

MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETAS
SOCIALINĖS INFORMATIKOS FAKULTETAS
ELEKTRONINIO VERSLO KATEDRA

JŪRATĖ KURLAVIČIŪTĖ

Naujų technologijų teisė

EFEKTYVUS GINČŲ SU VARTOTOJAIS
ELEKTRONINĖJE KOMERCIJOJE SPRENDIMAS

Magistro baigiamasis darbas

Darbo vadovas –
doc. dr. Irmantas Rotomskis

Vilnius, 2011

TURINYS

SANTRUMPOS	3
IVADAS.....	4
1 GINČAI SU VARTOTOJ AIS ELEKTRONINĖJE KOMERCIJOJE IR JŲ SPRENDIMAS	
TEISMUOSE	8
1.1 Elektroninė komercija ir joje kylantys ginčai su vartotojais	8
1.2 Teisminis ginčų su vartotojais elektroninėje komercijoje sprendimas.....	13
1.3 Teisminis e. komercijoje kylančių ginčų su vartotojais sprendimas Lietuvos Respublikoje.....	20
2 ALTERNATYVUS GINČŲ SU VARTOTOJ AIS ELEKTRONINĖJE KOMERCIJOJE SPRENDIMAS.....	26
2.1 Alternatyvaus ginčų sprendimo sąvoka ir samprata.....	26
2.2 Alternatyvaus ginčų su vartotojais sprendimo būdo teisinis reglamentavimas ir įgyvendinimas ES bei tarptautiniu lygiu	32
2.3 Alternatyvus e. komercijoje kylančių ginčų su vartotojais sprendimas Lietuvos Respublikoje.....	37
3 ALTERNATYVUS GINČŲ SU VARTOTOJ AIS ELEKTRONINĖJE KOMERCIJOJE SPRENDIMAS INTERNETE.....	44
3.1 Alternatyvaus ginčų sprendimo internete samprata	44
3.2 Alternatyvaus ginčų su vartotojais sprendimo internete metodai, jų pritaikymo pavyzdžiai elektroninėje komercijoje	52
4 LIETUVOS RESPUBLIKOS GINČŲ SU VARTOTOJ AIS ELEKTRONINĖJE KOMERCIJOJE SPRENDIMO MODELIO EFEKTYVUMO VERTINIMAS IR GALIMOS TOBULINIMO KRYPTYS	57
IŠVADOS.....	68
LITERATŪROS SĄRAŠAS.....	69
SANTRAUKA	78
SUMMARY	79

SANTRUMPOS

AGS – alternatyvus ginčų sprendimas;

EBPO – Europos Bendradarbiavimo ir Politikos Organizacija;

ES – Europos Sąjunga;

ES VN – Europos Sąjungos valstybė narė;

EVC – Europos vartotojų centras;

EŽTK – Europos Žmogaus Teisių ir Pagrindinių Laisvių Apsaugos Konvencija;

EŽTT – Europos Žmogaus Teisių Teismas;

ICPEN – Tarptautinis vartotojų apsaugos ir gynimo tinklas (ang. k. International Consumer Protection and Enforcement);

IKT – informacinės ir komunikacinės technologijos;

IT – informacinės technologijos;

LR KT – Lietuvos Respublikos Konstitucinis Teismas;

LAT – Lietuvos Aukščiausiasis Teismas.

IVADAS

Nuolatinis informacinių komunikacinių technologijų progresas tapo didžiuliu iššūkiu kiekvienai šiuolaikinei demokratinei valstybei – jis darė ir daro didžiulę įtaką skirtingoms visuomeninio gyvenimo sritims: politikai, teisei, ekonomikai, kultūrai. Įvairios informacinių technologijų priemonės tapo prieinamomis plačiam naudotojų ratui, o tai sudarė palankias sąlygas intensyviai vystyti naujai komercijos rūšiai – elektroninei komercijai.

Pastoviai didėjantis elektroninės erdvės naudojimas lemia ir augantį elektroninėje komercijoje kylančių ginčų su vartotojais skaičių. Tokie ginčai dažniausiai yra tarptautinio pobūdžio ir nedidelės vertės¹. Be to, jie kyla iš prekių, paslaugų pirkimo ir pardavimo sutarčių, kurios dėl naudojamų informacinių technologijų sudaromos itin greitai ir paprastai. Šios aplinkybės sąlygoja būtinybę iš naujo peržiūrėti tradicinius ginčų sprendimo būdus ir įvertinti jų tinkamumą bei efektyvumą tokio pobūdžio ginčams. Labai svarbu, kad valstybių teisės sistemose egzistuojančios pažeistų teisių gynimo priemonės tenkintų elektroninės komercijos dalyvių poreikius.

Kiekviena demokratinė valstybė savo aukščiausiajame įstatyme - Konstitucijoje - pripažįsta ir konstatuoja pamatines žmogaus teises ir laisves bei numato institucijas, kurios privalo garantuoti nuolatinę jų apsaugą. Lietuvos Respublikos Konstitucijos 46 straipsnio 5 dalyje skelbiama, kad valstybė gina vartotojo interesus, o 30 straipsnyje yra įtvirtinta itin svarbi asmens, kurio konstitucinės teisės ar laisvės yra pažeidžiamos, teisė kreiptis į teismą². Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos sistema kuriama ir tobulinama, remiantis šiomis pamatinėmis nuostatomis, atsižvelgiant į reikšmingus visuomeninius pokyčius.

Viena iš fundamentalių vartotojų teisių yra teisė į pažeistų teisių gynimą ir žalos atlyginimą. Efektyvus ginčų su vartotojais sprendimo ir žalos atlyginimo modelis gali padidinti valstybės vartotojų pasitikėjimą komercija, vykdoma tiek tradicinėje aplinkoje, tiek elektroninėje erdvėje, taip pat skatinti sąžiningą verslo praktiką ir tarpvalstybinę komerciją³. Deja, dabartinis Lietuvos Respublikos teisinis reglamentavimas ir jo įgyvendinimas, susijęs su vartotojų ginčų elektroninėje komercijoje sprendimu, yra probleminis tuo požiūriu, jog jis yra sukurtas, neatsižvelgiant į elektroninės erdvės ir joje kylančių ginčų pobūdį, informacinių technologijų galimybes. Dėl to kyla klausimas, ar jis yra pakankamas, siekiant efektyvios vartotojų teisių apsaugos elektroninėje

¹ Rotomskis I., Šttilis D. Ginčų su vartotojais sprendimas elektroninėje komercijoje. *Informacijos mokslai: mokslo darbai*. 2009, t. 50. p. 233-239. Prieiga per internetą: http://www.leidykla.vu.lt/fileadmin/Informacijos_mokslai/50/233-239.pdf [žiūrėta 2010-12-11] P. 233.

² Lietuvos Respublikos Konstitucija. Žn. 1992, Nr. 33-1014.

³ OECD Recommendation on Consumer Disputes Resolution and Redress, 2007. Prieiga per internetą: <http://www.oecd.org/dataoecd/43/50/38960101.pdf> [Žiūrėta: 2011-06-02]

komercijoje. Juk be vartotojų ir verlininkų poreikius tenkinančio ginčų sprendimo mechanizmo neįmanoma ir veiksminga vartotojų teisių apsauga. Ši aplinkybė paskatino autorių rašyti magistro darbą pasirinkta tema ir gilintis į ginčų su vartotojais elektroninėje komercijoje sprendimo būdų reglamentavimo bei įgyvendinimo efektyvumo problemą. Šios problemos aktualumą rodo nacionaliniu, regioniniu, tarptautiniu lygiu priimami teisiniai dokumentai, siūlantys valstybėms įvairias teises priemones, siekiant pagerinti tokių ginčų sprendimo veiksmingumą. Lietuvos vartotojų teisių apsaugos 2011 - 2014 m. strategijoje taip pat vienas iš išsikeltų uždavinių yra didinti vartotojų teisių gynimo efektyvumą⁴.

Magistro darbo temos analizė naudinga ginčų su vartotojais elektroninėje komercijoje sprendimo būdų ir naujų technologijų teisės pažinimo aspektu. Praktinė šio darbo nauda ta, kad jame pateikiami pasiūlymai, kaip galėtų būti tobulinamas Lietuvos ginčų su vartotojais elektroninėje komercijoje sprendimo modelis, siekiant efektyvesnės vartotojų teisių apsaugos.

Alternatyvius ginčų sprendimo būdus (tarp jų ir sprendimą internete), jų teisinį reglamentavimą ir įgyvendinimą yra nagrinėję tokie užsienio mokslininkai kaip L.A. Bygrave⁵, J.W. Goodman⁶, Y. Zhao⁷, A.M.G. Hammond⁸, J. E. Munoz-Lopez⁹, J. Hill¹⁰ ir kt. Lietuvoje alternatyvų ginčų su vartotojais elektroninėje komercijoje sprendimą yra nagrinėję I. Rotomskis ir D. Šttilis¹¹, o bendrai apie alternatyvų ginčų su vartotojais sprendimą yra rašęs F. Petrauskas¹²,

⁴ Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas 2011 m. liepos 7 d. Dėl valstybinės vartotojų teisių apsaugos 2011 – 2014 metų strategijos. Nr. 848. Vilnius. Prieiga per internetą: http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=403707&p_query=valstybin%EB%20vartotoj%F8%20teisi%F8%20apsaugos%202011%20-%202014%20strategija&p_tr2=2 [Žiūrėta: 2011 m. 10-21].

⁵ Bygrave L.A. Online dispute resolution - what it means for consumers. Paper presented at a conference entitled: Domain Name Systems and Internet Governance. Grace Hotel, Sidney, 7 May 2002. Prieiga per internetą: http://cyberlawcentre.austlii.edu.au/2002/Domain/Bygrave_ODR.pdf [Žiūrėta: 2010-12-11].

⁶ Goodman, J.W. The Proc and Cons of Online Dispute Resolution: an Assessment of Cyber-mediation Websites. Duke Law and Technology Review. Prieiga per internetą: <http://www.law.duke.edu/journals/dltr/articles/2003dltr0004.html> [Žiūrėta: 2010-12-11].

⁷ Zhao Y. Dispute resolution in electronic commerce. Leiden/Boston: Martinus Nijhoff Publishers, 2005.

⁸ Hammond, A.M.G. How Do You Write “Yes”: A Study on the Effectiveness of Online Dispute Resolution. Conflict Resolution Quarterly. vol. 20, no.3, Spring, 2003. Prieiga per duomenų bazę Wiley online library: <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/crq.25/pdf> [Žiūrėta: 2010-12-11].

⁹ Munoz-Lopez, J.E. Internet Conflict Of Laws: A Space of Opportunities for ODR. International Law, Revista Colombiana de Derecho Internacional, 163-190, 2009. Prieiga per duomenų bazę Academic Search Complete: <http://web.ebscohost.com/ehost/detail?vid=7&hid=7&sid=0010af80-c905-4daf-8579-2738b1c06319%40sessionmgr13&bdata=JnNpdGU9ZWZWhvc3QtG12ZQ%3d%3d#db=a9h&AN=47053005#db=a9h&AN=47053005> [Žiūrėta: 2010-12-11].

¹⁰ Hill J. Cross-border consumer contracts. New York: Oxford university press. 2008.

¹¹ Rotomskis I; Šttilis D. Ginčų su vartotojais sprendimas elektroninėje komercijoje. Informacijos mokslai: mokslo darbai. 2009, t. 50. p. 233-239. Prieiga per internetą: http://www.leidykla.vu.lt/fileadmin/Informacijos_mokslai/50/233-239.pdf [Žiūrėta 2010-12-11];

Rotomskis I; Šttilis D. A model for resolving consumer disputes in electronic commerce in Lithuania. Intellectual economics: mokslo darbų žurnalas. 2010, Nr. 1(7), p. 55-62. Prieiga per internetą: http://www.mruni.eu/lt/mokslo_darbai/ie/archyvas/?l=85189 [Žiūrėta 2010-12-11].

¹² Petrauskas F. Alternatyvus vartotojų ginčų sprendimas: kitų šalių patirties pritaikymas naujojoje vartotojų teisių gynimo įstatymo redakcijoje. Jurisprudencija, 2007, 9(99), p. 34-40. Prieiga per internetą: http://www.mruni.eu/lt/mokslo_darbai/jurisprudencija/archyvas/?l=96115 [Žiūrėta: 2010-12-11];

kuris taip pat kartu su E. Kybartienė yra pristatęs straipsnį apie ginčų su vartotojais sprendimą internete¹³. N. Kaminskienė¹⁴ yra plačiai išnaginėjusi alternatyvų civilinių ginčų sprendimą. Mokslinėje literatūroje dažniausiai analizuojami atskiri ginčų su vartotojais sprendimo būdai, o ne jų sistema, taikoma konkrečioje valstybėje.

Šio darbo aktualumą, naujumą užtikrins bendras darbu siekiamas rezultatas: nuodugniai išnaginėjus ir įvertinus Lietuvos Respublikoje ir kitose šalyse taikomus ginčų su vartotojais elektroninėje komercijoje sprendimo būdus, jų teisinį reglamentavimą ir praktinį įgyvendinimą, atskleisti efektyvesnio ginčų su vartotojais elektroninėje komercijoje sprendimo modelio poreikį Lietuvos Respublikoje ir pateikti galimas jo tobulinimo kryptis.

Tyrimo objektas. Lietuvos ir užsienio šalių taikomi ginčų su vartotojais elektroninėje komercijoje sprendimo būdai.

Tyrimo dalykas. Lietuvos ir užsienio šalių taikomų ginčų su vartotojais elektroninėje komercijoje sprendimo būdų teisinio reglamentavimo ir įgyvendinimo efektyvumas.

Tyrimo problema. Ar Lietuvos Respublikoje taikomas ginčų su vartotojais elektroninėje komercijoje sprendimo modelis yra pakankamas, siekiant efektyvios vartotojų teisių apsaugos?

Tyrimo tikslas. Ištirti ir įvertinti Lietuvos Respublikoje bei užsienio šalyse taikomų ginčų su vartotojais elektroninėje komercijoje sprendimo būdų efektyvumą.

Tyrimo uždaviniai:

1. Atskleidus elektroninės komercijos ypatumus, išnagrinėti joje kylančių ginčų su vartotojais sprendimą teismo proceso tvarka.
2. Išanalizuoti alternatyvų ginčų su vartotojais elektroninėje komercijoje sprendimo būdą.
3. Išnagrinėti alternatyvų ginčų su vartotojais elektroninėje komercijoje sprendimą internetu.
4. Įvertinti Lietuvos ginčų su vartotojais elektroninėje komercijoje sprendimo modelio efektyvumą ir pateikti galimas jo tobulinimo kryptis.

Tyrimo metodai. Tiriant ginčų su vartotojais elektroninėje komercijoje sprendimo būdus, jų teisinį reglamentavimą, įgyvendinimą nacionaliniu, regioniniu ir tarptautiniu lygiu, bei formuluojant šio darbo išvadas buvo remiamasi tokiais metodais: sisteminės analizės, loginiu, lyginamosios analizės, interpretavimo, dedukciniu, indukciniu.

Sisteminės analizės metodo naudojimo būtinybę lėmė sisteminė ginčo su vartotoju elektroninėje komercijoje sprendimo prigimtis. Šis metodas padėjo analizuoti ginčų su vartotojais

Petrauskas F. Alternatyvios vartotojų ir verslininkų ginčų bei konfliktų teisinio nagrinėjimo formos ir jų charakteristika. Jurisprudencija, 2010, 4(122), p. 295-318. Prieiga per internetą: http://www.mruni.eu/lt/mokslo_darbai/jurisprudencija/archyvas/?l=97038 [Žiūrėta: 2011-01-10].

¹³ Petrauskas F., Kybartienė E. Online dispute resolution in consumer disputes. Jurisprudencija, 2011, 18(3), p. 921 – 941. Prieiga per internetą: http://www.mruni.eu/lt/mokslo_darbai/jurisprudencija/archyvas/?l=112957 [Žiūrėta: 2011-10-05].

¹⁴ Kaminskienė N. Alternatyvus civilinių ginčų sprendimas. Vilnius, 2009.

elektroninėje komercijoje sprendimo būdus informatikos mokslo kontekste, kiek tai buvo būtina šio darbo tikslams pasiekti.

Loginis metodas būtinai, atskleidžiant bet kokio mokslinio tiriamojo darbo tikslus, aiškinantis teisės normų turinį, pateikiant išvadas ir apibendrinimus.

Lyginamosios analizės metodas naudojamas, atskleidžiant Lietuvos Respublikos ginčų su vartotojais elektroninėje komercijoje sprendimo būdų teisinį reglamentavimą ir įgyvendinimą, lyginant jį su užsienio šalių patirtimi.

Interpretavimo metodas pasitelktas, nagrinėjant kitų autorių darbus.

Pagrindinės darbe vartotinos sąvokos.

Elektroninė erdvė - globaliai integruota, viešai ir visuotinai prieinama kompiuterių tinklų sistema¹⁵.

Elektroninė komercija – prekyba prekėmis arba paslaugomis, kai sandoriai sudaromi arba vykdomi elektroninėmis priemonėmis¹⁶.

Vartotojas - fizinis asmuo, kuris pareiškia savo valią pirkti, perka ir naudoja prekę ar paslaugą asmeniniams, šeimos, namų ūkio poreikiams, nesusijusiems su verslu ar profesija, tenkinti¹⁷.

Alternatyvus ginčų sprendimo būdas – visuma neformalių, leidžiančių šalims kontroliuoti ginčo sprendimo eigą ir jos rezultatą, procedūrų, kuriose trečiojo nepriklausomo asmens pagalba sprendžiant ginčą yra galima, bet neprivaloma¹⁸.

Magistrinio darbo struktūra. Magistrinį darbą sudaro įvadas, keturi skyriai, išvados, literatūros sąrašas, santraukos lietuvių ir anglų kalba. Visi skyriai sudaryti pagal nagrinėjamų klausimų pobūdį. Jie suskirstyti į poskyrius, kuriuose analizuojami skirtingi to paties klausimo aspektai. Darbe yra nagrinėjama tik verslas – vartotojui (B2C) elektroninė komercija ir joje kylančių ginčų sprendimo būdai. Pirmojoje magistrinio darbo dalyje bus atskleisti ginčų su vartotojais elektroninėje komercijoje ypatumai, tokių ginčų teismo nagrinėjimo efektyvumo problemos. Antrojoje ir trečiojoje magistrinio darbo dalyse bus nagrinėjamas alternatyvių ginčų su vartotojais elektroninėje komercijoje sprendimo metodų efektyvumas, o ketvirtojoje dalyje darbo autorius, įvertinęs Lietuvos Respublikos ginčų su vartotojais elektroninėje komercijoje sprendimo modelį, pateiks galimas jo tobulinimo kryptis.

¹⁵ Kiškis M., Petrauskas R., Rotomskis I., Štītis D. Teisės informatika ir informatikos teisė. Vilnius, 2006. P. 11.

¹⁶ Kiškis M., Petrauskas R., Rotomskis I., Štītis D. Teisės informatika ir informatikos teisė. Vilnius, 2006. P. 152.

¹⁷ Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas. Prieiga per internetą: http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=362661 [Žiūrėta 2011-05-31].

¹⁸ Kaminskienė N. Alternatyvus civilinių ginčų sprendimas. Vilnius, 2009. P. 36

1 GINČAI SU VARTOTOJ AIS ELEKTRONINĖJE KOMERCIJOJE IR JŲ SPRENDIMAS TEISMUOSE

1.1 Elektroninė komercija ir joje kylantys ginčai su vartotojais

Šiuolaikinės informacinės technologijos kiekvienam iš mūsų, kaip informacinės visuomenės nariui, sukuria galimybę greitai, pigiai, be didesnių pastangų surasti reikalingą informaciją, ją pasikeisti su kitais. Tai atliekame elektroninėje erdvėje (toliau - e. erdvė) – pasaulinėje kompiuterių tinklų sistemoje. Pastebima, kad kuo toliau, tuo daugiau visuomeninių santykių perkeliama į šią viešą erdvę – tarp jų ir komerciniai santykiai. Apibūdinant elektroninę erdvę dažniausiai yra pabrėžiamos tokios jos savybės: a) globali; b) vieša; c) visuotinai prieinama - joje esanti informacija tuo pačiu metu prieinama visiems pasaulio vartotojams – „globalaus kaimo“ efektas; d) neturinti fizinių ar teisinių sienų, centrinės valdžios; e) nedidelės prieigos prie joje esančios skaitmeninės informacijos ir tokios informacijos platinimo sąnaudos ir kt.¹⁹. Visos paminėtos savybės buvo pastebėtos ūkio subjektų, kurie, įžvelgdami naudą ir perspektyvą, ėmė pertvarkyti savo verslą, dalį ar visą savo veiklą perkeldami į internetą, keisdami savo vidinę struktūrą, valdymo modelį. Mokslinėje literatūroje buvo pradėta rašyti apie elektroninį verslą (toliau - e. verslas), jo modelius, vystymo teisinę ir ekonominę aplinką, elektroninę komerciją (toliau - e. komercija), elektronines rinkas, internetinę rinkodarą ir kt.

Galima rasti įvairių sąvokos „elektroninis verslas“ apibrėžčių, bet jose dažniausiai išskiriama, kad tai visų pirma yra galimybė, naudojantis informacinių technologijų infrastruktūra, pagrindines operacijas atlikti paprasčiau, padaryti jas lankstesnes, padidinti verslo efektyvumą, sukuriant naujus produktus ir paslaugas. Pažymėtina, kad į šią sąvoką įeina ne tik prekių ir paslaugų pardavimas elektroninėje erdvėje (t.y. e. komercija), bet ir vidiniai ūkio subjekto procesai²⁰. Tad e. verslo negalima tapatinti su e. komercija, kuri yra tik viena iš e. versle vykstančių veiklų.

Lietuvos Respublikos informacinės visuomenės paslaugų įstatyme e. komercija apibrėžiama kaip informacinės visuomenės paslaugų teikimas ir kita su informacinės visuomenės paslaugų teikimu susijusi veikla²¹, o moksliniuose šaltiniuose apibrėžiama, kaip prekyba prekėmis arba paslaugomis, kai sandoriai sudaromi arba vykdomi elektroninėmis priemonėmis²², arba kaip komercinė veikla, susijusi su prekių ir paslaugų pirkimu – pardavimu ir kitomis sutartimis, kurių šalys yra nebūtinai toje pačioje fizinėje vietoje ir todėl sutarčių sudarymui, jų vykdymui pasitelkia

¹⁹ Kiškis M., Petrauskas R., Rotomskis I., Štītis D. Teisės informatika ir informatikos teisė. Vilnius, 2006. P. 11, 12

²⁰ Davidavičienė V., Gatautis R., Paliulis N., Petrauskas R. Elektroninis verslas. Vilnius: „Technika“, 2009. P. 13, 16.

²¹ Lietuvos Respublikos informacinės visuomenės paslaugų įstatymas. Prieiga per internetą: http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=373147&p_query=&p_tr2= [Žiūrėta 2011-05-31]

²² Kiškis M., Petrauskas R., Rotomskis I., Štītis D. Teisės informatika ir informatikos teisė. Vilnius, 2006. P. 152.

elektronines ar joms adekvačias priemones²³. Apibendrinant galima išskirti tokius esminius aspektus: a) prekyba, t.y. pelno siekianti veikla, todėl neapima, pvz., viešųjų elektroninių paslaugų; b) prekėmis ir paslaugomis; c) pasitelkiant informacines technologijas; d) tarp konkrečių subjektų (verslo subjektas, vartotojas, valstybės institucija). Pagal tai, kokie subjektai dalyvauja elektroninėje erdvėje sudaromuose sandoriuose, yra išskiriamos tokios elektroninės komercijos kategorijos: verslas – verslui (B2B), verslas – vartotojui (B2C), vartotojas – vartotojui (C2C), verslas – valstybės institucijoms (B2G), vartotojas – verslui (C2B), vartotojas – valstybės institucijai (C2G), valstybės institucijos – verslui, vartotojams ir kitoms valstybės institucijoms (G2B/C/G)²⁴. Taigi e. erdvėje vartotojas gali sudaryti sutartis tiek su kitais vartotojais, tiek su ūkio subjektais, tiek su valstybės institucijomis.

Visuotinai pripažįstama, kad komerciniuose sandoriuose tarp verslo subjekto ir vartotojo turi būti užtikrinamos vartotojo kaip silpnesniosios šalies teisės. Vartotojas Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatyme yra apibrėžiamas kaip fizinis asmuo, kuris pareiškia savo valią pirkti, perka ir naudoja prekę ar paslaugą asmeniniams, šeimos, namų ūkio poreikiams, nesusijusiems su verslu ar profesija, tenkinti²⁵. Paprastai yra išskiriamos šios fundamentaliosios vartotojų teisės: teisė į ekonominių interesų apsaugą; teisė į sveikatos apsaugą ir saugumą; teisė į saugų produktų naudojimą; teisė į švietimą ir informaciją; teisė į pažeistų teisių gynimą ir žalos atlyginimą bei teisė į atstovavimą²⁶. E. komercijoje vartotojas gali susidurti su rizikomis, būdingomis tik šiai verslo formai, todėl svarbu užtikrinti kuo veiksmingesnę aukščiau išvardintų teisių apsaugą. Pirmoji rizika yra susijusi su elektroninėje erdvėje esančios informacijos nuolatiniu atnaujinamu ir tuo, kad vartojimo sutarčių sąlygos gali būti laikinos bei nepastovios. Be to, elektroninė erdvė sudaro dideles galimybes verslo subjektams rinkti, kaupti, perduoti ir saviems tikslams panaudoti informaciją apie vartotoją, taip pat palengvina verslo galimybes pasiekti vartotoją, o tai gali lemti nuolatinę ir nepriimtina rinkodarą. Galiausiai, tampa itin problemiškas vartotojų teisių gynimas ir teisinio ginčo sprendimas, kai prekės ar paslaugos įsigyjamos užsienyje, ypač tose šalyse, kur vartotojų teisių apsauga yra menka²⁷.

E. komercijoje gali kilti įvairūs teisiniai ginčai: ginčai būdingi tradicinei komercijai (pvz.: ginčai dėl internetu parduodamų prekių kokybės, dėl prekės ar paslaugos nepristatymo, ginčai dėl klaidų, darant užsakymą internetu, ir pan.) arba ginčai būdingi tik e. komercijai (pvz.: ginčai dėl domenų vardų ir kt.). Taip pat ginčus galima suskirti pagal ginčo dalyką – pardavimų ginčai,

²³ Civilka M., Lamanaukas T., Osinaitė G. ir kt. Informacinių technologijų teisė. Vilnius, 2004. P. 211.

²⁴ Ten pat. P. 216.

²⁵ Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas. 1994 m. lapkričio 10 d. Valstybės žinios. 2009. Nr. I-657. Prieiga per internetą: http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=362661 [Žiūrėta 2011-05-31].

²⁶ Romeika A. Bendrieji produktų saugos reikalavimai. Teorija ir praktika. Iš konferencijos mokslo darbų rinkinio: Vartotojų teisių apsaugos teisiniai aspektai Europos Sąjungoje. Vilnius, 2011. P. 77.

²⁷ Katuoka S., Kiškis M., Pranevičius G., Šlapkauskas V., Vėgėlė I. Vartotojų teisių apsauga Lietuvoje ir Europos Sąjungoje. Vilnius, 2006. P. 106.

mokėjimų ginčai, prekių ar paslaugų pristatymo ginčai, ginčai dėl pažeidimų, ginčai dėl trečiajam asmeniui priklausančio prekės ženklo panaudojimo ir kt. Svarbus elektroninėje komercijoje kylančių ginčų išskyrimas į sutartinius (t.y. kylančius iš sutartinių santykių) ir nesutartinius (pvz.: deliktas, šmeižtas, intelektinės nuosavybės pažeidimas ir kt.) ginčus. Pagal tai, kas dalyvauja ginče, galima išskirti ginčus, įtraukiančius vartotojus, verslo subjektus ar valstybės institucijas. Ginčo sprendimo procesas susideda iš trijų etapų: konflikto tarp šalių iškilimas; konflikto transformavimasis į ginčą ir šalių siekimas jį išspręsti; ginčo išsprendimas tam tikru pačių šalių pasirinktu būdu²⁸. Konfliktas į ginčą transformuojasi tada, kai yra pareiškiama pretenzija (ar reikalavimas) ir ji yra atmetama (ar nepatenkinama). Taigi ginčas yra konkretus nesutarimas, kai vienos iš šalių pretenzija (reikalavimas) dėl teisės ar fakto yra kitos šalies atmetama (nepatenkinama); jis yra tolesnis konflikto vystymo etapas, kurį konfliktas ne visada pasiekia²⁹.

Ginčai su vartotojais e. komercijoje yra civiliniai teisiniai ginčai, o tai reiškia, kad jie reguliuojami dispozityviu reguliavimo metodu – vartotojai ir verslo subjektai patys renkasi, kaip bus sprendžiamas tarp jų kilęs ginčas, patys nusistato tam tikras sąlygas ir kt. Konfliktas tarp vartotojo ir verslo subjekto gali kilti dėl pažeistų vartotojų teisių (pvz.: teisės įsigyti saugias, tinkamos kokybės prekes ar paslaugas pažeidimo) arba vartotojui neįvykdžius vartojimo sutartyje numatytų pareigų (pvz.: pareiga sumokėti už prekę ar paslaugą). Prof. J. Hill teigia, kad vartotojas, pirksdamas prekes internete, dažniausiai susiduria su tokiomis problemomis: a) vartotojas padaro užsakymą, bet prekė nepristatoma; b) vartotojas padaro užsakymą, sumoka pardavėjui (dažniausiai kreditine kortele), bet prekė nepristatoma; c) pristatomos kitos prekės; d) užsakytos prekės pristatomos, bet vartotojui pakeitus nuomonę ir jų atsisakius pardavėjas nesutinka grąžinti pinigų; e) pristatomos tinkamos prekės, bet praėjus galimam jų grąžinimo terminui, vartotojas randa defektų³⁰. Visais šiais atvejais vartotojui, nepavykus įrodyti savo reikalavimų pagrįstumo ir taikiai susitarti su pardavėju, tenka pradėti teisinį ginčą.

Svarstant, koks ginčo su vartotoju sprendimo būdas tinkamiausias, reikia atsižvelgti į įvairius ginčo aspektus: kokia jo vertė, kiek jis yra teisiškai sudėtingas, kas šalis skatina ieškoti bendro sprendimo (kokie jų tikslai), koks skaičius vartotojų dalyvauja ginče, dėl ko kylo ginčas (sukčiavimas, nesąžiningumas, aplaidumas, nekompetentingumas ar tik nesusipratimas), kiek laiko, pinigų, pastangų vartotojas ir verslininkas nori skirti ginčiui išspręsti, ar kyla viešojo intereso apsaugos būtinybė, ar ginčas yra tarptautinio pobūdžio ir kt³¹.

²⁸ Zhao Y. Dispute resolution in electronic commerce. Leiden, Boston: Martinus Nijhoff Publishers, 2005. P. 27, 30.

²⁹ Kaminskienė N. Alternatyvus civilinių ginčų sprendimas. Vilnius, 2009. P. 29.

³⁰ Hill J. Cross-border consumer contracts. New York: Oxford university press. 2008. P. 17, 18.

³¹ An analysis and evaluation of alternative means of consumer redress other than redress through ordinary judicial proceedings. Final report. Leuven, January 17, 2007. Prieiga per internetą: http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_en.htm [Žiūrėta: 2010-12-11]. P. 26.

Svarbu pažymėti, kad e. komercija turi keletą savybių, kurios nėra būdingos arba silpnai pasireiškia tradicinėje komercijoje ir kurios daro įtaką joje kylančių ginčų su vartotojais pobūdžiui.

Pirmiausia, e. komercija yra pasauliniu mastu vykdoma komercija – e. erdvė leidžia be didesnių investicijų visiems ūkio subjektams, nepriklausomai nuo jų veiklos masto, vykdyti savo verslą tiek nacionaliniu, tiek tarptautiniu lygiu. Jie tai daryti gali neperžengdami savo valstybės sienų. Be to, informacinės technologijos e. komercijoje leidžia pardavėjui ir pirkėjui išvengti tiesioginio bendravimo bet kurioje sandorio stadijoje.

Antra, e. komercijai yra būdingas anonimiškumas, t.y. daugelis joje dalyvaujančių pirkėjų ir pardavėjų niekada vienas kito nemato. Pardavėjai nėra linkę internetinėse svetainėse talpinti informaciją apie save, nors to reikalauja teisinis reglamentavimas, o elektroninių atsiskaitymų sistemos (pvz., elektroninių pinigų) patį pardavėją atitolina nuo pirkėjo. Nepadeda ir informacijos persiuntimo protokolai, kurie leidžia nustatyti tik kompiuterių sistemos IP adresą, bet nesuteikia informacijos apie patį vartotoją, kuris naudoja kompiuterių sistemą.

Trečia, e. komercijoje gali būti prekiaujama tiek tradiciniais, tiek skaitmeniniais produktais. Skaitmenine forma dažniausiai parduodami muzikos įrašai, filmai, knygos ir kt. Verslo subjektui, kuris pardavinėja tik skaitmeninius produktus, nereikia įgyvendinti tokių komercinės veiklos etapų, kaip žaliavų pirkimas ar prekių gaminimas. Pirkėjai tik atsisieničia pardavėjo duomenų bazėje esančio produkto kopiją. Tad prekės pristatymas yra valdomas informacinių technologijų.

Ketvirta, e. komercijoje verslo subjektai gali būti valdomi nuotoliniu būdu. Jie savo veiklai e. erdvėje naudoja kitiems verslo subjektams priklausančius serverius. Serverių savininkai juos nuomoja ir užtikrina jų veikimą. Priklausomai nuo programinės įrangos galimybių, dauguma verslo subjekto operacijų (prekių kainų nustatymas, reklamos pateikimas, atsiskaitymas su pirkėju ir pan.) gali būti vykdomos nuotoliniu būdu.

Penkta, e. komercijoje sudaromų sandorių vertė yra nedidelė, nes žmonės dažniausiai perka knygas, muzikos kūrinius, programinę įrangą ir kt. tam, kad patenkintų savo asmeninius poreikius.³²

Šešta, e. komercijoje tiek parduodamos skaitmeninės prekės, tiek internetinė svetainė, kurioje komunikuojama su pirkėju, tiek programinė įranga neturi jokios materialios išraiškos, o tai sukelia sunkumų nustatant kokios valstybės jurisdikcijai šie objektai priklauso ar siekiant tinkamai įvykdyti teismo priimtą sprendimą.³³

Dėl išvardintų e. komercijos savybių joje kylantys ginčai su vartotojais įgauna tam tikrų ypatumų, kurie jų sprendimą daro sudėtingu. E. komercijos globalumas ir anonimiškumas lemia tai,

³² Rotomskis I.; Štītis D. A model for resolving consumer disputes in electronic commerce in Lithuania. *Intellectual economics: mokslo darbų žurnalas*. 2010, Nr. 1(7), p. 55-62. Prieiga per internetą: http://www.mruni.eu/lt/mokslo_darbai/ie/archyvas/?l=85189 [žiūrėta 2010-12-11]. P. 57-59.

³³ Kiškis M., Petrauskas R., Rotomskis I., Štītis D. *Teisės informatika ir informatikos teisė*. Vilnius, 2006. P. 153, 154.

kad dažniausiai joje kylantys ginčai turi užsienio elementą (t.y. peržengiantys vienos valstybės sienas), o šalys gali neturėti tikslių žinių apie vieną kitą. Teisingos informacijos apie kitą sandorio šalį neturėjimas ginčo inicijavimą labai apsunkina arba jį padaro neįmanomu. Skaitmeninių prekių elektroninis pristatymas, t.y. pasitelkiant informacines technologijas, sudaro kliūtis ginčo šalims turėti įrodomosios vertės informaciją tam, kad galėtų pagrįsti savo reikalavimus (pvz., tradicinėje komercijoje šalys gali remtis kurjerio parodymais). E. komercijoje verslas yra valdomas nuotoliniu būdu, o tai gali lemti tokią situaciją, jog ne tik pirkėjas ir pardavėjas bus skirtingose šalyse, bet ir serveris, kuriame talpinama ir prižiūrima elektroninės parduotuvės internetinė svetainė (tradicinėje komercijoje tai būtų parduotuvės patalpų analogas). Ši padėtis tradiciniame ginčų sprendime sudarytų kliūtis, nustatant pardavėjo buvimo vietą, o vėliau ir teismų jurisdikciją bei taikytiną teisę. Galiausiai, e. komercijoje ginčai su vartotojais dažniausiai kyla dėl nedidelės vertės sandorių³⁴, todėl patys vartotojai ne visada linkę pradėti ginčą, nors jų teisės ir buvo pažeistos.

Ginčų su vartotojais e. komercijoje ypatumai lemia poreikį gerinti vartotojo teisės į pažeistų teisių gynimą ir žalos atlyginimą, pasitelkiant greitą, efektyvią ir prieinamą procedūrą, įgyvendinimą nacionaliniu, regioniniu bei tarptautiniu lygiu. Europos Sąjungoje (toliau – ES) yra priimami daugiau rekomendacinio pobūdžio dokumentai, sprendžiantys klausimus susijusius su šios teisės užtikrinimu bendrojoje rinkoje. Pvz., 1993 m. ir 1996 m. Komisijos Žalioji knyga ir Veiklos planas dėl teismų prieinamumo vartotojams ir vartotojų ginčų sprendimo bendrojoje rinkoje, 1998 m. ir 2001 m. Komisijos rekomendacijos dėl principų, taikomų neteisminėms ginčų su vartotojais sprendimo institucijoms, 2002 m. Žalioji knyga dėl alternatyvių ginčo sprendimų civilinėje ir komercinėje teisėje. Taip pat aktualūs Komisijos 1998 m. Komunikatas dėl neteisminio ginčo sprendimo, 2002 m. Žalioji knyga dėl Europos Teisingumo Teismo įsakymo proceso ir priemonių, skirtų supaprastinti ir pagreitinoti smulkių turtinių ginčų nagrinėjimą, 2007 m. reglamentas, nustatantis Europos ieškinių dėl nedidelių sumų nagrinėjimo procedūrą, 2008 m. Žalioji knyga dėl kolektyvinės žalos atlyginimo vartotojams ir kt. Tarptautiniu lygmeniu svarbi Ekonominio bendradarbiavimo ir plėtros organizacijos (toliau – EBPO) 2007 m. rekomendacija dėl vartotojų ginčų sprendimo ir žalos atlyginimo.

Šiais dokumentais siekiama gerinti ginčo su vartotojais sprendimą keliomis kryptimis: pirma, supaprastinti ir tobulinti teisminį ginčo nagrinėjimą; antra, stiprinti vartotojų ir verslininkų bendradarbiavimą, taikiai sprendžiant ginčus; trečia, skatinti įvairių alternatyvaus ginčų sprendimo procedūrų kūrimą, įgalinant tiek valstybines, tiek nevyriausybinės ar privačias institucijas nagrinėti

³⁴ Rotomskis I; Šttilis D. A model for resolving consumer disputes in electronic commerce in Lithuania. Intellectual economics: mokslo darbų žurnalas. 2010, Nr. 1(7), p. 55-62. Prieiga per internetą: http://www.mruni.eu/lt/mokslo_darbai/ie/archyvas/?l=85189 [žiūrėta 2010-12-11]. P. 57-59.

ginčus³⁵. Europos Komisijos 1998 m. ir 2001 m. rekomendacijose bei EBPO 2007 m. rekomendacijoje yra įtvirtinti principai, kuriais remiantis turėtų būti kuriamas ar tobulinamas ginčų su vartotojais sprendimo mechanizmas. Tarp principų yra paminėtas ir ginčo su vartotoju sprendimo efektyvumo principas. Teigiama, kad ginčo su vartotoju sprendimo procesą efektyvesniu gali daryti šios priemonės:

- procesas turi būti prieinamas be teisinio atstovavimo;
- procesas turi būti arba nemokamas, arba visos būtinos išlaidos turėtų būti vidutinio dydžio ir proporcingos ginčo sumai;
- laiko trukmė tarp skundo padavimo ir sprendimo priėmimo turi būti pagrįsta ir protinga;
- kompetetingai institucijai turi būti skiriamas aktyvus vaidmuo;
- abejoms ginčo šalims procesas turi būti lengvai prieinamas, pvz.: per elektronines priemones, nepriklausomai nuo to, kur šalys yra³⁶.

Remiantis šiais efektyvumo principo aspektais toliau darbe bus nagrinėjami atskiri ginčų su vartotojais e. komercijoje sprendimo būdai, o paskutiniame darbo skyriuje – tokių ginčų sprendimo modelis Lietuvoje.

1.2 Teisminis ginčų su vartotojais elektroninėje komercijoje sprendimas

Vartotojas, siekdamas apginti savo pažeistas teises, turi keletą galimybių: bandyti kilusį ginčą su verslininku išspręsti derybomis (be trečiųjų asmenų pagalbos); kreiptis į vartotojų teises ginančias organizacijas; siekti alternatyvaus ginčo sprendimo arba kreiptis į teismą³⁷. EBPO 2007 m. rekomendacijoje yra pateikusi tokį ginčo su vartotoju sprendimo apibrėžimą: tai naudojimas mechanizmų, sukurtų teikti vartotojams, kurie patyrė ekonominę žalą, kylančią iš prekių ir paslaugų sandorių, įskaitant ir sandorius, peržengiančius vienos valstybės sienas, galimybę išspręsti jų skundus ir gauti žalos atlyginimą. Šis terminas apima oficialius ir neoficialius mechanizmus, mechanizmus internete ir ne internete, privataus ir viešo sektoriaus mechanizmus, administracinius ir teisinius mechanizmus³⁸.

1950 m. lapkričio 4 d. Europos žmogaus teisių ir pagrindinių laisvių apsaugos konvencijos (toliau – EŽTK) 6 straipsnyje yra įtvirtinta viena iš fundamentalių žmogaus teisių – teisė į teisminę

³⁵ Katuoka S., Kiškis M., Pranevičius G., Šlapkauskas V., Vėgėlė I. Vartotojų teisių apsauga Lietuvoje ir Europos Sąjungoje. Vilnius, 2006. P. 13

³⁶ Rotomskis I; Štītis D. A model for resolving consumer disputes in electronic commerce in Lithuania. Intellectual economics: mokslo darbų žurnalas. 2010, Nr. 1(7), p. 55-62. Prieiga per internetą: http://www.mruni.eu/lt/mokslo_darbai/ie/archyvas/?l=85189 [Žiūrėta: 2010-12-11]. P. 56.

³⁷ Lazauskaitė R. Individualaus vartotojo ieškinio problematika. Iš konferencijos mokslo darbų rinkinio: Vartotojų teisių apsaugos teisiniai aspektai Europos Sąjungoje. Vilnius, 2011. P. 118.

³⁸ OECD Recommendation on Consumer Disputes Resolution and Redress, 2007. Prieiga per internetą: <http://www.oecd.org/dataoecd/43/50/38960101.pdf> [Žiūrėta: 2011-06-02].

gynybą: „Nustatant kiekvieno asmens pilietines teises ir pareigas ar jam pareikštą baudžiamąjį kaltinimą, jis turi teisę, kad jo byla būtų nagrinėjama per įmanomai trumpiausią laiką lygybės ir viešumo sąlygomis pagal įstatymą sudaryto nepriklausomo ir nešališko teismo”³⁹. Europos Žmogaus Teisių Teismas (toliau – EŽTT) ne viename savo sprendime yra pabrėžęs, kad nėra civilinės teisės sričių, kurių negalėtų kontroliuoti teismas, t.y. teismas turi spręsti visus ginčus dėl civilinės teisės⁴⁰. Ne išimtis yra ir ginčai su vartotojais e. komercijoje – vartotojas, manantis, kad jo teisės buvo pažeistos, gali su ieškiniu kreiptis į teismą ir civilinio proceso tvarka jas atkurti.

Mokslininkai, lygindami teisminį procesą su kitomis alternatyviomis procedūromis, dažniausiai pažymi tokius jo privalumus:

- a) teismo proceso metu yra apginama teisė – išsprendus ginčą alternatyviu būdu dažniausiai yra užtikrinama tik socialinė tvarka;
- b) teismo proceso metu ginčą sprendžia profesionalus teisininkas;
- c) teismo sprendimo vykdymas gali būti užtikrinamas prievartos priemonėmis;
- d) aiškos ir detalios teismo proceso taisyklės sudaro galimybes teismui geriau nustatyti visas ginčo aplinkybes;
- e) teismo proceso metu gali būti taikomos laikinosios apsaugos priemonės;
- f) tikėtinas teismo klaidas galima ištaisyti pasinaudojus instancinės teismų sistemos galimybėmis;
- g) valstybės garantuojama teisinė pagalba sudaro galimybę bylinėtis ir neturtingiems asmenims⁴¹.

Nepaisant išvardintų teismo proceso privalumų dabartinės tendencijos rodo, kad teismas dėl tam tikrų sunkumų yra ne visiems asmenims prieinamas. N. Kaminskienė išskiria dviejų rūšių kliūtis: pirmoji – ekonominė kliūtis, kuri lemia, kad tik dalis žmonių gali kreiptis į teismą dėl pažeistų teisių; asmenys turi ribotą priėjimą prie informacijos apie tai, kaip tai padaryti, mažas galimybes gauti tinkamą savo interesų atstovavimą teisme; antroji kliūtis – procedūrinė, t.y. tradicinis teisminis ginčo nagrinėjimas tam tikrose srityse yra neefektyvus, netinkamas⁴². Dažniausiai yra pabrėžiami šie teismo ginčo nagrinėjimo trūkumai:

- a) teisminis procesas yra brangus – bylinėjimosi išlaidas sudaro advokato honoraras, žyminis mokestis, ekspertui mokėtinas atlygis ir kt.;
- b) dėl didėjančio teismų užimtumo bylų nagrinėjimas juose trunka gana ilgai;

³⁹ Europos žmogaus teisių ir pagrindinių laisvių apsaugos konvencija, Roma, 1950 m. lapkričio 4 d. Prieiga per internetą: http://www3.lrs.lt/pls/inter2/dokpaieska.showdoc_l?p_id=19841 [Žiūrėta: 2011-06-02].

⁴⁰ Laužikas E., Mikelėnas V., Nekrošius V. Civilinio proceso teisė. Vilnius: Justitia, 2003. P. 62.

⁴¹ Ten pat. P. 61, 62.

⁴² Kaminskienė N. Alternatyvus civilinių ginčų sprendimas. Vilnius, 2009. P. 39.

c) socialiniu, ekonominiu, moraliniu požiūriu tiek šalims, tiek visai visuomenei geriau išspręsti ginčą nesikreipiant į trečiąjį asmenį – teisėją; taikus ginčo išsprendimas kuria didesnę tikimybę, kad šalis siejantys ekonominiai, socialiniai, verslo ir kiti ryšiai nenutrūks;

d) teisme civiliniai ginčai nagrinėjami viešai, todėl apie jame dalyvaujančių šalių ginčą, tarpusavio santykius, veiklą ir kt. aplinkybes neišvengiamai sužino tam tikra visuomenės dalis;

e) išsprendus ginčą teisme yra atkuriamą teisinė, bet ne socialinė taika;

f) teisminiame ginčo nagrinėjime šalys kartais praranda jo kontrolę, nes teismas gali neleisti šalims atlikti tam tikrų veiksmų;

g) ginčo sprendimo teisme procesas yra reglamentuojamas įstatymo ir šalys negali pačios nustatyti jo sprendimo procedūros (t.y. proceso formalumas)⁴³.

Literatūroje minima dar viena su teisminiu nagrinėjimu susijusi problema – teismų nenoras ir nesugebėjimas skirti laiko tam, kad prisitaikyti prie besikeičiančių technologijų ir procesų (t.y. teismų statistikumas)⁴⁴.

Ginčai su vartotojais e. komercijoje dažniausiai išeina už vienos valstybės ribų, o tai lemia sudėtingą šių ginčų teisminį nagrinėjimą. Y. Zhao išskiria keturis visų ginčų, kylančių e. komercijoje, nagrinėjimo teisme neigiamus aspektus: pirma, laiko trukmė, kurios reikia visam teisminiam nagrinėjimui, nesiderina su pažangiai besiplėtojančiu verslu – čia sprendimai turi būti priimami kiek įmanoma greičiau; antra, teismo nagrinėjimo galimybė atmetama dėl didelių jo kainų, kurios kai kada gali būti vienodos ar net viršyti patirtos žalos dydį (pvz., nedideliuose ginčiuose kelionė į teismą gali būti brangesnė nei ginčijamos sutarties vertė); trečia, teismo jurisdikcijos ir taikytinos teisės problemos, kylančios globalaus pobūdžio e. komercijos ginčiuose; norint konkretų subjektą įtraukti į teisminį procesą reikia žinoti jo buvimo vietą, tačiau e. komercijoje dažnai sutarties šalys turi mažai informacijos apie vieną kitą; ketvirta, įtempta atmosfera, esanti teisminiame ginčo nagrinėjime, gali užkirsti kelią bet kokiam šalių ateities bendradarbiavimui⁴⁵. Globalaus ginčo atveju vartotojui sunkumų kelia ir konkrečioje užsienio valstybėje egzistuojantis teisės aktų fragmentiškumas, jos aktų neišmanymas, tam tikra privaloma procesinė kalba (t.y. tos šalies valstybinė kalba) – taip vartotojas yra priverstas ieškotis vertėjo ir teisininko, kuris jį atstovautų tos valstybės teisme, o tai lemia dar didesnes išlaidas ir ilgesnį ginčo

⁴³ Laužikas E., Mikelėnas V., Nekrošius V. Civilinio proceso teisė. Vilnius: Justitia, 2003. P. 58, 59.

⁴⁴ Munoz-Lopez, J.E. Internet Conflict Of Laws: A Space of Opportunities for ODR. International Law, Revista Colombiana de Derecho Internacional, 2009. Prieiga per duomenų bazę Academic Search Complete: <http://web.ebscohost.com/ehost/detail?vid=7&hid=7&sid=0010af80-c905-4daf-8579-2738b1c06319%40sessionmgr13&bdata=JnNpdGU9ZWZWhvc3QtbGl2ZQ%3d%3d#db=a9h&AN=47053005#db=a9h&AN=47053005> [Žiūrėta: 2010-12-11]. P. 166.

⁴⁵ Zhao Y. Dispute resolution in electronic commerce. Leiden, Boston: Martinus Nijhoff Publishers, 2005. P. 31, 32.

nagrinėjimo trukmę⁴⁶. Be to, sudėtingas yra ir vienos valstybės teisme priimto sprendimo įvykdymo procesas kitoje valstybėje.

Taigi, vertinant tradicinio teismo ginčų su vartotojais e. komercijoje sprendimo efektyvumą, tenka pripažinti, kad tokie faktoriai, kaip teisinio atstovavimo procese būtinumas, ginčo vertei neproporcingos išlaidos, ilga trukmė ar sudėtingas prieinamumas, daro jį mažai veiksmingą, psichologiškai sunkų ir bauginantį. Vienintelė priežastis, dėl kurios vartotojas gali pasirinkti teismo sprendimą, yra ta, kad jo metu priimto sprendimo įvykdymas yra garantuojamas valstybės prievartos priemonėmis.

Pasaulyje regioniniu, tarptautiniu lygiu valstybėms yra siūlomos įvairios priemonės, siekiant supaprastinti ir patobulinti teismo civilinių ginčų sprendimą, tarp jų ir ginčų su vartotojais e. komercijoje. Europos Tarybos Ministrų komitetas jau 1984 m. rekomendacijoje siūlė dešimt civilinį procesą spartinančių priemonių, pvz.: užtikrinti, kad procesą sudarytų ne daugiau kaip du posėdžiai; suteikti teismui aktyvų vaidmenį užtikrinant greitą proceso eigą; nustatyti kai kurių kategorijų byloms supaprastintą nagrinėjimo procedūrą; suteikti teisminei valdžiai prieinamumą prie modernių techninių priemonių, kurios sudarytų sąlygas efektyviau vykdyti teisingumą ir kt.⁴⁷. Šiuo metu valstybės dažniausiai yra skatinamos imtis novatoriškų iniciatyvų, diegiant informacines technologijas į teismo procesą, taip pat raginamos savo civiliniame procese įtvirtinti supaprastintas procedūras tam tikrų kategorijų bylose ir grupės ieškinio institutą, todėl toliau darbe bus aptartos būtent šios priemonės.

Apie informacinių technologijų naudojimą teisminiuose procesuose kalbama tiek tarptautiniu, tiek regioniniu lygiu. EBPO savo rekomendacijoje dėl ginčų su vartotojais sprendimo ir žalos atlyginimo pažymi, kad valstybės kurdamos ginčų su vartotojais sprendimo sistemos, tame tarpe ir teismines procedūras tarptautinio pobūdžio ginčams su vartotojais, turėtų plačiai naudoti technologijas, siekiant palengvinti informacijos sklaidą, ginčų sprendimo vykdymą, vadovavimą jam⁴⁸.

ES 2008 m. buvo priimtas komunikatas Europos elektroninio teisingumo (toliau – e. teisingumas) strategijos link, kuriame pažymima, kad informacinių ir komunikacinių technologijų (toliau – IKT) taikymas teismų administracijoje leidžia rasti būdų, kaip pagerinti teisingumo sistemos veikimą, tikslingiau organizuoti teismines procedūras ir mažinti išlaidas, todėl Komisija finansine parama ragina VN kurti ir vykdyti įvairius projektus, išnaudojant šių technologijų

⁴⁶ Lazauskaitė R. Individualaus vartotojo ieškinio problematika. Iš konferencijos mokslo darbų rinkinio: Vartotojų teisių apsaugos teisiniai aspektai Europos Sąjungoje. Vilnius, 2011. P. 122.

⁴⁷ Recommendation No R (84) 5E on the Principles of Civil procedure Designed to improve the functioning of Justice, adopted by the Committee of Ministers on 28 February, 1984. Prieiga per internetą: <https://wcd.coe.int/wcd/ViewDoc.jsp?id=692561&Site=COE&BackColorInternet=BD2CF2&BackColorIntranet=FD8D86&BackColorLogged=FD8D86> [Žiūrėta: 2011-06-02].

⁴⁸ OECD Recommendation on Consumer Disputes Resolution and Redress, 2007. Prieiga per internetą: <http://www.oecd.org/dataoecd/43/50/38960101.pdf> [Žiūrėta: 2011-06-02].

galimybes. E. teisingumas – tai IKT naudojimas siekiant pagerinti piliečių teisės į teisingumą įgyvendinimą ir padidinti teisminės veiklos efektyvumą. Komunikate pažymima, kad IKT vis dažniau taikomos ES VN teismų administracijoje, kad VN vykdoma nemažai projektų, kuriais gerinamas teisės subjektų informavimas: internete teikiama informacija apie teises sistemas, teisės aktus ir teismų praktiką, kuriamos bylos šalių ir teismų elektroninio komunikavimo sistemos, kai kuriais atvejais taikomos grynai elektroninės procedūros. Šiame dokumente yra numatytos prioritetinės 2008 – 2013 m. veiklos e. teisingumo srityje kryptys, kurių kelios yra aktualios ir ginčų su vartotojais e. komercijoje sprendimo kontekste, pvz.: pirma, Europos teisingumo portalo plėtojimas, kuriame vartotojas galės rasti informacijos gimtąja kalba apie konkrečios VN teismų sistemas, procedūras ir kuriame ilgainiui galės grynai elektroniniu būdu atlikti kai kurias procedūras, pvz., ieškinių dėl nedidelių sumų nagrinėjimo procedūrą; antra, saugaus teisminių institucijų keitimosi informacija tinklo kūrimas, kuriame būtų naudojamos automatinio vertimo sistemos; trečia, vaizdo konferencijų taikymo, kuris numatytas įvairiuose ES teisės aktuose (pvz., Reglamente, nustatančiame Europos ieškinių dėl nedidelių sumų nagrinėjimo procedūrą) palengvinimas, nes šiuo metu, nors dauguma VN numato teisės aktuose galimybę rengti vaizdo konferencijas, ja nėra pasinaudojama dėl kultūrinių, kalbinių ar techninių priežasčių⁴⁹.

Taigi ES turi plačius užmojus, susijusius su IKT diegimu į teisingumo sritį, o tai svarbus žingsnis, kuriant efektyvų teisminį procesą visoje Europoje. Informacinių technologijų naudojimas teismuose, sprendžiant ginčus tarp vartotojų ir e. komercija besiverčiančių subjektų, sąlygoja mažesnes procesines išlaidas, greitesnį procesą, geresnį vartotojų prieinamumą prie teisingumo vykdymo.

Europoje atlikti tyrimai rodo, kad vienas iš penkių apklaustų Europos vartotojų į teismą nesikreiptų dėl mažesnės nei 1000 EUR sumos, o pusė iš apklaustų vartotojų nesikreiptų į teismą dėl mažesnės nei 200 EUR sumos. Tik 30% apklaustų vartotojų mano, kad spręsti ginčus teisme yra lengva, o kitiems jos atrodo ilgos, sudėtingos ir painios⁵⁰. Dėl to dauguma valstybių savo civiliniuose procesuose yra numačiusios galimybę ginčus nagrinėti pasitelkus supaprastintą procesą. Taip tikimasi automatizuoti procedūras nagrinėjant teisme tam tikro pobūdžio bylas, pagreitinti bylų nagrinėjimo procesą, sumažinti teismų darbo krūvį ir bylos nagrinėjimo kaštus bei sąnaudas, užtikrinti, kad byla bus nagrinėjama jai labiausiai tinkama forma⁵¹.

⁴⁹ Europos Bendrijų Komisijos Komunikatas Tarybai, Europos Parlamentui, Europos Ekonomikos ir Socialinių reikalų komitetui. Europos e. teisingumo strategijos link. Briuselis, 30.5.2008. KOM(2008)329 galutinis. Prieiga per: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:52008DC0329:LT:NOT> [Žiūrėta: 2011-10-19].

⁵⁰ EB Komisijos žalioji knyga dėl kolektyvinio žalos atlyginimo vartotojams. Briuselis, 2008. KOM (2008)794. Prieiga per: http://www3.lrs.lt/pls/inter1/dokpaieska.showdoc_l?p_id=53792&p_query=d%EBI%20kolektyvinio%20%FEalos%20a%20tlyginimo&p_tr2=2 [Žiūrėta: 2011-06-02].

⁵¹ Driukas A., Valančius V. Civilinis procesas: teorija ir praktika. IV tomas. Vilnius. 2009. P. 529.

Viena iš supaprastinto proceso formų - ginčų dėl nedidelių sumų priteisimo nagrinėjimo procedūra. ES Komisija Žaliojoje knygoje dėl Europos teismo įsakymo proceso ir priemonių smulkių turtinių ginčų nagrinėjimui supaprastinti ir pagreitinti yra pabrėžusi, kad kuo mažesnės vertės yra ieškinys, tuo didesni yra kreipimosi į teismą padariniai, nes bylinėjimosi trukmė, sudėtingumas ir brangumas nebūtinai mažėja proporcingai reikalavimo vertei, t.y. kreditoriaus išlaidos gali būti neproporcingai didelės palyginti su reikalavimo suma⁵². Šiai problemai spręsti siūloma pasitelkti smulkių turtinių ginčų nagrinėjimo procedūrą, kuriai yra būdinga tai, kad: a) yra numatomos atitinkamos ginčo turtinės vertės ribos; b) procedūra gali būti taikoma ne vien tik ginčams dėl nedidelių piniginių reikalavimų; c) procedūra gali būti taikoma privalomai arba neprivalomai; d) advokato dalyvavimas nėra privalomas; e) dažniausiai jos metu yra taikomos supaprastintos įrodinėjimo taisyklės⁵³.

Atsižvelgdama į šios procedūros privalumus ES Komisija 1996 m. veiksmų plane dėl teismų prieinamumo vartotojams ir vartotojų ginčų sprendimo bendrojoje rinkoje pasiūlė sukurti supaprastintą Europos ieškinio formą sprendžiant ginčus, kylančius Bendrijos viduje. Įgyvendinant šį pasiūlymą 2007 m. buvo priimtas valstybėms narėms privalomas reglamentas, nustatantis Europos ieškinių dėl nedidelių sumų nagrinėjimo procedūrą, kuris nuo 2009 m. sausio 1d. yra taikomas visiems tarpvalstybinio pobūdžio civiliniams ir komerciniams ginčams, kai ieškinio suma, neįskaitant palūkanų, išlaidų ir sąnaudų, neviršija 2000 EUR. Europos ieškinių dėl nedidelių sumų nagrinėjimo procedūra yra alternatyvi valstybių narių įstatymuose numatytoms procedūroms. Norint šią procedūrą pradėti reikia teismui pateikti užpildytą standartinę ieškinio formą. Tai padaryti galima tiesiogiai, paštu arba kitomis teismo buvimo vietos proceso teisėje numatytomis ryšio priemonėmis, pvz., elektroniniu paštu. Ginčo šalys procese gali dalyvauti ir be advokato pagalbos. Procesas vyksta rašytine tvarka, bet teismas gali surengti žodinį bylos nagrinėjimą, jei mano, kad tai būtina arba jei to prašo ginčo šalys. Priimtas sprendimas pripažįstamas ir vykdomas kitoje VN nereikalaujant jo pripažinimo vykdytinu ir nesuteikiant galimybės jį ginčyti⁵⁴. Pažymėtina, kad tam tikrais atvejais yra numatyta atsakovo teisė kreiptis dėl priimto sprendimo peržiūrėjimo, bet pačios apeliacijos klausimas paliktas valstybių narių nuožiūrai, kas, pasak R. Lazauskaitės, gali būti esminis trukdis, siekiant didinti vartotojų pasitikėjimą tarpvalstybiniais

⁵² Green paper on a European order for payment procedure and on measures to simplify and speed up small claims litigation. Brussels. 2002. COM (2002) 746 final. Prieiga per: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:52002DC0746:EN:HTML> [Žiūrėta: 2011-06 -02].

⁵³ Lazauskaitė R. Individualaus vartotojo ieškinio problematika. Iš konferencijos mokslo darbų rinkinio: Vartotojų teisių apsaugos teisiniai aspektai Europos Sąjungoje. Vilnius, 2011. P. 119-121.

⁵⁴ Europos Parlamento ir Tarybos 2007 m. liepos 11 d. reglamentas (EB) NR. 861/2007, nustatantis Europos ieškinių dėl nedidelių sumų nagrinėjimo procedūrą. Prieiga per internetą: http://www3.lrs.lt/pls/inter1/dokpaieska.showdoc_l?p_id=54177&p_query=ie%F0kini%F8%20d%EBI%20nedideli%F8%20sum%F8&p_tr2=2 [Žiūrėta: 2011-06 -02].

sandoriais⁵⁵. Taigi ieškinių dėl nedidelių sumų priteisimo nagrinėjimo procesas yra svarbus palengvinimas, sprendžiant ginčus su vartotojais e. komercijoje, kurie dažniausiai yra tarptautinio pobūdžio ir mažos vertės. Jis, lyginant su tradiciniu teismo procesu, yra ekonomiškai efektyvesnis, greitesnis ir paprastesnis.

Kai kurios valstybės savo teisinėse sistemose užtikrina galimybę gausiai asmenų grupei kreiptis į teismą su grupės (kolektyviniu) ieškiniu. Tokio ieškinio įtvirtinimo teisės aktuose tikslas – sukurti gausios asmenų grupės patirtos žalos atlyginimo ir prieš šią grupę nukreiptų neteisėtų veiksmų uždraudimo procesinę teisinę tvarką⁵⁶. E. Krivka savo moksliniuose darbuose siūlo tokį grupės ieškinio apibrėžimą – tai materialusis teisinis reikalavimas, kurį teisme pareiškia grupei atstovaujantis asmuo, gindamas teises priklausančias asmenų grupei, kai teismo sprendimas turės teisinę galią grupei kaip nedalomai visumai, t.y. kai būsimo sprendimo *res judicata* galia bus išplečiama visai grupei⁵⁷. Grupės ieškinys yra aktualus ginčų su vartotojais e. komercijoje požiūriu, nes atsižvelgiant į e. erdvės globalumą ir visuotinį jos prieinamumą, yra labai didelė tikimybė, kad joje tuo pačiu metu gali būti pažeistos daugiau nei vieno vartotojo teisės. Ši teisių gynimo priemonė tampa itin svarbi tuo atveju, kai daug pavienių vartotojų dėl e. komercija besiverčiančio subjekto veiksmų patiria mažesnę nei 20 eurų žalą. Tyrimai rodo, kad tokios vertės ginčus vartotojai linkę spręsti arba derybomis su verslininku arba kolektyviniais veiksmais⁵⁸.

ES 2008 m. buvo priimta Žalioji knyga dėl kolektyvinės žalos atlyginimo vartotojams, kurioje yra siūlomi sprendimai, kaip būtų galima kuo efektyviau kovoti su tokio pobūdžio pažeidimais, nepriklausomai nuo to kurioje ES VN yra įsikūręs pardavėjas - pažeidėjas. Tais pačiais metais buvo išleista ir baltoji knyga dėl ieškinių, skirtų atlyginti žalą, patirtą dėl Europos Bendrijos antimonopolinių taisyklių pažeidimo. Pažymėtina, kad ES lygmeniu kolektyvinis ieškinys nėra reglamentuojamas atskirame teisės akte, bet yra priimtose atskiros direktyvos, įpareigojančios valstybes nares savo įstatymuose įtvirtinti vartotojų kolektyvinių interesų gynimo teisinę tvarką. Pvz., 1998 m. direktyva Nr. 98/27/EB dėl teismo draudimų saugant vartotojų interesus yra skirta suderinti VN teisės aktus, susijusius su ieškiniais dėl uždraudimo atsakovui atlikti tam tikrus veiksmus. Kreipiantis į teismą su tokiais ieškiniais galima reikalauti uždrausti neteisėtus atsakovo

⁵⁵ Lazauskaitė R. Individualaus vartotojo ieškinių problematika. Iš konferencijos mokslo darbų rinkinio: Vartotojų teisių apsaugos teisiniai aspektai Europos Sąjungoje. Vilnius, 2011. P. 123.

⁵⁶ Krivka E. Kolektyvinio ieškinio įtvirtinimas teisės aktuose. Iš konferencijos mokslo darbų rinkinio: Vartotojų teisių apsaugos teisiniai aspektai Europos Sąjungoje. Vilnius, 2011. P. 129.

⁵⁷ Krivka E. Viešojo intereso gynimas civiliniame procese. Vilnius. 2009. P. 179.

⁵⁸ An analysis and evaluation of alternative means of consumer redress other than redress through ordinary judicial proceedings. Final report. Leuven, January 17, 2007. Prieiga per internetą: http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_en.htm [Žiūrėta: 2010-12-11]. P. 41.

veiksmus arba siekti panaikinti vartotojų interesus pažeidžiančias nesąžiningas sutarties sąlygas⁵⁹. Deja, jais negalima siekti, kad verslininkas atlygintų patirtą žalą.

Grupės ieškinio nagrinėjimo procese taikomos tiek bendrosios, tiek specialiai jam nustatytos civilinio proceso nuostatos. Šis procesas yra ekonomiškesnis, operatyvesnis nei tai būtų procesinio bendrininkavimo atveju, kai kiekvienas vartotojas yra pateikęs atskirą individualų ieškinį. Be to, nagrinėjant grupės ieškinį, yra ginamas ne tik privatus, bet ir viešasis interesas. Nepaisant to, 2008 m. Žaliojoje knygoje dėl kolektyvinės žalos atlyginimo vartotojams yra pabrėžiama, kad šią teisinę priemonę dar efektyvesne darytų didesnė finansinė ir politinė vyriausybės parama, platus vartotojų nušvietimas žiniasklaidoje, mažas bylinėjimosi mokestis vartotojams ar visiškai jo nebuvimas, lankstūs sprendimai dėl advokatų mokesčių, įprastinių civilinio proceso procedūrų formalumų netaikymas ir kt.⁶⁰.

Apibendrinant galima teigti, kad informacinių technologijų naudojimas, ginčų dėl nedidelių sumų priteisimo procedūra, grupės ieškinio institutas teismo procesą gali padaryti prieinamesniu, greitesniu, pigesniu, paprastesniu, bet nepakankamai, kad tenkintų vartotojų, kurių teisės buvo pažeistos sparčiai besivystančioje e. komercijoje, poreikius. Vartotojas, įsigyjęs elektroninę knygą, kelis kartus spragtelėjęs kompiuterio pelę, sutiks ginti savo pažeistas teises tik paprasčiausiu, greičiausiu ir streso nekeliančiu būdu. Deja, teisminiame procese tenka spręsti dėl e. komercijos ypatumų kylančias teises problemas, o tai jį daro lėtu, sudėtingu, psichologiškai sunkiu, todėl neefektyviu.

1.3 Teisminis e. komercijoje kylančių ginčų su vartotojais sprendimas Lietuvos Respublikoje

Ginčai su vartotojais e. komercijoje yra civiliniai teisiniai ginčai, todėl pagrindinis teisės aktas, reguliuojantis tokių ginčų sprendimą teismuose, yra civilinio proceso kodeksas. Lietuvoje civilinis procesas yra grindžiamas ir plėtojamas, remiantis teisminės gynybos prieinamumo ir universalumo, teisės į teisingą teismą, teisėjų nepriklausomumo ir nešališkumo, šalių procesinio lygiateisiškumo, dispozityvumo, rungimosi, teisės būti išklausytam, teismo proceso viešumo ir kitais principais. Efektyvaus ginčų su vartotojais sprendimo teismuose požiūriu yra svarbus proceso koncentracijos principas, kuris apima tiek proceso operatyvumą, tiek jo ekonomiškumą ir kuriuo siekiama proceso racionalizavimo, pagreitinimo, sutrumpinimo, teismo darbo krūvio sumažinimo,

⁵⁹ Krivka E. Kolektyvinio ieškinio įtvirtinimas teisės aktuose. Iš konferencijos mokslo darbų rinkinio: Vartotojų teisių apsaugos teisiniai aspektai Europos Sąjungoje. Vilnius, 2011. P. 131.

⁶⁰ EB Komisijos žaliaji knyga dėl kolektyvinio žalos atlyginimo vartotojams. Briuselis, 2008. KOM (2008) 794. Prieiga per: http://www3.lrs.lt/pls/inter1/dokpaieska.showdoc_l?p_id=53792&p_query=d%EBI%20kolektyvinio%20%FEalos%20atlyginimo&p_tr2=2 [Žiūrėta: 2011-06-02].

nereikalingų procesinių veiksmų nagrinėjant bylą atsisakymo⁶¹. Proceso operatyvumo principas reikalauja, kad civilinis teisinis ginčas būtų išnagrinėtas per protingą terminą. Vertinant ar terminas yra protingas EŽTT siūlo remtis keturiais kriterijais: bylos sudėtingumo; pareiškėjo elgesio; kompetentingų institucijų elgesio; pareiškėjo interesų esmės⁶². Nuo to, kaip operatyviai vyksta ginčų nagrinėjimas, priklauso ir valstybės bei ginčo šalių patiriamų išlaidų dydis, t.y. proceso ekonomiško lygis. Siekiant kuo efektyviau įgyvendinti šiuos principus Lietuvos civilinio proceso reglamentavime yra numatytos įvairios procesinės priemonės, tačiau A. Driuko ir V. Valančiaus teigimu, pagrindinė priemonė turėtų būti aktyvus teisėjas, turintis plačius vadovavimo procesui bei procesinės medžiagos, procesinių veiksmų koncentracijos įgaliojimus⁶³.

Nuo 2003 m. sausio 1d. įsigaliojusio Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso (toliau – Kodeksas) daugiau nei 8 metų taikymo praktika atskleidė nemažai civilinio proceso teisinio reguliavimo problemų, užkertančių kelią efektyviam ir teisingam civilinių ginčų nagrinėjimui, todėl buvo nuspręsta įgyvendinti civilinio proceso reformą, priimant beveik keturis šimtus Kodekso pakeitimų. Dalis jų įsigaliojo 2011 m. spalio 1d., o likusi dalis įsigalios nuo 2013 m. sausio 1d. Šiais pakeitimais siekiama sudaryti proceso šalims geresnes galimybes įgyvendinti savo teises civiliniame procese, skatinti modernių komunikacijų naudojimą šiuolaikiniame civiliniame procese, taip pat palengvinti teismų darbą, įtvirtinant aiškesnes civilinio proceso taisykles bei šalinant praktines problemas. Dalis pakeitimų yra aktualūs ir ginčų su vartotojais e. komercijoje sprendimo kontekste.

Kaip jau buvo išnagrinėta anksčiau darbe viena iš priemonių racionalizuoti teismo procesą yra informacinių technologijų diegimas. Lietuvoje ilgą laiką ši sritis buvo sąstingio būsenoje, kildavo nemažai problemų, pvz., dėl e. įrodymų naudojimo įrodinėjimo procese ir kt. Tikimasi, kad situaciją pakeis naujas Kodekso reglamentavimas, susijęs su technologijų taikymu procese, kuris įsigalios nuo 2013 m. sausio 1 d. Remiantis būsimu reglamentavimu, vartotojas procesinius dokumentus ir jų priedus teismui galės pateikti elektroninių ryšių priemonėmis, o rašytinius įrodymus galės teikti pridėdamas ne tik popierines, bet ir skaitmenines kopijas. Teismas byloje dalyvaujančiam vartotojui procesinius dokumentus taip pat galės įteikti elektroninių ryšių priemonėmis. Elektroninių duomenų įrodomoji galia bus tokia pat kaip ir kitų įrodymų. Kodekse numatoma, kad kiekviename teismo posėdyje bus daromas garso įrašas, o proceso dalyviai tam tikrais atvejais teismo posėdyje galės dalyvauti pasitelkiant vaizdo konferencijas ar telekonferencijas⁶⁴. Aptarti pakeitimai pagerins vartotojų prieinamumą prie teisingumo, palengvins tarptautinio pobūdžio ginčų su vartotojais sprendimą. Toliau aptarsime galimus ginčų su vartotojais teismo sprendimo būdus Lietuvoje.

⁶¹ Driukas A., Valančius V. Civilinis procesas: teorija ir praktika. I tomas. Vilnius. 2005. P. 389.

⁶² Laužikas E., Mikelėnas V., Nekrošius V. Civilinio proceso teisė. Vilnius: Justitia, 2003. P. 189.

⁶³ Driukas A., Valančius V. Civilinis procesas: teorija ir praktika. I tomas. Vilnius. 2005. P. 407.

⁶⁴ Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodeksas. 2002 m. vasario 28 d. Žin., 2002, Nr. 36-1340. Prieiga per: http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=405038 [Žiūrėta: 2011-10-05].

Taigi vartotojas, nusprendęs savo pažeistas teises ginti Lietuvos teismuose, turi pasirinkti ar tai darys pateikdamas individualų ieškinį ar kreipdamasis į vartotojų asociacijas (arba į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą arba į kitas įstatymų numatytas institucijas), kurios teiktų teismui ieškinį dėl vartotojų viešųjų interesų gynimo. Jei vartotojas patiria konkretaus dydžio žalą ir siekia jos atlyginimo, jis į teismą gali kreiptis tik su individualiu ieškiniu, nes šiuo metu Lietuvos teisinis reglamentavimas nesuteikia teisės vartotojų asociacijoms ir kitiems aukščiau įvardintiems subjektams kreiptis į teismą dėl vartotojo patirtos žalos atlyginimo.

Ginčai su vartotojais e. komercijoje dažniausiai yra mažos vertės, todėl tokio ginčo atveju civilinis procesas teisme gali vykti pagal Kodekso 441 str. įtvirtintas ginčų dėl nedidelių sumų priteisimo nagrinėjimo taisykles. Nuo 2011 m. spalio 1d. ginčas gali būti sprendžiamas remiantis šiomis taisyklėmis, jei jo vertė neviršija 5000 litų. Anksčiau Kodekse buvo numatyta dar žemesnė aukštutinė riba, t.y. 1000 litų. Ginčų dėl nedidelių sumų nagrinėjimo procedūros taisyklės leidžia pačiam teismui spręsti, kokia forma ir tvarka nagrinėti bylą. Išimtis numatyta tik dėl bylos nagrinėjimo formos, t.y. teismas privalo vykdyti žodinį bylos nagrinėjimą, jei to reikalauja viena iš bylos šalių. Jei tokio prašymo nėra, pradedamas rašytinis procesas. Nepaisant to, teismas turi visišką pasirinkimo teisę, sprendžiant dėl bylos nagrinėjimo tvarkos, t.y. kaip vyks proceso antroji (pasirengimas bylos nagrinėjimui) ir trečioji stadija (įrodymų tyrimo forma ir tvarka). Svarbu pažymėti, kad bylos iškėlimo stadijai (teisingumo klausimai, teisėjų nušalinimo institutas, proceso sustabdymas ir nutraukimas ir kt.) taikomos bendrosios Kodekso nuostatos⁶⁵. Tai, ar ginčas su vartotoju bus sprendžiamas pagal bendrąsias civilinio proceso nuostatas, ar pagal ginčų dėl nedidelių sumų nagrinėjimo nuostatas sprendžia teismas *ex officio*, t.y. šių nuostatų taikymas nepriklauso nuo ginčo šalių valios. Be to, teismas tai gali padaryti bet kuriame bylos nagrinėjimo etape. Būtina pabrėžti, kad, nors Kodekso 441 str. pavadintas kaip “ginčų dėl nedidelių sumų priteisimo nagrinėjimo ypatumai” taip suponuojant, jog jis gali būti taikomas tik nagrinėjant smulkius piniginius ginčus, vis dėl to šio straipsnio 2 dalyje jau kalbama apie ieškinio sumą, todėl, anot R. Norkaus, reiktų remtis šia formuluote ir supaprastinto proceso taisyklės taikyti ne tik ginčams dėl piniginių reikalavimų, bet ir ginčams dėl kitokio pobūdžio nedidelės turtinės vertės reikalavimų⁶⁶.

Svarbu paminėti ir tai, kad Kodekso 441 str. 3d. yra įtvirtinta dar viena proceso supaprastinimo teisinė priemonė, t.y. teismo teisė visiškai atsisakyti sprendimo aprašomosios dalies (sprendimą gali sudaryti įžanginė ir rezoliucinė dalys bei trumpai išdėstyti motyvai). Bet teismas, priimdamas tokį sprendimą, turi atsižvelgti į tai, kad jį ginčo šalys galės apskusti apeliacine tvarka, todėl yra svarbu sprendime pateikti pakankamai informacijos apie bylą, jos išsprendimo motyvus

⁶⁵ Driukas A., Valančius V. Civilinis procesas: teorija ir praktika. IV tomas. Vilnius. 2009. P. 583.

⁶⁶ Norkus R. Supaprastintas civilinis procesas. Vilnius. Justitia. 2007. P. 225, 228, 238.

tam, kad aukštesnės instancijos teismas galėtų patikrinti, ar nebuvo pažeisti pagrindiniai proceso principai, ar tinkamai nustatytos faktinės aplinkybės ir pan.⁶⁷. Pažymėtina, kad nuo 2011 m spalio 1d. Lietuvos civiliniame procese nebegalioja apribojimas pateikti apeliacinį skundą smulkiuose turtiniuose ginčiuose, kai ginčijama suma yra mažesnė kaip 250 litų.

Lyginant Lietuvos ir kitų valstybių ginčų dėl nedidelių sumų priteisimo procedūrų reglamentavimą išryškėja tokie skirtumai:

a) ginčo turtinės vertės ribų skirtumas, pvz., Vokietijoje aukšutinė riba yra 600 eurų, Prancūzijoje – 3811 eurų, Anglijoje ir Velse – 8 234 eurų;

b) proceso taikymo (ne)privalomumas, pvz., Prancūzijoje dėl proceso taikymo sprendžia bylos šalys, o Austrijoje procesas turi būti taikomas, jei ginčas atitinka nedidelės vertės kriterijų, neatsižvelgiant į šalių ar teismo išreikštą valią;

c) ginčo rūšies kriterijaus taikymo skirtumas, pvz., Airijoje supaprastintos proceso taisyklės taikomos, nagrinėjant ginčus dėl nedidelės vertės nekokybiškų prekių, netinkamai įvykdytų darbų, nežymių daikto sugadinimų ar atsisakymo grąžinti nuomos užstatą, bet netaikomos šeimos bylose;

d) taikomos proceso formos skirtumas, pvz., Austrijoje rašytinis procesas nėra galimas, grindžiant tai nesuderinamumu su EŽTK 6 str.;

e) galimybės apskusti sprendimą apeliacine tvarka skirtumai, pvz., Švedijoje apeliacijai būtina gauti išankstinį leidimą, kuris suteikiamas tik, jei byla pasižymi ypatingomis savybėmis, o Škotijoje apeliacija galima tik dėl teisės klausimų.⁶⁸

Lietuvoje vartotojas, kuris siekia uždrausti e. komercija užsiimančio ūkio subjekto neteisėtus veiksmus arba panaikinti jo interesus pažeidžiančias nesąžiningas sutarties sąlygas, tai padaryti gali ne tik kreipdamasis į teismą su individualiu ieškiniu. Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo (toliau – Įstatymas) 30 str. yra įtvirtinta Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos arba įstatyme numatytas sąlygas atitinkančių vartotojų asociacijų arba įstatymų nustatytais atvejais valstybės ir savivaldybių institucijų bei juridinių asmenų teisė Lietuvos teimuose ginti vartotojų viešąjį interesą. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnyba ar vartotojų asociacijos taip pat turi teisę ginti Lietuvos vartotojų viešąjį interesą ES VN teismuose. Taigi išvardinti subjektai gali Lietuvos teismui pateikti ieškinį ar pareiškimą, kuriuo būtų siekiama pripažinti ar pakeisti teisinius santykius, uždrausti (nutraukti) neteisėtus pardavėjo ar paslaugų teikėjo veiksmus (neveikimą)⁶⁹. Šią teisę patvirtina Civilinio proceso kodekso 49 str. 2 dalyje pateikta nuostata, kad įstatymų numatytais atvejais valstybės ir savivaldybių institucijos ir kiti asmenys gali pareikšti ieškinį ar pareiškimą viešajam interesui ginti. Pagal to paties straipsnio 4 dalį fiziniai ar juridiniai

⁶⁷ Norkus R. Smulkių turtinių ginčų nagrinėjimo ypatumai: teorija ir praktika. Jurisprudencija. 2006. Nr. 1 (79). Prieiga per: http://www.mruni.eu/lt/mokslo_darbai/jurisprudencija/archyvas/?l=96980 [Žiūrėta: 2011-06-02]. P. 98-99.

⁶⁸ Norkus R. Supaprastintas civilinis procesas. Vilnius. Justitia. 2007. P. 226, 227, 229, 231, 233, 237, 249.

⁶⁹ Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas. 1994 m. lapkričio 10 d. Žin., 1994, Nr. 94-1833. Prieiga per: http://www3.lrs.lt/pls/inter2/dokpaieska.showdoc_l?p_id=362661 [Žiūrėta 2011-10-05].

asmenys, su kurių teisėmis yra susijęs ieškinys viešajam interesui ginti procese, gali dalyvauti kaip asmenys, nepareiškiantys savarankiškų reikalavimų arba kaip bendraieškiai⁷⁰. Taigi šiuo atveju vartotojas būtų byloje dalyvaujantis asmuo, todėl teismo priimtas sprendimas jo atžvilgiu turėtų tiek *res judicata*, tiek prejudicinę galią. Jei teismas ieškinį patenkintų ir jei vartotojas būtų patyręs konkrečią žalą dėl ūkio subjekto neteisėtų veikmų, jis jos atlyginimo galėtų išsireikalausiti savarankiškai paduodamas atskirą ieškinį dėl žalos atlyginimo.

Pasak E. Krivkos, ieškinys dėl vartotojų viešojo intereso gynimo yra grupės ieškinys, nes atitinka tokio ieškinių pagrindinius du požymius: ieškinį pareiškia institucija, kuri gina ne savo, o vartotojų grupės bendruosius interesus; teismo sprendimo pagal tokį ieškinį *res judicata* galia turėtų būti taikoma visai vartotojų grupei⁷¹. Pažymėtina, kad šiuo metu *res judicata* galia taikoma tik byloje dalyvavusių vartotojų grupei, nes Kodekso 266 str. be jokių išimčių draudžiama teismo sprendime nustatyti neįtrauktų dalyvauti asmenų teises ir pareigas. Kita vertus Kodekso 182 str. 2 dalyje yra įtvirtinta taisyklė, pagal kurią byloje dalyvaujantys asmenys yra atleidžiami nuo pareigos įrodinėti aplinkybes, nustatytas įsiteisėjusiu teismo sprendimu ankstesnėje byloje, kurioje jie nedalyvavo. Bet, anot E. Krivkos, minėto straipsnio ryšys su Kodekso 49 str. 6 dalimi nėra akivaizdus, todėl šiuo atveju geriausia ir pažangiausia būtų Kodekse įtvirtinti teismo sprendimo *res judicata* galią nedalyvavusiems byloje asmenims išimtinai grupės ieškinių atveju⁷².

Svarbu paminėti ir Kodekso 49 str. 6 dalyje įtvirtintą galimybę teismui teikti grupės ieškinį viešajam interesui ginti. Deja, praktikoje ši teisės norma neveikia, nes nėra reglamentuotas grupės ieškinių nagrinėjimo procesas. Tokia situacija lemia ir tai, kad Lietuvoje vartotojai, patyrę nedidelę žalą, negali jos atlyginimo išsireikalausiti pateikdami bendrą grupės ieškinį. Lietuvos įstatymų leidėjas, nusprendęs užpildyti šio instituto reglamentavimo spragas, turėtų pirmiausia nuspręsti, koks bus grupės ieškinių proceso modelis: ar įtraukimo (*opt in*), kai grupės nariais tampama aktyviai išreiškus valią įstoti į grupės ieškinių procesą, ar pasitraukimo (*opt out*), kai į procesą automatiškai įtraukiami visi šiai grupei priklausantys asmenys, suteikiant jiems teisę pasitraukti iš proceso. Pastarasis modelis yra prigijęs JAV ir laikomas klasikiniu grupės teisių ir interesų gynimo modeliu. Taip pat dar galimas mišrus modelis, kai teismas, atsižvelgdamas į konkrečios bylos aplinkybes, nusprendžia kurį modelį taikyti. Nuo proceso modelio pasirinkimo priklauso ir teismo sprendimo *res judicata* galia, t.y., ar teismo sprendimas turės įtakos tik dalyvavusiems byloje asmenims, ar ir nedalyvavusiems⁷³.

⁷⁰ Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodeksas. 2002 m. vasario 28 d. Žin., 2002, Nr. 36-1340. Prieiga per: http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=405038 [Žiūrėta: 2011-10-05].

⁷¹ Krivka E. Kolektyvinio ieškinių įtvirtinimas teisės aktuose. Iš konferencijos mokslo darbų rinkinio: Vartotojų teisių apsaugos teisiniai aspektai Europos Sąjungoje. Vilnius, 2011. P. 133.

⁷² Krivka E. Viešojo intereso gynimas civiliniame procese. Vilnius. 2009. P. 177.

⁷³ Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas dėl grupės ieškinių koncepcijos patvirtinimo. 2011 m. liepos 13 d. Nr. 885. Vilnius. Prieiga per internetą:

Vyriausybės 2011 m. liepos 13 dieną patvirtintoje grupės ieškinio koncepcijoje yra siūloma Lietuvoje diegti *opt in* grupės ieškinio modelį. Mišraus modelio atsisakoma dėl to, kad Lietuvos teisėjai neturi grupės ieškinio taikymo patirties (tai sukeltų sunkumų grupės ieškinio vystymuisi), o pasitraukimo modelio – dėl to, kad teisinėje literatūroje pateikiama abejonių dėl jo atitikties EŽTK 6 straipsniui, nes teismo sprendimas tampa privalomas ir tiems asmenims, kurie nedalyvauja procese (apribojama teisė į teisminę gynybą). Koncepcijoje, remiantis kitų šalių patirtimi, yra suformuluoti galimi Lietuvos grupės ieškinio proceso bruožai, įpareigojant Teisingumo Ministeriją iki 2012 m. sausio 1 d. parengti ir pateikti Vyriausybei teisės aktų, susijusių su koncepcijos įgyvendinimu, projektus⁷⁴.

Taigi Lietuvoje iš e. komercijos kylantys turtiniai ginčai su vartotojais teisme gali būti sprendžiami bendrąją tvarka arba ginčų dėl nedidelių sumų priteisimo nagrinėjimo tvarka, o neturtinio pobūdžio ginčai gali būti sprendžiami įstatymų įgaliotoms institucijoms teikiant ieškinį dėl viešojo intereso gynimo.

http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=403815&p_query=grup%EBs%20ie%F0kinio%20konceptija&p_tr2=2 [Žiūrėta 2011-10-22].

⁷⁴ Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas dėl grupės ieškinio koncepcijos patvirtinimo. 2011 m. liepos 13 d. Nr. 885. Vilnius. Prieiga per internetą:

http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=403815&p_query=grup%EBs%20ie%F0kinio%20konceptija&p_tr2=2 [Žiūrėta 2011-10-22].

2 ALTERNATYVUS GINČŲ SU VARTOTOJ AIS ELEKTRONINĖJE KOMERCIJOJE SPRENDIMAS

2.1 Alternatyvaus ginčų sprendimo sąvoka ir samprata

Mokslinėje literatūroje yra pateikiama įvairių sąvokos “alternatyvus ginčų sprendimas” (toliau – AGS) apibrėžimų. N. Kaminskienė siūlo šiuo terminu vadinti “visumą neformalių, leidžiančių šalims kontroliuoti ginčo sprendimo eigą ir jos rezultatą, procedūrų, kuriose trečiojo nepriklausomo asmens pagalba sprendžiant ginčą yra galima, bet neprivaloma”⁷⁵. Į šį apibrėžimą patenka derybos, taip pat po teismo proceso inicijavimo šalių pasitelkiamos ginčo išsprendimo taikui kelių priemonės. Įpareigojancio arbitražo procesas, kuris dėl savo esminių savybių išsiskiria iš kitų ginčų sprendimo mechanizmų, nėra priskiriamas AGS – jis užima tarpinę vietą tarp teismo proceso ir AGS⁷⁶. Kituose literatūros šaltiniuose pateikiami tokie AGS apibrėžimai:

- tai neteismine tvarka vykstantis procesas, kai ginčą šalys išsprendžia savarankškai arba nesutarimus padeda išspręsti kvalifikuotas ir nešališkas trečiasis asmuo⁷⁷;
- tai sąvoka, apimanti platų spektrą mechanizmų, skirtų spręsti ginčus tarp dviejų ar daugiau šalių ne teismo tvarka⁷⁸;
- tai taikus, geranoriškas ginčų sprendimo būdas, išvengiant bylinėjimosi teisme, dalyvaujant trečiam nesuinteresuotam asmeniui⁷⁹.

AGS definicijas galima formuluoti negatyviai arba pozityviai. Pagal negatyvinę definiciją į AGS patenka viskas, ko neapima tradicinio teismo ginčų sprendimo sąvoka ir sprendimo priėmimo pasitelkus arbitrą sąvoka. Formuluojant pozityvinę AGS definiciją yra išskiriami visiems AGS metodams būdingi požymiai: susitarimas dėl AGS; privačių ar verslo santykių tolimesnė plėtotė; ginčo šalių vykdoma AGS proceso kontrolė; konfidencialumas. Jei ginčo sprendimo metodui būdingos išskirtos savybės, jis yra įtraukiamas į AGS sąvoką⁸⁰.

Dažnai mokslininkai vietoje termino “alternatyvus ginčų sprendimas” naudoja terminą “neteisminis ginčų sprendimas”. Pasak N. Kaminskienės, sąvoka “neteisminis ginčų sprendimas”

⁷⁵ Kaminskienė N. Alternatyvus civilinių ginčų sprendimas. Vilnius, 2009. P. 36.

⁷⁶ Ten pat. P. 36, 95.

⁷⁷ Petrauskas F. Alternatyvios vartotojų ir verslininkų ginčų bei konfliktų teisinio nagrinėjimo formos ir jų charakteristika. Jurisprudencija. 2010, 4(122), p. 295-318. Prieiga per internetą: http://www.mruni.eu/lt/mokslo_darbai/jurisprudencija/archyvas/?l=97038 [žiūrėta: 2011-01-10]. P. 304.

⁷⁸ Zhao Y. Dispute resolution in electronic commerce. Leiden, Boston: Martinus Nijhoff Publishers, 2005. P. 33.

⁷⁹ Petrauskas F. Ginčų nagrinėjimas ne teisme. Lietuvos patirtis ir problemos. Iš konferencijos mokslo darbų rinkinio: Vartotojų teisių apsaugos teisiniai aspektai Europos Sąjungoje. Vilnius, 2011. P. 172.

⁸⁰ Petrauskas F. Alternatyvaus ginčų nagrinėjimo raida, teisinė padėtis ir reglamentavimas. Jurisprudencija. 2011, 18(2), p. 631 -658. Prieiga per internetą: http://www.mruni.eu/lt/mokslo_darbai/jurisprudencija/archyvas/?l=109457 [Žiūrėta: 2011-10-21]. P. 639, 640.

yra siauresnė už sąvoką “alternatyvus ginčų sprendimas”, nes neatskleidžia alternatyvumo santykio tarp teismo proceso ir kitų ginčo sprendimo būdų – remiantis logikos dėsniais, jeigu teigiame, kad AGS procedūros yra alternatyva teismo procesui, tai teismo procesas yra alternatyva AGS procedūroms. Be to, alternatyvumas slypi ir tarp pačių AGS procedūrų – ginčo šalys gali tam tikra seka naudotis kiekviena atskira AGS procedūra arba pasitelkti kombinuotą jų variantą⁸¹. Taigi geriausia yra naudoti tikslesnį terminą - “alternatyvus ginčų sprendimas”.

Pagrindinė priežastis, kodėl pasaulio valstybės savo teisinėse sistemose pradėjo naudoti AGS būdus, yra jų siekimas gerinti piliečių prieinamumą prie teisingumo ir spręsti problemas, susijusias su teisminės valdžios neefektyvumu. Šiuolaikinė AGS samprata susiformavo JAV, kur daugiau kaip prieš trisdešimt metų buvo pradėtas judėjimas už AGS, siekiant kovoti su šalį apėmusia teisminės sistemos krize. Netrukus AGS pradėjo populiarėti visame pasaulyje – žmonės ėmė suvokti, kad yra geriau turėti specifinius jų poreikius tenkinantį privataus pobūdžio specializuotą ginčų sprendimo mechanizmą nei kreiptis į nuolat bylomis apsikrovusį teismą. Europos valstybėse AGS paplito tik devintojo dešimtmečio pradžioje ne kaip neišvengiama priemonė, kovojant su teisminės sistemos krize, o kaip alternatyva teisminiam ginčų sprendimui⁸². JAV AGS populiariesnis nei Europoje dėl teismo proceso joje ir Europoje skirtumų. JAV teismo proceso ilgumą, brangumą lemia ikiteisminė dokumentų teikimo ir aplinkybių aiškinimosi stadija, pasyvus teisėjo vaidmuo pasirengimo bylai ir bylos nagrinėjimo stadijose, bylos nagrinėjimo stadijoje taikomos taisyklės (pvz., ieškinio ir atsikirtimų pristatymas vyksta vienas po kito, nesuteikiant ginčo šalims galimybę įsiterpti ir paneigti oponento argumentus ir pan.). Be to, JAV galioja išskirtinė bylinėjimosi išlaidų apmokėjimo taisyklė – net ir bylą laimėjusi šalis privalo apmokėti savo išlaidas. Advokato honoraro dydis dažniausiai priklauso nuo bylos sėkmės. Visos išvardintos aplinkybės dažniausiai nėra būdingos Europos valstybių teisminiam procesui, todėl jis praktiškai yra greitesnis ir pigesnis nei JAV⁸³.

Praktikoje AGS būdas yra taikomas spręsti įvairiems teisiniams ginčams, tarp jų ir e. komercijoje kylantiems ginčams su vartotojais. AGS vykdo kompetentingos valstybinės arba privačios institucijos.

Literatūroje yra minimos įvairios AGS formos – skiriasi jų skaičius, klasifikavimas. Pvz., vienur yra išskiriamos penkios AGS formos: 1) ginčo šalių taikinimo procedūra; 2) tarpininkavimas; 3) ginčo šalių tarpusavio derybos be tarpininkų; 4) ginčo perdavimas spręsti šalių pasirinktam ekspertui; 5) ginčo nagrinėjimas, dalyvaujant šalių advokatams ir tarpininkui⁸⁴, o kitur

⁸¹ Kaminskienė N. Alternatyvus civilinių ginčų sprendimas. Vilnius, 2009. P. 26.

⁸² Ten pat. P. 40, 41.

⁸³ Petrauskas F. Alternatyvaus ginčų nagrinėjimo raida, teisinė padėtis ir reglamentavimas. Jurisprudencija. 2011, 18(2), p. 631 - 658. Prieiga per internetą: http://www.mruni.eu/lt/mokslo_darbai/jurisprudencija/archyvas/?l=109457 [Žiūrėta: 2011-10-21]. P. 636-638.

⁸⁴ Laužikas E., Mikelėnas V., Nekrošius V. Civilinio proceso teisė. Vilnius: Justitia, 2003. P. 57.

kalbama apie tokias AGS formas kaip derybos, tarpininkavimas, arbitražas, trečiųjų teismas, pretenzinė tvarka, taikus susitarimas⁸⁵. N. Kaminskienė pagal tai, ar AGS buvo pasitelktas prieš ar po bylos inicijavimo teisme, jo formas skirsto į neteismines ir teismines: prie neteisminių formų yra priskiriamos derybos, tarpininkavimas, neįpareigojantis arbitražas ir iš jų sukurtos naujos mišrios AGS formos tokios kaip miniteismas, tarpininkavimas - arbitražas, arbitražas – tarpininkavimas, nepriklausomas bylos aplinkybių ekspertinis vertinimas, privatus teisėjavimas; teisminėms formoms priklauso teisminis tarpininkavimas, ikiteisminiai pasitarimai ginčui išspręsti, išankstinis nepriklausomas vertinimas, supaprastintas prisiekusiųjų teismas, teisminis arbitražas, teisminis privatus teisėjavimas⁸⁶. Manytina, kad yra svarbu suprasti, kuo tarpusavyje skiriasi pagrindinės neteisminės AGS formos, t.y. derybos, tarpininkavimas ir neįpareigojantis arbitražas. Deryboms būdinga tai, kad jose ginčo kontrolę palaiko pačios šalys, kad šalys, nepaisant skirtingų reikalavimų, norų, siekia kompromiso ir kad viskas vyksta bendravimo forma, nedalyvaujant jokiame trečiajam nepriklausomam asmeniui, kuris padėtų ginčo šalims. Tuo tarpu tarpininkavimo metu ginčo sprendimo procese šalims talkina trečiasis nepriklausomas asmuo, kuris neturi teisės versti šalis priimti sprendimą arba priimti šalis (ne)privalomą ginčo sprendimą. Šis tarpininkavimo požymis skiria jį nuo neįpareigojančio arbitražo, kurio metu dalyvaujantis trečiasis asmuo, išklauses ginčo šalių pozicijas, priima šalis neprivalomą sprendimą⁸⁷.

Svarbu pabrėžti, kad AGS negali pakeisti formalaus teisminio proceso, t.y. jo mechanizmai yra priemonės pritaikyti teisingumą, o ne teisė, todėl jie nekuria naujų precedentų ir nerealizuoja socialinių ar teisinių normų pakeitimų⁸⁸. Teisinių santykių dalyvių susitarimas dėl AGS būdų naudojimo turi būti suprantamas kaip ginčo šalių laisva valia priimtas sprendimas ginčą spręsti taikiai, bet ne kaip šalių siekis eliminuoti teismų jurisdikciją⁸⁹. Taigi šis susitarimas neturi būti laikomas teisės į teisminę gynybą ribojimu arba varžymu. Tokios pozicijos laikosi ir dvi regioninės organizacijos – ES ir Europos Taryba – kurios savo dokumentuose teigia, kad AGS procedūra yra visiškai suderinama su teise į teisminę gynybą, esant vienai pagrindinei sąlygai – jei asmeniui po šių procedūrų išlieka teisė kreiptis į teismą⁹⁰. ES 1998 m. ir 2001 m. rekomendacijose dėl neteisminio ginčų su vartotojais sprendimo yra numatyta, kad toks ginčų sprendimas neturi iš vartotojo atimti teisę kreiptis su ieškiniu į teismą, nebent jis dėl tokios sąlygos aiškiai išreiškė

⁸⁵ Petrauskas F. Alternatyvios vartotojų ir verslininkų ginčų bei konfliktų teisinio nagrinėjimo formos ir jų charakteristika. *Jurisprudencija*, 2010, 4(122), p. 295-318. Prieiga per internetą: http://www.mruni.eu/lt/mokslo_darbai/jurisprudencija/archyvas/?l=97038 [žiūrėta: 2011-01-10]. P. 299.

⁸⁶ Kaminskienė N. Alternatyvus civilinių ginčų sprendimas. Vilnius, 2009. P. 71, 90, 95.

⁸⁷ Ten pat. P. 72, 79, 89.

⁸⁸ Petrauskas F. Alternatyvios vartotojų ir verslininkų ginčų bei konfliktų teisinio nagrinėjimo formos ir jų charakteristika. *Jurisprudencija*, 2010, 4(122), p. 295-318. Prieiga per internetą: http://www.mruni.eu/lt/mokslo_darbai/jurisprudencija/archyvas/?l=97038 [žiūrėta: 2011-01-10]. P. 299.

⁸⁹ Kavaliauskienė G. Proceso civilinėje byloje prielaidos ir sąlygos. Vilnius, 2010. P. 105.

⁹⁰ Kaminskienė N. Alternatyvus civilinių ginčų sprendimas. Vilnius, 2009. P. 58.

sutikimą, visiškai suvokdamas faktus, ir tik po to, kai ginčas jau yra išskylęs⁹¹. Kita vertus, ES direktyvoje dėl nesąžiningų sąlygų sutartyse su vartotojais pateiktame pavyzdiniame nesąžiningų sąlygų sąrašė yra įtraukta ir sąlyga, kuri gali panaikinti arba trukdyti vartotojui įgyvendinti teisę pareikšti ieškinį arba naudotis bet kuria kita teisinės apsaugos priemone. Šioje direktyvoje pažymima, kad sutarties sąlyga, dėl kurios nebuvo atskirai derėtasi, turi būti laikoma nesąžininga, jei pažeidžiant sąžiningumo reikalavimą, dėl jos kyla reikšmingas neatitikimas tarp iš sutarties kylančių šalių teisių ir pareigų, vartotojo nenaudai⁹². Taigi svarbiausia, kad po pagal susitarimą privalomo AGS proceso, vartotojui liktų teisė kreiptis į teismą.

Būtina atskleisti AGS savybes, skiriančias jį nuo tradicinių ginčo sprendimo mechanizmų. N. Kaminskienė išskiria šiuos AGS bruožus: neformalumas (t.y. šalys pačios sprendžia su ginčo procedūra susijusius klausimus); universalumas (t.y. procedūra plačiai taikoma, sprendžiant ginčus, kylančius ir iš privatinės, ir iš viešosios teisės sričių); operatyvumas (t.y. procedūra gali užtrukti nuo vienos dienos iki kelių mėnesių); ekonomiškumas (t.y. mažesnės išlaidos nei ginčą sprendžiant teisme); konfidencialumas (t.y. konfidenciali ir procedūra, ir informacija, susijusi su ginčo sprendimu); draugiškų santykių išsaugojimas; proceso ir jo rezultatų kontrolė (t.y. procedūrą kontroliuoja pačios šalys); procese šalis talkinančio asmens nepriklausomumas, nešališkumas ir kompetetingumas (pvz., tarpininku gali būti specifinės srities žinovas ir pan.); ginčo sprendimo negalutinumas (t.y. ginčo išsprendimas AGS procedūromis nėra procesinė kliūtis kreiptis į teismą); taikaus susitarimo vykdymo realumo problema (t.y. nėra mechanizmo, užtikrinančio AGS procedūromis pasiekto susitarimo įvykdymą)⁹³. Šios AGS proceso savybės lemia ir konkrečius jo privalumus bei trūkumus, lyginant su tradiciniais ginčo sprendimo būdais.

Kalbant apie ginčus su vartotojais e. komercijoje būtų galima išskirti tokias F. Petrausko⁹⁴, Y. Zhao⁹⁵, J. E. Munoz-Lopez⁹⁶ darbuose pateikiamas teigiamas AGS savybes: mažos kainos; lankstumas procedūrų ir turinio atžvilgiu; greitumas ir ekonominis efektyvumas; privatumo, konfidencialumo išsaugojimas. Taip pat itin svarbu yra tai, kad susitarimo dėl AGS taikymo

⁹¹ The Commission of the European Communities. Recommendation on the principles applicable to the bodies responsible for out-of-court settlement of consumer disputes, 98/257/EC. Prieiga per internetą: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31998H0257:EN:HTML> [Žiūrėta: 2011-06-02].

⁹² Europos Bendrijų Tarybos direktyva dėl nesąžiningų sąlygų vartotojų sutartyse. 1993 m. balandžio 5 d. 93/13/EBB. Prieiga per: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31993L0013:EN:NOT> [Žiūrėta: 2011-10-22].

⁹³ Kaminskienė N. Alternatyvus civilinių ginčų sprendimas. Vilnius, 2009. P. 111-155.

⁹⁴ Petrauskas F. Alternatyvus vartotojų ginčų sprendimas: kitų šalių patirties pritaikymas naujojoje vartotojų teisių gynimo įstatymo redakcijoje. *Jurisprudencija*, 2007, 9(99), p. 34-40. Prieiga per internetą: http://www.mruni.eu/lt/mokslo_darbai/jurisprudencija/archyvas/?l=96115 [Žiūrėta: 2010-12-11]. P. 35.

⁹⁵ Zhao Y. Dispute resolution in electronic commerce. Leiden, Boston: Martinus Nijhoff Publishers, 2005. P. 33-35.

96. Munoz-Lopez, J.E. Internet Conflict Of Laws: A Space of Opportunities for ODR. *International Law, Revista Colombiana de Derecho Internacional*, 2009. Priegta per duomenų bazę Academic Search Complete: <http://web.ebscohost.com/ehost/detail?vid=7&hid=7&sid=0010af80-c905-4daf-8579-2738b1c06319%40sessionmgr13&bdata=JnNpdGU9ZWWhvc3QtOGl2ZQ%3d%3d#db=a9h&AN=47053005#db=a9h&AN=47053005> [Žiūrėta: 2010-12-11]. P. 176, 177.

pagrindu galima išvengti jurisdikcijos ir taikytinos teisės klausimų tarptautinio pobūdžio ginčiuose. Tarpininkavimo ir derybų atskiri privalumai yra tai, kad jų metu vyrauja neformali atmosfera, yra visiška derybų laisvė, šalys gali kontroliuoti ginčą bei jo sprendimą. Be to, šalys yra labiau suinteresuotos vykdyti pačių sukurtą ir priimtą sprendimą. Tyrimai rodo, kad žmonės yra labiau linkę ginčus spręsti pasitelkę AGS dėl laiko ir pinigų ekonomijos, tikėjimosi geresnio rezultato ir mažesnės žalos, siekimo išlaikyti draugiškus santykius su kita ginčo šalimi, konfidencialumo ir siekio išvengti teismo precedento susiformavimo⁹⁷.

Literatūroje taip pat yra aptariamasi alternatyvaus ginčų su vartotojais sprendimo e. komercijoje problemos:

- dažniausiai prekės pardavėjas ar paslaugos tiekėjas yra labiau patyręs, išsilavinęs, aiškiau mokantis išreikšti savo reikalavimus nei vartotojas; jis daugiau nusimano apie tai, kurie ginčo aspektai yra teisiškai reikšmingi, o kurie ne, todėl AGS metu turi būti ieškoma procedūrinių sprendimų, nustatančių kiek įmanoma vienodas sąlygas (pvz., reikšmingus socialinius – ekonominius skirtumus mažina nemokamas arba mažai kainuojantis, neformalus procesas);
- valstybių teisinėse sistemose esantys AGS mechanizmai yra sukurti daugiau vidaus ginčams spręsti, todėl jie dažnai neatsižvelgia į tarptautinio pobūdžio ginčus;
- daugelyje šalių AGS mechanizmas yra labai fragmentiškas, o tai kelia nemažai problemų, pvz., AGS vykdančios institucijos neapima visų ginčų su vartotojais sričių;
- dažnai kyla didelės sprendimo įvykdymo problemos, jei pardavėjas ar tiekėjas atsisako savanoriškai įgyvendinti AGS metu priimtą sprendimą (nepriklausomai nuo to, kokia forma vyko AGS);
- AGS kaip ir teisminis ginčo sprendimas mažos vertės ginčiuose (o tokie yra ginčai su vartotojais) gali būti per brangus⁹⁸.

Apibendrinant galima teigti, kad tradicinis alternatyvus ginčų su vartotojais e. komercijoje sprendimas yra greitesnis ir paprastesnis nei teisminis, nes jo metu nereikia laikytis formalių procesinių taisyklių ir spręsti sudėtingų teisinių problemų, kylančių dėl e. komercijos ypatumų. Nagrinėjant ginčą šiuo būdu pirmiausia siekiama rasti bendrą sutarimą, išlaikant socialinę taiką. Draugiškų santykių tarp vartotojų ir verslininkų išsaugojimas yra svarbus tolesnei e. komercijos plėtrai. Patenkintas dėl taikaus sprendimo vartotojas ir toliau pirs pas verslininką, o verslininkas dėl proceso konfidencialumo išsaugos komercines paslaptis, savo gerą reputaciją ir gaus informacijos apie tai, kas labiausiai tenkina ar netenkina vartotojus, kuria remiantis galės koreguoti savo veiksmus ateityje. Be to, plačiai taikant AGS galima sumažinti teismų darbo krūvius bei valstybės išlaidas, vykdant teisinius procesus. Sumažėjęs kiekvienam teisėjui tenkantis bylų

⁹⁷ Kaminskienė N. Alternatyvus civilinių ginčų sprendimas. Vilnius, 2009. P. 110.

⁹⁸ Hill J. Cross-border consumer contracts. New York: Oxford university press. 2008. P. 273-276.

skaičius gali lemti operatyvesnį ir kokybiškesnį kitų ginčų sprendimą, o tai padėtų didinti visuomenės pasitikėjimą teismais, jų autoritetą. Tačiau praktiškai šis ginčų sprendimo metodas yra efektyvus tik tada, kai sukontroliuojamas disbalansas tarp vartotojo ir verslininko, sudarant vienodas sąlygas (čia svarbus trečiojo asmens aktyvus vaidmuo) ir kai ginčo šalys savanoriškai sutinka laikytis neprivalomo sprendimo. Mokslinėje literatūroje dažnai siūloma taikaus susitarimo tarp vartotojo ir verslininko nevykdymo problemą spręsti, numatant jo privalomumą. Kyla klausimas, ar tai neprieštarautų AGS siekiamam tikslui atkurti socialinę taiką. Darbo autoriaus nuomone, vartotojo ar verslininko vertimas laikytis taikaus sprendimo gali lengvai nutraukti juos siejančius ekonominius, socialinius ryšius. Tinkamesnė išeitis yra ieškoti, o suradus šalinti priežastis dėl kurių ginčo šalys savo noru nevykdo sprendimo. Alternatyvaus ginčų su vartotojais e. komercijoje sprendimo atveju būtina, kad tiek vartotojas, tiek verslininkas suvoktų, kodėl jiems naudinga laikytis tokiu būdu priimto sprendimo. Todėl AGS sėkmė priklauso ir nuo vartotojų, verslininkų informuotumo lygio, ginčo sprendimo procese dalyvaujančio trečiojo asmens gebėjimo įrodyti taikaus susitarimo pranašumus.

Kita praktikoje kylanti problema yra tai, kad alternatyvaus ginčų su vartotojais e. komercijoje sprendimo išlaidos gali būti neproporcingos ginčo vertei. Tyrimai rodo, kad vartotojai ginčus, kurių vertė yra iki 20 eurų, linkę spręsti tik derybomis arba kolektyviniais veiksmais, o jei vertė viršija 20 eurų – pasitelkiant tarpininką arba arbitrą⁹⁹. Tad ginčo sprendimo išlaidos, pvz. arbitraže, neturėtų viršyti 20 eurų, jei tokia yra ginčo vertė. AGS metu vartotojai gali patirti tokias išlaidas: mokesčiai arbitrai, tarpininkui ar kitam trečiajam asmeniui už suteiktas paslaugas; kelionės, nakvynės išlaidos; išlaidos, susijusios su proceso dalyvių komunikavimu, susirašinėjimu; išlaidos, patiriamos renkant bei pateikiant įrodymus ir kt. Tarptautinio pobūdžio ginčiuose vartotojui gali būti reikalingos ir vertėjo paslaugos. Kai kurių išvardintų išlaidų išvengiama šalims bandant susitarti derybų būdu arba ginčo nagrinėjimo procese naudojant informacines ir komunikacines technologijas. Be to, valstybėse dažnai veikia valstybinių ar privačių fondų finansuojamos institucijos, teikiančios nemokamas AGS paslaugas. Šių institucijų vykdomas alternatyvus ginčų su vartotojais e. komercijoje sprendimas yra ekonomiškai efektyvus tik tada, kai procesas vyksta rašytine tvarka ir vartotojas patiria nedideles komunikavimo, susirašinėjimo išlaidas.

Taigi nemokami ar mažai kainuojantys AGS metodai gali patenkinti e. komercijoje nukentėjusio vartotojo poreikius su sąlyga, kad verslininkas nedominuos ginčo sprendimo procese ir laikysis bendrai pasiekto susitarimo.

⁹⁹ An analysis and evaluation of alternative means of consumer redress other than redress through ordinary judicial proceedings. Final report. Leuven, January 17, 2007. Prieiga per internetą: http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_en.htm [Žiūrėta: 2010-12-11]. P. 41.

2.2 Alternatyvaus ginčų su vartotojais sprendimo būdo teisinis reglamentavimas ir įgyvendinimas ES bei tarptautiniu lygiu

Ilgą laiką ES laikėsi nesikišimo į vartotojo pažeistų teisių gynimo ir žalos atlyginimo teisinio reglamentavimo sferą, tačiau nuolat daugėjant tarpvalstybinio pobūdžio ginčų su vartotojais, Europos Komisija nusprendė šią situaciją keisti. 1993 m. ir 1996 m. ji išleido Žaliąją knygą bei Veiksmų planą dėl vartotojų teisės į teisingumą ir vartotojų ginčų sprendimo vieningoje rinkoje, kuriuose kalbama apie būtinybę sukurti tam tikrą mechanizmą skirtą spręsti VN problemas, kylančias tarptautinių ginčų su vartotojais sprendimo srityje. Viena iš pasirinktų Komisijos teisinių priemonių buvo skatinti VN naudoti AGS. Taigi buvo priimta keletas rekomendacinio pobūdžio teisės aktų. 1998 m. ir 2001 m. buvo pateiktos dvi rekomendacijos, įtvirtinančios principus, kurie turi būti taikomi institucijų, atsakingų už neteisminį ginčų su vartotojais nagrinėjimą ir institucijų, atsakingų už ginčų su vartotojais sprendimą konsensuso pagrindu. 2002 m. buvo priimta Žalioji knyga dėl alternatyvaus ginčo sprendimo civilinėje ir komercinėje teisėje, kurioje aptariamas VN padarytas įdirbis AGS srityje, AGS santykis su teismo procesu, keliamas AGS sprendimų kokybės užtikrinimo klausimas ir kt.¹⁰⁰. Svarbu paminėti ir 2000 m. priimtą e. komercijos direktyvą, kurios 17 straipsnyje yra įtvirtinta, jog VN turi užtikrinti, kad atsiradus informacinės visuomenės paslaugų teikėjo ir paslaugų gavėjo nesutarimams, jų įstatymai nekliudys naudotis nacionalinėje teisėje numatytais schemomis ginčams ne teismo tvarka nagrinėti, įskaitant atitinkamas elektronines priemones. Taip pat, kad institucijos, atsakingos už ginčų su vartotojais sprendimą, turi veikti taip, jog suinteresuotoms šalims būtų suteikiamos pakankamos procesinės garantijos¹⁰¹. Galiausiai, skatinant vienos iš AGS formų, t.y. tarpininkavimo, taikymą VN, buvo priimti du svarbūs teisės aktai: 2004 m. Europos tarpininkų elgesio kodeksas ir 2008 m. direktyva dėl tam tikrų tarpininkavimo aspektų civilinėse ir komercinėse bylose, kuri įsigaliojo 2008 m. birželio 13 d. (VN savo teisės aktus suderinti su joje patektu reglamentavimu turėjo iki 2011 m. gegužės mėn.).

Europos Komisija yra sukūrusi standartizuotą vartotojo skundo formą, kurios paskirtis - pagelbėti vartotojui, pirmiausia dalyvaujančiam ginčo sprendime be trečiosios šalies įsikišimo (pvz., derybose su verslo subjektu), dviem būdais: 1. Formuluojuant skundo pobūdį (pvz., prekių nepristatymo arba neužsakytų prekių pristatymas ir pan.) 2. Individualizuojant siekiamą žalos atlyginimą. Deja, ši priemonė nebuvo plačiai vartotojų priimta. Priežastys: skundo formos per didelis sudėtingumas paprastų skundų atveju, bet per didelis ribotumas, sprendžiant sudėtingus

¹⁰⁰ The Commission of the European Communities. Green Paper on alternative dispute resolution in civil and commercial law. COM/2002/0196 final. Prieiga per internetą: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:52002DC0196:EN:HTML> [Žiūrėta 2011-06-02].

¹⁰¹ Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2000/31/EB. Dėl kai kurių informacinės visuomenės paslaugų, ypač elektroninės komercijos, teisinių aspektų vidaus rinkoje (Elektroninės komercijos Direktyva). Prieiga per: http://www3.lrs.lt/pls/inter1/dokpaieska.showdoc_l?p_id=22359&p_query=elektronin%EB%20komercija&p_tr2=2 [Žiūrėta: 2011-06-02].

klausimus ir ginčus; taip pat menkas vartotojų informuotumas apie šią priemonę¹⁰², kalbiniai skirtumai¹⁰³.

Europos Komisija 1998 m. ir 2001 m. rekomendacijose įtvirtindama principus, kuriuos turi atitikti VN veikiančios institucijos, atsakingos už neteisminį ginčų su vartotojais nagrinėjimą ir institucijos, atsakingos už ginčų su vartotojais sprendimą konsensuso pagrindu, siekė sukurti tam tikrą akreditavimo sistemą. VN netrukus turėjo sudaryti sąrašus institucijų, kurios atitinka Komisijos rekomendacijas – institucijos, patekusios į sąrašus, laikomos paskirtais AGS paslaugų teikėjais. Sąrašai yra pavišiniami tam, kad vartotojai ir verslo subjektai žinotų, kurie AGS paslaugų teikėjai veikia pagal atitinkamus profesinius standartus. Deja, čia kyla tam tikrų problemų: pirma, kai kuriose VN yra labai mažai paskirtų AGS teikėjų, o kai kurie paskirti AGS teikėjai faktiškai nesilaiko atitinkamų principų; antra, Europos Komisijos internetinėje svetainėje skelbiami sąrašai yra netikslūs, pvz., juose yra įrašyti tokie AGS teikėjai, kurie jau nebeegzistuoja¹⁰⁴. Darbo autoriaus nuomone, pirmajai problemai išspręsti, būtina numatyti efektyvesnį kontrolės mechanizmą, kuris užtikrintų, kad Komisijos notifikuojamos AGS institucijos iš tikrųjų atitinka rekomendacijose įtvirtintus principus.

1998 m. rekomendacija taikoma tiems AGS procesams, kurių metu aktyviai dalyvauja trečioji šalis, siekianti pasiūlyti arba skirianti savo sprendimą. Tad į jos taikymo sritį nepatenka tokios AGS formos kaip derybos ar tarpininkavimas. Rekomendacijoje įtvirtinti šie veiklos ir procedūrų principai: nepriklausomumo, skaidrumo, rungimosi, teisėtumo, laisvės, atstovavimo ir efektyvumo¹⁰⁵. 2001 m. rekomendacija taikoma AGS procesams, kurių metu trečioji šalis sukviečia ginčo šalis ir ragina jas priimti sprendimą bendru sutarimu. Pažymima, kad rekomendacija netaikoma verslo subjektų sukurtoms klientų skundų nagrinėjimo procedūroms, procedūroms, kurias prižiūri verslo subjektai arba jų vardu kiti asmenys¹⁰⁶. Kadangi šiuose procesuose trečioji šalis formaliai nesikiša į procesą, tai ir jai keliami reikalavimai nėra tokie griežti. Jos veikla turi atitikti tik keturis rekomendacijoje numatytus principus: nešališkumo, skaidrumo, teisingumo ir efektyvumo¹⁰⁷.

Apibendrinant rekomendacijas galima teigti, kad ginčai su vartotojais, pasitelkiant AGS, turi būti sprendžiami vadovaujantis šiais principais:

¹⁰² Hill J. Cross-border consumer contracts. New York: Oxford university press. 2008. P. 254, 256.

¹⁰³ Petrauskas F. Alternatyvios vartotojų ir verslininkų ginčų bei konfliktų teisinio nagrinėjimo formos ir jų charakteristika. Jurisprudencija, 2010, 4(122), p. 295-318. Prieiga per internetą: http://www.mruni.eu/lt/mokslo_darbai/jurisprudencija/archyvas/?l=97038 [žiūrėta: 2011-01-10]. P. 304.

¹⁰⁴ Hill J. Cross-border consumer contracts. New York: Oxford university press. 2008. P. 258, 259.

¹⁰⁵ The Commission of the European Communities. Recommendation on the principles applicable to the bodies responsible for out-of-court settlement of consumer disputes, 98/257/EC. Prieiga per internetą: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31998H0257:EN:HTML> [žiūrėta: 2011-06-02].

¹⁰⁶ The Commission of the European Communities. Recommendation on the principles for out-of-court bodies involved in the consensual resolution of consumer disputes, 2001/310/EC. Prieiga per internetą: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:32001H0310:EN:HTML> [žiūrėta: 2011-06-02]

¹⁰⁷ Hill J. Cross-border consumer contracts. New York: Oxford university press. 2008. P. 258.

1) efektyvumo principas – jis užtikrinamas tokiomis priemonėmis: a) procesas turi būti prieinamas be teisinio atstovavimo; b) procesas turi būti arba nemokamas, arba visos būtinos išlaidos turėtų būti vidutinio dydžio ir proporcingos ginčo sumai; c) laiko trukmė tarp skundo padavimo ir sprendimo priėmimo turi būti pagrįsta ir protinga; d) kompetetingai institucijai turi būti skiriamas aktyvus vaidmuo; e) abejoms ginčo šalims procesas turi būti lengvai prieinamas;

2) skaidrumo principas – proceso metu vartotojui turi būti suteikiama aiški ir tiksli informacija apie proceso inicijavimo ir ginčo sprendimo būdo pasirinkimo tvarką, apie ginčo šalims taikomus reikalavimus ir kitas ginčo nagrinėjimo taisykles, apie galimas ginčo sprendimo išlaidas, ginčo sprendimo trukmę, apie galimus ginčo sprendimo rezultatus, apie apeliacijos teisę, apie tai, ar sprendimas bus teisiškai įpareigojantis ir jei taip, kokios baudos skiriamos sprendimo nevykdančiai šaliai, taip pat apie apribojimus, susijusius su teritorija ar ginčo verte;

3) Atstovavimo principas – turi būti užtikrintas proceso prieinamumas, neįpareigojant naudotis teisiniu atstovavimu, bet tuo pačiu šalims neturi būti atimta teisė į teisinę pagalbą bet kurioje ginčo stadijoje;

4) Teisingo ir nešališko proceso principas – turi būti užtikrintas teisingas, sąžiningas, rungtyniškas procesas, informuojant ginčo šalis apie jų teisę pasitraukti iš proceso bet kurioje ginčo stadijoje, taip pat suteikiant vienodas sąlygas šalims pateikti informaciją, įrodymus, argumentus ar kontraargumentus, komentarus bet kurioje ginčo sprendimo stadijoje iki bus priimtas galutinis sprendimas;

5) institucijos, įgaliotos spręsti ginčą, nepriklausomumo principas – kai spręsti ginčą yra įgaliojamas asmuo, jo nepriklausomumas turi būti garantuojamas pakankamu kompetentingumu ir kitomis priemonėmis, o kai yra įgaliojama kolektyvinė institucija, tai nepriklausomumas garantuojamas vienodu tiek vartotojo, tiek verslo subjekto traktavimu;

6) laisvės principas – institucijos įgaliotos spręsti ginčą priimtas sprendimas gali šalis teisiškai įpareigoti tik jei jos apie tai buvo iš anksto informuotos ir buvo gautas jų sutikimas;

7) teisėtumo principas – institucijos įgaliotos spręsti ginčą priimtas sprendimas neturi pažeisti imperatyvių teisės normų, o tarptautinio pobūdžio bylose priimtas sprendimas neturi prieštarauti vartotojo gyvenamosios vietos valstybės imperatyvioms teisės normoms¹⁰⁸.

Kalbant apie paskutinįjį teisėtumo principą, reiktų pritarti prof. J. Hill išreikštai abejonei dėl jo sutinkamumo su pačia AGS esme. Pasak jo, vienas iš AGS privalumų yra tai, kad jo metu yra vadovaujamasi labiau teisingumo principu nei griežta teisės raide. Be to, AGS yra skirtas tam, kad suteikti vartotojui paprastą, nebrangų, greitą ginčo sprendimą. Visa tai kertasi su sprendimą

¹⁰⁸ Rotomskis I; Štītis D. A model for resolving consumer disputes in electronic commerce in Lithuania. *Intellectual economics: mokslo darbų žurnalas*. 2010, Nr. 1(7), p. 55-62. Prieiga per internetą: http://www.mruni.eu/lt/mokslo_darbai/ie/archyvas/?l=85189 [žiūrėta 2010-12-11]. P. 56-57

priimančio subjekto, kuris gali būti net ne teisininkas, įpareigojimu įsitraukti į sudėtingą taikytinos teisės nustatymo procesą¹⁰⁹.

Europos Komisija, siekdama padidinti AGS veiksmingumą, nusprendė 2001 m. priimtos rekomendacijos pagrindu sukurti vartotojų ginčų sprendimą palengvinantį institucijų tinklą – ECC-NET – Europos vartotojų centrų (toliau – EVC) tinklą, o šalia jo – finansinių paslaugų sektoriaus neteisminių institucijų tinklą (FIN-NET). EVC tinklas padeda pasinaudoti AGS procedūromis iškilus ginčui su vartotoju tam tikroje ES VN: teikia informaciją apie galimybę spręsti ginčus AGS būdu, apie institucijas, teikiančias tokias paslaugas ir pan.¹¹⁰. Šiuo metu šį tinklą sudaro 29 Europos vartotojų centrai. Tinklo veiklos tikslas – suteikti vartotojams visapusiškas, nemokamas, į tarptautinius klausimus nukreiptas paslaugas nuo informacijos teikimo iki ginčo sprendimo, taip pat suteikti jiems galimybę pasinaudoti visais ES vidaus rinkos pranašumais, nesukeliant pavojaus sveikatos, saugumo ir ekonominiams interesams. Tyrimai rodo, kad 2005 – 2009 m. laikotarpio net 50% visų tinklo gautų ir nagrinėtų vartotojų skundų buvo persiųsti atitinkamai ir kompetetingai AGS vykdančiai institucijai, veikiančiai prekių pardavėjo ar paslaugos tiekėjo šalyje¹¹¹. Nepaisant to, prof. J. Hill įžvelgia keletą šios sistemos trūkumų: pirma, tinklas turi labai apribotas priemones prieštaraujančio tiekėjo atžvilgiu – pvz., daug interneto verslininkų nusprendžia nebendrauti su atitinkamu EVC; tiekėjai rimčiau žiūrėtų į AGS procesus, jei būtų numatytos tam tikros sankcijos; antra, AGS paslaugų teikėjų sprendžiamų ginčų sričių apimtis yra labai fragmentiška – nors kai kurių VN teisinės sistemos turi AGS institucijas, apimančias visus ar beveik visus ginčus su vartotojais, kitos VN turi daug mažesnio masto AGS sistemą; trečia, tinklo įtaka žymiai mažesnė nei ji galėtų būti dėl pakankamai riboto visuomenės supratimo apie jo paskirtį ir vietą vartotojų apsaugos sistemoje¹¹².

Europos Komisija taip pat skatina ir e. komercijos savireguliaciją per pasitikėjimo ženklų plėtrą, pvz., 2000 m. pradėjo veikti the Web Trade modelis, kilęs iš tarptautinio privataus projekto, kuriuo buvo siekiama reguliuoti prekybos internetines svetaines bei kokybės žymenis; projektas įtraukė ir elgesio kodeksų plėtojimą bei AGS sistemų kūrimą. Deja, Europos Komisijai nutraukus paramą projektas žlugo¹¹³.

Apibendrinant galima daryti išvadą, kad ES buvo imtasi įvairių iniciatyvų, skatinant Europos lygiu naudoti AGS e. komercijoje kylantiems ginčams su vartotojais. Būtina pabrėžti, kad kai kurių iniciatyvų įgyvendinimo problemos kyla dėl menkų vartotojų, verslininkų žinių apie jas bei dėl to,

¹⁰⁹ Hill J. Cross-border consumer contracts. New York: Oxford university press. 2008. P. 257, 258.

¹¹⁰ Kaminskienė N. Alternatyvus civilinių ginčų sprendimas. Vilnius, 2009. P. 45.

¹¹¹ Ostrauskienė V. Europos vartotojų centrų tinklo vaidmuo sprendžiant tarptautinius ginčus. Iš konferencijos mokslo darbų rinkinio: Vartotojų teisių apsaugos teisiniai aspektai Europos Sąjungoje. Vilnius, 2011. P. 156, 157, 159.

¹¹² Hill J. Cross-border consumer contracts. New York: Oxford university press. 2008. P. 262, 263.

¹¹³ Ten pat. P. 267.

kad jas numatantys dokumentai neįpareigoja valstybių narių, t.y. jie tik rekomenduoja VN imtis tam tikrų teisinių priemonių.

Tarptautiniu lygmeniu ginčų su vartotojais sprendimo e. komercijoje teisinio reglamentavimo srityje nemažą indėlį yra įnešusi EBPO. Ši organizacija 2005 m. išleido išsamią studiją dėl ginčų su vartotojais sprendimo ir žalos atlyginimo tarptautinėje rinkoje¹¹⁴, o 2007 m. priėmė rekomendaciją dėl vartotojų ginčų sprendimo ir žalos atlyginimo. Joje buvo suformuluoti ginčų su vartotojais sprendimo modeliui keliami reikalavimai:

a) už naudojimąsi ginčo sprendimo modeliu vartotojas neturi būti apmokestintas didesne kaina nei yra vertas jo skundas;

b) ginčo sprendimo modelis turi būti sukurtas taip, kad vartotojams jis būtų pakankamai prieinamas ir lengvai, paprastai naudojamas, kad jie galėtų savarankiškai, be teisinio atstovavimo ar teisinės pagalbos, priimti sprendimus kaip elgtis;

c) vartotojui turi būti teikiama aiški, tiksli informacija apie ginčo sprendimo procedūrą (apie skundo pradėjimo tvarką, numatomas išlaidas, procedūros trukmę, galimus rezultatus ir jų teisinę galią, apeliacijos tvarką ir kt.);

d) ginčo sprendimo modelis turi būti sukurtas taip, kad vartotojai juo galėtų naudotis, pasitelkdami tik minimalią informaciją ir pagalbą;

e) ginčo sprendimo modelis turi užtikrinti galimybę juo naudotis vartotojams su negalia ar kitaip pažeidžiamiesiems, kurie tai darytų patys ar per atstovus¹¹⁵.

Vartotojų teisių apsaugai e. komercijoje itin svarbi 1999 m. EBPO Tarybos priimta rekomendacija dėl vartotojų apsaugos e. komercijoje gairių. Šioje rekomendacijoje buvo pateikti bendri principai, kuriais remiantis EBPO dalyvės turėtų kurti efektyvią vartotojų apsaugos sistemą. Išskiriami skaidrios ir efektyvios apsaugos, ginčų sprendimo ir žalos atlyginimo, sąžiningo verslo, reklamos ir rinkodaros, atsiskleidimo internete, privatumo, vartotojų švietimo ir sąmoningumo principai. Ginčų sprendimo ir žalos atlyginimo principui būdingi du aspektai: egzistuojanti jurisdikcijos ir taikytinos teisės struktūra turi būti keičiama arba kitaip pritaikoma, užtikrinant efektyvią ir skaidrią vartotojų apsaugą nuolat augančioje e. komercijoje; vartotojams turi būti suteikiamas reikšmingas prieinamumas prie teisingo ir greito alternatyvaus ginčų sprendimo bei žalos atlyginimo be didelių išlaidų ir naštos¹¹⁶.

¹¹⁴ OECD Workshop on consumer dispute resolution and redress in the global marketplace, 2005. Prieiga per internetą: http://www.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/oecd-workshop-on-consumer-dispute-resolution-and-redress-in-the-global-marketplace_232427700758 [Žiūrėta: 2011-06-08]

¹¹⁵ OECD Recommendation on Consumer Disputes Resolution and Redress, 2007. Prieiga per internetą: <http://www.oecd.org/dataoecd/43/50/38960101.pdf> [Žiūrėta: 2011-06-02].

¹¹⁶ Recommendation of the OECD council concerning guidelines for consumer protection in the context of electronic commerce. 1999 m. Prieiga per internetą: www.oecd.org/dataoecd/18/13/34023235.pdf [Žiūrėta: 2011-06-08].

Svarbu paminėti Tarptautinio vartotojų apsaugos ir gynimo tinklo (ang.k. – ICPEN) veiklą, skatinant vartotojų apsaugą e. komercijoje, raginant naudotis AGS tarptautinio pobūdžio ginčiuose su vartotojais. ICPEN - yra naryste paremta organizacija, susidedanti iš įvairiose pasaulio šalyse veikiančių vyriausybinių vartotojų apsaugos institucijų. Šiuo metu tinklo narės (vartotojų apsaugos institucijos) reprezentuoja 42 pasaulio šalis. ICPEN veiklos tikslai: apsaugoti vartotojų ekonominius interesus visame pasaulyje; dalintis informacija apie tarptautinio pobūdžio komercijos veiklą, kuri gali daryti įtaką vartotojų gerovei; skatinti bendradarbiavimą, sprendžiant tarpvalstybines vartotojų problemas bei padėti užtikrinti apsaugos informaciją tarp tinklo narių. Išskirtinos šios ICPEN veiklos: a) interneto naršymo diena (Internet Sweep Day) - nustatytą dieną ICPEN narių paskirti darbuotojai ieško interneto tinklapių tam tikra tema ir tikrina pagal nustatytus kriterijus, ar juose nėra pateikiama vartotojus klaidinanti informacija; b) apgavysčių prevencijos mėnuo (Fraud Awareness Month) - vieną mėnesį per metus ICPEN narės rengia informacinę kampaniją, nukreiptą kovai su įvairiomis vartotojų apgavystėmis.; c) econsumer.gov projektas - JAV Federalinės prekybos komisijos administruojamas projektas, kurio esmė yra ta, kad vartotojai internetu gali užregistruoti savo tarpvalstybinį skundą elektroninės komercijos srityje ir gauti patarimą, kur galėtų išspręsti savo ginčą neteisminiu būdu¹¹⁷.

Taigi EBPO rekomendacinio pobūdžio dokumentai, ICPEN veikla ragina pasaulio valstybes nacionaliniu ir tarptautiniu lygiu kurti kuo veiksmingesnę vartotojų teisių apsaugą bei suteikti vartotojams prieinamumą prie kiek įmanoma efektyvesnio ginčų sprendimo bei žalos atlyginimo mechanizmo e. komercijoje.

2.3 Alternatyvus e. komercijoje kylančių ginčų su vartotojais sprendimas Lietuvos Respublikoje

Lietuvoje pamatinės vartotojų teisės, tarp jų vartotojų teisė į pažeistų teisių gynimą, į turtinės bei neturtinės žalos atlyginimą, bei teisė kreiptis dėl pažeistų teisių gynimo į ginčus nagrinėjančias institucijas ar teismą, yra įtvirtintos Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatyme (toliau – Įstatymas). Šiame Įstatyme numatytos svarbios nuostatos, susijusios su AGS mechanizmų taikymu, sprendžiant ginčus tarp vartotojų ir pardavėjų ar paslaugų teikėjų Lietuvoje. Įstatymo 22 str. 1 dalyje yra pateiktas sąrašas subjektų, kurie Lietuvoje vykdo AGS vartotojų teisių apsaugos srityje, t.y. a) Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba – elektroninių ryšių, pašto ir pasiuntinių paslaugų srityse; b) Lietuvos Respublikos draudimo priežiūros komisija – Draudimo įstatymo numatytais atvejais ir tvarka; c) Valstybinė energetikos inspekcija prie Ūkio ministerijos – Energetikos įstatyme numatytoje vartotojų teisių apsaugos srityse; d) Valstybinė kainų ir

¹¹⁷ Tarptautinio vartotojo apsaugos ir gynimo tinklo internetinė svetainė. Prieiga per: <http://icpen.org/for-consumer-experts/who-we-are> [Žiūrėta: 2011-10-05].

energetikos kontrolės komisija – Energetikos įstatyme numatytose vartotojų teisių apsaugos srityse; e) kitos institucijos – įstatymų nustatytais atvejais; f) Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba – kitose šio įstatymo nenumatytose vartotojų teisių apsaugos srityse.

Tad ši norma griežtai nurodo, kad Lietuvoje alternatyvų ginčų su vartotojais sprendimą įgyvendina tik valstybinės institucijos, kurioms ši teisė yra numatyta konkrečiuose įstatymuose, taip užkertant kelią kitų subjektų, norinčių vykdyti šią veiklą, steigimui, nes tam būtų reikalingas įstatyminis reglamentavimas. Todėl reikia palaikyti I. Rotomskio ir D. Štitilio poziciją dėl būtinybės keisti teisinį reguliavimą, kuris griežtai apibrėžia AGS vykdančias institucijas. Šie mokslininkai siūlo keisti aptartą Įstatymo 22 str. 1 dalį bei Daiktų pardavimo ir paslaugų teikimo, kai sutartys sudaromos ryšio priemonėmis, taisyklių vieną iš normų, be išimčių nurodančių, kad pirkėjas gali kreiptis tik į įvardytas valstybines institucijas, vykdančias AGS¹¹⁸. Būtina pabrėžti, kad iš visų įstatyme paminėtų institucijų tik Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba (toliau – Tarnyba) yra notifikuota Europos Komisijai - ji yra vienintelė Lietuvoje AGS vykdanči institucija, atitinkanti Komisijos 1998 m. rekomendacijoje įtvirtintus principus.

Taigi vartotojas, nenorėdamas teisme spręsti savo ginčo su e. komercijoje veikiančiu pardavėju ar paslaugos teikėju, įsikūrusiu Lietuvoje, dėl, pvz., nekokybiškos prekės pristatymo, gali pirmiausia bandyti su juo taikiai susitarti derybų būdu arba pasiūlyti ginčą spręsti, pasitelkus tarpininką (vadovaujantis Lietuvos Respublikos taikinamojo tarpininkavimo įstatymu). Svarbu paminėti, kad Lietuvoje nėra teisės aktų, kurie reglamentuotų derybų tarp vartotojo ir verslininko vedimą, todėl tai lieka ginčo šalių nuožiūroje. Jei pardavėjas nesutinka tartis taikiai arba ignoruoja vartotoją, tada jis gali savarankiškai ar per vartotojų asociacijas, kurios atstovautų jo interesus, kreiptis į tokio pobūdžio ginčus sprendžiančią Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą (toliau – Tarnybą).

Jei pardavėjas yra įsikūręs vienoje iš ES valstybių narių ir jei jis neatsako arba atsako neigiamai į vartotojo skundą (t.y. nesiūlo taikiai derybų ar kitu būdu susitarti), tada vartotojas turėtų kreiptis ne į Tarnybą, o į Europos vartotojų centrą (toliau – EVC), įsikūrusį Lietuvoje. EVC, gavęs pagrįstą skundą, automatinio būdu jį persiunčia tam EVC, kurio šalyje yra įsikūręs ir veikia galimai vartotojo teises pažeidęs pardavėjas. Pardavėjo buvimo vietos EVC susisiečia su pardavėju ir bando taikiu būdu išspręsti problemą. Jei to padaryti nepavyksta ir jei sutinka vartotojas, skundas persiunčiamas atitinkamai kompetentingai AGS intitucijai, veikiančiai pardavėjo šalyje, kuri imasi šio ginčo nagrinėjimo¹¹⁹.

¹¹⁸ Rotomskis I; Štitilis D. Ginčų su vartotojais sprendimas elektroninėje komercijoje. Informacijos mokslai: mokslo darbai. 2009, t. 50. p. 233-239. Prieiga per internetą: http://www.leidykla.vu.lt/fileadmin/Informacijos_mokslai/50/233-239.pdf [žiūrėta 2010-12-11]. P. 237.

¹¹⁹ Ostrauskienė V. Europos vartotojų centrų tinklo vaidmuo sprendžiant tarptautinius ginčus. Iš konferencijos mokslo darbų rinkinio: Vartotojų teisių apsaugos teisiniai aspektai Europos Sąjungoje. Vilnius, 2011. P. 157, 158.

Jei pardavėjas yra įsikūręs ne ES valstybėje narėje, vartotojas turėtų į pagalbą pasitelkti Tarptautinio vartotojo apsaugos ir gynybos tinklo (ang.k. ICPEN) sukurtą specialią internetinę svetainę www.consumer.gov, kurioje gali užregistruoti savo skundus dėl tarpvalstybinio pobūdžio ginčo elektroninės komercijos srityje. Internetinėje svetainėje yra pateikiama informacija apie AGS. Vartotojas, nusprendęs savo ginčą nagrinėti šia tvarka, gali pasirinkti konkretų AGS paslaugų teikėją, esantį toje valstybėje, kurioje yra įsikūręs vartotojo skundžiamas pardavėjas ar paslaugos teikėjas¹²⁰.

Svarbu paminėti, kad jei vartotojas tarptautinio pobūdžio ginčą su verslininku sprendžia derybų būdu, jis gali pasinaudoti ES sukurta standartizuota skundo forma.

Lietuvoje susitarimas tarp vartotojo ir verslininko dėl ginčo sprendimo pasitelkiant teismui alternatyvų būdą neturėtų būti laikomas teisės į teisminę gynybą pažeidimu. Tokią prielaidą galima daryti dėl tiek Lietuvos Respublikos Konstitucinio Teismo (toliau – KT), tiek Lietuvos Aukščiausiojo Teismo (toliau – LAT) išreikštos palankios pozicijos įstatymuose numatytoms neteisminėms ginčo sprendimo procedūroms. KT ne viename savo nutarime yra pabrėžęs, kad teisės aktais gali būti nustatyta ir ikiteisminė ginčų sprendimo tvarka, tačiau negalima nustatyti tokio teisinio reguliavimo, kuriuo būtų paneigta asmens, manančio, kad jo teisės ar laisvės pažeistos, teisė ginti savo teises ar laisves teisme¹²¹. LAT, pritardamas KT pozicijai, yra suformulavęs tris sąlygas, kada ginčo sprendimas neteisimine tvarka nepažeidžia teisės į teisminę gynybą: a) jeigu tokia tvarka yra nustatyta įstatymu; b) nėra pernelyg biurokратиška; c) jeigu po to, kai šį reikalavimą asmuo įvykdo, jam yra suteikiama galimybė kreiptis į teismą¹²². Tuo tarpu EŽTT, aiškindamas EŽTK 6 straipsnyje įtvirtintos teisės į teisminę gynybą santykį su AGS, yra ne kartą pabrėžęs, kad asmenys, susitardami spręsti ginčą AGS procedūromis dalinai atsisako teisės į teisminę gynybą, t.y. jie gali kreiptis į teismą tik tuo atveju, jei AGS metu nėra užtikrinama teisė į tinkamą ir sąžiningą sprendimo procesą, teisė būti išklausytam¹²³. Manytina, kad Lietuvos teismai, atsižvelgdami į EŽTT praktiką, priimtų nagrinėti vartotojų ieškinius, kuriuose jie tvirtintų, jog pagal susitarimą privalomo AGS metu buvo pažeistos jų teisės į tinkamą procesą. Taip pat vartotojas teisme gali ginčyti paties susitarimo dėl privalomo AGS teisėtumą, pvz., įrodinėdamas, kad sąlyga dėl privalomo AGS yra nesąžininga (ES direktyva dėl nesąžiningų sąlygų sutartyse su vartotojais)

¹²⁰ www.consumer.gov [Žiūrėta: 2011-10-05].

¹²¹ Lietuvos Respublikos Konstitucinio Teismo 2004 m. gruodžio 29 d. nutarimas. Dėl Lietuvos Respublikos Organizuoto nusikalstamumo užkardymo įstatymo 3 straipsnio (2001 m. birželio 26 d. įstatymo redakcija), 4 straipsnio (2001 m. birželio 26 d., 2003 m. balandžio 3 d. redakcijos), 6 straipsnio (2001 m. birželio 26 d. redakcija) 3 dalies ir 8 straipsnio (2001 m. birželio 26 d. redakcija) 1 dalies atitikties Lietuvos Respublikos Konstitucijai. Prieiga per: <http://www.lrkt.lt/dokumentai/2004/n041229.htm> [Žiūrėta: 2011-10-22].

¹²² Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 1999 m. balandžio 12 d. nutartis Nr. 3K-3-49/1999, kat. 35. *M. Jankauskas v. Jonavos rajono žemėtvarkos skyrius, Žemių agrarinės reformos tarnyba*. Prieiga per: http://www.lat.lt/3_nutartys/senos/nutartis.aspx?id=17089 [Žiūrėta: 2011-10-22].

¹²³ Kaminskienė N. Alternatyvus civilinių ginčų sprendimas. Vilnius, 2009. P. 60.

arba, kad toks susitarimas buvo sudarytas prieš kylant ginčui ir jam aiškiai nesuvokiant faktų (ES Komisijos rekomendacijos dėl neteisminio ginčų su vartotojais sprendimo).

Palyginimui galima pateikti pavyzdžių, kaip kitose valstybėse sprendžiamas susitarimo dėl privalomo AGS ir teisės į teisminę gynybą santykis. Taigi Prancūzijos, Švedijos teisės aktuose yra numatyta, kad prieš kylant ginčui su vartotojais sudaryti susitarimai, kuriuose yra įtraukta sąlyga dėl ginčo sprendimo arbitraže, automatiškai laikomi negaliojantys, nes yra nesąžiningi vartotojų atžvilgiu. Tuo tarpu Naujojoje Zelandijoje, JAV vartotojai yra laisvi sutikti dėl privalomo AGS, bet teismas gali tokį susitarimą panaikinti, atsižvelgdamas į bendrojoje sutarčių teisėje įtvirtintas sandorio negaliojimo prielaidas, pvz., sukčiavimo, neteisėtos įtakos, nesąmoningumo ir pan. Japonija pasirinko tarpinį variantą, t.y. įtvirtino vartotojų teisę atšaukti prieš ginčo kilimą sudarytą susitarimą dėl arbitražo¹²⁴.

Toliau svarbu panagrinėti ginčų su vartotojais sprendimą Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje. Tarnyba procese atlieka aktyvų trečiosios šalies vaidmenį - ji reguliuoja visą procesą, kurio pabaigoje pasiūlo šalims konkretų sprendimą. Tarnyboje vykstančią ginčo su vartotoju sprendimo procedūrą, remiantis Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 23 - 28 straipsniais, galima išskaidyti į 5 etapus: 1) vartotojo kreipimasis su skundu; 2) pasirengimas nagrinėti ginčą; 3) ginčo nagrinėjimas; 4) sprendimo priėmimas; 5) sprendimo vykdymas. Vartotojas į Tarnybą gali kreiptis raštu, telefonu, žodžiu, elektroniniu būdu. Elektroninio prašymo forma teikiama pasirašyta elektroniniu parašu, kuris turi būti patvirtintas kvalifikuotu skaitmeniniu sertifikatu¹²⁵. Visa procedūra vyksta tradicine bendrąja ginčo sprendimo tvarka, t.y. pasirengimo stadijoje Tarnyba kreipiasi į pardavėją ar paslaugų teikėją, siūlydama ginčą spręsti taikiai, o šiam nesutikus, reikalaujama pateikti motyvuotus paaiškinimus. Toliau seka ginčo nagrinėjimas rašytine arba žodine tvarka, laikantis rungimosi ir ginčo nagrinėjimo operatyvumo bei skaidrumo principų. Tarnyba, išsiaiškinusi ginčo esmę ir ištyrusi turimus įrodymus, imasi šalių sutaikinimo priemonių. Jei šalių sutaikyti nepavyksta, ji priima rekomendacinį sprendimą. Tarnyba ginčą turi išnagrinėti ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo prašymo pateikimo dienos. Terminas dėl objektyvių priežasčių gali būti pratęstas, bet ne ilgiau kaip 20 darbo dienų. Tarnybai priėmus vartotojo reikalavimus visiškai ar iš dalies tenkinantį sprendimą, pardavėjas ar paslaugų teikėjas turi jį įgyvendinti per numatytą terminą, o jei to laiku nepadaro, yra įrašomas į viešai skelbiamą sprendimus nevykdančių pardavėjų ir paslaugų teikėjų sąrašą¹²⁶.

¹²⁴ OECD Workshop on consumer dispute resolution and redress in the global marketplace, 2005. Prieiga per internetą: http://www.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/oecd-workshop-on-consumer-dispute-resolution-and-redress-in-the-global-marketplace_232427700758 [Žiūrėta: 2011-06-08]. P. 18.

¹²⁵ Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos internetinė svetainė. Prieiga per internetą: <http://www.vvtat.lt/index.php?1513433377> [Žiūrėta 2011-10-05].

¹²⁶ Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas. 1994 m. lapkričio 10 d. Valstybės žinios. 2009. Nr. I-657. Prieiga per internetą: http://www3.lrs.lt/pls/inter2/dokpaieska.showdoc_l?p_id=362661 [Žiūrėta 2011-10-05].

ES valstybėse narėse egzistuojantys AGS vykdančys subjektai, jų sistema ir veiklos reglamentavimas nuo esančios Lietuvoje skiriasi tokiais aspektais kaip:

a) AGS užsiimančių subjektų skaičiumi (Europos Komisijos notifikuotų ir nenotifikuotų) – Lietuvoje yra 1 notifikuota ir 4 nenotifikuotos AGS institucijos, o pvz.: *Danijoje* yra 223 notifikuotos ir 24 nenotifikuotos AGS institucijos, *Latvijoje* yra 1 notifikuota ir 2 nenotifikuotos AGS institucijos; *Prancūzijoje* yra 18 notifikuotų ir 17 nenotifikuotų AGS institucijų, *Italijoje* yra 4 notifikuotos ir 125 nenotifikuotos AGS institucijos, *Suomijoje* yra 2 notifikuotos ir 1 nenotifikuota AGS institucija ir pan;

b) subjektų tipu (įsteigtos valstybės arba privataus sektoriaus) – Lietuvos Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba yra įsteigta valstybės kaip ir *Danijos*, *Suomijos* vartotojų skundų komisijos, o *Nyderlandų* vartotojų skundų komisijų fondas buvo įsteigtas bendradarbiaujant nacionalinei vartotojų asociacijai, Karališkajam turizmo klubui, verslo subjektams ir profesinėms organizacijoms; AGS institucijos atskiruose sektoriuose dažniausiai yra įkurtos privataus sektoriaus (*Italijos* bankų finansų taikintojas) arba kartu ir privataus sektoriaus ir valstybės iniciatyva (*Suomijos* finansų ombudsmeno biuras);

c) subjektų priimamų sprendimų teisine galia (privalomi arba rekomendacinio pobūdžio) – Lietuvos Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba priima rekomendacinio pobūdžio sprendimus kaip ir *Švedijos*, *Danijos*, *Suomijos* Vartotojų skundų komisijos ar *Graikijos* Vartotojų ombudsmenas; *Latvijos* Vartotojų teisių apsaugos centras priima ginčo šalis įpareigojančius sprendimus, o *Vengrijos* arbitražinės komisijos gali priimti tiek rekomendacinio pobūdžio, tiek įpareigojančius sprendimus.

d) subjektų veiklos apimtimi (sektorinis / apimantis visas sritis; nacionaliniu / apygardų lygiu) – Lietuvos Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba kaip ir *Nyderlandų* Vartotojų skundų komisijų fondas, *Estijos* Vartotojų skundų komitetas, *Danijos* Vartotojų skundų komisija, nagrinėja keliuose sektoriuose kylančius ginčus su vartotojais, o, pvz., *Vengrijos* arbitražinės komisijos, *Latvijos* Vartotojų teisių apsaugos centras, *Graikijos* Vartotojų ombudsmenas, *Suomijos* Vartotojų skundų komisija nagrinėja visus ginčus su vartotojais; dažniausiai šalių AGS institucijos priima skundus nacionaliniu lygiu, bet, pvz., *Vengrijoje* vartotojų skundai priimami ir sprendžiami skirtingų apygardų arbitražinėse komisijose;

e) subjektų finansavimu (valstybinis arba verslo sektoriaus) – Lietuvos vartotojų teisių apsaugos tarnyba kaip ir *Vengrijos* arbitražinės komisijos, *Latvijos* Vartotojų teisių apsaugos centras ar *Suomijos* vartotojų skundų komisija yra finansuojama iš valstybinių fondų, o, pvz., *Danijos* Vartotojų skundų komisija, *Nyderlandų* Vartotojų skundų komisijų fondas yra finansuojamas tiek valstybės, tiek verslo sektoriaus;

f) vykdomos AGS procedūros kaina vartotojams (mokamos arba nemokamos) – Lietuvos vartotojų teisių apsaugos tarnyboje AGS procedūra vartotojams yra nemokama, išskyrus tuos atvejus, kai vartotojas turi sumokėti už paties reikalavimu atliktą ekspertizę ar laboratorinius tyrimus; *Estijos* Vartotojų skundų komitete procedūra taip pat yra nemokama, bet jei vartotojas pralaimi ginčą, tada jis turi sumokėti ekspertizės išlaidas; *Vengrijos* arbitražinėse komisijose, *Graikijos* Vartotojų ombudsmene procedūros yra nemokamos be jokių išimčių, o, pvz., *Nyderlandų* Vartotojų skundų komisijų fonde AGS procedūra vartotojui kainuoja nuo 25 iki 125 eurų (suma priklauso nuo sektoriaus, kuriame kilo ginčas), *Danijos* Vartotojų skundų komisijoje procedūra kainuoja nuo 11 iki 50 eurų, tačiau mokestis vartotojui grąžinamas, jei jo skundas yra visiškai ar iš dalies patenkinamas¹²⁷.

Ginčai su vartotojais e. komercijoje gali būti sureguliuoti ir taikiu būdu per tarpininką. Lietuvoje iki 2008 m. buvo sudėtinga vartotojui ir ūkio subjektui savo ginčą spręsti, pasitelkiant vieną iš populiariausių pasaulyje AGS formų, t.y. neteisminį tarpininkavimą. Problemos kildavo dėl susitarimo ginčą spręsti per tarpininką įforminimo, ieškinio senaties terminų, informacijos, atskleistos tarpininkavimo metu, konfidencialumo, pasiekto taikaus susitarimo teisinės galios bei jo pasekmių ir kt.¹²⁸. Situacija pasikeitė, kai 2008 m. liepos 31 d. buvo priimtas Lietuvos Respublikos taikinamojo tarpininkavimo įstatymas. Šio įstatymo 1 str. 4 dalyje nurodyta, kad jis yra netaikomas sprendžiant vartotojų ginčus ne teisme, kai šie ginčai nagrinėjami vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka pagal Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymą ar kitus teisės aktus. Remiantis šiuo įstatymu, vartotojas, norėdamas spręsti ginčą taikinamojo tarpininkavimo būdu, turi su pardavėju sudaryti rašytinį susitarimą. Vartotojas ir pardavėjas dėl taikinamojo tarpininkavimo gali susitarti tiek kilus ginčui, tiek iš anksto, kai ginčo dar nėra. Tarpininkavimo metu sudaryta taikos sutartis vartotojui ir pardavėjui turi įstatymo galią. Svarbu paminėti, kad vartotojo su pardavėju sudaryta rašytinė sutartis dėl tarpusavio ginčo sprendimo tarpininkavimo būdu įpareigoja juos prieš kreipiantis į teismą pasinaudoti šia ginčo sprendimo procedūra. Įstatymas suteikia vartotojui ir pardavėjui laisvę savarankiškai susitarti dėl tarpininkų skaičiaus ir jų kandidatūrų, tarpininkavimo tvarkos ir taisyklių, leidžia pasitraukti iš tarpininkavimo procedūros, nenurodant pasitraukimo priežasčių¹²⁹.

Būtina pažymėti, kad tarpininkavimas, atsižvelgiant į tai, ar jis buvo pasitelktas prieš ar po bylos inicijavimo teisme, gali būti teisminis ir neteisminis. Lietuvos Respublikos taikinamojo

¹²⁷ 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 per: http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_en.htm. [Žiūrėta: 2011-10-21]. P. 165 – 325.

¹²⁸ Kaminskienė N. Alternatyvus civilinių ginčų sprendimas. Vilnius, 2009. P. 54.

¹²⁹ Lietuvos Respublikos taikinamojo tarpininkavimo įstatymas. 2008 m. liepos 15 d. Žin., 2008, Nr. 87-3462. Prieiga per: http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=400026 [Žiūrėta: 2011-10-05].

tarpininkavimo įstatymas yra taikomas ne tik aukščiau aptartam neteisminiam tarpininkavimui, bet ir po bylos inicijavimo teisme vykdomam tarpininkavimui (teisminis tarpininkavimas). Šis įstatymas taikomas kartu su Teisėjų tarybos patvirtintomis Teisminės mediacijos taisyklėmis bei Lietuvos Respublikos Civilinio proceso kodeksu, kurio 231 str. 1 dalyje yra įtvirtinta, kad šalių prašymu arba sutikimu, laikantis Teisėjų tarybos nustatytos tvarkos, gali būti vykdomas teisminis taikinamasis tarpininkavimas ir, kad taikinimo tarpininkas negali dalyvauti nagrinėjant bylą iš esmės¹³⁰. Taigi šios nuostatos leidžia vartotojui, kuris yra pateikęs individualų ieškinį teismui, ginčą su skundžiamu pardavėju teismo patalpose išspręsti taikiu būdu per tarpininką. Teisminio tarpininkavimo kaip ir neteisminio tarpininkavimo tikslas yra ginčo išsprendimas pačių šalių taikiu susitarimu, todėl ginčo nagrinėjimas teisme iš esmės nepradedamas tol, kol šio tikslo yra siekiama. Svarbu pažymėti, kad teisminis tarpininkavimas yra labiau formalizuotas, ne toks lankstus, nes laikomasi specialiaame teisės akte įtvirtintų taisyklių. Jo metu tarpininką dažniausiai skiria teisėjas, kuris taip pat patvirtina sudarytą taikų susitarimą taip jam suteikdamas teismo sprendimo galią. Be to, teisminis tarpininkavimas dažniausiai yra finansuojamas valstybės¹³¹.

Taigi Lietuvoje alternatyvų ginčų su vartotojais sprendimą įgyvendina valstybinės institucijos, iš kurių tik viena, t.y. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, yra pripažinta kaip atitinkanti Europos Komisijos 1998 m. rekomendacijoje įtvirtintus principus. Be to, tarpininkavimą gali vykdyti vartotojo ir pardavėjo pasirinktas (neteisminis tarpininkas) arba teismo paskirtas (teisminis tarpininkavimas) tarpininkas.

¹³⁰ Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodeksas. 2002 m. vasario 28 d. Žin., 2002, Nr. 36-1340. Prieiga per: http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=405038 [Žiūrėta: 2011-10-05].

¹³¹ Kaminskienė N. Alternatyvus civilinių ginčų sprendimas. Vilnius, 2009. P. 95, 98, 101, 102.

3 ALTERNATYVUS GINČŲ SU VARTOTOJ AIS ELEKTRONINĖJE KOMERCIJOJE SPRENDIMAS INTERNETE

3.1 Alternatyvaus ginčų sprendimo internete samprata

Siekiant pašalinti ginčų su vartotojais e. komercijoje efektyvaus sprendimo kliūtis, kurias lemia e. komercijos pobūdis, tarptautiniu, regioniniu lygiu yra siūloma tokių ginčų sureguliuavimui kurti “online dispute resolution” (ODR) mechanizmus. Lietuvos mokslininkai šią anglų kalbos sąvoką verčia kaip “ginčų sprendimą internetu”¹³² arba kaip “ginčų sprendimą internete”¹³³. Manytina, kad esminio reikšminio skirtumo tarp šių vertimų nėra, nes pirmuoju atveju autoriai labiau pabrėžia internetą kaip priemonę ginčo sprendimui, o antruoju atveju – internetą kaip ginčo sprendimo vietą. Užsienio šalių literatūroje yra vartojamos įvairios sąvokos ginčų sprendimo internete apibūdinimui, pvz., “elektroninis alternatyvus ginčų sprendimas” (ang. k. – electronic alternative dispute resolution (eADR)), “alternatyvus ginčų sprendimas internete” (ang. k. – online alternative dispute resolution (online ADR)), “neteisminės ginčų sprendimo sistemos skirtos e. komercijai” (ang. k. – out-of-court dispute settlement systems for e-commerce)¹³⁴. Vieni mokslininkai sąvoką “ginčų sprendimas internete” (ODR) apibrėžia kaip AGS procesą, kuris yra palengvinamas informacinių ir kompiuterinių technologijų įrankiais, o kiti ją supranta žymiai plačiau ir į apibrėžimą įtraukia teisminį ginčų nagrinėjimą internete bei kitas tam tikras ginčų sprendimo formas, kurios didžia dalimi palengvinamos šiam atvejui pritaikytomis informacinėmis technologijomis. Anot F. Petrausko ir E. Kybartienės, tikslesnis yra antrasis apibrėžimas¹³⁵. Tokios pat pozicijos laikosi ir M. Civilka su savo kolegomis¹³⁶. Kadangi šios darbo dalies uždavinys yra išnagrinėti tik teismui alternatyvų ginčų sprendimą internete, toliau bus vartojama sąvoka “alternatyvus ginčų sprendimas internete”, o sutrumpintai “AGS internete”.

Susidomėjimą AGS internete galimybėmis lėmė keliama idėja, kad ginčai, kylantys iš sutartinių santykių, kurie buvo vystomi, pasitelkiant konkrečią technologiją, turėtų būti sprendžiami naudojant tą pačią technologiją. Pavyzdžiui, jei vartotojas su pardavėju ar paslaugos teikėju pirkimo

¹³² Petrauskas F. Alternatyvus vartotojų ginčų sprendimas: kitų šalių patirties pritaikymas naujojoje vartotojų teisių gynimo įstatymo redakcijoje. *Jurisprudencija*, 2007, 9(99), p. 34-40. Prieiga per internetą: http://www.mruni.eu/lt/mokslo_darbai/jurisprudencija/archyvas/?l=96115 [žiūrėta: 2010-12-11]. P.39.

Civilka M, Lamanauskas T., Osinaitė G. ir kt. Informacinių technologijų teisė. Vilnius, 2004. P. 484.

¹³³ Rotomskis I; Štītis D. Ginčų su vartotojais sprendimas elektroninėje komercijoje. *Informacijos mokslai: mokslo darbai*. 2009, t. 50. p. 233-239. Prieiga per internetą: http://www.leidykla.vu.lt/fileadmin/Informacijos_mokslai/50/233-239.pdf [žiūrėta 2010-12-11]. P. 234.

¹³⁴ Civilka M, Lamanauskas T., Osinaitė G. ir kt. Informacinių technologijų teisė. Vilnius, 2004. P. 485.

¹³⁵ Petrauskas F., Kybartienė E. Online dispute resolution in consumer disputes. *Jurisprudencija*, 2011, 18(3), p. 921 – 941. Prieiga per internetą: http://www.mruni.eu/lt/mokslo_darbai/jurisprudencija/archyvas/?l=112957 [Žiūrėta: 2011-10-05]. P. 924.

¹³⁶ Civilka M, Lamanauskas T., Osinaitė G. ir kt. Informacinių technologijų teisė. Vilnius, 2004. P. 485.

- pardavimo sutartį sudarė per internetą, tai ir ginčai, kylantys iš sutarties, turi būti sprendžiami internete. Literatūroje pateikiami tokie AGS internete apibrėžimai:

- tai atskira AGS forma į ginčo sprendimo procesą įtraukianti interneto panaudojimą¹³⁷;
- tai AGS, perkeltas į interneto aplinką¹³⁸;
- tai ginčų sprendimas, kuris gali vykti visiškai ar iš dalies internete ir kuris susijęs su dvejopo pobūdžio ginčais: tais, kurie kyla e. erdvėje ir tais, kurie kyla tradicinėje aplinkoje¹³⁹;
- tai aplikacinių programų ir kompiuterinių tinklų panaudojimas ginčų sprendimui, kai yra taikomi AGS metodai¹⁴⁰.

Tarp tradicinio AGS ir AGS internete esantys skirtumai teisiniu požiūriu yra dirbtiniai, nes vienintelis AGS internete skiriamasis bruožas yra ginčo šalių ir trečiojo asmens vykdomas bendravimas per elektroninį pašta arba kitą komunikacijos sistemą, kurios veikimas pagrįstas kompiuteriu, prijungtu prie interneto. Todėl, pasak prof. J. Hill, darytina išvada, kad taisyklės taikomos tradiciniam AGS turi būti taikomos ir AGS internete. Be to, jis pažymi, kad problemos, supančios AGS internete, iš esmės yra daugiau techninės ir praktinės nei teisinės¹⁴¹.

Pritariant šiam požiūriui, galima teigti, kad AGS internete mechanizmams turėtų būti taikomos Europos Sąjungos Komisijos 1998 m. ir 2001 m. rekomendacijos, skirtos tradicinėje aplinkoje AGS vykdančioms institucijoms. 2001 m. Rekomendacijoje teigiama, kad kuriant vartotojo pasitikėjimą būtina užtikrinti lengvą priėjimą prie paprastų, efektyvių ir nebrangių teisės gynimo priemonių, įskaitant ir priėjimą elektroninėmis priemonėmis, todėl šioje rekomendacijoje apibrėžto efektyvumo principo vienas iš aspektų yra proceso prieinamumas ir tinkamumas, naudojant elektronines priemones¹⁴². Kitas ES teisės aktas, kuriame kalbama apie informacinių technologijų naudojimą plėtojant AGS sistemas, yra 2000 m. Elektroninės komercijos direktyva. Jos 17 straipsnyje įtvirtinta, kad VN turi užtikrinti, jog jų įstatymai nekliudys naudotis atitinkamomis elektroninėmis

¹³⁷ Gillieron P. From Face-to-Face to Screen-to-Screen: Real Hope or True Fallacy? Ohio State Journal On Dispute Resolution. Vol. 23:2. 2008. Prieiga per duomenų bazę Academic Search Complete: <http://web.ebscohost.com/ehost/detail?hid=18&sid=90fe1bb5-492f-43e6-9ef8-28d03bd81141%40sessionmgr11&vid=5&bdata=JnNpdGU9ZWZWhvc3QtbGl2ZQ%3d%3d#db=a9h&AN=31805199> [Žiūrėta: 2010-12-11] P. 302.

¹³⁸ Edwards L., Wilson C. Redress and Alternative Dispute Resolution in EU Cross-Border E-commerce Transactions. International review of law computers & technology. Volume 21. No. 3. 2007. Prieiga per duomenų bazę Academic Search Complete: <http://web.ebscohost.com/ehost/detail?vid=15&hid=7&sid=0010af80-c905-4daf-8579-2738b1c06319%40sessionmgr13&bdata=JnNpdGU9ZWZWhvc3QtbGl2ZQ%3d%3d#db=a9h&AN=27665438#db=a9h&AN=27665438> [Žiūrėta: 2010-12-11] P. 316.

¹³⁹ Goodman, J.W. The Pros and Cons of Online Dispute Resolution: an Assessment of Cyber-mediation Websites. Duke Law and Technology Review. Prieiga per internetą: <http://www.law.duke.edu/journals/dltr/articles/2003dltr0004.html> [Žiūrėta: 2010-12-11]. P. 1.

¹⁴⁰ Petrauskas F., Kybartienė E. Online dispute resolution in consumer disputes. Jurisprudencija, 2011, 18(3), p. 921 – 941. Prieiga per internetą: http://www.mruni.eu/lt/mokslo_darbai/jurisprudencija/archyvas/?l=112957 [Žiūrėta: 2011-10-05]. P. 923.

¹⁴¹ Hill J. Cross-border consumer contracts. New York: Oxford university press. 2008. P. 277-279.

¹⁴² The Commission of the European Communities. Recommendation on the principles for out-of-court bodies involved in the consensual resolution of consumer disputes, 2001/310/EC. Prieiga per internetą: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:32001H0310:EN:HTML> [Žiūrėta: 2011-06-02].

priemonėmis, sprendžiant ginčus neteisminiu būdu¹⁴³. Po šios direktyvos priėmimo ES buvo pradėta analizuoti galimi ginčų sprendimo e. komercijoje, panaudojant internetą, variantai, o 2002 m. priimtoje Žaliojoje knygoje dėl alternatyvaus ginčo sprendimo civilinėje ir komercinėje teisėje, kalbama apie padarytą įdirbį AGS srityje, apie Bendrijos suteiktą paramą AGS internete iniciatyvoms ir pan¹⁴⁴. Šiuo metu yra aktualus 2010 m. ES priimtas komunikatas – Europos skaitmeninė darbotvarkė, kuriame pabrėžiama, kad Komisija ES mastu imsis AGS sistemų tobulinimo strategijos ir pasiūlys e. komercijos dalyviams skirtą žalos atlyginimo priemonę internetu, taip pagerinant prieigą prie teisingumo paslaugų internete. Komunikate Komisija į savo priemonių planą įtraukė uždavinį iki 2011 m. ištirti AGS iniciatyvas ES, siekiant iki 2012 m. pateikti pasiūlymus dėl e. komercijos dalyviams skirtos ginčų sprendimo internete sistemos¹⁴⁵.

Tarptautiniame lygmenyje galima išskirti 1999 m. EBPO Tarybos priimtą rekomendaciją dėl vartotojų apsaugos e. komercijoje gairių ir 2007 m. rekomendaciją dėl vartotojų ginčų sprendimo ir žalos atlyginimo. 1999 m. Rekomendacijoje pažymima, kad valstybių Vyriausybės, vartotojų atstovybės, verslo subjektai turėtų skirti ypatingą dėmesį inovatoriškų informacinių technologijų panaudojimui, diegiant AGS sistemas, ypač skirtas tarpvalstybiniams ginčams su vartotojais¹⁴⁶, o 2007 m. rekomendacijoje į sąvokos “ginčų sprendimas” apibrėžimą jau buvo įtrauktas tiek ginčo su vartotoju sprendimas tradicinėje aplinkoje, tiek jo sprendimas internete. Šioje rekomendacijoje šalys raginamos užtikrinti vartotojams galimybę gauti AGS paslaugas, įskaitant AGS internete¹⁴⁷.

Lietuvoje AGS internete požiūriu yra svarbus LR Informacinės visuomenės paslaugų įstatymas, kuriame, įgyvendinant ES komercijos direktyvą, yra įtvirtinta norma, užtikrinanti paslaugų teikėjams ir paslaugų gavėjams teisę bendru sutarimu spręsti savo ginčus ne teismo tvarka, įskaitant ginčų sprendimą naudojant elektronines priemones¹⁴⁸. Ši norma atveria kelią AGS internete mechanizmų kūrimui specialioje informacinių paslaugų teikimo srityje. Be to, būtina paminėti LR taikinamojo tarpininkavimo įstatymo 10 straipsnį, kuriame teigiama, kad taikinamojo tarpininkavimo metu ginčo šalių bendru sutarimu gali būti naudojamos informacinės ir elektroninių

¹⁴³ Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2000/31/EB. Dėl kai kurių informacinės visuomenės paslaugų, ypač elektroninės komercijos, teisinių aspektų vidaus rinkoje. Prieiga per internetą: http://www3.lrs.lt/pls/inter1/dokpaieska.showdoc_l?p_id=22359&p_query=elektronin%EB%20komercija&p_tr2=2 [Žiūrėta: 2011-06-02].

¹⁴⁴ The Commission of the European Communities. Green Paper on alternative dispute resolution in civil and commercial law. COM/2002/0196 final. Prieiga per internetą: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:52002DC0196:EN:HTML> [Žiūrėta 2011-06-02].

¹⁴⁵ Communication from the Commission to the European Parliament, the Council, the European Economic and Social committee and the Committee of the regions. A Digital Agenda for Europe. Brussels. COM(2010) 245 final/2. Prieiga per: http://ec.europa.eu/information_society/digital-agenda/publications/index_en.htm [Žiūrėta: 2011-10-11].

¹⁴⁶ Recommendation of the OECD council concerning guidelines for consumer protection in the context of electronic commerce. 1999 m. Prieiga per internetą: www.oecd.org/dataoecd/18/13/34023235.pdf [Žiūrėta: 2011-06-08].

¹⁴⁷ OECD Recommendation on Consumer Disputes Resolution and Redress, 2007. Prieiga per internetą: <http://www.oecd.org/dataoecd/43/50/38960101.pdf> [Žiūrėta: 2011-06-02].

¹⁴⁸ Lietuvos Respublikos informacinės visuomenės paslaugų įstatymas. Prieiga per internetą: http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=373147&p_query=&p_tr2= [Žiūrėta 2011-05-31].

ryšių technologijos¹⁴⁹. Remiantis šia nuostata Lietuvoje gali būti kuriamos tarpininkavimo internete sistemos, skirtos ginčams su vartotojais spręsti.

Alternatyvaus ginčų su vartotojais sprendimo internete mechanizmai turėtų būti kuriami vadovaujantis ES Komisijos 1998 m., 2001 m. rekomendacijose, EBPO dokumentuose įtvirtintais principais, kurie šiame darbe jau buvo išnagrinėti anksčiau. Vartotojų organizacijos savo rekomendacijose pateikia šiuos reikalavimus AGS internete sistemoms:

- skaidrumas – AGS internete sistemos privalo suteikti lengvai prieinamą informaciją apie joje suteikiamas paslaugas;
- nepriklausomumas – sistemos turi veikti nepriklausomai nuo verslo interesų;
- nešališkumas – sistemos turi veikti neutraliai, nesuteikdamos palankesnių sąlygų verslo subjektams;
- efektyvumas – turi būti mechanizmas užtikrinantis, kad verslo subjektai laikysis AGS internete metu priimtų sprendimų;
- teisingumas / integralumas – sistemos turi laikytis tinkamo proceso standartų, tarp jų, kad kiekviena ginčo šalis turi lygias galimybes išreikšti savo nuomonę;
- prieinamumas – sistemos turėtų vartotojams sudaryti palankias naudojimo sąlygas;
- lankstumas – sistemos turi būti lanksčios, prisitaikančios prie skirtingų ginčo aplinkybių; vartotojams neturėtų būti kliūdoma kreiptis į teismą;
- įperkamumas – paslaugų kainos turi būti prieinamos vartotojams, ypač atsižvelgiant į prašomos kompensacijos sumą;
- greitumas – sistemos turi veikti greitai, efektyviai¹⁵⁰.

Užsienio mokslinėje literatūroje yra labai plačiai diskutuojama apie AGS internete privalumus, lyginant su kitais ginčų sprendimo metodais, t.y. teisminiu ir tradicinėje aplinkoje vykdomu AGS. Pažymėtina, kad AGS internete perėmė visas tradicinio AGS gerąsias savybes ir informacinių technologijų pagalba dar labiau jas išryškino. Be to, AGS internete turi tik jam būdingus pranašumus, kuriuos lėmė taikoma technologija. Galima išskirti tokius P. Gillieron¹⁵¹, J.

¹⁴⁹ Lietuvos Respublikos taikinamojo tarpininkavimo įstatymas. 2008 m. liepos 15 d. Žin., 2008, Nr. 87-3462. Prieiga per: http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=400026 [Žiūrėta: 2011-10-05].

¹⁵⁰ Bygrave L.A. Online dispute resolution - what it means for consumers. Paper presented at a conference entitled: Domain Name Systems and Internet Governance. Grace Hotel, Sidney, 7 May 2002. Prieiga per internetą: http://cyberlawcentre.austlii.edu.au/2002/Domain/Bygrave_ODR.pdf [Žiūrėta: 2010-12-11]. P. 3.

¹⁵¹ Gillieron P. From Face-to-Face to Screen-to-Screen: Real Hope or True Fallacy? Ohio State Journal On Dispute Resolution. Vol. 23:2. 2008. Prieiga per duomenų bazę Academic Search Complete: <http://web.ebscohost.com/ehost/detail?hid=18&sid=90fe1bb5-492f-43e6-9ef8-28d03bd81141%40sessionmgr11&vid=5&bdata=JnNpdGU9ZWZWhvc3QtbG12ZQ%3d%3d#db=a9h&AN=31805199> [Žiūrėta: 2010-12-11] P. 312-315.

E. Munoz-Lopez¹⁵², A. Shah¹⁵³, E. Clark, G. Cho ir A. Hoyle¹⁵⁴, I. Rotomskio ir D. Štitalio¹⁵⁵ moksliniuose darbuose išskiriamus AGS internete pranašumus:

1) Patogus ir lengvai prieinamas – ginčo šalys gali kontaktuoti per e. paštą arba per apsaugotą interneto svetainę, 24 h per dieną, 7 dienas per savaitę – tai patogiu tiems, kurie yra labai užsiėmę, kurie negali keliauti arba tam neturi lėšų;

2) lėšų sutaupymas – ginčas sprendžiamas per internetą, naudojant pokalbių kambarius, videokonferencijas ir kt. priemones, todėl šalims nereikia leisti pinigų kelionei ir nakvynei, tarptautiniams skambučiams (šis pranašumas itin svarbus mažos vertės ginčiuose su vartotojais);

3) jurisdikcijos ir taikytinos teisės klausimų išvengimas šalių bendro susitarimo pagrindu;

4) proceso greitumas, laiko taupymas – procesas gali trukti dieną ar tik keletą valandų (tuo tarpu tradicinis AGS gali tęstis mėnesį, teisminis - net keletą metų); dažnai patys AGS internete teikėjai nustato proceso terminus; be to internetas panaikina problemas, susijusias su laiko juostomis, t.y. šalys gali bet kada apsilankyti internetinėje svetainėje ir atlikti reikiamus veiksmus; jis suteikia galimybę greitai realiu laiku apsiųsti dokumentais;

5) nepriklausomumas ir skaidrumas;

7) teisinio atstovavimo nereikalingumas;

8) paprastas informacijos saugojimo, sklaidos, valdymo būdas, patogus duomenų peržiūrėjimas (šis privalumas tuo pačiu užkerta kelią proceso vilkinimui, sumažina ginčo šalių išlaidas);

9) asinkroniškas pozicijos ginče apgalvojimas – ginčo šalys turi laiko apmąstyti savo argumentus, juos performuluoti, perprasti kitos ginčo šalies poziciją, gali iš anksto pasiruošti bendravimui su ja ir taip apsaugoti nuo impulsyvių pareiškimų;

10) nekonfrontacinis mechanizmas – interneto anonimiškumas leidžia ginčo šalims ramiai, be emocijų suformuoti požiūrį; tai ypač padeda, kai šalys nepasitiki viena kita arba kai jaučiasi nepatogiai susitikdamos akis į akį; anonimiškumas užkerta kelią šalių nesantaikai dėl asmeninės, rasinės, lytinės, amžiaus ar kt. antipatijos;

¹⁵² Munoz-Lopez, J.E. Internet Conflict Of Laws: A Space of Opportunities for ODR. International Law, Revista Colombiana de Derecho Internacional, 2009. Prieiga per duomenų bazę Academic Search Complete: <http://web.ebscohost.com/ehost/detail?vid=7&hid=7&sid=0010af80-c905-4daf-8579-2738b1c06319%40sessionmgr13&bdata=JnNpdGU9ZWZWhvc3QtbGl2ZQ%3d%3d#db=a9h&AN=47053005#db=a9h&AN=47053005> [Žiūrėta: 2010-12-11]. P. 179, 180.

¹⁵³ Shah A. Using ADR to Resolve Online Disputes. Richmond Journal of Law & Technology. 25 (2004). Prieiga per: <http://jolt.richmond.edu/v10i3/article25.pdf> [Žiūrėta: 2010-12-11] P. 5, 6.

¹⁵⁴ Clark E., Cho G., Hoyle A. Online dispute resolution: present realities, pressing problems and future prospects. International Review of Law Computers & Technology. Vol. 17, No. 1. P. 7-25. 2003. Prieiga per duomenų bazę Academic Search Complete: <http://web.ebscohost.com/ehost/detail?hid=18&sid=90fe1bb5-492f-43e6-9ef8-28d03bd81141%40sessionmgr11&vid=5&bdata=JnNpdGU9ZWZWhvc3QtbGl2ZQ%3d%3d#db=a9h&AN=9780225> [Žiūrėta: 2010-12-11]. P. 9.

¹⁵⁵ Rotomskis I; Štitalis D. A model for resolving consumer disputes in electronic commerce in Lithuania. Intellectual economics: mokslo darbų žurnalas. 2010, Nr. 1(7), p. 55-62. Prieiga per internetą: http://www.mruni.eu/lt/mokslo_darbai/ie/archyvas/?l=85189 [Žiūrėta 2010-12-11]. P. 235.

11) galimybė tarpininkui kontroliuoti disbalansą tarp ginčo šalių, pvz.: tarp vartotojo ir pardavėjo, vartotojas gali išlaikyti anonimiškumą, todėl procesas jam gali atrodyti ne toks gąsdinantis (tuo tarpu tradicinio AGS metu pardavėjas savo statusu gali įbaiminti vartotoją ir dominuoti procese); be to, internetas yra neutrali ginčo sprendimo vieta ir nei viena ginčo šalis negali pasinaudoti “namų sienų” pranašumu.

Nepaisant išskirtų AGS internete pranašumų mokslininkai tarpusavyje sutaria, kad šio ginčo sprendimo būdo taikymas praktikoje kelia tam tikrų rūpesčių. Galima paminėti šias A. Shah¹⁵⁶, I. Rotomskio ir D. Šttilio¹⁵⁷, E. Clark, G. Cho ir A. Hoyle¹⁵⁸, L. Edwards ir C. Wilson¹⁵⁹ išskiriamas problemas:

1) Žmonių sąveikos trūkumas ir nesusikalbėjimas – tarpininkams, arbitrams, veikiant internete, sudėtinga suprasti šalių susirūpinimą, jausmus, nes nemato jų kūno kalbos, ir kol kas tiek pokalbių kambariai, tiek videokonferencijos, šios problemos neišsprendžia; be to ginčo šalys bendraudamos internete gali nesusikalbėti, ypač tarpvalstybiniuose ginčiuose, todėl tokiu atveju būtinas tarpininko įsikišimas, t.y. kad jis pirmasis perskaitytų šalių susirašinėjimo žinutes; nesutarimus tarp šalių gali sukelti ir vienos iš jų uždelstas atsakinėjimas, nes AGS internetu paslaugos teikėjui būtų sunku išsiaiškinti, ar uždelsimą lėmė šalies nenoras bendradarbiauti ar techniniai sunkumai;

2) nepakankamas konfidencialumas, saugumas, autentiškumas – tradicinio AGS vienas iš privalumų, lyginant su teisminiu ginčų nagrinėjimu, yra aukšto lygio proceso privatumas ir jame naudojamos informacijos konfidencialumas, todėl tokio paties lygio reikalaujama ir iš AGS internetu, bet, deja, internetas, nepaisant pažangių apsaugos priemonių, šifravimo metodų, vis dar yra “skylėtas”, kai kalbama apie duomenų apsikeitimo e. erdvėje saugumą; be to, e. erdvėje yra labai sunku patikrinti gautų laiškų autentiškumą, trečiajam asmeniui yra galimybių apsimesti viena iš ginčo šalių;

3) nepakankamas prieinamumas ir naudotojo išmanymas – AGS internetu vartotojams bus priimtinas tik tada, kai dauguma jų turės priėjimą prie šios technologijos (ši problema ypač susijusi

¹⁵⁶ Shah A. Using ADR to Resolve Online Disputes. Richmond Journal of Law & Technology. 25 (2004). Prieiga per: <http://jolt.richmond.edu/v10i3/article25.pdf> [Žiūrėta: 2010-12-11] P. 7 - 9.

¹⁵⁷ Rotomskis I; Šttilis D. A model for resolving consumer disputes in electronic commerce in Lithuania. Intellectual economics: mokslo darbų žurnalas. 2010, Nr. 1(7), p. 55-62. Prieiga per internetą: http://www.mruni.eu/lt/mokslo_darbai/ie/archyvas/?l=85189 [Žiūrėta 2010-12-11]. P. 235, 236.

¹⁵⁸ Clark E., Cho G., Hoyle A. Online dispute resolution: present realities, pressing problems and future prospects. International Review of Law Computers & Technology. Vol. 17, No. 1. P. 7-25. 2003. Prieiga per duomenų bazę Academic Search Complete: <http://web.ebscohost.com/ehost/detail?hid=18&sid=90fe1bb5-492f-43e6-9ef8-28d03bd81141%40sessionmgr11&vid=5&bdata=JnNpdGU9ZWZWhvc3QtbGl2ZQ%3d%3d#db=a9h&AN=9780225> [Žiūrėta: 2010-12-11]. P. 15, 16, 19 – 22.

¹⁵⁹ Edwards L., Wilson C. Redress and Alternative Dispute Resolution in EU Cross-Border E-commerce Transactions. International review of law computers & technology. Volume 21. No. 3. 2007. Prieiga per duomenų bazę Academic Search Complete: <http://web.ebscohost.com/ehost/detail?vid=15&hid=7&sid=0010af80-c905-4daf-8579-2738b1c06319%40sessionmgr13&bdata=JnNpdGU9ZWZWhvc3QtbGl2ZQ%3d%3d#db=a9h&AN=27665438#db=a9h&AN=27665438> [Žiūrėta: 2010-12-11] P. 322, 323.

su atokesnėse vietovėse gyvenančiais vartotojais); be to, nors ir ginčo šalys turės priėjimą prie interneto, jos gali būti nepakankamai technologiškai, teisiškai išprūsiusios tam, kad galėtų dalyvauti ginčų sprendime ir pateikti tinkamai suformuluotą skundą, pvz., gali skunde išvardinti neaktualius konflikto aspektus ir neįtraukti teisiškai svarbių faktų; ši problema išsprendžiama pasitelkus teisininką, tačiau tokiu atveju AGS internete prarastų savo efektyvumą ekonominiu požiūriu; AGS internete dalyviai gali neturėti pakankamų technologinių įgūdžių, kad galėtų pasinaudoti AGS internetu mechanizmu, todėl būtina vykdyti mokymus tiek potencialiems naudotojams, tiek į procesą įtraukiamiems trečiesiems asmenims (tarpininkams, derybininkams, arbitrams, teisininkams ir kt.);

4) problema, įgyvendinant arbitražiniuose ginčiuose keliamą reikalavimą, kad šalių susitarimas dėl ginčo nagrinėjimo arbitraže turi būti rašytinis (Niujorko Konvencija dėl užsienio arbitražo sprendimo pripažinimo ir vykdymo) – susitarimas dėl ginčo nagrinėjimo arbitražine tvarka internete dažniausiai sudaromas elektronine forma, o kai kuriose valstybėse elektroninė forma vis dar nėra prilyginama rašytinei formai; problema galėtų būti išsprendžiama, jei elektroniniai dokumentai, pasirašyti saugiu elektroniniu parašu, teisiškai būtų pripažinti rašytiniais, tačiau šis problemos išsprendimas neatitinka nei Konvencijos pažodinę formuluotę, nei bendrą jos aiškinimą;

5) problema dėl susitarimo, kad ginčas bus sprendžiamas arbitražine ar tarpininkavimo tvarka internete, standartinių sąlygų – sunkumų kyla dėl tokių sąlygų teisėtumo vertinimo; formuluojant tokias sąlygas būtina atsižvelgti į EB teisės aktus, reglamentuojančius vartotojų teisių apsaugą bei nesąžiningas sąlygas sutartyse su vartotojais;

6) problema dėl AGS internete metu priimtų sprendimų įgyvendinimo – pavyzdžiui, būtų sudėtinga įgyvendinti arbitražo internete metu priimtą šalims privalomą sprendimą, net ir vadovaujantis Niujorko Konvencija, nes ne visos pasaulio valstybės yra jos narės, o kai kurios yra padariusios daug išlygų;

7) fragmentiška teisinė struktūra – AGS internete procesų galia ir efektyvumas priklausys nuo jų santykio su labiau formaliais ginčų sprendimo metodais, tačiau problema slypi tame, kad e. komercijos ir AGS internete teisiniai pagrindai yra labai fragmentiški;

8) apribota ginčų sritis – pavyzdžiui, visiškai automatizuoti AGS internete mechanizmai gali būti naudojami tik sprendžiant finansinius klausimus, kai šalys yra sutariusios, kieno ir kokio lygio kaltė yra dėl ginčo objekto;

9) kultūriniai ir kalbiniai skirtumai – pasitelkiant AGS internete metodą gali būti reguliuojami tarpvalstybinio pobūdžio ginčai, todėl tikėtina, kad bus susidurta su žymiais kultūriniais skirtumais, į kuriuos būtina atsižvelgti ir kuriems įveikti reikia gerai apgalvoto sprendimo; be to, gali kilti kelių kalbų naudojimo būtinybė – ši problema gali būti išspręsta kalbų vertimo funkcijos diegimu į AGS internete mechanizmą;

10) skirtingos reguliavimo filosofijos – Europoje mažiau nei Šiaurės Amerikoje ar Australijoje pasitikima privataus sektoriaus savarankišku reguliavimu (savireguliacija), čia labiau įprastas Vyriausybės kišimasis; be to, skirtingai į AGS internete žiūri verslo bei vartotojų grupės, t.y. pirmieji AGS internete laiko kaip galimybę dar efektyviau įveikti problemas susijusias su skirtingų teisinių sistemų derinimu, o antrieji į AGS žiūri atsargiau, nes savireguliacinės priemonės nesuteikia tokio paties lygio užtikrintumo, kaip nešališka ir iš viešųjų lėšų finansuojama institucija.

Atsižvelgiant į aptartus AGS internete privalumus ir trūkumus, pirmiausia svarbu pabrėžti, kad jis yra dar greitesnis, prieinamesnis ir patogesnis e. komercijos vartotojams nei tradicinis AGS. E. komercijoje nukentėjusiam vartotojui šis ginčų sprendimo metodas gali būti ekonomiškai efektyvus tik tada, kai jis nemokamas arba jo kaina yra proporcinga ginčo vertei. Taigi ši aplinkybė priklauso nuo AGS internete paslaugas teikiančio subjekto politikos ir finansavimo šaltinių. Be to, AGS internete mechanizmo efektyvumą lemia ir tai, kaip jo kūrėjas sprendžia dėl interneto ypatybių kylančias technines, socialines ir kt. problemas bei tai, ar verslininkai laikosi jo pagalba priimtų sprendimų.

Kai kurie autoriai teigia, kad, siekiant didinti vartotojų pasitikėjimą AGS internete mechanizmais, būtinas valstybės įsikišimas į jų reguliavimą, nes šiuo metu jų veikimas paremtas savireguliacijos metodais. Valstybės prižiūrimi ginčų sprendimo mechanizmai kurtų didesnę vartotojų pasitikėjimą. T. Schultz, siūlo tris kontrolės sritis ir modelius, kurie gali būti taikomi ir savireguliacijos, ir valstybinio reguliavimo režimuose. *Pirmiausia*, informacijos apie AGS internete teikėjus kontrolė, kuri būtų vykdoma per akreditavimo sistemą, t.y. centrinė įstaiga teiktų informaciją vartotojams apie akredituotus AGS internete teikėjus ir per pasitikėjimo ženklą tvirtintų, kad konkretus teikėjas atitinka tam tikrus standartus. *Antra*, vartotojų prieigos prie AGS teikiamų paslaugų kontrolė, kurią vykdytų atsiskaitymų rūmai (ang. k. Clearinghouses). Šie rūmai būtų tarsi tarpininkas tarp vartotojų ir AGS internete teikėjų, kuris atliktų tokias funkcijas: vartotojui teiktų informaciją apie akredituotus teikėjus ir padėtų pasirinkti tinkamą teikėją; palengvintų skundų formų pildymą; teiktų teikėjų ginčų sprendimo istoriją bei vartotojų atsiliepimus apie juos. *Trečia*, AGS teikėjų darbo kiekvienu konkrečiu atveju kontrolė, sukuriant priimto sprendimo apeliaciją internete, t.y. antrąjį ginčų sprendimo internete lygį, kurį galėtų vykdyti, pvz., valstybės reguliuojamas teismas internete (ang.k. Cybercourt). Apeliacijos sistema leistų peržiūrėti sprendimą, neprarandant ginčų sprendimo internete naudą. Būtų suteikiama skubi ir prieinama galimybė ištaisyti klaidingus sprendimus¹⁶⁰. Taigi šis mokslininkas yra įsitikinęs, kad tolesnei AGS internete plėtrai yra būtina kontrolė, kuri padėtų didinti vartotojų pasitikėjimą šiuo ginčų sprendimo metodu.

¹⁶⁰ Schultz T. Does online dispute resolution need governmental intervention? The for architectures of control and trust. North Carolina Journal of Law & Technology. Volume 6, Issue 1, Fall 2004. Prieiga per internetą: http://jolt.unc.edu/sites/default/files/schultz_.pdf [Žiūrėta: 2011-10-21]. P. 94 -100.

Klausimas dėl AGS internete efektyvumo jau kuris laikas yra plačiai analizuojamas užsienio literatūroje, atliekami įvairūs tyrimai, siekiant nustatyti, kokie veiksniai gali pagerinti šio ginčų sprendimo metodo veikimą. A. M. G. Hammond viename iš savo straipsnių aprašė AGS internete efektyvumo tyrimą, kurio metu buvo imituojamas tarpininkavimo internete procesas. Mokslininkė tyrimo rezultatų pagrindu pateikė sąrašą aplinkybių, kurias įgyvendinus AGS internete taptų efektyvesnis, pvz.: jei pasiruošimo etape dalyviams būtų suteikta aiški, trumpa, paprasta instrukcija apie ginčo sprendimo procesą ir jame naudojamą technologiją bei suteikta galimybė išbandyti įrangos internete funkcijas; jei naudojama technologija yra plačiai prieinama, nereikalauja specialių įrankių ar programų, yra paprasta, lengvai suprantama, patogi vartotojui; jei šalys interneto aplinkoje elgiasi taip pat kaip ir tradicinėje aplinkoje ir jei joms nėra sunku reikšti mintis tiek žodžiu, tiek raštu; jei tretieji asmenys, dalyvaujantys procese, pvz., tarpininkai, yra apmokyti ir patyrę, naudojant technologijas internete, jei jie drąsiai pritaiko savo įgūdžius, įgytus sprendžiant ginčus tradicinėje aplinkoje; jei priemonė internete suteikia laiko apmąstymui, jei pašalina galimybę stebėti nežodinės kalbos užuominas, kurios gali sukelti šališkumą, stereotipus, diskriminacinę elgesį ir pan.¹⁶¹.

Taigi, kuriant AGS internete mechanizmą, reikia labai atidžiai apsvarstyti visas aplinkybes, galimas ateities problemas ir jų sprendimo variantus. Šis ginčų sprendimo būdas gali būti patrauklus ir populiarus tarp vartotojų, kurių teisės buvo pažeistos e. komercijoje, tik tuo atveju, jei jis bus ekonomiškai efektyvus, neabejotinai patikimas, techniškai apsaugotas ir patogus naudoti. Taip pat labai svarbu, kad jis būtų priimtinas verslininkams, kurie savo noru laikytųsi jo metu pasiekto susitarimo.

3.2 Alternatyvaus ginčų su vartotojais sprendimo internete metodai, jų pritaikymo pavyzdžiai elektroninėje komercijoje

AGS internete mechanizmai kuriami, pasitelkiant tradicines AGS formas: derybas, tarpininkavimą, arbitražą. Dažniausiai AGS internete naudojami metodai yra: *automatizuotos derybos* (ang.k. - automated negotiation), *asistuojančios derybos* (ang.k. - assisted negotiation), *tarpininkavimas internete*, *arbitražas internete*, *tradicinis tarpininkavimas*, *naudojant internetą*. AGS internete paslaugų teikėjai gali siūlyti ginčą spręsti ir keliais metodais, pvz., iš pradžių pasinaudoti derybų procesu, o jam nepavykus - pereiti prie tarpininkavimo ar arbitražo internete. AGS internete paslaugos skirtos B2C ginčams egzistuoja įvairiame kontekste, pvz., jos gali būti

¹⁶¹ Hammond, A.M.G. How Do You Write "Yes": A Study on the Effectiveness of Online Dispute Resolution. Conflict Resolution Quarterly. vol. 20, no.3, Spring, 2003. Prieiga per duomenų bazę Wiley online library: <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/crq.25/pdf> [žiūrėta: 2010-12-11]. P. 281-283.

pasitikėjimo ženklų ar antspaudų programų dalis, gali būti teikiamos ginčams, kylantiems konkrečioje internetinėje prekyvietėje (internetinės aukcionų svetainės, pvz., ebay), taip pat gali egzistuoti nepriklausomais pagrindais¹⁶². Dažniausiai alternatyvaus ginčų su vartotojais sprendimo internete procesą sudaro keletas etapų: 1) pirminis kontaktas; 2) ginčo sprendimo proceso inicijavimas, informavimas apie naudojimosi terminus, susipažinimas su sistema; 3) aplinkybių vertinimas, patikrinimas, siekiant nustatyti, ar ginčas gali būti sprendžiamas AGS internete tvarka; 4) apsiikeitimo informacija etapas; 5) oficialaus pateikimo etapas, kurio metu šalys gali pateikti oficialius dokumentus, pvz.: atsikirtimus, įrašus ir kt. medžiagą; 6) ginčo šalių klausimų ir atsakymų pateikimo etapas; 7) proceso palengvinimas, įtraukiant trečiąją šalį; 8) jei trečioji šalis priima sprendimą, kitas etapas yra jo pristatymas, paskelbimas¹⁶³. Toliau darbe svarbu panagrinėti atskirus AGS internete metodus.

Automatizuotos derybos - tai derybų internete procesas, sukurtas sureguliuoti finansinius klausimus, kai ginčo šalys sutaria, kuri iš jų yra atsakinga ir neginčija to fakto. Procesas paprastas, lengvas, vyksta be trečiojo asmens įsikišimo. Jame dalyvauja dvi šalys: siūlančioji šalis – šalis, kuri teikia siūlymą arba šalis, kuri ruošiasi sumokėti; reikalaujančioji šalis – šalis, kuri teikia reikalavimą arba kuri siekia atsiskaitymo. Nei viena ginčo šalis nežino kitos šalies pateikto pasiūlymo ar reikalavimo turinio¹⁶⁴. Proceso esmė ta, kad viena iš ginčo šalių prisijungia prie automatizuotos derybos siūlančio teikėjo apsaugotos internetinės svetainės, kurioje nustato norimą ginčo išsprendimo terminą, pateikia reikalavimą ar pasiūlymą. Tada sistema elektroniniu paštu praneša kitai ginčo šaliai apie pateiktą reikalavimą ar pasiūlymą ir suteikia prisijungimo prie svetainės duomenis. Šalis turi teisę atsisakyti dalyvauti derybų procese, bet jei ji sutinka, tada prisijungusi prie svetainės pateikia savo pasiūlymą ar reikalavimą¹⁶⁵. Programinė įranga automatiškai palygina pateiktą pasiūlymą bei reikalavimą ir, jei siūlomos sumos yra pakankamai arti, remiantis programinėje įrangoje esančiu algoritmu, t.y. per 5% - 30%, priklausomai nuo paslaugų teikėjo, ginčas yra išsprendžiamas bei skirtumas padalinamas tarp šalių. Dažniausiai šalys turi teisę į tris

¹⁶² OECD Workshop on consumer dispute resolution and redress in the global marketplace, 2005. Prieiga per internetą: http://www.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/oecd-workshop-on-consumer-dispute-resolution-and-redress-in-the-global-marketplace_232427700758 [Žiūrėta: 2011-06-08]. P. 15.

¹⁶³ Clark E., Cho G., Hoyle A. Online dispute resolution: present realities, pressing problems and future prospects. International Review of Law Computers & Technology. Vol. 17, No. 1. P. 7-25. 2003. Prieiga per duomenų bazę Academic Search Complete: <http://web.ebscohost.com/ehost/detail?hid=18&sid=90fe1bb5-492f-43e6-9ef8-28d03bd81141%40sessionmgr11&vid=5&bdata=JnNpdGU9ZWZwhvc3QtbGl2ZQ%3d%3d#db=a9h&AN=9780225> [Žiūrėta: 2010-12-11]. P. 8, 9.

¹⁶⁴ Petrauskas F., Kybartienė E. Online dispute resolution in consumer disputes. Jurisprudencija, 2011, 18(3), p. 921 – 941. Prieiga per internetą: http://www.mruni.eu/lt/mokslo_darbai/jurisprudencija/archyvas/?l=112957 [Žiūrėta: 2011-10-05]. P. 926.

¹⁶⁵ Rotomskis I., Štītis D. Ginčų su vartotojais sprendimas elektroninėje komercijoje. Informacijos mokslai: mokslo darbai. 2009, t. 50. p. 233-239. Prieiga per internetą: http://www.leidykla.vu.lt/fileadmin/Informacijos_mokslai/50/233-239.pdf [Žiūrėta 2010-12-11]. P. 234.

pasiūlymų ir reikalavimų teikimo ciklus per atitinkamą terminą¹⁶⁶. Automatizuotų derybų paslaugas ginčų su vartotojais srityje teikia *Firstcourt*¹⁶⁷, *Cybersettle*¹⁶⁸ sistemos internete. Pavyzdžiui, *Cybersettle* sistemoje šalys savo pasiūlymus teikia per e. paštą ir čia galimi trys siūlymų ciklai. Procesą inicijuojanti šalis, o paskui ir į procesą įsijungusi kita šalis, iš karto teikia tris išsprendimo pasiūlymus (kaip pirmo, antro, trečio ciklo pasiūlymai), kurių kiekvienas turi galiojimo laiką¹⁶⁹.

Asistuojančios derybos – asistuojančių derybų sistemos pagrindinė paslauga yra suteikimas priėjimo prie programinės įrangos, kuri sudaro sąlygas ginčo šalims susisiekti, teikia pagalbą, kuriant darbotvarkes, keliant turingas diskusijas, nustatant ir įvertinant galimus ginčo sprendimus, taip pat rašytinius susitarimus. Taigi derybų procese ginčo šalys naudoja sudėtingą programinę įrangą¹⁷⁰. Technologija atlieka vaidmenį panašų į tarpininko tarpininkavimo procese, nes ji teikia tam tikrus, vertinamuosius pasiūlymus, tiesiogiai neįsitraukdama į ginčą tarp šalių¹⁷¹. Asistuojančių derybų paslaugas ginčų su vartotojais srityje teikia tokios sistemos kaip *Ecodir*¹⁷², *Squaretrade*¹⁷³, *TRUSTe*¹⁷⁴. *Ecodir*, *Squaretrade* sistemos nepavykus deryboms siūlo pasinaudoti tarpininkavimo procesu. Pavyzdžiui, *Squaretrade* sistema padeda vartotojo ir pardavėjo deryboms suteikdama saugų internetinį puslapį, kuriame yra talpinami skundai ir atsiliepimai ir per kurį ginčo šalys keičiasi informacija.

Tarpininkavimas internete – tarpininkavimas dažniausiai seka po nepavykusio derybų tarp šalių etapo. Tarpininkavimo internete metu kartu su ginčo šalimis dalyvauja trečiasis asmuo, kuris padeda šalims pasiekti susitarimą ir kuris tai daro naudodamasis specialia programine įranga¹⁷⁵. Taigi šiame metode ginčo sprendimo procesas paremtas neutralaus trečiojo asmens aktyvumu. Galima paminėti tokius tarpininkavimo internete paslaugų teikėjus kaip *Ecodir*, *MARS*¹⁷⁶,

¹⁶⁶ Gillieron P. From Face-to-Face to Screen-to-Screen: Real Hope or True Fallacy? Ohio State Journal On Dispute Resolution. Vol. 23:2. 2008. Prieiga per duomenų bazę Academic Search Complete: <http://web.ebscohost.com/ehost/detail?hid=18&sid=90fe1bb5-492f-43e6-9ef8-28d03bd81141%40sessionmgr11&vid=5&bdata=JnNpdGU9ZWZhc3QtbGl2ZQ%3d%3d#db=a9h&AN=31805199> [Žiūrėta: 2010-12-11] P. 305.

¹⁶⁷ www.firstcourt.com [Žiūrėta 2011-10-16]

¹⁶⁸ www.cybersettle.com [Žiūrėta 2011-10-16]

¹⁶⁹ www.cybersettle.com [Žiūrėta 2011-10-16]

¹⁷⁰ Gillieron P. From Face-to-Face to Screen-to-Screen: Real Hope or True Fallacy? Ohio State Journal On Dispute Resolution. Vol. 23:2. 2008. Prieiga per duomenų bazę Academic Search Complete: <http://web.ebscohost.com/ehost/detail?hid=18&sid=90fe1bb5-492f-43e6-9ef8-28d03bd81141%40sessionmgr11&vid=5&bdata=JnNpdGU9ZWZhc3QtbGl2ZQ%3d%3d#db=a9h&AN=31805199> [Žiūrėta: 2010-12-11] P. 304.

¹⁷¹ Petrauskas F., Kybartienė E. Online dispute resolution in consumer disputes. Jurisprudencija, 2011, 18(3), p. 921 – 941. Prieiga per internetą: http://www.mruni.eu/lt/mokslo_darbai/jurisprudencija/archyvas/?l=112957 [Žiūrėta: 2011-10-05]. P. 927.

¹⁷² www.ecodir.org [Žiūrėta 2011-10-16]

¹⁷³ www.squaretrade.com [Žiūrėta 2011-10-16]

¹⁷⁴ www.TRUSTe.com [Žiūrėta 2011-10-16]

¹⁷⁵ Rotomskis I., Štītis D. Ginčų su vartotojais sprendimas elektroninėje komercijoje. Informacijos mokslai: mokslo darbai. 2009, t. 50. p. 233-239. Prieiga per internetą: http://www.leidykla.vu.lt/fileadmin/Informacijos_mokslai/50/233-239.pdf [Žiūrėta 2010-12-11]. P. 235.

¹⁷⁶ www.resolvemydispute.com [Žiūrėta 2011-10-16]

*TheMediationroom*¹⁷⁷, *SettletheCase*¹⁷⁸ ir kt. *Ecodir* sistemoje, jei derybos tarp vartotojo ir pardavėjo ar paslaugos teikėjo nepavyksta, ginčo šalys į pagalbą kviečiasi tarpininką. Sekretoriatas paskiria ginčo šalių pasirinktą tarpininką, o jei jos to nėra padariusios – pats parenka iš ECODIR tarpininkų sąrašo. Į procesą įsitraukęs tarpininkas peržiūri ginčo dokumentus ir padeda šalims rasti sutarimą. Jei susitarti nepavyksta per 15 dienų, tarpininkas pasiūlo šalims galimą ginčo sprendimą¹⁷⁹.

Tradicionis tarpininkavimas, naudojant internetą – tradicinio tarpininkavimo paslaugas teikiančios kontoros nusprendė savo veiklą perkelti ir į e. erdvę, t.y. sukūrė savo internetines svetaines ir pradėjo vykdyti tarpininkavimą, kurio metu yra pasitelkiamos tokios interneto technologijos kaip pokalbių kambariai, e. paštas, momentiniai pranešimai ir kt. Nuo tarpininkavimo internete šis ginčų sprendimo metodas skiriasi tuo, kad jo metu yra įtraukiami ir tradiciniai komunikacijų metodai. Norėdama pasinaudoti šiuo metodu viena iš ginčo šalių turi tarpininkavimo paslaugų teikėjo internetinėje svetainėje užpildyti formą, nurodydama problemą ir galimus jos sprendimo variantus. Tada tarpininkas, peržiūrėjęs formą, susisieikia su kita ginčo šalimi, kad sužinotų jos poziciją dėl galimybės dalyvauti procese. Kitai šaliai sutikus dalyvauti, jai pasiūloma arba užpildyti savo formą svetainėje, arba per elektroninį paštą pateikti atsikirtimą į kitos šalies pirminį pareiškimą. Toks nuomonių apsikeitimas tarp šalių gali pasibaigti bendro sutarimo suradimu, bet, jei to padaryti nepavyksta, tarpininkas toliau ragina šalis ieškoti sprendimo, padeda joms nustatant klausimus, vertinant galimus sprendimus¹⁸⁰. Tradicinio tarpininkavimo, naudojant internetą, paslaugas teikia, pvz., *Squaretrade*, *ResolutionForum*¹⁸¹, *SettleOnline*¹⁸² ir kt.

Arbitražas internete – arbitražas internete yra panašus į tradicinį arbitražą, bet pagrindinis skirtumas yra tai, kad visas susižinojimas vyksta internetu. Arbitražo internete metu dalyvauja ginčo šalys ir patyręs, profesionalus arbitras, kuris sušaukia arbitražą, efektyviai jam vadovauja, prižiūri, kad nebūtų pažeistas konfidencialumas, koordinuoja ir planuoja dokumentų pristatymą, formuoja taisykles dėl įrodymų priimtumo ir teikia sprendimą iškart po svarstymo. Visas susižinojimas, įskaitant įrodymų pateikimą, gali vykti elektronine forma – tekstai, vaizdai, garso įrašai. Arbitražo internete dalyviai iš anksto sutaria, kad laikysis arbitro pateikto sprendimo¹⁸³. Šiuo metu arbitražo internete paslaugų teikėjai siūlo šalims internetu įgyvendinti tik dalį arbitražo

¹⁷⁷ www.themediationroom.com [Žiūrėta 2011-10-16]

¹⁷⁸ www.settlethecase.com [Žiūrėta 2011-10-16]

¹⁷⁹ www.ecodir.org [Žiūrėta 2011-10-16]

¹⁸⁰ Goodman, J.W. The Pros and Cons of Online Dispute Resolution: an Assessment of Cyber-mediation Websites. Duke Law and Technology Review. Prieiga per internetą: <http://www.law.duke.edu/journals/dltr/articles/2003dltr0004.html> [Žiūrėta: 2010-12-11]. P. 2.

¹⁸¹ www.resolutionforum.org [Žiūrėta 2011-10-16]

¹⁸² www.settleonline.com [Žiūrėta 2011-10-16]

¹⁸³ Schultz T., Kaufmann-Kohler G., Langer D., Bonnet V. Online Dispute Resolution: the State of the Art and the Issues. E-Com Research Project of the University of Geneva. Geneva. 2001. Prieiga per: http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=899079 [Žiūrėta: 2010-12-11]. P. 18.

proceso, pvz., gali atsisiųsti skundų formas, pateikti dokumentus per apsaugotą tinklo sąsają ir pan¹⁸⁴. Arbitražo internete paslaugas teikia, pvz., *I-courthouse*¹⁸⁵, *Cyberarbitration*¹⁸⁶ sistemos. *I-courthouse* sistemoje ginčai sprendžiami pasitelkus prisiekusiuosius, t.y. arbitro vaidmenį atlieka ir sprendimą siūlo savanoriai prisiekusieji arba ginčo šalių pasirinkti prisiekusieji. Procesas vyksta tokia seka: prisijungusios prie sistemos ginčo šalys gauna savo bylos numerį ir slaptažodį bei virtualias proceso knygas, į kurias rašo savo argumentus, įkelia įrodymus ir pan. Jų byla įrašoma į registracijos žurnalą, kuriuo naudojasi savanoriai prisiekusieji, rinkdamiesi, kurias bylas spręsti. Išsirinkę bylas prisiekusieji peržiūri jų medžiagas, teikia klausimus šalims ir pabaigoje skelbia sprendimą. Ginčo šalys gauna nuosprendžio santrauką, į kurią įeina balsų skaičius, sprendimas, prisiekusiųjų komentarai. Sprendimas šalims privalomas, jei jos iš anksto dėl to sutaria¹⁸⁷.

Būtina pabrėžti, kad dauguma aukščiau paminėtų AGS internete paslaugas siūlančių teikėjų yra įsikūrę JAV. Europoje veikia Dublino ir Namuro universitetų projektas ECODIR, taip pat atskiros valstybės, pvz., Vokietija (*online - schlichter*¹⁸⁸), Italija (*risolvionline*¹⁸⁹), Olandija (*ombudsmann*¹⁹⁰), Švedija (*internetombudsmannen*¹⁹¹), Prancūzija (*Iris*¹⁹²) turi AGS internete paslaugas siūlančių teikėjų. Tačiau išvardinti AGS internete paslaugų teikėjai savo veiklą labiau orientuoja į vietos būsimus paslaugos gavėjus, nes internetinėse svetainėse informacija teikiama atitinkamai vokiečių, olandų, švedų, prancūzų kalbomis. Išimtis yra Italijos *risolvionline* – interneto svetainėje galima pasirinkti kalbą iš 24 variantų.

Apibendrinant galima teigti, kad AGS internete kol kas nėra tiek paplitęs tarp Europos valstybių kaip tai yra Šiaurės Amerikos žemyno šalyse, tačiau, manytina, kad tokie projektai kaip *Ecodir* ir atskirose valstybėse esantys AGS internete paslaugų teikėjai po truputį išpopuliarins šį ginčų su vartotojais sprendimo būdą.

¹⁸⁴ Petrauskas F., Kybartienė E. Online dispute resolution in consumer disputes. *Jurisprudencija*, 2011, 18(3), p. 921 – 941. Prieiga per internetą: http://www.mruni.eu/lt/mokslo_darbai/jurisprudencija/archyvas/?l=112957 [Žiūrėta: 2011-10-05]. P. 928.

¹⁸⁵ www.i-courthouse.com [Žiūrėta 2011-10-16]

¹⁸⁶ www.cyberarbitration.com [Žiūrėta 2011-10-16]

¹⁸⁷ http://www.i-courthouse.com/main.taf?area1_id=about&area2_id=pressreleases [Žiūrėta 2011-10-16]

¹⁸⁸ www.online-schlichter.de [Žiūrėta 2011-10-16]

¹⁸⁹ www.risolvionline.com [Žiūrėta 2011-10-16]

¹⁹⁰ <http://www.ombudsmann.at> [Žiūrėta 2011-10-16]

¹⁹¹ <http://www.internetombudsmannen.se> [Žiūrėta 2011-10-16]

¹⁹² <http://www.iris.sgdg.org/mediation> [Žiūrėta 2011-10-16]

4 LIETUVOS RESPUBLIKOS GINČŲ SU VARTOTOJ AIS ELEKTRONINĖJE KOMERCIJOJE SPRENDIMO MODELIO EFEKTYVUMO VERTINIMAS IR GALIMOS TOBULINIMO KRYPTYS

Išnagrinėjus atskirų ginčų su vartotojais e. komercijoje sprendimo būdų privalumus, trūkumus, jų teisinį reglamentavimą nacionaliniu, regioniniu bei tarptautiniu lygiu, svarbu, remiantis įvairių tyrimų, ataskaitų duomenimis, išanalizuoti ir įvertinti Lietuvoje egzistuojančio tokių ginčų sprendimo modelio efektyvumą. Kaip jau buvo pabrėžta anksčiau, ginčai, kylantys e. komercijoje, dažniausiai yra tarptautinio pobūdžio ir mažos vertės. Pastaroji ginčo savybė reikalauja, kad jo sprendimas būtų laiko ir išlaidų prasme efektyvus, nes priešingu atveju vartotojas praras motyvą ginti savo teises, pvz., dėl internete įsigytos nekokybiškos 100 litų vertės suknelės, o tai skatins tolimesnį verslo subjektų piktnaudžiavimą e. komercijoje.

Ginčai su vartotojais Lietuvos teismuose gali būti sprendžiami bendrąja tvarka (vartotojo individualus ieškinys arba įstatyme numatytų subjektų ieškinys dėl viešojo intereso gynimo) arba supaprastinta tvarka (vartotojo individualus ieškinys: ginčų dėl nedidelių sumų priteisimo nagrinėjimo procedūra). Būtina pabrėžti, kad, remiantis 2011 m. Eurobarometro pateikta Vartotojų požiūrio į tarptautinę prekybą ir vartotojų apsaugą analizės ataskaita, net 46 % apklaustų Lietuvos vartotojų mano, jog nėra lengva ginčus su pardavėju ar paslaugos teikėju spręsti teisme (bendrai ES – 33 %) ¹⁹³, o remiantis ankstesne, 2010 m. ataskaita, - 44 % vartotojų (bendrai ES – 38%) ¹⁹⁴.

Vertinant ginčų su vartotojais sprendimą Lietuvos teisme bendrąja tvarka, galima teigti, kad jis nėra efektyvus nei laiko (ypatingai tarptautinio pobūdžio ginčiuose, kai reikia spręsti jurisdikcijos ir taikytinos teisės klausimus), nei išlaidų prasme (dėl proceso sudėtingumo, formalumo vartotojas turėtų pasitelkti advokatą, o jei procesas vyktų žodine forma, išlaidos padidėtų dėl kelionių į teismą). Vartotojas kai kurių išlaidų išvengia, jei jo teises (išskyrus teisę į žalos atlyginimą) teisme gina atitinkama institucija, teikianti ieškinį dėl viešojo intereso gynimo arba jei jam valstybė suteikia nemokamą teisinę pagalbą. Svarbus yra ir LR Civilinio proceso kodekso (toliau – Kodeksas) pakeitimas, numatantis, kad vartotojui, kreipiantis į teismą nuo 2011 m. spalio 1 dienos, nereikia mokėti žyminio mokesčio. Be to, vartotojo išlaidas sumažins ir teismo procesą paspartins nuo 2013 m. sausio 1 dienos įsigaliosiantys Kodekso pakeitimai, kurie turėtų lemti geresnį vartotojų prieinamumą prie teisingumo vykdymo, naudojant informacines technologijas procesinių dokumentų teikime ar ginčų nagrinėjimo procese. Bet, nepaisant Kodekso pakeitimų, vis tiek tenka

¹⁹³ Consumer attitudes towards cross-border trade and consumer protection. Analytical report. 2011 m. kovo mėn. Prieiga per: http://ec.europa.eu/consumers/strategy/facts_eurobar_en.htm [Žiūrėta: 2011-10-21]. P. 57.

¹⁹⁴ Consumer attitudes towards cross-border sales and consumer protection. Analytical report. 2010 m. kovo mėn. Prieiga per: http://ec.europa.eu/consumers/strategy/facts_eurobar_en.htm [Žiūrėta: 2011-10-21]. P. 26.

pripažinti, kad yra nemenka tikimybė, jog vartotojas teismo procese bendrąja tvarka turės didesnes nei ginčo vertė išlaidas (pvz., dėl brangių įrodinėjimo priemonių), o proceso trukmė bus nepagrįstai ilga dėl formalizuotos, aiškiai apibrėžtos ginčo sprendimo tvarkos.

Vertinant ginčų su vartotojais e. komercijoje supaprastintą sprendimą, t.y. pasitelkiant ginčų dėl nedidelių sumų priteisimo procedūrą (tiek nustatytą Kodekso 441 str, tiek ES Reglamente dėl Europos ieškinio, siekiant priteisti nedideles sumas), reikėtų pažymėti, kad ji yra efektyvesnė už procesą bendrąja tvarka. Rašytinė proceso forma, aktyvus teisėjo vaidmuo, neprivalomas teisinio atstovo dalyvavimas, įrodinėjimo proceso supaprastinimas, sprendimo be aprašomosios dalies ir su sutrumpintais motyvais surašymas – tai Kodekso 441 str. pagrindu galimos teisinės priemonės, leidžiančios vartotojui pagrįstai tikėtis, kad jo nedidelės vertės ginčas su verslininku, vykdančiu veiklą e. erdvėje, bus išspręstas žymiai greičiau ir su mažesnėmis išlaidomis nei sprendžiant ginčą pagal įprastas proceso taisykles. Dėl proceso nesudėtingumo ir aktyvaus teisėjo vaidmens vartotojui nėra reikalinga teisininko pagalba. Svarbu tai, kad teisėjas supaprastinto įrodinėjimo procese tik išimtiniais atvejais taikys brangiai kainuojančias įrodinėjimo priemones (pvz. eksperto išvadas), siekdamas išlaikyti bylinėjimosi išlaidų ir ginčo vertės proporcingumą. Jei proceso forma yra rašytinė, ginčo šalys taip pat neturi išlaidų, būdingų žodiniam procesui (pvz.: atvykimo į teismą išlaidos ir pan.). Dėl teisėjo teisės spręsti, kaip vyks procesas antrojoje ir trečiojoje stadijoje, ginčo sprendimas tampa žymiai operatyvesnis negu procese bendrąja tvarka, kai teisėjas turi nenukrypstamai laikytis formalių proceso taisyklių. Kadangi vartotojui nereikia mokėti žyminio mokesčio, yra didelė tikimybė, kad jam ginčo sprendimas supaprastinta tvarka gali kainuoti labai mažai (pvz., išlaidos, susijusios su procesinių dokumentų siuntimu teismui).

Ataskaitos, rengiamos pagal LITEKO duomenų bazėje sukauptus duomenis, rodo, kad Lietuvos pirmosios instancijos teismuose sprendžiama palyginus mažai bylų dėl vartotojų teisių gynimo: 2008 m. buvo išspręsta 13 ginčų, 2009 m. – 8 ginčai, 2010 m. – 11 ginčų, o jų sprendimo trukmė buvo ne ilgesnė kaip 12 mėnesių. Išspręstų bylų skaičius dėl vartojimo pirkimo ir pardavimo sutarčių yra žymiai didesnis: 2008 m. – 8889 bylos, 2009 m. – 12663 bylos, 2010 m. – 9608 bylos. Tik labai maža dalis bylų truko ilgiau nei 12 mėnesių: 2008 m. – 56 bylos, 2009 m. – 41 bylos, 2010 m. – 86 bylos. Tuo tarpu supaprastinta tvarka 2008 m. buvo išnagrinėtos 60139 bylos, 2009 m. – 60545 bylos, 2010 m. – 55837 bylos, kurių didžioji dalis truko ne ilgiau kaip 6 mėnesius. Deja, ataskaitose nenurodyta, kiek iš šių bylų buvo pradėtos dėl nedidelių sumų priteisimo vartotojui¹⁹⁵. Ginčo sprendimas teisme pagal Europos ieškinių dėl nedidelių sumų priteisimo procedūrą, jei byloje nėra ginčijama ieškinio vertė ir nėra pateikiamas priešieškinys ir, jei

¹⁹⁵ Nacionalinės Teismų Administracijos internetinė svetainė. Prieiga per: <http://www.teismai.lt/lt/teismai/teismai-statistika/> [Žiūrėta 2011-10-21].

teismas nepratęsias terminų dėl svarbių priežasčių, gali trukti ne ilgiau kaip 88 dienas, kai procesas vyksta rašytine tvarka, ir ne ilgiau kaip 118 dienų, kai organizuojamas žodinis nagrinėjimas¹⁹⁶.

Taigi, apibendrinus duomenis, galima teigti, kad ginčo su vartotoju sprendimas teisme gali tęstis apie 1 metus, o, jei jis nagrinėjamas supaprastinta tvarka – iki 6 mėnesių. Manytina, kad tokia ginčo sprendimo trukmė, pvz., dėl internete įsigytos nekokybiškos 100 litų vertės suknelės, yra pagrindinė priežastis dėl kurios Lietuvoje vartotojai nėra linkę kreiptis į teismą ir dėl ko šis ginčo sprendimo būdas yra neefektyvus. Kita priežastis – baimė dėl išlaidų, proceso sudėtingumo ir mažas informuotumas apie galimybę spręsti ginčą supaprastinta tvarka. Be to, Vilmorius atliekamos apklausos dėl Lietuvos gyventojų pasitikėjimo institucijomis atskleidžia nuolatinį gyventojų nepasitikėjimą teismais, pvz., 2011 m. rugsėjo mėnesį iš 1000 apklaustų respondentų beveik pusė nurodė, kad nepasitiki teismais (46, 6 %) ¹⁹⁷. Taip pat priežastimi gali būti tai, kad vartotojai ginčus išsprendžia AGS vykdančiose institucijose ir į teismą kreipiasi tik kraštutiniu atveju, kai verslo subjektas nevykdo jų priimtų sprendimų. Faktas, kad teismų sprendimų privalomumą garantuoja valstybė, yra vienas pagrindinių ginčų sprendimo teisme pranašumų.

Viena iš teismo ginčų su vartotojais e. komercijoje sprendimo tobulinimo kryptių Lietuvoje turėtų būti grupės ieškinio instituto reglamentavimo spragų Civilinio proceso kodekse ar atskirame įstatyme užpildymas, nes tai leistų daugybei vartotojų, nukentėjusių nuo e. komercija besiverčiančio verslininko, bendrai išsireikalauti žalos atlyginimo. Įstatymo leidėjui reikia nustatyti, kas turės teisę pateikti grupės ieškinį teisme, kokie reikalavimai bus keliami tokio ieškinio turiniui, kokia tvarka grupės ieškinys bus pateikiamas ir nagrinėjamas, kokius reikalavimus turės atitikti grupės atstovas, koku būdu bus užtikrintas adekvatus atstovavimas grupei, koks bus advokato vaidmuo grupės ieškinio procese, kaip bus sprendžiamas bylinėjimosi išlaidų klausimas, kokie bus tokio ieškinio padavimo teismui procesiniai padariniai, pvz., atskirų grupės narių individualių ieškinų atžvilgiu, kokia bus sprendimo, priimto išnagrinėjus grupės ieškinį, teisinė galia ir kt¹⁹⁸.

Lietuvos Respublikos Teisingumo Ministerijos parengtoje Grupės ieškinio koncepcijoje, kuri buvo Vyriausybės patvirtinta 2011 m. liepos 13 dieną, išvardinti klausimai yra aptarti, išskyrus grupės atstovui keliamus reikalavimus bei kokių priemonių bus imtasi užtikrinant sąžiningą ir kompetetingą atstovavimą grupei. Šie aspektai yra itin svarbūs grupės ieškinio institutui, todėl lieka tikėtis, kad jie nebus Teisingumo Ministerijos praleisti ruošiant teisės aktų, įgyvendinančių

¹⁹⁶ Europos Parlamento ir Tarybos 2007 m. liepos 11 d. reglamentas (EB) NR. 861/2007, nustatantis Europos ieškinų dėl nedidelių sumų nagrinėjimo procedūrą. Prieiga per internetą: http://www3.lrs.lt/pls/inter1/dokpaieska.showdoc_l?p_id=54177&p_query=ie%F0kini%F8%20d%EB1%20nedideli%F8%20sum%F8&p_tr2=2 [Žiūrėta: 2011-06 -02].

¹⁹⁷ Nepriklausomos visuomenės nuomonės ir rinkos tyrimų institucijos “VILMORUS” internetinė svetainė. Prieiga per: <http://www.vilmorus.lt/index.php?mact=News,cntnt01,detail,0&cntnt01articleid=2&cntnt01returnid=20> [Žiūrėta: 2011-10-21].

¹⁹⁸ Krivka E. Kolektyvinio ieškinio įtvirtinimas teisės aktuose. Iš konferencijos mokslo darbų rinkinio: Vartotojų teisių apsaugos teisiniai aspektai Europos Sąjungoje. Vilnius, 2011. P. 131, 132.

konceptiją, projektus. Manytina, kad koncepcijoje nėra pakankamai argumentuotai atmetama pasitraukimo (*opt out*) ir mišraus grupės ieškinio proceso modelių pritaikymo galimybė Lietuvos civiliniame procese. Teigiama, kad mišrus modelis yra netinkamas dėl Lietuvos teisėjų nepatyrimo, taikant grupės ieškinį (pvz., dėl to gali ilgiau trukti tinkamo modelio parinkimas). Su tokia problema visada susiduriama, diegiant į teisės sistemą naują reguliavimą, tačiau dėl to neatsisakoma paties reguliavimo, o numatomos priemonės, kurios turėtų padėti jam „prigyti“ teisės sistemoje, pvz., teisėjų ir kitų teisininkų mokymai, jų kvalifikacijos kėlimas, visuomenės platus informavimas apie naują reguliavimą ir pan. Pasitraukimo modelis (*opt out*) atmetamas dėl jo galimo neatitikimo LR Konstitucijoje ir EŽTK įtvirtintai žmogaus teisei kalbėti jo paties procese. Tačiau šiai teisei užtikrinti teisės aktuose dažniausiai numatoma pasitraukimo iš proceso galimybė ir išimtys, kada grupės ieškinio pagrindu priimto sprendimo *res judicata* galia netaikoma grupės nariui (pvz., JAV, yra įtvirtintos tokios išimtys: kai nedalyvavusiam grupės nariui tinkamai nepranešama apie galimybę atsisakyti dalyvauti grupės ieškinyje arba kai grupės atstovas grupei atstovauja nesąžiningai¹⁹⁹).

Svarbu pažymėti, kad koncepcijoje pasirinktas įtraukimo (*opt in*) grupės ieškinio proceso modelis yra daug palankesnis verslo subjektams negu vartotojams, nes jo atveju yra būtinas visų grupės narių tiesioginis valios išreiškimas dalyvauti procese, o tai būtų ypatingai sunku, pvz., ginčiuose su vartotojais e. komercijoje, kur nukentėjusiųjų gali būti labai daug ir iš įvairių šalių. Todėl, siekiant ginčo šalių interesų pusiausvyros, geriausias sprendimas būtų numatyti teisėjo teisę spręsti, kurį grupės ieškinio proceso modelį taikyti konkrečiomis aplinkybėmis, t.y. teisės aktuose įtvirtinti mišrų grupės ieškinio proceso modelį. Jeigu Lietuvoje būtų pasirinktas mišrusis modelis, o ne įtraukimo (*opt in*), įstatymų leidėjas turėtų keisti Civilinio proceso kodekso 266 str., įtvirtinant teismo sprendimo *res judicata* galią nedalyvavusiems byloje asmenims, išimtinai grupės ieškinio atveju, kai taikomas pasitraukimo (*opt out*) proceso modelis. Faktas, kad Lietuvoje jau vyksta darbai, susiję su grupės ieškinio instituto reglamentavimo pildymu, yra svarbus žingsnis, užtikrinant veiksmingesnį vartotojų teisės į žalos atlyginimą įgyvendinimą teisme.

Atlikti tyrimai rodo, kad 2010 m. tik 33% apklaustų Lietuvos vartotojų manė, jog ginčus su verslininkais spręsti per AGS mechanizmus yra paprasta (ES – 48 %), 2009 m. – 24 %, 2008 m. – 23%. 2010 m. tik 12 % apklaustų Lietuvos prekybininkų naudojo AGS mechanizmus ir tik 48 % yra girdėję apie AGS mechanizmus²⁰⁰. Atsižvelgiant į tokią statistiką, yra svarbu išnagrinėti AGS modelio Lietuvoje efektyvumą ir galimas jo tobulinimo kryptis.

¹⁹⁹ Federal Rules of Civil Procedure. Prieiga per: <http://www.law.cornell.edu/rules/frcp/Rule23.htm> [Žiūrėta: 2011-10-21].

²⁰⁰ Consumer conditions scoreboard. Consumers at home in the single market. 5th edition – March, 2011. Prieiga per: http://ec.europa.eu/consumers/consumer_research/editions/cms5_en.htm [Žiūrėta: 2011-10-23]. P. 82, 83.

Taigi Lietuvoje alternatyvų ginčų su vartotojais e. komercijoje sprendimą gali vykdyti Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba (toliau – Tarnyba) ir kiti įstatymų pagrindu nustatyti subjektai, taip pat taikinamojo tarpininkavimo paslaugas siūlantys subjektai. LR Vartotojų teisių apsaugos įstatymo (toliau – Įstatymas) 22 str. 5 dalyje įtvirtintas ribojimas subjektų, galinčių teikti AGS paslaugas, numatant, kad jų veikla turi būti pagrįsta įstatymu, yra nemenka kliūtis Lietuvos AGS modelio vystymuisi. Ši norma užkerta kelią verslo asociacijoms, vartotojų organizacijoms, kartu ar atskirai, steigti AGS paslaugas teikiančius subjektus, todėl siūlytina ją panaikinti. Siekiant apsaugoti vartotojus nuo nekokybiško AGS paslaugų teikimo, Įstatyme gali būti įtvirtinti, pvz., tam tikri reikalavimai, kuriuos turėtų atitikti subjektas, norintis teikti AGS paslaugas.

Vertinant Tarnybos vykdomą ginčų su vartotojais e. komercijoje sprendimo procesą, pirmiausia svarbu išskirti jo trukmę, t.y. Tarnyboje ginčas išsprendžiamas per 20 darbo dienų nuo vartotojo skundo, atitinkančio įstatymo reikalavimus, padavimo dienos. Terminas gali būti pratęstas, bet ne ilgiau kaip 20 darbo dienų. Taigi procesas gali trukti iki 40 darbo dienų, t.y. apie 2 mėnesius. Vartotojas neturi išlaidų, susijusių su teisine pagalba, nes sprendžiant ginčą teisininko dalyvavimas nėra būtinas. Pats procesas vartotojui nieko nekainuoja. Už atliktą ekspertizę ar laboratorinius tyrimus vartotojui taip pat nereikia mokėti, nebent jie buvo atlikti jo reikalavimu ir išaiškėjo, kad jų atlikimas nebuvo būtinas. Vartotojas išlaidų gali patirti, jeigu ginčas sprendžiamas žodine tvarka – kelionės, nakvynės išlaidos, taip pat jis gali netekti darbo pajamų, jei procesas vyksta darbo dienomis. Visų išvardintų išlaidų vartotojas išvengia, jei konkreti vartotojų asociacija sutinka atstovauti jo interesus Tarnybos vykdomame ginčų sprendimo procese. Ginčo nagrinėjimo metu Tarnyba veikia kaip aktyvus trečiasis asmuo, siekiantis sutaikyti vartotoją su verslo subjektu. Nepavykus pasiekti bendro sutarimo, Tarnyba išnagrinėja ginčo aplinkybes ir pateikia rekomendacinio pobūdžio sprendimą. Prieinamumas prie Tarnybos teikiamų AGS paslaugų yra palengvinamas, sudarant vartotojui sąlygas siųsti elektroninį skundą, pasirašytą saugiu elektroniniu parašu. Deja, pati paslauga teikiama neišnaudojant informacinių technologijų galimybių.

Apibendrinant, galima konstatuoti, kad Tarnybos vykdomas alternatyvus ginčų su vartotojais e. komercijoje sprendimas savo trukme, minimaliomis išlaidomis ir prieinamumu yra efektyvesnis už teismo procesą. Bet veiksmingumą mažina faktas, kad jos priimami sprendimai yra rekomendacinio pobūdžio, ir ne visi verslininkai linkę juos įgyvendinti. Remiantis Tarnybos veiklos ataskaitomis, 2008 m. buvo priimti 165 sprendimai, kuriais vartotojų reikalavimai buvo visiškai ar iš dalies patenkinti, 2009 m. – 336 sprendimai, 2010 m. – 539 sprendimai. Iš 165 sprendimų priimtų 2008 m. tik 66 buvo verslininkų įvykdyti, iš 336 sprendimų, priimtų 2009 m., buvo įvykdyti 155, o iš 539 sprendimų, priimtų 2010 m., buvo įvykdyti tik 184²⁰¹. Taigi išvardintais metais buvo

²⁰¹ Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos 2010 m. veiklos ataskaita. 2011 m. vasario 7 d. Nr. 3-47. Prieiga per: <http://www.vvtat.lt/index.php?2267040817> [Žiūrėta: 2011-10-21]. P. 6.

įgyvendinta mažiau nei pusė Tarnybos priimtų sprendimų. Sprendimų nevykdymo priežastimi gali būti tai, kad 2008 – 2010 metais Lietuvos verslas išgyveno ekonomikos sunkmetį, tačiau labiau tikėtina, kad verslininkai tiesiog nėra „priebrendę“ AGS metodams, jei jų pagrindu vykdomas ginčo sureguliacijavimas yra neprivalomas. Bandyti spręsti šią problemą galima įvairiai: suteikiant Tarnybai teisę priimti privalomo pobūdžio sprendimus, arba įstatyme šalia „juodųjų sąrašų“, t.y. sprendimus nevykdančių verslininkų sąrašų, viešo skelbimo, numatyti papildomų, sprendimų įgyvendinamumą skatinančių, priemonių. Be to, Tarnybos internetinėje svetainėje „juodieji sąrašai“ galėtų būti skelbiami pirmajame puslapyje, arba taip, kad vartotojams nereikėtų daryti daug papildomų paieškos veiksmų, nes šiuo metu svetainėje tokius sąrašus surasti nėra lengva. Taip ši priemonė įgautų didesnę verslininkų antireklamos galią.

Taip pat galima pasiremti Danijos pavyzdžiu, kurioje Vartotojų skundų komisijos priimtų neprivalomų sprendimų įgyvendinimas garantuojamas, numatant galimybę šiai institucijai vartotojo vardu kreiptis į teismą dėl priimtos rekomendacijos nesilaikymo. Institucijos kreipimasis į teismą reiškia, kad vartotojui nereikės susidurti su visais ginčo inicijavimo teisme sunkumais. Be to, faktas, kad ieškinį pateikė kompetentinga institucija, rodo didesnę tikimybę, kad reikalavimas yra pagrįstas. Tai svarbus veiksnys, į kurį atsižvelgia ir teismai. Taigi tokiu būdu daromas spaudimas verslininkui laikytis priimto sprendimo²⁰². Kita vertus, tokio reglamentavimo nustatymas gali sąlygoti papildomas valstybės išlaidas ir didesnę teismų darbo krūvį.

Kitas galimas problemos sprendimas – bendradarbiavimo skatinimas tarp vartotojų organizacijų ir verslo asociacijų, kuriant privačius AGS mechanizmus. Lietuvoje kol kas nėra nei vienos privačios institucijos, sprendžiančios ginčus su vartotojais. E. komercija besiverčiantys verslininkai galėtų investuoti ir į AGS internete mechanizmo kūrimą. Yra didesnė tikimybė, kad verslas laikysis sprendimų, kuriuos priimtų jo paties sukurta institucija ar institucija, veikianti bendru sutarimu tarp vartotojų ir verslo sektoriaus.

AGS Tarnyboje gali būti tobulinamas, gerinant vartotojų prieinamumą prie šios viešosios administracinės paslaugos teikimo. LR Vyriausybės nutarime dėl viešojo administravimo plėtros iki 2010 m. strategijos kalbama apie būtinybę Lietuvoje plėtoti e. valdžią, t.y. į viešojo administravimo veiklą diegti informacinių ir ryšio technologijų naudojimą, siekiant tobulinti šios veiklos įgūdžius viešųjų ir administracinių paslaugų teikimo srityje. Nutarime yra suformuluoti penki viešųjų ir administracinių paslaugų perkėlimo į internetą brandos lygiai:

1) *informacinis lygis* – informaciją apie viešąją ar administracinę paslaugą galima rasti interneto svetainėje, per kurią elektroniniu būdu teikiamos viešosios ir administracinės paslaugos;

²⁰² An analysis and evaluation of alternative means of consumer redress other than redress through ordinary judicial proceedings. Final report. Leuven, January 17, 2007. Prieiga per internetą: http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_en.htm [Žiūrėta: 2010-12-11]. P. 145.

2) *vienpusės sąveikos lygis* – viešojo interneto svetainėje suteikiama galimybė vartotojui gauti paraiškos formą (atsisiųsti ją iš interneto svetainės), siekiant pradėti viešosios ar administracinės paslaugos gavimo procedūrą;

3) *dvipusės sąveikos lygis* – viešojo interneto svetainėje, suteikiama galimybė vartotojui paraiškos formą užpildyti internete ir ją išsiųsti viešojo administravimo subjektui, tačiau pati viešoji ar administracinė paslauga suteikiama neelektronine forma;

4) *bendradarbiavimo lygis* – viešojo interneto svetainėje suteikiama galimybė vartotojui dalyvauti visame viešosios ar administracinės paslaugos teikime per interneto svetainę; vartotojui, siekiančiam elektroniniu būdu gauti geros kokybės viešąją ar administracinę paslaugą, nereikia atlikti formalių procedūrų;

5) *personalizuotas lygis* – viešosios ir administracinės paslaugos elektroniniu būdu teikiamos vartotojui automatiškai panaudojant buvusią vartotojo registraciją ir duomenis apie vartotoją, atsisakius pakartotinio duomenų įvedimo²⁰³.

Tarnyba, savo internetinėje svetainėje apibūdindama AGS paslaugą, nurodo, kad jos perkėlimas į internetą yra ketvirtąjo lygio (bendradarbiavimo), t.y. vartotojas jos svetainėje gali užpildyti elektroninį skundą, jį išsaugoti ir, pasirašius elektroniniu parašu, išsiųsti Tarnybai elektroniniu paštu. Vėliau vartotojas gali gauti e. parašu pasirašytą elektroninį dokumentą, t.y. atsakymą į išnagrinėtą prašymą²⁰⁴.

Kyla klausimas dėl šios Tarnybos pozicijos teisingumo, nes ketvirtasis brandos lygis reikalauja viso paslaugos teikimo proceso perkėlimo į e. erdvę, tuo tarpu dabartiniu metu į internetą yra perkeltas tik proceso inicijavimas (t.y. vartotojo e. skundo pateikimas) ir proceso rezultato užfiksavimas (t.y. Tarnybos sprendimo nusiuntimas vartotojui e. paštu). Galėtume teigti, kad AGS paslaugų teikimas Tarnyboje yra ketvirtame brandos lygyje, jei jos internetinėje svetainėje būtų įdiegta saugumo reikalavimus atitinkanti informacinė sistema, leidžianti visą ginčo su vartotoju sprendimo procesą vykdyti per internetą, t.y. proceso inicijavimą, pasirengimą ginčų nagrinėjimui, patį ginčo sprendimą, ginčo pabaigos užfiksavimą. Tokia informacinė sistema būtų didelis žingsnis į priekį, užtikrinant dar greitesnį ir lankstesnį ginčų su vartotojais e. komercijoje sprendimą, ypač, jei jie yra tarptautinio pobūdžio. Deja, šiuo metu nei Vartotojų teisių apsaugos įstatyme, nei Tarnybos nuostatuose ar kituose poįstatyminiuose aktuose nėra numatyta galimybė pasirengimą ginčų nagrinėjimui (pvz., Tarnybos susirašinėjimą su vartotojo skundžiamu verslininku, su kitomis institucijomis) ar paties ginčo nagrinėjimą (pvz., įrodymų pateikimas ir tyrimas, šalių pozicijos išreiškimas ir kt.) vykdyti internetu, pasitelkiant e. paštą, video konferencijas ir kitas priemones.

²⁰³ Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas dėl viešojo administravimo plėtros iki 2010 m. strategijos. 2004 m. balandžio 28 d. Nr. 448. Vilnius. Žin. 2004, Nr. 69-2399. Prieiga per: http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=386132 [Žiūrėta: 2011-10-23].

²⁰⁴ Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos internetinė svetainė. Prieiga per: <http://www.vvtat.lt/index.php?1513433377> [Žiūrėta 2011-10-23].

Taigi viena iš ginčų su vartotojais e. komercijoje sprendimo Tarnyboje tobulinimo kryptį gali būti ginčo sprendimo mechanizmo internete sukūrimas.

Kita AGS modelio Lietuvoje tobulinimo kryptis turėtų būti kolektyvinio alternatyvaus ginčų sprendimo mechanizmo kūrimas. Šiuo metu LR vartotojų teisių apsaugos įstatyme nėra numatyta galimybė grupei vartotojų pateikti bendrą skundą dėl žalos atlyginimo AGS vykdančiai institucijai. Ši vartotojų teisių gynimo priemonė ypač aktuali e. komercijoje, kurioje daugybė vartotojų iš įvairių šalių gali nukentėti nuo to paties verslininko veiksmų. Dažniausiai tokie vartotojai dėl žalos menkumo nėra linkę savarankiškai pradėti ginčo. ES žaliwoje knygoje dėl kolektyvinės žalos atlyginimo teigiama, kad ES skatina VN kurti kolektyvinio vartotojų AGS procedūras, kurios būtų taikomos visoje VN teritorijoje, visų vartotojų ieškiniams ir būtų prieinamos kitų VN vartotojams. VN gali arba pritaikyti egzistuojančias procedūras, arba sukurti vieną ar daugiau kolektyvinių ginčų sprendimo procedūrų vartotojų kolektyviniams ieškiniams nagrinėti²⁰⁵.

Lietuvos įstatymų leidėjas turėtų nuspręsti, ar diegti atstovaujamąjį kolektyvinį AGS modelį (pvz., pritaikytas Ispanijoje, Belgijoje) ar Skandinaviško modelio kolektyvinį AGS (pvz., pritaikytas Švedijoje, Suomijoje). Atstovaujamas kolektyvinis AGS – atstovas (vartotojas ar vartotojų asociacija) gali pareikšti skundą apibrėžtos nukentėjusių vartotojų grupės vardu ir priimtas sprendimas taikomas tik tiems vartotojams, kurie pasirašytinai sutiko būti įtraukti į skundo nagrinėjimo procesą. Skandinaviško modelio kolektyvinis AGS – vartotojui ar jų organizacijoms suteikiama teisė iškelti bylą grupės vartotojų vardu, kurie siekia žalos atlyginimo atskirais skundais, esant toms pačioms aplinkybėms. Procese nereikalaujama identifikuoti nukentėjusius vartotojus: skundas automatiškai apima visus, grupę sudarančius, vartotojus, jie neprivalo atlikti jokių aktyvių veiksmų²⁰⁶.

Kadangi e. komercijoje sunku nustatyti visus nukentėjusius vartotojus dėl interneto globalumo, kolektyvinis AGS, nereikalaujantis išankstinės identifikacijos, Lietuvos vartotojams būtų geresnis sprendimas. Tačiau statistika rodo apklaustų Lietuvos verslininkų nepalankumą kolektyviniams žalos atlyginimo metodams, t.y. jie pirmumą teikia individualiems žalos atlyginimo mechanizmams (individualiam AGS – 67 %, procesui teisme individualaus ieškinio pagrindu – 7%, procesui teisme kolektyvinio ieškinio pagrindu – 3%, kolektyviniam AGS – 5 %)²⁰⁷, todėl jie gali

²⁰⁵ EB Komisijos žaliwoji knyga dėl kolektyvinio žalos atlyginimo vartotojams. Briuselis, 2008. KOM (2008)794. Prieiga per: http://www3.lrs.lt/pls/inter1/dokpaieska.showdoc_l?p_id=53792&p_query=d%EBI%20kolektyvinio%20%FEalos%20atlyginimo&p_tr2=2 [Žiūrėta: 2011-06-02].

²⁰⁶ 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 per: http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_en.htm P. 49-51.

²⁰⁷ Consumer conditions scoreboard. Consumers at home in the single market. 5th edition – March, 2011. Prieiga per: http://ec.europa.eu/consumers/consumer_research/editions/cms5_en.htm [Žiūrėta: 2011-10-23]. P. 44.

nesutikti su skandinaviško modelio kolektyvinio AGS diegimu Lietuvoje. Įstatymų leidėjas turės ieškoti vartotojų ir verslininkų interesų pusiausvyros.

Svarbu įvertinti ir Europos vartotojų centro (toliau – EVC) Lietuvoje vaidmenį ginčų su vartotojais e. komercijoje sprendimo procese. Kadangi jokiam įstatyme nėra įtvirtinta, kad ši institucija vykdo AGS, ji *de jure* nėra AGS paslaugų teikėja. Tačiau EVC įstatuose numatyta, kad viena iš jo funkcijų yra tarpininkauti, sprendžiant ginčus tarp vartotojų ir pardavėjų ar paslaugų teikėjų, esant skundai dėl netinkamos kokybės prekių ar paslaugų, įsigytų kitose EVC tinklo valstybėse²⁰⁸. Taigi EVC atlieka tarpininko vaidmenį tarptautinio pobūdžio vartotojų ginčiuose su pardavėju ar paslaugos teikėju. EVC gaunamų skundų dėl e. komercija besiverčiančio verslininko veiksmų, skaičius yra mažas: 2005 m. – 7 skundai, 2007 m. – 22 skundai, 2008 m. – 15 skundų²⁰⁹, 2010 m. – 57 skundai²¹⁰, tačiau jos veikla informuojant vartotojus apie galimas grėsmes e. komercijoje, apie joje kylančių tarptautinio pobūdžio ginčų galimus sprendimo būdus yra aktuali. Ji atlieka pakankamai svarbų vaidmenį vartotojų ir verslininkų švietime.

Lietuvoje ginčai su vartotojais e. komercijoje gali būti sprendžiami, pasitelkiant tarpininką. Tokiu atveju ginčo šalys turi remtis LR taikinamojo tarpininkavimo įstatymu, o vykdant teisminį tarpininkavimą – ir LR Teisėjų Tarybos priimtomis teisminės mediacijos taisyklėmis. Vertinant Taikinamojo tarpininkavimo įstatymą būtina pabrėžti, kad jame nėra jokių nuostatų dėl tarpininko atsakomybės, jam keliamų reikalavimų, todėl būtina nedelsiant šią įstatymo spragą užpildyti tiesiogiai įstatyme arba priimant atskirą poįstatyminį teisės aktą. Teisminės mediacijos taisyklėse yra įtvirtinta, kad teismo mediatoriai laikosi Europos mediatorių elgesio kodekso nuostatų, tačiau šiame dokumente yra numatyti tik pagrindiniai mediatorių veiklos principai, susiję su jų kompetencija, nešališkumu, nepriklausomumu ir kt. Kodekse apie mediatorių atsakomybę nėra kalbama. Svarbu paminėti, kad teisinėje literatūroje siūloma Teisminės mediacijos taisyklėse numatyti galimybę stabdyti bylos nagrinėjimui svarbių terminų skaičiavimą, taip pat siūloma atsisakyti idėjos tarpininkais skirti kitus teismo teisėjus, nes kyla grėsmė, kad teisėjai nesugebės nuolat persiorientuoti iš valdingus įgalinimus procese turinčio “teisėjo” vaidmens į “tarpininko” vaidmenį, kai esi tik šalių pagalbininkas, sprendžiant jų ginčą²¹¹. Šie pakeitimai turėtų paskatinti tiek vartotojus, tiek kitus asmenis, pasinaudoti teismų siūlomomis teismo tarpininkavimo paslaugomis.

²⁰⁸ Nacionalinės vartotojų teisių apsaugos tarybos nutarimas 2005 m. balandžio 14 d. Nr. 10-19. VĮ Europos vartotojų centras. Įstatai. Prieiga per: <http://www.ecc.lt/index.php?4060325862> [Žiūrėta: 2011-10-23].

²⁰⁹ Europos vartotojų centro 2008 m. veiklos ataskaita, prieiga per internetą: www.ecc.lt/spaudiniai/ataskaita2008.pdf [Žiūrėta: 2011-10-23]. P. 5.

²¹⁰ Europos vartotojų centro 2010 m. veiklos ataskaita, prieiga per internetą: <http://www.ecc.lt/index.php?2448715741> [Žiūrėta: 2011-10-23]. P. 2.

²¹¹ Kaminskienė N. Alternatyvus civilinių ginčų sprendimas. Vilnius, 2009. P. 87, 104, 105.

Būtina pabrėžti, kad aptarto Lietuvos ginčų su vartotojais e. komercijoje sprendimo modelio efektyvumas yra neatsiejamas nuo vartotojo ir verslininkų žinių apie jį. Svarbu, kad vartotojas suprastų, kada jo teisės yra pažeistos, kad mokėtų ir žinotų, kaip jas apginti, kad norėtų ir nebijotų imtis konkrečių veiksmų prieš pardavėją ar paslaugos teikėją. Deja, remiantis 2011 m. Eurobarometro tyrimu, Lietuva yra tarp tų ES VN, kuriose apklausti vartotojai yra mažiausiai linkę siekti žalos atlyginimo ir teikti skundus dėl savo teisių pažeidimo. Be to, jie rodo žemiausio lygio susidomėjimą informacija apie vartotojų teises²¹². Remiantis statistika, 2010 m. tik 12% Lietuvoje apklaustų vartotojų kreipėsi į verslininką su skundu, o 2009 m. ir 2008 m. – tik 6 %. Be to, labai mažai Lietuvos vartotojų jaučiasi tinkamai apsaugoti esamomis priemonėmis: 2008 m. – 25 %, 2009 m. – 30 %, 2010 m. – 33 %²¹³, 2011 m. – 29 %²¹⁴. Norint didinti Lietuvos vartotojų pasitikėjimą savo galiomis, būtina gerinti jų švietimą, o čia svarbų vaidmenį turi vaidinti ne tik valstybinės vartotojų teisių apsaugos institucijos, bet ir visuomeninės organizacijos. Savimi pasitikintis vartotojas nebijos su skundu kreiptis į verslininką, įsitraukti į derybų su juo procesą. Tokiu būdu Lietuvoje būtų plėtojama derybų kultūra, o didėjantis sėkmingų derybų skaičius didintų vartotojų pasitikėjimą verslo subjektais.

Didelė kliūtis efektyviam ginčų sprendimui yra ir verslininkų menkas žinių bagažas apie vartotojų teises – tai jiems trukdo pažvelgti į konfliktą objektyviai ir su vartotoju surasti bendrai tenkinantį sprendimą. Nors dauguma apklausiamų Lietuvos verslininkų mano, kad jie yra gerai informuoti apie vartotojų teises (pvz., 2010 m. – 84 %, 2009 m. – 69 %), tačiau jiems atsakant į konkrečius klausimus, susijusius su vartotojų teisių apsauga, išaiškėja, kad labai mažas procentas žino teisingą atsakymą. Pvz., į klausimą, per kiek laiko vartotojas gali grąžinti prekę su defektu, 2010 m. teisingai atsakė tik 13 % apklausiamų verslininkų, o 2009 m. – tik 17 %²¹⁵. Verslininkų žinių stoka lemia ir jų nepasitikėjimą bei nenorą vykdyti Lietuvos AGS institucijų priimtus sprendimus.

Taigi, įvertinus Lietuvos ginčų su vartotojais e. komercijoje sprendimo modelį, galima pasiūlyti tokias jo tobulinimo kryptis:

- grupės ieškinio instituto papildomo reglamentavimo sukūrimas, įtvirtinant mišraus proceso modelį;
- vartotojų organizacijų ir verslo asociacijų skatinimas kurti privačias AGS institucijas;

²¹² Special Eurobarometer 342. Consumer empowerment. Summary. April 2011. Prieiga per internetą: http://ec.europa.eu/consumers/consumer_empowerment/index_en.htm [Žiūrėta: 2011-10-23]. P. 68, 166, 180.

²¹³ Consumer conditions scoreboard. Consumers at home in the single market. 5th edition - March, 2011. Prieiga per: http://ec.europa.eu/consumers/consumer_research/editions/cms5_en.htm [Žiūrėta: 2011-10-23]. P. 82, 83.

²¹⁴ Special Eurobarometer 342. Consumer empowerment. Summary. April 2011. Prieiga per internetą: http://ec.europa.eu/consumers/consumer_empowerment/index_en.htm [Žiūrėta: 2011-10-23]. P. 16.

²¹⁵ Consumer conditions scoreboard. Consumers at home in the single market. 5th edition – March, 2011. Prieiga per: http://ec.europa.eu/consumers/consumer_research/editions/cms5_en.htm [Žiūrėta: 2011-10-23]. P. 82.

- Valstybinės vartotojų teisių apsaugos teikiamos ginčų su vartotojais sprendimo paslaugos perkėlimas į internetą;
- kolektyvinio alternatyvaus ginčų sprendimo mechanizmo kūrimas, remiantis Skandinavijos šalių patirtimi;
- tarpininko atsakomybės pagrindų nustatymas Lietuvos taikinamojo tarpininkavimo įstatyme ar poįstatyminiuose teisės aktuose;
- efektyvesnis vartotojų ir verslininkų švietimas apie jiems priklausančias teises ir apie galimas jų gynimo priemones Lietuvoje.

IŠVADOS

1. E. komercijoje kylančių ginčų su vartotojais sprendimas tradiciniais būdais dažnai būna neveiksmingas, todėl ši problema turi būti sprendžiama, kuriant naujus ginčų sprendimo mechanizmus arba tobulinant esamus.
2. Ginčų su vartotojais e. komercijoje sprendimas teisme yra neefektyvus dėl jo ilgos trukmės, brangumo ir formalumo. Vienintelė priežastis, dėl kurios vartotojas gali pasirinkti teisminį procesą, yra ta, kad jo metu priimto sprendimo įvykdymas yra garantuojamas valstybės prievartos priemonėmis.
3. Alternatyvus ginčų su vartotojais e. komercijoje sprendimas tiek tradicinėje aplinkoje, tiek internete yra greitesnis ir paprastesnis už teisminį procesą, nes nereikia laikytis formalių procesinių taisyklių bei spręsti sudėtingų teisinių klausimų, kylančių dėl e. komercijos ypatumų.
4. Nemokamas ar mažai kainuojantis alternatyvus ginčų sprendimas gali patenkinti e. komercijoje nukentėjusio vartotojo poreikius su sąlyga, kad verslininkas nedominuos ginčo sprendimo procese ir laikysis priimto sprendimo.
5. Siekiant alternatyvaus ginčų su vartotojais sprendimo internete efektyvumo svarbu didinti vartotojų ir verslo subjektų pasitikėjimą internetu bei spręsti kitas su jo naudojimu susijusias problemas.
6. Lietuvoje ginčai su vartotojais e. komercijoje gali būti sprendžiami teismuose bendrąja ar supaprastinta tvarka, taip pat pasinaudojus Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos siūloma ginčų sprendimo paslauga arba kitų fizinių ir juridinių asmenų teikiamomis tarpininkavimo paslaugomis.
7. Ginčų su vartotojais e. komercijoje sprendimo modelis Lietuvoje gali būti tobulinamas, užtikrinant grupės ieškinio veikimą teismo procese, perkeltiant į internetą Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos vykdomą ginčų su vartotojais sprendimo procesą, diegiant kolektyvinio alternatyvaus ginčų su vartotojais sprendimo mechanizmą, nustatant tarpininko atsakomybės pagrindus teisės aktuose, raginant vartotojų organizacijas ir verslo asociacijas bendradarbiauti bei kurti privačias alternatyvaus ginčų su vartotojais sprendimo institucijas ir galiausiai gerinant vartotojų, verslininkų informuotumą apie jiems priklausančias teises bei jų gynimo priemones Lietuvoje.

LITERATŪROS SĄRAŠAS

Knygos

1. Civilka M, Lamanauskas T., Osinaitė G. ir kt. Informacinių technologijų teisė. Vilnius, 2004.
2. Davidavičienė V., Gatautis R., Paliulis N., Petrauskas R. Elektroninis verslas. Vilnius: „Technika“, 2009.
3. Driukas A., Valančius V. Civilinis procesas: teorija ir praktika. I tomas. Vilnius. 2005.
4. Driukas A., Valančius V. Civilinis procesas: teorija ir praktika. IV tomas. Vilnius. 2009.
5. Hill J. Cross-border consumer contracts. New York: Oxford university press. 2008.
6. Kaminskienė N. Alternatyvus civilinių ginčų sprendimas. Vilnius, 2009.
7. Katuoka S., Kiškis M., Pranevičius G., Šlapkauskas V., Vėgėlė I. Vartotojų teisių apsauga Lietuvoje ir Europos Sąjungoje. Vilnius, 2006.
8. Kavaliauskienė G. Proceso civilinėje byloje prielaidos ir sąlygos. Vilnius, 2010.
9. Kiškis M., Petrauskas R., Rotomskis I., Štītis D. Teisės informatika ir informatikos teisė. Vilnius, 2006.
10. Krivka E. Viešojo intereso gynimas civiliniame procese. Vilnius. 2009.
11. Laužikas E., Mikelėnas V., Nekrošius V. Civilinio proceso teisė. Vilnius: Justitia, 2003.
12. Norkus R. Supaprastintas civilinis procesas. Vilnius. Justitia. 2007.
13. Zhao Y. Dispute resolution in electronic commerce. Leiden/Boston: Martinus Nijhoff Publishers, 2005.

Moksliniai straipsniai

1. Bygrave L.A. Online dispute resolution - what it means for consumers. Paper presented at a conference entitled: Domain Name Systems and Internet Governance. Grace Hotel, Sidney, 7 May 2002. Prieiga per internetą: http://cyberlawcentre.austlii.edu.au/2002/Domain/Bygrave_ODR.pdf [Žiūrėta: 2010-12-11].
2. Clark E., Cho G., Hoyle A. Online dispute resolution: present realities, pressing problems and future prospects. International Review of Law Computers & Technology. Vol. 17, No. 1. P. 7-25. 2003. Prieiga per duomenų bazę Academic Search Complete: <http://web.ebscohost.com/ehost/detail?hid=18&sid=90fe1bb5-492f-43e6-9ef8->

- [28d03bd81141%40sessionmgr11&vid=5&bdata=JnNpdGU9ZWZWhvc3QtbGl2ZQ%3d%3d#db=a9h&AN=9780225](http://web.ebscohost.com/ehost/detail?vid=5&hid=7&sid=0010af80-c905-4daf-8579-2738b1c06319%40sessionmgr11&vid=5&bdata=JnNpdGU9ZWZWhvc3QtbGl2ZQ%3d%3d#db=a9h&AN=9780225) [Žiūrėta: 2010-12-11].
3. Goodman, J.W. The Proc and Cons of Online Dispute Resolution: an Assessment of Cybermediation Websites. Duke Law and Technology Review. Prieiga per internetą: <http://www.law.duke.edu/journals/dltr/articles/2003dltr0004.html> [Žiūrėta: 2010-12-11].
 4. Edwards L., Wilson C. Redress and Alternative Dispute Resolution in EU Cross-Border E-commerce Transactions. International review of law computers & technology. Volume 21. No. 3. 2007. Prieiga per duomenų bazę Academic Search Complete: <http://web.ebscohost.com/ehost/detail?vid=15&hid=7&sid=0010af80-c905-4daf-8579-2738b1c06319%40sessionmgr13&bdata=JnNpdGU9ZWZWhvc3QtbGl2ZQ%3d%3d#db=a9h&AN=27665438#db=a9h&AN=27665438> [Žiūrėta: 2010-12-11].
 5. Gillieron P. From Face-to-Face to Screen-to-Screen: Real Hope or True Fallacy? Ohio State Journal On Dispute Resolution. Vol. 23:2. 2008. Prieiga per duomenų bazę Academic Search Complete: <http://web.ebscohost.com/ehost/detail?hid=18&sid=90fe1bb5-492f-43e6-9ef828d03bd81141%40sessionmgr11&vid=5&bdata=JnNpdGU9ZWZWhvc3QtbGl2ZQ%3d%3d#db=a9h&AN=31805199> [Žiūrėta: 2010-12-11].
 6. Hammond, A.M.G. How Do You Write “Yes”: A Study on the Effectiveness of Online Dispute Resolution. Conflict Resolution Quarterly. vol. 20, no.3, Spring, 2003. Prieiga per duomenų bazę Wiley online library: <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/crq.25/pdf> [Žiūrėta: 2010-12-11].
 7. Krivka E. Kolektyvinio ieškinio įtvirtinimas teisės aktuose. Iš konferencijos mokslo darbų rinkinio: Vartotojų teisių apsaugos teisiniai aspektai Europos Sąjungoje. Vilnius, 2011.
 8. Lazauskaitė R. Individualaus vartotojo ieškinio problematika. Iš konferencijos mokslo darbų rinkinio: Vartotojų teisių apsaugos teisiniai aspektai Europos Sąjungoje. Vilnius, 2011.
 9. Munoz-Lopez, J.E. Internet Conflict Of Laws: A Space of Opportunities for ODR. International Law, Revista Colombiana de Derecho Internacional, 163-190, 2009. Prieiga per duomenų bazę Academic Search Complete: <http://web.ebscohost.com/ehost/detail?vid=7&hid=7&sid=0010af80-c905-4daf-8579-2738b1c06319%40sessionmgr13&bdata=JnNpdGU9ZWZWhvc3QtbGl2ZQ%3d%3d#db=a9h&AN=47053005#db=a9h&AN=47053005> [Žiūrėta: 2010-12-11].
 10. Norkus R. Smulkių turtinių ginčų nagrinėjimo ypatumai: teorija ir praktika. Jurisprudencija. 2006. Nr. 1(79). Prieiga per internetą: http://www.mruni.eu/lt/mokslo_darbai/jurisprudencija/archyvas/?l=96980 [Žiūrėta: 2011-06-02].

11. Ostrauskienė V. Europos vartotojų centrų tinklo vaidmuo sprendžiant tarptautinius ginčus. Iš konferencijos mokslo darbų rinkinio: Vartotojų teisių apsaugos teisiniai aspektai Europos Sąjungoje. Vilnius, 2011.
12. Petrauskas F. Alternatyvaus ginčų nagrinėjimo raida, teisinė padėtis ir reglamentavimas. Jurisprudencija. 2011, 18(2), p. 631 -658. Prieiga per internetą: http://www.mruni.eu/lt/mokslo_darbai/jurisprudencija/archyvas/?l=109457 [Žiūrėta: 2011-10-21].
13. Petrauskas F. Alternatyvus vartotojų ginčų sprendimas: kitų šalių patirties pritaikymas naujojoje vartotojų teisių gynimo įstatymo redakcijoje. Jurisprudencija, 2007, 9(99). P. 34-40. Prieiga per: http://www.mruni.eu/lt/mokslo_darbai/jurisprudencija/archyvas/?l=96115 [Žiūrėta: 2010-12-11].
14. Petrauskas F. Alternatyvios vartotojų ir verslininkų ginčų bei konfliktų teisinio nagrinėjimo formos ir jų charakteristika. Jurisprudencija, 2010, 4(122), p. 295-318. Prieiga per internetą: http://www.mruni.eu/lt/mokslo_darbai/jurisprudencija/archyvas/?l=97038 [Žiūrėta: 2011-01-10].
15. Petrauskas F. Ginčų nagrinėjimas ne teisme. Lietuvos patirtis ir problemos. Iš konferencijos mokslo darbų rinkinio: Vartotojų teisių apsaugos teisiniai aspektai Europos Sąjungoje. Vilnius, 2011. P. 172.
16. Petrauskas F., Kybartienė E. Online dispute resolution in consumer disputes. Jurisprudencija, 2011, 18(3), p. 921 – 941. Prieiga per internetą: http://www.mruni.eu/lt/mokslo_darbai/jurisprudencija/archyvas/?l=112957 [Žiūrėta: 2011-10-05].
17. Romeika A. Bendrieji produktų saugos reikalavimai. Teorija ir praktika. Iš konferencijos mokslo darbų rinkinio: Vartotojų teisių apsaugos teisiniai aspektai Europos Sąjungoje. Vilnius, 2011.
18. Rotomskis I; Štītis D. A model for resolving consumer disputes in electronic commerce in Lithuania. Intellectual economics: mokslo darbų žurnalas. 2010, Nr. 1(7), p. 55-62. Prieiga per internetą: http://www.mruni.eu/lt/mokslo_darbai/ie/archyvas/?l=85189 [Žiūrėta 2010-12-11].
19. Rotomskis I., Štītis D. Ginčų su vartotojais sprendimas elektroninėje komercijoje. Informacijos mokslai: mokslo darbai. 2009, t. 50. p. 233-239. Prieiga per internetą: http://www.leidykla.vu.lt/fileadmin/Informacijos_mokslai/50/233-239.pdf [Žiūrėta 2010-12-11].
20. Schultz T. Does online dispute resolution need governmental intervention? The for architectures of control and trust. North Carolina Journal of Law & Technology. Volume 6,

Issue 1, Fall 2004. Prieiga per internetą: http://jolt.unc.edu/sites/default/files/schultz_.pdf [Žiūrėta: 2011-10-21].

21. Schultz T., Kaufmann-Kohler G., Langer D., Bonnet V. Online Dispute Resolution: the State of the Art and the Issues. E-Com Research Project of the University of Geneva. Geneva. 2001. Prieiga per internetą: http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=899079 [Žiūrėta: 2010-12-11].
22. Shah A. Using ADR to Resolve Online Disputes. Richmond Journal of Law & Technology. 25 (2004). Prieiga per internetą: <http://jolt.richmond.edu/v10i3/article25.pdf> [Žiūrėta: 2010-12-11].

Norminė literatūra

1. Communication from the Commission to the European Parliament, the Council, the European Economic and Social committee and the Committee of the regions. A Digital Agenda for Europe. Brussels. COM(2010) 245 final/2. Prieiga per internetą: http://ec.europa.eu/information_society/digital-agenda/publications/index_en.htm [Žiūrėta: 2011-10-11].
2. Europos Bendrijų Komisijos Komunikatas: Europos e. teisingumo strategijos link. Briuselis, 30.5.2008. KOM(2008)329 galutinis. Prieiga per internetą: <http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:52008DC0329:LT:NOT> [Žiūrėta: 2011-10-19].
3. Europos Bendrijų Komisijos žalioji knyga dėl kolektyvinio žalos atlyginimo vartotojams. Briuselis, 2008. KOM (2008) 794. Prieiga per internetą: http://www3.lrs.lt/pls/inter1/dokpaieska.showdoc_l?p_id=53792&p_query=d%EBI%20kolektyvinio%20FEalos%20atlyginimo&p_tr2=2 [Žiūrėta: 2011-06-02].
4. Europos Bendrijų Tarybos direktyva 93/13/EBB. 1993 m. balandžio 5 d. Dėl nesąžiningų sąlygų vartotojų sutartyse. Prieiga per internetą: <http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31993L0013:EN:NOT> [Žiūrėta: 2011-10-22].
5. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2000/31/EB. Dėl kai kurių informacinės visuomenės paslaugų, ypač elektroninės komercijos, teisinių aspektų vidaus rinkoje. Prieiga per: http://www3.lrs.lt/pls/inter1/dokpaieska.showdoc_l?p_id=22359&p_query=elektronin%EB%20komercija&p_tr2=2 [Žiūrėta: 2011-06-02].
6. Europos Parlamento ir Tarybos 2007 m. liepos 11 d. reglamentas (EB) NR. 861/2007, nustatantis Europos ieškinių dėl nedidelių sumų nagrinėjimo procedūrą. Prieiga per:

- http://www3.lrs.lt/pls/inter1/dokpaieska.showdoc_l?p_id=54177&p_query=ie%F0kini%F8%20d%EBI%20nedideli%F8%20sum%F8&p_tr2=2 [Žiūrėta: 2011-06-02]
7. Europos žmogaus teisių ir pagrindinių laisvių apsaugos konvencija, Roma, 1950 m. lapkričio 4 d. Prieiga per internetą: http://www3.lrs.lt/pls/inter2/dokpaieska.showdoc_l?p_id=19841 [Žiūrėta: 2011-06-02].
 8. Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodeksas. 2002 m. vasario 28 d. Žin., 2002, Nr. 36-1340. Prieiga per internetą: http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=405038 [Žiūrėta: 2011-10-05].
 9. Lietuvos Respublikos informacinės visuomenės paslaugų įstatymas. Prieiga per internetą: http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=373147&p_query=&p_tr2= [Žiūrėta: 2011-05-31].
 10. Lietuvos Respublikos Konstitucija. Žn. 1992, Nr. 33-1014.
 11. Lietuvos Respublikos taikinamojo tarpininkavimo įstatymas. 2008 m. liepos 15 d. Žin., 2008, Nr. 87-3462. Prieiga per internetą: http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=400026 [Žiūrėta: 2011-10-05].
 12. Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas. Prieiga per internetą: http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=362661 [Žiūrėta 2011-05-31].
 13. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas dėl grupės ieškinio koncepcijos patvirtinimo. 2011 m. liepos 13 d. Nr. 885. Vilnius. Prieiga per internetą: http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=403815&p_query=grup%EBs%20ie%F0kinio%20koncepcija&p_tr2=2 [Žiūrėta 2011-10-22].
 14. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas dėl valstybinės vartotojų teisių apsaugos 2011 – 2014 metų strategijos. 2011 m. liepos 7 d. Nr. 848. Vilnius. Prieiga per internetą: http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=403707&p_query=valstybin%EB%20vartotoj%F8%20teisi%F8%20apsaugos%202011%20-%202014%20strategija&p_tr2=2 [Žiūrėta: 2011 m. 10-21].
 15. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas dėl viešojo administravimo plėtros iki 2010 m. strategijos. 2004 m. balandžio 28 d. Nr. 448. Vilnius. Žin. 2004, Nr. 69-2399. Prieiga per internetą: http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=386132 [Žiūrėta: 2011-10-23].
 16. Nacionalinės vartotojų teisių apsaugos tarybos nutarimas 2005 m. balandžio 14 d. Nr. 10-19. VĮ Europos vartotojų centras. Įstatiai. Prieiga per internetą: <http://www.ecc.lt/index.php?4060325862> [Žiūrėta: 2011-10-23].
 17. OECD Recommendation on Consumer Disputes Resolution and Redress, 2007. Prieiga per internetą: <http://www.oecd.org/dataoecd/43/50/38960101.pdf> [Žiūrėta: 2011-06-02].

18. Recommendation No R (84) 5E on the Principles of Civil procedure Designed to improve the functioning of Justice, adopted by the Committee of Ministers on 28 February, 1984. Prieiga per internetą: <https://wcd.coe.int/wcd/ViewDoc.jsp?id=692561&Site=COE&BackColorInternet=DBDCF2&BackColorIntranet=FDC864&BackColorLogged=FDC864> [Žiūrėta: 2011-06 -02].
19. Recommendation of the OECD council concerning guidelines for consumer protection in the context of electronic commerce. 1999 m. Prieiga per internetą: www.oecd.org/dataoecd/18/13/34023235.pdf [Žiūrėta: 2011-06-08].
20. The Commission of the European Communities. Green paper on a European order for payment procedure and on measures to simplify and speed up small claims litigation. Brussels. 2002. COM (2002) 746 final. Prieiga per internetą: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:52002DC0746:EN:HTML> [Žiūrėta: 2011-06 -02].
21. The Commission of the European Communities. Green Paper on alternative dispute resolution in civil and commercial law. COM/2002/0196 final. Prieiga per internetą: <http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:52002DC0196:EN:HTML> [Žiūrėta: 2011-06-02].
22. The Commission of the European Communities. Recommendation on the principles applicable to the bodies responsible for out-of-court settlement of consumer disputes, 98/257/EC. Prieiga per internetą: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31998H0257:EN:HTML> [Žiūrėta: 2011-06-02].
23. The Commission of the European Communities. Recommendation on the principles for out-of-court bodies involved in the consensual resolution of consumer disputes, 2001/310/EC. Prieiga per internetą: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:32001H0310:EN:HTML> [Žiūrėta: 2011-06-02]
24. USA Federal Rules of Civil Procedure. Prieiga per internetą: <http://www.law.cornell.edu/rules/frcp/Rule23.htm> [Žiūrėta: 2011-10-21].

Teismų praktika

1. Lietuvos Respublikos Konstitucinio Teismo 2004 m. gruodžio 29 d. nutarimas. Dėl Lietuvos Respublikos Organizuoto nusikalstamumo užkardymo įstatymo 3 straipsnio (2001 m. birželio 26 d. įstatymo redakcija), 4 straipsnio (2001 m. birželio 26 d., 2003 m. balandžio 3

- d. redakcijos), 6 straipsnio (2001 m. birželio 26 d. redakcija) 3 dalies ir 8 straipsnio (2001 m. birželio 26 d. redakcija) 1 dalies atitikties Lietuvos Respublikos Konstitucijai. Prieiga per: <http://www.lrkt.lt/dokumentai/2004/n041229.htm> [Žiūrėta: 2011-10-22].
2. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 1999 m. balandžio 12 d. nutartis Nr. 3K-3-49/1999, kat. 35. *M. Jankauskas v. Jonavos rajono žemėtvarkos skyrius, Žeimių agrarinės reformos tarnyba*. Prieiga per: http://www.lat.lt/3_nutartys/senos/nutartis.aspx?id=17089 [Žiūrėta: 2011-10-22].

Tyrimai, veiklos ataskaitos

1. An analysis and evaluation of alternative means of consumer redress other than redress through ordinary judicial proceedings. Final report. Leuven, January 17, 2007. Prieiga per internetą: http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_en.htm [Žiūrėta: 2010-12-11].
2. Consumer attitudes towards cross-border trade and consumer protection. Analytical report. 2011 m. kovo mėn. Prieiga per internetą: http://ec.europa.eu/consumers/strategy/facts_eurobar_en.htm [Žiūrėta: 2011-10-21].
3. Consumer attitudes towards cross-border sales and consumer protection. Analytical report. 2010 m. kovo mėn. Prieiga per internetą: http://ec.europa.eu/consumers/strategy/facts_eurobar_en.htm [Žiūrėta: 2011-10-21].
4. Consumer conditions scoreboard. Consumers at home in the single market. 5th edition - March 2011. Prieiga per internetą: http://ec.europa.eu/consumers/consumer_research/editions/cms5_en.htm [Žiūrėta: 2011-10-23].
5. Europos vartotojų centro 2008 m. veiklos ataskaita. Prieiga per internetą: www.ecc.lt/spaudiniai/ataskaita2008.pdf [Žiūrėta: 2011-10-23].
6. Europos vartotojų centro 2010 m. veiklos ataskaita. Prieiga per internetą: <http://www.ecc.lt/index.php?2448715741> [Žiūrėta: 2011-10-23].
7. OECD Workshop on consumer dispute resolution and redress in the global marketplace, 2005. Prieiga per internetą: http://www.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/oecd-workshop-on-consumer-dispute-resolution-and-redress-in-the-global-marketplace_232427700758 [Žiūrėta: 2011-06-08].
8. Special Eurobarometer 342. Consumer empowerment. Summary. April 2011. Prieiga per internetą: http://ec.europa.eu/consumers/consumer_empowerment/index_en.htm [Žiūrėta: 2011-10-23].

9. 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. P. 165 – 325. Prieiga per internetą: http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_en.htm [Žiūrėta: 2011-10-21].
10. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos 2010 m. veiklos ataskaita. 2011 m. vasario 7 d. Nr. 3-47. Prieiga per internetą: <http://www.vvtat.lt/index.php?2267040817> [Žiūrėta: 2011-10-21].

Internetiniai šaltiniai

1. Nacionalinės Teismų Administracijos internetinė svetainė. Prieiga per: <http://www.teismai.lt/lt/teismai/teismai-statistika/> [Žiūrėta 2011-10-21].
2. Nepriklausomos visuomenės nuomonės ir rinkos tyrimų institucijos “VILMORUS” internetinė svetainė. Prieiga per: <http://www.vilmorus.lt/index.php?mact=News,cntnt01,detail,0&cntnt01articleid=2&cntnt01returnid=20> [Žiūrėta 2011-10-21].
3. Tarptautinio vartotojo apsaugos ir gynimo tinklo internetinė svetainė. Prieiga per: <http://icpen.org/for-consumer-experts/who-we-are> [Žiūrėta: 2011-10-05].
4. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos internetinė svetainė. Prieiga per: <http://www.vvtat.lt/index.php?1513433377> [Žiūrėta 2011-10-23].

AGS internete paslaugų teikėjų internetinės svetainės:

1. www.cyberarbitration.com [Žiūrėta: 2011-10-16].
2. www.cybersettle.com [Žiūrėta: 2011-10-16].
3. www.consumer.gov [Žiūrėta: 2011-10-05].
4. www.ecodir.org [Žiūrėta: 2011-10-16].
5. www.firstcourt.com [Žiūrėta: 2011-10-16].
6. www.i-courthouse.com [Žiūrėta: 2011-10-16].
7. <http://www.iris.sgdg.org/mediation> [Žiūrėta: 2011-10-16].
8. <http://www.internetombudsmannen.se> [Žiūrėta: 2011-10-16].
9. <http://www.ombudsmann.at> [Žiūrėta: 2011-10-16].
10. www.online-schlichter.de [Žiūrėta: 2011-10-16].
11. www.resolutionforum.org [Žiūrėta: 2011-10-16].
12. www.resolvemydispute.com [Žiūrėta: 2011-10-16].

13. www.risolvionline.com [Žiūrėta: 2011-10-16].
14. www.settleonline.com [Žiūrėta: 2011-10-16].
15. www.settlethecase.com [Žiūrėta: 2011-10-16].
16. www.squaretrade.com [Žiūrėta: 2011-10-16].
17. www.TRUSTe.com [Žiūrėta: 2011-10-16].
18. www.themediationroom.com [Žiūrėta: 2011-10-16].

SANTRAUKA

Platus informacinių technologijų naudojimas įvairiose gyvenimo srityse sudaro palankias sąlygas vystyti elektroninei komercijai - prekybai prekėmis arba paslaugomis, kai sandoriai sudaromi arba vykdomi elektroninėmis priemonėmis. Siekiant elektroninės komercijos plėtros būtina, kad vartotojas ir verslininkas manytų, jog joje dalyvauti taip pat saugu kaip ir tradicinėje komercijoje. Tokį pasitikėjimą padeda kurti tinkamos ir efektyvios pažeistų teisių gynimo priemonės.

Taigi šiame magistro baigiamajame darbe yra nagrinėjami atskiri Lietuvoje ir užsienio šalyse taikomi ginčų su vartotojais elektroninėje komercijoje sprendimo būdai, jų teisinio reglamentavimo ir praktinio įgyvendinimo efektyvumas. Pirmiausia yra analizuojamas teisminis ginčų su vartotojais sprendimo būdas, atskleidžiamos pagrindinės problemos ir priemonės skirtos gerinti jo efektyvumą. Darbe didelis dėmesys skiriamas alternatyviems ginčų sprendimo tiek tradicinėje aplinkoje, tiek internete metodams. Nagrinėjami Europos Sąjungos ir tarptautinių organizacijų teisiniai dokumentai, iniciatyvos, susijusios su alternatyviu ginčų sprendimu, pateikiami alternatyvaus ginčų sprendimo internete metodų pritaikymo praktikoje pavyzdžiai, iškeliamos pagrindinės problemos. Paskutinėje darbo dalyje, atsižvelgiant į atskleistus atskirų ginčų su vartotojais sprendimo būdų trūkumus ir privalumus, vertinamas Lietuvos ginčų su vartotojais elektroninėje komercijoje sprendimo modelis ir siūlomos galimos jo tobulinimo kryptys.

Raktiniai žodžiai: elektroninė komercija, ginčų su vartotojais sprendimas, alternatyvus ginčų sprendimas.

SUMMARY

The extensive use of the information technology facilitates the development of electronic commerce. Electronic commerce can be defined as a trade in goods and services when transactions are entered into or executed by electronic means. The expectations of consumers about a safe participation in the transactions are very important for the development of electronic commerce. One of the preconditions of trust in electronic commerce is an adequate and effective redress mechanism.

This master thesis analyses the methods of the resolution of consumer disputes in electronic commerce that are usually used in Lithuania and in the other countries. First of all, the legal litigation is presented and its main problems are outlined in this thesis. Moreover all measures that are designed to improve the efficiency of litigation are analysed. The thesis focuses on traditional alternative dispute resolution and online dispute resolution, analyses legal acts and initiatives of EC and international organizations. Furthermore all problems related to the implementation of alternative dispute resolution are revealed. Finally, the thesis evaluates the model of the resolution of consumer disputes in Lithuania and suggests possible directions for the future improvements.

Key words: electronic commerce, resolution of consumer disputes, alternative dispute resolution.