asmuo; antra, viešas ieškinys: ieškovas, vieša institucija, atsakinga už tam tikros grupės kolektyvinių interesų įgyvendinimą; trečia, organizacijų ieškinys¹³⁰: ieškovas – privati grupė, t.y. teisėtai veikianti vartotojų organizacija.¹³¹

Tačiau daugelyje Vakarų valstybių sistemų kolektyvinis vartotojų ginčų sprendimas šiuo metu dar nėra galimas (grupės ieškinys dėl žalos atlyginimo labiau populiarus bendrosios tradicijos valstybėse: Jungtinėje Karalystėje, Kanadoje ir Australijoje¹³²). Tradicinės civilinės

¹²⁷ Jungtinių Karalysčių Ombudsmenų sistemos buvo sukurtos remiantis statutais ir daugumą jų, ypatingai pirmosios, įskaitant centrinę ir vietinę valdžią, yra susiję su viešų institucijų veikla. Kitos, būdamos savanoriškomis, yra laikomos verslo plėtimosi išdava, ir yra siejamos su privačiomis, konkrečių pramonės šakų, pvz. bankų ar draudimo, skundus nagrinėjančiomis struktūromis.

¹²⁸ Lowe R., Woodroffe G. *Consumer Law and Practice*. London: Sweet & Maxwell, 2004. P. 213.

¹²⁹ Willem van Boom, Loos M. *Collective Enforcement of Consumer Law: Securing Compliance in Europe Through Private Group Action and Public Authority Intervention*. Groningen: Europa Law Publishing, 2007. P. 84.

¹³⁰ P vz. Prancūzijoje, esant vartotojų kolektyvinių interesų pažeidimui, pateikti žalos atlyginimo reikalavimą gali vartotojų organizacijos. Šiuo atveju individualią žalą patvirtinančių įrodymų nereikalaujama, o pripažinti nuostoliai priskiriami organizacijai. Prieiga galima: http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/docs/MS_fiches_France.pdf (prisijungimo laikas: 2011-02-03).

¹³¹ Bourgoignie T., Foreword. *Group Actions and Consumer Protection*. Bruxelles, 1992. P. 5-6.

¹³² Lindblom P. H. *Progresiv Process*. Uppsala, 2000. P. 427-439; Eisenstein M. *Consumer Protection in the United States*. Stockholm, 1982. P. 30-53.; L'Heureux N. *Effective Consumer Access to Justice: Class Actions*, 1992. *Journal of Consumer Policy*. P. 445-461; Harland D. *Group Actions: a Discussion of the Australian Proposals*, with

procedūros iki šiol dar tik siekia individualių bylų ginčo išsprendimo.¹³³ Ta pati tendencija pastebima neteisminių procedūrų atžvilgiu: masinių vartotojų ginčų atveju – jos bejėgės. Vadovaujantis Tyrimų rezultatais, tik 18 proc. apklaustų struktūrų patvirtino, kad jos teikia kolektyvinio žalos atlyginimo paslaugas. Reikia pažymėti, kad beveik trečdalis jų – Sistema Arbitral de Consumo sistemai priklausančios Ispanijos arbitražo tarybos. O štai 16 proc. apklaustųjų nurodė, kad nors šiuo metu tokių paslaugų neteikia, vis tik jas galėtų teikti.

ES yra naudojamos kelių tipų kolektyvinės AGS procedūros: kolektyviniai tyrimai; atstovaujamosios kolektyvinės AGS procedūros; ir Skandinaviško tipo procedūros, kur ombudsmenui suteikta teisė atlikti procesinius veiksmus visos vartotojų grupės vardu (tokiu būdu pateiktas ieškinys jo paliestus vartotojus apima automatiškai). Tačiau AGS sistemų patirtis sprendžiant kolektyvinius reikalavimus – menka: išskyrus kolektyvinius tyrimus, kolektyvinės bylos iki šiol buvo iškeltos tik kelios. Labiausiai tikėtina, kad tokią situaciją nulemia procedūrinės tvarkos sudėtingumas, kaip ir išlaidų nepaskirstomumas, taip pat sprendimo neprivailoma galia.

ES, matydama problemas, su kuriomis susiduria vartotojai, siekdami žalos atlyginimo (didelės bylinėjimosi sąnaudos¹³⁴, sudėtingos ir ilgos procedūros, prieinamumo ir veiksmingumo trūkumas, rizika bei kt.), kolektyvinių ieškinių idėją palaiko ir ją skatina: apie ketinimus spręsti kolektyvinio žalos atlyginimo vartotojams klausimą buvo paskelbta dar ES Vartotojų politikos 2007-2013 metų strategijoje¹³⁵; Europos Parlamentas, Taryba ir Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komitetas pritarė Komisijos ketinimui tobulinti kolektyvinį žalos atlyginimą, visų pirma – nagrinėti priemones, susijusias su kolektyviniu žalos atlyginimu¹³⁶; Europos ekonominio bendradarbiavimo ir plėtros organizacija savo rekomendacijoje dėl vartotojų ginčų

Some Other Perspectives from Asia and Pacific, in: Thierry Bourgoignie (ed.), Group Actions and Consumer Protection. Bruxelles, 1992. P. 126-139.

¹³³ Cappelletti M. The Judicial Process in Comparative Perspective. Oxford, 1989. P. 268-287.

¹³⁴ Kaip yra nustatyta tyrimo metu, vienas iš penkių Europos vartotojų į teismą nesikreiptų dėl mažesnės nei 1 000 EUR sumos; pusės vartotojų teigimu, dėl mažesnės kaip 200 EUR sumos. - Specialus „Eurobarometro“ tyrimas dėl galimybės kreiptis į teismą, 2004 m. spalio mėn., P. 29.

¹³⁵ Savo strategijoje Komisija pabrėžė, kokie svarbūs vartotojams yra veiksmingi žalos atlyginimo mechanizmai, ir paskelbė ketinimą nagrinėti galimas priemones, susijusias su kolektyviniu žalos atlyginimu vartotojams.

¹³⁶ Europos Parlamentas savo rezoliucijose dėl vartotojų politikos strategijos paragino Komisiją, nuodugniai įvertinus kolektyvinį žalos atlyginimą valstybėse narėse, „...pateikti aiškų sprendimą Europos lygiu, suteikiant visiems vartotojams prieigą prie kolektyvinio žalos atlyginimo mechanizmų sprendžiant tarptautinius ieškinius“ (A6-0155/2008); Taryba paragino Komisiją „... atidžiai apsvarstyti kolektyvinio žalos atlyginimo mechanizmus ir pateikti atitinkamų vykdomų tyrimų rezultatus siekiant pateikti galimus pasiūlymus ir imtis veiksmų“, OL, C 166, 2007 7 20, p.1–3. Europos Parlamento raginimas pakartotas rezoliucijoje dėl Žaliosios knygos dėl mažmeninių finansinių paslaugų bendrojoje rinkoje (A6-0187/2008). Europos Parlamento komitetas, sudarytas bendrovei *Equitable Life* tirti, paprašė Komisijos „... toliau tirti galimybę sukurti tarptautinę teisinę Europos kolektyvinių ieškinių sistemą su vienodais civilinio proceso reikalavimais ...“ (A6-0203/2007). 2008 m. vasario 14 d. EESRK savo iniciatyva paskelbtoje nuomonėje (INT – CESE 258/2008) pateikė pasiūlymus dėl teisinės kolektyvinio žalos atlyginimo mechanizmų tvarkos.

sprendimo ir žalos atlyginimo¹³⁷ paragino savo valstybes nares sudaryti vartotojams galimybes naudotis įvairiomis žalos atlyginimo priemonėmis, įskaitant kolektyvinio žalos atlyginimo mechanizmus.

2008 m. lapkričio mėn. Komisija paskelbė Žaliąją knygą dėl kolektyvinio žalos atlyginimo vartotojams.¹³⁸ Kadangi vartotojų teisių pažeidimai, veikiantys didelį skaičių individų, gali sukelti rinkų iškreipymų (pvz. Europos Komisijos atlikto tyrimo metu skambučių tonų rinkoje nustatyti pažeidimai: apie 60 proc. patikrintų interneto svetainių sutarčiai sudaryti privaloma informacija buvo pateikta netinkamai, t.y. paslėpta arba pateikta pernelyg smulkiu šriftu. Reklamose buvo siūlomi „nemokami“ skambučių tonai, tačiau sutikimas su pasiūlymu reiškė mokėjimą, o kartais – net abonementą¹³⁹), Žaliojoje knygoje pagrindinis dėmesys skiriamas masinių ieškinių bylų sprendimui ir siekiama pateikti veiksmingas kolektyvinio žalos atlyginimo priemones visos ES piliečiams. Žaliojoje knygoje yra nurodyta, kad dabartinė žalos atlyginimo vartotojams situacija ES yra nepatenkinama, ir daugeliui vartotojų, nukentėjusių dėl to paties įstatymo pažeidimo, neleidžiama gauti žalos atlyginimo ir kompensacijos, todėl Komisija pasiūlė keletą galimų sprendimų, kaip būtų galima spręsti šį klausimą. Viena iš jų numatytas privalomų ar neprivalomų politinių priemonių, kurios apima ir AGS mechanizmų tobulinimą, derinys.

Taip pat Komisija nuolatos inicijuoja bei atlieka įvairius tyrimus. Pvz., tyrimo dėl kolektyvinio žalos atlyginimo mechanizmų Europos Sąjungoje veiksmingumo ir rezultatyvumo vertinimo (Vertinimo tyrimas) eigoje buvo nustatyta, kad dauguma iš egzistuojančių kolektyvinio žalos atlyginimo mechanizmų turi ir veiksmingų, ir neveiksmingų elementų¹⁴⁰; tokių mechanizmų naudojimas – žemas: mažiausiai jais naudojasi Vokietijos vartotojai, vidutiniškai tik keturi žmonės iš dešimties milijonų, o daugiausiai - Portugalijos, kur byloje prieš telekomunikacijų bendrovę žala atlyginta apie 3 milijonams pernelyg didelį mokestį turėjusiems mokėti vartotojams; pasinaudojus kolektyvinio žalos atlyginimo mechanizmais, vartotojų gautos vidutinės išmokos - nuo 32 eurų Portugalijoje iki 332 eurų Ispanijoje¹⁴¹. Tuo tarpu Civic

¹³⁷ Prieiga galima: <http://www.oecd.org/dataoecd/43/50/38960101.pdf> (prisijungimo laikas: 2011-03-21).

¹³⁸ Žalioji knyga dėl kolektyvinio žalos atlyginimo vartotojams. Briuselis, 27.11.2008. KOM (2008) 794 galutinis. Prieiga galima: http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/greenpaper_en.pdf (prisijungimo laikas: 2011-03-20).

¹³⁹ Prieiga galima:

<http://europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?reference=IP/08/1169&format=HTML&aged=0&language=EN> (prisijungimo laikas: 2011-03-20).

¹⁴⁰ Tai buvo pastebėta ir 2011 m. vasario 4 d. Viešosiose konsultacijose. SEC (2011) 173 galutinis, Briuselis. Komisijos tarnybų darbinis dokumentas. Viena Europos kolektyvinių ieškinių koncepcija. Prieiga galima: http://ec.europa.eu/dgs/health_consumer/dgs_consultations/ca/docs/cr_consultation_paper_lt.pdf (prisijungimo laikas: 2011-03-21).

¹⁴¹ Prieiga galima: http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/collective_redress_en.htm (prisijungimo laikas: 2011-01-02).

Consulting tyrimo metu paaiškėjo, kad kolektyviniuose ieškiniuose vartotojams sudėtingiausia gauti žalos atlyginimą finansų sektoriuje¹⁴². Atliktų tyrimų pagrindu nustatyta, kad sektoriai, kuriuose vartotojų manymu, yra sunkiausia pasiekti žalos atlyginimo, jeigu iškelti masiniai ieškiniai, yra šie: finansinių paslaugų (39 proc.), telekomunikacijų (12 proc.), transporto (8 proc.), kelionių ir turizmo (7 proc.).¹⁴³

AGS procedūrų rezultatai

Išsprendžiamų bylų skaičius įvairiose sistemose skiriasi. Didžiausias jų procentas (artimas 100 proc.) pastebimas reklamos, energetikos, telekomunikacijų bei finansinių paslaugų sektoriuose. Tokį ženklų rezultatyvumą galima paaiškinti tuo, kad dalyvavimas šių pramonės šakų sistemose dažniausiai yra privalomas. Kalbant apie žemą rezultatyvumą, jį gali nulemti, pvz., draugiškų susitarimų sudarymas: dar pradinėje ginčo stadijoje šalims susitarus taikiai, AGS procedūrų, kuriose sprendimus priima trečioji šalis, išvengiama. Tokiu būdu jų populiarumas, mažėja.

Vartotojų naudai priimtų AGS sprendimų laikymasis priklauso ne nuo valstybės, bet nuo sistemos (jos pobūdžio).¹⁴⁴ Vertinant visas ES valstybių narių duomenis pateikusias sistemas (ES Studijos), vidutinis sutikimo/paklusnumo laipsnis – aukštas (99%).¹⁴⁵ Netgi tuomet, kai sprendimai yra neprivalomi, prekybininkai, vietoj to, kad juos ignoruotų, dažniausiai įvykdo: arba dėl to, kad mano tokius sprendimus esant teisingus, arba todėl, kad nori išvengti grėsmės reputacijai ir/ar nepatirti galimų teismo proceso išlaidų.

AGS aprėptis ir spragos

Daugelyje ES valstybių (pvz. Danijoje, Estijoje, Suomijoje, Prancūzijoje, Airijoje, Liuksemburge, Latvijoje, taip pat ir Lietuvoje) geografinė AGS aprėptis – nacionalinė (Europos Studijos, *Priedas Nr. 9*). Kai kuriose šalyse, tokiose kaip Vokietija, Italija, Portugalija ir Ispanija, ji decentralizuota: AGS struktūros veikia regioniniu arba vietiniu lygiu. Kitose, pvz., Šiaurės

¹⁴² Civic Consulting, Tyrimas, skirtas problemoms, su kuriomis susiduria vartotojai siekdami žalos atlyginimo dėl vartotojų teisių apsaugos teisės aktų pažeidimų, bei tokių problemų ekonominės pasekmės, 2008 m. Prieiga galima: http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/finalreport-problemstudypart1-final.pdf (prisijungimo laikas: 2011-03-20).

¹⁴³ Problemos tyrimas, P. 21. Žalioji knyga dėl kolektyvino žalos atlyginimo vartotojams. Briuselis, 27.11.2008. KOM (2008) 794 galutinis, P. 4 .

¹⁴⁴ Pvz. Suomijos Vartotojų skundų tarybos reikalavimų vykdymo rodiklis 80%, o Finansų Ombudsmeno - 99% (2008). Prieiga galima: http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/docs/MS_fiches_Finland.pdf (prisijungimo laikas: 2011-02-04).

¹⁴⁵ Neįpareigojančius rekomendacinio pobūdžio sprendimus priimančiose sistemose jis tenkinasi 90%, tuo tarpu esant privalomam sprendimui šis dažnis yra 100%.

šalyse, individualių ginčų sprendimų neteisminės procedūros grindžiamos dviejų pakopų sistema.¹⁴⁶

AGS sistemos gali būti padalintos į sistemas, kurios sprendžia kelių pramonės šakų ginčus (tarpsektorinės sistemos), ir sistemas, kurios veikia viename pramonės šakos sektoriuje (sektorinės sistemos). Daugelyje valstybių narių atstovaujamos abi rūšys. Taip pat gali būti sistemos, kurios atstovauja visus sektorius. (Europos Studijos, *Priedas Nr. 10*)

AGS procedūrų spragos pastebimos tiek geografiniame, tiek sektoriniame lygmenyje. Kai kuriose naujose ES valstybėse AGS struktūros dar nėra pakankamai išvystytos (bent jau ne visuose sektoriuose). Tačiau su problemomis, kurios yra susiję su geografinė AGS sistemų apimtimi, susiduriama ir senose valstybėse narėse, kur AGS procedūros ne visuomet ir ne vienodai yra prieinamos teritoriniu mastu. Kaip yra pastebima, AGS sistemos labiau paplitusios finansinių paslaugų, kelionių, turizmo ir telekomunikacijų sektoriuose. Tai gali būti nulemta šių sektorių paslaugų kainos, apimties bei paklausos (poreikio).

Taigi, nors spragos skirtingose ES valstybės narėse skiriasi, kaip parodė Tyrimai, pagrindiniai sektoriais, kuriuose vartotojams sudėtingiausia gauti žalos atlyginimą AGS keliu, yra šie: azartinių lošimų, akcijų spekuliacijų ir maisto paslaugų (produktų) rinkos. Tuo tarpu ginčus sprendžiant finansinių paslaugų, kelionių/turizmo ir telekomunikacijos sektoriuose, problemų dėl AGS stokos kyla rečiau. Bankininkystės ir investavimo, draudimo ir telekomunikacijų sektoriuose problemos dėl AGS trūkumo pastebimos taip pat ne dažnai. (*Priedas Nr. 11*)

Sunkumai, su kuriais susiduria vartotojai ir verslininkai, siekdami žalos atlyginimo AGS keliu

Vartotojų atžvilgiu, esminė kliūtis - sąmoningumo trūkumas. Ypatingai jis pastebimas didelėse valstybėse (pvz. Vokietijoje, Airijoje), kur AGS struktūros išsiskaidžiusios, informacijos sklaida menka ir nepakankama. Kitas trūkumas – verslininkus įpareigojančio sprendimo, kaip ir privalomo jų dalyvavimo AGS procese, nebuvimas; specializuotų AGS sistemų trūkumas; galiausiai, tarpvalstybinių ginčų atveju, ginčus nagrinėjančių specialistų kompetencijos stoka.

Iš verslininkų pozicijos, esminės kliūtys susijusios su AGS procedūrų konkrečiuose sektoriuose trūkumu; taip pat iniciatyvos teisės nesuteikimu: kaip nurodo verslininkų asociacijos,

¹⁴⁶ Suomijoje ir Švedijoje vartotojų patarėjai egzistuoja municipaliniu lygiu, tuo tarpu Norvegijoje – vartotojų centrai randami rajoniniu lygmeniu. Visų jų kompetencija apribota konsultacijomis ir tarpininkavimu. Nepaisant to, visos keturios valstybės turi ir specializuotą instituciją – dažniausiai vadinamą Vartotojų skundų taryba, kurios bendroji kompetencija – visų rūšių vartotojų ir verslininkų ginčų sprendimas (sprendimai, išskyrus Norvegiją, rekomendacinio pobūdžio). –Viitanen K. The Scandinavian Public Complain Board: the Aims, Present Situation and the Future. *Consumer Law Journal*, 1996. P. 118-126.

verslininkai neretu atveju negali pasinaudoti AGS struktūromis, kadangi AGS institucijoms pretenzijas gali pateikti tik vartotojai.

Be to dauguma AGS sistemų neturi savo internetinio puslapio, todėl susiduriama su skaidrumo ir aiškumo problemomis. Savaiame suprantama, kad vartotojai, prieš pasirinkdami vieną ar kitą pažeistų teisių gynimo būdą, nori žinoti, koks jį įgyvendinančių institucijų skaičius, t.y. iš ko galima rinktis, rūšys, panašumai ir skirtumai, privalumai bei trūkumai, vyraujančios tendencijos, instrukcijos, atsiliepimai bei kt. Tačiau, kaip jau buvo minėta, daugeliu atvejų tokia informacija vartotojams nepateikiama, arba pateikiama neišsami, o jos prieinamumas – pernelyg sudėtingas ir daug pastangų bei laiko pareikalaujantis procesas.

Reziūme: AGS sistemos, kaip ir naudojimas jomis, pasižymi ne tik didele įvairove, bet ir skirtingu paplitimu: sukurtos ir finansuojamos iš valstybės lėšų, privataus sektoriaus, arba abiejų kartu, jos gali būti skirtos vienam pramonės sektoriui, arba apimti juos kelis; dalyvavimas jose gali būti privalomas arba savanoriškas; priimami sprendimai įpareigojantys arba rekomendaciniai; naudojimas intensyvus arba menkas.

Esant tokiam dideliame struktūrų skirtingumui, jų sudedamųjų dalių galimam dviprasmiškumui, nevienodai praktikai, sąmoningumo stokai, išsamios ir prieinamos informacijos trūkumui bei kitoms esminės reikšmės turinčioms aplinkybėms, pasitikėjimas AGS institucijomis, jų taikomų procedūrų veiksmingumu – menkas, AGS populiarumas - mažas, jų vartojimo augimas – lėtas; investuojamos lėšos bei pastangos lūkesčių nepateisina.

3.3. Alternatyvus ginčų sprendimas sprendžiant vartotojų ginčus Lietuvos Respublikos sistemoje

AGS Lietuvoje – pakankamai naujas, daugeliui neįprastas reiškinys. Jo veikimas vartotojų teisių apsaugos srityje, kurios pradžia siejama su 1994 m. priimtu Vartotojų teisių gynimo įstatymu (kita įstatymo redakcija – 2001 m.; tais pačiais metais buvo įsteigta ir Nacionalinė vartotojų teisių apsaugos taryba, kuri po 2007 m. Vartotojų teisių gynimo įstatymo pakeitimo įstatymo¹⁴⁷ buvo pervadinta į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą, toliau - VVTAT), – ribotas. Nors vienos pirmųjų AGS iniciatyvų vartotojų teisių gynimo kontekste buvo pastebėtos dar 2003 m., kai Valstybinės vartotojų teisių apsaugos strategijoje buvo numatyta, kad „Ne visose valstybinės vartotojų teisių apsaugos srityse numatyta ikiteisminė ginčų dėl vartotojų

¹⁴⁷ Vartotojų teisių gynimo įstatymo pakeitimo įstatymas // Valstybės žinios. 2007, Nr. 12-488.

Prieiga galima: http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=291519&p_query=&p_tr2= (prisijungimo laikas: 2011-02-02).

teisių pažeidimo nagrinėjimo tvarka...¹⁴⁸, tačiau iki 2007 m. priimto Vartotojų teisių apsaugos įstatymo (toliau – Įstatymas)¹⁴⁹, AGS, kaip vartotojų ir verslininkų ginčų sprendimas, galėjo būti taikomas tik kai kuriose srityse.

2007 m. kovo 1 d. įsigaliojus Įstatymui, buvo suformuota neteisminio ginčų nagrinėjimo institucijų sistema ir vartotojų teisių gynimas alternatyviu teismui būdu tapo prieinamas visose vartojimo srityse. Vadovaujantis Įstatymo 22 straipsnio 1 dalimi, vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčus vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka nagrinėja šios institucijos:

1. Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba¹⁵⁰ – elektroninių ryšių, pašto ir pasiuntinių paslaugų srityse;
2. Lietuvos Respublikos draudimo priežiūros komisija¹⁵¹ – Draudimo įstatymo numatytais atvejais ir tvarka;
3. Valstybinė energetikos inspekcija prie Ūkio ministerijos¹⁵² – Energetikos įstatyme numatytose vartotojų teisių apsaugos srityse;
4. Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija¹⁵³ – Energetikos įstatyme numatytose vartotojų teisių apsaugos srityse;
5. kitos institucijos – įstatymų nustatytais atvejais;
6. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba¹⁵⁴ – skundus dėl ginčų, kurie nėra priskirti nagrinėti aukščiau išvardytų institucijų kompetencijai.

AGS institucijų, tame tarpe – jų taikomų procedūrų, skaičius, veikimo pagrindas, pobūdis, Lietuvoje, vertinant užsienio valstybių praktiką, gali pasirodyti menkas ir skurdus: vartotojų ginčai, neskaitant jų ir verslininkų tarpusavio derybų, yra sprendžiami tik sutaikiniu, taikiniu ir tarpininkavimo bruožų turinčiu būdu¹⁵⁵, o išvardintos institucijos yra valstybinės ir

¹⁴⁸ Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2003 m. lapkričio 11 d. nutarimas Nr. 1404 „Dėl Valstybinės vartotojų teisių apsaugos strategijos ir Lietuvos nacionalinės vartotojų švietimo programos patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 2003, Nr. 107–4807. Prieiga galima: http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=274313 (prisijungimo laikas: 2011-02-02).

¹⁴⁹ Lietuvos Respublikos Vartotojų teisių apsaugos įstatymas // Valstybės žinios. 1994. Nr. 94-1833. Prieiga galima: http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=362661 (prisijungimo laikas: 2011-02-04).

¹⁵⁰ Prieiga galima: <http://www.rrt.lt/lt/titulinis.html> (prisijungimo laikas: 2011-02-15).

¹⁵¹ Prieiga galima: <http://www.dpk.lt/> (prisijungimo laikas: 2011-02-15).

¹⁵² Prieiga galima: <http://www.vei.lt/> (prisijungimo laikas: 2011-02-15).

¹⁵³ Prieiga galima: <http://www.regula.lt/lt/> (prisijungimo laikas: 2011-02-15).

¹⁵⁴ Prieiga galima: <http://www.vvtat.lt/> (prisijungimo laikas: 2011-02-15).

¹⁵⁵ Teikiant prioritetą taikiam pažeistų teisių gynimui, vartotojai yra skatinami ginčą spręsti taikiu keliu tiek prieš kreipiantis į ginčus nagrinėjančią instituciją (Įstatymo Įstatymo 20 str. 1 p.), tiek ginčo nagrinėjimo (įskaitant pasirengimo etapą - Įstatymo 24 str. 2 d.) joje metu (Įstatymo 25 str. 7 d.). Taikinimas, jį suprantant siaurąja prasme,

finansuojamos tik iš valstybės biudžeto; ne gana to, jų sprendimai, išskyrus Ryšių reguliavimo tarnybą ir Valstybinę energetikos inspekciją prie Ūkio ministerijos, – rekomendacinio pobūdžio. Nors sprendimų nevykdantys verslininkai patalpinami „juodajame sąraše“¹⁵⁶, kaip rodo mūsų verslo atstovų mentalitetas, tai nepakankama priemonė veiksmingam sprendimų vykdymo tikslui pasiekti. Remiantis VVTAT 2010 m. I-IV ketvirčių asmens prašymų analizių ataskaitomis, tai, jog nevykdoma didžioji dalis nutarimų, kuriais vartotojo reikalavimai buvo pripažinti pagrįstais, rodo, jog tarnybai suteikti įgaliojimai, kai priimamas rekomendacinio pobūdžio nutarimas, nesuteikia galimybės užtikrinti, jog po vartotojams palankaus sprendimo, jų teisėti interesai bus apginti. Pvz., 2010 m. I ketvirtį iš 392 nagrinėtų ginčų ir 186 vartotojų reikalavimus tenkinusių ar tenkinusių iš dalies nutarimų, vykdomais buvo pripažinti tik 36 (19,4 proc.);¹⁵⁷ 2010 m. II ketvirtį iš 153 nutarimų (ginčų skaičius – 382), vykdomi buvo 58 (38 proc.);¹⁵⁸ 2010 m. III ketvirčio laikotarpiu nagrinėjamų ginčų sumažėjo (265), o nutarimų įvykdumas – nežymiai padidėjo, t.y. iš 84 (įskaitant ir 2 nutarimus, kurių vykdymo rezultatai dar nežinomi) 31 (39,3 proc.) buvo įvykdytas;¹⁵⁹ galiausiai, 2010 m. IV ketvirtį, iš 121 vartotojams palankių nutarimų (įskaitant ir 10 nutarimų, kurių vykdymo rezultatai dar nežinomi; ginčų skaičius - 336), buvo įvykdyti 48 (39,7 proc.), o neįvykdytais liko 63 (52,1 proc.).¹⁶⁰ (Priedas Nr. 12) Taigi, nepaisant nežymiai gerėjančių nutarimų vykdymo rodiklių, visumoje neįvykdytų nutarimų skaičius išlieka didelis. Taip pat, remiantis IV ataskaitos duomenimis, galime pastebėti, kad verslo subjektų polinkis spręsti ginčus taikiai - mažėja.

Kita vertus, mūsų valstybėje, priešingai nei nemažoje dalyje užsienio šalių, ginčo nagrinėjimas neteisminiu keliu vartotojams dažniausiai yra nemokamas. Tačiau kartais vartotojo išlaidos neišvengiamos: jeigu Tarnybos, Inspekcijos ar Valstybinės visuomenės sveikatos priežiūros tarnybos sprendimu ekspertizė ar laboratoriniai tyrimai nebūtini, o vartotojas pageidauja juos atlikti, pasitvirtinus, kad prekės ir (ar) su jomis susijusios paslaugos ar kitos

labiau būdingas pirminėje ginčo stadijoje; tuo tarpu ginčo nagrinėjimas ir sprendimo priėmimas pasižymi tarpininkavimo savybėmis.

¹⁵⁶ Pranešimai apie sprendimų ir taikių susitarimų neįvykdymą skelbiami viešai Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos interneto tinklalapyje - Įstatymo 28 str. 3 d. Prieiga galima: <http://www.vvtat.lt/> (prisijungimo laikas: 2011-02-27).

¹⁵⁷ Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos 2010 m. balandžio 15 d. direktoriaus įsakymu Nr. 3-176, patvirtinta 2010 metų I ketvirčio asmenų prašymų analizės ataskaita.

¹⁵⁸ Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos 2010 m. liepos 15 d. direktoriaus įsakymu Nr. 3-438, patvirtinta 2010 metų II ketvirčio asmenų prašymų analizės ataskaita.

¹⁵⁹ Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos 2010 m. spalio 18 d. direktoriaus įsakymu Nr. 3-603, patvirtinta 2010 metų III ketvirčio asmenų prašymų analizės ataskaita.

¹⁶⁰ Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos 2011 m. sausio 18 d. direktoriaus įsakymu Nr. 3-18, patvirtinta 2010 metų IV ketvirčio asmenų prašymų analizės ataskaita.

atlygintinos paslaugos yra tinkamos kokybės, už ekspertizę ar laboratorinius tyrimus apmoka vartotojas.¹⁶¹

Visgi, žemas AGS procedūrų naudojimo lygis, mažas jų metu priimtų sprendimų įvykdymo skaičius, nedidelis AGS institucijų pasirinkimas, parodo, kad vartotojų teisių gynimas alternatyviu teismui keliu nėra veiksmingas. Galima tik nuogausti, kad Lietuvoje AGS vartotojų ginčams spręsti taiko tik valstybinės institucijos, tuo tarpu kitose ES valstybėse narėse privačios iniciatyvos ne ką mažiau populiarios (pvz. Komercijos rūmai Milane (Italija) veikia kaip sutaikinimo institucija komercijos, turizmo, rankų darbo, statybos ir kilnojamo turto srityse). Ir nors iš valstybės biudžeto finansuojamos institucijos, vartotojų nuomone, labiau užtikrina nepriklausomumo ir skaidrumo principų veikimą (pvz. dažnai abejojama, ar verslininkų įsteigti ir jų finansuojami privatūs ombudsmenai yra visiškai nešališki savo ikūrėjams), tačiau jų pernelyg didelis centralizuotumas, biurokратиškumas, specializacijos stoka – žinių bei kvalifikacijos konkrečiuose pramonės sektoriuose trūkumą atspindintis reiškinys. Taigi, mūsų nuomone, pirmiausiai, vertėtų apsvarstyti viešo sektoriaus ir pramonės bendradarbiavimo pagrindu įsteigtų ginčų nagrinėjimo organų galimybę (kaip pavyzdį galima pateikti Suomijos finansų ombudsmeno biurą); arba pramonės įsteigtą, bet reguliavimo institucijų patvirtintą jų modelį (pvz. Telekomunikacijų ombudsmenas, Energetikos ombudsmenas Jungtinėse Karalystėse); ir/ar pramonės bei vartotojų organizacijų bendradarbiavimo rezultata (pvz., Vartotojų skundų tarybos fondas Nyderlanduose). Antra, derėtų išanalizuoti decentralizacijos teikiamą naudą (pvz. Italijos, Vengrijoje ir Ispanijoje veikiančios vietinės arbitražo institucijos), nes Lietuvoje visos AGS institucijos yra centralizuotos, t.y. veikia nacionaliniu lygiu. Trečia, kadangi Lietuvoje, priešingai nei pvz., Skandinavijos šalyse, dar nėra nusistovėjusių tradicijų gerbti rekomendacinio pobūdžio sprendimus, vertėtų pagalvoti apie privalomą sprendimą priimančių AGS struktūrų tikslingumą. Dar daugiau, siekiant paskatinti vartotojų pasitikėjimą AGS, problematiškiausiose vartojimo srityse įsteigti institucijas, kurių sprendimai verslininkams būtų privalomi, o vartotojams – neprivalomi (pvz., draudimo, bankinių paslaugų ar telekomo ombudsmeno modelis). Ketvirta, siekiant išryškinti AGS pranašumus, užtikrinti, kad vartotojų skundų nagrinėjimas AGS organuose būtų greitas ir arba visai nemokamas, arba vartotojams kainuotų nedaug.¹⁶² Todėl, nors šiuo metu galiojančio Komercinio arbitražo įstatymo 11 straipsnio 1 dalyje yra įtvirtinta,

¹⁶¹ Įstatymo 21 str. 5 d. 2 p.

¹⁶² Kai kuriose valstybėse, pvz. Švedijoje, Norvegijoje ar Ispanijoje, AGS procedūros nemokamos, o tokiose šalyse kaip Jungtinės Karalystės ar Vokietija – mokamos; kita vertus, yra šalių, kur mokestis (tame tarpe – jo dydis) priklauso nuo sprendimo: pvz. Belgijoje, vartotojas, paduodamas skundą Kelionių ginčų komisijai, privalo sumokėti 10 proc. ginčo sumos avansu (ši suma negali būti mažesnė kaip 100 eurų, bet ir ne didesnė kaip 625 eurų). Vartotojui laimėjus ginčą, sumokėti pinigai jam gražinami.

kad ginčai, kylantys ir vartojimo sutarčių, yra nearbitruotini¹⁶³, o svarstomame Komercinio arbitražo įstatymo pakeitimo įstatymo projekte siekiama, kad vartotojų ginčai, visgi, būtų arbitruotini, jeigu arbitražinis susitarimas buvo sudarytas po to, kai kilo ginčas (Įstatymo projekto 12 straipsnio 2 dalis)¹⁶⁴, tokius siūlymus esame linkę vertinti skeptiškai. Pati idėja - verta dėmesio, tačiau apie mechanizmą, kuris ją paverstų realybe (tokia pat gražia ir patrauklia vartotojams), tenka tik apgailėstauti, bet nutylima. Kadangi šiuo metu ginčų sprendimas Vilniaus komercinio arbitražo teisme yra pakankamai brangus (arbitravimo mokestis priklauso nuo ginčo sumos, todėl jeigu ginčo suma, pvz. 5000 Lt, arbitravimo mokestis sudaro 2175 Lt; jeigu ginčo suma viršija 100 000 Lt ir yra pvz., 120 000 Lt, arbitravimo mokestis lygus 8500 Lt)¹⁶⁵ ir, lyginant su vartotojų reikalavimų apimtimis, gan ilgas procesas (jeigu šalys nesusitaria kitaip, ginčo nagrinėjimas arbitražiniame teisme gali trukti iki 180 dienų nuo ieškininio pareiškimo perdavimo atsakovui dienos¹⁶⁶), ne gana to, ginčų sprendimo arbitražu tendencijos Lietuvoje – nepalankios¹⁶⁷, naudojimasis jo paslaugomis – žemas (pvz. remiantis statistika, 2003 m. – 5 bylos, 2004 m. – 14, 2005 m. – 23, 2006 m. – 20; didžioji dauguma bylų - tarptautinės)¹⁶⁸, akivaizdu, kad vien įstatyminio lygmens „vartotojų teises ginančių AGS būdų rato praplėtimas“, vargu ar būtų tas kelias, link kurio ir kuriuo turėtų judėti valstybė, siekdama pateisinti savo piliečių teisėtus lūkesčius. Tokiu pat principu turėtų būti vystomas ir mediacijos įstatymo projektas¹⁶⁹ (tiesa, jis nėra specializuotas vartotojų ginčų sprendimui, bet sėkmingai galėtų būti jiems taikomas): prieš teisės akto priėmimą, jo paskelbimą ir įsigaliojimą, reikia būti ne tik apsvarsčius, bet ir sukūrus jam įgyvendinti (tame tarpe – šiam procesui kontroliuoti) būtiną vykdomąjį mechanizmą.

¹⁶³ Lietuvos Respublikos komercinio arbitražo įstatymas // Valstybės žinios. 1996, Nr. 39-961.

Prieiga galima: http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=325446 (prisijungimo laikas: 2011-03-29).

¹⁶⁴ Lietuvos Respublikos komercinio arbitražo įstatymo pakeitimo įstatymo projektas // Valstybės žinios. 2010, Nr. 39-961; 2001, Nr. 28-894; 2008, Nr. 87-3463.

Prieiga galima: http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=370835&p_query=&p_tr2= (prisijungimo laikas: 2011-03-29).

¹⁶⁵ Vilniaus komercinio arbitražo teismo arbitražo mokesčio tarifai ir jų mokėjimo tvarka: Prieiga galima: <http://www.arbitrazas.lt/index.php?handler=lt.ar.tarifai> (prisijungimo laikas: 2011-03-29).

¹⁶⁶ Lietuvos teisininkų draugijos valdybos 1996 m. spalio 7 d. nutarimu patvirtinto Vilniaus tarptautinio komercinio arbitražo procedūrų reglamento 5 str.

Prieiga galima: <http://www.arbitrazas.lt/index.php?handler=lt.vtka> (prisijungimo laikas: 2011-03-29).

¹⁶⁷ Renkantis ginčų sprendimo būdą alternatyvos teismui beveik nesvarstomos; svarbu išspręsti ginčą greitai, tačiau vistiek kreipiamasi į teismą; šalyje dar gajus „instancinis mentalitetas“; dar nėra poreikio būti ginčo sprendimo proceso šeimininkais; alternatyviems ginčų sprendimo būdams trūksta žinomumo net teisininkų tarpe bei kt. – Advokatų kontoros „Norcou & Partners“ ir Vilniaus komercinio arbitražo teismo apklausa, 2007 m.

Prieiga galima: http://www.arbitrazas.lt/arbitrazo%20gincu%20tendencijos_2007.pdf (prisijungimo laikas: 2011-03-29).

¹⁶⁸ Prieiga galima: http://www.arbitrazas.lt/VKAT_statistika_iki_2007.pdf (prisijungimo laikas: 2011-02-27).

¹⁶⁹ Mediacijos privačiuose ginčiuose įstatymo projektas, 2008.

Prieiga galima: http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=312610&p_query=&p_tr2= (prisijungimo laikas: 2011-02-27).

Taip pat norėtume atkreipti dėmesį į elektroninėje erdvėje sudaromų sandorių gausėjimą ir IGS paklausos augimą. Internetinėje erdvėje kylantys ginčai dažniausiai yra nedidelės vertės, dėl to tradicinis jų sprendimas vartotojams nepriimtinas. Informacinių technologijų¹⁷⁰ dėka AGS pritaikius elektroninei komercijai, būtų eliminuota nemaža dalis neigiamą įtaką e-verslo plėtrai darančių veiksnių. Žvelgiant iš Lietuvos perspektyvų, nepaisant elektroninės prašymo formos¹⁷¹, kuri gali būti pateikta VVTAT, jeigu pardavėjas, paslaugų teikėjas nevykdo vartotojų reikalavimų (arba jiems neatsako), patys ginčai nagrinėjami tradicine tvarka. Todėl pirmas žingsnis, skatinantis IGS plėtrą Lietuvoje, galėtų būti elektroninės sprendimo formos sukūrimas (ne tik prašymo pateikimas, bet ir pats ginčo sprendimas turi būti patogus¹⁷²). Tam tikrų AGS elementų pritaikymas tradicinėms valstybės institucijose taikomoms ginčų sprendimo procedūroms, galėtų būti antru žingsniu (pvz., jeigu ginčas kilo iš internete sudaryto sandorio, jo nagrinėjimas vyktų elektroninėje erdvėje). Kalbant apie teisinę bazę, specialios sąlygos, sudarančios sąlygas internetinėms ginčų sprendimo paslaugoms, įtvirtintos Informacinės visuomenės paslaugų įstatymo 17 straipsnio 1 dalyje: „Paslaugų teikėjai ir paslaugų gavėjai turi teisę bendru sutarimu spręsti savo ginčus, susijusius su informacinės visuomenės paslaugų teikimu, ne teismo tvarka, įskaitant ir ginčų sprendimą naudojant elektronines priemones.“ Ir nors Lietuvos teisės aktai neužkerta kelio alternatyviems iš e-verslo kylančių ginčų sprendimo mechanizms kurtis, keletą įstatymų bei juos lydinių teisės aktų spragų, visgi, derėtų koreguoti (pvz., Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 22 straipsnio nuostatas¹⁷³; baigtinį ginčus (tame tarpe – kylančius iš elektroninės komercijos) nagrinėjančių institucijų sąrašą nustatančias Daiktų pardavimo ir paslaugų teikimo, kai sutartys sudaromos naudojant ryšio priemones, taisyklių, sąlygas).

¹⁷⁰ Informacinių technologijos dažniausiai klasifikuojamos į elektroninėje erdvėje veikiančias visiškai automatizuotas ginčų sprendimo schemas (pvz. Cybersettle. Prieiga galima: <http://www.cybersettle.com> (prisijungimo laikas: 2011-02-27)); toje pačioje aplinkoje neutralios trečiosios šalies ir specialios programinės įrangos pagalba vykdomą tarpininkavimą (pvz. International Centre for Dispute Resolution. Prieiga galima: <http://www.adr.org> (prisijungimo laikas: 2011-02-27)); ir tarpininkų ar pačių e-verslo bendrovių įsteigtas svetaines, t.y. internete naudojamą tradicinį tarpininkavimą (pvz., SquareTrade. Prieiga galima: <http://www.squaretrade.com> (prisijungimo laikas: 2011-02-28)) – Goodman J. W. The Pros and Cons of Online Dispute Resolution: an Assessment of Cyber - Mediation Websites. Duke Law and Technology Review, 2003. Internetu taip pat gali būti teikiamos ir kitos paslaugos (pvz. įvertinimas, rekomendacija, diskusijų nutraukimas, vidinis skundų valdymas, pagalba ginčų sprendimo metu bei kt.), kurios nors ir nėra prilyginamos tiesioginiam ginčų sprendimui, tačiau prie jo priėmimo – prisideda. - Kaufman H. G., Schultz. Online Dispute Resolution: Challenges for Contemporary Justice. Kluwer Law International, 2004. P. 43–45.

¹⁷¹ Prieiga galima: <http://www.vvtat.lt/index.php?4061884442> (prisijungimo laikas: 2011-02-28). Atsižvelgiant į tai, kad elektroninio prašymo forma privalo būti pasirašyta kvalifikuotu skaitmeniniu sertifikatu patvirtintu elektroniniu parašu, arba išspausdinta ir pasirašyta, naudojimasis ja dar labiau apsunkinamas .

¹⁷² Kaufman H. G., Schultz. Online Dispute Resolution: Challenges for Contemporary Justice. Kluwer Law International, 2004. P. 43–45.

¹⁷³ Šiame straipsnyje yra įtvirtintas konkretus vartotojų ginčus (įskaitant, kylančius iš e-verslo) neteisminiu keliu galinčių nagrinėti institucijų sąrašas; kitos institucijos, kaip nurodoma, tai gali daryti tik jeigu jos yra išvardintos įstatyme; taigi, šia nuostata užkertamas kelias kitų AGS struktūrų (tame tarpe – internetinių sistemų) kūrimuisi.

Taigi, ginčų sprendimas internete – procesas, leidžiantis atlikti ne tik tarpininkavimo vaidmenį, bet galintis būti ir tam tikru internetui pritaikytu arbitražiniu mechanizmu.¹⁷⁴ IGS pasižymi tiek pranašumais¹⁷⁵, tiek kliūtimis¹⁷⁶, tačiau vertinant jį visumoje, akivaizdu, kad jo teikiama nauda nusveria bet kokius trūkumus.

Analizuojant vartotojų teisių gynimą finansinių paslaugų sektoriuje, pirmiausiai norėtume atkreipti dėmesį į šioje srityje esančių vartotojų apsaugos teisės aktų netolygumą. Pvz., Draudimo priežiūros institucija vykdo vartotojų teisių apsaugą pagal įgaliojimus, kurie nustatyti Draudimo įstatyme. Tuo tarpu teisės aktai, kurie reguliuoja vertybinių popierių, kapitalo rinkų veikimą, nors ir numato aukštą investuotojų apsaugos lygį, tačiau priežiūros institucijai teisės spręsti vartotojų ginčus nesuteikia. Vertinant bankų sektorių reglamentuojančius teisės aktus, matyti, kad juose apibrėžta Centrinio banko kompetencija – ribota, t.y. įgaliojimai spręsti vartotojų ginčus Centriniam bankui nepriskirti, dėl to tenka VVTAT. Atsižvelgiant į tai, VVTAT reikėtų suteikti įgaliojimus priimti privalomus finansų įstaigoms sprendimus, kurių vykdymas būtų užtikrinamas skiriant baudas. Pirmame etape VVTAT turėtų perimti atsakomybę už vartotojų apsaugą visose finansinių paslaugų srityse, išskyrus draudimą. Tačiau Draudimo priežiūros komisijai (toliau – DPK) taip pat turėtų būti suteikti teisiniai įgaliojimai priimti privalomus sprendimus dėl vartotojų teisių apsaugos draudimo rinkoje. Kitame etape VVTAT turėtų išplėsti savo įgaliojimus, kurie apimtų vartotojų teisių apsaugos kontrolę visose finansų sektoriaus srityse, įskaitant draudimo sektorių. Siekiant pagerinti tiek finansinių paslaugų vartotojų teisių apsaugos institucinę sąrangą, tiek paklausimų, skundų ir ginčų nagrinėjimo tvarką, taip pat reikėtų apsvarstyti kitas priemones: pvz., pagalvoti apie visas finansų sektoriaus priežiūros institucijas koordinuojančios įstaigos įkūrimą, teisės aktų ir VVTAT atskaitingumo pakeitimą, išorės ekspertų teikiamų paslaugų pirkimą, įpareigojimo visas finansų įstaigas turėti po atstovą (ar skyrių), atsakingą už klientų skundų priėmimą ir nagrinėjimą bei kt. Be to, VVTAT galėtų tapti pagrindine institucija, kurioje būtų gaunami visi finansinių paslaugų vartotojų prašymai, skundai ir sprendžiami ginčai. Ir vis tik, kadangi vartotojų skundų ir ginčų skaičius, galima numatyti, kad tik didės, VVTAT gali tekti per didelė našta sprendžiant vartotojų ginčus.

¹⁷⁴ Rotomskis I., Štītis D. Ginčų su vartotojais sprendimas elektroninėje komercijoje // Informacijos mokslai: mokslo darbai. 2009, T. 50. P. 234.

¹⁷⁵ Laiko bei lėšų sutaupymas, patogumas, anonimiškumas, jurisdikcijos problemų išvengimas bei kt.

¹⁷⁶ Apribota ginčų sritis, nepriimtina bendravimo aplinka, rizika dėl šalių pateiktos informacijos konfidencialumo, abejotinas kokybiško teisingumo prieinamumas ir t.t.

Dėl to vertėtų apsvarstyti galimybę įsteigti nepriklausomą įstatymo nustatytą finansų kontrolierių įstaigą.¹⁷⁷

Galiausiai, mūsų nuomone, svarbiausias ne tik Lietuvos, bet ir kaimyninių valstybių probleminis klausimas – informacijos stoka, jos prieinamumo trūkumas. Dažnai vartotojai ne tik nėra susipažinę su AGS, jie apskritai nežino savo teisių. Visgi, vienareikšmiškai teigti, kad nieko nėra daroma – negalima. Pvz., Vyriausybė priėmė nutarimą „Dėl Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2008–2012 metų programos įgyvendinimo priemonių patvirtinimo“, kuriame numatė, kad viena iš prioritetinių sričių – tinkamo visuomenės teisinio švietimo užtikrinimas: „viena iš užduočių bendradarbiaujant su valstybės, savivaldybių institucijomis, visuomene ir socialiniais partneriais, vykdyti vartotojų ir verslininkų švietimą ir teisės pažeidimų prevenciją“¹⁷⁸; taip pat buvo numatyta atlikti nustatytos vartotojų ir verslininkų ginčų sprendimo ne teismo keliu tvarkos efektyvumo analizę bei kt. Šiuo klausimu dirba ir kitos struktūros: pvz., VVTAT, vartotojų organizacijos, tačiau dėl per didelio darbo krūvio, funkcijų nepaskirstymo¹⁷⁹, dėl ribotų finansinių išteklių (ypatingai vartotojų asociacijų ir nevalstybinių organizacijų atveju), jų veikla neretai yra menka ir neveiksminga. Todėl, mūsų nuomone, laikantis kontrolės ir atskaitomybės principų, daugiau dėmesio bei investicijų reikėtų skirti privačiam sektoriui, kuris, turėdamas pakankamai laiko bei išteklių, galėtų intensyviau siekti visapusiško vartotojų interesų patenkinimo. O taip pat, švietimą reikėtų orientuoti į tikslines gyventojų grupes: visi visuomenės nariai, atsižvelgiant į jų amžių bei gyvenimo sąlygas, privalo turėti tinkamą prieigą prie informacijos.

Atsižvelgiant į 2011-2014 metų strategijos projekte numatytus prioritetus, valstybė, siekdama užtikrinti aukštą vartotojų teisių apsaugos lygį, taip pat yra numačiusi didinti vartotojų teisių gynimo ne teisme tvarka sistemos efektyvumą: atlikti ginčų nagrinėjimo ne teisme tvarka Lietuvoje tyrimą ir pateikti pasiūlymus dėl visos ginčų sprendimo ne teisme sistemos, teikti

¹⁷⁷ Vartotojų teisių apsaugos ir finansinio raštingumo diagnostinė apžvalga, P. 2-4, 13-16, 23-27. I dalis – Pagrindinės išvados ir rekomendacijos. 2009 m. lapkričio mėn. Tarptautinis rekonstrukcijos ir plėtros bankas (Pasaulio bankas), Privataus ir finansų sektoriaus plėtros departamentas, Europos ir Centrinės Azijos regionas, Vašingtonas.

Prieiga galima: <http://www.vvtat.lt/index.php?811957843> (prisijungimo laikas: 2011-03-29).

¹⁷⁸ Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2009 m. vasario 25 d. nutarimas Nr. 189 „Dėl Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2008–2012 metų programos įgyvendinimo priemonių patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 2009, Nr. 33-1268.

Prieiga galima: http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=378998&p_query=&p_tr2= (prisijungimo laikas: 2011-03-29).

¹⁷⁹ Pvz. pagal Įstatymo 12 str. 1 d. 5 p., Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos viena iš funkcijų – vartotojų švietimas, t.y. ji „organizuoja vartotojų švietimą, koordinuoja kitų valstybės ir savivaldybių institucijų, vartotojų asociacijų veiklą organizuojant vartotojų švietimą, pardavėjams ir paslaugų teikėjams teikia informaciją apie vartotojų teises“; greta to, ji turi aibę kitų užduočių, todėl natūralu, kad tos pačios tarnybos pajėgumas veikti – ribotas.

metodinę pagalbą asocijuotoms verslo struktūroms, skatinant alternatyvaus ginčo nagrinėjimo mechanizmų kūrimąsi; sukurti vartotojų teisių apsaugos stebėsenos sistemą: sukurti reguliavimo spragų identifikavimo ar perteklinio reglamentavimo nustatymo mechanizmą, vieningą informacinę sistemą, vykdyti vartotojų nuomonių apklausas bei kt. Siekdama padidinti vartotojų pasitikėjimą konkurencine rinka bei vartotojų ir verslininkų pasitikėjimą vartotojų teisių apsaugos sistema, valstybė išipareigoja stiprinti vartotojų ir verslo asociacijų vaidmenį bei jų kompetencijas (pvz. tobulinti finansinės paramos vartotojų asociacijoms teikimo tvarką, vykdyti valstybės institucijų ir verslo asociacijų profesinį dialogą), skatinti ūkio subjektų savireguliaciją: bendradarbiaujant su verslo asociacijomis, teikti metodinę pagalbą diegiant geros verslo praktikos kodeksus, skelbti informaciją apie ūkio subjektus, įdiegusius šiuos kodeksus ir t.t. Siekdama gerinti informacijos prieinamumą, valstybė yra pasirengusi plėtoti vartotojų švietimą bei verslininkų konsultavimą: pvz. rengti vartotojų ir verslo subjektų švietimo priemones dėl prekių ir paslaugų nereguliuojamose („pilkosė“) srityse, integruoti ekonominio ir finansinio švietimo klausimus į bendrojo lavinimo mokyklų bendrąsias programas ir mokomuosius dalykus, vykdyti vartotojų informavimo ir konsultavimo priemones finansinių paslaugų srityje ir pan.¹⁸⁰

Kaip matyti, valstybė artimiausiuose savo planuose yra numačiusi daug ir įvairių uždavinių, kurių įgyvendinimas, tiesiogiai ar netiesiogiai, tačiau AGS plėtrą Lietuvoje įtakotų, dalį problemų, kurios susiję su neteisminiu ginčų sprendimu – išspręstų. Todėl belieka laukti ir tikėtis, kad bent menka dalis iš išvardintų priemonių bus įgyvendintos, o tikslai – pasiekti.

Vartotojų tyrimai

2010 m. gruodžio mėnesį Visuomenės nuomonės ir rinkos tyrimų centras *Vilmorus* atlikto vartotojų tyrimus¹⁸¹. Atsižvelgdami į jų rezultatus, norėtume pateikti keletą šiam darbui aktualių išvadų: pirma, tyrimų metu paaiškėjo, kad vartotojų teisės buvo pažeistos 22 proc. Lietuvos gyventojų (2008 m. – 23 proc.)¹⁸²; antra, kaip ir 2008 m., labiausiai prieinami informacijos apie vartotojų teises šaltiniai yra respublikinė televizija, respublikinis radijas, respublikinė spauda, internetas¹⁸³. Tuo tarpu vartotojų švietimui skirtuose renginiuose per pastaruosius 12 mėnesių dalyvavo tik 4 proc. Lietuvos gyventojų; trečia, 65 proc. respondentų

¹⁸⁰ Valstybinės vartotojų teisių apsaugos 2011-2014 metų strategijos įgyvendinimo priemonių plano projektas. Prieiga galima: http://www.lrs.lt/pls/proj/dokpaieska.showdoc_l?p_id=76583&p_fix=y&p_gov=n (prisijungimo laikas: 2011-03-31).

¹⁸¹ Tyrimų metu buvo atlikta reprezentatyvi Lietuvos gyventojų apklausa apie vartotojų teises: vartotojų teisių pažeidimus, informuotumą vartotojų teisių apsaugos klausimais, elgseną, susidūrus su vartotojų teisių pažeidimais. Dalis tyrimo rezultatų buvo lyginama su 2008 m. rezultatais.

¹⁸² Lyginant su 2008 m., nekokybiškų prekių įsigijimo skaičius sumažėjo (nuo 43 proc. iki 37 proc.), tuo tarpu nekokybiškai suteiktų paslaugų - padaugėjo (nuo 22 proc. iki 24 proc.).

¹⁸³ Internetas ypatingai populiarus tarp jaunimo: 2008 m. vartojimo dažnumu jis dar tik vijosi respublikinę televiziją, o šiuo metu jau yra ją pralenkęs.

teigė, kad žinotų, kur kreiptis dėl nekokybiškos prekės (64 proc. kreiptųsi į VVTAT)¹⁸⁴, tačiau per pastaruosius 12 mėnesių dėl vartotojų teisių pažeidimų į pardavėją kreipėsi tik apie 7 proc. respondentų, o į vartotojų teises ginančias įstaigas ar organizacijas – 6 proc.; ketvirta, į atvirą klausimą, kokiomis prekėmis ir paslaugomis respondentai yra labiausiai patenkinti, gyventojai dažniau minėjo tai, ką perka dažniausiai, t.y. maisto prekes. Tačiau dėl maisto prekių buvo ir daugiausiai nepatenkintų; penkta, apie VVTAT yra girdėję 77 proc. apklaustųjų, tačiau jos paslaugomis naudojosi tik 8 proc. gyventojų; tuo tarpu tarnybos veiklą palankiai įvertino apie 27 proc. respondentų; šešta, vartotojų teisės dažniau pažeidinėjamos didžiuosiuose Lietuvos miestuose. Žinojimas, kur kreiptis, kai pažeidžiamos vartotojų teisės, taip pat labiau būdingas didmiesčių gyventojams.

Apibendrinami tyrimų metu padarytas išvadas, norėtume patekti keletą pastebėjimų:

- Kadangi dažniau nei kas penktas Lietuvos gyventojas susiduria su vartotojų teisių pažeidimu, akivaizdu, kad veiksminga vartotojų teisių apsauga, tam tarpe – jos gynimas, viena problematiškiausių valstybės sričių. Ir nors dauguma vartotojų teigia, kad žino kaip reikia ginti savo pažeistas teises, tyrimai parodė, kad praktikoje - tai retas reiškinys. Tas pats pasakytina apie VVTAT – apie ją žino didžioji dauguma apklaustųjų, ja pasitiki – taip pat nemaža dalis respondentų, tačiau tarnybos paslaugomis naudojamosi vangiai. Todėl galima teigti, kad apklausos metu vartotojai daugiau linkę atskleisti siekiamybę, nei realią situaciją, ir rezultatai yra daugiau hipotetinio pobūdžio, nei atspindintys tikruosius faktus.
- Kalbant apie geografinį pasiskirstymą, dažnesnis vartotojų teisių pažeidimas miestuose gali būti siejamas tiek su didesniu prekių ir paslaugų vartojimu miestuose, tiek su didesniu reklamu prekių ir paslaugų kokybei. Todėl būti aktyvesniems ir labiau ginti savo pažeistas teises reikėtų skatinti rajonų centrų ir kaimo vietovių vartotojus.
- Vertinant informacijos sklaidos priemonių efektyvumą, akivaizdu, kad didžiausias prioritetas turėtų būti teikiamas internetui, po jo - televizijai, radijui ir spaudai.
- Kadangi didžioji dauguma ginčų kyla srityse, su kuriomis gyventojai dažniausiai susiduria, svarstant sektorinio AGS galimybę, pirmiausiai reikėtų pagalvoti apie veiksmingą AGS sistemą maisto rinkoje.

Reziومه: Lietuvoje, priešingai nei kaimyninėse valstybėse, AGS procedūrų, jas įgyvendinančių mechanizmų pasirinkimas – ribotas. Neskaitant derybų, kurios, kaip taisyklė,

¹⁸⁴ Prieš du metus žinančių, kur kreiptis tokiu atveju, buvo mažiau (50 proc.).

egzistuoja beveik visose sistemose, Lietuvoje vyraujantis AGS – nevienalytis: pirmame ginčų sprendimo etape dominuoja taikinimas, vėliau - tarpininkavimas, sutaukinimo institutas pastebimas viso proceso eigoje. Institucijos, kurios sprendžia ginčus, kylančius iš vartojimo sutarčių, neteisminiu keliu, yra centralizuotos, finansuojamos iš valstybės biudžeto, jų sprendimai, išskyrus kelias išimtis, neprivalomi, t.y. rekomendacinio pobūdžio. Internetinis ginčų sprendimas, neskaitant elektroninės paraiškos galimybės, yra nerealizuotas, vartotojų švietimas – nepakankamas, informacija – pernelyg sunkiai prieinama.

Stebint dabartinę situaciją, belieka apgailestauti, kad privačios iniciatyvos slopinamos, bendradarbiavimas tarp viešo ir privataus sektoriaus ignoruojamas, konkrečios, daugiau dėmesio, laiko ir lėšų reikalaujančiose pramonės srityse neakcentuojamos, kaimyninių valstybių „geroji“ patirtis nepanaudojama (arba nepilnai panaudojama), elektroninio verslo aktualumas ir ginčų, kylančio iš jo, intensyvumas nepastebimas, galiausiai, vartotojų švietimas, esminės reikšmės jų teisių gynimui turintis veiksnys, vangus ir nestruktūrizuotas.

Iš to seka, kad vartotojų teisės Lietuvoje egzistuoja, tačiau jų gynimas ir apsauga – daugiau teorinio, nei praktinio lygmens.

IŠVADOS

Tiriamąo darbo tikslas pasiektas, uždaviniai išspręsti, iškelta hipotezė, kad Lietuvoje esančių AGS procedūrų įvairovė yra menka, jas įgyvendinančių struktūrų organizuotumas – žemas, vartotojams prieinamos informacijos apie neteisminį ginčų nagrinėjimą, jo teikiamą naudą, trūksta, pasitvirtino.

1. AGS sampratos problematika, kuri klaidina ne tik vartotojus, bet ir mokslininkus, yra susijusi su šio reiškinio naujumu, jo analizės ir išsamių tyrimų trūkumu, taip pat terminologijos daugiareikšmiškumu bei apibrėžimo apimties netolygumu.

2. AGS, lyginant jį su teisiniu bylinėjimusi, turi tiek privalumų, tiek trūkumų. Tačiau vartotojų pažeistų teisių gynimo atveju, atsižvelgiant į pateikiamų skundų vertę, finansinius išteklius, turimas žinias bei laiko sąnaudas, lankstūs, pigūs, konfidencialumo ir minimalios emocinės įtampos sąlygas tenkinantys, ginčams su užsienio elementu spręsti pritaikyti AGS būdai – vartotojams, dėl jų prieinamumo ir paprastumo, labiau priimtini, nei formalizuotumu bei ilgai trunkančiais terminais pasižymintys teisiniai procesai.

3. AGS procedūros pasižymi didele įvairove. Esminis jų skirtumas – procese dalyvaujančios trečiosios šalies buvimo (nebuvimo) faktas; jos funkcijų, vaidmens netolygumas – nuo pasyvaus pagalbininko, iki aktyvaus ginčo sprendimo priėmėjo; taip pat - įgyvendinančių struktūrų daugialypiškumas: steigėjų, finansavimo, kontrolės ir valdymo skirtingas koncentruotumas.

4. Pagrindinės AGS formos – derybos, tarpininkavimas, kurio negalima tapatinti su taikinimu ir sutaikinimu, arbitražas ir ombudsmenas – praktikoje dažnai persipina viena su kita, ir egzistuoja ne grynoje teorijoje deklaruotos struktūros rėmuose, bet kaip tarpinis, kai kurių autorių įvardijamas – hibridiniu, AGS institutas.

5. Konkrečių AGS procedūrų populiarumas, jų veiksmingumas, daugiausiai priklauso nuo pramonės sektoriaus, kuriame jos veikia, pobūdžio; taip pat finansavimo ir sprendimo galios. Vartotojai, kaip rodo praktika, visuomet labiau linkę pasitikėti iš valstybės biudžeto finansuojamomis, jos kontroliuojamomis ir privalomą (ypatingai – jeigu tai galioja tik verslininkų atžvilgiu) sprendimą priimančiomis sistemomis. Kita vertus, vartotojams svarbus ne pats sprendimo privalomumo faktas, bet jo įvykdymo tikimybė. Taigi, kokios procedūros vartotojų teisėje labiausiai tinkamos ir priimtinos, vargu ar įmanoma atsakyti: daug kas priklauso ne nuo instituto, bet nuo žmonių (ypatingai – verslininkų, valdžios atstovų) mentaliteto, kultūros bei tradicijų.

6. Vartotojų teisės, jų apsauga – viena iš prioritetinių ES sričių. Siekdama veiksmingo vartotojų teisių gynimo, Komisija yra priėmusi daugybę teisės aktų, atlikusi gausybę tyrimų, analizių, pateikusi ne vieną rekomendaciją ir veiksmų planą. Deja, bet ne maža dalis Komisijos dokumentų – pernelyg dviprasmiški, jų sąlygos – abstrakčios, taikymo sritis – apibrėžta per plačiai; inicijuojami projektai, nesant veiksmingos kontrolės, pasibaigus jų finansavimui – žlunga; likusios gyvuoti struktūros – veikia be progreso (pasyviai). Tokios ir panašios problemos, kurios ES pastangas daro bevaisiais, rodo, kad kol nebus skiriama daugiau dėmesio aiškumui, paprastumui, tikslingumui ir atskaitingumui, taip pat kaip ir prieigos prie informacijos pakankamumui, geri norai ir gražios idėjos - liks vien teorinio lygmens siekiamybe, tačiau ne realybe.

7. ES valstybių narių praktika – skirtinga. AGS paplitimas, populiarumas – netolygus. Vienose jų, ypač naujose, vyrauja privataus sektoriaus iniciatyvos, kitose – valstybės valdomos, jos kontroliuojamos ir finansuojamos sistemos; vienos pasižymi decentralizuotumu, kitos – centrinės valdžios kuruojamu modeliu; kai kuriose priimamų sprendimų pobūdis – privalomas, kitur – rekomendacinio pobūdžio. Priklausomai nuo AGS sistemų įvairumo, jų tarpusavio santykio, įgyvendinančių mechanizmų pajėgumo, nuo valdžios struktūrų pastangų ir suinteresuotumo, vartotojų teisių gynimo efektyvumas – svyruoja. Atlikti tyrimai rodo, kad esminės problemos, su kuriomis susiduriama – vartotojų sąmoningumo ir jiems lengvai prieinamos informacijos trūkumas; verslininkų iniciatyvos teisės, dalyvavimo procedūrose ir jų metu priimamų sprendimų privalomumo, kaip ir sektorinio paskirstomumo kriterijaus stoka. Iš to seka, kad pastangos bei lėšos, skirtos vartotojų apsaugai, jų teisių gynimui, nėra tinkamai paskirstomos ir panaudojamos, rezultatai – lūkesčiams bei investicijoms neadekvatūs.

8. Lietuvoje, skirtingai nei kaimyninėse valstybėse, AGS būdų pasiūla – ribota, paklausa – nesuformuota. Juos įgyvendinančių mechanizmų pobūdis, jų įgaliojimų apimtys bei veiklos pagrindas – primityvūs ir neveiksmingi, autoritetas – menkas, patikimumas – mažas. Spragos pastebimos tiek teisiniame reglamentavime, tiek deklaruojamų nuostatų taikyme. Pastebimas geros praktikos trūkumas, naujų idėjų ignoravimas, pridėtinę vertę galinčių kurti iniciatyvų slopinimas, neigiamai veikia ne tik AGS naudojimo intensyvumą, bet ir jo, kaip instituto, plėtrą. Taigi, Lietuva, turėdama ES paramą, galėdama naudotis užsienio valstybių praktika, netinkamai ir nepilnai disponuoja valdomais resursais, jos įgyvendinamos priemonės, prioritetai ir veiklos kryptys – netikslingi ir neproporcingi poreikiams, dėl to vartotojų teisių gynimas alternatyviu teismui keliu - nepatrauklus ir patiems vartotojams – nepriimtinas.

REKOMENDACIJOS

1. Pasinaudojant užsienio valstybių praktika, reikėtų plėsti taikomų AGS būdų apimtį, t.y. naudoti ne tik derybų, (su)taikinimo, ir/ar arbitražo požymių turintį tarpininkavimą, bet ir pvz., ombudsmeno ar gryno arbitražo institutus.
2. Atlikus skirtingų finansų sektoriaus ombudsmeno modelių tyrimą, įsteigti ombudsmeno tarnybą, kuri perimtų skundų nagrinėjimo procedūras ir su tuo susijusią veiklą finansų sektoriuje.
3. Atsižvelgiant į konkrečių sektorių specifiką, jų problematiką, sukurti tokias AGS procedūrų sistemas (tame tarpe – jų sudėtinių elementų tarpusavio santykį), kurios labiausiai tenkintų jų dalyvių poreikius bei interesus.
4. Išanalizavus vyraujančias tendencijas, jų pokyčius bei pažangą lemiančius veiksnius, skatinti naujas idėjas: pvz. vartotojų teisių gynimui pritaikytų centralizuotų ir decentralizuotų arbitražo sistemų sukūrimą; ginčams, kylantiems iš azartinių lošimų, specializuotos tarybos įsteigimą; problematiškiausiuose pramonės srityse padidinti AGS institucijų sektorinį paskirstomumą bei kt.)
5. Remti privačias iniciatyvas bei norą bendradarbiauti.
6. Įgyvendinti internetinio ginčų sprendimo idėją, t.y. vartotojų ginčų nagrinėjimą elektroninėje erdvėje.
7. Didinti vartotojų švietimo plėtrą bei prieigos prie informacijos sklaidą.
8. Vartotojų ginčus neteisminiu būdu nagrinėjančias institucijas decentralizuoti bei specializuoti; jų funkcijas ir užduotis paskirstyti tikslingai, aiškiai ir nedviprasmiškai, t.y. išvengti dubliavimosi galimybes.
9. Rekomendacinio pobūdžio sprendimus keisti įpareigojančiais (verslininkų atžvilgiu), savanorišką dalyvavimą – privalomu.
10. Sustiprinti struktūrinį atskaitingumą, kontrolės bei stebėjimo veiksmų efektyvumą.
11. Prieš priimant teisės aktus, normų pataisas ir/ar projektus, įvertinti jų praktinį pritaikomumą, gebėjimo adaptuotis tikėtinumą.

Aurelija Liutkevičiūtė

El. p.: aurelija@kontora.lt

LITERATŪROS SĄRAŠAS

Teisės aktai

1. Europos Sąjungos sutarties ir Europos Bendrijos steigimo sutarties suvestinė redakcija. Europos Sąjungos oficialusis leidinys, 2006.12.29 (C 321 E/1).
2. Lietuvos Respublikos komercinio arbitražo įstatymas // Valstybės žinios. 1996, Nr. 39-961;
3. Lietuvos Respublikos komercinio arbitražo įstatymo pakeitimo įstatymo projektas // Valstybės žinios. 2010, Nr. 39-961; 2001, Nr. 28-894; 2008, Nr. 87-3463;
4. Lietuvos Respublikos Vartotojų teisių apsaugos įstatymas // Valstybės žinios. 1994, Nr. 94-1833;
5. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2003 m. lapkričio 11 d. nutarimas Nr. 1404 „Dėl Valstybinės vartotojų teisių apsaugos strategijos ir Lietuvos nacionalinės vartotojų švietimo programos patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 2003, Nr. 107 – 4807;
6. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2009 m. vasario 25 d. nutarimas Nr. 189 „Dėl Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2008–2012 metų programos įgyvendinimo priemonių patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 2009, Nr. 33-1268;
7. Lietuvos teisininkų draugijos valdybos 1996 m. spalio 7 d. nutarimu patvirtintas Vilniaus tarptautinio komercinio arbitražo procedūrų reglamentas;
8. Mediacijos privačiuose ginčiuose įstatymo projektas, 2008;
9. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos 2011-2014 metų strategijos įgyvendinimo priemonių plano projektas;
10. 1975 m. balandžio 14 d. Tarybos sprendimas dėl Europos ekonominės bendrijos vartotojų apsaugos ir informavimo politikos preliminariosios programos. OL C 92, 1975.4.25;
11. 2007-2013 m. ES Vartotojų politikos metų strategija. Briuselis, 13.3.2007. KOM (2007) 99 galutinis;
12. Action Plan on Consumer Access to Justice and the Settlement of Consumer Disputes in the Internal Market. European Commission. Brussels, 14.2.1996. COM (96) 13;
13. Commission Recommendation 2001/310/EC of 4 April 2001 on the Principles for Out-of-Court Bodies Involved in the Consensual Resolution of Consumer Disputes. OJL 109, 19.4.2001;
14. Commission Recommendation 98/257/EC of 30 March 1998 on the Principles Applicable to the Bodies Responsible for Out-of-Court Settlement of Consumer Disputes. OJL 115, 17.4.1998;

15. Communication from the Commission on Widening Consumer Access to Alternative Dispute Resolution. European Commission. Brussels, 04.04.2001. COM (2001) 161;
16. Council Resolution of 25 June 1987 on Consumer Redress. OJ C 176, 04.07.87;
17. EU Consumer Policy strategy 2007-2013. European Commission. Brussels, COM (2007) 99;
18. Green Paper on Access to Justice: The settlement of Consumer Disputes in the Single Market. European Commission. Brussels, 16.11.1993. COM (93) 576;
19. Green Paper on Alternative Dispute Resolution in Civil and Commercial Law. European Commission. Brussels, 19.04.2002. COM (2002) 196;
20. Viešosiose konsultacijose. Komisijos tarnybų darbinis dokumentas. Vieninga Europos kolektyvinių ieškinių koncepcija. Briuselis, 04.02.2011. SEC (2011) 173 galutinis;
21. Žalioji knyga dėl kolektyvino žalos atlyginimo vartotojams. Briuselis, 27.11.2008. KOM (2008) 794 galutinis.

Specialioji literatūra, mokslinės publikacijos

22. America Bar Association Task Force on E-commerce & Alternative Dispute Resolution. Draft Preliminary Report & Concept Paper, May 2001;
23. American Arbitration Association. Handbook on Mediation. Carbonneau T. E., executive editor; Jaeggi J., Partridge S. K., assistant editors. Huntington New York: Juris Net, 2006;
24. Applebey G. Alternative Dispute Resolution and the Civil Justice System. A Handbook of Dispute Resolution: ADR in Action. New York: Routledge, 1991;
25. Bendorienė A. ir kt. Tarptautinių žodžių žodynas. Trečiasis pataisytas leidimas. Vilnius: Alma littera, 2004;
26. Bevan A. H. Alternative Dispute Resolution: A Lawyer's Guide to Mediation and Other Forms of Dispute Resolution. London: Sweet & Maxwell, 1992;
27. Birkinshaw P. The Ombudsman: What Next? British and Irish Ombudsman Association Annual Lecture, 9 May 1995;
28. Borry. G. The Regulation of Public and Private Power. Public Law, 1989;
29. Bourgoignie T., Foreword. Group Actions and Consumer Protection. Bruxelles, 1992;
30. British and Irish Ombudsman Association, Rules and Criteria. June 1997;
31. Cappelletti M. The Judicial Process in Comparative Perspective. Oxford, 1989;

32. Cappelletti, M. *Alternative Dispute Resolution Processes within the Framework of the World-Wide Access-to-Justice Movement*. *Modern Law Review*. Vol. 56, No. 3. Oxford: Blackwell Publishers, 1993;
33. Cheltenham S. W. *EU Consumer Law and Policy*. Northampton: Edward Elgar, 2005;
34. Coteanu C. *Cyber Consumer Law and Unfair Trading Practices*. Aldershot: Ashgate, 2005;
35. *Dictionary of Conflict Resolution*. Ed. Yarn D. H., San Francisco: Jossey-Bass Publishers, 1999;
36. *Dispute Resolution in Electronic Commerce*. Discussion Paper, Australia Consumer Affairs Division, the Treasury, October 2001;
37. *Dispute Resolution Methods // The Comparative Law Review*. Vol. 56, No. 3. Oxford: Blackwell Publishers, 1993;
38. Driukas A., Valančius V. *Civilinis procesas: teorija ir praktika*. T. 1. Vilnius: Teisinės informacijos centras, 2005;
39. Eisenstein M. *Consumer Protection in the United States*. Stockholm, 1982;
40. *Encyclopedia of Human Rights*. Ed. Lawson E. New York: Taylor and Francis, 1991;
41. Farah Y. *Critical Analysis of Online Dispute Resolution: The Optimist, the Realist and the Bewildered*. 11 (4) *Computer and Telecommunications Law Review* 123, 2005;
42. Felstiner W. L. F. *Influence of Social Organization on Dispute Processing // Law & Society Review*. Vol. 9, No. 1. *Litigation and Dispute Processing: Part One*, 1974;
43. Fisher R., Ury W. L., Patton B. *Derybų menas: Harvardo derybų projektas*. Vilnius: Alma littera, 2007;
44. Garner B. A. *Dictionary of Modern Legal Usage*. 2 ed., Oxford University Press, Inc. 1995;
45. Gifford D. *Legal Negotiation: Theory and Applications*. St. Paul, Minn: West Publishing, 1998;
46. Goldberg S. B., Sander F. E. A., Rogers N. H. *Dispute Resolution: Negotiations, Mediation and Other Processes*. London: Little, Brown and Company, 1992;
47. Goodman J. W. *The Pros and Cons of Online Dispute Resolution: an Assessment of Cyber - Mediation Websites*. *Duke Law and Technology Review*, 2003;
48. Gosselin T. *Practical Negotiating: Tools, Tactics, & Techniques*. Hoboken: Wiley, 2007;
49. Hayes M. *Emerging Issues for Ombudsmen*. United Kingdom Ombudsman Conference, 17-18 October 1991, Conference Report;

50. Harland D. Group Actions: a Discussion of the Australian Proposals, with Some Other Perspectives from Asia and Pacific, in: Thierry Bourgoignie (ed.), Group Actions and Consumer Protection. Bruxelles, 1992;
51. Harlow C. The Issues. in Gregory R. et. al. (eds). Practice and Prospects of the Ombudsmen in the United Kingdom. The Edwin Mellen Press, 1995;
52. Hill J. Cross-Border Consumer Contracts. New York: Oxford University Press, 2008;
53. Howells G., Wearherill, S. Consumer Protection Law. Aldershot: Ashgate, 2nd edn, 2005;
54. Hunter M., Paulsson J. The Freshfields Guide to Arbitration and ADR. Kluwer Law and Taxation Publishers, 1993;
55. Yarn D. H. Dictionary of Conflict Resolution. San Francisco: Jossey-Bass Publishers, 1999;
56. James R., Morris P. The New Financial Ombudsman Service in the United Kingdom: Has the Second Generation Got It Right? In CEF Rickett and TGW Telfer, International Perspectives on Consumers Access to Justice. Cambridge: Cambridge University Press, 2003;
57. Kaminskienė N. Alternatyvus civilinių ginčų sprendimas. Daktaro disertacijos santrauka. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, 2009;
58. Kaminskienė N. Civilinių ir komercinių ginčų alternatyvus sprendimas // Jurisprudencija. 2005, Nr. 69 (61);
59. Katsh E. Online Dispute Resolution: Some Implications for the Emergence of Law in Cyberspace. 10 (3). Lex Informatica, 2006;
60. Katsh E., Wing L. Ten Years of Online Dispute Resolution (ODR): Looking for the Past and Constructing the Future. 38 University of Toledo Law Review 19, 2006;
61. Kaufman H. G., Schultz. Online Dispute Resolution: Challenges for Contemporary Justice. Kluwer Law International, 2004;
62. L'Heureux N. Effective Consumer Access to Justice: Class Actions, 1992. Journal of Consumer Policy;
63. Laužikas E., Mikelėnas V., Nekrošius V. Civilinio proceso teisė. T. 1. Vilnius: Justitia, 2003;
64. Lindblom P. H. Progresiv Process. Uppsala, 2000;
65. Lowe R., Woodroffe G. Consumer Law and Practice. London: Sweet & Maxwell, 2004;

66. McEwen C., Maiman R. Small Claims Mediation in Maine: An Empirical Assessment. *Maine Law Review*, 1981;
67. Milašius T. Mediacija kaip alternatyvus ginčų sprendimo būdas // *Teisė: Vilniaus universitetas. Mokslo darbai*. 2007, Nr. 63;
68. Mistelis L. A. ADR in England and Wales. *12 American Review of International Arbitration* 163, 2001;
69. Mnookin R. H., Kornhauser L. Bargaining in the Shadow of the Law: The Case of Divorce. *Yale Law Journal*, 1979;
70. Moffitt M. L., Bordone R. C. *The Handbook of Dispute Resolution*. San Francisco: Jossey-Bass: A Wiley Imprint, 2005;
71. Mowbray A. R. *Ombudsmen: the Private Sector Dimension*. Edinburg Essays in Public Law. Edinburg University Press, 1991;
72. Naarajärvi P., Koivisto J. V. Which Law, Which Forum? Jurisdiction and Applicable Law in International Electronic Commerce. Helsinki: Werner Söderström Corporation, 2002;
73. Newton D. A. *Alternative Dispute Resolution in Australia. A Handbook of Dispute Resolution: ADR in Action*. Routledge, 1991;
74. Nielsen L. N. *The Danish Ombudsman. Parliament and Administration: The Role of the Ombudsmen*. Conference, 1982 June 4-6. London, 1982;
75. Perritt HH Jr. Dispute Resolution in Cyberspace: Demand for New Forms of ADR. *15 Ohio State Journal on Dispute Resolution*, 2000;
76. Petrauskas F. Alternatyvios vartotojų ir verslininkų ginčų bei konfliktų teisinio nagrinėjimo formos ir jų charakteristika // *Jurisprudencija: Mykolo Romerio universitetas. Mokslo darbai*. 2010, Nr. 4 (122);
77. Petrauskas F. Alternatyvus vartotojų ginčų sprendimas: kitų šalių patirties pritaikymas naujojoje vartotojų teisių gynimo įstatymo redakcijoje // *Jurisprudencija: Mykolo Romerio universitetas. Mokslo darbai*. 2007, Nr. 9 (99);
78. Ramsay I. *Consumer Law and Policy: Text and Materials on Regulating Consumer Markets*. Oxford; Portland: Hart Publishing, 2007;
79. Rawlings P., Willett C. Ombudsman Schemes in the United Kingdom's Financial Societies Ombudsman // *Journal of Consumer Policy*. 1994, No. 17;
80. Riskin L. L., Westbrook J. E. *Dispute Resolution and Lawyers*. Minn: West Publishing Co., 1997;

81. Roberts S. Alternative Dispute Resolution and Civil Justice: an Unresolved Relationship // Dispute Resolution: Civil Justice and Its Alternatives. Modern Law Review. Vol. 56, No. 3. Oxford: Blackwell Publishers, 1993;
82. Roberts S., Palmer M. Dispute processes: ADR and the Primary Forms of Decision Making. Cambridge: Cambridge University Press, 2005;
83. Rotomskis I., Šttilis D. Ginčų su vartotojais sprendimas elektroninėje komercijoje // Informacijos mokslai: mokslo darbai. 2009, T. 50;
84. Rule C. Online Dispute Resolution for Business: B2B , E-commerce, Consumer, Employment, Insurance and Other Commercial Conflicts. San Francisco: Jossey-Bass, 2002;
85. Schmitthoff, C. M. Extra-Judicial Dispute Settlement. Forum Internationale, 1985;
86. Simaitis R. Mediacijos privačiuose ginčiuose teisinio reguliavimo tendencijos Lietuvoje // Justitia. 2007, Nr. 2 (64);
87. Stitt A. J. Mediation: a Practical Guide. London; Sydney; Portland: Cavendish Publishing, 2004;
88. Tarptautinių žodžių žodynas. Ats. red. V. Kvietkauskas. Vilnius: Vyriausioji enciklopedijų redakcija, 1985;
89. Thomas R. Alternative Dispute Resolution: Consumer Disputes. 7 Civil Justice Quarterly, 1998;
90. Urmonas A., Pranevičienė B. Ombudsmeno instituto genezė ir raidos perspektyvos // Jurisprudencija. 2002, Nr. 24 (16);
91. Vaitkevičiūtė V. Tarptautinių žodžių žodynas. IV-as pataisytas ir papildytas leidimas. Vilnius: Žodynas, 2007;
92. Viitanen K..The Scandinavian Public Complain Board: the Aims, Present Situation and the Future. Consumer Law Journal, 1996;
93. Ware S. J. Paying the Price of Process: Judicial Regulation of Consumer Arbitration Agreements // Journal of Dispute Resolution, 2001;
94. Weatherill W. EU Consumer Law and Policy. Northampton: Edward Elgar, 2005;
95. Willem van Boom, Loos M. Collective Enforcement of Consumer Law: Securing Compliance in Europe Through Private Group Action and Public Authority Intervention. Groningen: Europa Law Publishing, 2007;
96. Zhao Y. Dispute Resolution in Electronic Commerce. Boston: Martinus Nijhoff Publishers, 2005;
97. Новосырева. Е. И. Альтернативное разрешение споров в США;
98. Рожкова М. А. Мировая сделка: использование в коммерческом обороте. Москва, 2005;

Kiti šaltiniai

99. Advokatų kontoros „Norcous & Partners“ ir Vilniaus komercinio arbitražo teismo apklausa, 2007;

100. Civic Consulting tyrimas, skirtas problemoms, su kuriomis susiduria vartotojai siekdami žalos atlyginimo dėl vartotojų teisių apsaugos teisės aktų pažeidimų, bei tokių problemų ekonominės pasekmės, 2008;

101. Specialus „Eurobarometro“ tyrimas dėl galimybės kreiptis į teismą, 2004;

102. Study on the use of Alternative Dispute Resolution in the European Union. Final Report Submitted by Civic Consulting of the Consumer Policy Evaluation Consortium (CPEC) Framework Contract Lot 2. DG SANCO, 16 October 2009;

103. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos 2010 m. balandžio 15 d. direktoriaus įsakymu Nr. 3-176, patvirtinta 2010 metų I ketvirčio asmenų prašymų analizės ataskaita;

104. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos 2010 m. liepos 15 d. direktoriaus įsakymu Nr. 3-438, patvirtinta 2010 metų II ketvirčio asmenų prašymų analizės ataskaita;

105. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos 2010 m. spalio 18 d. direktoriaus įsakymu Nr. 3-603, patvirtinta 2010 metų III ketvirčio asmenų prašymų analizės ataskaita;

106. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos 2011 m. sausio 18 d. direktoriaus įsakymu Nr. 3-18, patvirtinta 2010 metų IV ketvirčio asmenų prašymų analizės ataskaita;

107. Vartotojų teisių apsaugos ir finansinio raštingumo diagnostinė apžvalga. I dalis – Pagrindinės išvados ir rekomendacijos. Tarptautinis rekonstrukcijos ir plėtros bankas (Pasaulio bankas), Privataus ir finansų sektoriaus plėtros departamentas, Europos ir Centrinės Azijos regionas, Vašingtonas, DC, 2009;

108. Vartotojų tyrimas. Visuomenės nuomonės ir rinkos tyrimų centras Vilmorius, 2010;

Internetinės svetainės

109. <http://www.vvtat.lt/> - Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba;

110. <http://www.rtt.lt/lt/titulinis.html> - Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba;

111. <http://www.dpk.lt/> - Lietuvos Respublikos draudimo priežiūros komisija;

112. <http://www.vei.lt/> - Valstybinė energetikos inspekcija prie Ūkio ministerijos;

113. <http://www.regula.lt/lt/> - Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija;

114. <http://www.ecc.lt/index.php?2834125946> – Lietuvos vartotojų centras;

115. <http://www.eccireland.ie/> - Arijos vartotojų centras;

116. <http://www.consumereurope.dk/> - Danijos vartotojų centras;

117. http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_en.htm - Europos Komisijos oficialus vartotojų puslapis;
118. http://ec.europa.eu/internal_market/fin-net/index_en.htm - Finansinių ginčų sprendimo tinklas;
119. <http://www.ecodir.org/> - Elektroninių vartotojų ginčų sprendimo tinklas;
120. <http://www.cybersettle.com> – Kibernetinėje erdvėje sprendžiamų ginčų tinklas;
121. <http://www.adr.org> – Amerikos arbitražo asociacija;
122. <http://www.arbitrazas.lt/index.php?handler=lt.aboutus> – Vilniaus komercinio arbitražo teismas;
123. <http://www.squaretrade.com> – Tarpininkavimo paslaugas teikiantis tinklas.

SANTRAUKA

Ginčų, kylančių iš vartojimo sutarčių, alternatyvus sprendimas

Magistro baigiamasis darbas skirtas ginčų, kylančių tarp vartotojų ir verslininkų, alternatyvaus sprendimo analizei. Darbo pradžioje nagrinėjama problema, susijusi su AGS samprata, atskleidžiami AGS privalumai ir trūkumai, jo reikšmė vartotojų teisių gynimo sistemoje. Antroje darbo dalyje apžvelgiama atskirų AGS procedūrų įvairovė, jų ypatumai bei taikymo sąlygos, taip pat pateikiama šių procedūrų visumos (tame tarpe - jų klasifikacijų) analizė. Galiausiai yra gvildenamos neteisminiam vartotojų teisių gynimui esminės įtakos turėjusios ES iniciatyvos, ES valstybių narių praktika, ir, įvertinus Lietuvoje vyraujančias tendencijas, jos institucinę ir įstatyminę bazę, atskleidžiamos problemos, su kuriomis susiduria mūsų valstybės vartotojai.

Darbas aktualus ir naudingas tiek teoriniame, tiek praktiniame lygmenyje: kadangi AGS vartotojų teisių srityje Lietuvoje pakankamai naujas, tradicijų kol kas dar neturintis reiškinys, tyrimo rezultatai galės būti panaudoti ne tik gerosios praktikos kūrimui, veiksmingos teisinės duomenų bazės formavimui, bet ir problemų, su kuriomis susiduria AGS procedūras taikančios struktūros, sprendimui.

Remiantis šiuo darbu, bus galima toliau tęsti ginčų, kylančių iš vartojimo sutarčių, alternatyvaus sprendimo analizę, jo teigiamų ir neigiamų savybių tyrimą. Atnaujinus statistinius duomenis, papildžius praktinių pavyzdžių sąrašą, priėmus naujus teisės aktus, jau galiojančius - pakeitus, bus galima inicijuoti pakartotinį arba papildomą vartotojų teisių gynimo srityje veikiančios neteisminės ginčų sprendimo sistemos tyrimą.

Pagrindiniai žodžiai: Vartotojų teisės, vartotojų teisių gynimas, alternatyvus ginčų sprendimas, neteisminis ginčų sprendimas, alternatyvaus ginčų sprendimo procedūros, derybos, taikinimas, tarpininkavimas (mediacija), arbitražas, kontrolierius (ombudsmenas).

SUMMARY

Alternative resolution of disputes arising from consumers' agreements

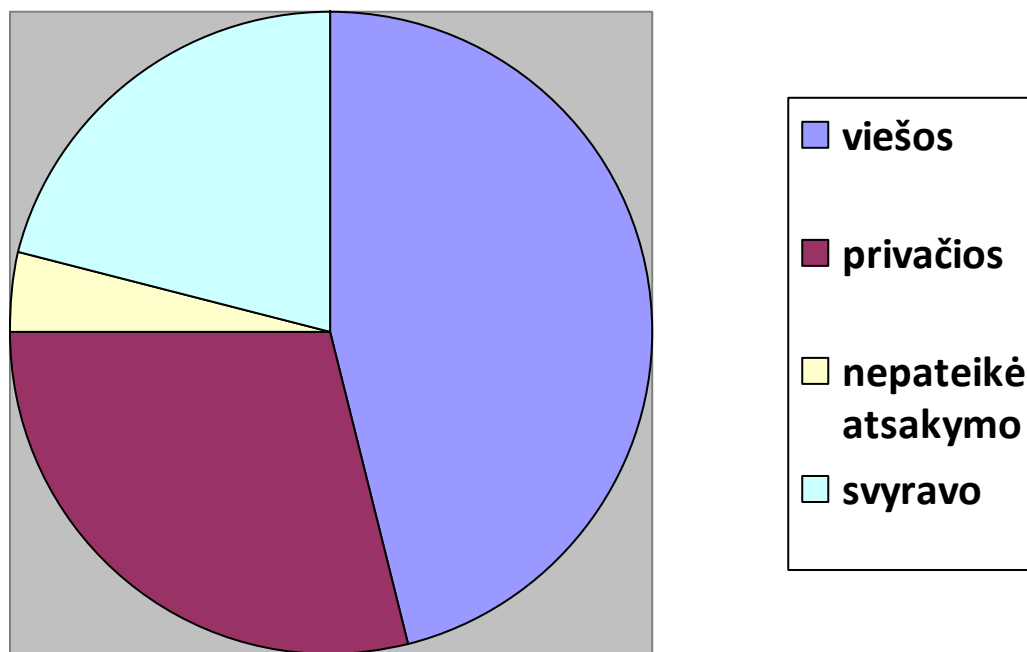
Master thesis is attributed to the analysis of alternative dispute resolution between consumers and businessmen. At the beginning of the thesis problems related to ADR concept are researched, later on, advantages and disadvantages of ADR, its importance to consumer rights protection system are described. The second part of the thesis discusses the diversity of particular ADR procedures, their features and application possibilities, as well as provides the analysis of whole these procedures (including their classification). Finally, it provides EU initiatives substantially influenced the extrajudicial consumer rights protection, EU Member States' practice and challenges facing our state's consumers in accordance with the assessment of the prevailing trends in Lithuania, its institutional and legal framework.

The thesis is relevant and useful at theoretical as well as at practical level, because ADR of consumer rights is new phenomenon with no traditions in Lithuania yet. Therefore, results of the research could be used not only in order to create good practice and to form effective juridical database, but also in order to deal with problems facing the structures that apply the ADR procedures.

Based on this study, further improvements will be possible of the analysis of alternative resolution of disputes arising from consumers' agreements, research of positive and negative features. After the update of the statistics, expansion of the practical examples list, new legislations, change of valid legislations it will be possible to initiate repeated or additional research of consumer rights protection in the field of extrajudicial dispute resolution.

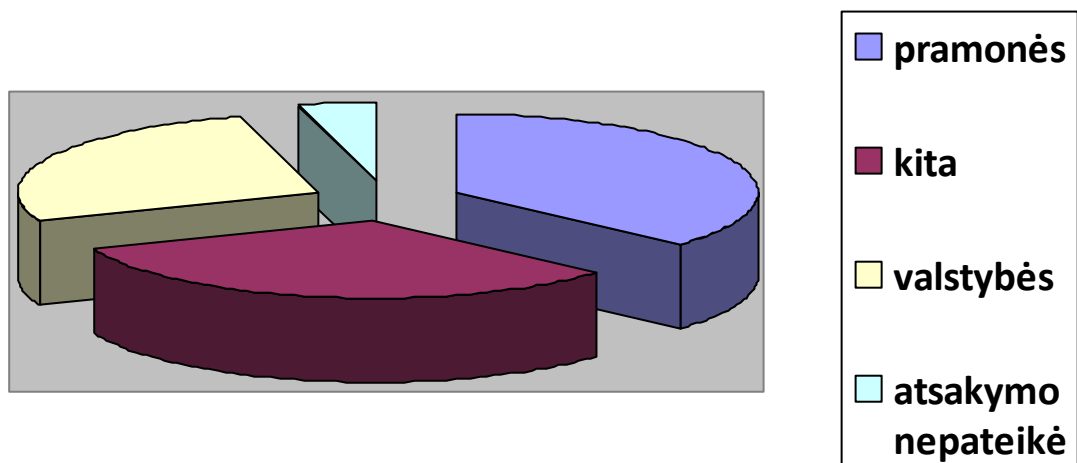
Key words: consumer rights, consumer rights protection, alternative dispute resolution, extrajudicial resolution of disputes, procedures of alternative dispute resolution, negotiations, conciliation, mediation, arbitration, ombudsman.

AGS institucijų kilmė



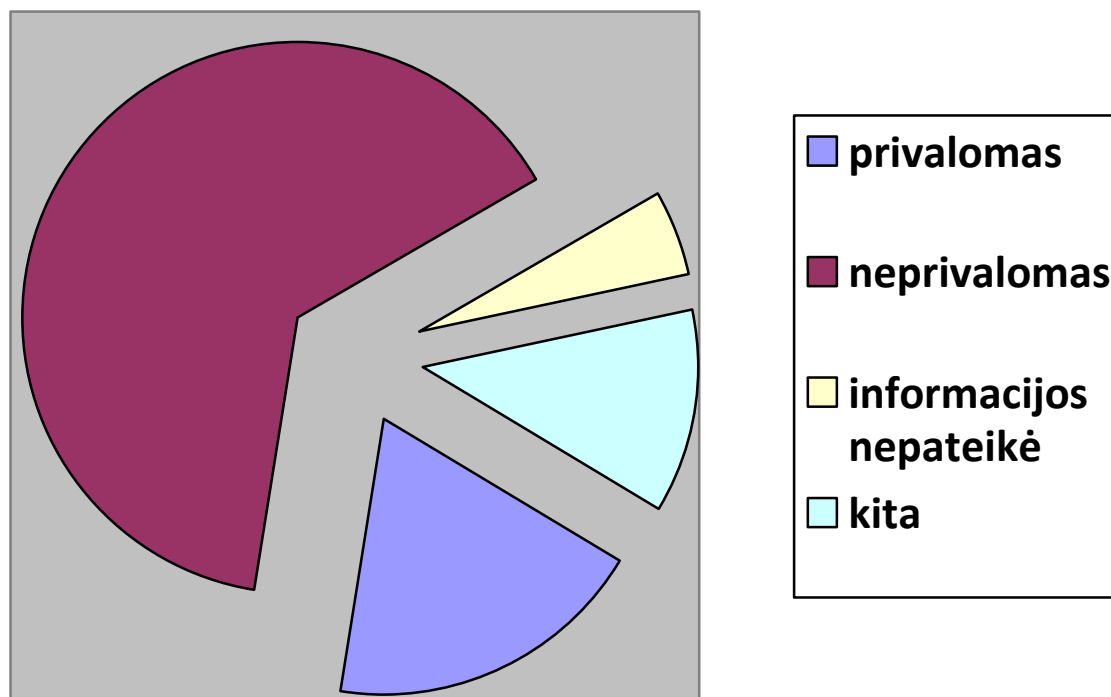
Beveik pusė (46%) iš apžvalgoje dalyvavusių AGS institucijų buvo viešos. Kai kurios nurodė, kad yra įsteigtos viešosios teisės, dėl to veikia pagal įstatymą. 29% respondentų buvo privačios sistemos, t.y. įsteigtos pramonės ir veikiančios tik viename sektoriuje. 4 proc. iš apklaustųjų nepateikė jokio atsakymo, o 21 proc.- svyravo.

AGS institucijų finansavimas



34 proc. AGS institucijų finansuojamos pramonės sektoriaus, 30 proc. – kitomis lėšomis, 25 proc. - iš valstybės fondo, 7 proc. - valstybės ir pramonės kartu, 4 proc. – atsakymo nepateikė.

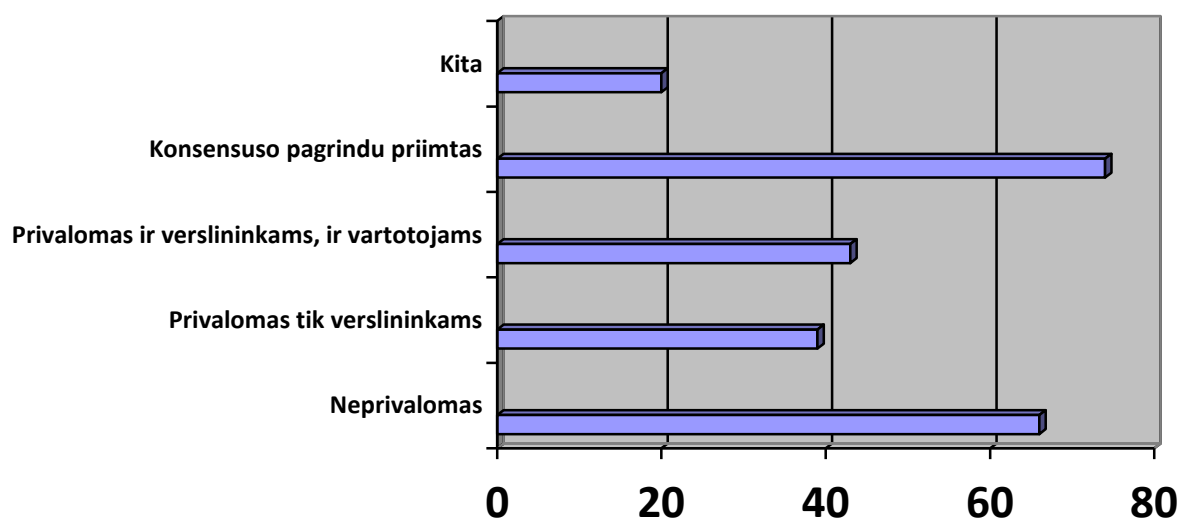
Dalyvavimo AGS procedūrose pobūdis



19 proc. atsakiusiųjų, pramonės dalyvavimas AGS procedūrose privalomas. Pvz., tai gali būti, kai AGS schemas yra įsteigtas prekybos asociacijų ir dalyvavimas AGS procedūrose numatytas kaip viena iš narystės prekybos asociacijoje sąlygų: pvz., Nyderlandų vartotojų skundų tarybų fondas aktyvus beveik visuose sektoriuose, kuriuose veikia profesinė asociacija; Bankininkystės ombudsmenas Lenkijoje bei kt. Pramonės privalomas dalyvavimas gali būti ir tada, kai AGS procedūros įsteigtos viešosios valdžios (ypatingai tai pastebima finansų sektoriuje): pvz., Finansų kontrolieriaus tarnyba Jungtinėje Karalystėje, Pensijų Ombudsmenas Airijoje, Federacinės finansinės priežiūros institucijos Vokietijoje ir pan.

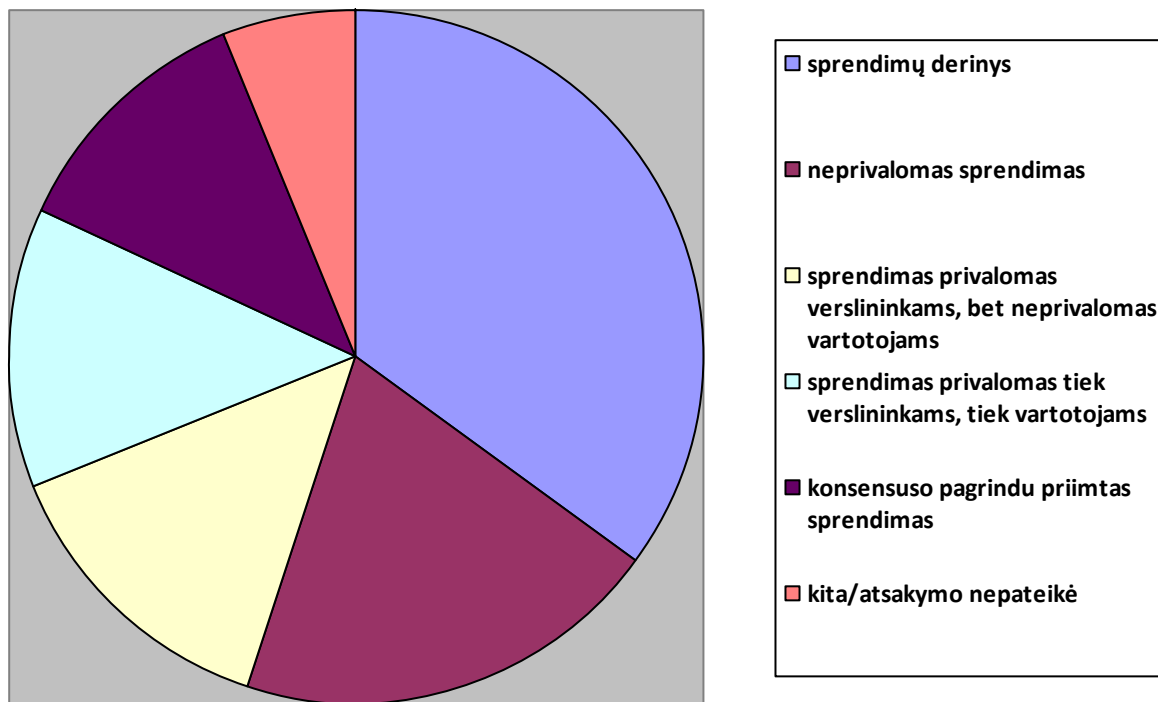
64 proc. respondentų nurodė, kad dalyvavimas AGS procedūrose – savanoriškas, 5 proc. – informacijos nepateikė, 12 proc. – nurodė kita.

AGS struktūrų sprendimas (vienpusis)



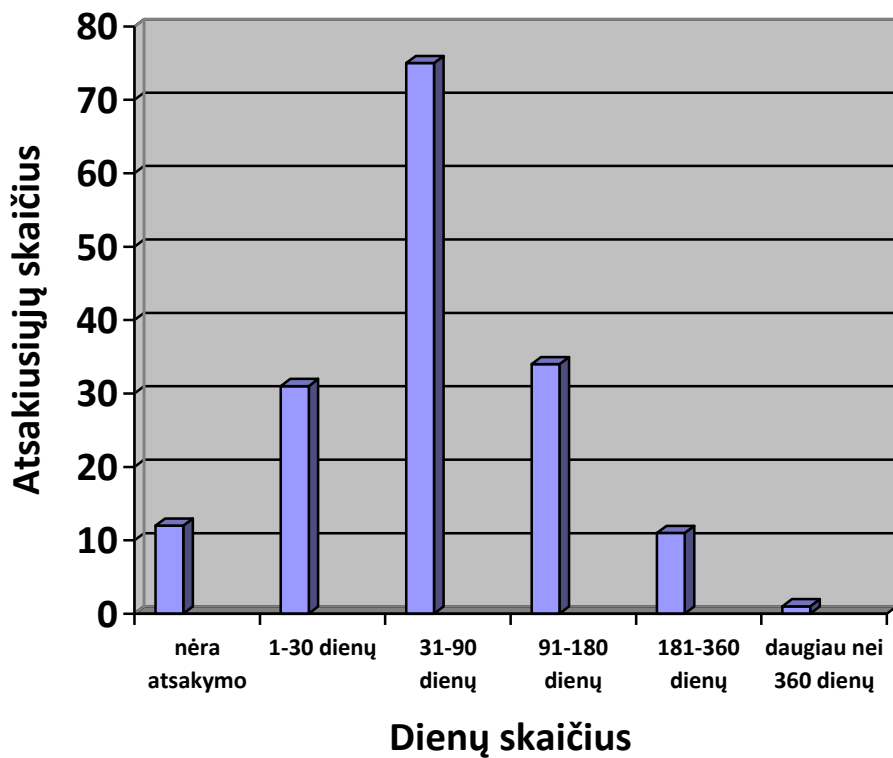
66 atsakiusieji - neprivalomas sprendimas (rekomendacijos); 39 atsakiusieji - privalomas sprendimas (tik verslininkams); 43 atsakiusieji - privalomas sprendimas tiek verslininkams, tiek vartotojams; 74 atsakiusieji - konsensuso pagrindu pasiektas susitarimas; 20 atsakiusieji – kita.

AGS struktūrų sprendimas (kombinuotas)



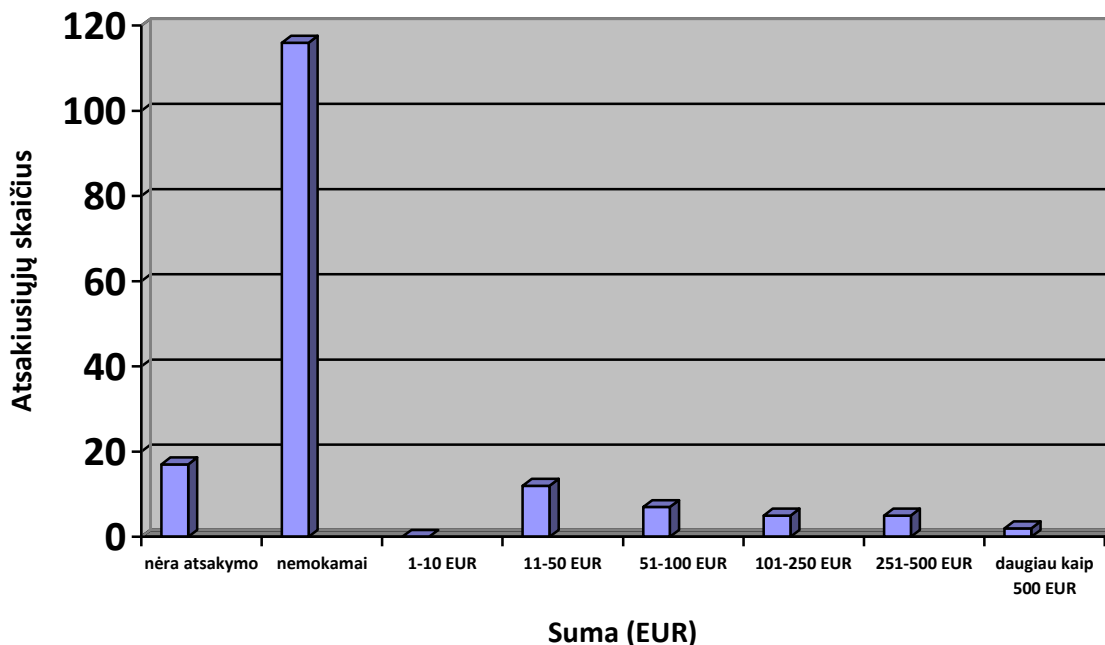
Virš 35 proc. AGS struktūrų teikia galimų rezultatų derinį; 59 proc. numato tik vieną įmanomą rezultatą; 20 proc. apima neprivalomą sprendimą, 14 proc. - privalomą verslininkams, bet neprivalomą vartotojams, 13 proc. – privalomą tiek verslininkams, tiek vartotojams, ir 12 proc. - konsensuso pagrindu priimamą susitarimą.

AGS procedūrų trukmė



Didžioji dauguma ginčų išnagrinėjami per 90 dienų arba mažiau. Ir net tada, kai terminai prasitęsia dėl procedūrų sudarymo, vidutiniškai trunkama ne daugiau kaip 180 dienų.

AGS procedūrų kaina



Didžioji dauguma AGS procedūrų vartotojams yra nemokamos, arba kainuoja mažiau kaip 50 eurų.

Didesniu nei 250, ar net 500 eurų mokesčiu apmokestinami tik tokie ginčai, kurie nagrinėjami architektų ar statybos inžinierių rūmuose, ir/ar yra susiję su bankinėmis paslaugomis. Kai ginčo objektas susijęs su pastato statyba, ar su turto administravimu, ir rizika bei ginčo suma yra didelė, natūralu, kad mokesčiai, mokėtini už ginčo nagrinėjimą, yra didesni, nei sprendžiant mažos vertės nesutarimus.

AGS naudojumas

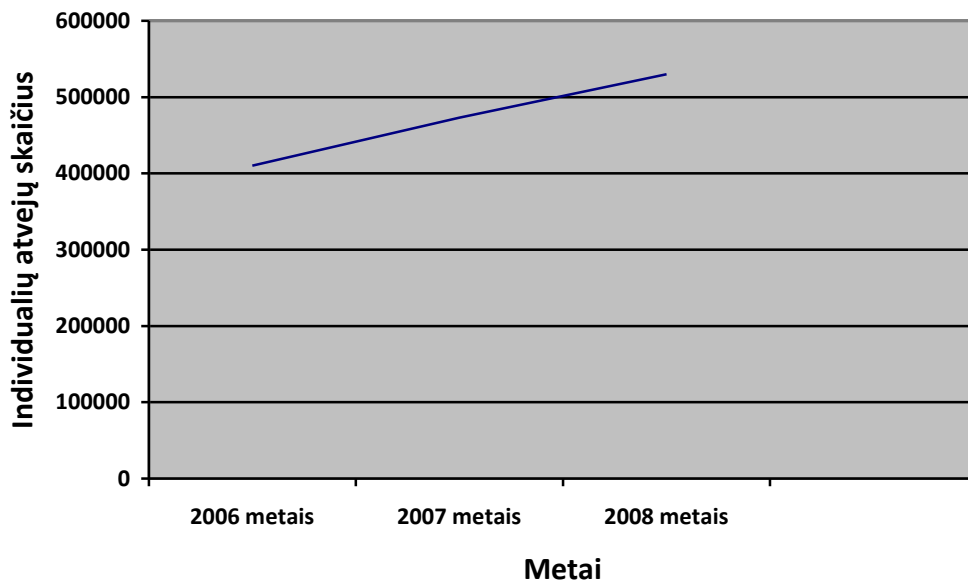
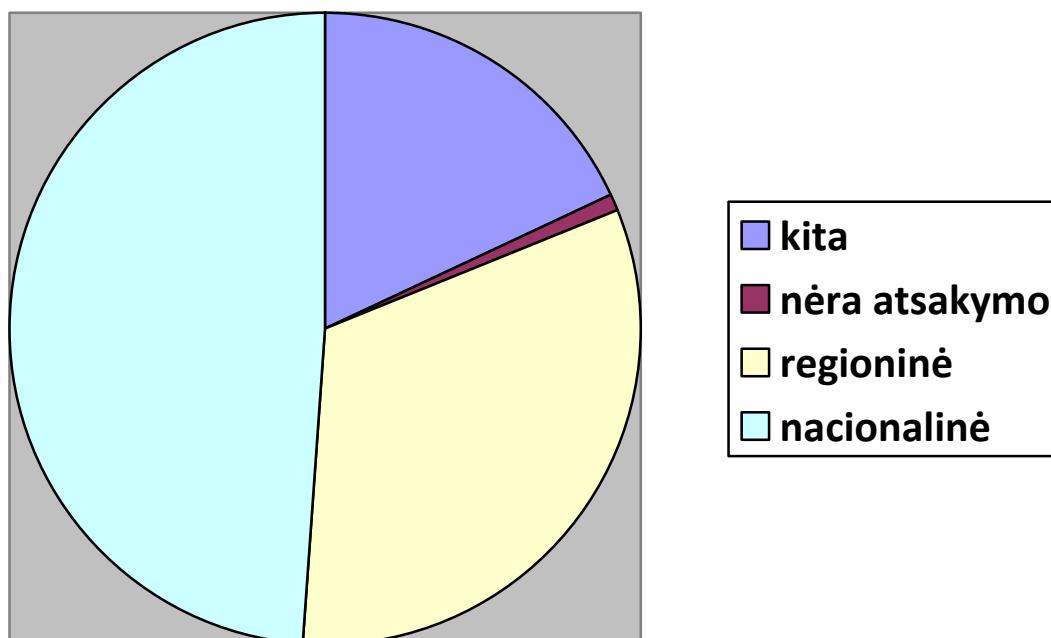


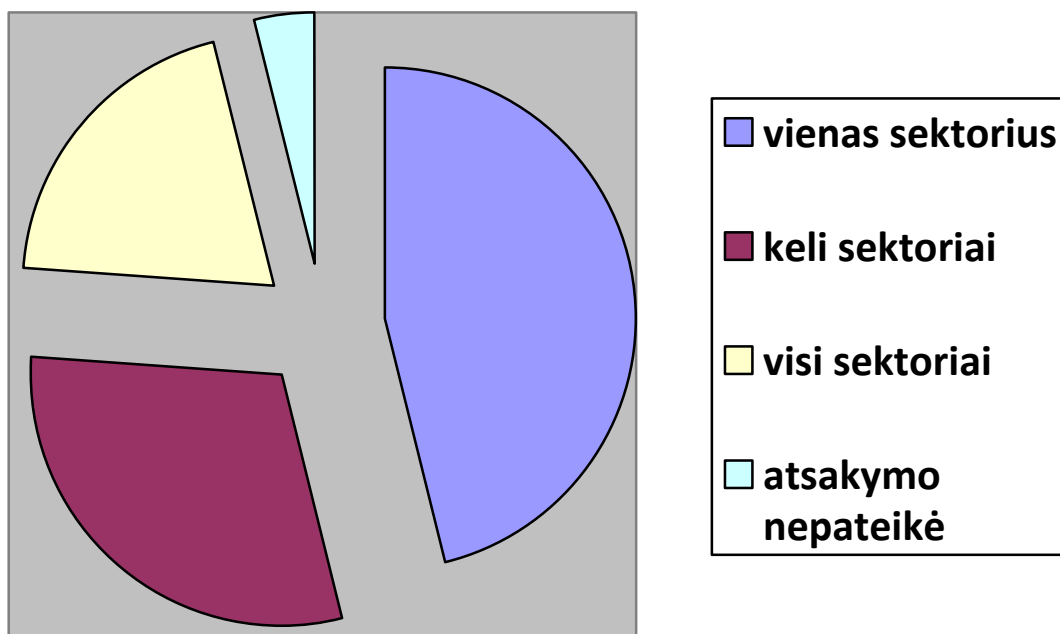
Diagrama parodo 2002 - 2008 metų laikotarpyje vykusį AGS naudojimo augimą. Mažas AGS atvejų skaičius pirmais ataskaitinio periodo metais yra dėl to, kad daugelis individualių atvejų duomenų buvo pradėta kaupti ir saugoti tik nuo 2006 – 2007 metų. Tuo tarpu mažėjantys 2008 m. rodikliai yra susiję ne su AGS paklausos mažėjimu, bet su faktu, kad kai kurios didelės sistemos, prieš užbaigiant 2008 m. ataskaitą, dar nebuvo pateikusios duomenų.

AGS struktūru ģeogrāfiskā aprēptis



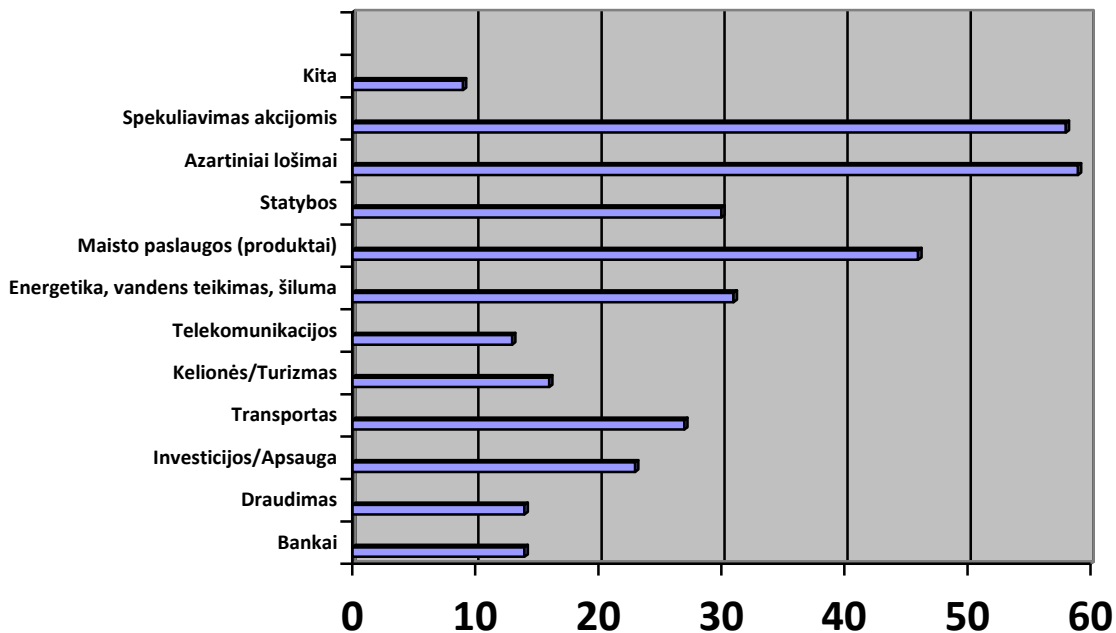
49 proc. – nacionalinē; 32 proc. – regioninē; 18 proc. – kita; 1 proc. – neatsakē.

Sektorinė AGS aprėptis



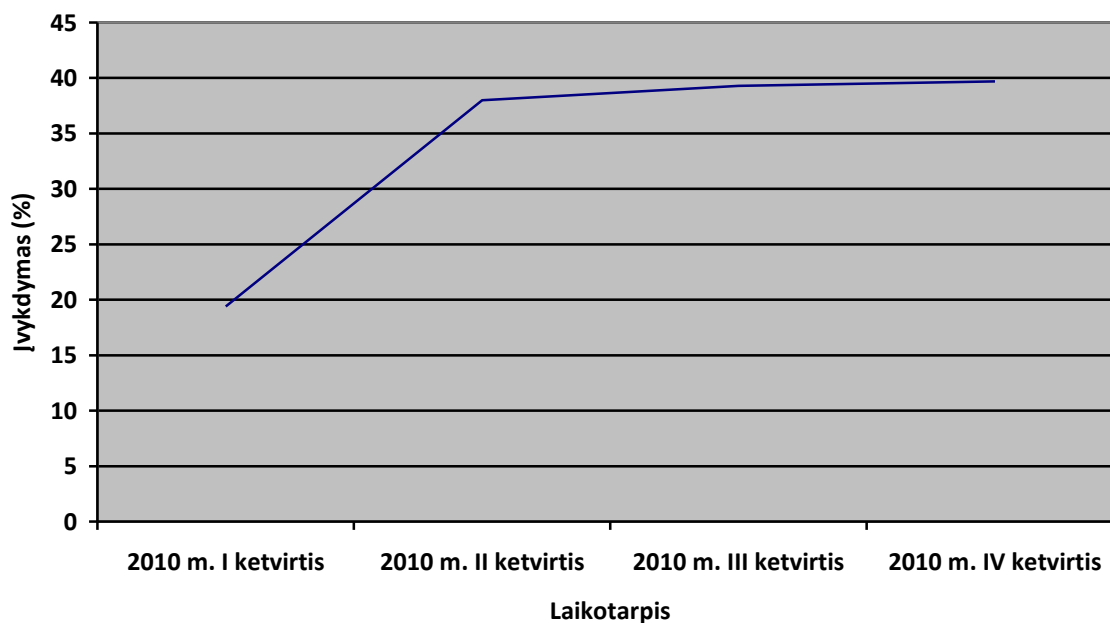
46 proc. – vienas sektorius; 30 proc. – keli sektoriai; 20 proc. – visi sektoriai; 4 proc. – neatsakė.

Sektoriais, kuriuose pastebimas AGS sistemų trūkumas



Pramonės sektoriai, kuriuose vartotojai negali pasiekti žalos atlyginimo AGS būdu, t.y. sektoriai, kuriuose nėra veikiančių AGS sistemų.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos nutarimų, kuriais vartotojų reikalavimai tenkinti ar tenkinti iš dalies, vykdomumas



2010 m. I ketvirčio ataskaita: iš 186 nutarimų, kuriais vartotojų reikalavimai tenkinti ar tenkinti iš dalies, buvo vykdomi 36 nutarimai, 150 (80,6 proc.) – nevykdomi.

2010 m. II ketvirčio ataskaita: iš 153 nutarimų, kuriais vartotojų reikalavimai tenkinti ar tenkinti iš dalies, buvo vykdomi 58 nutarimai, 95 (62 proc.) – nevykdomi.

2010 m. III ketvirčio ataskaita: iš 84 nutarimų, kuriais vartotojų reikalavimai tenkinti ar tenkinti iš dalies (įskaitant ir 2 nutarimus, kurių vykdymo rezultatai dar nežinomi), buvo įvykdytas 31 nutarimas, 51 (60,7 proc.) – neįvykdytas.

2010 m. IV ketvirčio ataskaita: iš 121 nutarimo, kuriais vartotojų reikalavimai tenkinti ar tenkinti iš dalies (įskaitant ir 10 nutarimų, kurių vykdymo rezultatai dar nežinomi), buvo įvykdyti 48 nutarimai (39,7 proc.), 63 (52,1 proc.) – neįvykdyti.