

MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETAS

Feliksas Petrauskas

ALTERNATYVUS GINČŲ,
SUSIJUSIŲ SU VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGA,
SPRENDIMAS

Daktaro disertacija
Socialiniai mokslai, teisė (01 S)

Vilnius, 2014

Daktaro disertacija rengta 2006–2014 m. Mykolo Romerio universitete pagal Mykolo Romerio universitetui ir Vytauto Didžiojo universitetui 2011 m. birželio 8 d. Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministro įsakymu Nr. V-1019 suteiktą doktorantūros teisę.

Daktaro disertacija ginama eksternu.

Mokslinis konsultantas:

prof. dr. Saulius Katuoka (Mykolo Romerio universitetas, socialiniai mokslai, teisė – 01 S).

TURINYS

IšVADAS	4
I. ALTERNATYVAUS GINČŲ SPRENDIMO SAMPRATA VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS KONTEKSTE	13
1.1. Ginčo sąvoka	14
1.2. Alternatyvaus ginčų sprendimo sąvoka	18
1.3. Alternatyvaus ginčų sprendimo instituto raida: užsienio valstybių patirtis	22
1.4. Alternatyvus ginčų sprendimas ir teisminės gynybos prieinamumo principas	31
1.5. Alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo principai	33
1.6. Alternatyvaus ginčų sprendimo valdymas	37
1.7. Alternatyvus ginčų sprendimas vartotojų teisių apsaugos srityje: privalumai ir trūkumai	39
II. ALTERNATYVUS VARTOTOJŲ GINČŲ SPRENDIMAS EUROPOS SĄJUNGOJE	46
2.1. Alternatyvų vartotojų ginčų sprendimą reglamentuojantys Europos Sąjungos teisės aktai	46
2.2. Alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo formos	48
2.3. Alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo institucijų formos ir procedūros	74
2.3.1. Alternatyvaus ginčų sprendimo institucijų formos	74
2.3.2. Alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo institucijų procedūrų etapai	81
2.4. Vartotojų alternatyvaus ginčų sprendimo praktika atskirose Europos Sąjungos valstybėse narėse	94
III. ALTERNATYVUS VARTOTOJŲ GINČŲ SPRENDIMAS LIETUVOJE	113
3.1. Alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo teisiniai pagrindai	113
3.2. Alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo sistema: institucijos, procedūrų vykdymo principai ir tvarka	117
3.3. Alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo trūkumai ir siūlomi sprendimai	121
3.4. Alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo ypatumai skirtinguose sektoriuose	125
3.4.1. Energetikos sektorius	125
3.4.2. Finansinių paslaugų sektorius	133
3.4.3. Statybų sektorius	138
3.5. Teritorinio alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo galimybės Lietuvoje	146
3.6. Alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo infrastruktūros raidos perspektyvos Lietuvoje	148
IŠVADOS	150
PASIŪLYMAI	153
LITERATŪROS SĄRAŠAS	155
SANTRAUKA	173
SUMMARY	191

Į V A D A S

1962 m. kovo 15 d. deklaracijoje, pristatytoje JAV Kongresui, Jungtinių valstijų prezidentas Džordžas Kenedis pažymėjo: „Vartotojai pagal apibrėžimą – tai mes visi. Jie yra didžiausia ekonominė grupė, veikianti ir veikiami beveik kiekvieno sprendimo tiek viešajame, tiek privačiame sektoriuose. Nepaisant to, jie yra vienintelė grupė į kurių nuomonę dažnai neatsižvelgiama.“¹

Pirmą kartą specifinės vartotojų teisės Europos Bendrijos lygiu buvo įtvirtintos 1975 m. Europos Tarybos rezoliucijoje dėl Europos ekonominės bendrijos (toliau – EEB) vartotojų apsaugos ir informavimo preliminariosios programos². Ši programa sudarė svarbų vartotojų teisinės apsaugos Europos Bendrijos lygiu pagrindą. Preliminarioji programa patvirtino, kad atėjo laikas įgyvendinti Bendrijos politiką vartotojų apsaugos klausimais, ir numatė penkias esmines vartotojų teises:

- ✓ teisė į sveikatos apsaugos ir saugą;
- ✓ teisė į ekonominių interesų apsaugą;
- ✓ teisė į informavimą ir švietimą;
- ✓ atstovavimo teisė (teisė būti išgirstam);
- ✓ teisė į nuostolių atlyginimą.

Pastarosios teisės įgyvendinimas neįmanomas be vartotojų ir verslininkų ginčų sprendimo procedūrų. Tradiciškai vartotojų ginčų sprendimas yra įgyvendinamas teismuose, tačiau tai brangus, formalus, daug laiko reikalaujantis ir sudėtingas procesas, nenoromis primenantis Publijaus Kornelijaus Tacito mintį, kad „bloga taika yra blogiau negu karas“³. Ne paslaptis, kad ir nacionaliniams teismams, ir Europos Sąjungos teismams greta kitų bylų tenka nagrinėti ir daugybę bylų, susijusių su vartotojų teisių pažeidimais. Tačiau tobulėjant ir plečiantis vartotojų teisių apsaugos institutui atsiranda poreikis ginti vartotojų teises ne tik teismo būdu, atimamčiu daug laiko, reikalaujančiu nemažų bylinėjimosi išlaidų ir verčiančiu patirti dvasinių išgyvenimų, bet ir ieškoti alternatyvių ginčų sprendimo formų. Toks poreikis suteikė pradžią naujam XX a. pradžioje Jungtinėse Amerikos Valstijose gimusiam reiškiniui – alternatyviam ginčų sprendimui.

Temos aktualumas ir mokslinis naujumas

Alternatyvaus ginčų sprendimo idėja nėra nauja, nes nuo seniausių laikų tai buvo pirminis, natūralus ir priimtinausias kilusios problemos sprendimo būdas. Alternatyvus ginčų sprendimas buvo ypač populiarus senovės Graikijoje, Kinijoje, Japonijoje ir kitose šalyse⁴, dabar taikomas šiuolaikinėmis formomis. Teigiama, kad alternatyvus ginčų sprendimas prasidėjo nuo tarptautinės paprotinės komercinės teisės, prekybos teisės (dar kitaip vadinamos *Lex Mercatoria*). Ši teisė buvo sukurta pačių prekybininkų siekiant reglamentuoti jų pačių veiklą.

¹ John, F. Kennedy. Special Message to the Congress on Protecting the Consumer Interest. March 15, 1962. Gerhard Peters ir John T. Woolley projektas *The American Presidency Project*, prieiga internete <http://www.presidency.ucsb.edu/ws/?pid=9108/> [žiūrėta 2012 12 14].

² Preliminary programme of the European Economic Community for a consumer protection and information policy. Official Journal, C 092, 1975.

³ Vėlius, N. Baltų religijos ir mitologijos šaltiniai I t., Mokslo ir enciklopedijų leidykla, 1996. T.1, 145 p.

⁴ Kovach, K. K. Mediation: Principles and Practice, at Ch. 15 (2d ed. 2000). P.29.

Alternatyvaus ginčų sprendimo idėja su vartotojų teisių apsauga siejama jau pakanka-
mai seniai. 1996 m. Komisijos komunikatas, pavadintas „Vartotojų priegios prie teisingu-
mo ir jų ginčų sprendimo vidaus rinkoje veiksmų planu“⁵, parodė Europos Komisijos ryžtą
skatinti tarpvalstybinio vartotojų ginčų sprendimo palengvinimą ir neteisminių procedū-
rų sisteminimą. Taip pat svarbu paminėti, kad 1998 m. ir 2001 m. buvo priimtos dvi šio
instituto plėtrai itin svarbios rekomendacijos: 1998 m. kovo 30 d. Komisijos rekomendacija
98/257/EB dėl principų, taikytinų institucijoms, atsakingoms už neteisminį vartotojų ginčų
sprendimą, ir 2001 m. balandžio 4 d. Komisijos rekomendacija 2001/310/EB dėl principų,
taikomų neteisminėms institucijoms, kurios yra atsakingos už vartotojų ginčų sprendimą
susitarimo pagrindu⁶. Pirmoji rekomendacija, apimanti nešališkumo, nepriklausomumo,
skaidrumo, veiksmingumo, laisvės, teisėtumo ir atstovavimo principus, taikoma procedū-
roms, per kurias į ginčų nagrinėjimą įtraukiama už pasiūlymą arba sprendimo priėmimą
atsakinga trečioji šalis. Antroji rekomendacija, priimta 2001 m., yra susijusi su proceso,
kuriame trečioji šalis siekia padėti ginčo šalims pasiekti sprendimą, palengvinimu. Rem-
damasi nurodytomis rekomendacijomis, Komisija sukūrė Europos vartotojų centrų tinklą
(angliškai – ECC-Net). Vėliau greta šios institucijos buvo įsteigtas Europos neteisminio
tinklo finansinių paslaugų skundų tinklas (angliškai – FIN-Net).

Šios iniciatyvos siejamos su Europos Sąjungos sutartimi ir Sutartimi dėl Europos Są-
jungos veikimo, kadangi vienas iš pagrindinių Europos Sąjungos veiklos tikslų yra remti
vartotojų interesus ir užtikrinti aukšto lygio vartotojų apsaugą. Šis tikslas gali būti pasiek-
tas tik tada, kai vartotojams bus užtikrinta galimybė pasinaudoti teisingumu, norint kuo
greičiau ir efektyviau spręsti tarp jų ir verslininkų kilusius ginčus, ginant teisėtus interesus
ir išsireikalaujant žalos atlyginimą. Akcentuojama, kad veiksmingos alternatyvių vartotojų
ginčų sprendimų formos yra tinkamo ES vidaus rinkos veikimo garantas. Remiantis nau-
jausių tyrimų duomenimis, Europos Sąjungoje veikia daugiau nei 750 alternatyvių ginčų
sprendimo subjektų⁷. Po sudėtingų Europos Komisijos, Europos Sąjungos valstybių narių
ir Europos Parlamento derybų 2013 m. gegužės 21 d. priimta Europos Parlamento ir Tary-
bos direktyva Nr. 2013/11/ES dėl alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo užtikrins, kad
būtų įsteigti kokybiški neteisminiai subjektai visiems tarp vartotojų ir įmonių kylantiems
sutartiniams ginčams spręsti. Bet kurioje Europos Sąjungos šalyje (gimtojoje ar kitoje ES
šalyje) perkantys vartotojai, nepriklausomai nuo pirkinio ar pirkimo būdo (prijungties ar
atjungties režimu), galės kreiptis į alternatyvaus ginčų sprendimo subjektus dėl sutartinių
ginčų sprendimo⁸. Taip pat svarbu paminėti ir 2013 m. gegužės 21 d. Europos Parlamento
ir Tarybos reglamentą Nr. 524/2013 dėl elektroninio vartotojų ginčų sprendimo. Juo re-
miantis bus sukurta bendra Europos Sąjungos masto elektroninė platforma, kurioje varto-

⁵ Komisijos komunikatas *Veiksmų planas, skirtas padėti vartotojams kreiptis į teismą ir spręsti vartotojų gin-
čus vidaus rinkoje*, patvirtintas 1996 m. vasario 14 d. (COM (96) (13 galutinis).

⁶ 1998 m. kovo 30 d. Komisijos rekomendacija 98/257/EB dėl atsakingoms už neteisminį vartotojų ginčų
sprendimą institucijoms taikomų principų, OL L 115, 1998 4 17, p. 31. 2001 m. balandžio 4 d. Komisijos
rekomendacija 2001/310/EB dėl neteisminėms įstaigoms, atsakingoms už vartotojų ginčų sprendimą
konsensuso pagrindu, taikomų principų, OL L 109/56, 2001 04 19.

⁷ A study on alternative dispute resolution and cross-border complaints in Europe. Nordic Council of Minis-
ters, Copenhagen: Tema Nord 2002:569, 2002, p.18.

⁸ Europos Komisijos pranešimas spaudai, kuriame Komisija siūlo vartotojų ir komercinės veiklos subjektų
ginčus spręsti greičiau, paprasčiau ir pigiau. Prieiga internete <http://ec.europa.eu/consumer-adr/> [žiūrėta
2012 11 19].

tojai ir komercinės veiklos subjektai, prekes pirkę elektroniniu būdu bet kurioje Europos Sąjungos šalyje, galės elektroniniu būdu spręsti ir sutartinius ginčus⁹.

Alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo formos vis populiarėja ir Lietuvos Respublikoje. Esminių ekonominių, politinių, valstybinių, teisinių ir kitų pokyčių vykdymas Lietuvoje ir besikeičiančios rinkos sąlygos didina vartotojų ir verslininkų ginčų skaičių, iš kurių nemaža dalis sprendžiama ilgus metus. Paprastai pažeistas vartotojų teises ar jų teisėtus lūkesčius ir įstatymo saugomus interesus gina teismai, kurių darbą organizuoja ir finansuoja valstybė. Tačiau Lietuvoje teismų vykdomas teisingumas turi ir trūkumų: tai didelis teismų darbo krūvis, teisenos ilgumas ir sudėtingumas, didelės bylinėjimosi išlaidos, neužtikrinti proceso šalių lygybės ir rungimosi principai, galimas sprendimas už akių, dėl teismo posėdžių viešumo atskleidžiama konfidenciali informacija. Teismo sprendimai palieka šalims neigiamą įspūdį, kadangi ginčas nutraukiamas prievartiniu sprendimu, ne-teikiama reikšmės socialinei taikai atkurti.

Sudėtinga valstybės institucijų, atsakingų už vartotojų teisių apsaugą, vartotojų nevyriausybinų organizacijų, taip pat privačių įmonių veiklos praktika rodo, kad šiuo metu būtina ieškoti operatyvesnių, vartotojams prieinamų, paprastesnių, lankstesnių ginčų sprendimo ir valdymo formų bei būdų. Atkreiptinas dėmesys, kad ieškant sprendimo būtina atsižvelgti į Lietuvai būdingus vartotojų ginčų ypatumus, negalima tiesiog perimti kitų valstybių mokslininkų teorinių teiginių ir praktinės veiklos. Akivaizdu, kad būtina kuo greičiau sukurti nacionalinę esminę alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo sistemą, turinčią daug įvairių galimybių, taip pat jos teorinę ir praktinę infrastruktūrą.

Išanalizavus ir palyginus tarptautinę Europos Sąjungos ir Lietuvos praktiką galima konstatuoti, kad Lietuvos Respublikos alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo sistema tik formuojasi. Mediacija ir arbitražas jau tampa tradicine Lietuvos teisinės praktikos forma, o derybos, tarpininkavimas, sutaikinimas, trečiųjų teismas, ombudsmanas ar mišrios alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo formos mūsų valstybėje yra visai nauji reiškiniai. Autoriaus teigimu, Lietuvoje turėtų būti labiau akcentuojama paties ginčo esmė, ginčo šalių interesai, tolesnio šalių bendradarbiavimo ir partnerystės svarba.

Apibendrinus tiek Europos Sąjungos, tiek Lietuvos Respublikos alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo tendencijas, galima teigti, kad šis institutas plačiąja prasme įgauna vis didesnę reikšmę. Alternatyvus ginčų sprendimas jau sėkmingai taikomas ir vartotojų teisių apsaugos srityje, tačiau fragmentiška jo analizė mokslo leidiniuose, straipsniuose, neteikiant konkrečių siūlymų, kaip Lietuvoje būtų galima sukurti tinkamai ir efektyviai veikiančią alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo sistemą, paskatino disertacijos autorių analizuoti šią temą iš esmės.

Darbo objektas yra alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo sistema, jos samprata, formos ir atskiros vartojimo santykių sritys, kuriose toks ginčų sprendimas yra aktualiausias.

Pažymėtina, kad tai pirmasis tokio pobūdžio mokslinis darbas tiek Europos Sąjungoje, tiek Lietuvoje, kuriame sistemškai išanalizuotas alternatyvus vartotojų ginčų sprendimas, galimos ir esamos formos, valdymo etapai, prieinamumas, ginčo ir konflikto sąvokos, alternatyvaus vartotojų ginčo sprendimo santykis su administracine skundo nagrinėjimo procedūra, alternatyvaus vartotojų ginčo sprendimo privalumai ir trūkumai lyginant su teismais.

⁹ Prieiga internete http://ec.europa.eu/lietuva/ziniasklaidai/29112011_vartotoju_gincai_duk_lt.htm/ [žiūrėta 2012 11 19].

Disertacijos tyrimo objektas, tikslas ir uždaviniai

Šio tyrimo objektas – alternatyvus vartotojų ginčų sprendimas, šio instituto samprata, pagrindiniai bruožai, kilmė, raida, paskirtis ir siūlytina institucinė Lietuvos alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo sistema.

Disertacinio tyrimo tikslas – ištyrus alternatyvaus vartotojų ginčo sprendimo požymius, raidą, reglamentavimą, formas ir numačius raidos perspektyvas Lietuvos Respublikos teisinėje vartotojų teisių apsaugos sistemoje, pasiūlyti sistemiskai vientisą teorinės ir praktinės alternatyvaus vartotojų ginčo sprendimo sistemos modelį, apimančią atitinkamą teisinę infrastruktūrą.

Siekiant užsibrėžto tikslo, moksliniame darbe iškelti šie **uždaviniai**:

1. atskleisti alternatyvaus ginčų sprendimo sampratą vartotojų teisių apsaugos kontekste;
2. išanalizuoti ir įvertinti alternatyvaus vartotojų ginčo sprendimo instituto raidą užsienio šalyse;
3. įvertinti šio instituto kilmės prielaidas, privalumus ir trūkumus, lyginant su teismais.
4. įvertinti alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo formas, kriterijus, valdymo etapus ir principus;
5. ištirti alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo institucijų formas ir procedūras;
6. išanalizuoti ir įvertinti alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo taikymo galimybes ir raidos perspektyvas Lietuvoje;
7. pasiūlyti sistemiską alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo modelį Lietuvoje, pakeičiant ar papildant atitinkamus Lietuvos Respublikos teisės aktus.

Disertacijos struktūra

Disertaciją sudaro: įvadas, trys dalys, išvados ir pasiūlymai.

Pirmojoje dalyje aptartos ir įvertintos ginčo bei alternatyvaus ginčų sprendimo sąvokos. Pateikta alternatyvaus ginčų sprendimo instituto raidos analizė ir išnagrinėtos alternatyvaus ginčų sprendimo populiarumo priežastys užsienio šalyse. Nagrinėta, ar alternatyvus ginčo sprendimas yra alternatyva teismui. Palyginti teismų ir alternatyvaus ginčų sprendimo privalumai ir trūkumai vartotojų teisių apsaugos srityje. Apibūdinta alternatyvaus ginčo sprendimo valdymo būtinybė, principai ir galimi etapai. Išanalizuotas alternatyvaus vartotojų ginčo sprendimo prieinamumas.

Antrojoje dalyje įvertinti Europos Sąjungos teisės aktai, reglamentuojantys alternatyvų ginčų sprendimą vartotojų teisių apsaugos srityje. Atliktas alternatyvaus vartotojų ginčų formų, principų institucinės sąrangos ir taikomų procedūrų etapų tyrimas. Išanalizuota užsienio šalių praktika: sprendžiamų ginčų terminai, ginčo sprendimo rekomendacinis ir / ar privalomas pobūdis. Išnagrinėta teritorinio ir šakinio (sektorinio) alternatyvaus ginčo sprendimo praktinė situacija užsienio šalyse, išskirti taikymo praktikoje privalumai ir trūkumai.

Trečiojoje dalyje išnagrinėta alternatyvaus vartotojų ginčo sprendimo raida, formos, institucijos ir reglamentavimas Lietuvos Respublikos teisės aktuose, taip pat remiantis disertacijos pirmosios ir antrosios dalies teoriniu pagrindu apibrėžtas alternatyvaus ginčų sprendimo Lietuvoje teorinės ir praktinės sistemos modelis bei jo teritorinė, sektorinė arba mišri infrastruktūra.

Disertacija baigiama išvadamis ir pasiūlymais, kaip gerinti alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo infrastruktūrą Lietuvoje, pateikiami atitinkamų teisės aktų pakeitimai ir papildymai.

Mokslinis problemos išbaigtumo lygis

Alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo problemos keliamos ir jų realių sprendimo galimybių ieškoma tarptautinėje, Europos Sąjungos literatūroje ir dokumentuose, tarptautinėse mokslinėse praktinėse konferencijose, tačiau mūsų šalies literatūroje, ypač pirmuose moksliniuose darbuose, ši tema yra labiau mokslinio publicistinio pobūdžio. Nepaisant didėjančio susidomėjimo alternatyvaus ginčų sprendimu ir taikymu praktikoje, taip pat įvairiose valstybėse atliekamais moksliniais tyrimais, analizuojančiais alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo priežastis ir įvairias jo formas, iki šiol nėra nė vieno sistemiško mokslinio kompleksinio tyrimo, kuriame būtų analizuojami visi nagrinėjamos problemos aspektai.

Lietuvoje ilgą laiką ginčų problematika, iš jų – vartotojo ir verslininko, buvo tarsi paslėpta tema, kadangi vyravo nuomonė apie nekonfliktingą sovietinės visuomenės funkcionavimą. Tačiau atkūrus Lietuvos nepriklausomybę pasirodė, kad mūsų visuomenėje gausu įvairiausių ginčų ir konfliktų. Todėl disertacijos autorius, išanalizavęs tarptautinę ir daugelio Europos Sąjungos valstybių praktiką, susisteminęs taikomas įvairias alternatyvaus vartotojų ginčo sprendimo formas (būdus, principus) ir įvertinęs atitinkamas Lietuvos teisinės ir nacionalines tradicijas, siūlo mūsų šalyje sukurti naują alternatyvaus ginčų sprendimo sistemos modelį ir infrastruktūrą, kuri veiktų kartu su teismų sistema.

Tyrimo šaltiniai

Siekdamas suformuoti alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo tyrimo mokslinį pagrindą ir įvertinti įvairias nuomones, disertacijos autorius studijavo daugelio užsienio (ir Europos Sąjungos, ir Rytų Europos) autorių mokslinius, metodinius ir praktinius darbus, susijusius su bendrosios teisės teorijos, teisės sociologijos, bendrosios ir juridinės konfliktologijos, psichologijos, mokslo filosofijos sritimis, įvairiomis teisės šakomis (konstitucine, civiline, darbo, baudžiamąja, civilinio proceso, baudžiamojo proceso, arbitražinio proceso). Apie alternatyvų ginčų sprendimą ir jo galimybes vartotojų teisių srityje autorius pats skaitė pranešimus nacionalinėse ir tarptautinėse mokslinėse konferencijose. Rengiant disertaciją buvo išanalizuota daug Lietuvos ir užsienio mokslininkų darbų ir tai suteikė galimybę apibendrinti esamus duomenis ir nustatyti tyrimo sritį. Pirminiai informacijos šaltiniai buvo: Lietuvos Respublikos Konstitucija, Civilinis kodeksas ir Civilinio proceso kodeksas, Europos Sąjungos teisės aktai ir tyrimai, vartotojų teisių apsaugos politiką formuojantys dokumentai – strategijos, rekomendacijos, Lietuvos Respublikos vartotojų apsaugos įstatymas, atitinkami nacionaliniai tyrimai ir kt. Siekiant pažinti alternatyvų ginčų sprendimo procesą buvo atlikta tarptautinės, Europos Sąjungos, nacionalinės periodinės spaudos publikacijų analizė, surinkta duomenų apie veikiančias tarptautines ir ES valstybių alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo institucijas, išanalizuota atitinkama Europos Sąjungos valstybių narių ir nacionalinių teismų praktika. Disertacijos teorinį tyrimo pagrindą sudaro civilinės teisės ir vartotojų teisių apsaugos sritims reikšmingi tarptautiniai, Europos Sąjungos ir nacionaliniai šaltiniai, tarptautinės sutartys, nacionaliniai alternaty-

vaus ginčų sprendimo procesą reglamentuojantys teisės aktai ir moksliniai tyrimai. Taip pat remtasi Jungtinių Tautų Organizacijos, Tarptautinės ekonominio bendradarbiavimo ir plėtros organizacijos (TEBİPO) (angliškai – *Organisation for Economic Co-operation and Development, OECD*) šaltiniais, Europos Komisijos sprendimų, rekomendacijų ir kitų teisės aktų nuostatomis, atliktais empiriniais tyrimais ir surinktais statistiniais duomenimis apie alternatyvaus ginčų sprendimą visame pasaulyje.

Paskutiniaisiais metais mediacijos, kaip vieno iš alternatyvaus ginčų sprendimo būdo, taikymo specifika nagrinėjo I. Žalienenė ir A. Tvaronavičienė¹⁰, N. Kaminskienė¹¹, J. Lakis¹², R. Simaitis¹³, D. Račelytė¹⁴, J. Sondaitė¹⁵, M. C. Moore¹⁶, D. Spenceris ir M. Broganas¹⁷, N. Andrewsas¹⁸, N. S. Subrin¹⁹, B. Knotzl ir E. Zach²⁰, A. E. Waldman²¹, N. Aleksander²², L. N. Rakitina ir O. Lvova²³, Christopher Hodges, Iris Benöhr ir Naomi Creutzfeldt-Banda.²⁴ Mediacijos taikymo galimybes sprendžiant administracinius ginčus nagrinėjo S. Boyronas²⁵, I. Van De Meene ir M. Westerveld²⁶, T. Buck²⁷, M. Supperston, D. Stilitz, C. Sheldon²⁸, R. Bakševičienė²⁹, Alexander J. Bělohávek³⁰ ir kt. Verta paminėti, kad čekų

¹⁰ Žalienenė, L.; Tvaronavičienė, A. The Main Features and Development Trends of Mediation in Lithuania: The Opportunities for Lawyers. *Jurisprudencija*. 2010, 1(119), p. 227–242.

¹¹ Kaminskienė, N. Alternatyvus ginčų sprendimas. *Jurisprudencija*. 2006, 9(87), p. 84–92.

¹² Lakis, J. Konfliktų sprendimas ir valdymas. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, 2009.

¹³ Simaitis, R. Mediacijos privačiuose ginčiuose teisinio reguliavimo tendencijos Lietuvoje. *Justitia*. 2007, 2(64), p. 21–32.

¹⁴ Račelytė, D. Konfliktų studijų pagrindai. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, 2008.

¹⁵ Sondaitė, J. Mediacijos stilių lyginamoji analizė. *Socialinis darbas*. 2004, 3(2), p. 114–118.

¹⁶ Moore, M. C. *New Directions in Mediation*. Thousand Oaks: SAGE Publications, 1994.

¹⁷ Spencer, D.; Brogan, M. *Mediation Law and Practice*. Cambridge: Cambridge University Press, 2006.

¹⁸ Andrews, N. *The Modern Civil Process: Judicial and Alternative Forms of Dispute Resolution in England*. Tübingen: Mohr Siebeck, 2008.

¹⁹ Subrin, N. S. A Traditionalist Looks at Mediation: It's Here to Stay and Much Better Than I Thought. *Nevada Law Journal*. 2003, 3 (Winter), p. 196–231.

²⁰ Knotzl, B.; Zach, E. Taking the Best from Mediation Regulations The EC Mediation Directive and the Austrian Mediation Act. *Arbitration International*. 2007, 23(4), p. 663–685.

²¹ Waldman, A. E. Identifying the Role of Social Norms in Mediation. A Multiple Model Approach. *Hastings Law Journal*. 1997, 48(4), p. 703–769.

²² Aleksander, N. *Global Trends in Mediation*. Alphen aan den Rijn: Kluwer Law International, 2006.

²³ Rakitina, L. N.; Lvova, O. A. *Mediacija (posrednichestvo) kak uregulirovat spor, ne obravajas v sud*. Moskva: Izdatelstvo, Eksmo, 2008.

²⁴ Christopher Hodges, Iris Benöhr ir Naomi Creutzfeldt-Banda, *Consumer ADR in Europe*, Oxford: Hart Publishing, 2012, p. 472.

²⁵ Boyron, S. The rise of mediation in administrative law disputes: experiences from England, France and Germany. 2006, p. 320–343; Boyron S. *Mediation in administrative law: the identification of conflicting paradigms*. 2007, p. 263–288.

²⁶ Van De Meene, I.; Westerveld, M. Where mediation and administrative law meet: mutual influence between mediation and administrative law disputes. Prieiga internete http://www.allacademic.com/meta/p303568_index.html/ [žiūrėta 2011 06 06].

²⁷ Buck, T. *European methods of administrative law redress: Netherlands, Norway and Germany*. DCA Research Series. 2004, 2(4).

²⁸ Supperstone, M.; Stilitz, D.; Sheldon, C. *ADR and Public Law*. *Public Law*. 2006, Summer, p. 299–319.

²⁹ Bakševičienė, R. Formalizuotos ginčo su valstybine institucija taikaus išsprendimo galimybės. *Juristas*. 2007, 10(49), p. 37–40.

³⁰ *Ausländische Investitionen in der Tschechischen Republik und der Slowakischen Republik*, Boorberg Verlag, Stuttgart (1993); *Arbitration (English, Ukrainian)*, Kiev, Taxon (1998); *Commercial Law of EU (English, Ukrainian)*, Kiev, Taxon (2003); *Zákon o rozhodčím řízení [Arbitration Act. Commentary]*, Praha,

profesorius Alexander J. Bělohávek, pasaulinės Arbitražo komisijos pirmininkas, dėstantis įvairiuose pasaulio universitetuose, jau daug metų analizuoja alternatyvaus ginčų sprendimo formų (mediacijos ir arbitražo) pritaikymą vartotojų teisių apsaugos srityje, todėl disertacijos autorius šiems darbams skiria daug dėmesio.

Nepaisant to, kad pastaruoju metu Europos Sąjungos erdvėje ir už jos ribų³¹ alternatyviam ginčų sprendimui ir reguliavimui skiriamas ypatingas dėmesys, Lietuvoje alternatyvus ginčų sprendimas plačiaja prasme, sistemiškai ar pagal atskiras procedūras yra labai mažai nagrinėtas. Galima konstatuoti, kad šiuo metu Lietuvoje yra sukauptas pradinis teorinis ir praktinis potencialas siekiant tęsti moksliskai pagrįstus ir konstruktyvius kompleksinius tyrimus, rekomenduojant naują Lietuvos nacionalinę alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo sistemą apimančią atitinkamą teritorinę, sektorinę arba mišrią infrastruktūrą.

Disertacijos tyrimo metodologinis pagrindas

Iškeltų problemų sprendimų buvo ieškoma, taikant dialektinio pažinimo metodą ir specialius mokslinius metodus:

Dokumentų analizės metodu buvo tiriama dokumentai: Lietuvos Respublikos, pasaulio ir Europos Sąjungos valstybių, tarptautinių teismų sprendimai, teisės, politikos, ekonomikos, sociologijos, filosofijos mokslininkų darbai, valstybės institucijų ataskaitos, vadovų, specialistų pranešimai.

Sisteminės analizės metodas padėjo išnagrinėti duomenis, gautus įvairių tyrimų metu, suteikė galimybę suvokti tyrimo dalyką – alternatyvų vartotojų ginčų sprendimą, nustatyti alternatyvaus ginčų sprendimo komponentų sąveikos priežastis ir šios sąveikos rezultatus, sujungti juos į bendrą teorinę sistemą. Sisteminės analizės metodo taikymas darbe taip pat leido išskirti alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo kriterijus, formas ir būdus.

Lyginamasis istorinis analizės metodas kilo iš bendro dialektinio metodo. Alternatyvus ginčų sprendimas, kaip ir bet kuris kitas procesas, turi nacionalinę ir tarptautinę raidos istoriją. Taikant šį metodą ištirta ir dinamiškai atvaizduota raida.

CH Beck (2004); European and International Insolvency Law, CH Beck (2007); Pricing regulation in European Countries and Investment Protection, Ostrava: Sagit Publishing House (2008); Arbitration, ordre public and criminal law, CH Beck, Praha (in Czech) and Taxon, Ukraine – dual column issue in English and Russian (2008); Rome Convention, Rome I Regulation – Commentary, CH Beck (2009); Private International Law of European Countries, CH Beck (2009); Arbitration in the Czech Republic and in Slovakia, Commentary in seven languages (English, German, French, Spanish, Polish, Russian and Ukrainian, Linde – Publishing House (2009)

³¹ Ожегов С. И. Словарь русского языка: 70 000 слов/ Под ред. Н. Ю. Шведовой. 23-е изд. исправ. М., 1991, с. 293; Киселев, И. Я. Зарубежное трудовое право. Издательское группа НОРМА-ИНФРА, 1999, с. 328. Дедов, Н. П.; Сулова Т. Ф.; Сорокина, Е. Г. Социальная конфликтология. Академия, 2002 г., с. 336. Курс международного права. Том 2. Основные принципы международного права. М. 1989, с. 125. Дмитриев, А. В. Конфликтология: Учебн. пособие для вузов. 2000. с. 58. Кудрявцев, В. Н. Юридический конфликт. Государство и право. 1995. №9. с. 10; Коврига, З. Ф.; Панько, К. К. Политические и правовые коллизии, конфликты, фикции. Право и политика: современные проблемы соотношения и развития. 1996. с. 49.; Рожкова, М. А. Мировая сделка: использование в коммерческом обороте. Москва, 2005. с. 108. Новосырева, Е. И. Альтернативное разрешение споров в США. с.10. Призлей Л. Дж. Альтернативное разрешение споров – канадский опыт. Тезисы доклада на конференции 29–30 мая 2000 г. Москва. Prieiga internete <http://www.law.edu.ru/script/cntSource.asp?cntID=100032914/> [žiūrėta 2012 03 05].

Lyginamoji analizė padėjo nustatyti skirtingose valstybėse taikomų alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo formų ypatybes, panašumus ir skirtumus, vartotojų ir verslininkų ginčų sprendimo pasirinkimo formas ir alternatyvaus ginčų sprendimo keliamus tikslus, sprendžiant tarpvalstybinius ir nacionalinius vartotojų ginčus. Šis metodas leido nustatyti santykinę alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo sistemos savarankiškumą Lietuvos Respublikos teisinėje sistemoje, išskirti panašius bruožus ir nustatyti esminius skirtumus lyginant su analogiškais tarptautinėmis ir Europos Sąjungos valstybių sistemomis. Jis taip pat leido šiuolaikinį požiūrį į alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimą Lietuvoje sugretinti su užsienio teorinės ir praktinės patirties modeliais, pateikti bendrus ir skiriamuosius valstybinių, privačių, mišrių, sektoriinių ir teritorinių alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo formų bruožus.

Lingvistiniu metodu buvo atskleistos sąvokų reikšmės (konfliktas, ginčas, susidūrimas, situacija, skundas) bei sąvokų tarpusavio ryšys ir skirtumai kalbinės raiškos kontekste.

Sociologinis metodas buvo taikomas tiriant alternatyvų vartotojų ginčų sprendimą kaip teisinį reiškinį. Šis metodas, numatantis sociologinės informacijos rinkimą juridinių ir statistinių duomenų būdu, leido iširti turimas alternatyvaus ginčų sprendimo žinias ir vaizdinius, realų poreikį sukurti naujesnius ir efektyvesnius egzistuojančios problemos pagrindus, padėjo įvertinti alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo formų taikymo tikslingumą.

Profesinės patirties apibendrinimo metodas. Nemaža autoriaus tarptautinė ir nacionalinė patirtis bei praktinių žinių arsenalas alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo srityje (2004–2006 m. Europos finansinių paslaugų FIN-Net tinklo priežiūros komiteto narys; nuo 2004 m. iki šiol – Europos Komisijos notifikuotos nacionalinės įstaigos – Valstybinės vartotojų apsaugos tarnybos, kaip alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo institucijos, komisijos pirmininkas; nuo 2010 m. iki šiol – atstovas Pasaulinio vartotojų finansinių paslaugų ombudsmeno institucijoje; nacionalinės alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo turizmo, energetikos, vartojimo kredito, mokėjimų paslaugų komisijos pirmininkas) leido mokslškai pagrįsti ir apibendrinti praktines žinias kuriant siūlomą Lietuvos alternatyvaus ginčų sprendimo sistemos modelį ir šios sistemos infrastruktūrą vartotojų teisių apsaugos kontekste.

Disertacijos mokslinis naujumas, teorinė ir praktinė reikšmė

Mokslinis naujumas pasireiškia tuo, kad:

- ✓ įvertintas ir pasiūlytas Lietuvos nacionalinis alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo vientisas teorinis ir praktinis sistemos modelis bei jos atitinkama infrastruktūra;
- ✓ įvertinta ir pasiūlyta alternatyvaus ginčo sprendimo kategorijų (sąvokų) sąranga;
- ✓ kompleksiskai ir sistemiškai ištyrus problemą, nustatytas nuoseklus alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo formų taikymo ir valdymo ciklas;
- ✓ parengtos rekomenduojamos alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo procedūros;
- ✓ atlikta Lietuvos alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo formų teisinio reguliavimo teisės aktų analizė ir pasiūlytos jų tobulinimo rekomendacijos.

Teorinė tyrimo reikšmė ta, kad atlikta alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo formų ir paties mechanizmo pranašumų ir specifikos analizė. Nustatytos alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo procedūrų naudojimo ar nenaudojimo Lietuvoje priežastys, išskirtos jų ypatybės ir bendri bruožai. Atliktas conceptualus derybų proceso, pretenzinės tvarkos, tarpininkavimo, taikos sutarties, arbitražo, mediacijos, sutaikinimo ir kitų galimų mišrių alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo formų tyrimas.

Disertacijoje, įvertinus tarptautinę ir Europos Sąjungos praktiką, funkcinio požiūriu analizuojamos alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo taikymo galimybės Lietuvoje. Atkreiptinas dėmesys, kad alternatyvaus ginčų sprendimo taikymo galimybės, sprendžiant administracinius ginčus, Lietuvoje beveik nenagrinėtos. Autoriaus nuomone, alternatyvus vartotojų ginčų sprendimas, kaip nevalstybinė alternatyva teismui, nėra pakankamai išnagrinėtas ir naudojamas Lietuvos administracinės teisės reguliuojamoje srityje. Taikant įvairiapusę mokslinę analizę, disertacijoje plačiai išnagrinėtos alternatyvaus vartotojų ginčo sprendimo problemos, ginčo pobūdžio, struktūros, dinamikos ir funkcionalumo doktrina bei sprendimo formų valdymas ir klasifikavimas.

Praktinė tyrimo reikšmė ta, kad tyrimas yra sisteminio taikomojo pobūdžio, leidžiantis sistemiškai pažvelgti į alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo siūlomą teorinį ir praktinį sistemos modelį, jo infrastruktūrą Lietuvoje. Autorius pateikė rekomenduojamų alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo procedūrų dokumentų pavyzdžių: derybų, pretenzinės tvarkos, tarpininkavimo, taikos sutarties ir kt., kurie galėtų būti panaudoti alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo praktikoje. Taip pat autorius tikisi, kad disertacijos tyrimo duomenis bus galima taikyti ir mokymo tikslais.

Ginamieji disertacijos teiginiai

- ✓ Alternatyvus vartotojų ginčų sprendimas yra lankstesnė, greitesnė, pigesnė ir efektyvesnė vartotojų patirtos žalos atlyginimo forma nei teismas.
- ✓ Alternatyvus vartotojų ginčų sprendimas yra viena svarbiausių tinkamo ES vidaus rinkos veikimo skatinimo priemonė.
- ✓ Būtina sukurti Lietuvos alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo sistemą ir tinkamai ir sistemiškai ją reglamentuoti teisės aktuose.

Tyrimo rezultatų aprobavimas

Disertacija yra apsvartyta Mykolo Romerio universiteto Teisės fakulteto Tarptautinės ir Europos Sąjungos teisės institute.

Disertacijoje analizuotais klausimais yra skaityti pranešimai tarptautinėse konferencijose ir publikuoti straipsniai.

I. ALTERNATYVAUS GINČŲ SPRENDIMO SAMPRATA VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS KONTEKSTE

Nė viena visuomenė nesugeba išvengti asmenų ginčų, kylančių dėl pažeistų subjektyvių teisių ir įstatymų saugomų interesų. Teisinėse sistemose, kuriose ginčų sprendimo būdai, alternatyvūs teisminei bylos nagrinėjimui, nėra populiarūs, ginčų sprendimo našta ir didžiulis darbo krūvis tenka teismams, o tai lemia ilgai užsitęsiančius teismo procesus, dideles bylinėjimosi sąnaudas ir dėl to kylantį visuomenės nepasitenkinimą teisingumo vykdymo sistema.

Įvairioms teisinėms sistemoms būdingas konstitucinis principas „teisingumą vykdo tik teismai“³² reiškia, kad teismui suteikta išimtinė teisė valstybės vardu išspręsti šalių ginčą ir konstatuoti, kuri šalis yra teisi, o kuri – neteisi, kuri yra kalta, o kuri – nekalta, kurios šalies reikalavimas yra pagrįstas, kurios – nepagrįstas. Taigi, teisėto, nešališko ir teisingo teismo tikslas – priimti tokį sprendimą, kuris vėliau nesuteiktų teisinio pagrindo kuriai nors iš ginčo šalių kelti savo reikalavimus. Tačiau pažymėtina, kad pasiekus šį tikslą, teismo sprendimas neretai supriešina ginčo šalis ir užkerta kelią geriems jų tarpusavio santykiams ateityje: teismo procesą laimėjusi šalis džiaugiasi nubaudusi pralaimėjusią šalį, o pastaroji jaučiasi nuskriausta. Todėl galima teigti, kad nors teismo sprendimu išspręsta problema ir yra pašalinama iš teisminės sistemos akiračio (kartu su ja – ir teisinis pagrindas tolesniems ginčams), tačiau tai dažniausiai nesukuria taikos socialiniu aspektu.

Teisinėse sistemose, kuriose ginčų sprendimo tradicija vis dar glaudžiai susijusi su teismo procesu, slypi pavojus, kad teismo sprendimas prasilenks su socialine realybe ir ginčo daugialypiškumu. Dalyvaujantys teismo procese ginčo šalims svarbu kuo greičiau išspręsti ginčą. Tačiau valstybės teismai dėl ilgai trunkančio teismo proceso ir valstybės suteikiamos galimybės pasinaudoti teismų instancine sistema (skųsti teismo sprendimą apeliacine ar kasacine tvarka) to garantuoti negali. Be to, net ir konfliktuojančioms šalims svarbu išspręsti ginčą toliau bendrauti ar bent jau palaukti draugiškus santykius: kaimynams tai naudinga dėl šalia esančios gyvenamosios erdvės, buvusiems sutuoktiniams – dėl vaikų, verslo partneriams – dėl būsimų verslo projektų, pažįstamiems – dėl žmogiškųjų santykių ir pan.

Pažymėtina, kad teismo procesas dažniausiai nutraukia tiesioginį ryšį tarp ginčo šalių – vienos šalies advokatai bendrauja tik su kitos šalies advokatais. Nors teismai reikalingi ir daugeliu atvejų yra nepakeičiami, vis dėlto būtų geriausia, jei ginčo šalys pačios imtųsi iniciatyvos ir stengtųsi bręstantį konfliktą sureguliuoti savarankiškai arba taikytų alternatyvias ginčų sprendimo formas. Stipri ir nepriklausoma teisminė valdžia, gerai organizuota ir efektyviai veikianti teismų sistema – teisinės valstybės požymiai³³, tačiau alternaty-

³² Lietuvoje šis principas yra įtvirtintas Lietuvos Respublikos Konstitucijos 109 straipsnio 1 dalyje (žr. Lietuvos Respublikos Konstitucija. *Valstybės žinios*. 1992, Nr. 33-1014).

³³ Kūris, P. Teismų reformos eiga Lietuvoje. Teisminės valdžios problemos Lietuvoje: konferencija, skirta teismų reformos Lietuvoje įgyvendinimo analizei, 1996 m. rugsėjo 19 d. Vilnius. Lietuvos žmogaus teisių centras. 1997, p. 8–9.

vus ginčų sprendimas, pasižymintis konkretumu, paprastumu, greitumu, efektyvumu ir ekonomiškumu, yra puikus būdas išspręsti konfliktus tose srityse, kuriose vadovaujamosi dispozityvumo principu ir leidžiama pasirinkti savo elgesio modelį. Viena iš tokių sričių, kur galimas alternatyvus ginčų sprendimas, yra vartotojų teisių apsauga.

Suprantama, alternatyvaus ginčų sprendimo formos ir procedūros neturi ir negali pakeisti teismų darbo – abu mechanizmai turėtų veikti ne lygiagrečiai, bet nenutrūkstamai sąveikaudami ir vienas kitą papildydami.

Teisinėje terminologijoje ginčų sprendimo srityje dažnai susiduriama su skirtingu sąvokų ir terminų vartojimu, todėl autorius sieks apibrėžti disertacijoje vartojamus alternatyvaus ginčų sprendimo terminus. Pirmiausia apibrėžkime ginčo ir konflikto sąvokas.

1.1. Ginčo sąvoka

Visuomenėje, kur žmonės vadovaujami tarpusavio buvimo ir elgesio taisyklėmis, susiklosčius atitinkamoms visuomenės gyvenimo aplinkybėms, visuomet esama ir ginčo užuomazgų, galinčių peraugti į konfliktą. Ginčas – tai priešingų pozicijų, nuomonių, vertybių ir idėjų susidūrimas, kurį žmonės stengiasi išspręsti, pasitelkdami intelektualius gebėjimus, arba elgiasi valdomi emocijų. Kitaip tariant, kiekvieno ginčo pagrindas yra susikaupusios objektyvios arba subjektyvios, realios arba iliuzinės priešingybės, todėl kartais ginčą gali sukelti net mažiausia problema. Potencialūs nesutarimų šaltiniai visada glūdi asmenų, socialinės grupės, organizacijos ar kito socialinio junginio veikloje.

Siekiant visapusiškai atskleisti ginčų sampratą problematiką, būtina atkreipti dėmesį į tai, kad dažnai nesutarimų ir nesusiipratimų kyla dėl teisės doktrinoje skiriamų ginčo ir konflikto terminų vartojimo. Darytina išvada, kad neaiškumus lemia tų pačių sąvokų vartojimas atliekant skirtingus mokslo šakų tyrimus, todėl labai svarbu apibrėžti šių kategorijų turinį.

Pirmiausia bus remiamasi dabartinės lietuvių kalbos žodynu. Jame sąvoka „ginčas“ apibūdinama keliomis reikšmėmis:

- 1) savo nuomonės ir reikalo gynimas žodžiu, disputas;
- 2) tarpusavio pretenzijos ką nors valdyti, sprendžiamos teisme;
- 3) sporto srityje – kamuolio ir panašių žaidimų varžovų dvikova, teisėjui metant kamuolį (ritulį);
- 4) šnekamojoje kalboje – priešgyna³⁴.

„Konfliktas“ minėtame žodyne apibūdinamas kaip:

- 1) priešingų interesų ar jų reiškių susidūrimas, susikirtimas, sankirtis;
- 2) literatūrinėje kalboje – veiksmažodį plėtojanti priešingybių kova³⁵.

Akivaizdu, kad lingvistiniu požiūriu nėra didelių skirtumų tarp šių dviejų terminų.

S. I. Ožegovo žodyne terminas „ginčas“ aiškinamas kaip „susidūrimas“, „nesutarimai“³⁶.

D. Trubek ginčą suvokia kaip „situaciją, kai viena pusė pateikia pretenzijų (reikalavimų) ar skundų, kuriuos kita pusė kvestionuoja“³⁷. Tačiau A. Szpunar nuomone, ginčas atsiranda

³⁴ Dabartinės lietuvių kalbos žodynas, red. Keinys S. Mokslo ir enciklopedijų leidybos institutas, 2000. p. 175.

³⁵ Dabartinės lietuvių kalbos žodynas, red. Keinys S. Mokslo ir enciklopedijų leidybos institutas, 2000. p. 322.

³⁶ Ожегов, С. И. Словарь русского языка: 70 000 слов/ Под ред. Н. Ю. Шведовой. 23-е изд. исправ. М., 1991. с. 293.

³⁷ Trubek, D. M. Gerichte in ihrem Kontext. Der Konfliktansatz in der zur Ziviljustiz, Alternative in der Ziviljustiz. 1982, p. 335.

anksčiau, t. y. esant situacijai, kurioje išryškėja skirtingas šalių požiūris į jas siejančius juridinius santykius, nors tai nebuvo išreikšta konkrečiais veiksmais teisme ar kitame teisiniame organe³⁸.

Atkreiptinas dėmesys, kad skirtingoms mokslo šakoms būdinga savita terminologija. Sociologijos moksle, apibrėžiant bet kokius visuomenėje kylančius nesutarimus, pagrindinis terminas yra „konfliktas“, o ginčo sąvoka vartojama tik kartais kaip galima konflikto pasireiškimo forma³⁹. Konflikto sąvokos reikšmė yra daug platesnė nei ginčo ir gali būti vartojama pačia bendriausia prasme nesutarimams, kylantiems įvairiose srityse, apibūdinti, ypač analizuojant jų atsiradimo priežastis, prevencijos ir sprendimo būdus iš sociologijos, psichologijos, tarptautinės teisės pozicijų.

Teisės moksle konflikto sąvoka beveik nevartojama, o įvairūs teisės normų reguliuojamuose santykiuose kylantys nesutarimai įvardijami kaip ginčas, pavyzdžiui: civiliniai ginčai, žemės ginčai, administraciniai ginčai, mokestiniai ginčai ir pan. Ginčas šiuo atveju suprantamas kaip viena iš konflikto pasireiškimo formų, kuriai būdingas didesnė ar mažesnė institucionalizacija ir struktūrinis sprendimo mechanizmas, kuriame labai dažnai susiduriama su atitinkamų teisės normų taikymo apraiška.

Lietuvos pozityviojoje teisėje yra nemažai teisės aktų, kuriuose įtvirtinta ginčo kategorija. Tai: Lietuvos Respublikos darbo kodeksas⁴⁰, Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodeksas⁴¹, Lietuvos Respublikos mokesčių administravimo įstatymas⁴², Lietuvos Respublikos komercinio arbitražo įstatymas⁴³, Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymas⁴⁴, Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymas⁴⁵, Lietuvos Respublikos vartojimo kredito įstatymas⁴⁶ ir kt.

Ginčo ir konflikto sąvokų skirtumus nustato ir konfliktologija – mokslas apie konfliktų atsiradimo, vystymosi ir pasibaigimo dėsningumus, jų konstruktyvaus reguliavimo principus, būdus ir priemones⁴⁷. Kaip savarankiškas mokslas konfliktologija susiformavo Jungtinėse Amerikos Valstijose (toliau – JAV) XX a. 8-ojo dešimtmečio viduryje. Jo teorinį pagrindą sudaro bendroji sociologinė konfliktų teorija, kurią XX a. sukūrė ir išplėtojo G. Spenseris, R. Darendorfis, G. Zimmelis ir L. Kozeras⁴⁸.

Terminas „konfliktas“ kilęs iš lotynų kalbos žodžio *conflictus*⁴⁹, reiškiančio „susidūrimas“, tačiau dabartiniu metu ši sąvoka įvairiai interpretuojama. Neretai nurodoma, kad konfliktas – tai situacija, kai vienos grupės elgsena, orientuota tam tikram tikslui siekti, trukdo kitai grupei siekti savo tikslų. Konfliktas gali būti suprantamas kaip nesutarimas dėl ribotų išteklių paskirstymo, tikslų, vertybių ir pan.⁵⁰ Konfliktas – interesų išsiskyrimas

³⁸ Szpunar, A. System prawa civilnego. Grzybowski S. (red.), III t, II d.1989, p. 1072.

³⁹ Киселев, И. Я. Зарубежное трудовое право. Издательское группа НОРМА-ИНФРА, 1999. с. 328.

⁴⁰ Lietuvos Respublikos darbo kodeksas. *Valstybės žinios*, 2002, Nr. 64-2569.

⁴¹ Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodeksas. *Valstybės žinios*, 2002, Nr. 36-1340.

⁴² Lietuvos Respublikos mokesčių administravimo įstatymas. *Valstybės žinios*, 2004, Nr. 63-2243.

⁴³ Lietuvos Respublikos komercinio arbitražo įstatymas. *Valstybės žinios*, 1996, Nr. 36-961.

⁴⁴ Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymas. *Valstybės žinios*, 1999, Nr. 13-308.

⁴⁵ Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymas. *Valstybės žinios*, 2003, Nr. 61-2753.

⁴⁶ Lietuvos Respublikos vartojimo kredito įstatymas. *Valstybės žinios*, 2011, Nr. 1-1.

⁴⁷ Дедов, Н. П.; Сусллова Т. Ф.; Сорокина Е. Г. Социальная конфликтология. Академия, 2002 г., с. 336.

⁴⁸ Ten pat.

⁴⁹ Tarptautinių žodžių žodynas. Vyriausioji enciklopedijų redakcija. 1985, p. 259.

⁵⁰ Ten pat.

ir šalių įsitikinimas, kad tuo metu egzistuojantys jų siekiai negali būti įgyvendinti⁵¹. Kai viena šalis mano, kad jos ir kitos šalies interesai yra nesuderinami, atsiranda nesutarimų, o šalių elgesį lemia jų požiūris į situaciją. Kaip socialinis konfliktas taip pat gali būti įvardijamas žmonių, jų grupių ir socialinių institutų tarpusavio prieštaravimų subrendimo, įgyvendinimo ir įveikimo procesas⁵².

Pažymėtina, kad ginčo ir konflikto sąvokų vartojimas yra labiausiai paplitęs Rusijos teisinėje sistemoje. Rusijos teisininkų taikomą sąvokų „ginčas“ ir „konfliktas“ sąsajos istorinį įvertinimą galima atlikti pagal norminių teisės aktų, skirtų darbo ginčams ir konfliktams reguliuoti, tekstus.

Ne kiekvienas ginčas yra konfliktas. Jei prieštaravimai ignoruojami, tai ir ginčo nėra. Jis atsiranda tik tada, kai priešprieša sukuria tokį santykių neapibrėžtumą arba kliūtis teisės realizacijai, kurių abi šalys savo valia savarankiškai negali išspręsti. Siekiant pašalinti šias kliūtis reikia, kad abi šalys veiktų geranoriškai arba pasitelktų trečiąją šalį. Tokiu būdu ginčas tampa atitinkama konflikto raidos stadija.

Kaip ginčo užbaigimo būdas gali būti pripažįstamas tik jo sprendimas. Ginčo sprendimas – tai ginčo subjektų ar trečiosios šalies teigiami veiksmai (sprendimas), nutraukiantys šalių rungimąsi taikiomis priemonėmis, arba besiginčijančioms šalims suderinus interesus, arba atitinkamo subjekto imperatyviu nurodymu.

Manytina, kad net ir vykstant šalių savarankiškomis deryboms (nesvarbu, dalyvaujant ar nedalyvaujant tretiesiems asmenims), šalys ginčo nereguliuoja – jos jį sprendžia reguliuodamos (arba derindamos) tarpusavio nesutarimus ir tokiu būdu – visą konfliktą⁵³. Taigi, šalių konfliktai gali būti reguliuojami, o tarp šalių kilę ginčai sprendžiami alternatyvaus ginčų sprendimo procedūromis. Tai yra svarbus „ginčo“ ir „konflikto“ kategorijų skirtumas.

Neretai nurodoma, kad ginčo struktūra turi keturis būtinus elementus:

- 1) ginčo subjektai – visi teisės subjektai, sudarantys tiesioginę priešpriešą;
- 2) ginčo objektas – teisės reguliuojami visuomeniniai santykiai (bendrasis objektas) ir materialiniai ar nematerialiniai santykiai, dvasinės vertybės, deficitiniai ištekliai, tam tikri veiksmai (neveikimas), veiksmy (neveikimo) pasekmės (tiesioginis objektas), dėl kurių tarp teisės subjektų atsiranda tiesioginė priešprieša;
- 3) ginčo subjektyvioji pusė – šalių prieštaringų motyvų formavimasis, aktualių poreikių, interesų ir tikslų nustatymas;
- 4) ginčo objektyvioji pusė – priešpriešiniai, darantys žalą teisės subjektų (ginčo šalių) puolimo ir gynybos veiksmai⁵⁴.

Atliekant ginčo teisinę kvalifikacijos analizę, būtina išanalizuoti visus ginčo struktūros elementus ir nustatyti priežastinį ryšį tarp veiksmy (neveikimo) ir atsiradusios žalos (padarytų nuostolių). Tokio pobūdžio teisinę ginčo analizę leistų pačioms šalims arba trečiajam asmeniui, tiriančiam ginčo priežastis, teisingai parinkti ginčo sprendimo metodiką ir šitaip tinkamai išspręsti ginčą.

Taigi, ginčas yra betarpiškai susijęs su šalių teisiniais santykiais. Tai teisės subjektų, turinčių priešingus teisinius interesus, priešprieša, atsirandanti dėl tam tikrų teisių sukū-

⁵¹ Ten pat.

⁵² Ten pat.

⁵³ Kaminskienė, N. Alternatyvus civilinių ginčų sprendimas. Registrų centras, 2011, p. 29–30.

⁵⁴ Kauno technologijos universitetas. Bendravimo psichologija. Technologija, 2005, p. 161–162.

rimo, realizavimo, taikymo, pakeitimo, pažeidimo ar aiškinimo. Ginčas visada išreiškia teisinį prieštaravimą, tačiau pastarasis tampa teisiniu konfliktu tik esant tam tikroms sąlygoms, kurioms susiklosčius pastebima jo subjektų pagrįsto ar nepagrįsto elgesio tarpusavio sąveika, pasireiškianti kraštutine santykių paaštrėjimo forma: atsiradus akivaizdžiai šalių priešpriešai, abi ginčo šalys atlieka atitinkamus veiksmus, nukreiptus prieš kitą šalį. Dvišalius veiksmus reikėtų atskirti nuo vienašališkų veiksmų, kurie, nors ir gali turėti prievartinę arba kitokią kitai šaliai nepriimtą pobūdį, ne visada perauga į rimtą priešpriešą, t. y. ginčą. Tokiu atveju, jei kita šalis šiuos veiksmus laiko teisingais arba tiesiog jiems neprieštarauja ir priima, ginčo nėra. Pažymėtina, kad neatsižvelgus į šį aspektą būtų nepagrįstai išplėsta ginčo sąvoka ir į ją įtraukiami procesai, tik panašūs į rimtą priešpriešą.

Kaip „ginčo“ sąvoka suvokiama tarptautinėje teisėje kaip savarankiškoje ir skirtingoje teisės sistemoje? Dauguma tarptautinės teisės specialistų pritaria Nuolatinio Teisingumo Teismo pateiktai ginčo sąvokai 1924 m. byloje *Graikija prieš Didžiąją Britaniją dėl Palestinos Mavromatis koncesijos*⁵⁵. Teismas aiškiai nurodė, kad „ginčas – tai nesutarimas dėl teisės ar fakto klausimo, dviejų asmenų teisinių pažiūrų ar interesų priešprieša“.

Reikėtų pritarti tarptautinės teisės specialistų nuomonei, kad ginčą konstatuoti galima tik tuomet, kai suformuluotas ginčo dalykas, išnagrinėti faktai ir pateiktas jų teisinis pagrindimas⁵⁶. Kalbant apie ginčo kaip nesutarimo genezę – nesutarimas turi peraugti į teisinį ginčą. O tai reiškia, kad nesutarimas visų pirma turi būti grindžiamas teisės normomis. Antra, ginčą reguliuojančios institucijos gali pritaikyti šias teisės normas ir tuo pagrindu išspręsti ginčą⁵⁷.

Apibendrinus skirtingus konflikto ir ginčo apibrėžimus darytina išvada, kad ginčas nėra konflikto sinonimas. Konfliktą galima apibūdinti kaip objektyvių ar subjektyvių nesutarimų išraišką, pasireiškiančią tokių nesutarimų šalių tarpusavio priešprieša. Tačiau ginčas teisine prasme paprastai apibrėžiamas kaip konkretus nesutarimas, kai vienos iš šalių pretenzija (reikalavimas) dėl teisės ar fakto yra kitos šalies atmetama (nepatenkinama)⁵⁸.

Konfliktas apibrėžiamas kaip šalių su prieštarais interesais (nesutarimais) priešprieša, o ginčas – nesureguliuotų nesutarimų visuma. Turinio prasme ginčas iš esmės yra leidžiamas, pagrįstas ir todėl konstruktyvaus elgesio forma, ginant teisinius interesus⁵⁹. Ginčas ir konfliktas gali būti susiję ir su teisine kolizija, kuri gali tapti ginčo atsiradimo tarp asmenų pagrindu. Tačiau, kaip teisingai pažymi profesorius V. N. Kudriavcevas, ginčas ir konfliktas – tai „visada prieštaravimas tarp asmenų, o ne tarp norminių teisės aktų, pastarieji gali būti tik ginčo tarp asmenų priežastis“⁶⁰.

⁵⁵ Teismo analizė Mavrommatis Palestinos koncesijų byloje (Graikija prieš Jungtinę Karalystę), 1924 m. rugpjūčio 30 d. sprendimas dėl jurisdikcijos, PCIJ, Series A, No. 2, 1924, p. 11. Prieiga internete http://www.worldcourts.com/pcij/eng/decisions/1924.08.30_mavrommatis.html/ [žiūrėta 2012 05 12].

⁵⁶ Курс международного права. Том 2. Основные принципы международного права. М. 1989, с. 125.

⁵⁷ Apie ginčo teisingumą plačiau žr. Collier, J.; Lowe, V. Ginčų sprendimas tarptautinėje teisėje, 2002, Eugrimas, p. 40–48.

⁵⁸ Dictionary of Conflict Resolution, Douglas H. Yarn, William & Flora Hewlett Foundation, Society of Professionals in Dispute Resolution (U.S.) Jossey-Bass. 1999, p.152.

⁵⁹ Дмитриев, А. В. Конфликтология: Учебн. пособие для вузов. 2000. с. 58.

⁶⁰ Кудрявцев, В. Н. Юридический конфликт. Государство и право. 1995. №9. с. 10; Коврига З.Ф., Панько К. К. Политические и правовые коллизии, конфликты, фикции. Право и политика: современные проблемы соотношения и развития. 1996. с. 49.

Nors ginčai, o vėliau iš jų išaugantys konfliktai iš esmės vertinami kaip neigiamas reiškinys, galime kalbėti ne tik apie jų neišvengiamumą, bet ir apie tam tikrą funkcinių naudingumą gamybinės ar verslo visuomenės santykiuose su vartotoju. Tai išvelgia daugelis įvairių mokslo sričių tyrinėtojų: organizavimo ir valdymo teoretikai, psichologai, sociologai, taikos tyrimų specialistai⁶¹. Ilgai vyravo tradicinis požiūris į ginčą kaip į nereikalingą ir žalingą situaciją, bet dabartinė teisė, pažymėdama disfunkcinę didžiosios ginčų dalies pobūdį, pripažįsta, kad sumanus ir savalaikis ginčų valdymas gali pakeisti susiklosčiusią padėtį ir sumažinti išlaidas, skiriamas ginčams spręsti⁶².

Išsamiai išanalizavus „ginčo“ ir „konflikto“ sampratų skirtumus, akivaizdu, kad kalbant apie verslo ir vartotojų santykį bei alternatyvaus ginčo sprendimo įtaką vartotojų teisių apsaugai, tikslesnė sąvoka yra „ginčas“. Būtent toks terminas ir bus naudojamas šiame darbe.

1.2. Alternatyvaus ginčų sprendimo sąvoka

Sąvoką „alternatyvus ginčų sprendimas“ (angl. *Alternative Dispute Resolution, ADR*⁶³) pirmieji pradėjo naudoti amerikiečiai. Šiuo terminu JAV buvo apibūdinamos lanksčios ir neformalios ginčų reguliavimo formos, kurios atsirado kaip priešingybė sudėtingam oficialiam teisingumui ir tapo alternatyva, šiandien oficialiai ir plačiai naudojama ne tik teisės doktrinoje, bet ir daugelio valstybių įstatymuose⁶⁴.

Terminas „alternatyvus ginčų sprendimas“ yra išverstas iš anglų kalbos, todėl viena iš pagrindinių su šia sąvoka susijusių problemų – jo apibrėžimas lietuvių kalba. Kai kurie autoriai, pvz.: A. Driukas ir V. Valančius⁶⁵, E. Laužikas, V. Mikelėnas ir V. Nekrošius⁶⁶, T. Milašius⁶⁷, vartoja „alternatyvių ginčų sprendimo“ terminą, bet darbo autoriui priimtinesnė ir tikslesnė „alternatyvaus ginčų sprendimo“ sąvoka. Terminas apibrėžia AGS koncepcijos sampratą skirtumas: „alternatyvaus ginčų sprendimo“ sąvoka apima AGS formų ir jų procedūrų visumą, kuri laikoma alternatyva teismo procesui (šiuo atveju alternatyva suprantama kaip galimybė pasirinkti neteisminę procedūrą). Tačiau terminas „alternatyvūs ginčų sprendimai“ gali būti traktuojamas dvejopai: iš vienos pusės – taip pat kaip ir „alternatyvaus ginčų sprendimo“ sąvoka, t. y. teismo procesą priešpastatant AGS, kitu atveju – sugretinant AGS ir teismo procedūras kaip lygiaverčius reiškinius ir ginčo subjektams suteikiant galimybę rinktis vieną iš ginčų sprendimo formų (iš jų ir teismą).

Neretai kyla klausimas, ar „ginčų sprendimas ne teisme“ ir „alternatyvus ginčų sprendimas“ yra tapačios sąvokos. Iš vienos pusės, sąvoka „ginčų sprendimas ne teisme“ yra paprastesnė ir labiau priimtina kasdieniam vartojimui, tačiau jos tapatinti su AGS (neskaitant kelių

⁶¹ Dahrendorf, R. Teoria konfliktu w społeczeństwie przemysłowym. Derczyński, W. 1975, p. 430; Chelpa, S.; Witkowski, T. Psychologia konfliktu. 1999, p. 233, Rupesinghe, T. Introduction. Conflict transformation. St Martin's Press, 1995, p. 270.

⁶² Stoner, A. J.; Wankel, Ch. Kierowanie. Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, 1992, p. 335.

⁶³ Arnold, T. Why ADR?/Alternative Dispute Resolution: How to Use it to Your advantage. ALI-ARA course of study, 1996.

⁶⁴ Street, L. The language of AGS – its utility in resolving international commercial disputes – the role of the mediator, in: *Arbitration* 1992 (58/2), p. 17.

⁶⁵ Driukas, A.; Valančius, V. Civilinis procesas: teorija ir praktika. T. 1. Teisinės informacijos centras, 2005. p. 23, 26.

⁶⁶ Laužikas, E.; Mikelėnas, V.; Nekrošius, V. Civilinio proceso teisė. T. 1. Justitia, 2003. p. 57.

⁶⁷ Milašius, T. Mediacija kaip alternatyvus ginčų sprendimo būdas. Teisė: Vilniaus universitetas. Mokslo darbai, 2007, Nr. 63. p. 43–58.

išimčių, pavyzdžiui, genezės, kylančios iš vartojimo santykių) nederėtų, nes AGS yra platesnė sąvoka, šios procedūros naudojamos ne tik neteisminiame, bet ir teisminiame procese.

Atsižvelgiant į tai, kad nagrinėjama sąvoka „alternatyvus ginčų sprendimas“ sudaro trys žodžiai, tikslinga būtų atskleisti įvairių autorių nuomones apie sudedamųjų žodžių naudojimą.

Dėl žodžio „alternatyvus“ reikalingumo nėra bendros nuomonės. Kai kurie autoriai siūlo sąvoką „alternatyvūs“ keisti žodžiu „(ati)tinkami“ (angliškai – *appropriate*)⁶⁸, pabrėžiančiu AGS koreliaciją tarp šalių poreikių ir interesų.

Panašią argumentaciją pateikia ir naujo akronimo EGS/EDR (angliškai – *Effective Dispute Resolutions*)⁶⁹ šalininkai, kurių nuomone, pastarasis geriau atskleidžia analizuojamą reikšmę dėl dviejų pagrindinių priežasčių. Pirma, alternatyvaus ginčų sprendimo formos jau seniai nėra alternatyvios, kadangi jos plačiai naudojamos komercinės veiklos praktikai. Antra, sąvoka „efektyvūs“ geriausiai išreiškia pagrindinę naujo mąstymo apie ginčų sprendimą kryptį, kuri postuluoja optimizacijos metodus ir idėją. Be to, EGS/AGS plačiausiam kontekste gali apimti ir teismines formas (pvz., arbitražą, teisminį procesą).

Kitų autorių, pvz.: L. L. Riskin ir J. E. Westbrook⁷⁰, S. B. Goldberg, F. E. A. Sander ir N. H. Rogers⁷¹ darbuose, skirtuose AGS mechanizmo analizei, žodis „alternatyvus“ nėra vartojamas. Šių autorių nuomone, ginčų sprendimą sudaro tiek teisminės, tiek neteisminės procedūros. Kadangi didžioji dalis teisinių ginčų apskritai nepasiekia teismo, nes yra išsprendžiami iki jo, o kai kurios alternatyvaus ginčų sprendimo formos jau tapo teisminės sistemos dalimi, alternatyvos, pasak minėtų autorių, nėra. Tokiam požiūriui darbo autorius nepritaria ir palaiko N. Kaminskienės daktaro disertacijoje pateiktą poziciją, kad ginčų sprendimo mechanizmų alternatyvumas gali būti eliminuojamas tik tuomet, kai vienintelę galimą procedūrą ar tokių procedūrų eiliškumą nustato įstatymų leidėjas. Jeigu ginčo šalims yra sudaryta reali galimybė rinktis labiausiai jų poreikius atitinkantį ginčo sprendimo mechanizmą, galima teigti, kad šiuos ginčų sprendimo mechanizmus sieja alternatyvus santykis⁷².

Dėl nagrinėjamo termino sudedamojo žodžio „sprendimas“ taip pat yra įvairių nuomonių. M. Rožkova manymu, AGS sąvoka galėtų būti praplėsta ir apimti ne tik sprendimo, bet ir sureguliuavimo terminą⁷³. Tokiai pozicijai nepritaria didžioji dalis mokslo atstovų. Tiek dalyvaujant trečiosioms šalims, tiek joms nedalyvaujant, vyksta ne konfliktas, bet, derinant šalių tarpusavio nesutarimus, sprendžiamas ginčas⁷⁴. Įžvelgta „ginčo sprendimo“, „ginčo svarstymo“ ir „ginčo valdymo“ sąsaja. Pasak F. Felstiner, vietoj „gin-

⁶⁸ U. S. Attorney General J. Reno, Ridgway, D. A. The Role of Judges as Guardians of the AGS Process. Prieiga internete www.iadb.org/mif/eng/conferens/speches/ridgway.htm/ [žiūrėta 2012 05 12].

⁶⁹ Tokia nuomonė išsakyta „Cedr responde to EU Commission Green Paper on Alternative Dispute Resolution“, prieiga internete www.cedr.co.uk [žiūrėta 2012 05 12]. Panašiai M. Tański apeliuoja į akronimą EDM (Effective Dispute Manadment), apibrėžiantį šiuolaikinį požiūrį į konflikto situaciją, apimančią platų įvairių metodų spektrą, Tański, M., „Alternatywne, skuteczne, odpowiednie: krótki przegląd nowoczesnych metod rozwiązywania sporów“ Alternatywne metody rozwiązywania sporów. Przegląd zagadnień, 2003, p. 4.

⁷⁰ Riskin, L. L.; Westbrook, J. E. Dispute Resolution and Lawyers. Minn: West Publishing Co, 1997, p. 759.

⁷¹ Goldberg, S. B.; Sander, F. E. A.; Rogers, N. H. Dispute Resolution: Negotiations, Mediation and Other Processes. Little, Brown and Company, 1992, p. 15.

⁷² Kaminskienė, N. Alternatyvus civilinių ginčų sprendimas. Daktaro disertacijos santrauka. Mykolo Romerio universitetas, 2009. p. 27.

⁷³ Рожкова, М. А. Мировая сделка: использование в коммерческом обороте. Москва, 2005. с. 108.

⁷⁴ Skirtumai tarp terminų „ginčas“ ir „konfliktas“ buvo atskleisti šio darbo 1.1 skyriuje.

čo sprendimo“ turėtų būti vartojama „ginčo svarstymo“ sąvoka⁷⁵, neapimanti galutinio ginčo išsprendimo. Jo nuomone, „ginčo sprendimo“ atveju kalbama apie ginčo pabaigą, o atsakyti į klausimą, ar ginčas buvo baigtas, kartais pernelyg sudėtinga. Nepaisant to, ginčo svarstymo ir valdymo procesai, nesiekiantys išspręsti ginčo, yra beveik niekada. Kadangi terminas „ginčo sprendimas“ reiškia ne tik procesą, bet ir jo rezultatą, jis, darbo autoriaus nuomone, šiuo atveju yra tinkamiausias.

Vartojant sąvoką „alternatyvus“, visada kyla klausimas: alternatyvus kam? Terminas „alternatyvus“ gali būti suprantamas įvairiai: kaip alternatyva teisminėms procedūroms⁷⁶, kaip netradicinės privataus bylinėjimosi ginčų sprendimo procedūros (pvz., reikalavimų dėl nedidelių sumų ar klasės ieškinių fenomenas⁷⁷), kaip ginčo sprendimas, pasiiktas alternatyviu būdu, priešprieša griežtam jurisdikciniam konfliktų nagrinėjimui ar tam tikra tvarka, kurios esmė – ginčų sprendimas už teismo posėdžių salės ribų.

Išanalizavus įvairių autorių nuomones ir teorinę medžiagą darytina išvada, kad sąvoka „alternatyvus ginčų sprendimas“ yra labiausiai paplitusi praktikoje ir geriausiai nusako procedūros esmę, o tarp skirtingų alternatyvaus ginčų sprendimo mechanizmų ir formų egzistuoja alternatyvumo santykis. Atsižvelgiant į tai, šiame darbe, kaip ir nurodyta disertacijos pavadinime, vartojamas terminas „alternatyvus ginčų sprendimas“ (AGS).

AGS ir jo formos gali būti suvokiamos plačiau ir siauriau prasme. Pavyzdžiui, remiantis tradiciniu apibrėžimu, AGS sąvoka apima derybas, derybas talkinant trečiajam asmeniui, arbitražą ir jų variacijas, o AGS formos suprantamos kaip alternatyva bylinėjimuisi teisme. AGS samprata plačiau prasme apima visas ginčų sprendimo alternatyvas, tarp jų – teismo procesą ir teismo inicijuojamas, organizuojamas ir valdomas AGS procedūras. AGS gali būti suprantamas ir kaip atnaujinta civilinio proceso versija, o pats AGS terminas gali būti vartojamas apibrėžti viskam, kas neįeina į klasikinio teismo apibrėžimą. Pavyzdžiui, M. Cappelletti prieš AGS priskiria grupės ieškinių nagrinėjimą teisme⁷⁸, E. Y. Novosireva – supaprastintas formas smulkiems ginčams spręsti⁷⁹. Galiausiai į AGS apibrėžimą pačia siauriausia prasme neįeina nei derybos, nei arbitražas ir apsiribojama vien šalių derybomis, talkinant trečiajam asmeniui⁸⁰. Autoriaus nuomone, tokia alternatyvaus ginčų sprendimo samprata yra pernelyg ribota.

Ar alternatyvus ginčų sprendimas gali būti sutapatintas su „nevalstybiniu ginčų sprendimu“? Darbo autoriaus nuomone, tapatinti šių terminų negalima, nes AGS formas naudoja ir valstybinės, ir nevalstybinės institucijos. AGS nėra alternatyva valstybiniam ginčų sprendimui, tai alternatyva tradicinėms teisminėms procedūroms.

Ar gali alternatyvus ginčų sprendimas būti laikomas teismo procesu ar jo dalimi? Kai kurių valstybių civilinio proceso kodeksai leidžia sutaikiniimą paversti privalomąja proce-

⁷⁵ Felstiner, W. L. F. Influence of Social Organization on Dispute Processing. *Law & Society Review*. Vol. 9, No. 1. Litigation and Dispute Processing: Part One, 1974. p. 63.

⁷⁶ Rule, C. *Online Dispute Resolution for Business: B2B, E-commerce, Consumer, Employment, Insurance and Other Commercial Conflicts*. Jossey Bass, 2002. p. 13.

⁷⁷ Cappelletti, M. Alternative Dispute Resolution Processes within the Framework of the World-Wide Access-to-Justice Movement. *Modern Law Review*. Vol. 56, No. 3. Blackwell Publishers, 1993. p. 282.

⁷⁸ Cappelletti, M. Alternative Dispute Resolution Processes within the Framework of the World-Wide Access-to-Justice Movement. *Modern Law Review*. Vol. 56, No. 3. Blackwell Publishers, 1993. p. 282.

⁷⁹ Новосырева, Е. И. Альтернативное разрешение споров в США. с. 10.

⁸⁰ Hunter, M.; Paulsson, J. *The Freshfields Guide to Arbitration and ADR*. Kluwer Law and Taxation Publishers, 1993. p. 63–64.

so stadija arba paskatinti teisėjus aktyviai dalyvauti byloje, ieškant abiem šalims tinkamo sprendimo⁸¹. Ši specifinė teisėjams patikėta misija paprastai neįeina į įprastines teisėjų funkcijas. Pažymėtina, kad Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekse taip pat numatyta „išankstinė ginčo (bylos) sprendimo ne teisme tvarka“⁸².

Manytina, kad tais atvejais, kai įstatyme yra įtvirtinta nuostata prieš kreipiantis į teismą pasinaudoti alternatyvaus ginčų sprendimo forma, ji gali būti vadinama ir išankstine ginčo sprendimo ne teisme tvarka. Ginčo sprendimo alternatyvą teisme šiuo atveju pasirenka ne pačios ginčo šalys, o įstatymų leidėjas. Tačiau, pažymėtina, kad jei ginčo šalys nėra įpareigotos tarpusavio ginčus spręsti alternatyvaus ginčų sprendimo formomis, jos neturėtų būti vadinamos išankstine ginčo sprendimo ne teisme tvarka. Atsižvelgiant į tai, kad vienas iš disertacijos tikslų yra išanalizuoti alternatyvaus ginčų sprendimo formas, atkreiptinas dėmesys, jog mediacijos procedūra, kurią atlieka teismas (kai teismas įpareigoja teismo ginčo nagrinėjimo metu tretiesiems asmenims padėti šalims rasti sprendimą), skiriasi nuo alternatyvaus ginčų sprendimo, kaip neteismo, alternatyvaus teismo sprendimui, nepriklausomo ir greito ginčo išnagrinėjimo⁸³.

Anot paplitusios nuomonės, AGS sąvoka apima daug įvairių formų, skirtų ginčams spręsti padedant trečiajam asmeniui, kurios yra neutralios, nešališkos ir suteikia alternatyvią galimybę išspręsti ginčą iki teismo. Viena iš „pirminių ir pagrindinių alternatyvių ginčų sprendimo formų“⁸⁴ daugelis amerikiečių autorių laiko arbitražą. Tačiau kiti autoriai linę arbitražą priskirti AGS dėl „genetinės giminystės“, t. y. atsižvelgdami į tai, kad arbitražinių teismų praktika iš esmės turėjo įtakos kuriant alternatyvias formas, o arbitražo procesas atitinka kai kuriuos AGS komponentus⁸⁵.

Kyla klausimas, ar iš AGS srities išbraukti ne tik „klasikinį“ teismo procesą, bet ir arbitražą (ir jam artimus mechanizmus) kaip besiremiančius teismo sprendimo modeliu?⁸⁶ Autoriaus nuomone, AGS kriterijus (*differentia specifica*) galėtų būti suvokiamas taip: toks ginčų sprendimas remiasi visiškai arba didžia dalimi konsiliacijos (taikinimo) elementais. Todėl nėra svarbu kas, kur ir kokiomis sąlygomis organizuoja arba vykdo teisminį procesą, kurio tikslas yra užbaigti, o ne išspręsti ginčą⁸⁷.

⁸¹ Tai aptaria Турышева, Н. В. Примирительные процедуры и мировое соглашение в гражданском процессе зарубежных стран. Вестник Моск. ун-та. Серия II, Право, 1996. №3. С. 74–84; Носырева, Е. И. Посредничество и урегулирование коммерческих споров: опыт США. Государство и право. 1997. №5 с. 109–114; Ясеновец, И. А. Средства досудебного разрешения гражданских споров: опыт США. Государство и право. 1998. №6. с. 72–77.

⁸² Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodeksas, straipsniai 87, 137, 293, 296. Prieiga internete http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=284330&p_query=&p_tr2=/ [žiūrėta 2012 04 08].

⁸³ Green paper on alternative dispute resolution in civil and commercial law, COM (2002), prieiga per internetą <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2002:0196:FIN:EN:PDF/> [žiūrėta 2010-09-27].

⁸⁴ Lookofsky, J. M. Transnational Litigation and Commercial Arbitration, A Comparative Analysis of American, European and International Law, Kopenhaga 1992, p. 559. Arbitražas yra laikomas vienu iš AGS, taip pat ir *American Arbitration Association* (AAA). Lenkų veikaluose, taip pat ir K. Piasecki, arbitražinis teismas vadinamas „alternatyva valstybiniam teisingumui“. Pasecki, K. Organizacja wymiaru sprawiedliwosci, Varšuva 1995, p. 258.

⁸⁵ Tai susiję tik su hibridiniais (sudėtiniais) AGS, pvz., med-arb. H. Brown, Amariott, AGS Principles and Practice, Londonas, 1999, p. 12.

⁸⁶ Taip pat: Rajscki, J. Regulamin AGS Międzynarodowej Izby Handlowej z 2001 m., PPII 2001, Nr. 11, p. 28 ; The Language of AGS (1992) [cit.] H. Brown, Amariott, AGS, op. cit, p. 12, ir AGS apibrėžimas Green Paper on alternative dispute resolution in civil and commercial law.

⁸⁷ Morawski, L. Proces sądowy a instytucje alternatywne (Na przykładzie spórów cywilnych). PiP 1993. Nr. 1, p. 21.

Alternatyvus ginčų sprendimas gali būti suvokiamas kaip privačių šalių susitarimo pagrindu ir visiškai nepriklausomai nuo teismo veikiančių procedūrų visuma. Ši tradicinė samprata apima procedūras, kuriomis visuomenė, nesinaudodama formaliu valstybės finansuojamu teisiniu procesu, siekia išspręsti iškilusius ginčus⁸⁸. Toks tradicinis alternatyvaus ginčų sprendimo apibrėžimas paprastai apima derybas, arbitražą, derybas padedant trečiajam asmeniui ir pan.

Darbo autoriaus nuomone, alternatyvus ginčų sprendimas yra pagalbinė priemonė, kuri nepakeičia ir negali pakeisti teismo sprendimo, neužkerta ir negali užkirsti galimybės juo pasinaudoti, nekonkuruoja su juo, o atvirkščiai – bendradarbiauja, padėdama išspręsti didelį skaičių ginčų. Būtent toks supratimas suteikia plačias galimybes paskleisti įvairias alternatyvaus ginčų sprendimo formas, vadovaujantis atitinkama teisės demokratijos formule, kai „leidžiama viskas, kas neuždrausta“. Alternatyvus ginčų sprendimas – tai nesutarimų ir priešpriešos sprendimas alternatyviomis (nevalstybinėmis) formomis. Alternatyvios ginčų sprendimo formos (būdai, procedūros) privalo užtikrinti suinteresuotiems asmenims greitą ir efektyvų ginčų sureguliovimą, esant minimalioms jėgų, laiko ir piniginių lėšų sąnaudoms. AGS įvairovė ir lankstumas sudaro tam tikrų teorinių problemų (pirmiausia formuojant apibrėžimą), tačiau turi esminę praktinę vertę – atveriamos plačios galimybės ginčų sprendimo formas taikyti įvairioms aplinkybėms, kiekvienam kylančiam ginčui.

Ilgametė patirtis ir praktika vartotojų teisių apsaugos srityje autoriui leidžia teigti, kad AGS gali būti taikomas dviem būdais:

- ✓ ginčas sprendžiamas savo jėgomis;
- ✓ ginčas sprendžiamas įsikišus trečiajai šaliai.

Pirmuoju atveju vyksta tiesioginis alternatyvaus ginčų sprendimo šalių bendravimas (jų atstovų, turinčių atitinkamus įgaliojimus). Jeigu visus nurodytuosius veiksmus atliks patys ginčo dalyviai, tai bus daugiau galimybių ji efektyviai išspręsti. Objektivus nesutarimų įsisąmoninimas gali leisti subjektams pasiekti kompromisą arba nustatyti vadinamąją *melagingą ginčą* (kai viena ginčo šalis iškreiptai suvokia kitos tikslus ir požiūrį). Visgi praktikoje dėl sprendžiamo sudėtingo ginčo specifinių bruožų dažniausiai būtina kreiptis į trečiąją šalį, kuri ir privalo atlikti visus ankščiau nurodytus veiksmus.

1.3. Alternatyvaus ginčų sprendimo instituto raida: užsienio valstybių patirtis

Alternatyvaus ginčų sprendimo idėja nėra nauja. Ginčų sprendimas alternatyviomis formomis ir būdais įvairiose civilizacijose nuo pat seniausių laikų buvo pirminis, natūralus ir pats priimtinausias ginčų sureguliojimo būdas⁸⁹. Senovėje sutaikinimo ar taikos atkūrimo procedūras tradiciškai atlikdavo vyriausieji ir autoritetingiausi asmenys arba tokių asmenų šeimos, genčių, miestų ar kitų nedidelių bendruomenių tarybos. Taigi, alternatyvios ginčų sprendimo formos atsirado ir buvo sėkmingai taikomos dar tais laikais, kai rašytinių dokumentų nebuvo, todėl rašytiniai istorijos šaltiniai jų ir neužfiksavo, o tarpininkai, taikintojai ir arbitrai egzistavo net ir tada, kai jie taip dar nebuvo vadinami⁹⁰.

⁸⁸ Dictionary of Conflict Resolution, Douglas H. Yarn, William & Flora Hewlett Foundation, Society of Professionals in Dispute Resolution (U.S.) Jossey-Bass, 1999, p.17.

⁸⁹ Kaminskienė, N. Alternatyvus civilinių ginčų sprendimas. Daktaro disertacija, Socialiniai mokslai: teisė (01 S). Vilnius, 2009, p. 6.

⁹⁰ Ten pat, p. 39.

Vientisą ir vienareikšmę „alternatyvaus ginčų sprendimo“ sampratą nėra taip paprasta suformuluoti. Šios sąvokos išaiškinimas yra laikomas *science per se*⁹¹ (mokslas pats savaime).

Manoma, kad alternatyvaus ginčų sprendimo pirmtakė yra *Lex Mercatoria*⁹² – prekybos teisė, susiformavusi maždaug XI amžiuje, prasidėjus intensyvesniems tarptautiniams ryšiams tarp Vakarų Europos pirklių, sukurta pačių prekybininkų ir turėjusi reglamentuoti jų pačių veiklą. Šią teisės normų, principų ir papročių visumą taikė specialūs tribunolai, spręsdami tarptautinius ginčus įvairiuose Europos prekybos centruose. Miestuose, svarbiausiose prekybos vietose, amatininkų gildijose prekybininkai įkūrė savas neformalias institucijas, kurios sprendė kilusius ginčus, remdamosi teisės normomis ir ilgametės praktikos suformuotomis taisyklėmis.

Taigi, galima teigti, kad alternatyvaus ginčų sprendimo užuomazgos siekia seniausius laikus, o skirtingos alternatyvaus ginčų sprendimo formos ir būdai susiformavo gerokai anksčiau už valstybės prievarta grindžiamą teismo procesą. Tačiau šiuolaikinė alternatyvaus ginčų sprendimo samprata susiformavo būtent tuomet, kai alternatyvus ginčų sprendimas iš socialinės, moralinės ir religinės sferos buvo perkeltas į teisės sistemą. Tai įvyko XX a. antroje pusėje. Būtent tuomet ir prasidėjo tikroji šiuolaikinio alternatyvaus ginčų sprendimo istorija. XIX ir XX a. Vakarų civilizacijų valstybės garbino ir idealizavo kovą už asmens teises, todėl kiekvienu galimai pažeistų teisių ir interesų atveju kreipdavosi į teismą. Tačiau „bylinėjimosi kultūra“ tokių valstybių teisminei sistemai turėjo griaujamąjį poveikį – teismai buvo perkrauti ieškiniais, negalėjo įveikti padidėjusio darbo krūvio, todėl tapo neefektyvūs ir prarado patrauklumą visuomenės akyse.

Valstybiniai teismai niekada neturėjo realaus monopolio sprendžiant civilinius ginčus. Tendencija ginčus spręsti susitariant tarpusavyje ir vengti teismo yra dažnai akceptuojama kaip teisinės kultūros sudedamoji dalis⁹³, tai būdinga net bendrosios teisės (angliškai – *common-law*) ir įstatymų galią turinčioms teisėms (*romėnų ir germanų* tradicijos teisė) sistemoms, kurios tradiciškai buvo orientuotos į teisminę justiciją. Tačiau naujas reiškinys alternatyvių ginčų sprendimo formų evoliucijoje pirmiausia siejamas su tendencija apibrėžti institucijas, jų formas ir veiklos ribas⁹⁴.

Ginčų, sprendžiamų alternatyviomis formomis, skaičius vis dar neprilygsta teisme nagrinėjamų bylų skaičiui. Tačiau pastaraisiais metais alternatyvių ginčų sprendimo masas tapo toks ženklus, kad kalbama apie vadinamąją *advice industry* (patariamąją pramonę), apimančią įvairias konsultavimo, profilaktikos ir tarpininkavimo formas sprendžiant ginčus⁹⁵. Populiariausia alternatyvaus ginčų sprendimo forma – mediacija (taikinamasis tarpininkavimas) Jungtinėse Amerikos Valstijose tapo nauja profesija, o AGS formos – ne tik atskira praktinė disciplina, bet ir akademinis paskaitų objektas. Priežastys, kurios paskatino taikinamųjų būdų instiutalizaciją ir alternatyvaus ginčų sprendimo raidą, be abejonės, yra įvairaus pobūdžio.

⁹¹ Warbeck, J. Arbitration and Dispute Resolution Law Journal 1998, p. 104; Tarptautinių žodžių žodynas. Vyriausioji enciklopedijų redakcija, 1985.

⁹² Piergiovanni, V. From lex mercatoria to commercial law. Duncker & Humblot, 2005, 5 p.

⁹³ Taikinimo metodai nuo seno turi pamatines pozicijas Tolimųjų Rytų teisinėse kultūrose. 1998 m. Japonijoje atlikta apie 3000 000 mediacijų, iš kurių 48 proc. baigėsi sutarties sudarymu. Nishikawa, R. Judges and ADR in Japan. Prieiga internete www.aadb.org/mif/eng/conferences/speeches/nishikawa.htm/ [žiūrėta 2012 07 10].

⁹⁴ Morawski, L. Process. Wydawnictwo Prawnicze, 2003, p 21.

⁹⁵ Harwell-Bond, B. Smith, A. Disputes Treatment in English Town. Disputes and The Law, 1983, p. 59.

Toliau šiame skyriuje aptariama alternatyvaus ginčų sprendimo instituto raida užsienio šalyse ir nagrinėjamos jose taikomos AGS rūšys. Šio skyriaus tikslas – apžvelgti gerosios patirties pavyzdžius ir įvertinti ilgametės praktikos atskleistus AGS privalumus ir trūkumus, ypač sprendžiant vartotojų teisių apsaugos ginčus, todėl darbo autorius atrinko tas užsienio šalis, kuriose jau yra susiformavusios AGS tradicijos ir taikymo sritys.

Jungtinės Amerikos Valstijos. Šiuolaikinės ginčo šalių sutaikymo formos, vėliau pavadintos alternatyviais ginčų sprendimais, atsirado aštuntajame dešimtmetyje JAV kaip platesnio „taikaus ginčų sprendimo“ (angliškai – *peaceful conflict resolution*) judėjimo dalis. Iš pradžių AGS pasireiškė kaip visuomeninė entuziastų grupės veikla, o pagrindinė tokių sprendimų taikymo sritis buvo kaimynų, vietiniai ir šeimyniniai ginčai⁹⁶. Be abejo, taikinamųjų formų raidą lėmė ideologiniai argumentai. Siekiai skleisti iš prigimties neantagonistines ir konstruktyvias taikinamas formas ir taip transformuoti žmonių ginčų sprendimų kultūrą, rėmėsi idealistiniu teiginiu, kad taikinamasis ginčų sprendimas sukurs geresnę pasaulį išgyvenančioms krizė šeimoms, verslininkams, vartotojams, nusikaltimo aukoms ar piliečiams, kovojantiems su administraciniais organais⁹⁷. Alternatyvaus ginčų sprendimo institucijoms kurti turėjo įtakos didėjanti individų ir organizacijų, nenorinčių pasiduoti valstybinės ginčų sprendimo sistemos monopoliui ir siekiančių savarankiškai spręsti problemas, autonomija. Alternatyvaus ginčų sprendimo institucijų kūrimasis buvo traktuojamas kaip įvairių visuomeninių grupių siekis realizuoti savarankiškai organizuojančios ir save reguliuojančios visuomenės postulatus, taip pat teisės ir teisingumo demokratiją⁹⁸. Alternatyvių teisėsaugos formų pripažinimas reiškė pritarimą idėjoms, kad pliuralistinėje visuomenėje turi egzistuoti ir teisėsaugos formų pliuralizmas, o asmenys ir organizacijos privalo turėti formalią ir faktinę galimybę įvairiais būdais spręsti savo ginčus ir konfliktus⁹⁹.

Pagrindiniu AGS formavimosi veiksmu JAV 8-ajame dešimtmetyje tapo tuometinės teismų sistemos neefektyvumo problema, atsiradusi dėl staiga padidėjusio ieškinių (angliškai – *litigation explosion*) skaičiaus. E. Gmurzyckos nuomone, AGS koncepcija tokiomis aplinkybėmis tapo „atsakymu į didelius bendrosios jurisdikcijos teismų trūkumus“ ir tuo metu buvo vienintelis *de facto* prieinamas būdas spręsti ginčus¹⁰⁰.

Per keletą sėkmingo taikymo dešimtmečių AGS sugebėjo įsitvirtinti Jungtinių Amerikos Valstijų teisinėje sistemoje ir dabartiniu metu ten jau naudojamos įvairiausios alternatyvaus ginčų sprendimo formos. Negana to, šioje valstybėje buvo sukurta įvairiausių alternatyvaus ginčų sprendimo būdų, kurie tapo žinomi ir populiarūs. Tradicinis teisminis

⁹⁶ Świeżak, R. Tański, M. Alternatywne metody rozwiązywania sporów. Przegląd zagadnień. Fundacja „Partners”, 2003, c. 4. AGS atsiradimui įtakos turėjo ir 7-ojo dešimtmečio judėjimai, pvz., 1968 m. „taikos revoliucijos“. Taip pat svarbiu įvykiu AGS raidai pripažįstama JAV teisininkų asociacijos nacionalinė konferencija (American Bar Association), vykusį 1976 m.

⁹⁷ Gmurzycka, E. Mediacja w stanach Zjednoczonych. Rola prawnika. [iš] Alternatywne metody rozwiązywania sporów. Przegląd zagadnień. 2003, p. 36.

⁹⁸ Nishikawa, R. Judges and ADR in Japan. Prieiga internete www.aadb.org/mif/eng/conferences/speeches/nishikawa.htm [žiūrėta 2012 07 10].

⁹⁹ Tokia pozicija gali sudaryti sąlygas išvadoms, kad teismo paslaugų svarba gerokai padidėtų, jeigu būtų veikiami „konkurencijos principais“.

¹⁰⁰ Gmurzycka, E. Mediacja w stanach Zjednoczonych. Rola prawnika. [iš] Alternatywne metody rozwiązywania sporów. Przegląd zagadnień. 2003, p. 36.

procesas JAV, kitaip nei daugelyje kitų valstybių, yra vertinamas ne kaip optimaliausias ginčų sprendimo metodas, o tik kaip viena iš daugelio ginčų sprendimo galimybių.

AGS formas amerikiečių teisininkai skirsto į pagrindines ir mišrias. Pirmajai grupei priskiriama derybos, tarpininkavimas, arbitražas. Šios pagrindinės rūšys yra daugelio kitų formų, sudarančių visiškai naujus mišrius darinius, pagrindas.

Mišrios formos:

- ✓ Arbitražas ir tarpininkavimas;
- ✓ mini teismas;
- ✓ nepriklausoma faktinių bylos aplinkybių nustatymo ekspertizė;
- ✓ privati teisinė sistema arba samdomas teisėjas¹⁰¹.

Alternatyvaus ginčų sprendimo išplitimas JAV yra susijęs su teismo proceso šioje šalyje specifika. Skiriamos keturios pagrindinės alternatyvaus ginčų sprendimo išplitimo JAV priežastys:

- ✓ pasirengimas atskleisti įrodymus (angliškai – *Pretrial-Discovery*¹⁰²);
- ✓ teismo nagrinėjimo stilius;
- ✓ teismo nagrinėjimo eiga;
- ✓ bylinėjimosi išlaidos.

Pasirengimas atskleisti įrodymus yra proceso stadija tarp apskaitimo procesiniais dokumentais ir teismo nagrinėjimo. Kadangi vos 10 proc. visų civilinių procesų pasiekia teismo nagrinėjimo stadiją¹⁰³, o procesinių dokumentų turinys JAV sudaro labai mažą dalį visos ginčo informacijos, galima teigti, kad ši stadija Jungtinėse Amerikos Valstijose yra viena svarbiausių civilinio proceso etapų. Jos metu šalys ir jų advokatai iš esmės ruošiasi nagrinėti bylą, renka įrodymus, nes prasidėjus teisminiam nagrinėjimui naujų įrodymų neleidžiama pateikti. Tai lemia trumpą teismo nagrinėjimo stadiją, greitą sprendimų priėmimą, tačiau taip pat ir ilgą parengiamosios stadijos trukmę. Šalys stengiasi išnaudoti visas informacijos surinkimo galimybes, todėl ši proceso stadija gali trukti net ir kelerius metus¹⁰⁴, o tai savo ruožtu nulemia didelę bylinėjimosi kainą.

Kitas svarbus minėtosios stadijos aspektas, skatinantis ieškoti alternatyvaus ginčų sprendimo formų, yra ypač didelė rizika, kad per šią proceso stadiją bus atskleistos komercinės paslaptys. Galimybė per parengiamąją stadiją atskleisti komercines paslaptis pateisinama tik dėl tiesos nustatymo fakto, o tai turi ypač didelę reikšmę JAV civiliniame procese. Be to, Jungtinėse Amerikos Valstijose plinta praktika, kai šalys ar jų advokatai per parengiamąją stadiją gautą informaciją parduoda tretiesiems asmenims. Dėl išvardintųjų priežasčių, t. y. ypač ilgos ir brangios civilinio proceso parengiamosios stadijos ir dėl tikimybės atskleisti komercines paslaptis, šalys stengiasi išvengti teismo ir ginčus spręsti AGS būdais.

Teismo nagrinėjimo pobūdis taip pat yra viena iš alternatyvaus ginčų sprendimo išplitimo JAV priežasčių. Jungtinėse Amerikos Valstijose teisėjo vaidmuo per pasirengimo bylai nagrinėti stadiją yra pasyvus, nes šis pasirengimas yra laikomas šalių ir jų advokatų reikalu. Teisėjas per šią stadiją atlieka tik tam tikras proceso eigos kontrolės funkcijas:

¹⁰¹ Arnoki, T. Why ADR? Alternative Dispute Resolution: How to Use it to Your advantage. ALI-ABA course of study. 1996. p. 19; Goldberg S., Sander F., Rogers N. Dispute resolution: Negotiation, Mediation and Other Processes. Little, Brown and Company, 1992, p. 3–4.

¹⁰² Lectric Law Library. Prieiga internete <http://www.lectlaw.com/def/d058.htm/> [žiūrėta 2012 05 10].

¹⁰³ Goldberg, S. B.; Sander, F. E. A.; Rogers, N. H.; Cole, S. R. Dispute Resolution, Aspen Publishers, 2007, p. 6.

¹⁰⁴ Junker, A. Discovery im deutsch-amerikanischen Rechtsverkehr. Recht Und Wirtschaft GmbH, 1987, p. 36.

kontroliuoja šalių rašytinių pareiškimų ir atsikirtimų turinį, gali pareikalauti juos detalizuoti, nustato, kiek kartų galima pasikeisti rašytiniais dokumentais ir pan. Nagrinėjant bylą teismo posėdyje iš esmės teisėjas taip pat rūpinasi tik formaliąja proceso puse – stebi, ar procesas vyksta pagal įstatymų leidėjo suformuluotas taisykles. Materialioji teismo proceso pusė yra išimtinai šalių ir jų advokatų rankose¹⁰⁵. Teismas savo iniciatyva nekviečia liudytojų, ekspertų, nereikalauja kitų įrodymų¹⁰⁶. Dažnai atsitinka taip, kad šalys ar jų pakviesti liudytojai pasistengia pasukti įrodymus sau palankia linkme. Neretas atvejis, kai šalių advokatai intensyviai dirba, ruošdami liudytojus apklausai, kuri kartais prilygsta spektakliui¹⁰⁷. Toks prieštaringas ginčų teisme nagrinėjimo pobūdis dažniausiai supriešina šalis ir atima galimybę taikiai išspręsti ginčą. Vengiant tokių situacijų, JAV visuomenė mieliau renkasi alternatyvaus ginčų sprendimo formas nei teismą.

Trečioji alternatyvaus ginčų sprendimo išplitimo JAV priežastis yra *teisminio nagrinėjimo eiga*. Teisminis nagrinėjimas pradedamas ilgu prisiekusiųjų instituto sudarymo procesu. Tuomet ieškovas pateikia ieškinį, pareiškia reikalavimus, pakviečia ir apklausia liudytojus, pristato ekspertus. Kaip jau minėta aukščiau, liudytojus apklausai paruošia šalies advokatas, ekspertų išlaidas apmoka pati šalis, o tai lemia mažėjančią pasitikėjimą šių asmenų duodamais parodymais. Vis dažniau išreiškiamas nepasitikėjimas ir prisiekusiųjų sprendimais. Visuomenės nepasitenkinimą ir norą ieškoti alternatyvų teisminiam nagrinėjimui taip pat didina ypač ilgai trunkantis teismo procesas, kurio trukmei atsiliepi parengiamoji proceso stadija, teisminis nagrinėjimo pobūdis ir eiga (vidutinė proceso trukmė – 6–7 metai).

Atkreiptinas dėmesys, kad Jungtinėse Amerikos Valstijose vyrauja ir išskirtinė *bylinėjimosi išlaidų* apmokėjimo tvarka – taikoma vadinamoji amerikietiškoji taisyklė (angliškai – *American Rule*¹⁰⁸), nustatanti, kad net bylą laimėjusi šalis privalo apmokėti savo išlaidas (bet kuriuo atveju – advokato išlaidas). Advokato honoraro dydis dažnai priklauso nuo bylos sėkmės (angliškai – *Contingency Fee*¹⁰⁹) ir sudaro tam tikrą procentinę ginčo sumos dalies išraišką, priklausančią nuo to, ar byla bus laimėta. Tokia tvarka turi ir pozityvų efektą, kadangi besikreipiančioms į teismą šalims nėra rizikos, kad reikės apmokėti advokato išlaidas, jei byla bus pralaimėta. Atrodytų, kad advokatai JAV yra suinteresuoti vesti bylą tik teisme ir gauti nemažą honorarą laimėję bylą, tačiau jie turi teisę dėl sėkmės mokesčio susitarti ir alternatyvaus ginčų sprendimo atvejais. Todėl jeigu advokatas nėra garantuotas, kad jo ginama šalis laimės procesą, taupydamas savo laiką ir pastangas jis siūlo klientui pirmiausia išbandyti kitus būdus, galinčius padėti išspręsti kilusį ginčą ir apginti pažeistas asmens teises bei interesus.

¹⁰⁵ Jenkel, C. Der Streitschlichtungsversuch als Zulässigkeitsvoraussetzung in Zivilsache. 2005, p. 23; Maintaining the adversarial system: The practice of allowing jurors to question witnesses during trial. Vanderbilt Law Review. p. 55 no. 5 (October 1): 1521–1548. Prieiga internete <http://www.proquest.com/> [žiūrėta 2011 12 10].

¹⁰⁶ Laužikas, E.; Mikelėnas, V.; Nekrošius, V. Civilinio proceso teisė. Justitia, 2003, p. 90.

¹⁰⁷ Jenkel, C. Der Streitschlichtungsversuch als Zulässigkeitsvoraussetzung in Zivilsachen, 2005, p. 23.

¹⁰⁸ Cohen, H. Awards of Attorneys' Fees by Federal Courts and Federal Agencies. Awards of Attorneys Fees by Federal Courts, Federal Agencies and Selected Foreign Findings, ed. Mary V. Capisio, 1-134. Hauppauge, NY: Nova Science Publishers, 2003, p. 1–3.

¹⁰⁹ Black's Law Dictionary, 8th ed. 2004, p. 338; Herbert M. Kritzer. Risks, Reputations, and Rewards: Contingency Fee Legal Practice in the United States. Stanford: Stanford University Press, 2004, p. 258–259.

Atkreiptinas dėmesys, kad pastaraisiais metais JAV pastebima tendencija įvairių tipų AGS formas taikyti vis plačiau ir skirtingose visuomeninio gyvenimo srityse. Pavyzdžiui, kompetentingos viešojo administravimo institucijos (angliškai – *administrative agencies*) vis dažniau taiko alternatyvaus ginčų sprendimo formas, kurios remiasi derybomis¹¹⁰.

Kanada. Alternatyvaus ginčų sprendimo formos Kanadoje egzistuoja jau apie 200 metų¹¹¹. Pirmieji naujakuriai, atvykę į Kanadą iš Europos, atsinešė ir tose šalyse taikomas ginčų sprendimo formas, dažniausiai – trečiųjų teismą. Tačiau tradiciškai didžiausią ginčų skaičių nagrinėjo valstybiniai teismai.

Trečiųjų teismo teisėjai ir tarpininkai Kanadoje paprastai praktikuoja konkrečioje ginčo srityje, pavyzdžiui, priima įgaliojimus nagrinėti tik dėl darbo ar žemės santykių kylančius ginčus.

1974 m. Toronto mieste nedidelė grupė trečiųjų teismo teisėjų suformavo Kanados arbitražo institutą. Jam buvo pavesta nustatyti arbitražo kompetenciją ir numatyti kitas alternatyvaus ginčų sprendimo formas. 1989 m. Kanadoje pradėjo augti tarpininkų, tarpininkavimo mokymo programų ir tarpininkavimo standartų poreikis. Kanados arbitražo institutas tapo Kanados arbitražo ir tarpininkavimo institutu (KATI) ir pradėjo kurti naujas tarpininkavimo programas bei naujus medžiagos pateikimo metodus. Pavyzdžiui, žmonės, gyvenantys atokiauose gyvenvietėse, galėjo naudotis KATI interneto svetainėje esančia arbitražinio bylos nagrinėjimo programa.

Šiuo metu daugumos Kanados provincijų įstatymai įtvirtina trečiųjų teismo veiklą ir garantuoja kitas alternatyvaus ginčų sprendimų formas regionuose, federalinė vyriausybė įtraukia alternatyvaus ginčų sprendimo procedūras į visas savo sutartis, o provincijų vyriausybės sudaro susitarimus dėl kylančių ginčų sprendimo. Įvairių taikomų alternatyvių ginčų sprendimo formų didėjimas ir AGS procesų adaptavimas sąlygojo regioninių institutų, vykdančių regiono lygmens mokymus, sukūrimą.

Dažniausiai Kanadoje taikomos trečiųjų teismo ir tarpininkavimo jungtinės formos¹¹². Egzistuoja aštuonios įvairaus tipo arbitražinės procedūros, pradedant arbitražiniu bylos nagrinėjimu „tik dokumentai“, kai šalys nedalyvauja klausymuose, ir baigiant daugiašaliais arbitražiniais bylos nagrinėjimais, dalyvaujant daugiau nei dviem šalims.

Australija. Australijoje trečiųjų teismas gyvuoja nuo XVII a., o XX a. pabaigoje gana aktyviai buvo diegiamas alternatyvus ginčų sprendimas: 1975 m. įsteigtas Australijos trečiųjų teismo teisėjų institutas, kuris taip pat tapo trečiųjų teismo teisėjų profesinio rengimo centru; 1982 metais įkurtas Australijos komercinių ginčų centras; 1985 m. – Australijos tarptautinio komercinio arbitražo centras. Iki 1990 m. visos Australijos valstijos priėmė vienodus komercinių arbitražų įstatymus. Be to, 1991 m. Australijos vyriausybė priėmė Teismo įstatymą (tarpininkavimas ir trečiųjų teismas), pagal kurį Australijos federaliniam teismui ir šeimos teismui suteikta teisė sudaryti šalims galimybę ginčui spręsti

¹¹⁰ Maukie, K.; Miles, D.; Marsh, W.; Allen, T. The ADS Practice Guide. Commercial Dispute Resolution. London, 2002, p 47.

¹¹¹ Призлей, Л. Дж. Альтернативное разрешение споров – канадский опыт. Тезисы доклада на конференции 29–30 мая 2000 г. Москва. Prieiga internete <http://www.law.edu.ru/script/cntSource.asp?cntID=100032914/> [žiūrėta 2012 03 05].

¹¹² Ten pat.

kviesti tarpininką ar trečiųjų teismo teisėją¹¹³. Dauguma Australijos universitetų į teisininkų rengimo programas įtraukė alternatyvaus ginčų sprendimo kursą.

Australijos Konstitucijos 51 skyrius nurodo, kad parlamentas turi teisę priimti įstatymus dėl „taikinimo procedūrų ir trečiųjų teismų sektorinių ginčų sprendimo ir prevencijos“¹¹⁴, kai ginčas peržengia vienos valstijos ribas.

Australijos trečiųjų teismo bylos nagrinėjimas plačiai taikomas ir dažnai atliekamas siekiant pritraukti teisininkus ar ekspertus, turinčius patirties, susijusios su ginčo dalyko klausimais. Trečiųjų teismo veiklą reguliuoja kiekvienos valstijos komercinio arbitražo įstatymai.

Alternatyvus ginčų sprendimas dažniausiai taikomas Australijos šeimos teisėje, kurioje šis metodas vadinamas „pirminiu“, o ne „alternatyviu ginčų išsprendimu“¹¹⁵ ir kurioje 95 proc. klausimų sprendžiami neteisminėmis priemonėmis. Australijoje taip pat naudojama taikinimo procedūra ieškiniams, susijusiems su žmogaus teisėmis, darbo ginčų nutraukimu ir įmonių ginčų sprendimu.

Alternatyvaus ginčų sprendimo schemas paprastai sudaromos ir finansuojamos konkrečiaus sektoriaus įmonių (Telekomunikacijų sektoriaus ombudsmenas, Gyvybės draudimo skundų tarnyba, Informacinių paslaugų ir draudimo skundų bendroji schema, Australijos bankų sektoriaus ombudsmenas).

Australijoje taikoma ir alternatyvaus ginčų sprendimo internetu forma. Šiuo atveju tarpininkavimo procesą užtikrina Nacionalinis automatizuotų informacinių tyrimų centras, sprendžiantis problemas, susijusias su interneto naudojimu. Virtualus magistratas teismas tiria skundus dėl pažeidimų internete: tai galimai pažeistos autorių teisės ar prekių ženklo teisės, neteisėtai naudojama slapta komercinė informacija, vykdoma difamacija, piktnaudžiavimas, nesąžininga komercinė praktika, platinama netinkama (nepadori, pornografinė ir pan.) medžiaga, pažeista privataus gyvenimo neliečiamumo teisė ir pan.

Brazilijoje Trečiųjų teismo įstatymas įsigaliojo 1996 m. lapkričio 23 d. Šis įstatymas užtikrina galimų ginčų sprendimo susitarimų vykdymo pagrindą ir išplėtė galimybes užsienio arbitražų sprendimams pripažinti ir vykdyti. Iki 1996 m. trečiųjų teismo sprendimai Brazilijoje buvo nepripažįstami¹¹⁶. Ši padėtis susidarė dėl to, kad Brazilija buvo 1975 m. Amerikos (Panamos) komercinio arbitražo konvencijos narė, tačiau nepriklausė 1958 m. Niujorko konvencijos dėl užsienio arbitražų sprendimo pripažinimo ir vykdymo nariams. 1996 m. Trečiųjų teismo įstatymas užtikrina bet kurioje pasaulio valstybėje priimto arbitražo sprendimo vykdymą.

Brazilijos Trečiųjų teismo įstatymas parengtas Jungtinių Tautų Tarptautinės prekybos teisės komisijos (UNCITRAL), dirbančios tarptautinės prekybos teisės srityje, pavyzdinio įstatymo dėl tarptautinio komercinio arbitražo pagrindu ir pritaikytas Brazilijos teisės tradicijoms. Įstatymas taikomas tiek nacionaliniams, tiek tarptautiniams ginčams. Abi šalys

¹¹³ Нельсон, Р. М. Мировые достижения в области разрешения конфликтов. Доклад на конференции 29–30 мая, 2000 г. Москва. Изд-во Рос. фонда правовых реформ, 2000. с. 43–80.

¹¹⁴ The National Archives. Prieiga internete <http://www.legislation.gov.uk/ukpga/Vict/63-64/12/> (žiūrėta 2010 08 14).

¹¹⁵ Кузьмина, М. Н. Альтернативные формы разрешения правовых конфликтов. Ставрополь, 2001, с. 97–119.

¹¹⁶ Кузьмина, М. Н. Альтернативные формы разрешения правовых конфликтов, Ставрополь, 2001, с. 99–119.

turi sutikti su bylos nagrinėjimu trečiųjų teisme ir privalomomis įstatymų nustatytais trečiųjų teismo išlygomis.

Brazilijoje pagrindiniai bylos nagrinėjimo principai trečiųjų teisme – nešališkumas, teisingas ir vienodas požiūris į abi šalis, trečiųjų teismo teisėjų sprendimo priėmimo laisvė. Nagrinėjimo vieta turi būti šalių nurodoma sutikimo dokumente iki oficialaus trečiųjų teismo suformavimo. Jeigu šalys to neatliks, vietą nustato teismas. Šalys savo nuožiūra gali pasirinkti taikomą teisę su sąlyga, kad šis pasirinkimas nepažeistų Brazilijos viešosios tvarkos ir moralės taisyklių, taip pat jos gali sutikti su įstatymo bendrųjų principų, tarptautinių taisyklių ar komercinės praktikos taikymu. Trečiųjų teismo sprendimas vykdomas priverstinai¹¹⁷.

Kinijos Liaudies Respublika. Alternatyvių ginčų sprendimo formų naudojimas Kinijos Liaudies Respublikoje (toliau – Kinija) turi ilgą istoriją. AGS šioje šalyje buvo naudojamas iki Kultūrinės revoliucijos ir nuo dešimtojo dešimtmečio pradžios vėl taikomos įvairios jo formos: trečiųjų teismas, taikinimo procedūros ir tarpininkavimas.

Kinijoje AGS procesas yra itin populiarus. Pavyzdžiui, dar 1986 m. Kinijoje buvo 950 tūkst. tarpininkavimo komitetų ir 6 mln. tarpininkų, kurie per vienerius metus gali sureguliuoti daugiau nei 7 mln. ginčų, įskaitant šeimos, paveldėjimo, alimentų, paskolos, būsto ir žemės sklypų po statiniais, gamybos ir valdymo, garbės ir orumo, ekonominius ginčus ir kai kurias mažareikšmes baudžiamąsias bylas¹¹⁸.

Tarpininkavimas, įvardijamas kinų kalbos žodžiu *džaođzi*, nebūtinai atitinka vakarietišką sąvokos „tarpininkavimas“ suvokimą. Pavyzdžiui, kai kuriais atvejais tarpininkas verčia šalis sutikti su siūlomu sprendimu.

Kinijoje egzistuoja trys trečiųjų teismo tipai¹¹⁹:

- ✓ vidinis ir nacionalinis trečiųjų teismas, nagrinėjantis ekonominių kontraktų ginčus;
- ✓ Kinijos tarptautinės prekybos rūmai;
- ✓ Pamaro trečiųjų teismas.

Vidinis ir nacionalinis trečiųjų teismas sprendžia Kinijos juridinių asmenų arba Kinijos juridinių ir fizinių asmenų ginčus. Pamaro trečiųjų teismas veikia kaip 1959 m. įsteigtos Pamaro trečiųjų teismo komisijos dalis ir dažniausiai sprendžia ginčus, kylančius dėl jūrų ir upių laivų naudojimo ar gelbėjimo, dėl jūros užteršimo ir kt. Kinijos tarptautinės prekybos rūmai sprendžia ekonominius ir komercinius ginčus, susijusius su užsienio šalimis.

Įvertinus AGS raidą aptartosiose užsienio valstybėse darytina išvada, kad galima išvėgti bendras tendencijas, tačiau nėra vienos visose šalyse taikomos AGS sistemos: šio instituto formos, procedūrų taikymas ir paplitimas tam tikrose srityse priklauso nuo konkrečios šalies kultūrinės aplinkos, teisinės sistemos tradicijų ir visuomenės poreikių, veikiamų įvairių aspektų ir aplinkybių.

Didelę reikšmę AGS paplitimui įvairiose šalyse turi ir bylinėjimosi teisme proceso aspektai (bylinėjimosi kaina, trukmė, proceso eiga ir kt.). Pavyzdžiui, kontinentinės teisės sis-

¹¹⁷ Кузьмина, М. Н. Альтернативные формы разрешения правовых конфликтов. Ставрополь, 2001, с. 102–119.

¹¹⁸ Нельсон, Р. М. Мировые достижения в области разрешения конфликтов. Доклад на конференции 29–30 мая 2000 г., г. Москва. Изд-во Рос. фонда правовых реформ, 2000. с. 43–80.

¹¹⁹ Ten pat.

temos valstybėse bylinėjimosi laikas nėra toks ilgas, pavyzdžiui, kaip JAV teismuose, todėl ir bylinėjimosi kaina nėra tokia didelė. Jose aktyvesnis teisėjo vaidmuo: pavyzdžiui, Lietuvoje teisėjas šalims ir kitiems proceso dalyviams nustato terminus tam tikriems procesiniams veiksams atlikti, savo iniciatyva skiria ekspertizę, įpareigoja šalis pateikti tam tikrus įrodymus, nurodo byloje dalyvaujantiems asmenims aplinkybes, kurias būtina nustatyti, norint teisingai išnagrinėti bylą, vadovauja įrodymų tyrimui¹²⁰ ir kt. Tačiau nors kontinentinės teisinės sistemos valstybių teismai vis dar yra pajėgūs tarp šalių kilusius ginčus išspręsti pakankamai greitai ir nebrangiai, tai neturi būti argumentas atsakyti tobulinti esamą teisinę sistemą ir išplėsti galimybes, sukuriant alternatyvaus ginčų sprendimo sistemą.

Svarus AGS svarbos didėjimo veiksnys yra šiuolaikinių ekonominių ir politinių santykių pokyčiai. Komerčinės veiklos globalizaciją lydi dėl to kylančių ginčų didėjimo reiškinys. Ginčų sprendimas reikalauja ne tik tobulinti esamas, bet ir kurti naujas priemones, leidžiančias kompleksiskai nagrinėti sudėtingus, painius, dažnai tarpvalstybinius atvejus. Esamos teisinės institucijos negali susitvarkyti su komercinės veiklos subjektų ir vartotojų lūkesčiais¹²¹.

Pastebėtina, kad AGS formos taikomos vis didesniai visuomeninio gyvenimo sričių ratui. Europos valstybės, taip pat euroatlantinės šalys, AGS koncepcija paremtas formas traktuoja ne kaip išimtį, o kaip naudingas plataus spektro ginčų sprendimo priemones. Visuotinai žinomas mediacijos taikymas, sprendžiant atvejus tarp verslininko ir vartotojo, nukentėjusiojo ir kaltinamojo, ieškovo ir atsakovo teisminių santykių srityje, šeimos, darbo teisės ar viešojo administravimo sferose. Perspektyvi sritis yra taikinamųjų metodų taikymas viešojo administravimo sferoje.

Taikinamosios formos plačiai taikomos ir tarptautinių santykių srityje¹²².

Daugumoje valstybių alternatyvus ginčų sprendimas traktuojamas kaip neatsiejama teisingumo dalis, todėl AGS formos ir jų procedūros yra pagrįstos ir naudojamos ginčo dalyvių susitarimu. Galima pažymėti, kad alternatyvus ginčų sprendimas susiformuoja esant tam tikram teisinio reguliavimo pagrindui, todėl jo egzistavimas nėra galimas be valstybės įsikišimo. AGS sistema turi būti ne tik oficialiai pripažinta, bet ir užtikrintas tinkamas jos funkcionavimas.

Darytina išvada, kad siekiant sėkmingai panaudoti alternatyvaus ginčo sprendimo formas, sprendžiant verslininkų ir vartotojų ginčus, būtina įstatymų lygiu spręsti dauge-

¹²⁰ Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodeksas. *Valstybės žinios*, 2002, Nr. 36-1340.

¹²¹ Raiski, J. Nowe wyzwania wobec sądów arbitrażowych. PPH, 2001, p. 2. J. Raiski pamąstymai susiję su tarptautiniu prekybos arbitražu, bet šias pastabas galima drąsiai skirti AGS.

¹²² Kaip tarptautinės teisės šaltiniai, labai svarbios dvi Hagos konvencijos sprendimo (1899 m. ir 1907 m.) dėl taikaus tarptautinių ginčų sprendimo 1899 m. ir 1907 m. (Convention for the Settlement of International Disputes), prieiga internete <https://icsid.worldbank.org/ICSID/ICSID/Documents/Main.jsp> [žiūrėta 2011 10 15]. Rotfeld A. D. ir Symonides J. tipiniams diplomatijos instrumentams priskiria arbitražą, konsiliaciją, tiriamąsias misijas (angliškai – *fact-finding missions*), geras paslaugas (angliškai – *good offices*), inspekcijas (angliškai – *inspections*), prevencinę diplomatiją (angliškai – *preventive diplomacy*), mediaciją, stebėtojų misiją (angliškai – *monitoring*), derybas ir įspėjimus (angliškai – *warnings*). Šie metodai iš esmės yra artimi darbe aprašomiems mechanizms, taikomiems privačioje teisėje. *Geros paslaugos* yra konsiliacijos rūšis, kuri koncentruojasi į pokalbio pradžios (komunikacijos pradžios) problemą. Tačiau inspekcijos, stebėtojų misijos, įspėjimai ir prevencinė diplomatija, tradiciškai taikomos politiniams tikslams (dažniausia – užkirsti kelią kariniams konfliktams), neturi komercinių ir ūkinių konfliktų sprendimo atitikmenų, nors galima rasti nemažai analogijų. Rotfeld, A. D.; Symonides, J. *Peace, Security and Prevention*. Oksford University Press, 1998, p. 38.

lą aktualių klausimų, tokius kaip: procedūros įtaka šio ginčo ieškinio senaties terminui, procedūros konfidencialumo ribos, tarpininkų paruošimas, akreditavimas ir profesinė atsakomybė, tarpininkavimo susitarimų juridinė galia. Nereikėtų pamiršti ir specialistų, dalyvaujančių alternatyviame ginčų sprendimo procese, rengimo ir akreditavimo.

1.4. Alternatyvus ginčų sprendimas ir teisminės gynybos prieinamumo principas

Teisminės gynybos prieinamumo principas yra įtvirtintas 1966 m. gruodžio 19 d. Tarptautinio pilietinių ir politinių teisių pakto¹²³ 2 straipsnio trečiojoje dalyje, 1950 m. lapkričio 4 d. Europos Žmogaus teisių ir pagrindinių laisvių apsaugos konvencijos 6 ir 13 straipsniuose¹²⁴, Lietuvos Respublikos teisės aktuose: Lietuvos Respublikos Konstitucijos 30 straipsnyje¹²⁵, Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso 5 straipsnyje¹²⁶, Lietuvos Respublikos teismų įstatymo¹²⁷ 4 straipsnyje. Ši teisė turi būti užtikrinama teisės aktuose numatytais būdais, t. y. įstatymų leidėjas turi taip konstruoti pozityviosios teisės sistemą, kad asmenims nebūtų užkirstas kelias pasinaudoti teismine gynyba, ginant savo subjektyvias teises ir interesus. Taip pat turi būti numatytas teisinis mechanizmas, kuriuo pasinaudojęs asmuo galėtų kreiptis į teisingumą vykdančius teismus.

Europos žmogaus teisių ir pagrindinių laisvių apsaugos konvencijos 6 straipsnis nurodo: „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. Teismo sprendimas turi būti paskelbtas viešai, tačiau spaudai ir publikai gali būti neleidžiama dalyvauti per visą teisminį nagrinėjimą ar jo dalį tiek, kiek to reikalauja visuomenės moralės, viešosios tvarkos ar valstybės saugumo interesai demokratinėje visuomenėje arba nepilnamečių ar bylos šalių privataus gyvenimo interesai, ar tada, kai, teismo nuomone, būtina dėl ypatingų aplinkybių, dėl kurių viešumas pažeistų teisingumo interesus.“¹²⁸

Taigi, teisminės gynybos prieinamumo principo esmė yra ta, kad kiekvienam asmeniui, manančiam, jog jo teisės yra pažeistos, garantuojama ir prieinama teisminė gynyba. Neišvengiamai kyla klausimas, kaip suderinamas alternatyvus ginčų sprendimas ir teisminės gynybos prieinamumo principas? Ar laisva valia pasirinkdamos alternatyvaus ginčų sprendimo formą ginčo šalys savanoriškai atsisako savo teisės į teisminę gynybą? Jei įstatyme yra numatyta privaloma alternatyvaus ginčo sprendimo tvarka, ar pati valstybė neatima iš šalių teisės į teisminę gynybą, ir ar teismo proceso pakeitimas alternatyvaus ginčų sprendimo formomis nereiškia anksčiau nurodytų teisės aktų, įtvirtinančių asmens teisę į teisminę gynybą, pažeidimo?

Analizuojant, ar teisminės gynybos prieinamumo principas Lietuvoje yra absoliutus, reikšminga tiek Lietuvos Respublikos Konstitucinio Teismo, tiek Lietuvos Aukščiausiojo Teismo praktika. Pažymėtina, kad Lietuvos Respublikos Konstitucinis Teismas 2002 m. liepos 2 d. nutarime „Dėl Lietuvos Respublikos krašto apsaugos sistemos organizavimo

¹²³ Tarptautinis pilietinių ir politinių teisių paktas. *Valstybės žinios*, 2002, Nr. 77-3288.

¹²⁴ Europos žmogaus teisių ir pagrindinių laisvių apsaugos konvencija. *Valstybės žinios*, 1995, Nr. 40-987.

¹²⁵ Lietuvos Respublikos Konstitucija. *Valstybės žinios*, 1992, Nr. 33-1014.

¹²⁶ Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodeksas. *Valstybės žinios*, 2002, Nr. 36-1340.

¹²⁷ Lietuvos Respublikos teismų įstatymas. *Valstybės žinios*, 1994, Nr. 46-851.

¹²⁸ Europos Žmogaus teisių ir pagrindinių laisvių apsaugos konvencija. *Valstybės žinios*, 1995-05-16, Nr. 40-987.

ir Karo tarnybos įstatymo 48 straipsnio 2 dalies atitikties Lietuvos Respublikos Konstitucijai“ nurodė, kad „[...] pagal Konstituciją įstatymų leidėjas turi pareigą nustatyti tokį teisinį reguliavimą, kad visus ginčus dėl asmens teisių ar laisvių pažeidimo būtų galima spręsti teisme. Gali būti nustatyta ir ikiteisminė ginčų sprendimo tvarka. Tačiau negalima nustatyti tokio teisinio reguliavimo, kuriuo būtų paneigta asmens, manančio, kad jo teisės ar laisvės pažeidžiamos, teisė ginti savo teises ar laisves teisme“¹²⁹.

Lietuvos Aukščiausiasis Teismas 1999 m. balandžio 12 d. nutartyje civilinėje byloje M. Jankauskas vs. Jonavos rajono žemėtvarkos skyrius, Nr. 3K-3-49/1999, nurodė, kad „kaip ir kiekviena teisė, teisė kreiptis į teismą turi būti realizuojama laikantis tam tikros įstatymo nustatytos tvarkos“¹³⁰. Taigi, pozityvius teisinius padarinius kreipimasis į teismą suinteresuotam asmeniui gali sukelti tik tuo atveju, jeigu ši teisė bus įgyvendinama laikantis įstatymų nustatytos tvarkos ir sąlygų. Teisės kreiptis į teismą tvarką nustato Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodeksas ir kiti Lietuvos Respublikos įstatymai. Pagal Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso¹³¹ 150 straipsnio 2 dalies 2 punktą viena iš tinkamos teisės kreiptis į teismą realizavimo sąlygų yra ginčo išankstinio neteisminio sprendimo tvarkos, įstatymo nustatytos atitinkamai bylų kategorijai, laikymasis. Reikalavimas prieš kreipiantis į teismą bandyti ginčą išspręsti alternatyvia tvarka, negali būti vertinamas kaip konstitucinės teisės kreiptis į teismą varžymas ar ribojimas.

Išankstinė alternatyvaus ginčų sprendimo tvarka vertintina kaip racionalus teisės institutas. Jis įgalina ginčus alternatyvia tvarka išspręsti mažesnėmis laiko ir finansinėmis sąnaudomis ir piliečiams, ir valstybei. Sprendžiant klausimą, ar išankstinė alternatyvaus ginčo sprendimo tvarka iš tiesų yra nustatyta pagrįstai ir ar ji neprieštarauja konstitucinei teisei kreiptis į teismą, taip pat reikia atsižvelgti į ginčo specifiką bei į teismo ir kitų valstybės institucijų kompetencijos atribojimo būtinumą.

Lietuvos Aukščiausiasis Teismas 1999 m. balandžio 12 d. nutartyje civilinėje byloje M. Jankauskas vs. Jonavos rajono žemėtvarkos skyrius, Nr. 3K-3-49/1999, taip pat konstatavo, kad „pagal Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso 150 straipsnio 1 dalies 2 punktą ir kitus įstatymus, nustatančius privalomą išankstinę neteisminę ginčo sprendimo tvarką, būtina aiškinti Lietuvos Respublikos Konstitucijos 30 straipsnio 1 dalies, įtvirtinančios teisę kreiptis į teismą, kontekste. Tai reiškia, kad sprendžiant klausimą, ar asmuo laikėsi įstatymo nustatytos išankstinės neteisminės ginčo sprendimo tvarkos, būtina atsižvelgti ne tik į piliečio, bet ir į atitinkamų valstybės institucijų, į kurias pilietis kreipėsi, atliktus veiksmus. Tais atvejais, kai piliečio prašymas nėra svarstomas ir per teisės aktuose nustatytus terminus nepriimamas joks sprendimas, arba valstybės ar savivaldos institucijos neatlieka veiksmų, kuriuos jos privalo atlikti, negali būti pripažįstama, kad pilietis nesilaikė išankstinės neteisminės ginčo nagrinėjimo tvarkos. Priešingu atveju reikėtų, kad konstitucinė teisė kreiptis į teismą tampa priklausoma nuo įvairių nepagrįstų biurokratiinių reikalavimų ar klausimo sprendimo vilkinimo“¹³².

¹²⁹ Lietuvos Respublikos Konstitucinio Teismo 2002 m. liepos 2 d. nutarimas dėl Lietuvos Respublikos krašto apsaugos sistemos organizavimo ir karo tarnybos įstatymo 48 straipsnio 2 dalies atitikties Lietuvos Respublikos Konstitucijai. Prieiga internete <http://www.lrkt.lt/dokumentai/2002/n020702.htm/> [žiūrėta 2011 02 21].

¹³⁰ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 1999 m. balandžio 12 d. nutartis, priimta civilinėje byloje M. Jankauskas vs. Jonavos rajono žemėtvarkos skyrius, bylos Nr. 3K-3-49/1999.

¹³¹ Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodeksas. *Valstybės žinios*, 2002, Nr. 36-1340.

¹³² Lietuvos Respublikos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 1999 m. balandžio 12 d. nutartis, priimta civilinėje byloje M. Jankauskas vs. Jonavos rajono žemėtvarkos skyrius, bylos Nr.3K-3-49/1999.

Lietuvos Aukščiausiasis Teismas 2000 m. gegužės 22 d. nutartyje civilinėje byloje P. Čyžas ir kt. vs. Panevėžio apskrities viršininko administracija ir kt., Nr. 3K-3-583/2000 pabrėžė, kad spręsdamas, ar laikytasi išankstinės neteisminės ginčo sprendimo tvarkos, „[...] teismas negali apsiriboti tik formaliais kriterijais, o privalo atsižvelgti į visas bylai reikšmingas aplinkybes“¹³³.

Taigi, bylinėjimasis teisme turėtų būti vertinamas kaip paskutinė galimybė išspręsti ginčą. Ir šalių, ir visuomenės interesų požiūriu daug priimtinau kilusį ginčą išspręsti taikiai, nesikišant teismui, kitomis alternatyvaus ginčų sprendimo formomis, būdais ir metodais.

Teisminės gynybos prieinamumo principo ribojimu taip pat nėra pripažįstamas ginčo perdavimas spręsti arbitražui, nes arbitražas yra alternatyvi teismo procesui ginčo sprendimo forma. Galiojantis arbitražinis susitarimas reiškia, kad asmuo savanoriškai atsisakė teisės kreiptis į teismą ir pasirinko alternatyvaus ginčo sprendimo formą. Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso 5 straipsnio antroji dalis šiuo atveju negali būti taikoma¹³⁴.

Teisės į teisminę gynybą suvaržymu, pasirinkus ar įstatymo leidėjo paliepimu pasinaudojus alternatyvaus ginčų sprendimo formomis, nelaiko ir Europos Žmogaus Teisių Teismas, kuris daugelyje savo bylų pabrėžė, kad šalys, susitardamos spręsti ginčą alternatyvaus ginčų sprendimo formomis, iš tikrųjų atsisako savo teisių, nustatytų Europos žmogaus teisių ir pagrindinių laisvių apsaugos konvencijos 6 straipsnyje. Tačiau Europos Žmogaus Teisių Teismas taip pat nurodė, kad savo teisės į teisminę gynybą atsisakymas savaime nereiškia atsisakymo nuo kitų jos sudedamųjų teisių (teisės į nepriklausomą ir nešališką ginčo sprendimo procesą, teisės būti išklaustyta ir pan.), todėl jis gali būti laikomas tik daliniu Europos žmogaus teisių konvencijos 6 straipsnyje įtvirtintų teisių atsisakymu. Tai-gi, teisminės gynybos atsisakymas turi būti paremtas minimaliomis procesinėmis garantijomis, proporcingomis teisių, kurių yra atsisakoma, svarbai¹³⁵.

1.5. Alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo principai

1998 m. Europos Komisijos paskelbta rekomendacija 98/257/EB dėl alternatyvaus ginčų sprendimo būdo nustato asmenų, atsakingų už neteisminį vartotojų ginčų sprendimą, veiklos ir procedūrų principus¹³⁶: nešališkumo ir nepriklausomumo, skaidrumo, sąžiningumo, veiksmingumo, teisėtumo, laisvės, rungimosi, atstovavimo. Ši rekomendacija 2001 metais buvo papildyta Komisijos rekomendacija 2001/310/EB¹³⁷. Toliau pateikiama kiekvieno iš šių principų trumpa charakteristika ir įvertinimas.

Nešališkumo ir nepriklausomumo principai. Dauguma alternatyvaus ginčų sprendimo institucijų visoje Europoje iš pirmo žvilgsnio atitinka nepriklausomumo reikalavimą, atsižvelgiant į jų pačių savęs vertinimą ir daugumos visų kitų suinteresuotųjų šalių grupių

¹³³ Lietuvos Respublikos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2000 m. gegužės 22 d. nutartis, priimta civilinėje byloje P. Čyžas ir kt. vs. Panevėžio apskrities viršininko administracija ir kt., bylos Nr. 3K-3-583/2000.

¹³⁴ Laužikas, E.; Mikelėnas, V.; Nekrošius, V. Civilinio proceso teisė, I tomas. Justitia, 2003 m., p. 144.

¹³⁵ European Court of Human Rights Case of Bramelid and Malmström vs. Sweden, App. No. 8588/79, 8589/79 (1982).

¹³⁶ Europos Komisijos rekomendacija 98/257/EB dėl už vartotojų ginčų sprendimą ne teisme atsakingoms įstaigoms taikomų principų, OL L 115, 1998, 4 17, p. 31.

¹³⁷ Komisijos rekomendacija 2001/310/EB dėl ne teismo įstaigoms, vartotojų ginčus sprendžiančioms alternatyviu bendro sutarimo būdu, taikomų principų, OL L 109, 2001, 4 19, p. 56.

nuomonę. Tačiau kartais nevyriausybinės vartotojų asociacijos teigia, kad kai kurių institucijų nepriklausomumas yra abejotinas. Taip gali būti, kai alternatyvaus ginčų sprendimo institucija yra privačiai sukurta struktūra arba verslo asociacijos organizacinės struktūros dalis, arba tiesiogiai susijusi su konkrečia veikla ir nėra teisiškai ir kaip organizacinė struktūra atskirta. Tokiais atvejais yra didesnė rizika, kurią mato kai kurios suinteresuotosios šalys, kad sprendimus priimančias asmenys gali būti lojalūs juos finansuojantiems subjektams, ir tai gali užkirsti kelią pasiekti teisingą sprendimą, taip pat negarantuoja kitų reikalaujamų principų, pavyzdžiui, visiško skaidrumo. ES valstybės narės turėtų užtikrinti, kad už alternatyvų ginčų sprendimą atsakingi asmenys būtų kompetentingi, nešališki ir nepriklausomi. Tai būtų garantuojama pasirūpinant, kad:

- ✓ jie turėtų reikiamų teisinių ar ginčų alternatyvaus sprendimo žinių, įgūdžių ir patirties;
- ✓ jie negalėtų būti atstatydinti iš pareigų be pagrįstos priežasties;
- ✓ jiems nekiltų interesų konfliktas dėl bet kurios iš ginčo šalių.

Taip pat rekomenduotina, kad AGS subjektai, kurių atsakingi fiziniai asmenys sprendžia ginčą kaip kolegialios institucijos dalis, nustatytų vienodą vartotojų interesus ginančių atstovų ir komercinės veiklos subjektų interesus ginančių atstovų skaičių.

Skaidrumo principas. Daugelis alternatyvaus ginčų sprendimo institucijų Europoje neatitinka skaidrumo principo¹³⁸. Nei vartotojai, nei valdžios institucijos neturi galimybės gauti informacijos apie alternatyvaus ginčų sprendimo institucijų veiklą ir naudojimą, bylų skaičių. Tokia situacija yra ir Lietuvoje. Dabartinėmis sąlygomis viena prieinamiausių ir tinkamiausių priemonių, siekiant užtikrinti alternatyvaus ginčo sprendimo proceso skaidrumą, yra ta, kad kiekviena institucija turėtų savo internetinį puslapį, kuriame vartotojai galėtų gauti norimą informaciją apie alternatyvų ginčų sprendimą, ir specialiai jos nereikėtų reikalauti. Tai ypač aktualu tarptautinėse bylose, kur kitos informacijos priemonės yra sudėtingesnės ir brangesnės.

Igyvendindami skaidrumo principą AGS subjektai savo interneto svetainėse turi skelbti, o patalpose pateikti spausdintą viešą informaciją apie: už ginčų alternatyvų sprendimą atsakingus fizinius asmenis, jų paskyrimo tvarką ir įgaliojimų trukmę; finansavimo šaltinį, įskaitant viešojo ir privataus finansavimo procentines dalis; faktą, kad jie yra AGS subjektai, notifikuoti nacionalinės kompetentingos institucijos; jei taikoma – jų narystę AGS subjektų tinkle, padedančiame spręsti tarpvalstybinius ginčus; ginčų, kuriuos jie kompetentingi spręsti, rūšis; ginčo sprendimą reglamentuojančias darbo tvarkos taisykles; kalbas, kuriomis skundus galima pateikti AGS subjektui, ir kalbas, kuriomis atliekama AGS procedūra; taisyklių, kuriomis AGS subjektas gali remtis sprenddamas ginčą, rūšis (pvz., teisės normos, teisingumo samprata, profesinės etikos kodeksai); pirminius reikalavimus, kuriuos šalims gali tekti įvykdyti, prieš pradėdant AGS procedūrą; sąnaudas, jei tokių būtų, kurias turės padengti šalys; apytikslę AGS procedūros trukmę; AGS procedūros rezultatų teisinę galią.

Užtikrinama, kad AGS subjektai savo interneto svetainėse paskelbtų, o savo patalpose pateiktą spausdintines viešas metinės veiklos ataskaitas. Šiose ataskaitose turi būti pateikiama informacija apie vidaus ir tarpvalstybinius ginčus: pateiktų ginčų skaičius ir su jais susijusių skundų pobūdis; pasikartojančios problemos, dėl kurių kyla vartotojų ir

¹³⁸ 2009 m. spalio 16 d. Ginčų alternatyvaus sprendimo Europos Sąjungoje tyrimas, prieiga internete http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_study.pdf [žiūrėta 2011 05 10], p. 56–63; 112–115; 120–121.

komercinės veiklos subjektų ginčų; prieš randant sprendimą nutrauktų ginčo sprendimo procedūrų skaičius; vidutinė ginčų nagrinėjimo trukmė; AGS procedūra priimtų sprendimų įvykdymo norma (jei žinoma); jei taikoma – jų bendradarbiavimas su AGS subjektų tinklo, padedančio spręsti tarpvalstybinius ginčus, nariais.

Sąžiningumo principas. Siekiant, kad AGS procedūros, kuriomis siekiama išspręsti ginčą, siūlant ar pateikiant sprendimą, būtų sąžiningos, ginčo šalys turėtų gauti galimybę per abiem šalims priimtina laikotarpį išreikšti savo požiūrį ir išgirsti komentarus ir faktus, pateiktus kitos šalies, bei ekspertų pareiškimus. Taip pat šalys yra informuojamos, kad jos nėra įpareigosotos naudotis teisininkų paslaugomis, bet nėra draudžiama siekti nepriklausomo patarimo ar trečiosios šalies atstovavimo bet kuriame procedūros etape. AGS procedūros yra prieinamos abiem šalims, pateiktos raštu, ar bet kurioje kitoje laikmenoje, nurodant pagrindus, kuriais remiantis yra priimtas sprendimas. Be to, alternatyviu būdu ginčą nagrinėjančios institucijos siekia, kad per AGS procedūras šalys būtų informuotos apie tai, kad: jos turi galimybę sutikti arba nesutikti su siūlomu sprendimu; jei tai aktualu, turi būti teikiama informacija, kad per AGS procedūrą pasiūlytas sprendimas yra palankesnis nei galimas teismo sprendimas, priimtas remiantis teisės normų nuostatomis; šalys informuojamos, kokių teisinių pasekmių kils, jei jos sutiks su siūlomu sprendimu; tuo atveju, kai šalims yra suteikiama galimybė išreikšti savo nuomonę dėl siūlomo sprendimo, tas laiko tarpas turi būti tinkamas ir abiem pusėms priimtinas.

Veiksmingumo principas. Europos Sąjungos valstybėse alternatyvaus ginčų sprendimo institucijos atitinka veiksmingumo principą, kuris apima reikalavimus, susijusius su prieinamumu, kaina ir procedūros trukme. Dauguma alternatyvaus ginčų sprendimo procedūrų vartotojui yra nemokamos arba kainuoja nedaug ir per jas nereikalingas teisinis atstovavimas. Paprastai sprendimas alternatyvaus ginčų sprendimo byloje yra priimamas per trumpesnę nei 90 dienų laikotarpį, kuris, atrodo, yra labai priimtinas terminas. Nepaisant to, kad remiamasi tik rašytiniais įrodymais, alternatyvaus ginčų sprendimo institucijos paprastai yra lanksčios, atsižvelgiant ir įvertinant įrodymus, ir gali imtis iniciatyvos, kad būtų parengta ekspertų nuomonė. Dauguma alternatyvaus ginčų sprendimo institucijų nevykdo procedūros internetu. Autoriaus surinkta ir įvertinta darbo medžiaga rodo, kad Lietuvoje nėra nei vienos alternatyvaus ginčų sprendimo institucijos, kuri vykdytų ginčų sprendimą internetu.

Laisvės principas. Alternatyvaus ginčų sprendimo institucijos laikosi laisvės principo, kiek tai susiję su vartotojais, ir skatina šalis susitarti dėl bylos ar priima privalomo pobūdžio sprendimą; ar reikalauja sutikti su privalomo pobūdžio sprendimu, kai yra teikiamas skundas (tais atvejais, kai įstatyme numatytas privalomas sprendimo pobūdis). Daugelyje Europos Sąjungos valstybių narių alternatyvaus ginčų sprendimo institucijų privalomo pobūdžio sprendimas grindžiamas bendruoju susitarimu ar verslo asociacijos, veikiančios toje srityje, sprendimu, kuris yra privalomas jos nariams. Taip pat yra atvejų, kai įstatymas tiesiogiai numato, kad sprendimai, priimti tam tikrų alternatyvaus ginčų sprendimo institucijų, bus privalomi verslininkams¹³⁹. Institucijose, kuriose sprendimai yra privalomi

¹³⁹ 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. 106-107. Taip pat pažymėtina, kad Lietuvos Respublikos energetikos įstatymo (Žin., 2002, Nr. 56-2224) 34 straipsnio 13 dalyje yra įtvirtinta, kad „vartotojų ir energetikos įmonių skundus ir ginčus nagrinėjančios institucijos sprendimas įsigalioja ir yra privalomas vykdyti pasibaigus šio

iki tam tikros ribos, nesvarbu, ar verslininkai konkrečiai pritaria tam ar ne, suinteresuotosios šalys dažnai juos laiko kaip labai veiksminga vartotojų apsauga, nors jie prieštarauja Rekomendacijos 98/257/EB laisvės principo reikalavimams¹⁴⁰. Galiausiai vartotojai daugeliu atvejų, kai nepavyksta ginčo išspręsti taikiai, gali pradėti teismo procesą, jei jie yra nepatenkinti alternatyvaus ginčų sprendimo procedūromis. Turi būti užtikrinama, kad vartotojo ir verslininko susitarimas patikėti kylančių ginčų sprendimą AGS subjektui nėra įpareigojantis vartotojui, jei jis buvo sudarytas prieš kylant ginčui ir jei jis pablogino vartotojo galimybes ginti savo teises ar apribojo teises teikti ieškinį teismui. Turi būti užtikrinta, kad AGS procedūros, kuriomis siekiama išspręsti ginčą, šalims privalomos tik tuo atveju, jei jos iš anksto su tuo sutiko. Atskiro prekybininko sutikimo nereikia, kai nacionalinės nuostatos numato, kad AGS priimti sprendimai yra šalims privalomi.

Teisėtumo principas. Daugelio Europos Sąjungos valstybių (pvz., Lietuvos) alternatyvaus ginčų sprendimo institucijos apsiriboja rekomendacijų ar rekomendacinių sprendimų teikimu dėl vartotojų ir pardavėjų / paslaugos teikėjų ginčo sprendimo, t. y. sprendimas turi neprivalomą rekomendacinį pobūdį. Tokiais atvejais vartotojai gali laisvai nuspręsti, ar priimti rekomendaciją, ar toliau ginčą spręsti teisiniu būdu. Ištirtose Europos Sąjungos alternatyvaus ginčo sprendimo institucijose, kurios priima privalomą sprendimą, vartotojai gali laisvai pasirinkti, ar jie nori pateikti skundą alternatyvaus ginčų sprendimo institucijai, kuri priima privalomą sprendimą, ar taip pat pageidauja pasirinkti teisini būdą. Susiklosčius tokiai situacijai, vartotojai negali teigti, kad iš jų buvo atimta apsauga, kurią jie galėjo gauti kitokiais būdais teismuose.

Taigi, pagal turimus įrodymus alternatyvaus ginčų sprendimo institucijos Europoje, atsižvelgiant į tyrimą, iš esmės atitinka Rekomendacijos 98/257/EB teisėtumo principą¹⁴¹. Šalys turi užtikrinti, kad AGS procedūros, kuriomis siekiama išspręsti ginčą, pateikiant sprendimą, neturi riboti vartotojo teisės naudotis teisės aktuose įtvirtintomis kitomis teisėtomis gynybos priemonėmis. Tarptautinių ginčų atveju sprendimas, kurį priėmė AGS subjektas, negali riboti vartotojo teisių ir galimybių pasinaudoti privalomomis gynybos priemonėmis, kurias numato jo valstybės narės teisė, kai tai įtvirtinta Reglamento (EB) Nr. 593/2008 6 straipsnyje, ar Konvencijos 80/934/EBB dėl taikomos teisės sutartiniam įpareigojimams, pateiktos pasirašyti Romoje 1980 m. birželio 19 d., 5(2) straipsnis¹⁴².

straipsnio 16 dalyje nustatytam terminui. Vartotojų ir energetikos įmonių skundus ir ginčus nagrinėjančios institucijos, nagrinėjusios skundą ar ginčą, priimtas procedūrinis sprendimas įsigalioja ir yra privalomas vykdyti nuo jo priėmimo dienos“. Elektroninių ryšių įstatymo (Žin., 2004, Nr. 69-2382) 28 straipsnio 15 dalyje yra nurodyta, kad „ryšių reguliavimo tarnybos sprendimas įsiteisėja ir yra privalomas vykdyti pasibaigus terminui, nustatytam šio straipsnio 18 dalyje, per kurį ginčo šalys turi teisę kreiptis tiesiogiai į Vilniaus apygardos teismą ir prašyti nagrinėti jų ginčą iš esmės. Ryšių reguliavimo tarnybos procedūriniai sprendimai, priimti nagrinėjant ginčą, įsigalioja ir yra privalomi vykdyti nuo jų priėmimo dienos“.

¹⁴⁰ Ten pat.

¹⁴¹ Rekomendacijos 98/257/EB 1 pastraipos V principo 2 sakinyje numatyta, kad atsižvelgiant į tarpvalstybinius ginčus, sprendimas, kurį priima įstaiga, negali apriboti vartotojų apsaugos pagal privalomosios nuostatos taikant įstatymus valstybės narės, kurioje yra vartotojo įprastinė gyvenamoji vieta, atvejais, numatytais 1980 m. birželio mėn. 19 d. Romos konvencijos 5 straipsnyje, ir taikomais sutartinėms prievolėms. Dėl duomenų stokos ir atsižvelgiant į tai, kad šiuo metu yra mažai vartotojų tarpvalstybinių bylų, neįmanoma daryti išvados, ar yra atitinkamų problemų dėl alternatyvaus ginčų sprendimo institucijų atitikties Rekomendacijos 98/257/EB 1 paragrafo V principo antrajam sakiniui.

¹⁴² OJ L 266, 9.10.1980, p. 1.

Atstovavimo principas. Galiausiai, remiantis dar 1975 m. patvirtintomis svarbiausiomis vartotojų teisėmis, kurių viena yra ir atstovavimo teisė, bei vadovaujantis Europos Sąjungos mastu atlikto alternatyvaus ginčų sprendimo tyrimo medžiaga¹⁴³ ir išnagrinėjus konkrečius atvejus nėra pagrindo teigti, kad valstybių narių alternatyvaus ginčų sprendimo institucijos draustų ginčo šalims būti atstovaujamos arba padedamoms trečiosios šalies. Kai kurios įvertintos tyrime Europos Sąjungos alternatyvaus ginčų sprendimo institucijos – ombudsmenai, skundų tarybos ir pan. – siūlo ginčo šalims galimybę būti atstovaujamos advokato, nors tai nėra dažnas reiškinys.

Taigi, atsižvelgiant į turimus įrodymus, alternatyvaus ginčų sprendimo institucijos apskritai laikosi daugumos reikalavimų, nustatytų dviejose Komisijos rekomendacijose¹⁴⁴, susijusiose su alternatyvių ginčų sprendimu, ypač nepriklausomumo, rungimosi principų, paslaugų kainos, trukmės, reikalavimų dėl sprendimų priėmimo organizacijos aktyvios veiklos, dėl privalomos vartotojų teisių apsaugos, pagrįstų sprendimų, dėl galimybės kreiptis į teismą ir teisinio atstovavimo. Tačiau kai kuriose srityse yra problemų: pavyzdžiui, alternatyvaus ginčų sprendimo institucijų procedūrų skaidrumas, t. y. nemažai alternatyvaus ginčų sprendimo institucijų neturi savo internetinės svetainės. Be to, daugeliu atvejų vartotojai neturi prieigos prie informacijos apie AGS naudojimą, skaičius, bylų tipus ir ankstesnę alternatyvaus ginčų sprendimo institucijų veiklą. Elektroninė prieiga prie procedūros ne visada įmanoma.

Autorius, apibendrinamas mintis, išsakyta apie AGS principus, teigia, kad šioje srityje ypač trūksta sisteminio požiūrio ir teorinio minėtų alternatyvaus ginčų sprendimo principų išaiškinimo.

1.6. Alternatyvaus ginčų sprendimo valdymas

Sąvoka „alternatyvaus ginčų sprendimo valdymas“ apima platų spektrą veiklos, kurios imasi priimantis sprendimus asmuo (vadovas), siekdamas nukreipti ginčą norima kryptimi ir išnaudoti potencialiai pozityvias bei konstruktyvias ginčo ypatybes arba bent sumažinti išlaidas¹⁴⁵. Ginčų valdymą galima pripažinti tema, artima prakseologijai – mokslui apie žmogaus veiklą¹⁴⁶. Traktuoti ginčą kaip išsprendžiamą problemą ir jį valdyti nėra lengva – tai reikalauja įvairių įgūdžių ir patirties.

¹⁴³ 2009 m. spalio 16 d. Ginčų alternatyvaus sprendimo Europos Sąjungoje tyrimas, prieiga internete [http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_study.pdf/\[žiūrėta 2011 05 10\]](http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_study.pdf/[žiūrėta 2011 05 10]).

¹⁴⁴ Komisijos rekomendacija 98/257/EB dėl už vartotojų ginčų sprendimą ne teisme atsakingoms įstaigoms taikomų principų, OL L 115, 1998 4 17, p. 31 ir Komisijos rekomendacija 2001/310/EB dėl ne teismo įstaigoms, vartotojų ginčus sprendžiančioms alternatyviu bendro sutarimo būdu, taikomų principų, OL L 109, 2001 4 19, p. 56.

¹⁴⁵ Sąvoka „ginčų valdymas“ taip pat atitinkamai priskiriama konkrečių teisėjų veiksams šalyse, kur išvystyta „teisminių AGS“ praktika (pvz., Australijoje, D. Britanijoje). Ten teismai „valdo ginčus“ ir su jais susijusius atitinkamus „reikalus“ (angliškai – *case management*, kiekvienam jų parenkant atitinkamą proceso kelią. Anot M. Tański, paradoksalu, bet „AGS jau nėra alternatyva teisminei sistemoje, o vienas iš jos instrumentų“. Świeżak, R. Tański, M. Alternatywny metody rozwiązywania sporów. Przegląd zagadnień. Fundacja „Partners“, 2003, c. 13.

¹⁴⁶ Ši veikla, kaip pažymi T. Kotarbiński, turi du privalumus: veiksmingumą ir ūkiškumą. Anot jo, veiksmingumo esmę sudaro tas, kad daroma tai, kas padeda geriausiai pasiekti tikslą ir išvengti klaidų. Ūkiškumas (ekonomiškumas) remiasi tuo, kad turimais būdais veikiama taupiai ir efektyviai“. Kotarbiński, T. Hasło dobrej roboty. Varšuwa, 1975, p. 13.

Pagrindinė asmens, atsakingo už alternatyvaus ginčų sprendimo valdymą, užduotis yra identifikuoti ginčo tipą ir imtis tinkamos formos jam spręsti. Klaidinga ginčo pobūdžio interpretacija (situacijos apibrėžimas) veiksmų, kurie turi padėti jį išspręsti arba pasiekti pageidaujama pabaigą, pradžioje gali pabloginti probleminę situaciją, lemti neteisingą ginčo įvertinimą (pervertinimas arba neįvertinimas) arba netinkamų AGS formų pasirinkimą¹⁴⁷. Būtiniais pasiruošimo veiksmais taip pat priskiriama: tikslus asmeninių interesų ir tikėtinų kitos pusės reikalavimų apibrėžimas, galimų koncesijų, taikinamųjų pasiūlymų, kitų pagrindinių parametrų nustatymas (orientacinis laikas ir išlaidos, kurias šalys linkusios skirti šiam ginčui spręsti). Rekomenduojama iš anksto parengti įvairių AGS formų variantų: optimalią, mažiausiai naudingą (tačiau priimtina) ir realiausią versijas. Svarbu įvardyti tolesnio bendradarbiavimo su kita puse kryptį (noras išsaugoti santykius) ir plačiai suprantamus rizikos veiksnius (pvz., nežinomos informacijos sfera). Verta iš anksto išnagrinėti naudingiausias AGS formas, kurias būtų galima taikyti, jei nepasiteisintų pirmoji pasirinkta strategija. Siaurai apibrėžtų AGS atžvilgiu ši postulatą atitinka vadinamoji BATNA (angliškai – *Best Alternative to no agreement*, t. y. geriausios alternatyvos, kai nėra susitarimo).

Autoriaus nuomone, į sąvoką „alternatyvaus ginčų sprendimo valdymas“ turi būti įtraukti ne tik veiksmai, kurių būtina imtis kilus konkrečiam ginčui (juos galima perkelti ne prasme vadinti terapija), bet taip pat ir visos kitos veiklos, užkertančios kelią ginčui ir jo eskalavimui, arba palengvinančios sprendimą per ankstyvąją stadiją (prevencija). Svarbus elementas, verslininkams ir vartotojams tariantis dėl bendradarbiavimo sąlygų, turėtų būti veiksmų, taikomų, esant potencialaus ginčo situacijai, nustatymas. Suprantama, šis aspektas turėtų būti aptartas paskutinėje derybų fazėje, kai jau susitarta dėl ginčo objekto. Praktikoje tai, pasirodo, nelengva užduotis. Sunkių ir ilgų derybų pabaigoje, įveikus visas kliūtis, kėlusias grėsmę būsimam bendradarbiavimui, šalys privalo apsvarstyti, kokių problemų gali kilti ateityje ir numatyti jų sprendimo mechanizmus. Patyrę derybininkai prisipažįsta, kad tai padaryti svarbu, o pokalbis apie galimus ginčus neturi sutrikdyti geros verslininko bei vartotojo partnerystės ir bendradarbiavimo atmosferos, kuri paprastai vyrauja per paskutinę sutarties sudarymo stadiją. Veiksmų eigos vykstant ginčui suderinimas taip pat yra daug paprastesnis, kai apie tai kalbama tik hipotetiškai, o šalių bendradarbiavimas yra perspektyvus. Kai kyla ginčas, šalims yra daug sudėtingiau dėl ko nors susitarti, tačiau iš anksto numatyti problemų sprendimo mechanizmai leidžia išlaikyti sutartyje įformintus santykius komercinėje ir vartojimo santykių srityje ilgą laiką.

Alternatyvaus ginčų sprendimo valdymą galima apibūdinti kaip specialiai sukurtą ir empiriškai pagrįstą metodų ir taisyklių sistemą – tikslingą, kryptingą veiklą, vedančią taikaus susitarimo link, kuri yra sprendžiama nuosekliai, taikant alternatyvaus ginčų sprendimo formas. L. M. Romanenko nurodo, kad tikslingumas, ginčo sprendimo skaidymas į nuoseklias stadijas, specialių metodų naudojimas, taisyklės ir formos (procedūros) sudaro alternatyvaus ginčų sprendimo valdymą. Tas pats autorius alternatyvaus ginčo sprendimo valdymo procesą bendrąja prasme skirsto į tris etapus:

- 1) parengiamoji stadija;
- 2) sprendimo taikymo stadija;
- 3) pasitraukimo iš ginčo stadija ir suderintų sprendimų vykdymo kontrolė¹⁴⁸.

¹⁴⁷ Dłgosz, D. Garbacik, A. Podstawy zarządzania konfliktami społecznyimi“ 2000, p.35. Šioje vietoje verta priminti romėnų sentenciją „Bene dignoscitur, bene curatur“ (*Geras diagnozavimas – geras gydymas*).

¹⁴⁸ Романенко, Л. М. Социально-политические технологии разрешения конфликтов гражданского общества: Экзистенциальные альтернативы современной России. Дисс. д-ра. политол. наук. М., 1999. с. 85.

Kiekvienai iš minėtųjų stadijų būdingi tam tikri veiksmai, kurie gali būti operatyvūs, taktiniai ir organizaciniai¹⁴⁹. Pavyzdžiui, operatyvūs veiksmai paprastai būdingi priešpriešos sprendimo pirmajai stadijai. Sprendžiant etnines problemas taikomi techninio pobūdžio operatyvniai veiksmai, skirti ginčui sustabdyti arba apriboti, siekiant pašalinti galimas jo pasekmes.

Per parengiamąją stadiją būtina atlikti veiksmus, kuriuos galima pavadinti alternatyvaus ginčo sprendimo veiksmais¹⁵⁰:

- ✓ apibrėžti būtinos informacijos kiekį ir organizuoti jos surinkimą;
- ✓ nustatyti tikruosius ginčo subjektus. Dalyvavimas ginče gali būti atviras, suvokiamas arba paslėptas, užmaskuotas. Tai itin būdinga tikriems ginčo dalyviams, subjektams, kurie ne visada suinteresuoti, kad jų dalyvavimas būtų akivaizdus. Ne atsitiktinai Romos teisininkai, pradėdami tardymą dėl ginčo, vadovaudavosi taisykle: „Kam šito reikia?“;
- ✓ įvertinti ginčą – ištirti jo atsiradimo priežastis, nustatyti priešpriešos objektą, dalyką, išnagrinėti šalių elgesio motyvus, tikslus ir siekius, taip pat turimus išteklius ir galimus veiksmus, kuriuos jie pasiruošę atlikti, ir t. t.;
- ✓ išanalizuoti ginčą situacijos ir nuomonių aspektais – išnagrinėti susidariusią situaciją ir šalių požiūrius;
- ✓ suplanuoti (numatyti) ginčo eigą ir pasekmes, t. y. mintyse sudaryti priešpriešos eigos modelį ir prognozuoti pasekmes. Šiuo atveju būtina išnagrinėti įvairius ginčo eigos variantus siekiant patenkinti kiekvienos šalies interesus, prognozuoti ginčo subjektams galimų raidos variantų pozityvius ir negatyvius pasekmes, nustatyti ginčo subjektų pergalės, pralaimėjimo ir sutikimo kainą.

Išdėstytas alternatyvaus ginčų sprendimo valdymas rodo bendrosios konfliktologijos ryšį su jurisprudencija. Šis valdymas gali būti panaudotas sprendžiant bet kurį ginčą. Būtent konfliktologinių tyrimų teorinių ryšių su jurisprudencija sukūrimas praktikoje suteikia galimybę sėkmingai spręsti bet kokias priešpriešas.

1.7. Alternatyvus ginčų sprendimas vartotojų teisių apsaugos srityje: privalumai ir trūkumai

Tradicinės teisminės procedūros vartotojų teisių apsaugos srityje dažnai nėra tinkamos ir naudingos. Dėl to Europos Sąjungos valstybėse, kaip ir Lietuvoje, veikia įvairios alternatyvaus ginčų sprendimo sistemos. Pavyzdžiui, vartotojų patirtos žalos atlyginimą užtikrinantis mechanizmas apima įvairius veiksmus: dviejų šalių derybas, tarpininkavimą ar arbitražą. Neretai žalos atlyginimo klausimą sprendžia įvairiose pramonės šakose besispecializuojantys ombudsmenai. Nedidelės apimties pretenzijas tenkina trečiųjų teismai, gali mi ir masiniai visuomenės ieškiniai teisme. Kompensavimo objektai pasižymi ne mažesne įvairove: ginčų išsprendimas, nuostolių atlyginimas, elgesio modeliavimas ir koregavimas, taisyklių ir normų tobulinimas, vartotojų / verslininkų konfidencialumo išlaikymas ir kt.¹⁵¹

AGS sukūrimą vartotojų teisių apsaugos srityje paskatino bendrieji veiksniai: formalaus teismo proceso sudėtingumas, brangumas ir ilgi ginčo nagrinėjimo terminai (ki-

¹⁴⁹ Ten pat.

¹⁵⁰ Ten pat.

¹⁵¹ Cheltenham, S. W. EU Consumer Law and Policy. Northampton: Edward Elgar, 2005. p. 215

taip variant, paprastesnių, greitesnių, veiksmingesnių ir pigesnių priemonių poreikis). Be to, AGS ir juos įgyvendinančių mechanizmų pritaikymą vartotojų teisių apsaugai lėmė ginčų, kylančių iš sutartinių vartojimo santykių, pobūdis ir šalių – verslininko ir vartotojo – nelygiavertė padėtis.

Kaip žinia, vartotojai, lyginant su konkrečios pramonės ar verslo šakos verslininkais, disponuoja ribotais ištekliais, todėl jų galimybės apginti pažeistas teises yra mažesnės. Juo labiau, kad vartotojų pretenzijos ir reikalavimai dažniausiai yra nedidelės vertės, todėl kreiptis į teismą nėra racionalu atsižvelgiant ir į finansines, laiko ir kitas sąnaudas.

Taigi, jeigu ginčų sprendimas nemažai kainuoja, yra nepatogus, užima daug laiko, vartotojai, bijodami rizikuoti, nenori imtis aktyvių veiksmų. Pripažįstant tik teisminę vartotojų teisių apsaugą kaip vienintelę, skatinamas vartotojų teisių apsaugos neigimas. Dėl to AGS sistemos formavimas (specializuotų AGS formų vartotojų teisių apsaugos srityje ir jas įgyvendinančių mechanizmų sukūrimas), kaip ir informacijos apie alternatyvų ginčų sprendimą prieinamumas, pakankamumas, privalo būti viena iš prioritetinių kiekvienos valstybės, jos visuomenės bei regioninės ir tarptautinės bendruomenės sričių.

Egzistuojant pasirinkimo laisvei, vartotojai vis dažniau tarpusavio ginčus linkę spręsti alternatyviomis formomis, o ne teisme. Tokia situacija susiklosto dėl privalumų, kuriuos teikia alternatyvus ginčų sprendimas. Paminėtina, kad Lietuvoje alternatyvaus ginčų sprendimo formos nėra populiarios, tai pirmiausia sietina su teisine savimone, nepasitikėjimu naujovėmis, tačiau pasaulinės, ypač Vakarų Europos, tendencijos gali greitai tapti patrauklios ir Rytų bei Centrinės Europos valstybėms. Pasirinkus teisminį procesą trečiasis asmuo sprendžia tarp šalių kilusį ginčą ir šio asmens priimtas sprendimas šalims turi privalomąjį pobūdį. Šiame procese ypatingą vaidmenį atlieka būtent tie interesai, kuriuos kaip svarbius nustatė įstatymų leidėjas¹⁵². Tai reiškia, kad šiame procese socialiniams ar ekonominiams interesams nėra vietos, o tai ginčo šalis skatina ieškoti alternatyvaus ginčų sprendimo formų.

Kaip ir kiekvienas struktūrinis darinys, taip ir AGS, lyginant su teisiniu bylinėjimusi, pasižymi ir teigiamomis, ir neigiamomis savybėmis. Tuo labiau, kad dažnai tas pats požymis gali būti vertinamas nevienareikšmiškai, t. y. žvelgiant iš vienos pusės, yra siejamas su siekiama, iš kitos – su silpnybe. Pavyzdžiui, kai kurie teisės srities mokslininkai įrodinėja, kad bylinėjimasis, kaip labiau teisėto rezultato pagrindas, yra tinkamesnis silpnosios šalies interesų apsaugos mechanizmas ir svarbiausia priemonė, kurios pagrindu plėtojamos ir aiškiai reikšiamos visuomenės moralinės vertybės, todėl jis turėtų būti laikomas pranašesniu už kitus, tarp jų – ir už alternatyvius ginčo sprendimo būdus¹⁵³. Tačiau Alan J. Stitt teigimu, sprendžiant ginčą bylinėjimasis tampa reikalingas tik tuomet, kai ginčo negalima išspręsti jokių kitu būdu¹⁵⁴. M. L. Moffitt ir R. C. Bordone nuomone, bylinėjimasis ir AGS yra vienas kitą papildantys, tarpusavio veikimo kontekste sustiprėjantys socialiniai procesai, dėl to vieno paneigimas kito sąskaita yra negalimas¹⁵⁵.

Siekdami visapusiškai atskleisti AGS ir teismo proceso privalumus ir trūkumus vartotojų teisių apsaugos srityje, atliksime išsamią šių dviejų mechanizmų lyginamąją analizę.

¹⁵² Thiere, Die Wahrung überindividueller Interessen im Zivilprozess, p. 11.

¹⁵³ Moffitt, M. L.; Bordone, R. C. The Handbook of Dispute Resolution. San Francisco, Jossey-Bass: A Wiley Imprint, 2005. p. 32.

¹⁵⁴ Stitt, A. J. Mediation: a Practical Guide. London; Sydney; Portland: Cavendish Publishing, 2004. p. 9.

¹⁵⁵ Moffitt, M. L.; Bordone, R. C. The Handbook of Dispute Resolution. San Francisco, Jossey-Bass: A Wiley Imprint, 2005. p. 350.

Pirma, bylinėtis teisme vartotojui yra brangu: nemažą sumą sudaro advokato honoraras, žyminis mokestis, kitos su bylos nagrinėjimu teisme susijusios išlaidos. Todėl šis procesas prieinamas tik dideles pajamas gaunantiems asmenims ir tik tuomet, kai ginčo vertė proporcinga paties bylinėjimosi sąnaudoms. Alternatyvaus ginčų sprendimo procesas reikalauja mažiau sąnaudų tiek iš ginčo šalių, tiek iš valstybės, o didžioji dalis AGS procedūrų vartotojams yra nemokamos. Lietuvoje vartotojų ir verslininkų ginčus nagrinėjančios institucijos (pvz., Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija, Lietuvos bankas, Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba, VŠĮ Europos vartotojų centras ir t. t.) vartotojų prašymus nagrinėja nemokamai¹⁵⁶ arba vartotojui reikia padengti tik dalį išlaidų. Reikia pažymėti, kad yra tam tikrų išimčių: pavyzdžiui, vienai iš šalių patekus į itin nepalankią finansinę situaciją ir ginčą sprendžiant teismo būdu, valstybė yra numačiusi galimybę ne tik prašyti garantuojamos teisinės pagalbos, bet apskritai atleisti nuo bylinėjimosi išlaidų. Kita vertus, neteisminis ginčų nagrinėjimas be galo svarbus esant mažos vertės ginčams (šiai kategorijai priskiriami ir vartotojų ginčai)¹⁵⁷. Šiuo atveju brangus ir ilgai trunkantis teismo procesas gali bauginti ribotas pajamas gaunančius asmenis¹⁵⁸. Nustatyta, kad jeigu išlaidos teismo procedūroms yra adekvačios ar viršija skundo vertę, bet kokios formos AGS yra geriau, nei bylinėjimasis teisme¹⁵⁹.

Antra, teisme ginčas yra sprendžiamas gana ilgai. Pavyzdžiui, Japonijoje vidutinė bylos nagrinėjimo trukmė pirmosios instancijos teisme yra keturiasdešimt mėnesių; Prancūzijoje – nuo šešių mėnesių iki dvejų metų; Italijoje – iki penkerių metų; Vokietijoje – apie šešis mėnesius, Danijoje – nuo vienerių iki trejų metų; Olandijoje – nuo vienerių iki šešerių metų¹⁶⁰. Turint omenyje šalių apeliacijos teisę ir galimybę reikalauti įvertinti sprendimą kasacine tvarka, civilinė byla gali būti nagrinėjama net penkiolika metų ar ilgiau. Taigi, vienas didžiausių alternatyvaus ginčų sprendimo privalumų, lyginant su bylos nagrinėjimu teisme, yra trumpas alternatyvaus ginčų sprendimo proceso terminas. Kita vertus, nors proceso stadijų gausa pailgina ginčo nagrinėjimą, teisingumo atžvilgiu – tai viena veiksmingiausių klaidų taisymo priemonių.

Trečia, socialiniu, ekonominiu ir moraliniu požiūriu šalims parankiau išspręsti ginčą taikiai, nes tuomet jų ekonominiai, socialiniai, verslo ir kiti ryšiai nenutrūksta ir gali būti sėkmingai plėtojami toliau. Teismo bylinėjimosi atveju tai yra mažai tikėtina. Be abejo, labai svarbi ir visuomenės nuomonė apie teisminį bylinėjimąsi ir kitus ginčų sprendimo būdus. Pavyzdžiui, Japonijoje vyrauja visuomenės nuomonė, kad geriausia neleisti ginčams kilti, o jei jau taip nutiko, ginčai turi būti sprendžiami šalims derantis. Dėl tokio požiūrio besibylinėjantys žmonės Japonijoje vertinami nepalankiai ir įtariai, o apie 95 procentai

¹⁵⁶ Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas. *Valstybės žinios*, 2007, Nr. 12-488.

¹⁵⁷ Dauguma vartotojų ginčų patenka į santykinai mažos vertės skalę, dėl to jų ginčo išsprendimo mokestis tampa neproporcingas skundo vertei. Šią problemą nagrinėja Ramsay I. *Consumer Law and Policy: Text and Materials on Regulating Consumer Markets*. Oxford; Portland: Hart Publishing, 2007. p. 236.

¹⁵⁸ Naarajärvi, P.; Koivisto, J. V. Which Law, Which Forum? Jurisdiction and Applicable Law in International Electronic Commerce. Werner Söderström Corporation, 2002. p. 91.

¹⁵⁹ Mistelis, L. A. ADR in England and Wales. *American Review of International Arbitration*, 2001. p. 183; Perritt H Jr. Dispute Resolution in Cyberspace: Demand for New Forms of ADR. *Ohio State Journal on Dispute Resolution*, 2000. p. 675.; Farah, Y. Critical Analysis of Online Dispute Resolution: The Optimist, the Realist and the Bewildered. 11 (4). *Computer and Telecommunications Law Review*, 2005. p. 124.

¹⁶⁰ Laužikas, E.; Mikelėnas, V.; Nekrošius, V. Civilinio proceso teisė, I tomas. Vilnius: Justitia, 2003, p. 58–59.

visų ginčų Japonijoje išsprendžiami šalių derybomis ir taikos sutartimis¹⁶¹. Atsižvelgdamos į alternatyvaus ginčų sprendimo formų ir jų proceso privalumus (lankstumą, operatyvumą, ekonomiškumą ir kt.) ginčo šalys dažniausiai siekia tokio taikaus ginčo sprendimo, kuris būtų realiai įvykdytas, ir dėl to paties ginčo dalyko joms nereikėtų kreiptis į teismą. Tai, ko neįvardija bylinėjimosi (angliškai – *litigation*) sąvoka, apima alternatyvaus ginčų sprendimo sąvoka, kuriai yra priskiriami požymiai, kitaip dar vadinami keturiais kertiniais alternatyvaus ginčų sprendimo pagrindais¹⁶² (angliškai – *the four C's*): susitarimas (angliškai – *consensus*), santykių tęstinumas (angliškai – *continuity*), kontrolė (angliškai – *control*) ir konfidencialumas (angliškai – *confidentiality*). Priklausomai nuo alternatyvios ginčų sprendimo formos, susitarimas yra susijęs arba su dalyvavimu alternatyvaus ginčų sprendimo procese, arba su alternatyvaus ginčų sprendimo proceso rezultatu, arba su abiem šiais veiksniais. Jeigu būtų toks procesas, kuris vyktų nesant šalių susitarimo dėl dalyvavimo alternatyvaus ginčų sprendimo procese arba dėl tokio proceso rezultato, kiltų klausimas, ar tokia alternatyvaus ginčų sprendimo forma yra suderinama su konstitucinėmis valstybių vertybėmis. Savaiame suprantama, šalys gali susitarti, kad trečiojo asmens alternatyvia ginčo sprendimo forma priimtas sprendimas joms turės privalomąjį pobūdį, t. y. tokiu būdu atsisakydamos teisės kreiptis į teismą ir prašyti ginčą išnagrinėti iš esmės. Pažymėtina, kad toks šalių valios nulemtas atsisakymas kreiptis į teismą ir yra tipinis šalių susitarimas.

Ketvirta, civilinės bylos teisme nagrinėjamos viešai – tai numato Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso 9 straipsnis¹⁶³. Suprantama, informacija apie komercinę ar profesinę paslaptį, taip pat susijusi su asmens privataus gyvenimo neliečiamumu, viešuose posėdžiuose nėra atskleidžiama, tačiau bet kokių atveju apie šalių ginčą, jų tarpusavio santykius, ūkinę, profesinę ar kitokią veiklą, privatų gyvenimą ir aplinkybes neišsengiamai sužino didesnė ar mažesnė visuomenės dalis. Neretai ir privatų šalių ginčą dėmesį atkreipia ir žiniasklaida. Tačiau šalys dažniausiai suinteresuotos, kad ginčas būtų išnagrinėtas konfidencialiai. Tam, kad ginčo šalys pasiektų taikų ginčo sprendimą, kuris būtų realiai įvykdytas, jos privalo atskleisti visą su ginču susijusią informaciją, kuri neretai yra komercinė, profesinė paslaptis arba yra susijusi su asmens privataus gyvenimo aspektais. Todėl alternatyvaus ginčų sprendimo procesui vadovaujanti trečioji šalis turi užtikrinti, kad ginčo šalių pateikta konfidenciali informacija nebūtų viešai prieinama. „Alternatyvus ginčų sprendimas taip pat pasižymi konfidencialumu. Šis požymis būdingas daugeliui alternatyvaus ginčų sprendimo formų ir sudaro priešingybę teisminiam procesui, kuriame galioja viešumo principas.“¹⁶⁴ JAV konfidencialumo principas taip pat laikomas dideliu alternatyvaus ginčų sprendimo privalumu, ypač tarp verslininkų, kurie turi komercinių paslapčių ir nenori, kad jos iškiltų į viešumą. Sprendžiant ginčą alternatyvia teisminiam procesui forma, pačios šalys turi teisę nuspręsti, kokia informacija gali patekti į viešumą.

Penkta, ginčo sprendimas teisme reiškia, kad vykdomas teisingumas. Priėmus sprendimą, ginčas dėl teisės pripažįstamas išspręstu, tačiau šalių nuoskauda lieka, o pralaimėjusi šalis paprastai būna nepatenkinta. Po teismo nagrinėjimo šalių tarpusavio santykiai gali tapti labai įtempti. Taikiai tarpusavyje priimtas sprendimas yra veiksmingesnis už privalo pobūdžio teismo sprendimą, nes ginčo šalys lieka nesupriešintos. Per alternatyvaus

¹⁶¹ Ten pat.

¹⁶² Carolin Jenkel, *Der Streitschlichtungsversuch als Zulässigkeitsvoraussetzung in Zivilsachen*, 2005, p. 30.

¹⁶³ Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodeksas. *Valstybės žinios*, 2002, Nr. 36-1340.

¹⁶⁴ Schürmann, W. *Der amerikanische Zivilprozess*. 1989, p. 68.

ginčų sprendimo procesą priimtas sprendimas yra ne tik formalus teisinio, bet ir materialaus socialinio pobūdžio, nukreiptas ne tik į laikiną praeities ginčo sprendimą. Juo siekiama ilgalaikio pozityvaus tikslo – išvengti ginčo ateityje, ypač kai būsiami santykiai tarp šalių neišvengiami. Tolesnė privačių ar verslo santykių plėtotė yra beveik visų alternatyvaus ginčų sprendimo formų tikslas. Pasirinkusios teismo procesą kaip būdą išspręsti tarpusavyje kilusį ginčą šalys dažniausiai lieka susipriešinusios ir nesugeba atkurti draugiškų santykių, o nusprendusios ginčą spręsti alternatyvia ginčų sprendimo forma, jos gali tikėtis tolesnės santykių plėtotės ir netgi sėkmingo bendradarbiavimo ateityje. Praktikoje tai netgi laikoma alternatyvaus ginčų sprendimo formos rezultato dalimi¹⁶⁵.

Šešta, šalys, perdavusios ginčą spręsti teismui, kartais praranda sprendimo proceso kontrolę, nes teismas gali neleisti šalims atlikti tam tikrų veiksmų. Pavyzdžiui, Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso 42 straipsnio 2 dalies nuostatos numato, kad jei byla susijusi su trečiųjų asmenų ar viešojo intereso apsauga, teismas gali netvirtinti šalių taikos sutarties, nepriimti ieškinio atsisakymo¹⁶⁶. Tačiau daugelyje alternatyvaus ginčų sprendimo procesų yra akcentuojamas šalių dispozityvumas ir autonomija. Proceso kontrolė pirmiausia pasireiškia per šalių laisvę susitarti dėl ginčo sprendimo. Alternatyviems ginčų sprendimo procesams dažniausiai vadovauja trečioji nepriklausoma šalis, kuri prižiūri proceso eigą ir užtikrina efektyvumą. Kontrolė reiškia, kad ginčo šalys – jeigu jos nesusitarė kitaip – gali daryti poveikį alternatyvaus ginčų sprendimo proceso eigai: pavyzdžiui, turi teisę nutraukti ginčo nagrinėjimą ir kreiptis į teismą. Ypač tai galioja alternatyvaus ginčo sprendimo procesui, per kurį yra privalomas šalių dalyvavimas. Pažymėtina, kad šalys gali daryti įtaką ne tik proceso eigai, tačiau ir alternatyvaus ginčo sprendimo metu priimtam sprendimui, t. y. dalyvauti jį priimant. Visa tai lemia pozityvų šalių nusiteikimą priimto sprendimo atžvilgiu, jo pripažinimą ir vykdymą¹⁶⁷.

Septinta, ginčo sprendimo procesas teisme reglamentuojamas įstatymo ir šalys negali daryti įtakos sprendimo procedūroms: pasirinkti teisėjo, kuris spręs ginčą, bylos nagrinėjimo vietos ir pan. Tačiau alternatyvaus ginčų sprendimo procesas dažnai vyksta neformalioje aplinkoje, šalys gali laisvai bendrauti tarpusavyje, siekdamos abi puses tenkinančio ginčo sprendimo. Be to, ginčo šalys gali daryti įtaką priimto sprendimo turiniui, net ir išsprendus ginčą – tokiu atveju sprendimas labiau pripažįstamas ir greičiau vykdomas. Alternatyvaus ginčų sprendimo procesas yra universalus, jo eiga nėra griežtai reglamentuota. Jeigu teisės aktai ir numato tam tikrus reikalavimus, tai jie yra bendro pobūdžio ir leidžia ginčo šalims lanksčiau pasirinkti ginčo sprendimo būdą.

Aštunta, atsižvelgdamos į alternatyvaus ginčų sprendimo proceso privalumus (lankstumą, operatyvumą, ekonomiškumą ir kt.), ginčo šalys dažniausiai siekia tokio taikaus ginčo sprendimo, kuris būtų realiai įvykdytas, ir dėl to paties ginčo dalyko joms nereikėtų kreiptis į teismą. Taigi, išsprendus ginčą tam tikra alternatyvaus ginčų sprendimo forma, tikėtina, kad priimtas sprendimas bus geranoriškai įvykdytas, o sprendžiant ginčą pasitelkus teismą šalys dažniausiai lieka supriešintos, todėl teismo sprendimui įvykdyti neretai prireikia valstybinės prievartos mechanizmo¹⁶⁸.

¹⁶⁵ O' Connor, P. Alternative Dispute Resolution: Panacea or Placebo? Arbitration. 1992, p. 107.

¹⁶⁶ Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodeksas. *Valstybės žinios*, 2002, Nr. 36-1340.

¹⁶⁷ Jenkel, C. Der Streitschlichtungsversuch als Zulässigkeitsvoraussetzung in Zivilsachen, 2005. p. 31.

¹⁶⁸ Laužikas, E.; Mikelėnas, V.; Nekrošius, V. Civilinio proceso teisė, 2003, p. 61–62.

Devinta, AGS teikia naudą visuomenei ir valstybei. Ginčo šalys, sprendamos tarpusavio ginčus alternatyviomis formomis, turi galimybę pasinaudoti jų teikiamais viešojo poveikio privalumais. Visa tai turi ir viešą poveikį: draugiškų santykių atkūrimas tam tikrais atvejais gali suteikti socialinio stabilumo ir pozityvią santykių raidą atitinkamų visuomeninių santykių sferose. Racionalus ginčų sprendimų paskirstymas gali turėti ir ekonominės naudos valstybei (pvz., mokesčių mokėtojams): jei didelė dalis ginčų būtų išsprendžiama naudojant alternatyvias ginčų sprendimo formas, teismų sistemos išlaikymas kainuotų mažiau. Pažymėtina, kad siekiant pozityvių pokyčių alternatyvaus ginčų sprendimo srityje, reikia laiko teisinei bazei, pačiai alternatyvaus ginčų sprendimo sistemai, jos infrastruktūrai ir visuomenės savimonei suformuoti.

Dešimta, alternatyvaus ginčų sprendimo procese yra mažiau formalizmo. Didelis dėmesys procedūroms, griežtas formalių taisyklių laikymasis, nepalankaus sprendimo apskundimo galimybė – tai tik keletas detalių, dėl kurių bylinėjimasis teisme tampa ilgas ir nepatogus. Bylinėjimosi procesas yra apsunkintas painių ir sudėtingų taisyklių, tad pastebima tendencija, kad jis vis labiau linksta ne į ginčo esmės atskleidimą, bet į taktinį proceso vilkinimą. Teismas yra perkrautas bylų, jis negali kontroliuoti ginčo šalių abejotino elgesio atvejų, todėl baudų savo teisėmis piktnaudžiaujančiai šaliai skyrimas tampa labiau teorinio nei praktinio veikimo norma¹⁶⁹.

Vienuliška, AGS procese nebūtina profesionalaus teisininko pagalba. Ginčą sprendžiant alternatyvia forma, dažniausiai pavyksta išsiversti be teisinės paslaugas teikiančio specialisto pagalbos. Bylinėtis teisme neturint profesionalaus atstovo – rizikinga ir nerekomenduotina. Iš vienos pusės, teisės specialisto pagalba nemažai kainuoja, iš kitos pusės – garantuoja, kad asmens interesai bus ginami pačiu jam palankiausiu būdu¹⁷⁰. Vis dar laikomasi nuomonės, kad visus civilinės teisės srityje kylančius ginčus turi spręsti teismas. Principą, kad negali būti sričių, kurių negalėtų kontroliuoti teismas, ne viename savo sprendime patvirtino ir Europos Žmogaus Teisių Teismas (pavyzdžiui, 1986 m. byla *Johnston vs. Airija*¹⁷¹). Tačiau įgyvendinti šį principą nėra paprasta. Iš daugelio žmonių galimybę pasinaudoti teise į teisminę gynybą atima ekonominės priežastys: didelis žyminis mokestis ir advokatų honorarai teismo procesą paverčia turtingųjų privilegija. Idealaus teisingumo įgyvendinimo modelis, pagal kurį visi teisiniai ginčai būtų greitai ir nebrangiai sprendžiami teisme, o valstybė būtų įsipareigojusi subsidijuoti neišgalinčiuosius susimokėti už teisminį procesą, daugeliui šalių yra tik siektina svajonė¹⁷².

Dvylika, gerų savybių, kokybės ir patikimumo garantijos stoka AGS procese. Kol kas dar nėra AGS patikimumą garantuojančių kontrolės mechanizmų. Vartotojai neturi galimybės įsitikinti, ar jų pasirinkamos AGS formos ir procedūros yra veiksmingos ir joms taikomos efektyvios ginčų sprendimo priemonės¹⁷³.

¹⁶⁹ Byla *Chambers v. NASCO, Inc.*, 501 U.S. 32, 1991, p. 44.

¹⁷⁰ Pirmiausia klientas ir jo atstovas gali turėti skirtingų interesų. Klientas galbūt nori, kad jo atstovas veiktų vienaip, tačiau pastarasis, siekdamas išsaugoti gerą vardą ar dėl moralinių sumetimų, gali su tuo nesutikti. Antra, atstovo ir kliento ekonominis iniciatyvumas gali būti nesuderinami. Trečia, atstovas, kuris dirba pagal valandinį įkainį, gali būti suinteresuotas ilginti proceso trukmę. Ir galiausiai visuomet išlieka informacijos nepakankamos cirkuliacijos grėsmė.

¹⁷¹ Martin, F. F.; Schnably, S. J.; Wilson, R.; Simon, J.; Tushnet, M. *International Human Rights and Humanitarian Law: Treaties, Cases, and Analysis*. Cambridge University Press, 2006, p. 1024.

¹⁷² Laužikas, E.; Mikelėnas, V.; Nekrošius, V. *Civilinio proceso teisė*. T. 1. Justitia, 2003, p. 62.

¹⁷³ Ramsay, I. *Consumer Law and Policy: Text and Materials on Regulating Consumer Markets*. Oxford; Portland: Hart Publishing, 2007, p. 236.

Trylikta, sprendimų privalomumo problema. Teismo priimtas sprendimas šalims privalomas, o jo vykdymas užtikrinamas valstybės prievartos priemonėmis. AGS atveju, trečiosios šalies (pvz., arbitro, tarpininko) priimtas sprendimas dažnai yra tik rekomendacinio pobūdžio, šalims nėra privalomas ir gali likti neįvykdytas. Nors daugelyje valstybių, tarp jų ir Lietuvoje, egzistuoja viešai skelbiami juodieji sąrašai, kuriuose įvardijami sprendimų nevykdantys verslininkai, tai nėra veiksminga priemonė, kuri užtikrintų didžiosios dalies AGS įvykdymą.

Keturiolikta, savanoriškas sprendimo vykdymas. Taikiu būdu pasiekti sprendimai vykdomi greičiau ir noriau¹⁷⁴. Visgi sprendimo vykdymo prievartos priemonėmis neužtikrinamas ir galimybės taikyti laikinąsias apsaugos priemones nebuvimas menkina AGS autoritetą.

Penkiolikta, didelis AGS formų pasirinkimas. AGS įvairovė, kaip ir jį įgyvendinančių mechanizmų gausa, vertinama dvejopai: teigiamas aspektas, kad suteikiama galimybė pasirinkti palankiausią ir labiausiai šalies interesus atitinkantį pažeistų teisių gynimo būdą. Kita vertus, pernelyg plati pasirinkimo teisė gali suklaidinti: pvz., neturintis specialių žinių vartotojas, susidūręs su vartotojų teisių apsaugos sistema ir jos sudedamųjų elementų gausa, dažnai sutrinka ir vietoj aktyvių veiksmų, bijodamas suklysti, dažniausiai elgiasi pasyviai.

Šešiolikta, teigiamas AGS vaidmuo tarptautinėje prekyboje. AGS, garantuodamas, kad vartotojas galės greitai ir nebrangiai pasiekti patirtų nuostolių atlyginimą, skatina tarp valstybių vykdomą prekybą, sandorių su užsienio elementu sudarymą¹⁷⁵. Veiksmingų priemonių, skirtų tarp verslininko ir vartotojo kilusiems nesutarimams spręsti ir vartotojo patirtai žalai kompensuoti, egzistavimas yra vienas iš pagrindinių tarpvalstybinę prekybą skatinančių kriterijų. Visgi, pvz., H. H. Peritt, neabejoja, kad lengvas AGS prieinamumas – esminis vartotojų pasitikėjimą ir ekonominės veiklos intensyvumą tarptautiniu mastu skatinantis faktorius¹⁷⁶. Tačiau tenka pažymėti, kad šiuo metu egzistuojantys AGS mechanizmai (ypač nacionaliniai) dar nėra visiškai pritaikyti skirtingų valstybių subjektų ginčams nagrinėti¹⁷⁷.

Kaip matyti iš pateiktos AGS ir teismo bylinėjimosi lyginamosios analizės, vienaareikšmio atsakymo, kuris iš pažeistų vartotojų teisių apsaugos būdų yra prioritetinis, nėra. Visgi AGS, vertinant iš vartotojų teisių apsaugos perspektyvos, alternatyvaus ginčų sprendimo formos, sudarydamos sąlygas nebrangiai, greitai, paprastai ir lanksčiai išspręsti ginčą tarp vartotojo ir verslininko, turi daugiau privalumų nei trūkumų. Dėl to, lyginant su teisiniu bylinėjimusi, kaip veiksmingesnės ir lengviau eiliniam vartotojui prieinamos AGS formos yra labiau priimtinos. Tais atvejais, kai AGS neduoda ginčo šalis tenkinančio rezultato, šalys gali pasinaudoti galimybe ginčą spręsti teisme.

¹⁷⁴ Nustatyta, kad šalys labiau linkusios vykdyti per tarpininkavimą sulygtus susitarimus nei vykstant bylinėjimuisi teisėjo priimtus sprendimus. McEwen C., Maiman R. Small Claims Mediation in Maine: An Empirical Assessment. *Maine Law Review*, 1981. p. 237–268.

¹⁷⁵ Rule, C. Online Dispute Resolution for Business: B2B, E-commerce, Consumer, Employment, Insurance and Other Commercial Conflicts. San Francisco: Jossey-Bass, 2002. p. 92–3, 97–100; Katsh E. Online Dispute Resolution: Some Implications for the Emergence of Law in Cyberspace. *Lex Informatica*, 2006. p. 6–7; Katsh E., Wing L. Ten Years of Online Dispute Resolution (ODR): Looking for the Past and Constructing the Future. *University of Toledo Law Review* 19, 2006. p. 26.

¹⁷⁶ Perritt, H. Jr. Dispute Resolution in Cyberspace: Demand for New Forms of ADR. *Ohio State Journal on Dispute Resolution*, 2000. p. 675.

¹⁷⁷ Net jeigu ir būtų stengiamasi bylinėjimasi padaryti labiau prieinamą vartotojams (pvz., plėtojant mažos vertės reikalavimų procedūras), tiek, kiek jis bus susijęs su tarpvalstybiniais ginčais dėl tarptautinės privatinės teisės reguliavimo sudėtingumo, procedūrų netolygumo, bet kokio palengvinto bylinėjimosi rezultatyvumas, lyginant jį su AGS, yra abejotinas.

II. ALTERNATYVUS VARTOTOJŲ GINČŲ SPRENDIMAS EUROPOS SĄJUNGOJE

2.1. Alternatyvų vartotojų ginčų sprendimą reglamentuojantys Europos Sąjungos teisės aktai

Dėmesys vartotojų interesams ir tinkamas jų apsaugos užtikrinimas yra vienas iš prioritetinių Europos Sąjungos tikslų¹⁷⁸. Jo siekiant nuolat tobulinama teisinė aplinka: Europos Komisija (toliau – Komisija) ir Europos Taryba (toliau – Taryba) priima teisės aktus, atliekami tyrimai, inicijuojamos paramos akcijos, kuriami tinklai, stebima įgyvendinamų koordinuojamų veiksmų ir palaikomos kontrolės gausa ir įvairovė.

Europos Bendrijos vartotojų teisių apsaugos pagrindus įtvirtino 1975 m. priimtas Tarybos sprendimas dėl Europos ekonominės bendrijos vartotojų apsaugos ir informavimo politikos preliminariosios programos¹⁷⁹. Dokumente išskiriamos penkios pagrindinės vartotojų teisės: teisė į sveikatos apsaugą, teisė į ekonominių interesų apsaugą, teisė į žalos atlyginimą, atstovavimo teisė (teisė būti išklaustam) ir teisė į informaciją bei švietimą. Deja, Komisijos kompetencija šioje srityje buvo ribota¹⁸⁰, o stiprios politinės paramos nepavyko sulaukti, tad vartotojų teisių užtikrinimas nebuvo veiksmingas.

1987 m. Taryba priėmė su integruotoje rinkoje nukentėjusio vartotojo problemomis susijusią rezoliuciją¹⁸¹, kuri paskatino būsimas Komisijos iniciatyvas, tačiau neapsunkino Tarybos privalomojo pobūdžio išpareigojimais.

1993 m. Komisija, siekdama pagerinti vartotojų galimybes ginti savo teises, patvirtino *Žaliąją knygą*¹⁸². Joje pagrindinis dėmesys skiriamas vartotojų teisių apsaugos problemoms bendroje rinkoje.

Vėliau pastebimas Komisijos pasiryžimas aktyviau skatinti palengvinti alternatyvių vartotojų ginčų sprendimus ir susisteminti neteismines ginčų sprendimo procedūras. Tai patvirtina 1996 m. priimtas Komisijos Komunikatas, pavadintas „Vartotojų prieigos prie teisingumo ir jų ginčų sprendimo vidaus rinkoje veiksmų planu“¹⁸³.

1998 m. ir 2001 m. buvo priimtos dvi reikšmingos rekomendacijos: 1998 m. kovo 30 d. Komisijos rekomendacija 98/257/EB dėl principų, taikytinų institucijoms, atsakingoms už

¹⁷⁸ Europos Sąjungos sutarties ir Europos Bendrijos steigimo sutarties suvestinė redakcija, 153 str. Europos Sąjungos oficialusis leidinys, 2006.12.29 (C 321 E/1). Prieiga internete http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_bin?p_id=336132/ [žiūrėta 2010 09 19].

¹⁷⁹ 1975 m. balandžio 14 d. Tarybos sprendimas dėl Europos ekonominės bendrijos vartotojų apsaugos ir informavimo politikos preliminariosios programos, OL C 92, 1975.4.25.

¹⁸⁰ Vadovaudamasi Europos Bendrijos steigimo sutarties 153 (3) (b) straipsniu, Komisija, siekdama pagerinti vartotojų apsaugą, gali priimti priemones, kuriomis remiama, papildoma ir stebima valstybių narių vykdoma politika. Tačiau tokie klausimai, kaip vartotojų nuostolių atlyginimas, jų švietimas, yra nacionalinės valdžios reikalas.

¹⁸¹ Council Resolution of 25 June 1987 on Consumer Redress. OJ C 176 04.07.87. p. 2.

¹⁸² Green Paper on Access to Justice: The settlement of Consumer Disputes in the Single Market. European Commission. Brussels, 16.11.1993. COM (93) 576. Prieiga internete <http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:1993:0576:FIN:EN:PDF/> [žiūrėta 2010 09 20].

¹⁸³ Action Plan on Consumer Access to Justice and the Settlement of Consumer Disputes in the Internal Market. European Commission. Brussels, 14.2.1996. COM (96) 13. Prieiga internete <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:1996:0013:FIN:EN:PDF/> [žiūrėta 2010 09 20].

neteisminį vartotojų ginčų sprendimą (toliau – Pirmoji rekomendacija)¹⁸⁴, ir 2001 m. balandžio 4 d. Komisijos rekomendacija 2001/310/EB dėl principų, taikomų neteisminėms institucijoms, atsakingoms už vartotojų ginčų sprendimą susitarimo pagrindu (toliau – Antroji rekomendacija)¹⁸⁵. Kuri rekomendacija yra tinkama ir taikytina konkrečiu atveju, priklauso nuo to, kokį vaidmenį ginčo šalys numato trečiajai šaliai – ar „trečioji šalis oficialiai išreiškia savo požiūrį dėl galimo ginčo sprendimo, ar tik padeda šalims pasiekti susitarimą“¹⁸⁶.

Pirmoji rekomendacija, apimanti nešališkumo, nepriklausomumo, skaidrumo, veiksmingumo, laisvės, teisėtumo ir atstovavimo principus, taikoma procedūroms, per kurias į ginčų nagrinėjimą įtraukiama už pasiūlymą arba sprendimo priėmimą atsakinga trečioji šalis, siūlanti tam tikrus ginčo sprendimo variantus ar konkretų sprendimą. Visgi pripažįstama, kad kai kurie rekomendacijoje įtvirtinti principai yra labiau deklaratyviūs nei realistiniai.

Antroji rekomendacija, priimta 2001 m., susijusi su procesu, kuriame trečioji šalis, kaip tarpininkas, siekia padėti ginčo šalims pasiekti sprendimą. Jos tikslas – šalių bendradarbiavimo (konsensuso) pagrindu priimtas sprendimas. Antrosios rekomendacijos taikymo atvejais oficialiai trečioji šalis nedalyvauja ginčo sprendimo procese.

Atkreiptinas dėmesys, kad rekomendacijose numatytos ginčų sprendimo sąlygos nėra privalomos, t. y. institucijos, taikančios AGS procedūras ir nesilaikančios rekomendacijose įtvirtintų principų, nėra laikomos Europos Sąjungos teisės pažeidėjomis, o sankcijos už tai joms netaikomos. Tačiau AGS procedūras taikančios institucijos, kurios laikosi rekomendacijose nustatytų reikalavimų, gali būti notifikuotos ir viešinamos, nes ginčo šalys – tiek verslininkai, tiek vartotojai – turi teisę žinoti, kurie paslaugų teikėjai laikosi Komisijos nustatytų profesinių standartų. Visgi, kol ši sistema taps visapusiškai funkcionuojanti, reikės nueiti ilgą kelią: daugumoje ES narių notifikuotų AGS paslaugas teikiančių institucijų arba visai nėra, arba yra dar visai nedaug, o kai kurios, nors ir yra notifikuotos, nėra populiarios. Atkreiptinas dėmesys, kad notifikuotų AGS paslaugų teikėjų sąrašas, publikuojamas Komisijos puslapyje, nėra nuolatos atnaujinamas¹⁸⁷, todėl pateikiama pasenusi informacija – galima aptikti ir jau neveikiančių institucijų.

Remdamasi nurodytomis rekomendacijomis ir siekdama paskatinti neformalių procedūrų taikymą, sprendžiant ginčus vartotojų teisių apsaugos srityje, Komisija sukūrė Europos vartotojų centrų tinklą (angliškai – ECC-Net), kuris pataria vartotojams, kaip geriau apginti teises, ir kilus tarptautiniam ginčui padeda gauti žalos atlyginimą¹⁸⁸.

Tinklą iš pradžių sudarė dvi atskiros grupės. Pirmiausia 1991 m. buvo įkurta organizacija „Euroguichets“, teikianti patarimus ir informaciją vartotojams, turintiems problemų su prekėmis ar paslaugomis, išgytomis iš pardavėjo ar paslaugų teikėjo, esančio kitoje

¹⁸⁴ Commission Recommendation 98/257/EC of 30 March 1998 on the Principles Applicable to the Bodies Responsible for Out-of-Court Settlement of Consumer Disputes. OJ L 115, 17.4.1998, p. 31.

¹⁸⁵ Commission Recommendation 2001/310/EC of 4 April 2001 on the Principles for Out-of-Court Bodies Involved in the Consensual Resolution of Consumer Disputes. OJ L 109, 19.4.2001, p. 56).

¹⁸⁶ Green Paper on Alternative Dispute Resolution in Civil and Commercial Law. European Commission. Brussels, 19.04.2002. COM (2002) 196. p. 27. Prieiga internete http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/en/com/2002/com2002_0196en01.pdf [žiūrėta 2010-11-03].

¹⁸⁷ Prieiga internete http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_en.htm/ [žiūrėta 2010 11 11].

¹⁸⁸ EU Consumer Policy strategy 2007-2013. European Commission. Brussels, COM (2007) 99. p. 11. Prieiga internete http://ec.europa.eu/consumers/overview/cons_policy/EN%20099.pdf/ [žiūrėta 2010 11 11].

nei vartotojo valstybėje. Vėliau, 2001 m., buvo sukurtas Europos neteisminis tinklas (angliškai – EEJ-Net), kurio paskirtis – teikti pagalbą vartotojams, pasitelkiant alternatyvaus ginčų sprendimo schemas. Galiausiai, 2005 m. sujungus „Euroguichets“ ir EEJ-Net, buvo sukurtas naujas tinklas ECC-Net, kuris perėmė abiejų struktūrų funkcijas. ECC-Net tinklas yra „teikiant vartotojams informaciją apie suteiktas ir ES garantuojamas teises, taip pat duodant patarimus ir pagalbą sprendžiant tarpvalstybinius skundus bei ginčus, sukurti vartotojų pasitikėjimą vidaus rinka“¹⁸⁹.

Siekiant progreso finansų srityje, greta ECC-Net buvo sukurtas Finansinių paslaugų skundų tinklas (angliškai – FIN-Net), laikomas specialia ECC-Net versija finansinių paslaugų sektoriui¹⁹⁰. FIN-Net sprendžia problemas, su kuriomis vartotojai susiduria dėl bankų, namų statybos draugijų, draudimo bendrovių ir finansų operatorių (konsultantų ar patarėjų) teikiamų paslaugų. Tinklą sudaro 1998 m. Rekomendacijos reikalavimus atitinkanti kompetentingos nacionalinės AGS institucijos (pvz., Jungtinėje Karalystėje – Finansų kontrolieriaus įstaiga¹⁹¹).

Vartotojų teisių apsauga ir gynimas yra viena iš prioritetinių Europos Bendrijos politikos sričių. Komisija, kuri išreiškia bendruosius ES interesus ir yra integracijos proceso varomoji jėga, inicijavo ne vieną vartotojų teisių apsaugą reglamentuojantį teisės aktą, patvirtino nemažai gairių, rekomendacijų, sprendimų ir kitų dokumentų, padedančių įgyvendinti ES politiką šioje srityje. Alternatyvus vartotojų teisių gynimo progresas yra nepaneigiamas, tačiau, autoriaus nuomone, analizuojant vartotojų teisių gynimą AGS būdu, pastebima ir nemažai neigiamų aspektų, tokių kaip: aiškumo stoka, praktinio prietaikomumo trūkumai, nepakankamas kiekis informacijos ir sudėtingas jos prieinamumas. Prieš keletą metų pateiktas galimas šios problemos sprendimas yra Europos Komisijos iniciatyva atnaujinti, pataisyti ir sukonkretinti Rekomendacijas dėl alternatyvaus ginčų sprendimo ir suteikti joms direktyvos formą buvo įgyvendintas 2013 m. priėmus AGS direktyvą ir IGS reglamentą.

2.2. Alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo formos

Dabartiniu metu vartotojų teisių užtikrinimas svarbus daugeliui Europos Sąjungos politikos sričių: vidaus rinkos, įmonių, aplinkos, finansinių paslaugų, transporto, konkurencijos, energetikos, prekybos ir kitose, vartotojų interesai sėkmingai ginami produktų saugumo, transporto, telekomunikacijų, energetikos ir konkurencijos sektoriuose.

Nors pagrindinių paslaugų liberalizavimas suteikė vartotojams daug naudos, tačiau ir ateityje bus reikalingos apsaugos priemonės tiems vartotojams, kurie negali pasinaudoti rinkos teikiamais privalumais. Visų vartotojų galimybė naudotis esminėmis paslaugomis už priimtina kainą yra itin svarbi ne tik šiuolaikinei lanksčiai ekonomikai, bet ir socialinei integracijai. Veiksmai, įrodantys, kad nėra pamirštas nei vienas vartotojas, padeda išsaugoti politinę paramą su svarbiausiomis paslaugomis susijusių priemonių liberalizavimui.

¹⁸⁹ The European Online Marketplace: Consumer Complaints 2005. ECC-Net, June 2006, p. 3.

¹⁹⁰ Prieiga internete http://ec.europa.eu/internal_market/fin-net/index_en.htm/ [žiūrėta 2011 11 12].

¹⁹¹ James, R.; Morris, P. *The New Financial Ombudsman Service in the United Kingdom: Has the Second Generation Got It Right?* In CEF Rickett and TGW Telfer, *International Perspectives on Consumers Access to Justice*. Cambridge: Cambridge University Press, 2003. p. 95–167; Howells, G.; Wearherill, S. *Consumer Protection Law*. Aldershot: Ashgate, 2nd edn, 2005, p. 31–626.

Europos Sąjungos lygmeniu taikant atitinkamas priemones, kaip nurodoma Europos Sąjungos dokumentuose, taip pat būtina daugiau dėmesio skirti pagrindinių vartotojų rinkų stebėsenai, siekiant užtikrinti, kad pasiekti rezultatai būtų naudingi vartotojams. Atkreiptinas dėmesys, kad vartotojų teisėms užtikrinti bei sklandžiam skundų nagrinėjimo ir žalos atlyginimo mechanizmų veikimui reikia tvirtesnių garantijų.

Norint, kad vartotojai pasitikėtų prekyba už savo valstybės narės ribų ir naudotųsi vidaus rinkos teikiamomis galimybėmis, jiems būtina žinoti, kad reikalams pakrypus į blogąją pusę, žala bus atlyginta. Taigi, vartotojų ginčams spręsti reikalingi specialūs alternatyvaus ginčų sprendimo mechanizmai, kurie nedidintų išlaidų ir nevilkintų sprendimų. Atsižvelgdama į tai, Komisija siekia diegti ir stiprinti galiojančių rekomendacijų dėl minimalių garantijų, taikant alternatyvias ginčų sprendimo formas, taikymo stebėseną¹⁹², ir skatina jomis naudotis.

Šiuo metu daug dėmesio skiriama alternatyvioms ginčų sprendimo formoms ir metodams, taikomiems ginčams dėl prievolių, kylančių iš vartojimo sutarčių tarp pardavėjų ar paslaugų teikėjų ir galutinio pirkėjo spręsti, kuriuos nagrinėja ne teismai, o nešališki asmenys ar alternatyviai ginčų sprendžiančios institucijos.

AGS formos, be jas įgyvendinančių procedūrų, kurių ypatumai ir taikymo sąlygos skiriasi, prarastų savo prasmę, todėl, siekiant nustatyti, kuri jų labiausiai tinka sprendžiant konkretų ginčą, būtina atlikti tiek atskirų AGS formų ir procedūrų, tiek jų visumos analizę.

AGS formos gali būti klasifikuojamos pagal įvairius kriterijus. Pavyzdžiui, S. Goldberg, F. Sander ir N. Rogers, atsižvelgdami į ginče dalyvaujančio trečiojo asmens buvimą / nebuvimą faktą, jo atliekamą vaidmenį ir veiksmų laisvės ribotumą, AGS formas skirsto į pagrindines: derybas, tarpininkavimą ir arbitražą¹⁹³ bei hibridines arba mišrias: sutaukinimą ir arbitražą, arbitražą ir tarpininkavimą, miniteismus ir kitas¹⁹⁴. J. Resnick atskaitos tašku taip pat laiko trečiojo asmens atliekamų funkcijų pobūdį, tačiau alternatyvaus ginčų sprendimo formų klasifikaciją grindžia remdamasis *quasi* procesu, kuris apibūdinamas kaip išorinio vertinimo ir įtikinėjimo / sutikimo procesas¹⁹⁵. Tačiau S. Roberts, akcentuodama vadovavimą procesui ir jo kontrolės kriterijus, AGS formas skirsto į: šalių tarpusavio derybas, kurių metu nesinaudojama trečiojo asmens paslaugomis (įsikišimas iš šalies – minimalus, tikslas – bendradarbiavimo ir informacijos apsigkeitimo skatinimas); šalių derybas, kurioms vadovauja kvalifikuoti savo srities specialistai – juristai (pasitelktų atstovų paskirtis – emocijų slopinimas, ginčo esmės atskleidimas); bei teismo darbuotojų

¹⁹² 1998 m. kovo 30 d. Komisijos rekomendacija 98/257/EB dėl atsakingoms už neteisminį vartotojų ginčų sprendimą institucijoms taikomų principų, OL L 115, 1998 4 17, p. 31. 2001 m. balandžio 4 d. Komisijos rekomendacija 2001/310/EB dėl neteisminėms įstaigoms, atsakingoms už vartotojų ginčų sprendimą konsensuso pagrindu, taikomų principų, OL L 109/56, 2001 04 19.

¹⁹³ Derybų atveju trečiasis asmuo nedalyvauja nagrinėjant ginčą, tarpininkavimo ir arbitražo procesuose – dalyvauja; arbitraže jis priima sprendimą, tarpininkavimo procese – neturi teisės to daryti, t. y. atlieka tik pagalbinę funkciją.

¹⁹⁴ Goldberg, S. B.; Sander, F. E. A.; Rogers, N. H. *Dispute Resolution: Negotiations, Mediation and Other Processes*. London: Little, Brown and Company, 1992. p. 3-4.

¹⁹⁵ *Quasi* teisiama jame procese nesilaikoma formalų įrodinėjimo taisyklių ir jam vadovauja ne valstybės įgaliotais asmuo, bet pačių šalių pasirinktas arbitras, o jo priimtas sprendimas – privalomas; išorinio vertinimo atveju trečiasis asmuo tik informuoja šalis apie tai, kaip jis supranta ginčo esmę ir kaip, jo nuomone, ginčas galėtų būti sprendžiamas; įtikinėjimo / sutikimo proceso metu trečiojo asmens vaidmuo apribotas labiausiai, o jo paskirtis – vienintelė: proceso palengvinimas, t. y. jis neturi nei ginčo sprendimo iniciatyvos, nei jo priėmimo teisės; vertinti šalių pozicijų, jų argumentų pagrįstumo toks asmuo taip pat negali.

vykdomas ir kontroliuojamas teismines derybas¹⁹⁶. Pagal istorinius kriterijus AGS formos gali būti skirstomos į tradicines ir netradicines (tiesa, priskyrimas vienai ar kitai grupei gali keistis, pvz., arbitražas ilgą laiką laikytas tradicine AGS forma, nors pastaruoju metu, kai kurių autorių nuomone, jis nėra AGS sistemos dalis); pagal veikimo sritį – viešas, t. y. priklausančias valstybinei teismų sistemai, ir privačias – taikomas tik šalių susitarimu; pagal padėtį teisminėje sistemoje – neteismines, taikomas dar iki teismo proceso pradžios, ir teismines – taikomas jau po teismo inicijavimo. Pažymėtina, kad AGS yra lankstus ir nuolatos kintantis procesas, pasipildantis naujomis, laikmečio poreikius ir realijas atitinkančiomis formomis.

Alternatyvaus ginčų sprendimo formos gali būti įpareigojančios ir neįpareigojančios. Derybos, mediacija ir taikinimas – neįpareigojančios formos, priklausančios nuo šalių noro pasiekti savanorišką susitarimą. Arbitražo forma gali būti ir įpareigojanti, ir neįpareigojanti. Įpareigojantis arbitražas priima sprendimą, kuriuo šalims privaloma vadovautis, net jei jos nesutinka su rezultatu. Neįpareigojantis arbitražas priima sprendimą, kurį šalys gali atmesti. Pažymėtina, kad svarbu skirti privalomus ir savanoriškus procesus. Kai kuriose ES narių valstybėse teisės normos įpareigoja teisinio ginčo šalis derėtis, taikintis, naudoti mediaciją ar arbitražą prieš teismo procesą. Alternatyvaus ginčų sprendimo procesai taip pat gali būti privalomi kaip ankstesnės sutarties tarp šalių dalis. Savanoriškuose procesuose ginčo atidavimas alternatyvaus ginčų sprendimo procesui visiškai priklauso nuo šalių valios.

Šiuo metu vartotojų teisių gynimo srityje labiausiai paplitę tokios AGS formos: derybos (kaip pirminė vartotojų ir verslininkų ginčų sprendimo stadija, taip pat dažnai apimanti taikinimo, sutaikinimo ir jų tarpinių variantų institutus), mediacija, arbitražas ir ombudsmenas. Kadangi kiekviena jų yra savita ir unikali, tad siekiant išanalizuoti visų jų skiriamuosius bruožus, taikymo sąlygas ir kitus ypatumus, disertacijoje bus atskirai aptariama kiekviena išvardinta forma.

Derybos. Derybos bendrąja prasme – tai procesas, kurio metu ginčo šalys siekia susitarti ir sėkmingai išspręsti ginčą. Profesorius Antanas Makštutis derybų procesą apibūdina tokiomis požymiais:

- ✓ derybose turi dalyvauti bent dvi šalys;
- ✓ derybose šalys siekia naudos;
- ✓ derybose šalys privalo siūlyti ir gauti;
- ✓ derybose šalys turi būti nusiteikusios įveikti nesutarimus;
- ✓ derybų šalys privalo turėti įgaliojimus;
- ✓ derybų šalys turi norėti susitarti¹⁹⁷.

Derybos, kurias S. Roberts ir M. Palmer apibrėžia kaip „susitarimą teisės šešėlyje“¹⁹⁸, yra laikomos viena iš prioritetinių alternatyvaus ginčų sprendimo formų. Prioritetas deryboms suteikiamas dėl daugelio priežasčių, iš kurių svarbiausiomis pripažįstamos šios:

¹⁹⁶ Roberts, S. *Alternative Dispute Resolution and Civil Justice: an Unresolved Relationship*//Dispute Resolution: Civil Justice and Its Alternatives. Modern Law Review. Vol. 56, No. 3. Oxford: Blackwell Publishers, 1993, p. 452–470.

¹⁹⁷ Makštutis, A. *Derybų teorija*. Mokomoji knyga. Vilnius: LKA, 2011, p. 6.

¹⁹⁸ Roberts, S.; Palmer, M. *Dispute Processes: ADR and the Primary Forms of Decision Making*. Cambridge: Cambridge University Press, 2005, p. 114.

pirma, abi šalys išlaiko proceso kontrolę; antra, jeigu derybos klostosi sėkmingai, jos gali sustiprinti šalių tarpusavio santykius, padidinti pagarbos viena kitai išlaikymo tikimybę.

Derybos, kaip ir kiekvienas reiškinys, gali būti klasifikuojamos pagal įvairius kriterijus. Pavyzdžiui, R. Fisher, W. L. Ury, B. Patton¹⁹⁹, atsižvelgdami į derybų pobūdį ir taikomus principus, jas skirsto į lengvas, sunkias ir vidutines. Šių autorių nuomone, daugiausia dėmesio turėtų būti skiriama vidutinėms deryboms, nes jose dažniausiai dominuoja padomumo ir teisėtumo principai, taikomi sąžiningi ir nuo šalių valios nepriklausantys standartai. Yra parengtas vadinamasis *Harvardo derybų projektas*, kuriame išdėstyta derybų taktika ir strategija, derybų paruošiamieji darbai, derybų pobūdis. Autoriai pagal darbo stilių skiria ir derybininkus, kurie gali būti nuolaidūs arba atkaklūs. Pirmojo tipo derybininkas, siekdamas išvengti asmeninio konflikto, oponentui pataikauja ir dažniausiai nusileidžia, todėl deryboms pasibaigus, jaučiasi nusivylęs ir nepatenkintas rezultatais. Tačiau atkaklusis derybininkas, demonstruodamas valios stiprybę, rungtis įnirtingai. Deja, agresyvumas vargu ar gali būti laikomas teigiama derybininko savybe: kitą šalį jis gąsdina, verčia trauktis, o patį puolėją sekina. Literatūroje pasisakoma už tarpinį variantą, kai derybininkas yra orientuotas į bendrą šalių norų patenkinimą. Šis variantas dažniausiai pačių ginčo šalių laikomas prioritetiniu, dėl to plėtojamas labiausiai²⁰⁰.

Derybos yra pati paprasčiausia, pigiausia, lanksčiausia ir labiausiai nuo šalių valios priklausanti, pirminė ir universali alternatyvaus ginčų sprendimo forma. Skirtingai nei kitos AGS formos, derybos vyksta be trečiojo asmens įsikišimo, tik tarp šalių ir / ar jų atstovų, todėl užtikrina didžiausią privatumą ir kontrolę. Daugelyje valstybių derybos įtvirtintos kaip privalomas vartotojų ir verslininkų ginčų sprendimo etapas, todėl vartotojas, norėdamas pasinaudoti kita AGS forma ar teisiniu procesu, prieš tai privalo pabandyti draugiškai susitarti su verslininku, o būtent toks rezultatas gali būti pasiektas derybomis.

Mediacija (tarpininkavimas). Mediacija – pagrindinė ir geriausiai žinoma alternatyvaus ginčų sprendimo forma, kartais vadinama net „AGS karaliene“²⁰¹, taikoma įvairiose srityse – nuo tarptautinės aukščiausio lygio diplomatijos iki kasdienių ginčų, susijusių su eilinėmis žmonių problemomis. Tarptautinis terminas kilęs iš lotynų kalbos (lotyniškai *mediatio* – tarpininkavimas) ir reiškia tarpininkavimą ginče²⁰². Mediatorius – tarpininkas, dalyvaujantis kitų šalių ginče (lotyniškai *mediator* – tarpininkas)²⁰³.

Mediacijos eigą kontroliuoja pačios šalys, o ginčo sprendimas priimamas konsensuso principu, ji paprastai apibrėžiama kaip procesas, kurio metu trečioji neutrali šalis padeda ginče dalyvaujančioms šalims pasiekti abipusiškai naudingą sprendimą. Asmuo, įgyvendinantis mediaciją (mediatorius), dažniausiai specializuojasi vienoje ar keliose srityse, pvz., vartotojų, šeimos, nedarbingumo, aplinkosaugos ar tarptautinėje mediacijoje. Kvalifikuotas mediatorius palengvina ginčo dalyvių bendravimą, paskatina juos keistis informacija ir naujomis idėjomis, padeda suvokti lūkesčių realumą, pataria, pasiūlo, o kartais netgi

¹⁹⁹ Fisher, R.; Ury, W. L.; Patton, B. Derybų menas: Harvardo derybų projektas. Vilnius: Alma littera. 2007, p. 20.

²⁰⁰ Fisher, R.; Ury, W. L.; Patton, B. Derybų menas: Harvardo derybų projektas. Vilnius: Alma littera. 2007, p. 20.

²⁰¹ Świeżak, R.; Tański, M. Alternatywne metody rozwiązywania sporów. Przegląd zagadnień. („Alternatywūs ginčų sprendimo metodai. Problemų apžvalga“), Varšuva. 2003, 3 psl.

²⁰² Burton, K.; Angyal, S. In Dispute resolution methods. Graham and Trotmann, 1995, p. 1. Palyginti platus tarpininkavimo apibrėžimas buvo patvirtintas 2006 m. OECD ataskaitoje, ataskaitos prieiga internete <http://www.oecd.org/dataoecd/26/61/36456184.pdf> [žiūrėta 2010 12 10].

²⁰³ Goldberg, S.; Sanders, F.; Rogers, N. Dispute resolution. Negotiation, mediation and other processes, Aspen, Gaithersburg, NY, 1999, p. 123.

rekomenduoja ir / ar įtikina šalis pasiekti geriausią sprendimą, tad tinkamas jo funkcijų atlikimas – vienas svarbiausių mediacijos sėkmę lemiančių veiksnių²⁰⁴.

Mediacijos proceso eiga pirmiausia priklauso nuo ginčo šalių, kadangi mediacija nėra vienalytis procesas. Teisinėje literatūroje yra išskiriama palengvintoji mediacija (angliškai – *facilitative mediation*) ir vertinamoji mediacija (angliškai – *evaluative mediation*). Pirmuoju atveju mediatorius nepateikia savo nuomonės apie ginčo objektą ir ginčo sprendimo formą, o visą veiklą nukreipia ginčo sprendimo procesui tobulinti (pvz., užmezga ir plėtoja šalių bendravimą, šalina neigiamas emocijas, padeda nustatyti pozicijas ir struktūrizuoti diskusijas²⁰⁵). Tačiau taikydamas vertinamosios mediacijos būdą, mediatorius pateikia savo požiūrį į ginčą ir net gali pasiūlyti jo sprendimo projektą. Tokia pozicija gali būti švelni (angliškai – *soft*) arba kieta (angliškai – *hard*) ir įvairialypė. Reikia pažymėti, kad mediacijos atveju ginčo pusės išlaiko proceso kontrolę, kadangi turi teisę laisvai pasirinkti mediatorių arba atsisakyti jo paslaugų.

Galima išskirti du pagrindinius mediatorių nominacijos (paskyrimo) metodus: betarpiškas pasirinkimas ir pasirinkimas iš sąrašo. Pirmuoju atveju abi šalys paskiria vieną asmenį, kuris vadovaus mediacijai, arba kiekviena pusė pasirenka savo mediatorių. Antruoju atveju ginčo šalys naudojasi mediatorių, nuolat bendradarbiaujančių su AGS programą vykdančiomis institucijomis, paslaugomis²⁰⁶. Ginčo šalys gali pasirinkti asmenį iš siūlomų mediatorių sąrašo (angliškai – *roaster*) arba bendradarbiauti su administratoriaus paskirtu mediatoriumi (angliškai – *case administrator*).

Ginčo šalims pageidaujant, į pagalbą galima pakviesti mediacinę grupę (angliškai – *mediation team*), kurią sudaro du arba daugiau mediatorių (angliškai – *co-mediators*). Grupę tikslinga sudaryti tik sprendžiant itin sudėtingus ginčus, į kuriuos įtraukta daugiau ginčo šalių, arba kai ginčai yra sudėtingi dėl specialių aplinkybių ar pernelyg didelės ginčo sumos. Kartais svarbu, kad mediatorius turėtų teisinių žinių ar techninį išsilavinimą, kitais atvejais, kai mažiau reikalaujama teisinių ar kitų specializuotų žinių, svarbiausia – asmeniniai gebėjimai.

Statistika rodo, kad inicijuota mediacija dažniausiai baigiasi sėkmingai (tai yra sutarties pasirašymu²⁰⁷). Institucijos, vykdančios AGS programą, parengė metodikas, padedančias ginčo šalims pasirinkti mediaciją kaip priimtinausią formą. Amerikos arbitražo asociacija (angliškai – *American Arbitration Association*, toliau – AAA) pirmiausia persiunčia antrajai ginčo šaliai medžiagą, detalai paaiškinančią mediacijos esmę ir patį procesą. Maždaug po dešimties dienų, skirtų pamąstymams, konsultacijoms arba susipažinti su AGS koncepcija, AAA darbuotojas susisiečia su šalies atstovais telefonu ir detaliau pristato programą arba nustato galimas šalių abejones. Pokalbių – ir telefoninių, ir asmeninių – gali būti ne vienas. Svarbu pažymėti, kad AAA (panašiai kaip ir kitos AGS

²⁰⁴ Carbonneau, T. E. *American Arbitration Association. Handbook on Mediation*. Huntington New York: Juris Net, 2006, p. 115.

²⁰⁵ Literatūra apie pagrindinius mediatoriaus uždavinius, mediacijos vyksmą yra gausi ir palyginti gerai žinoma Lenkijoje (pvz., žr. Chelpa S., Witkowski, T. „Psychologia konfliktow“ („Konfliktų psichologija“), Wrocław. 1999).

²⁰⁶ Pavyzdžiui, *CPR Institute for Dispute Resolution* turi sudarę bendrą mediatorių sąrašą, be to, rengia ekspertines šiuolaikinių technologijų, intelektualinės nuosavybės, statybos darbų, draudimo sričių ataskaitas. *CPR Institute for Dispute Resolution. Dispute Resolution Clauses: A Drofer's Guide*. 1995. 3 p.

²⁰⁷ AAA statistika rodo, kad vidutiniškai 85 proc. ūkio srities mediacijos procesų baigiasi sutartimi. Organizacijos puslapyje pateikiama informacija, prieiga internete www.adr.org/ [žiūrėta 2011 02 15].

vykdančios institucijos) neima mokesčio iš procesą inicijuojančios pusės, jeigu bandymas į mediaciją įtraukti kitas ginčo šalis nėra sėkmingas²⁰⁸. Ir tai tampa vienu iš pagrindinių veiksnių, padedančių populiarinti mediaciją ir kitas alternatyvias ginčų sprendimo formas ne tik ūkio subjektų, bet ir vartotojų – ūkio subjektų ginčiuose. Juk bandymas susitaikyti nieko nekainuoja, o tikimybė susitarti yra nemaža.

Egzistuoja ir daugiau būdų, padedančių įtikinti kitą ginčo šalį pasirinkti mediaciją kaip tinkamiausią ginčo sprendimo formą: pavyzdžiui, padengti pirmojo susitikimo su mediatoriumi išlaidas arba net visą sumą už mediatoriaus pagalbą, jeigu mediacija bus nesėkminga. Taip pat kitai šaliai galima pasiūlyti pačiai pasirinkti mediatorių, kuriuo ji pasitiki (jei tai nesukelia interesų konflikto). Į sudaromą sutartį galima (ir patariama) įtraukti „mediacinį testamentą“, kuriame numatomos mokestinės lengvatos. Kartais toks sutartinis sprendimas įvardijamas kaip „alternatyvus mediacinis susitarimas“ (angliškai – *prospective mediation / ADR agreement*)²⁰⁹.

Kaip teigia dauguma Lietuvos vartotojų, kurie taikė ginčų sprendimo mediaciją, be abejonės, ši forma ir ekonominiu, ir dalykiniu požiūriu yra veiksminga. Mediacija, kaip pagrindinė alternatyvus ginčų sprendimo forma, turi didžiausią pasiūlą alternatyvus ginčų sprendimo rinkoje, o didelė šios srities konkurencija verčia paslaugos teikėjus siūlyti patrauklias kainas. Anglosaksų teisės sistemos valstybėse yra įtvirtinta valandinių tarifų sistema (angliškai – *hourly fees*), kuri, jos šalininkų nuomone, leidžia nustatyti mediatoriaus darbą atitinkančius įkainius²¹⁰. Pažymima, kad ši sistema yra labai skaidri. Konkretūs tarifai nustatomi pagal mediatorių patirtį, gebėjimus ir vietą, kurioje atliekama mediacija, atskaitos tašku laikomas vidutinis kainų už tokias paslaugas lygis. Jeigu ginčo šalys nenusprendžia kitaip, mediacijos sąnaudas jos padengia po lygiai, neatsižvelgdamos į proceso rezultata²¹¹. Jei procesas nėra sėkmingas ir šalių ginčas sprendžiamas toliau, dažniausiai pradinis įnašas įskaitomas į analogišką mokesčių arbitražiniame procese²¹².

Apibūdinant mediacijos procesą, pravartu paminėti individualius mediatoriaus susitikimus su ginčo šalimis. Tokie susitikimai vyksta šalių sutikimu, kurių tikslas – išvesti ginčo šalis iš aklavietės, padėti mediatoriui geriau suprasti šalių pozicijas ir bandyti jas keisti, siekiant susitarimo.

Dar vienas teigiamas mediacijos aspektas siejamas su galimybe lanksčiai sujungti (konsoliduoti) skirtingas elgsenas, susijusias su tuo pačiu ginčo objektu. Tai leidžia išvengti daugybės pakartotinių proceso tyrimų ir galimybių patekti aklavietėn, sprendžiant

²⁰⁸ Atitinkamas mokestis imamas tik už ypatingą mediacinį procesą (*filings fee*). Mokestis imamas taip pat, jeigu šalys sudaro sutartį po to, kai AAA prieš pačią mediaciją atlieka pirmiau aprašytus veiksmus. Organizacijos puslapyje pateikiama informacija, prieiga internete www.adr.org/ [žiūrėta 2011 02 15].

²⁰⁹ Response of COMBAR to the Green Paper, prieiga internete www.combar.com/ [žiūrėta 2011 03 04]. ; taip pat žr. *American Arbitration Association* rekomenduojamas išlygas, siūlančias, pvz., nustatyti atitinkamą mediatoriaus (-ių) kvalifikaciją, apmokėjimų ir išlaidų padengimo būdus, mediacinių susitikimų vietas, procesui skirto laiko limitus, taip pat kitus dalykus, dėl kurių šalių sprendimu būtina susitarti.

²¹⁰ Atlyginimas skaičiuojamas kaip įprastinio (išankstinio) tarifo už mediatoriaus darbo valandą ir laiko, kurį jis skyrė šiam procesui, sandauga. Panašios atsiskaitymo su klientais sistemos veikia tarptautinėse teisiųjų ar konsultacinių paslaugų firmose. Be valandinio atsiskaitymo sistemos, rečiau pasitaikantis yra atsiskaitymas už darbo dienas (angliškai – *on daily basis*) ar už mediacines sesijas (su apibrėžta laiko trukme).

²¹¹ Natūralu, kad pralaiminčios šalies apsunkinimas mokesčiais mediacijoje neturėtų jokios prasmės, kadangi jos paskirtis – pasiekti tokią situaciją, kad laimėtojomis pasijustų visos ginčo šalys („win-win“ situation).

²¹² AAA reglamentas numato, kad per 90 dienų nuo mediacijos pabaigos byla turi būti pateikta arbitražui. Organizacijos puslapyje pateikiama informacija, prieiga internete www.adr.org/ [žiūrėta 2011 02 15].

ginčytinus dalykus. Svarbus privalumas yra tai, kad mediacinio tyrimo terminai, kurie yra išskirtinai tvarkomojo ir administracinio pobūdžio, gali būti derinami pagal individualius poreikius, o vykstant taikymo procesui, šalys gali numatyti pareigą ginčytiną klausimą padėti į depozitą (angliškai – *escrow*). Mediacija – itin lankstus ir naudingas procesas, todėl taikomas įvairių ūkio sričių ginčams²¹³.

Mediacijos populiarumą neigiamai veikia klaidinga nuomonė, kad jei vykstant šiam procesui šalims nepavyksta išspręsti ginčo, mediacija laikoma bevaise. Autorius nepritaria tokiai pozicijai. Net jei mediacija nepasiekia galutinio tikslo ir ginčas nėra išsprendžiamas, per procesą šalys mokosi viena kitą perprasti ir pažinti, o tai formuoja tinkamą pagrindą tolesniam ginčo nagrinėjimui. Įvertinus bylinėjimosi metu patiriamas išlaidas ir riziką, minimalios sąnaudų, reikalingos mediacijai, daro ją patrauklią ir vertą dėmesio. Ir nors nėra konkrečių studijų, kurios parodytų, koks procentas vykdytų mediacijų pasiteisino, galima remtis Amerikos arbitražo asociacijos pateiktais duomenimis, kurie rodo, kad mediacijos sėkmė atskirais metais siekė nuo 65 iki 90 procentų²¹⁴.

Vartotojų teisių apsaugos srityje mediacija dažniausiai yra persipynusi su taikinimu ir šių dviejų formų tarpusavio santykis yra iki šiol aštrus diskusijas keliantis klausimas. Vienų autorių nuomone, abu terminai yra sinonimai, apibūdinantys tą patį mechanizmą²¹⁵, kitų manymu – tai du skirtingi institutai, o tarpininkavimo termino vartojimas visoms AGS procedūroms apibūdinti yra nepagrįstas, dėl to neteisingas²¹⁶. Dar viena pozicija – kad mediacijos terminas Lietuvoje turėtų būti naudojamas plačiausia prasme, apimant taikinimą, sutaikinimą, tarpininkavimą ir pan.²¹⁷.

Autoriaus nuomone, mediacija ir taikinimas neturėtų būti laikomos tapačiomis procedūromis vien dėl juose dalyvaujančių trečiųjų asmenų atliekamų funkcijų skirtingumo. Mediatorius, lyginant su taikintoju, atlieka aktyvesnį vaidmenį (pvz., vykstant šalių diskusijoms gali išreikšti savo nuomonę, įtikinėti šalis kai kuriais atvejais inicijuoti konfliktinių elementų analizę ir kt.), o taikintojas yra pasyvesnis, jo pagrindinė užduotis yra tinkamas taikinimo proceso organizavimas²¹⁸.

Mediacija laikoma palengvintomis derybomis ir dėl skirtingų trečiosios neutralios šalies funkcijų nėra tapati taikinimo institutui. Nuo kitų alternatyvaus ginčų sprendimo formų ji skiriasi tuo, kad ginčo sprendimo teisė ir proceso kontrolė priklauso pačioms šalims. Procese dalyvaujančios trečiosios šalies vaidmuo – tik patariamasis, priimti privalomą sprendimą arba versti pačias šalis tai daryti mediatorius neturi teisės. Mediatoriaus įgaliojimų apimtis nuolat kelia nesutarimų ir diskusijų. R. Benjamin nuomone, mediatorius neturi vertinti, rekomenduoti ar kitaip daryti įtaką šalių apsisprendimui, tačiau kiti

²¹³ Atsižvelgdamas į apibrėžtą šio darbo apimtį, autorius priverstas atsisakyti plačiau apžvelgti mediacijos ir kitų AGS formų taikymą įvairiose ūkinės veiklos srityse ir kt. Verslininkams gali būti labai svarbios mediacijos taikymo „bendrovių viduje“ galimybės. Apie tai rašė Casper M., Risse J. *Mediation vom Beschlussmangelstreitigkeiten*, ZIP 2000, Nr. 10, p. 437 ir kt.

²¹⁴ Organizacijos puslapyje pateikiama informacija, prieiga internete www.adr.org/ [žiūrėta 2011 02 15].

²¹⁵ Bevan, A. H. *Alternative Dispute Resolution: A Lawyer's Guide to Mediation and Other Forms of Dispute Resolution*. London: Sweet & Maxwell, 1992, p. 15; Garner B. A. *Dictionary of Modern Legal Usage*. 2 ed., Oxford University Press, Inc. 1995, p. 554.

²¹⁶ Kaminskienė, N. *Alternatyvus civilinių ginčų sprendimas*. Daktaro disertacijos santrauka. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, 2009, p. 82.

²¹⁷ Simaitis, R. *Mediacijos privačiuose ginčiuose teisinio reguliavimo tendencijos Lietuvoje*. *Justitia*. 2007, Nr. 2 (64), p. 21.

²¹⁸ *Dictionary of Conflict Resolution*. Ed. Yarn D. H., San Francisco: Jossey-Bass Publishers, 1999, p. 104.

autorai (pvz., J. S. Mouton, R. B. Blake) mano, kad mediatoriui neturėtų būti draudžiama pateikti rekomendacinio pobūdžio sprendimo pasiūlymų²¹⁹.

Dažniausiai mediacija vyksta laisva derybų forma ir nuo paprastų derybų skiriasi tuo, kad joje dalyvaujantis trečiasis asmuo dažniausiai būna kvalifikuotas tam tikros srities specialistas. Mediacijos esmė ir tikslas yra siekis rasti kompromisą tarp nesutariančių šalių ir taikiai išspręsti ginčą. Mediacijos procesas yra nesuvaržytas formalumų, todėl trunka gerokai trumpiau nei teismo procesas, be to, jis palieka galimybę šalims išlaikyti tarpusavio pagarbą ir susitarti geru. Tačiau vykstant mediacijai priimtas susitarimas nors ir galioja jį priėmusiems asmenims, tačiau negali būti užtikrintas valstybės, t. y. skirtingai nei teismo sprendimas, negali būti priverstinai vykdomas. Taigi, mediacija yra puikus pasirinkimas tik tada, kai ginčo šalys siekia sutaupyti laiko ir išlaidų, yra nusiteikusios ginčą spręsti geranoriškai, protingai, sąžiningai ir planuoja laikytis priimto susitarimo. Per tarpininkavimo arba sutaikymo procesą ginčo šalys bando pasiekti savanorišką sprendimą, įsikišus trečiajai šaliai. Trečioji šalis neturi įgaliojimų priimti sprendimą, tačiau naudoja tam tikras procedūras, techniką ir įgūdžius, kad padėtų ginčo šalims derybų būdu išspręsti ginčą. Tarpininkavimo procese tarpininkas bando sukviesti šalis kartu, kad padėtų joms rasti sprendimą, tačiau nesiūlo savo sprendimo. Vykstant sutaikymo procesui taikytojas bando pasiūlyti sprendimą ir kartais priima neprivalomą sprendimą, kuris nebūtinai turi remtis įstatymu.

Daugelyje Europos šalių mediacija kaip AGS forma aktyviai naudojama vartotojų ginčams spręsti: Estijoje pusė vartotojų bylų yra sprendžiamos tokia forma, Maltoje procedūra taip pat dažnai naudojama. Lenkijoje ir Latvijoje tai palyginti nauja alternatyvus ginčų sprendimo rūšis, tad šioje srityje dar nėra daug patirties. Suomijoje mediacijos procesas vyksta tik Tarpininkavimo taryboje, kuri veikia pagal savo taisykles ir procedūras. Kai kurios ES valstybės yra priėmusios specialius teisės aktus, reglamentuojančius mediacijos mechanizmą: Vengrijoje ir Slovakijoje galioja tarpininkavimo įstatymai, kurių pagrindu vykdoma mediacija, Austrijoje šiuo metu diskutuojama apie tokio įstatymo priėmimą. Kitose valstybėse narėse (Belgijoje, Čekijoje, Olandijoje) tarpininkavimas / sutaikymas atlieka nereikšmingą vaidmenį sprendžiant vartotojų ginčus, kadangi šiose šalyse vartotojai linkę juos spręsti kitais alternatyvus ginčų sprendimo būdais²²⁰.

Lietuvos Respublikoje vartotojų teisių apsaugos srityje mediacija dažniausiai yra persipynusi su taikinimu ir sutaikinimu, todėl viena kitą papildo. Lietuvoje mediacijos formos procedūras paprastai įgyvendina valstybinės institucijos, o mediatoriai turi ne tik patariamąją, bet ir rekomendacinio pobūdžio sprendimo priėmimo teisę. Autorius linkęs pritarti šiai nuomonei.

Teisminė mediacija – tai ginčų suregulavimo procedūra, kurios paskirtis – padėti šalims civilinėse bylose taikiai išspręsti ginčą, tarpininkaujant vienam ar keliems mediatoriams (tarpininkams). Naujaisi ES teisės aktai, reglamentuojantys teisminę taikinimo mediaciją, sudaro tik labai mažą pasaulinio judėjimo dalį. Kaip akcentuojama naujausiame moksliniame darbe, skirtame mediacijos ES valstybėse narėse analizei, „šiuo metu civiliniuose ir komerciniuose teisiniuose santykiuose populiarėjanti mediacija ir kitos alternatyvios ginčų sprendimo formos sulaukia didelio mokslininkų ir praktikų susidomėjimo“²²¹.

²¹⁹ Ten pat.

²²⁰ Medžiaga iš 2004 m. spalio 21 d. ES pirmininkaujančios Olandijos organizuotos konferencijos „EU Consumer Policy: making it work“. Afternoon workshops: background paper. Amsterdamas, p.14.

²²¹ EU Mediation Law and Practice Edited by Giuseppe De Palo and Mary B. Trevor Oxford University Press, 2012, P. 1-2.

Kaip įprasta, Lietuvoje teisminę mediaciją vykdo mediatoriai – specialiai parengti teisėjai, teisėjų padėjėjai arba kiti atitinkamą kvalifikaciją turintys asmenys, įtraukti į Teisėjų tarybos patvirtintą Teismo mediatorių sąrašą²²². Lietuvoje 2011 m. sausio 28 d. Teisėjų taryba per posėdį pritarė siūlymui, kad „teisminę mediaciją civilinėse bylose galima būtų taikyti visuose šalies teismuose, o šių paslaugų prieinamumas būtų įmanomas nepriklausomai nuo regiono“²²³.

Teisminė mediacija panaši į anksčiau aptartą įprastą mediaciją, tačiau yra keletas esminių skirtumų:

- ✓ teisminė mediacija gali būti vykdoma tik esant tokiam ginčui, dėl kurio jau yra iškelta civilinė byla viename iš teismų, dalyvaujančių teisminės mediacijos projekte;
- ✓ teisminės mediacijos veiksmai vyksta teismo patalpose;
- ✓ teisminę mediaciją vykdo teismo mediatoriai – specialiai parengti teisėjai, teisėjų padėjėjai arba kiti atitinkamą kvalifikaciją turintys asmenys, įtraukti į teismo mediatorių sąrašą;
- ✓ teisminė mediacija yra nemokama;
- ✓ teisminės mediacijos trukmė – ne ilgiau kaip keturios valandos, tačiau mediatorius gali šį laiką pratęsti, taip pat suskirstyti į keletą susitikimų;
- ✓ skirtingai nei paprastos mediacijos atveju, teisminės mediacijos metu priimtas taikus susitarimas yra patvirtinamas teismo, o jam vykdyti gali būti išduodamas vykdomasis raštas, t. y. teisminės mediacijos metu priimto susitarimo vykdymas yra užtikrinamas valstybės taip pat, kaip ir per įprastą teisminį procesą priimtų teismo sprendimų vykdymas²²⁴.

Išanalizavus Lietuvos Respublikos civilinių ginčų taikinamojo tarpininkavimo įstatymą ir Europos Sąjungos Parlamento ir Tarybos direktyvą dėl tam tikrų mediacijos civilinėse ir komercinėse bylose aspektų, darytina išvada, kad teisminės mediacijos procedūra yra daug mažiau formalizuota nei teismo procesas. Tačiau, remiantis šiais teisės aktais galima teigti, kad mediacijos procese taikomi tam tikri principai ir reikalavimai. Visų pirma teisminės mediacijos metu privalu siekti kiek įmanoma greičiau ir efektyviau išspręsti ginčą. Šio reikalavimo įgyvendinimo pagrindą sudaro ginčo šalių lygiateisiškumo ir bendradarbiavimo principai. Antra, teisminė mediacija vyksta už uždarų durų – dalyvauti gali tik mediatorius, ginčo šalys, tretieji asmenys ir jų atstovai – šiuo reikalavimu užtikrinamas tam tikrų ginčo detalių konfidencialumas. Per teisminės mediacijos procesą nerašoma protokolo, teismo mediatoriams keliami griežti nešališkumo reikalavimai. Ginčo šalys gali bet kada pasitraukti iš teisminės mediacijos procedūrų, nenurodydamos pasitraukimo priežasčių. Tokiu atveju byla grąžinama teismui.

Pasiūlyti perduoti ginčą teisminei mediacijai gali civilinę bylą nagrinėjantis teisėjas arba tokį norą gali pareikšti bet kuris dalyvaujantis byloje asmuo. Perduodamas ginčą teisminei mediacijai teisėjas paaiškina šalims teisminės mediacijos proceso esmę, o skiriant mediatorių įvertinama šalių nuomonė, pareikšta prašant arba sutinkant ginčą perduoti

²²² Prieiga internete http://www.teismai.lt/dokumentai/teismo_mediatoriu_sarasas2010gruodis.doc/ [žiūrėta 2012 01 15].

²²³ Prieiga internete <http://www.teismai.lt/lt/mediacija/visuomenei/> [žiūrėta 2012 01 15].

²²⁴ Lietuvos Respublikos civilinių ginčų taikinamojo tarpininkavimo įstatymas Žin., 2008, Nr. 87-3462 ir Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2008/52/EB 2008 m. gegužės 21 d. dėl tam tikrų mediacijos civilinėse ir komercinėse bylose aspektų 2008, L 136/3.

teisminei mediacijai. Prireikus gali būti skiriami du mediatoriai. Lietuvoje mediatoriaus skyrimo ir pakeitimo klausimus sprendžia teismo pirmininkas, Civilinių bylų skyriaus pirmininkas arba jų paskirtas teisėjas.

Teisminės mediacijos procedūra baigiama, kai:

- ✓ šalys susitaria dėl ginčo dalyko ir pasirašo taikos sutartį, kurią tvirtina byla nagrinėjantis teisėjas;
- ✓ bet kuri šalis pasitraukia iš teisminės mediacijos procedūrų;
- ✓ per nustatytą teisminės mediacijos trukmės laiką arba pratęstą laiką nepasiekiamas taikus susitarimas dėl ginčo pabaigos;
- ✓ nustatoma, kad šalis prašymą perduoti ginčą spręsti teisminei mediacijai pareiškė nesąžiningai arba nesąžiningai naudojasi teismine mediacija, arba jos metu reiškia nesąžiningus prašymus.

Jei teisminė mediacija baigiama neišsprendus ginčo bendru sutarimu, civilinė byla grąžinama ją nagrinėjančiam teisėjui ir ginčas toliau nagrinėjamas civilinio proceso reglamentuota tvarka.

Akivaizdu, kad teisminė mediacija – išskirtinė AGS rūšis, glaudžiai susijusi su valstybės teismų sistema. Natūraliai kyla klausimas, ar šis aspektas neprieštaruoja pačiai AGS prigimčiai? Vienas pirmųjų vadinamųjų „teisminių AGS“ (teismo nurodymu vykdomų AGS) entuziastų buvo Harvardo universiteto profesorius Frank Sander. Dar 1976 metais, suvokdamas didėjančius teisinės praktikos dalyvių reikalavimus teismo institucijoms, jis iškelė idėją dėl būtinybės įtraukti į teismų praktiką papildomus teisinių ginčų sprendimo mechanizmus²²⁵ ir suformulavo „daugiadurio teismo“ koncepciją (angliškai – *multidoor courthouse*), kurios tikslas – suteikti šalims galimybę gauti naudos iš ginčų sprendimo proceso įvairovės, pasirinkus konkrečiai bylai geriausiai tinkančią ginčų sprendimo formą. Vadovaujantis šia koncepcija teismai tapo įvairiapusiais „ginčų sprendimo centrais“ (angliškai – *Dispute Resolution Center*), o skundą teikiančioji šalis pirmiausia patektų pas atitinkamos kompetencijos teismo pareigūną, kuris nurodytų greičiausiai, paprasčiausią ir konkrečiai bylai tinkamiausią ginčo sprendimo būdą.

Dar 1995 metais apie trys ketvirtadaliai iš devyniasdešimt keturių federalinių apylinkių teismų (angliškai – *district courts*) inicijavo kokias nors AGS formas, o apie tūkstantis du šimtai teismų keturiasdešimt šešiose valstijose oficialiai patvirtino AGS programas. Po to, kai 2001 metais Kongresas pritarė „vieningai teisei į mediaciją“ (angliškai – *Uniform Mediation Act*), kiekvienas Amerikos apylinkės teismas įdiegė programą, padedančią šalims spręsti ginčus taikinamuosiuose posėdžiuose mediacijos forma²²⁶.

„Teisminiai AGS“ pastaraisiais metais diegiami ne vienos Europos valstybės teisėje²²⁷. Jie sukuria galimybę atsakyti teisminių metodų fakultatyviai visų šalių sutarimu²²⁸ arba

²²⁵ Sander, F. *Varieties of dispute Processing*, 1979, p. 114.

²²⁶ Holbrook, R.J.; Gray, L. M. *Court-Annexed alternative dispute resolution*. *Journal of Contemporary Law*, 1995, Nr. 1, p. 21.

²²⁷ Green paper on alternative dispute resolution in civil and commercial law, COM (2002), prieiga internete <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2002:0196:FIN:EN:PDF/> [žiūrėta 2010 09 27].

²²⁸ Pavyzdžiui, Belgijos teismų kodekso 665 str. įsigaliojęs 2001 m. taisyklėmis dėl šeimos mediacijų, leidžia teisėjui paskirti mediatorių atsižvelgiant į bendrą šalių pasiūlymą, o Prancūzijos civilinių bylų kodekso 131-1-131-15 str. numato pareigūno skyrimą pritariant šalims.

pagal teisėjo raginimą šalims, priklausomai nuo aplinkybių ir nuo AGS formų²²⁹. Daugelio autorių nuomone, tokie mechanizmai yra ypač efektyvūs²³⁰.

Atkreiptinas dėmesys, kad užsienio valstybėse taikomų teisminės AGS programų (pirmausia mediacijos) pobūdis yra privalomasis arba fakultatyvus. Institucinės AGS programos yra traktuojamos kaip savarankiška ginčų sprendimo rūšis. Daugumos autorių nuomone, jei mediacijai taikyti būtų reikalingas šalių sutikimas, tuomet į teisminę mediaciją patektų santykinai nedidelis bylų skaičius. Manoma, kad savarankiška mediacija nesumažintų nei ginčo nagrinėjimų sąnaudų, nei trukmės. JAV sprendžiant vartotojų ginčus labai sėkmingai taikomi įvairūs AGS būdai, todėl atkreiptinas dėmesys, kad šioje valstybėje taikomų AGS procedūrų sėkmę lemia teisminių mediacijų privalomumas. Daugeliui AGS atžvilgiu skeptiškai nusiteikusių asmenų privalomoji mediacija tapo būdu pademonstruoti AGS efektyvumą, pigumą ir galimybes patenkinti šalių interesus. Taip JAV išpopuliarėjo neteisminės ginčų sprendimo formos – su privalomąja mediacija susidūrę asmenys ėmė vis dažniau rinktis AGS procedūrą²³¹.

Tenka pažymėti, kad sprendžiant ginčus vartotojų teisių apsaugos srityje, teisminė mediacija kaip AGS forma Lietuvoje nėra populiari ir taikoma gana retai.

Taikinimas. Teisės doktrinoje „taikinimas“ apibrėžiamas kaip procesas, kuriame trečiasis asmuo padeda šalims susitarti dėl ginčytinų dalykų (suartėti vienai su kita), kad pasiektų svarbiausią tikslą – išspręstų ginčą. Taikintojas betarpiškai nedalyvauja priimant sprendimą (susitarimą). Jo pagrindinis vaidmuo – mažinti įtampą ir priešpriešą tarp šalių, kitaip tariant, jis atsako už komunikacijos tarp ginčo šalių užmezgimą ir priežiūrą.

Apibendrinant įvairių autorių mintis darytina išvada, kad taikinimas – tai tokia AGS forma, kurią realizavus pasiekiamas taikus susitarimas tarp šalių. Ir tai padaroma tiek ginčo šalių iniciatyva, tiek dalyvaujant trečiajam asmeniui – taikintojui²³². Dažniausiai taikintojai dalyvauja tik sprendžiant tokius ginčus, kuriems nėra būtinas teisminis nagrinėjimas pagal nacionalinius įstatymus. Jų veikla ir ginčo sprendimo procesas yra visiškai konfidencialus, protokolai, pareiškimai ir kiti procesiniai dokumentai negali būti panaudojami, pateikiami ar cituojami vėlesniuose procesuose. Šalių susitarimas, pasiektas taikinimo procese, įgauna visiems privalomą teisinę galią teismo sprendimu, jei šalys dėl to į jį kreipiasi.

Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso²³³ 231 straipsnis tiesiogiai numato taikinimo procedūrą kaip privalomąją parengiamąją posėdžio dalį. Kaip nurodyta minėto straipsnio 1 dalyje, teismas iškart po to, kai nustatoma ginčo esmė, pasiūlo ginčo šalims siekti susitarimo, sudarant taikos sutartį.

²²⁹ Pavyzdžiui, Italijos civilinių bylų kodekso str. 183, 185 ir 350; Ispanijos kodekso Nr. 1/2000, str. 414 ir 415; Švedijos procedūrų kodekso 42 skyriaus 17 str. ir Anglijos bei Velso procedūrinių pagrindų kodekso nuostatos 26.4 ir 44.5 (įsigaliojo 1999-04-26).

²³⁰ Bobrowicz, M. Mediacija teismuose. Gmurzynska E. Dėl kai kurių mediacijos aspektų pagal Jungtinių Amerikos Valstijų mediacijos aspektus. Konferencijos medžiaga. Mediacija ūkinėse bylose. Viešųjų reikalų institutas, Varšuva.

²³¹ Kaip pažymi E. Gmurzynska ir M. Bobrowicz, bandymai Vakarų šalyse rodo, kad efektyvesnės mediacijos yra tos, kurios vykdomos įpareigojus teismui, o ne šalių sutikimu. Pasitaiko ir nuomonių, kad teisingumo įgyvendinimo reformos nevyktų, jei teisėjams nebūtų suteikta galimybių taikyti institucinių mediacijų, pvz., teismui pareikalavus.

²³² Répertoire pratique de droit belge (R.P.D.B.), conciliation, No. 1, p. 569.

²³³ Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodeksas. *Valstybės žinios*, 2002, Nr. 36-1340.

Teisminis taikinimas Lietuvos teisės sistemoje yra naudojamas ir šeimos teisėje. Lietuvos Respublikos civilinio kodekso²³⁴ trečios knygos „Šeimos teisė“ 3.64 straipsnio „Sutuoktinių taikinimas“ 1 ir 2 punktuose nurodoma, kad teismas privalo imtis priemonių sutuoktiniams sutaikyti ir pasiūlyti jiems taikiai spręsti abiejų turinius, vaikų išlaikymo ir auklėjimo klausimus, taip pat kitas su santuokos nutraukimu susijusias pasekmes. Šiuo atveju galima konstatuoti, kad taikymo forma, kaip ginčų sprendimo forma, skyrybų bylose teismui yra privaloma.

Kaip pažymi straipsnio apie teisminį sutaikinimą autorės M. Obelevičiūtė ir I. Gylytė-Valienė, teisminis sutaikinimas yra išpraustas į civilinio proceso rėmus, nes vyksta griežtai reglamentuota tvarka, visi teismo posėdžiai protokoluojami, taip pat daromas garso įrašas²³⁵. Tačiau reikia pasakyti, kad civilinio proceso normos leidžia ginčo šalims susitaikyti vykstant įvairioms ginčo sprendimo stadijoms, įskaitant netgi teismo sprendimo vykdymo stadiją (Civilinio proceso kodekso 595 straipsnis²³⁶). Nepaisant įstatymų leidžiamosios valdžios ir teismų pastangų teisminė taikinamoji mediacija vis dar nėra populiarus alternatyva įprastiems ginčų sprendimo būdams. Be to, oficialios informacijos apie teisminę mediaciją stoka lemia, kad teisiniai civilinės prigimties ginčai nėra nagrinėjami neteisminės mediacijos keliu. Kaip pažymi Virgilijus Valančius, „Lietuva tinkamai įgyvendino 2008 m. gegužės 21 d. Mediacijos direktyvoje Nr. 2008/52/EB nustatytus reikalavimus sukurto mediacijos procedūras ir 2008 m. priėmė Mediacijos įstatymą, kuris buvo keičiamas 2011 bei 2012 m. Pažymėtina, kad šis įstatymas reglamentuoja platesnį teisiųjų santykių spektrą, nei tai numato Mediacijos direktyva“²³⁷.

Arbitražas. Arbitražas – viena iš ginčų sprendimo formų, naudojamų įvairiose srityse kylantiems ginčams spręsti, kai sprendimą priima trečiasis asmuo, o šalys įsipareigoja šio sprendimo laikytis²³⁸. Arbitražo procesas greitas, konfidencialus, dėl to sudaro šalims galimybę išsaugoti reputaciją ir išlaikyti gerus tarpusavio santykius²³⁹. Visgi ne visi ginčai gali būti sprendžiami arbitraže, tai priklauso nuo kiekvienos valstybės įstatymų ir juose nustatytų išlygų. Taip pat arbitražas ne visuomet įmanomas: pavyzdžiui, jei nėra sudaryta arbitražo susitarimo arba jis jau nebegalioja, šalys negali spręsti ginčo arbitraže.

Lietuvos Respublikos komercinio arbitražo įstatymo 2 straipsnyje arbitražas apibrėžiamas kaip „ginčo sprendimo būdas, kai fiziniai ar juridiniai asmenys, remdamiesi savo susitarimu, tarpusavio ginčui spręsti kreipiasi ar įsipareigoja kreiptis ne į valstybės teismą, o į jų susitarimu į pasirinktą arba įstatymo nustatyta tvarka paskirtą trečiąjį asmenį ar asmenis“²⁴⁰.

Arbitražas gali būti įvairių rūšių: *ad hoc* (tam kartui) arbitraže visais klausimais rūpinasi pačios šalys ir / ar jų pasirinkti arbitrai, o *instituciniame* – arbitražo administracija.

²³⁴ Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas. *Valstybės žinios*, 2000, Nr. 74-2262.

²³⁵ Obelevičiūtė, M.; Gylytė-Valienė, I. Teisminė mediacija ar teisminis sutaikinimas: ką pasirinkti? Prieiga internete <http://www.delfi.lt/news/daily/law/teismine-mediacija-ar-teisminis-sutaikinimas-ka-pasirinkti.d?id=60324433> [žiūrėta 2012 12 30].

²³⁶ Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodeksas. *Valstybės žinios*, 2002, Nr. 36-1340.

²³⁷ EU Mediation Law and Practice Edited by Giuseppe De Palo and Mary B. Trevor Oxford University Press, 2012, p. 235.

²³⁸ Drahozal, C. Commercial Arbitration: Cases and Problems § 1.03 (2002). Drahozal C., Friel R., Raymond J. Consumer Arbitration in the European Union and the United States. 18. 28 N.C. J. Int'l L. & Comm. Reg. 357 (2002-2003), p. 358.

²³⁹ Moffitt, M. L.; Bordone, R. C. The Handbook of Dispute Resolution. San Francisco: Jossey-Bass: A Wiley Imprint, 2005, p. 332.

²⁴⁰ Lietuvos Respublikos komercinio arbitražo įstatymas. *Valstybės žinios*, 1996, Nr. 39-961; *Valstybės žinios*, 2008, Nr. I-1274.

Arbitražas taip pat gali būti *privalomas* arba *neprivalomas*. Per *privalomą* arbitražą šalys privalo perduoti ginčo nagrinėjimą arbitražui, t. y. alternatyvos pasirinkti kitas ginčo nagrinėjimo formas jie neturi, o per *neprivalomą* – šalys, norėdamos, kad arbitražo sprendimas joms būtų privalomas, turi dėl to susitarti. *Sutartinio* arbitražo atveju šalių išipareigojimas ginčą spręsti arbitraže gali būti sudaromas prieš ginčą arba kilus ginčui²⁴¹. Tačiau arbitražuose, kurie *prijungti prie teismo* arba yra *teismo prižiūrimi*, gali būti numatytas privalomas dalyvavimas (be atskiro šalių susitarimo)²⁴².

Autoriaus nuomone, arbitražą vertinant vartotojų teisių apsaugos kontekste, išskirtini tokie šio instituto privalumai:

- ✓ arbitražas lengvai pritaikomas tarptautinėje rinkoje, todėl vartotojams, dalyvaujantiems tarptautiniuose ginčiuose, ši forma yra patogi ir priimtina;
- ✓ arbitraže ginčai nagrinėjami greitai, dėl to vartotojų teisės ginamos veiksmingai;
- ✓ arbitražas nėra savireguliacinis procesas, jis pagrįstas teisingumo, teisėtumo, protingumo, sąžiningumo, rungtyniavimo ir kitais pagrindiniais teisės principais;
- ✓ arbitražo sprendimas yra privalomas tiek vartotojui, tiek verslininkui;
- ✓ arbitražas vartotojui dažniausiai nekainuoja (išskyrus administracinį mokestį);
- ✓ priklausomai nuo poreikio, arbitražo procesas gali vykti žodžiu arba raštu;
- ✓ į arbitražą vartotojas gali kreiptis tiek savarankiškai, tiek per atstovą (-us).

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

Reikia pasakyti, kad dėl privalomos ir neprivalomos formos arbitražą vieni autoriai laiko AGS forma, kiti – ne²⁴³. Kai kurie autoriai, išryškindami arbitražo požymius, būdinę teisminiam bylos nagrinėjimui, arbitražą prilygina teismui.

Kiti autoriai, atsizvelgdami į tokius arbitražo požymius, kaip palyginti nedidelės proceso išlaidos, proceso greitumas, lankstumas, linkę numanyti, kad arbitražas yra viena iš AGS formų²⁴⁴. Autorius palaiko tokią nuomonę.

²⁴¹ Ginčams, kylantiems dėl vartojimo sutarčių, ši sąlyga netaikoma: privalomas ginčo sprendimas arbitraže vartotojui gali būti taikomas tik tuomet, jeigu dėl arbitražo išlygos vartotojas ir verslininkas susitarė jau po ginčo kilimo (tokiu būdu siekiama apsaugoti silpnesniąją šalį nuo stipresniosios šalies spaudimo, nesąžiningų ar užslėptų vartojimo sutarčių sąlygų įtraukimo ir kt.). Ši nuostata netaikoma įstatymo numatytais atvejais.

²⁴² Moffitt, M. L.; Bordone, R. C. *The Handbook of Dispute Resolution*. San Francisco: Jossey-Bass: A Wiley Imprint, 2005, p. 318.

²⁴³ Dėl šalims paliktos galimybės iš anksto pasirinkti arbitražo privalomumą, arbitražas nepriskiriamas AGS sistemai ir nelaikomas jos sudedamąja dalimi. Gifford D. *Legal Negotiation: Theory and Applications*. St. Paul, Minn: West Publishing, 1998, p. 211.

²⁴⁴ Kadangi arbitražas yra greitas, modernus ir gerai organizuotas procesas, jis šalims sutaupo ne tik laiką, bet ir pinigų. Ypač pigus jis būna tuomet, kai dokumentų pateikimas ir bylos nagrinėjimas yra minimalūs. Vis dėlto, jeigu arbitražas pradeda savintis teisinio bylinėjimosi savybes, proceso trukmė ir kaina išauga. Ware, S. J. *Paying the Price of Process: Judicial Regulation of Consumer Arbitration Agreements*. *Journal of Dispute Resolution*, 2001, p. 89–100.

Arbitražas vadinamas alternatyva teismui, kadangi, esant arbitražiniam susitarimui ir šaliai pareikalavus jį taikyti, panaikinama galimybė dėl to paties ginčo kreiptis į teismą. Arbitražo procesas yra mažiau formalus lyginant su teismo procesu, jo taisyklės yra lanktesnės. Ginčo šalys išlieka ginčo proceso valdytojos, jos renkasi arbitrus, nustato ginčo sprendimo taisykles, ginčo sprendimo vietą, kitus procedūrinius klausimus. Sunku įsivaizduoti šiuolaikinę laisvosios rinkos valstybę, kurioje nebūtų arbitražo.

Internetinis ginčų sprendimas. Internetiniai ginčai kyla dėl prekybos elektroninėje erdvėje²⁴⁵, įvairių paslaugų, susijusių su elektroninio pašto serverių ar interneto puslapių administravimu, intelektinės nuosavybės pažeidimo atvejais ar internetinio domeno registravimu²⁴⁶. Kita vertus, naujausios technologijos atneša ir naujų galimybių įgyvendinti AGS sistemą, taikant šiuolaikines nuotolinio bendravimo priemones (pirmiausia internetą). Atkreiptinas dėmesys, kad šios AGS formos nesiskiria nuo ankstesnių.

Komunikacija, vykstanti tarp tipinio internetinio ginčo sprendimo (toliau – IGS) dalyvių, kartu su „arbitražo online“ nuosprendžio paskelbimu ir jo perdavimu ginčo pusėms vyksta *elektroniniu* būdu (pavyzdžiui, tokiu būdu vyko „virtualiojo magistrato“ arba angliškai – *the Virtual Magistrate* tyrimas²⁴⁷). Korespondencija yra perduodama ir archyvuojama atitinkamai apsaugotomis informacinėmis sistemomis. Pagrindinis IGS pranašumas tas, kad jį taikant bet kuris ginčas gali būti išspręstas vos per kelias dienas. Pavyzdžiui, Masačusetso universiteto inicijuota programa *Internetinė ombudsmeno būstinė (angliškai – Online Ombuds Office)* siūlo atlikti mediacijos paslaugas, taikant šiuolaikines technines priemones (pavyzdžiui, telekonferencijas ar vaizdo konferencijas).

Vis dažniau pažymima, kad plečiantis elektronei prekybai labai svarbu kuo greičiau ir sėkmingiau spręsti šios srities ginčus²⁴⁸. Bet reikia pasakyti, kad IGS, bent jau toks, koks yra dabar, netinka didelės didelės apimties ir sudėtingoms byloms spręsti. Atskirais atvejais asmeninio kontakto stoka proceso šalims gali tapti problema. Nuolat kyla abejonių dėl galimybės tinkamai apsaugoti dokumentų autentiškumą ir patikimumą.

Atsižvelgiant į didėjantį interneto naudojimą visame pasaulyje, ginčų, kylančių dėl internetinės prekybos, skaičius auga. Įsteigta daugybė svetainių, kurios siekia padėti spręsti šiuos internetinius ginčus. Didelė interneto naudojimo plėtra leidžia įmonėms plėsti savo rinkas ir teikti paslaugas stambioms elektroninių vartotojų grupėms. Tačiau sandoariai, sudaryti internetu, taip pat gali kelti problemų ir ginčų, kitaip tariant, elektroninės komercijos sandoriai kartais gali išsivystyti į alternatyvius elektroninius ginčus.

Alternatyvus ginčų sprendimas internete yra ginčų sprendimo forma, kai, naudojantis naujausiomis technologijomis, siekiama palengvinti ginčų sprendimą tarp šalių, pvz., tarp

²⁴⁵ Esama daug žinomų institucijų, tarp jų: GBDe (*Global Business Dialogue on e-commerce*) – www.gdbe.org ir TABD (*Transatlantic Business Dialogue*) – www.tabd.com.

²⁴⁶ Ożegalska, J. Polubawne sposoby rozwiązywania sporów o nazwy domen internetowych. Prawo i Ekonomia w Telekomunikacji 2003. Nr. 1-2, p. 41. Chmura R., Władczyk W. Koniec bezkarności polskich cybersquatterów. Priega internete www.edukacja-prawnicza.pl/ [žiūrėta 2011 05 15].

²⁴⁷ „Virtualusis magistratas“ sukurtas 1996 m. kaip bendras *Cyberspace Law Institute*, Amerikos organizacijos AAA, organizacijos *National Center for Automated Information Research* ir *the Villanova Center for Information Law and Policy* produktas. Priega internete <http://vmag.vcslp.org/> [žiūrėta 2011 05 20]. Pirmoji byla, kurią tyrė Magistratas, buvo Tierney v. America Online ginčas dėl reklaminių medžiagų siuntimo į elektroninį pašta, kurio savininkas nedavė tam sutikimo.

²⁴⁸ Legal Aspects of electronic commerce. UN General Assembly, Document A/CN.9/WG.IV/WP.94, 2002-02-14.

verslininko ir verslininko ar tarp verslininko ir vartotojo. IGS visų pirma apima derybas, tarpininkavimą, arbitražą, ar visų trijų ginčo sprendimo formų kombinaciją. Į internetinį ginčų sprendimą dažnai žiūrima kaip į alternatyvaus ginčų sprendimo internetinį ekvivalentą. Tačiau internetinis ginčų sprendimas taip pat gali papildyti šias ginčų sprendimo formas, taikant novatoriškus metodus ir interneto technologijas ginčų sprendimo procese.

Internetinis ginčų sprendimas apima keletą procesų²⁴⁹: ginčų sprendimą internete, elektroninį ginčų sprendimą, elektroninį alternatyvų ginčų sprendimą, alternatyvų ginčų sprendimą internete. Tačiau bet kokių atveju apima tokius veiksmus: pradinį skundo formos užpildymą, neutralų ginčą nagrinėsiančio asmens paskyrimą, įrodymų pateikimo procesus, jeigu reikia, ir žodinį klausymą, diskusiją internete, kartais – net privalomo pobūdžio sprendimų priėmimą. Taigi, internetinis ginčų sprendimas yra ginčų sprendimas virtualiojoje erdvėje nuo ginčo pradžios iki pabaigos, vadovaujantis alternatyvaus ginčų sprendimo proceso principais.

Siekiant aptarti visą internetinio ginčų sprendimo, kaip inovatyviausios alternatyvaus ginčų sprendimo formos, teikiamą naudą, būtina apibrėžti, kas yra internetinis ginčų sprendimas ir kokie ginčų sprendimo būdai taikomi tiriant ir sprendžiant vartotojų ginčus internetu.

Kaip jau buvo minėta anksčiau, internetinis ginčų sprendimas, arba ginčų sprendimas internetu, yra naujoviškas ginčų ar problemų sprendimo būdas, ypač pastaruoju metu, kai ir verslininkai, ir vartotojai pradeda vis dažniau naudoti virtualią erdvę sutartims sudaryti ir vykdyti.

Įprasti teisiniai teisiniai veiksmai ne visada gali būti tinkamiausia priemonė ginčams spręsti, ypač tada, kai tokie ginčiai kyla dėl elektroninės prekybos sandorių arba sandoriai yra susiję su internetu. Geriausia būtų internete kylančius ginčus spręsti toje pačioje aplinkoje, tai yra internete.

Bendrasis terminas „internetinis ginčų sprendimas“ yra vartojamas tarptautiniu mastu įvairių formų internetinių ginčų sprendimams apibrėžti, ypač tada, kai taikomi alternatyvaus ginčų sprendimo metodai. Internetinis ginčų sprendimas papildo esamus alternatyvaus ginčų sprendimo metodus, grindžiant prielaida, kad tam tikri ginčiai (elektroninėje erdvėje kylantys ginčiai) taip pat gali būti išspręsti greitai ir efektyviai naudojantis internetu. Internetinis ginčų sprendimas gali būti apibrėžiamas kaip procesas, per kurį pasitelkiant programas ir kompiuterinius tinklus pasiekiamas ginčų sprendimas. Internetinis ginčų sprendimas nuo kitų AGS formų skiriasi technikos panaudojimo lygiu ir tai užtikrina nemažai privalumų. Pavyzdžiui, leidžia tiesiogiai ir nebrangiai bendrauti su įvairiuose pasaulio kraštuose esančiais subjektais ir išvengti daugybės nepatogumų, kylančių dėl to, kad ginčo šalys ūkinę veiklą vykdo skirtingose šalyse (pavyzdžiui, brangaus atstovavimo svetimos šalies teisme, laiko ir kelionės sąnaudų, kitų išlaidų). Kiti šio metodo teigiami bruožai: komunikacijos patogumas, pasiekiamumas elektroniniu paštu (greitumas, mažos sąnaudos, galimybė bendrauti ištisą parą, tokiu būdu vedamos diskusijos glaustumas, konkretumas ir kt.).

²⁴⁹ García Álvaro J. A. Online Dispute Resolution Uncharted Territory (2003) No 7. The Vindobona Journal of International Commercial Law and Arbitration, p. 180. Katsh E., Rifkin J. Online Dispute Resolution: Resolving Conflicts in Cyberspace, San Francisco, Jossey-Bass, 2001, p. 9. Hörnle J. Online Dispute Resolution: the Emperor's New Clothes. 2003, p. 17(1). Hörnle, J. International Review of Law, Computers & Technology 27. Cross-Border Internet Dispute Resolution. Cambridge: Cambridge University Press, 2009.

Profesorius C. Rule išskiria keturių tipų internetinio ginčų sprendimo sistemas:

- ✓ Internetinis ginčų sprendimas, naudojant ekspertų sistemą finansinių paslaugų srityje gaunamiems skundams spręsti;
- ✓ Internetinis arbitražas, kuriame ginčus sprendžia kvalifikuoti arbitrai, naudodami tam tikslui sukurtą interneto svetainę;
- ✓ Tam tikri internetiniai vartotojų skundai sprendžiami pasitelkiant elektroninius laiškus;
- ✓ Internetinis tarpininkavimas per interneto svetainę, padedančią kvalifikuotiems tarpininkams atlikti savo darbą, t. y. tarpininkauti sprendžiant atitinkamus ginčus²⁵⁰.

Ne visos internetinio ginčų sprendimo rūšys yra vienodo lygio. Internetinis ginčų sprendimas ir internetinė mediacija yra labiausiai pažengusios.

Ginčų sprendimo būdai priklauso nuo atitinkamų metodų, t. y. arba ginčo šalys visiškai kontroliuoja procedūrą, arba taikomi metodai, kur trečioji šalis yra atsakinga už ginčo sprendimo proceso kontroliavimą ir jo rezultatus. Šie pirminiai ginčų sprendimo metodai gali būti papildyti informacinėmis ir komunikacinėmis technologijomis. Kai šis procesas iš esmės vyksta internete, jis yra vadinamas internetiniu ginčų sprendimu. Jis apima tokius veiksmus:

- ✓ pradinį skundo formos užpildymą;
- ✓ neutralų ginčą nagrinėšančio asmens paskyrimą;
- ✓ įrodymų pateikimo procesus, jeigu reikia – ir žodinių klausymą, diskusiją internete;
- ✓ privalomo pobūdžio sprendimų priėmimą.

Ir tradicinės, ir internetinės mediacijos atveju, mediatorius pritaiko procesą konkrečioms ginčo dalyvių poreikiams²⁵¹. „Nepaisant iniciatyvų, skirtų tradicinei mediacijai stiprinti, ginčus sprendžiant internete galima įžvelgti nemažai privalumų: procesas yra lankstesnis, sprendimai pasižymi kūrybiškumu, jie priimami greičiau“, – teigia profesorius George H. Friedman²⁵².

Pagrindiniai internetinio ginčo sprendimo privalumai – išlaidų taupymas ir patogumas. Kaip ir tradicinė, internetinė mediacija padeda sutaupyti, lyginant šį būdą su tradiciniu bylinėjimusi, kuris dažnai yra labai brangus²⁵³. Iš tiesų internetinė mediacija gali būti vienintelė įmanoma ginčo sprendimo galimybė asmenims, kurie negali ar nenori vykti į tolimą šalį (ginčui kilus tarp skirtingose valstybėse gyvenančių subjektų ir jiems nusprendus pasinaudoti įprastomis AGS priemonėmis, vienai iš šalių reikėtų keliauti į kitą valstybę) arba dalyvauja elektroninės komercijos ginče dėl mažos sumos²⁵⁴. Internetinės mediacijos atveju ginčo dalyviai gali derėtis niekur nekeldami²⁵⁵ ir dalyvauti internetinėje

²⁵⁰ Rule, C. *Online Dispute Resolution for Businesses. B2B, E-Commerce, Consumer, Employment, Insurance, and Other Commercial Conflicts*. San Francisco: Jossey Bass, 2002, p. 37.

²⁵¹ Lide, E. C. *ADR and Cyberspace: The Role of Alternative Dispute Resolution in Online Commerce, Intellectual Property and Defamation*. 12 *Ohio St. J. on Disp. Resol.* 193, 1996, p. 208.

²⁵² Ten pat, p. 219.

²⁵³ Friedman, G. H. *Alternative Dispute Resolution and Emerging Challenges and Opportunities*. 19 *Hastings Comm. & Ent. L.* 1997, p. 695–712.

²⁵⁴ Lewellyn, J. G.; Kennedy, R. M.; Gibbs, J. M. *Frontiers of Law: The Internet and Cyberspace*, 32 *N.M.L. Rev.* 27, 2002, 42.

²⁵⁵ Bordone, B. C. *Electronic Online Dispute Resolution: A Systems Approach – Potential, Problems, and a Proposal*. 3 *Harv. Negot. L. Rev.* 175, 1998, 176.

mediacijoje iš savo verslo ar gyvenamosios vietos, tai sumažina išlaidas ir laiko sąnaudas. Juo labiau, nereikia nuomotis neutralios vietos, kurioje vyktų mediacija, lengva pasikeisti atitinkamais dokumentais ir informacija²⁵⁶.

E. Casey Lide atkreipia dėmesį į dar vieną svarbų internetinio ginčų sprendimo aspektą, kad taikant internetinę mediaciją, proceso dalyviai savo noru paklūsta sprendimui, todėl išvengiama klausimo, kurios valstybės teismo jurisdikcijai reiktų priskirti ginčą²⁵⁷.

Atkreiptinas dėmesys, kad ginčų sprendimo internete mechanizmai skirti ne tik ginčams kibernetinėje erdvėje spręsti. Tokią formą tikslinga naudoti kompanijoms, geografiškai nutolusioms vienai nuo kitos, norinčioms greitai, efektyviai ir pigiai išspręsti ginčą. Ginčų sprendimas internete turi visus privalumus, kuriuos suteikia kompiuterinės technologijos: pavyzdžiui, sinchroninio vertimo programinė įranga gali palengvinti daugia-kultūrinių įmonių dalyvavimo procesus vaizdo konferencijose. Kalbos barjeras dažnai užkerta kelią dalyvauti ir alternatyvaus ginčų sprendimo, ir tradicinėse teismo procedūrose, tačiau ginčų sprendimas internete gali užtikrinti veiksmingą alternatyvaus ginčo sprendimo procedūrą abiem ginčo šalims. Atsižvelgiant į tai galima teigti, kad toks procesas turi milžinišką poveikį supaprastinant ir organizuojant tarptautinių ginčų sprendimą. Tačiau elektroninis bendravimas negali pakeisti asmeninių pokalbių, kuriuos pasitelkiant realizuojamos įvairios AGS formos²⁵⁸. Toliau aptariami literatūroje minimi internetinio ginčų sprendimo neigiami aspektai.

Internetinis ginčų sprendimas apibūdinamas kaip beasmenis procesas. Tačiau kai kurie autoriai teigia, kad „mediacija yra efektyviausia, jei ginčo šalys fiziškai susipažįsta prieš pradėdamas procesą“²⁵⁹. Dažniausiai ginčų sprendimas internetu ir yra kritikuojamas dėl to, kad procesui trūksta fizinio šalių bendravimo ir pažinties, kuri padėtų atsirasti pasitikėjimui tarp šalių. Manoma, kad „asmeniniai susitikimai yra turiningesni, kadangi tarpusavio sąveika gali pasireikšti greitai ir spontaniškai, dažnai ir neverbaliniu būdu“²⁶⁰. Kita AGS forma – derybos taip pat yra veiksmingesnė, kai šalys gali laisvai ir betarpiškai bendrauti viena su kita. Susitikimai padeda šalims išklausti argumentus ir suprasti kilusią problemą – tai derybų procese labai svarbu.

Ne visi ginčai gali būti sprendžiami taikant IGS dėl pasirinktos internetinės mediacijos metodų. Pavyzdžiui, visiškai automatizuota internetinė mediacija gali būti naudojama tik sprendžiant tam tikrų rūšių ginčus – ginčus dėl konkrečios pinigų sumos. Iš tiesų, kad visiškai automatizuotas internetinės mediacijos mechanizmas dirbtų tinkamai, šalys turėtų inicijuoti pradines diskusijas, susitarti dėl pagrindinių faktų, susijusių su ginču, ir nustatyti, kad viena iš šalių yra atsakinga už patirtą žalą. Ribinis ir galutinis derybų etapas, nustatantis atitinkamą kompensacijos sumą, nepalieka galimybės novatoriškoms deryboms (pavyzdžiui, įtraukiančioms ir palūkanų klausimą), bet lankstumas yra vienas iš derybų sėkmės požymių.

Internetas mūsų dienomis labai paplitęs, tačiau tenka pažymėti, kad juo naudojasi ne visi asmenys. Su šia problema neretai susiduria žmonės, dalyvaujantys ginčė, kilusiame dėl

²⁵⁶ Lewellyn, J. G.; Kennedy, R. M.; Gibbs, J. M. *Frontiers of Law: The Internet and Cyberspace*, 32 N.M.L. Rev. 27, 2002, 42.

²⁵⁷ Lide, E. C. *ADR and Cyberspace: The Role of Alternative Dispute. Property and Defamation*, 12 Ohio. ST. J. on Disp. resol. 193, 1996, p. 195.

²⁵⁸ Eisen, J. B. *Are We Ready for Mediation in Cyberspace?* 1998 BYU L. Rev. 1305, 1998, p. 1308.

²⁵⁹ D'Zurilla, T. W. *Alternative Dispute Resolution*. 45 LA. B.J. 1997, p. 352.

²⁶⁰ Ten pat.

sandorių, sudarytų ne internetu²⁶¹, kurių sprendimas gali užtrukti nuo valandos iki dienos ar net kelių savaitių, ir tuo metu reikalinga nuolatinė interneto prieiga. Akivaizdu, kad toks būdas nėra tinkamas nesinaudojantiems internetu asmenims, taip pat nemokantiems dirbti kompiuteriu ar nesugebantiems aiškiai ir išsamiai bendrauti raštu.

Tradicinė mediacija nesukuria fizinių įrašų, tačiau taikant internetinę mediaciją neįmanoma išsiversti be elektroninių įrašų²⁶². Tokiu atveju, vienai šaliai atspausdinus ar elektroniniu laišku išplatinus pranešimą be kitos šalies žinios, gali kilti IGS konfidencialumo klausimas²⁶³. Šis aspektas gali trukdyti atvirai ir sąžiningai keistis informacija vykstant internetinės mediacijos procesui²⁶⁴.

Kalbos barjeras sukelia papildomų problemų vykstant įvairiems AGS procesams – nesvarbu, ar ginčas sprendžiamas tradicinėmis AGS formomis, ar taikant informacines technologijas. Kai kurių terminų negalima tiksliai išversti iš vienos kalbos į kitą. Ginčus sprendžiant internetu, atsiranda savitų aspektų – pavyzdžiui, neteisingai vertinamas elektroninio pašto poveikis. Tai yra asmuo, traktuojantis elektroninį paštą kaip neformalaus bendravimo priemonę, gali greitai neapmąstęs brūkštelti elektroninę žinutę kitai šaliai, o gavėjas, vertindamas ją kaip proceso komunikacijos dalį, išanalizuoti žinutę labai išsamiai. Tai gali sukelti nesusipratimų ir netgi visiškai sumenkinti teikiamus argumentus. Taigi, derybininkai, mediatoriai, arbitrai, nemokantys ginčo šalių kalbų, turėtų pasitelkti profesionalius vertėjus, nors tokiu atveju nagrinėti ginčą yra labai sudėtinga. Kultūriniai skirtumai taip pat yra didelė tarptautinių ginčų problema, ypač aktuali sprendžiant verslininkų ir vartotojų ginčus. Nora Femenia²⁶⁵, išnagrinėjusi kultūrinių skirtumų poveikį ginčams spręsti, teigia, kad kolektyvinėse aukšto lygio visuomenėse, tokiose kaip Italija, Japonija ar Meksika, subjektai gali nenorėti dalyvauti procese, kuriame nėra tiesioginio kontakto su žmogumi ir net neturint suvokimo, kaip atrodo asmuo, su kuriuo deramasi.

Saugumas ir konfidencialumas yra labai svarbus AGS aspektas, o bendravimas internetu neatrodo galintis užtikrinti šiuos reikalavimus. Tačiau svarbu pažymėti, kad bendravimo priemonės, naudojamos internetiniame alternatyvaus ginčų sprendimo procese, pasikeitė, nes interneto technologijos vis labiau tobulėja. Pavyzdžiui, ankstesnėse alternatyvaus ginčų sprendimo svetainėse dažniausiai naudotas elektroninis paštas. Tai reiškia, kad bendravimas vyko raštu ir jis buvo nesaugus. Tačiau pastaraisiais metais naudojamos interneto svetainės, apsaugotos šifravimo technologija. Užšifruotoms šalims suteikiamas slaptažodis, leidžiantis prisijungti prie internetinės svetainės dalies, skirtos konkrečiam ginčui. Tai sudaro galimybę sinchroniškai bendrauti, naudojantis pokalbių svetaine.

Apibendrinamas šioje dalyje išsakytas mintis, pastebėjimus ir faktus, autorius teigia, kad internetinis ginčų sprendimas yra nauja forma alternatyvaus ginčų sprendimo sistemos infrastruktūroje, kuri ateityje taps veiksminga alternatyvaus ginčų sprendimo priemone, ypač padedančia spręsti vartotojų ir prekybininkų ginčus. Interneto vaizdo konferencijos palengvins ginčo dalyvių derybas, nes jie galės vienas kitą matyti tiesiogiai, ir padės spręsti pagrindinį internetinės mediacijos trūkumą, susijusį su tuo, kad IGS yra

²⁶¹ Eisen, J. B. Are We Ready for Mediation in Cyberspace? 1998 BYU L. Rev. 1305, 1998, p. 1305.

²⁶² Katsh, M. E. Dispute Resolution in Cyberspace. 28 Conn. L. Rev. 953, 1996, p. 971–74.

²⁶³ Ten pat, 971–72.

²⁶⁴ Ten pat.

²⁶⁵ Dokumentas pristatytas jungtinėje OECD, HCOPII, ICC konferencijoje, vykusioje Hagoje (Olandija) 2000 m. gruodžio mėnesį. Prieiga internete www.mediate.com/articles/femenia/cfm/ [žiūrėta 2012 05 03].

beasmenis procesas. Internetinis arbitražas gali būti vykdomas tik pateikiant dokumentus arba pasitelkiant vaizdo konferenciją – sinchroninį vaizdo informacijos perdavimą. Rinkoje daugėja internetinio arbitražo teikėjų, tokių kaip *Nova Forum*, *Private Judge* ir *Word&Bond*. Šiuo metu veikia 76 ginčų sprendimo internetu tinklalapiai (43 – JAV, 20 – Europoje, keturi – Kanadoje, penki – Australijoje ir kitose pasaulio valstybėse).

Alternatyvūs ginčai internete nesiskiria nuo ginčų fiziniame pasaulyje. Juose dalyvauja žmonės, kurie naudojami alternatyvaus ginčų sprendimo mechanizmais, atitinkančiais jų poreikius ir lūkesčius. Atsiradus naujai formai, tokiai kaip ginčų sprendimas internetu, ir neturint pakankamai patirties, kyla didesnis visuomeninių precedentų, galinčių parodyti, kaip viskas vyksta, poreikis,

Suprantama, internetinis alternatyvaus ginčų sprendimas yra privatus, jis nėra toks pat stiprus ir įpareigojantis kaip teismo sprendimas. Kaip ir tradicinis alternatyvus ginčų sprendimas, internetinis ginčų sprendimas negali į procesą įtraukti jame nenorinčių dalyvauti šalių²⁶⁶. Todėl akivaizdu, kad jokios AGS formos, iš jų ir internetinis ginčų sprendimas, kad ir kokios būtų patogios, kad ir kokiais privalumais pasižymėtų, nepakeis teismų²⁶⁷.

Atkreiptinas dėmesys, kad elektroninėje erdvėje sudaromų sandorių gausėja, o dėl jų kylantys ginčai dažniausiai yra nedidelės vertės, todėl tradicinis jų sprendimas vartotojams nepriimtinas. AGS pritaikius elektroninei komercijai pasitelkiant informacines technologijas, būtų eliminuota nemaža dalis neigiamą įtaką e. verslo plėtrai darančių veiksnių.

Lietuvoje ginčai nagrinėjami tradicine tvarka, nors skundas dėl to, kad pardavėjas ar paslaugų teikėjas nevykdo vartotojų reikalavimų (arba jiems neatsako), Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai gali būti pateikiamas elektronine prašymo forma. Pirmasis žingsnis, skatinantis ginčų sprendimo internete plėtrą Lietuvoje, galėtų būti elektroninės sprendimo formos sukūrimas (ne tik prašymo pateikimas, bet ir pats ginčo sprendimas turi būti patogus). Tam tikrų AGS procedūrinių elementų pritaikymas valstybės institucijose taikomoms ginčų sprendimo procedūroms taip pat galėtų paspartinti ginčų sprendimo internete sistemos formavimą Lietuvoje (pvz., jeigu ginčas kilo dėl internete sudaryto sandorio, jo nagrinėjimas galėtų vykti elektroninėje erdvėje).

Internetinio ginčo sprendimo formos. Automatinės derybos. Tai derybos, susijusios su metodais, kuriuos taikant interneto technologijos remiasi derybų forma. Dauguma internetinio ginčų sprendimų šioje srityje vadinami aklų siūlymų (angliškai – *blind-bidding*) paslaugomis. Toks derybų procesas sukurtas tam, kad būtų priimtas ekonominis sprendimas tiems ginčams, kuriems atsakomybės klausimas nėra keliamas. Aklų derybų paslauga gali būti suvokiama kaip aukciono mechanizmo tipas, kur tam tikra arba visa informacija dėl dalyvių pasiūlymų yra paslėpta. Skiriamos dvi automatinė derybų formos:

- ✓ *dvigubas aklas pasiūlymas*, kai sprendžiami dviejų šalių ginčai dėl finansinių klausimų;
- ✓ *vaizdinis aklas pasiūlymas*, taikomas deryboms esant neribotam šalių skaičiui ir bet kokiems klausimams.

Dvigubas aklas pasiūlymas – tai derybų metodas dviem šalims, kai vykstant procesu paklausa ir pasiūlymas yra slepiami. Tokios derybos prasideda tada, kai viena šalis kviečia kitą šalį derėtis vykstant ginčui dėl pinigų sumos. Kitai šaliai sutikus, pradedamas aklo

²⁶⁶ Tam tikromis aplinkybėmis teismai bendrosios teisės valstybėse gali apriboti asmens laisvę dėl asmeninių skolų.

²⁶⁷ Fouchard, P. Arbitrage et modes alternatifs de règlement des litiges du commerce international in *Mélanges en l'honneur de Philippe KAHN*. Edition Litec, 2000, p. 113.

siūlymo teikimo procesas – abi šalys pateikia slaptus pasiūlymus, kurie atskleidžiami tik tuomet, jeigu atitinka tam tikrus standartus. Įprastai šalys gali pateikti tris pasiūlymus. Jei jie atitinka iš anksto nustatytą sumos intervalą (paprastai jis svyruoja nuo 5 iki 30 procentų) arba nurodoma konkreti suma (pavyzdžiui, 3000 eurų), tada informacinė įranga automatiškai išsprendžia ginčą, apskaičiavusi vidutinę dviejų pasiūlymų sumą. Tai paprastas metodas, veiksmingai skatinantis šalis atskleisti savo „ribinius“ siūlymus ir poreikius, bei padalijantis skirtumą, kai sumos jau pasirinktos.

Vaizdiniai aklieji pasiūlymai. Pagrindinis jų išskirtinumas yra tas, kad visi duomenys laikomi paslapyje nuo kitų šalių. Taikant tradicinį dvigubą aklą pasiūlymą, slepiami pasiūlymai ir poreikiai, o taikant vaizdinius aklius pasiūlymus neįvardijama, ką kiekviena šalis yra pasirengusi priimti. Kaip teigia, E. Thiessen ir P. Miniato, šis metodas gali būti efektyviai taikomas paprastose vienos vertės derybose arba sudėtingesnėse derybose tarp daugiau nei dviejų šalių ir dėl keleto problemų²⁶⁸.

Vaizdiniai aklieji pasiūlymai prasideda tada, kai visos šalys sutinka derėtis. Pirmiausia jos apsiekia vaizdiniais pasiūlymais, kurie apibrėžia derybų diapazoną. Pagal juos sistema sugeneruoja pasiūlymus, atitinkančius ginčo turinį. Šalys toliau keičiasi vaizdiniais pasiūlymais arba prideda asmeninius pasiūlymus, kurie išlieka anonimiški. Sistema paskelbia sprendimą derybų sesijos pabaigoje, jeigu visos šalys sutiko su vienu ar daugiau pasiūlymų paketu. Kuris iš šių paketų tampa sutartimi, nustato algoritmas, paskelbiantis nugalėtoju šalį, greičiausiai patenkančią į sutarties zoną. Manoma, kad šis algoritmas skatina nuolaidų ir kompromisinių siūlymų teikimą ir greitai nurodo, kuri iš šalių yra linkusi priimti teisingus ginčo sprendimo rezultatus.

Taigi, internetinis ginčų sprendimas yra naudingas, sprendžiant ginčus, kylančius versle, draudimo kompanijose, savivaldybėse ir t. t. Tai vertinga priemonė vartotojams, kurie jau suprato ir patvirtino, kad internetinis ginčų sprendimas taupo jų pinigus ir laiką²⁶⁹.

Derybų pagalbininkas. Šiuo atveju technologijos atlieka panašų vaidmenį kaip mediatorius – siūlo tam tikrą ginčo sprendimo procesą ir teikia ginčo šalims konkrečių vertingų patarimų.

Naudojant interneto technologijas gali būti vykdoma ir tradicinė mediacija. Mediacijos firmos, siekdamos palengvinti ginčų sprendimą šiuolaikinių technologijų teikiamomis galimybėmis, kuria specialias internetines svetaines, tokias kaip: „Internet Neutral“²⁷⁰, „SquareTrade“²⁷¹ ir „WebMediate“²⁷². Nors šios svetainės taiko interneto technologijas (elektroninį pašta, pokalbių kambarius, žinučių siuntimą), procesas organizuojamas remiantis derybose įprastais bendravimo metodais. Paprastai procesą inicijuojanti šalis susisiečia su paslaugos teikėjais ir užpildo internetinę formą, kurioje nurodo problemą ir galimus sprendimo būdus. Mediatorius susipažįsta su informacija, susisiečia su kita šalimi ir klausia, ar ji ketina dalyvauti mediacijoje. Jei šalis sutinka, ji gali užpildyti asmeninę formą arba pateikti atsakymą į pradinę formą elektroniniu laišku. Toks pasikeitimas nuo-

²⁶⁸ Thiessen, E.; Miniato, P. Uncovering Hidden Value in a Clean Water Act Negotiation – Smartsettle Infinity Simulation. Smartsettle, (2008), prieiga internete <http://www.odrforum2008.org/program/> [žiūrėta 2012 05 03].

²⁶⁹ P. Jacobs “Mediation Now and Then” in M. P. Barbee, Newsletter, Mediation, International Bar Association Legal Practice Division, July 2007, p.14.

²⁷⁰ Internet Neutral prieiga internete <http://www.internetneutral.com/> [žiūrėta 2012 05 15].

²⁷¹ SquareTrade prieiga internete <http://www.squaretrade.com/> [žiūrėta 2012 05 15].

²⁷² WebMediate prieiga internete <http://www.webmediate.com/> [žiūrėta 2012 05 15].

monėmis padeda abiem pusėms geriau suprasti ginčą, jo esmę ir galbūt pasiekti susitariamą. Jeigu ginčas lieka neišspręstas, su šalimis bendrauja mediatorius, kuris siekia nustatyti kylančias problemas, išsiaiškinti šalių interesus ir įvertinti potencialius sprendimus.

Arbitražas internete. Kaip buvo minėta ankstesniuose šio darbo skyriuose, arbitražas yra procesas, per kurį neutrali trečioji šalis (arbitras) priima galutinį ir abiem šalims privalomą sprendimą. Sprendimo vykdymo privalomumas leidžia arbitražą prilyginti teismo procesui, tačiau esminis skirtumas yra tas, kad vykstant arbitražo procedūroms šalys paprastai gali pasirinkti arbitrą ir pagrindą, kuriuo remdamasis arbitras priima sprendimą. Be to, arbitražo procesas yra pakankamai greitas ir ne toks formalus kaip bylinėjimasis teisme, nors formalesnis už daugumą kitų AGS formų, todėl dažnai naudojamas, sprendžiant tarp verslininkų kilusius ginčus. Pradėjusios arbitražo procesą, šalys negali jo atsisakyti. Svarbi šios AGS formos ypatybė ta, kad sutartis yra vykdoma beveik visur, nes dauguma pasaulio šalių įgyvendina 1958 m. Niujorko konvenciją dėl užsienio arbitražo sprendimų pripažinimo ir vykdymo²⁷³. Be to, arbitražo sprendimai yra lengviau įgyvendinami nei kitų šalių teismo sprendimai.

Dauguma teisės studijų apie arbitražą internete patvirtina, kad nei įstatymai, nei arbitražo principai neužkerta kelio šio proceso vykdymui internetu²⁷⁴. Tačiau atkreiptinas dėmesys, kad ne visi tokio proceso klausimai yra sureguliuoti. Kai kurių autorių nuomone, arbitražas internete priimtinas pagal minėtąją Niujorko konvenciją ir Europos Sąjungos elektroninės komercijos direktyvą. Tokiai pozicijai galima būtų pritarti tik iš dalies, atkreipiant dėmesį, kad šie aktai neužpildo galimų internetinio arbitražo teisinio reguliavimo spragų. Šiuo metu dauguma arbitražo teikėjų leidžia šalims internete atlikti tik dalį veiksmų: pavyzdžiui, šalys gali atsisiųsti pretenzijos formas, pateikti dokumentus, naudodamosi standartiniu elektroniniu paštu ar saugia internetine sąsaja, pasinaudoti telekonferencijos metodu vykstančiais ginčo šalių argumentų klausymais ir t. t.²⁷⁵.

Pagrindinė internetinio arbitražo spraga gali būti siejama su arbitražo sprendimo vykdymu, nes ši proceso dalis visiškai nesureguliuota teisiškai. Taikant analogiją galima būtų laikytis tikrojo arbitražo sprendimų vykdymo procedūros. Toks internetinio arbitražo sprendimų vykdymo būdas šiuo momentu, autoriaus nuomone, yra priimtiniausias.

Europos Sąjungos lygmeniu nėra nustatyto privalomo alternatyvaus ginčų sprendimo reglamentavimo, tačiau pastebimas Europos Komisijos palaikymas ir iniciatyva plėtojant alternatyvaus ginčų sprendimo mechanizmą valstybėse narėse vartotojų apsaugos srityje. Daugelyje Europos Sąjungos šalių alternatyvus ginčų sprendimas turi senas tradicijas, tačiau sunku įžvelgti bendrus AGS bruožus atskirose šalyse. Alternatyvaus ginčų sprendimo mechanizmų įvairovė tarptautinėje Europos Sąjungos erdvėje lemia skirtingus neutralios trečiosios šalies vaidmenis (nuo padėjėjo išspręsti ginčą iki arbitro) ir skirtingą galutinių sprendimų statusą (nuo savanoriškai priimamo patarimo iki privalomo ir vykdytino

²⁷³ Šiuo metu Niujorko konvenciją yra pasirašiusios daugiau nei 150 šalių. Prieiga internete http://www.uncitral.org/uncitral/en/uncitral_texts/arbitration.html/ [žiūrėta 2012 05 15].

²⁷⁴ Ponte, L.; Cavenagh, T. *Cyberjustice, Online Dispute Resolution for E-Commerce*. New Jersey: Parson Prentice Hall, 2005, p. 84; European Commission, SANCO. *The Study Centre for Consumer Law, Centre for European Economic Law Katholieke Universiteit Leuven, Belgium. An Analysis and Evaluation of Alternative Means of Consumer Redress other than Redress through Ordinary Judicial Proceedings. The United States National Report*, Leuven, 2007, p. 7. Davis B. *Symposium Enhancing Worldwide Understanding through Online Dispute Resolution: Walking Along in the Mission*⁶ 38 (2006) U. Tol. L. Rev. 2.

²⁷⁵ Ten pat.

sprendimo). Didelė AGS mechanizmų įvairovė ir bendros sistemos nebuvimas apsunkina vis daugėjančių tarpvalstybinių vartotojų ginčų sprendimą. Europos Sąjungos skatinamas Europos neteisminio tinklo ir Finansinių paslaugų tinklo kūrimas bei pačių valstybių iniciatyva vykdomi bendradarbiavimo projektai yra pagrindiniai faktoriai, kurie skatina vartotojų pasitikėjimą tarptautine rinka ir siekia, kad tarptautinių vartotojų ginčų sprendimo mechanizmai nebūtų sudėtingesni už vartotojo šalies ginčų sprendimo mechanizmą.

1999 m. Ekonominio bendradarbiavimo ir plėtros organizacija (OECD) paskelbė vartotojų apsaugos elektroninės komercijos srityje gaires²⁷⁶. Šios gairės skatina verslininkus, vartotojų atstovus ir vyriausybes dirbti kartu, užtikrinant vartotojams teisingą ir savalaikį alternatyvų ginčų sprendimą ir žalos atlyginimą be pernelyg didelių išlaidų ar prievolių. Ypatingas dėmesys dokumente skiriamas tarptautiniams sandoriams, išradingam ir lanksčiam informacinių technologijų, įgyvendinančių alternatyvaus ginčų sprendimo sistemas, naudojimui²⁷⁷. Europos Sąjunga atkreipė dėmesį į šį klausimą dar 1998 m., siūlydama Elektroninės komercijos 98/0325 (COD) direktyvą²⁷⁸. 2000 m. birželio 8 d. Europos Parlamentas ir Taryba patvirtino direktyvą 2000/31/EB dėl kai kurių informacinės visuomenės paslaugų, ypač elektroninės komercijos, teisinių aspektų vidaus rinkoje (Elektroninės komercijos direktyva²⁷⁹). Minėtos direktyvos 17 straipsnio pirmoje dalyje įtvirtinta nuostata numato, jog valstybės narės užtikrina, kad atsiradus informacinės visuomenės paslaugų teikėjo ir paslaugos gavėjo nesutarimų, jų įstatymai netrukdo naudotis nacionalinėje teisėje numatytais schemomis ginčams ne teismo tvarka nagrinėti, įskaitant atitinkamas elektronines priemones. 2000 m. kovo mėn. Briuselyje buvo sukurta Europos Sąjungos alternatyvaus ginčų sprendimo sistemų darbo grupė.

Pastaruoju metu Europos Komisija vis daugiau dėmesio skiria internetiniam ginčų sprendimui, kurio vystymasis įtrauktas į Europos Komisijos skaitmeninės darbotvarkės veiksmų planą²⁸⁰. Viename iš šios darbotvarkės punktų nurodyta iki 2011 m. per Žaliąją knygą išanalizuoti vartotojų alternatyvaus ginčų sprendimo Europos Sąjungoje iniciatyvas ir iki 2012 m. pateikti pasiūlymus dėl Europos Sąjungos internetinio ginčų sprendimo sistemos elektroninės komercijos sandoriams.

Be to, Europos Komisijos darbo programoje²⁸¹ taip pat minima, kad vienas iš Europos Komisijos uždavinių yra „Europos Sąjungos strategijos plėtojimas, siekiant pagerinti alternatyvaus ginčų sprendimo sistemas bei iki 2012 m. pasiūlyti Europos Sąjungos mastu sukurti ir įdiegti internetinį žalos atlyginimo mechanizmą elektroninės komercijos sandoriams, gerinant vartotojų galimybes siekti teisingumo informacinių technologijų priemonėmis“.

Formuojant Europos Sąjungos alternatyvaus ginčų sprendimo internete sistemą, stengiamasi skatinti ir remti elektroninę komerciją, kurioje internetinis ginčų sprendimas būtų neatsiejama bendros alternatyvaus ginčų sprendimo sistemos dalis. Internetas priimanamas visame pasaulyje, tad elektroninė komercija vis intensyviau plėtojama tarptautiniu mastu. Tiekėjai (pardavėjai) ir vartotojai gali gyventi skirtingose pasaulio dalyse, todėl

²⁷⁶ Prieiga internete <http://www.oecd.org/dsti/sti/it/ec/index.html/> [žiūrėta 2012 04 05].

²⁷⁷ Ten pat.

²⁷⁸ Prieiga internete <http://www.ispo.cec.be/ecommerce/legal/legal.html#common/> [žiūrėta 2012 04 05].

²⁷⁹ Europos Parlamento Direktyva 2000/31/EC dėl informacinės visuomenės paslaugų teisinių aspektų, ypač elektroninės komercijos vidinėje rinkoje (Elektroninės komercijos direktyva) OJ L 178, 17.7. 2000, p. 1–16.

²⁸⁰ Prieiga internete http://ec.europa.eu/information_society/digitalagenda/documents/digital-agenda-communication-en.pdf/ [žiūrėta 2012 04 05].

²⁸¹ Prieiga internete http://ec.europa.eu/atwork/programmes/docs/cwp2012_lt.pdf/ [žiūrėta 2012 04 05].

sprendžiant elektroninius ginčus būtų labai sudėtinga naudoti įprastus AGS būdus ir užtikrinti pigų, veiksmingą sprendimą, lengvai prieinamą ir verslininkams, ir vartotojams.

Sprendžiant ginčus internete atsiranda naujų formų ir galimybių. Daugiakalbė Europos Sąjunga, kurioje jau taikoma alternatyvaus ginčų sprendimo sistema, sukurtas nacionalinių vartotojų organizacijų tinklas ir pripažinti alternatyvaus ginčų sprendimo ir internetinio ginčų sprendimo teikėjai, gali aktyviai prisidėti kuriant tarptautinę internetinio ginčų sprendimo sistemą – elektroninę platformą.

Šiuo metu siekiama, kad esamos Europos, Jungtinių Amerikos Valstijų ir kitų šalių iniciatyvos, susijusios su internetiniu ginčų sprendimu, būtų sujungtos į vieną lanksčią, bet tvirtą pasaulinę iniciatyvą.

Augantis Europos Komisijos susidomėjimas IGS grindžiamas poreikiu didinti vidaus rinkos skaidrumą ir garantuoti vartotojams tinkamą ginčų su verslininkais sprendimą²⁸². Vertinant iš praktinės pusės, nemažą dalį IGS iniciatyvų Komisija parėmė finansškai: pavyzdžiui, elektroninių ginčų sprendimo tribūnos idėja²⁸³, komercinių svetainių kokybės kontrolės projektas, universitetinių tyrimų ir mokymo programos, vartotojų pasitikėjimo internetu (arba pasitikėjimo elektroniniu verslu) diskusijų forumas ir kt.²⁸⁴

Siekiant mažinti nevienodą šalių derybinę galią, buvo įgyvendinta nemažai kitų IGS ypatumus ir specifiką parodančių ES iniciatyvų²⁸⁵. Kai kurios iš šių idėjų pradžioje buvo itin sėkmingos (pvz., Jungtinėje Karalystėje aktyviai veikianti nevyriausybinė vartotojų asociacija „Which“, lietuviškai – „Kuris“). Deja, tenka pažymėti, kad Komisijai nustojus teikti finansavimą projektai žlugdavo.

Atsižvelgiant į silpnąsias privataus bylinėjimosi vietas ir į tai, kad dauguma vartotojų ginčų išsprendžiami neteisminiu keliu, dar vienas ginčų nagrinėjimą AGS tvarka skatinantis Komisijos žingsnis – vienodos vartotojų skundo formos sukūrimas (toliau – forma)²⁸⁶. Jos tikslas – išspręsti ginčą per pirmąją stadiją, dar neįsikišus trečiajam šaliai. Deja, kaip rodo praktika, formos sukūrimas lūkesčių kol kas nepateisino.

Pirma, nepaisant to, kad forma buvo sudaroma ir tarpvalstybiniais, ir vietiniams skundams, skirtingose valstybėse gyvenančių ginčo dalyvių bylos sudarė tik 0,5 proc. parinktų pavyzdžių²⁸⁷. Antra, nors vartotojams buvo siūlyta daugybė būdų formos patrauk-

²⁸² Komisijos komunikatas dėl vartotojų galimybės pasinaudoti alternatyvaus ginčų sprendimu gerinimo. Europos Komisija. Briuselis, 04.04.2001. COM (2001) 161, p. 1. Prieiga internete http://ec.europa.eu/consumers/redress/out_of_court/adr/acce_just11_en.pdf [žiūrėta 2012 04 05].

²⁸³ ECODIR (Elektroninių ginčų sprendimo praktinė programa) prieiga internete <http://www.ecodir.org/> [žiūrėta 2012 04 05], gauna Bendrijos finansinę paramą, kuri tvarkoma ir valdoma Komisijos bei Sveikatos ir vartotojų apsaugos generalinio direktorato.

²⁸⁴ Coteanu, C. *Cyber Consumer Law and Unfair Trading Practices*. Aldershot: Ashgate, 2005, p. 89–90.

²⁸⁵ Green Paper on Alternative Dispute Resolution in Civil and Commercial Law. Europos Komisija. Briuselis, 19.04.2002. COM (2002) 196, p. 40. Prieiga internete http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/en/com/2002/com2002_0196en01.pdf [žiūrėta 2012 04 05].

²⁸⁶ Prieiga internete [m/“ http://www.webmediate.com/](http://www.webmediate.com/) [žiūrėta 2012 05 15].

²⁸⁷ Kartais tenka susidurti su nuomone, kad vienas iš menkų formos naudojimą lemiančių veiksnių – netinkamai pritaikyta pati skundo forma. Visgi, mūsų manymu, šis paaiškinimas nėra įtikinamas. Atsižvelgiant į tai, kad galima naudoti įvairiomis Europos kalbomis, formos naudojimas ginčams tarptautiniu mastu yra patogus ir paprastas. Esmine formos mažą populiarumą nulėmusia priežastimi laikytume faktą, kad didžioji dauguma vartojimo sutarčių dar iki šiol yra sudaromos vietiniu lygmeniu ir kad esant tarpvalstybiniais santykiams vartotojai yra mažiau suinteresuoti siekti žalos atlyginimo (netgi neformaliois priemonėmis). Hill J. *Cross-border consumer contracts*. New York: Oxford University Press, 2008, p. 255.

lumui ir priimtinumui tobulinti, Komisijos reakcija buvo pasyvi. Nepaisant Europos vartotojų centro (toliau – ECC) tinklo plėtojimo, vartotojų skundo formos prieinamumas ir atlikti patikslinimai skirtingų šalių ECC institucijose skiriasi. Pavyzdžiui, Dubline įsikūręs centras²⁸⁸ taiko savo sumodeliuotą internetinio skundo formą²⁸⁹. Tačiau Danijoje veikiančis ECC²⁹⁰ naudoja visas Komisijos rekomendacijas ir nurodymus atitinkančią formą. Šie pavyzdžiai patvirtina per bandomosiose studijose pateiktą išvadą: skirtingi ECC naudoja nevienodą skundo formą, todėl ji laikoma mišria²⁹¹. Svarbus formos trūkumas tas, kad ji nėra universali: paprastoms pretenzijoms pateikti dokumentas yra per daug sudėtingas, o sudėtingiems ginčams – pernelyg paprastas. Atkreiptinas dėmesys, kad informacijos apie skundo formą sklaida yra labai ribota – apie tokią ginčų sprendimo galimybę yra girdėję tik 5 proc. Europos vartotojų²⁹².

Kitos alternatyvaus ginčų sprendimo formos. Anksčiau aprašytos alternatyvaus ginčų sprendimo formos yra pagrindinės ir labiausiai paplitusios Europos šalyse. Tačiau valstybių praktikoje galima aptikti dar didesnę alternatyvaus ginčų sprendimo formų įvairovę. Alternatyvaus ginčų sprendimo mechanizmai, taikomi įvairiose valstybėse, skiriasi, priklausomai nuo alternatyvaus ginčų sprendimo paslaugų naudingumo, vartotojų prioritetų, vietos praktikos, formalių procedūrų ir alternatyvaus ginčų sprendimo reglamentavimo teisės aktuose. Trumpai bus aptariamos mažiau paplitusios alternatyvaus ginčų sprendimo formos.

Ekspertų sprendimas – forma, kai ginčą arba techninį klausimą sprendžia ekspertas, kurio sprendimas yra galutinis ir privalomas ginčo šalims. Ekspertų sprendimo procedūra nėra vykdoma pagal arbitražo arba teismo nagrinėjimo proceso taisykles. Tokia AGS forma naudojama sprendžiant vartotojų ginčus Kipre, Maltoje, Jungtinėje Karalystėje. Kai kada ekspertų sprendimas painiojamas su teismo proceso dalimi, kai teismas paskiria ekspertą, kad jis atsakytų į tam tikrus specifinius klausimus, tačiau, skirtingai nuo teismo nagrinėjimo, šiuo atveju ginčo šalys pačios pasirenka ekspertą abipusiu susitarimu. Beje, šalys, prieš priimdamos sprendimą, turi įsipareigoti laikytis eksperto sprendimo. Didžiosios Britanijos vartotojų asociacijos nuomone, ši AGS forma gali būti geriausias būdas siekiant išspręsti nesudėtingus techninio pobūdžio nesutarimus²⁹³.

Ekspertų išvada (angliškai – *Expert Determination*) – tai alternatyvaus ginčų sprendimo forma, kai šalys paskiria neutralų ekspertą, kuris konstatuoja faktus ir formuoja teisingą arba techninę nuomonę tam tikrais specifiniais klausimais ir parengia ginčo šalims nepivalomą ataskaitą. Estijoje ir Latvijoje toks faktų atskleidimas yra laikomas esminiu sprendžiant vartotojų bylas. Skirtingai nei ekspertų sprendimo atveju, šiame procese paskirtas neutralus asmuo parengia rekomendaciją, kurios šalys gali laikytis arba nesilaikyti. Eksperto vaidmuo (ypač tuomet, kai jo aktyvumo sritis yra siaura) aiškiai skiriasi nuo tipinio AGS vykdytojo vaidmens. Ekspertas nereguliuoja šalių komunikacijos, nestruktūrizuoja jų pokalbių. Pagrindinė eksperto užduotis – aktualumo suteikimas šalių diskusijai, todėl

²⁸⁸ Prieiga internete <http://www.eccireland.ie/> [žiūrėta 2010 11 02].

²⁸⁹ Prieiga internete <http://www.eccireland.ie/complaint.php> [žiūrėta 2010 11 02].

²⁹⁰ Prieiga internete <http://www.consumerurope.dk/> [žiūrėta 2010 11 02].

²⁹¹ Hill J. Cross-border consumer contracts. New York: Oxford University Press, 2008, p. 256.

²⁹² European Union Citizens and Access to Justice. Eurobarometer, October 2004, p. 61. Prieiga internete http://ec.europa.eu/consumers/redress/reports_studies/eurobarometer_11-04_en.pdf/ [žiūrėta 2010 11 02].

²⁹³ Medžiaga iš 2004 m. spalio 21 d. ES Tarybai pirmininkaujančios Olandijos organizuotos konferencijos „EU Consumer Policy: making it work“. Afternoon workshops: background paper. Amsterdamas, p. 22.

jo ataskaita (nuomonė) yra savotiškas rodiklis (standartas), galintis priversti šalis iš naujo įvertinti savo interesus ir derybines pozicijas²⁹⁴.

Atsižvelgiant į tai, kad ūkinėje veikloje vis dažniau taikomos techninės, teisinės ar finansinės žinios, Paryžiaus tarptautiniai prekybos rūmai (toliau – TPR) savo struktūroje įkūrė specialų organizacinį vienetą – Tarptautinį ekspertizių centrą (toliau – TEC). Šiame centre siūlomos trijų tipų paslaugos: rekomenduojamas reikiamos specializacijos žinovas, visoms šalims paskiriamas ekspertas (angliškai – *appointment of expert*), žinovas kartu su ekspertu (angliškai – *administration of expertise proceedings*)²⁹⁵ administruoja procesą. Tik paskutinė iš minėtų paslaugų, kurias teikia TPR, yra savarankiška ir gali būti priskirta prie AGS formų. Tačiau dvi pirmosios paslaugos gali tapti svarbiais ginčo sprendimo etapais. Pabrėžiama, kad kompetentingo eksperto pasirinkimas, ypač esant tarptautiniam ginčui, yra subtilus ir sudėtingas uždavinys. Pagrindinis eksperto uždavinys (angliškai – *experts mission*) – per šalių nustatytą laiką parengti ataskaitą. Jeigu ginčo dalyviai nenusprendžia kitaip, ataskaita yra neįpareigojanti, bet gali būti panaudota atliekant vėlesnį teisminį tyrimą arba šalių arbitraže (šiam etape nebūtina slaptumo taisyklė).

Tarpininkavimas ir arbitražas – tai bendra tarpininkavimo ir arbitražo proceso forma. Pirmiausia neutrali trečioji šalis tarpininkauja ir vadovauja ginčo šalių deryboms. Jeigu rezultatų nepasiekiami, trečioji šalis priima privalomą sprendimą pagal arbitražo taisykles. Vienais atvejais šalys turi galimybę pasirinkti, ar po nepavykusio tarpininkavimo rinktis privalomą arbitražą, kitais atvejais arbitražo sprendimas yra neprivalomas ir traktuojamas kaip patarimas šalims.

Mini nagrinėjimas – tai AGS forma, kai šalys dalyvauja sutrumpinto ir neprivalomo bylos nagrinėjimo procese, padedant trečiajai neutraliai šaliai. Šalims byloje atstovauja atitinkami teisininkai, kurie, įvertinę stipriąsias ir silpnąsias ginčo puses, pradeda derybas. Neutrali šalis padeda apibrėžti ginčo turinį, įvertinti šalių pozicijas ir nesutarimus. Taip pat neutrali šalis gali padėti ginčo šalims derėtis ir / arba pateikti siūlymų ginčui spręsti. Olandijoje ir Jungtinėje Karalystėje tokia alternatyvaus ginčų sprendimo forma naudojama sprendžiant vartotojų bylas. Olandijoje mininagrinėjimo paslaugas siūlo keletas institucijų. Jungtinėje Karalystėje keletas organizacijų rengia mininagrinėjimus ir siūlo neutralius patarėjus.

*Mini procesas*²⁹⁶ (angliškai – *mini-trial*) – tai procesas, kilęs iš formalizuotų praktinių veiksmų. Pačią „*mini-trial*“ sąvoką 1977 m. pirmą kartą panaudojo vienas *New York Times* teismo žurnalistas, aprašęs pirmą žinomą teismo bylą, kurioje ši technika buvo pritaikyta²⁹⁷. Priešingai tradicinėms deryboms, kuriose šalys kartu su savo teisininkais sėdi viena

²⁹⁴ Arbitro, kviečiamo šalių sutikimu, užduotis – ne išspręsti ginčą, o supažindinti puses su atitinkamu pareiškimu, kuris turi įtakos šalių teisėms ir pareigoms. Anot S. Włodyk, arbitras gali arba pareikšti valią, kuri papildo šalių pozicijas dėl sutartyje nenumatytų teisių ir pareigų (pvz., dėl partnerio įsiskolinimo, pateikiamų prekių kainos ir kt.), arba padaryti pareiškimą dėl aplinkybių, svarbių teisine ir sutartyje numatytų pareigų prasme (pvz., fiziškai pažeistų daiktų patikra). Włodyka S. Arbitraż gospodarczy (Ūkinis arbitražas), Varšuva, 1985, p. 38.

²⁹⁵ Organizacija *JCC International Centre for Expertises* veikia nuo 1976 m. Išskirtinė data šio centro veikloje tapo 2003 m. sausio 1 d., kada įsigaliojo naujosios centro veiklos taisyklės ir jo reglamentas – *ICC Rules for Expertise*. Be to, nuo 2002 m. kovo 15 d. veikia reglamentas *ICC DOCDEX Rules (ICC Rules for Documentary Instruments Dispute Resolution Expertise)* dėl ginčų, susijusių su apibrėžtų finansinių sutarčių atlikimu (reglamentai skelbiami internetiniame puslapyje www.iccwbo.org/), sprendimui.

²⁹⁶ Rajski, J. Regulamin AGS Mędzynarodowej Izby Handlowej z 2001 m. PPII 2001, Nr. 11, p. 41.

²⁹⁷ Tai buvo byla apie patentų teisių pažeidimus tarp „Telecredit Inc.“ ir „TRW Inc.“ Brown H, Marriott A. AGS Principles and Practice. Londonas, 1999, p. 362.

priešais kitą skirtingose stalo pusėse, miniproceso atveju abi šalys, kurioms atstovauja jų vadovai (valdybos nariai arba kiti asmenys, įgalioti priimti sprendimus), atsisėda vienoje stalo pusėje, o jų juristai – kitoje. Tokiu būdu aukšto rango šalių atstovai, kuriems padeda neutralus patarėjas, tampa „tribunolu“ (iš čia ir angliška sąvoka *executive tribunal*), kuriam teisininkai pateikia argumentus, palaikančius jų užsakovų pozicijas. Kartais argumentus patvirtina arba paneigia ekspertų išvados, liudytojų parodymai ir kt.²⁹⁸ Kad procesas būtų efektyvus, svarbu, kad abiem pusėms atstovautų emocionaliai neutralūs konfliktui asmenys – pavyzdžiui, derybose turi dalyvauti ne tas asmuo, kuris iki tol bendravo su kita šalimi, bet kitas valdybos narys ar direktorius. Miniproceso užduotis – objektyviai įvertinti konfliktą, geriau suprasti atskirus ginčytinus dalykus ir susidaryti apie juos savo nuomonę, taip pat teisinę problemą paversti praktine ir ūkine²⁹⁹.

Neutralus patarėjas dalyvauja miniprocese ir padeda šalims vykdyti procesą (pavyzdžiui, kaip „tribunolo pirmininkas“ stebi procesą, kontroliuoja pasisakymų trukmę), užduoda atitinkamus klausimus ir atlieka kitus veiksmus, renka svarbiausią informaciją, galinčią daryti įtaką konflikto sprendimui. Jo gali būti paprašyta pateikti nuomonę apie ginčo esmę ar net ginčo sprendimą prieš teismo procesą ar arbitražą. Šalys, nesugebėjusios išspręsti ginčo, gali raštu kreiptis į patarėją ir, išdėčiusios savo pozicijas, paprašyti rekomendacijos dėl tokio sprendimo, kuriame būtų atsižvelgta į abiejų šalių interesus. Praktika rodo, kad dažnai per miniprocesą ar vėlesnes derybas nepasiekusios sutarimo šalys sutinka pasirašyti sutartį po proceso, prieš atiduodant medžiagą į teismą, atvėsus emocijoms (angliškai šis reiškinys vadinamas *cooling-off period*)³⁰⁰.

Neutralus įvertinimas. Taikant šią AGS formą byla pateikiama vertintojui arba ekspertui, kuris nusprendžia, ar kreiptis į arbitražą, ir, jeigu reikia, išklauso liudininkus ir parengia motyvuotą neprivalomą bylos įvertinimą, kuris gali būti naudojamas sprendimui palengvinti.

Apibendrinant darytina išvada, kad alternatyvaus ginčų sprendimo formos nėra formalus teisminio proceso pakaitalas. Alternatyvaus ginčų sprendimo formos, sujungtos į sistemas, yra ginčo sprendimo priemonė. AGS nesukuria precedento, taip pat negali būti vertinamas kaip teisės normų turinio aiškinimas. Alternatyvaus ginčų sprendimo sistemos gali pakeisti teismus arba jiems padėti. Kaip siūlo ir kai kurie šios srities mokslininkai (pvz. profesorius Christopher Hodges) „ateityje galėtų būti svarstoma galimybė sukurti pavyzdinį ES alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo formos modelį, kuris būtų taikomas visose ES valstybėse narėse, siekiant efektyvesnio ir vieningesnio šios ginčų sprendimo formos taikymo“³⁰¹. Darytina išvada, kad alternatyvaus ginčų sprendimo sistemos yra labai svarbios, nes jos turi daug privalumų, o svarbiausia – leidžia ginčo šalims pačioms pasiekti sprendimą. Taip pat darbo autorius, išanalizavęs esamą situaciją, siūlo stiprinti ryšius tarp alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo subjektų, teismų ir kompetentingų valstybės institucijų.

²⁹⁸ Jungtinėse Amerikos Valstijose gana dažnai *mini-trial* vyksta be jo dalyvavimo, nes ne visada jis būtinas, be to, šitaip mažinamos proceso sąnaudos. Ten pat, p. 363 p.

²⁹⁹ Ten pat, 362 p.

³⁰⁰ Ten pat, 368 p.

³⁰¹ Christopher Hodges, Iris Benöhr and Naomi Creutzfeldt-Banda, *Consumer ADR in Europe*, Oxford: Hart Publishing, 2012, P. 472.

2.3. Alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo institucijų formos ir procedūros

Alternatyvaus ginčų sprendimo institucijos, sprendamos verslo ir vartotojų ginčus, kurie skiriasi, priklausomai nuo Europos Sąjungos valstybių narių kultūros ir kompetencijos, naudoja daugybę procedūrų.

2009 m. Europos Komisijos užsakymu atlikto tyrimo metu buvo išskirta dešimt tipinių alternatyvaus ginčų sprendimo institucijų procedūrų etapų ir, remiantis penkiolika alternatyvaus ginčų sprendimo institucijų nagrinėtų bylų, išsamiai išanalizuota, kaip šie etapai taikomi skirtingų Europos Sąjungos šalių praktikoje³⁰².

Remiantis šiuo tyrimu bus apibūdinamos alternatyvaus ginčų sprendimo institucijų formos.

2.3.1. Alternatyvaus ginčų sprendimo institucijų formos

Siekiant padėti vartotojams spręsti jų ir prekybininkų ginčus, visoje Europoje buvo sukurtos ir plėtojamos alternatyvaus ginčų sprendimo institucijų formos ir jų sistemos³⁰³. Už vartotojų ir verslininkų ginčų sprendimą atsakingos alternatyvaus ginčų sprendimo institucijos, kurių veiklą reglamentuoja 98/257/EB ir 2001/310/EB rekomendacijos, skiriasi: vienas jų įsteigė valstybė, kitas – privatus sektorius, trečios įkurtos bendradarbiavimo pagrindu, pvz., vartotojų ir pramonės organizacijų (mišrios)³⁰⁴.

Valstybinės alternatyvaus ginčų sprendimo institucijos. Kai kuriose valstybėse veikia vartotojų ginčų sprendimo institucijos, nagrinėjančios verslininkų ir vartotojų ginčus dėl bet kokių prekių ar paslaugų. Nors tokių alternatyvaus ginčų sprendimo institucijų struktūra ir veiklos procedūros skiriasi, jų tikslas vienas – teikti lengvai prieinamas, nebrangias ir operatyvias ginčų sprendimo paslaugas. Tai valstybinės vartotojų teisių apsaugos institucijos ir nacionalinės alternatyvaus ginčų sprendimo institucijos, finansuojamos iš nacionalinių biudžetų.

Europos Sąjungoje veikia tokios alternatyvaus ginčų sprendimo institucijos:

- ✓ Kipro konkurencijos ir vartotojų teisių apsaugos tarnyba prie Prekybos, pramonės ir turizmo ministerijos;
- ✓ Danijos vartotojų skundų taryba;
- ✓ Estijos vartotojų teisių apsaugos taryba;
- ✓ Suomijos vartotojų skundų taryba ir vartotojų patarėjai vietos savivaldos institucijose;
- ✓ „Boites Postales 5000“ sistema Prancūzijoje;
- ✓ Graikijos neteisminio ginčų nagrinėjimo komisija;
- ✓ Vengrijos vartotojų arbitražo tarybos;
- ✓ Latvijos vartotojų teisių gynimo centras;
- ✓ Lietuvos valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba;

³⁰² 2009 m. spalio 16 d. Ginčų alternatyvaus sprendimo Europos Sąjungoje tyrimas, prieiga internete http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_study.pdf/ [žiūrėta 2011 05 10].

³⁰³ Prieiga internete http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_en.htm/ [žiūrėta 2011 05 10].

³⁰⁴ Prancūzijoje, taip pat daugelyje naujų valstybių narių (pvz., Slovėnijoje, Slovakijoje, Bulgarijoje), dauguma AGS institucijų yra įsteigtos pramonės ir laikomos privataus sektoriaus dalimi: verslo asociacijos, prekybos rūmai ir kt. Pramonės įsteigtos dažniausiai yra ir finansų sektoriaus struktūros (neskaitant keleto išimčių, pvz., Danijos hipotekos kreditų skundų tarnyba). Tačiau tokiose valstybėse, kaip Italija, Ispanija ar Vengrija, vyrauja viešosios institucijos (pvz., Italijos prekybos rūmai, Vengrijos ir Ispanijos arbitražų tarybos). Danijoje ir Švedijoje viešas AGS sistemas papildė privačios struktūros.

- ✓ Maltos vartotojų reikalų direktoratas;
- ✓ Lenkijos prekybos inspekcija;
- ✓ Portugalijos vartotojų ginčų arbitražo centrai;
- ✓ Slovakijos mediacijos centrai;
- ✓ Ispanijos vartotojų arbitražo sistema;
- ✓ Švedijos nacionalinė vartotojų skundų ir savivaldos vartotojų patarėjų institucija ir kt.³⁰⁵.

Įvertinus institucinę alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo sandarą, toliau bus detaliau aptariamasi vartotojų skundų tarybos. *Vartotojų skundų tarybos* yra trišalis organas, kurį sudaro nepriklausomas atstovas ir vienodas skaičius vartotojo ir verslininko atstovų. Skundų tarybos dažnai kuriamos privačia iniciatyva atskiruose sektoriuose, bet kai kuriose šalyse (ypač Skandinavijos valstybėse) tokius organus kuria ir jiems vadovauja nacionalinė vyriausybė. Skundų tarybos priima privalomus sprendimus vartotojų bylose ir dažnai vadovaujasi arbitražo proceso taisyklėmis. Todėl jose, kaip ir arbitraže, negalima pateikti apeliacijos skundų tarybos sprendimams³⁰⁶.

Pagrindiniais vartotojų skundų tarybų privalumais yra laikoma tai, kad jų atliekamos procedūros yra paprastos ir greitos, išlaidos skundus pateikusiai šaliai yra mažos, o sprendimas paremtas įstatymu³⁰⁷.

Vartotojų skundų tarybos kaip savireguliacijos priemonė paprastai kuriamos arba remiantis nacionaliniais įstatymais, arba pramonininkų iniciatyva. Skandinavijos šalyse (Suomija, Švedija ir Danija) veikia vyriausybės finansuojamos nacionalinio lygio skundų tarybos, kurių jurisdikcija apima visus verslo sektorius. Italija ir Graikija turi regionines vyriausybės finansuojamas skundų tarybas, kitose šalyse (pavyzdžiui, Vokietijoje, Austrijoje, Belgijoje ir Olandijoje) veikia sektorinės skundų tarybos. Pavyzdžiui, Belgijoje, įkurtos statybos, draudimo, kelionių, baldų, naudotų transporto priemonių ir valymo paslaugų skundų tarybos. Kartais įmonės prie tokių tarybų turi prisijungti individualiai, bet dažniausiai į sistemą patenkama savaime, įstojusios į prekybos asociacijas³⁰⁸.

Kai kuriose Europos Sąjungos valstybėse taip pat veikia valstybinės alternatyvaus ginčų nagrinėjimo institucijos, nagrinėjančios tam tikrų pramonės ar verslo sričių vartotojų skundus. Populiariausios Europos Sąjungos šakinės (sektorinės) alternatyvaus ginčų sprendimo institucijos:

- ✓ Čekijos Respublikos finansų arbitražas;
- ✓ Airijos pensijų ombudsmenas;
- ✓ Liuksemburgo finansų sektoriaus priežiūros komitetas;
- ✓ Maltos vartotojų skundų vadovas Maltos finansinių paslaugų tarnyboje;
- ✓ Jungtinės Karalystės finansinių paslaugų ombudsmenas;
- ✓ Lenkijos apdraustųjų ombudsmenas ir kt.

³⁰⁵ Europos Komisijos ataskaita „Alternatyvių vartotojų žalos atlyginimo būdų analizė ir įvertinimas“ (DG SANCO – Generalinis sveikatos ir vartotojų direktoratas, prieiga internete http://ec.europa.eu/consumers/redress/reports_studies/comparative_report_en.pdf/ [žiūrėta 2011 05 15]).

³⁰⁶ Ten pat.

³⁰⁷ A study on alternative dispute resolution and cross-border complaints in Europe. Nordic Council of Ministers, Copenhagen: Tema Nord 2002:569, 2002, p.18.

³⁰⁸ Medžiaga iš 2004 m. spalio 21 d. ES Tarybai pirmininkaujančios Olandijos organizuotos konferencijos „EU Consumer Policy: making it work“. Afternoon workshops: background paper. Amsterdamas.

Toliau pateiktoje lentelėje matyti, kokios alternatyvaus ginčų sprendimo institucijos šiuo metu veikia Europos Sąjungos valstybėse narėse.

1 lentelė. ES šalyse veikiančių AGS institucijų skaičius

Valstybė narė	AGS institucijos, notifikuotos Europos Komisijai	AGS institucijos, nenotifikuotos Europos Komisijai, bet nustatytos tyrimo metu	Iš viso nustatyta AGS institucijų
Austrija	18	4	22
Belgija	24	14	38
Bulgarija	0	3	3
Kipras	1	0	1
Čekijos Respublika	0	5	5
Vokietija	223	24	247
Danija	19	2	21
Estija	2	0	2
Ispanija	74	2	76
Suomija	2	1	3
Prancūzija	18	17	35
Graikija	3	0	3
Vengrija	18	2	20
Airija	5	10	15
Italija	4	125	129
Lietuva	1	4	5
Liuksemburgas	5	1	6
Latvija	1	2	3
Malta	0	5	5
Nyderlandai	4	0	4
Lenkija	3	21	24
Portugalija	13	0	13
Rumunija	1	1	2
Švedija	1	15	16
Slovakija	0	3	3
Slovėnija	0	6	6
Jungtinė Karalystė	22	21	43
Europos Sąjunga	462	288	750

Atkreiptinas dėmesys, kad didžioji dalis Europos Sąjungoje veikiančių alternatyvaus ginčų sprendimo procedūrų vartotojams yra nemokamos arba kainuoja labai nedaug (iki 50 eurų), o dauguma ginčų išsprendžiami per 90 dienų.

Privačios alternatyvaus ginčų sprendimo institucijos. Kaip minėta anksčiau, alternatyvios ginčų sprendimo formos atsirado ir formavosi kartu su tradicinių ginčų sprendimo formomis, todėl natūralia alternatyvaus ginčų sprendimo terpe laikytinas privatus sekto-

rius. Apibūdinimas „neteisinis (sutartinis, privatus) AGS“ apima alternatyvaus ginčų sprendimo formas, veikiančias už valstybinės teismų sistemos ribų. Tokias alternatyvaus ginčų sprendimo paslaugas teikia pelno nesiekiančios (angliškai – *non-profit*) institucijos, kurioms tik padengiamos veiklos sąnaudos, arba komercinės (angliškai – *for-profit*) organizacijos, kurių paslaugų kainą formuoja rinkos sąlygos³⁰⁹.

Europoje taikinimo paslaugas dažniausiai teikia specializuoti centrai (pvz., medicijos centrai), ūkio sričių rūmai, nuolatiniai arbitražiniai teismai ir teisės kanceliarijos. Stambiausi alternatyvaus ginčų sprendimo sektoriuje veikiantys subjektai yra įsikūrę Didžiojoje Britanijoje: Ginčų sprendimo centras (*Centre for Dispute Resolution*), Ekspertų akademija (*the Academy of Experts*), AGS tinklas (*ADR Net*), Britanijos teisininkų mediatorių asociacija (*BALM – The British Association of Lawyer Mediators*), Bristolio grupė (*Bristol Group*) ir Miesto ginčų taryba (*City Disputes Panel*). Senajame kontinente veikia tokios organizacijos, kaip: Europos medicijos institutas (*European Mediation Institute* (EMI)), Tarptautiniai prekybos rūmai (*International Chamber of Commerce*) Paryžiuje ir Prekybos rūmai Ciuriche. Žinomiausioms alternatyviuosius metodus taikančioms Amerikos organizacijoms priskirtina: Amerikos arbitražo asociacija (*The American Arbitration Association* (AAA)), CPR ginčų sprendimo institutas (*CPR Institute for Dispute Resolution*) ir JAMS ginčų sprendimai (*JAMS-Endispute Inc*). Paminėtinos ir kitose valstybėse veikiančios didžiausios šios srities organizacijos: Australijos komercinių ginčų centras (*Australian Commercial Disputes Centre*), Kinijos tarptautinė ekonominio arbitražo komisija (*CIETAC*) ir Honkongo tarptautinis arbitražo centras.

Dalis paminėtų institucijų visiškai užtikrina alternatyvaus ginčų sprendimo nagrinėjimo administracinį aptarnavimą, kitų vaidmuo apsiriboja pagalba šalims, surandant trečiąją atsakingą asmenį, kuris toliau savarankiškai nagrinėja ginčą (angliškai – *non-self-administered* AGS). Antrojo tipo paslaugos yra pigesnės, tačiau jas dažniau pasirenka subjektai, jau dalyvavę visos apimties alternatyvaus ginčų sprendimo programose. Pavyzdžiui, tokią veiklą vykdo CPR ginčų sprendimo institutas (*CPR Institute for Dispute Resolution*). Tai 1979 metais įsteigta institucija, kurios pagrindinis tikslas yra AGS tyrimai, jų plėtojimas ir populiarinimas, taip pat tokios veiklos skatinimas Jungtinių Amerikos Valstijų korporacijų ir teisės įmonių teisės departamentuose. Instituciją savo narystės mokesčiais išlaiko JAV įmonės, tokios kaip: *AT&T*, *Bank of America* ir *Motorola*. Pastaroji organizacija nurodoma kaip pavyzdys populiarinant AGS Europoje³¹⁰.

Yra tik keletas privačių alternatyvaus ginčų sprendimo institucijų, sprendžiančių varotojų ir verslininkų ginčus. Iš jų geriausiai žinomi geresnio verslo biurai³¹¹, kurie dažniau-

³⁰⁹ *Non-profit* grupei, greta kitų, priskirtini *CPR Institute for Dispute Resolution*. komerciniais pagrindais veikia šie privatūs subjektai: *JAMS/Endispute* arba *Wittenber, Shaw&Ross*. Hellman J. Where to find AGS Services. What the Business Lawyer Needs to Know about AGS, New York 1998, p. 759. Civilinių ir ūkinių bylų srityje veikiančioms pagrindinėms AGS programoms, palaikomoms dėl „vidinio“ finansavimo (viešos subsidijos, dotacijos, rėmimas ir pan.), būdingas sporadiškas pilotinių programų etapas. Žymiai geriau išvystyta šios rūšies veikla santuokos ir šeimos medicijų (family mediation) ir kaimynystės ginčų (community and neighbour disputes) srityse.

³¹⁰ Organizacijos *CPR Institute for Dispute Resolution* prieiga internete www.cprAGS.org/ [žiūrėta 2012 05 10]. Cronin-Harris C. Mainstreaming: Institutionalising Corporate AGS, *CPR Institute for Dispute Resolution* 1994, Dispute Resolution Clauses: A Drafter's Guide, *CPR Institute for Dispute Resolution* 1995; Hellman J. Where to find AGS Services. What the Business Lawyer Needs to Know about AGS, New York 1998, p. 759.

³¹¹ 2009 m. spalio 16 d. Ginčų alternatyvaus sprendimo Europos Sąjungoje tyrimas, prieiga internete http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_study.pdf/ [žiūrėta 2011 09 12].

siai specializuojasi nagrinėdami tam tikros srities ginčus. Tokios institucijos yra populiarios, todėl galima paminėti keletą svarbiausių: Austrijos interneto ombudsmenas; Belgijos kelionių ginčų komisija ir draudimo ombudsmenas; Čekijos Respublikoje veikianti transporto priemonių prekybos ir remonto asociacija. Prancūzijoje veikia nemažai mediacijos institucijų, kurias steigiant dalyvauja tam tikrų sektorių verslo atstovai ir vartotojų organizacijos (pvz., Pašto ombudsmenas, Geležinkelio įmonių ombudsmenas, Elektros ir dujų ginčų ombudsmenas). Vokietijoje įkurta nemažai specifinių arbitražo tarybų (pvz., Deutsche Bundesbank³¹², nagrinėjantis kredito klausimus arbitražo tarybos amatų sektoriuje). Liuksemburge veikia Draudimo ginčų mediatorius, Automobilių servisų federacijos arbitražo biuras ir Kelionių ginčų komisija. Nyderlanduose įkurtas vartotojų skundų komisijų fondas – skėtinė organizacija, apimanti 34-ias tam tikrų sektorių organizacijas, įgyvendinančias mediacijos ir arbitražo schemas. Slovėnijoje veikia draudimo bendrovės *Trigley* arbitražo sistema, Ispanijoje – Ispanijos komercinių ryšių savireguliacijos sistema ir Ispanijos centrinio banko skundų sistema³¹³.

Vartotojų organizacijoms dažnai trūksta išteklių, būtinų alternatyvaus ginčų sprendimo sistemai sukurti be valstybės ar verslo pagalbos, tačiau verslininkai noriai palaiko alternatyvaus ginčų sprendimo institucijas, kurios atitinka jų specifinius poreikius – nagrinėja konkrečios srities ginčus. Tokio pobūdžio organizacijos neretai glaudžiai susijusios su pramonės įmonėmis, verslo junginiais (asociacijos, federacijos, konfederacijos, verslo srities gildijos, prekybos tinklų asociacijos ir kt.).

Dar viena dažnai pasitaikanti alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo institucijos forma yra *vartotojų ombudsmenas*. Ombudsmeno institutas, atsižvelgiant į šalių politinius, ekonominius ir kultūrinius skirtumus, yra suvokiamas nevienodai, kaip ir ombudsmeno paskirtis, veiklos apimtys ir specializacija. Dažniausiai ombudsmeno veiklos tikslas yra užtikrinti individų apsaugą nuo neteisėto ir nepagrįsto valdžios atstovų elgesio³¹⁴. Ombudsmenas apibūdinamas kaip pareigūnas, kontroliuojantis įvairių žinybinių institucijų veiklą³¹⁵. Ombudsmeno paskirtis – asmenų skundų dėl netinkamo administravimo nagrinėjimas³¹⁶. Tokius ombudsmeno bruožus išskiria doktrinos atstovai. Kiek platesnį ombudsmeno apibrėžimą yra pateikęs Tarptautinis ombudsmenų institutas: „Ombudsmenas yra Konstitucijoje arba įstatyme numatyta institucija, vadovaujama nepriklausomo, aukštos kvalifikacijos, parlamentui atskaitingo pareigūno, kuris tiria piliečių skundus dėl valstybės institucijų pareigūnų netinkamų veiksmų arba pradeda tyrimą savo iniciatyva, ir turi įgaliojimus atlikti tyrimus, pateikti rekomendacijas, nurodančias, kaip reikėtų atkurti pažeistas piliečių teises ar užkirsti kelią jų pažeidimui, ir rengti ataskaitas“³¹⁷. Visgi esminis pokytis, pastebimas dabartiniu metu, yra ombudsmeno veikla tradiciškai neįprastoje aplinkoje. Kitaip tariant, šiuo metu viešojo intereso apsauga ombudsmeno veikloje nėra vienintelė darbo kryptis.

³¹² 2009 m. spalio 16 d. Ginčų alternatyvaus sprendimo Europos Sąjungoje tyrimas, prieiga internete http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_study.pdf/ [žiūrėta 2012 05 10].

³¹³ 2009 m. spalio 16 d. Ginčų alternatyvaus sprendimo Europos Sąjungoje tyrimas, prieiga internete http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_study.pdf/ [žiūrėta 2012 05 10].

³¹⁴ Encyclopedia of Human Rights. Ed. Lawson E. New York: Taylor and Francis, 1991, p. 1158.

³¹⁵ Tarptautinių žodžių žodynas. Ats. red. V. Kvietkauskas. Vilnius: Vyriausioji enciklopedijų redakcija, 1985.

³¹⁶ Urmonas, A., Pranevičienė B. Ombudsmeno instituto genėzė ir raidos perspektyvos. Jurisprudencija. 2002, Nr. 24 (16), p. 87-98.

³¹⁷ Nielsen, L. N. The Danish Ombudsman. Parliament and Administration: The Role of the Ombudsmen. Conference, 1982 June 4–6. London, 1982, p. 1.

Dar 1898 m. seras Gordon Borrie, „Sąžiningos prekybos“ generalinis direktorius, pastebėjo, kad ombudsmenas tapo „madingu dešimtmečio atspalviu“, įkūnijančiu sparčiai į priekį judančią ir intensyviai besiplečiančią instituciją³¹⁸. Kai kurių autorių nuomone, stulbinantis ombudsmeno institucijos vystymasis – paprasčiausia alternatyvus ginčų sprendimo įtaka³¹⁹, tačiau darbo autorius palaiko A. R. Mowbray nuomonę: šiandieninis ombudsmeno institutas yra kūrybinis XX–XXI a. tradicinių viešosios tvarkos idėjų pritaikymo privačiam sektoriui rezultatas³²⁰.

Potencialios grėsmės, galinčios neigiamai paveikti tolesnę ombudsmeno instituto raidą, tai teisinės kontrolės nebuvimas ir pernelyg didelė ombudsmenų įvairovė³²¹.

Atsižvelgiant į ombudsmeno populiarumą finansinių paslaugų sektoriuje, atkreiptinas dėmesys, kad, remiantis Pasaulinio banko diagnostine apžvalga, šiame sektoriuje išskiriami du ombudsmeno institucijos modeliai: Vokietijoje tokią tarnybą steigia profesinės asociacijos (pvz., Bankininkų asociacija), jos veiklą finansuoja bankų sektorius, o paslaugos vartotojams yra nemokamos. Kadangi ombudsmeno veikla vykdoma privataus sektoriaus lėšomis, kyla jo nešališkumo klausimas, todėl kiekvieno ombudsmeno pasirinkimą konkrečiam ginčui nagrinėti privalo patvirtinti Vartotojų sąjunga. Vokietijos modelis yra siejamas su išankstinio ginčų sprendimo procedūra, todėl atkreiptinas dėmesys, kad ombudsmeno tarnybos kompetencijai nėra priskiriama stebėsenos ar ginčų prevencijos klausimų. Kitaip nei Vokietijoje, Jungtinėje Karalystėje ir Airijoje ombudsmeno įstaigos veikia pagal įstatymą, todėl abejonių dėl jų nepriklausomumo nekyla. Įstatyme apibrėžtas institucijos veiklos pobūdis užtikrina stebėsenos funkciją ir finansinių paslaugų srityje leidžia atlikti švietėjišką funkciją net ir tuomet, kai konkrečių skundų nėra gauta³²².

Vykstant privataus ir viešojo sektoriaus suartėjimui, ombudsmeno veiklos sritis plečiasi. Šiuo metu ombudsmeno institucija sėkmingai naudojama ne tik valdžios atstovų elgesiui kontroliuoti, bet ir ginčams, kuriuose nėra viešojo elemento, spręsti. Ir nors kai kurie autoriai nepriskiria ombudsmeno instituto alternatyvus ginčų sprendimo sistemai, autoriaus nuomone, toks požiūris nėra teisingas. Ombudsmenas dažniausiai specializuojasi vienoje ar keliuose pramonės srityse, *de facto* dalyvauja sprendžiant ginčą, jo funkcija yra ginti silpnesniąją šalį ir užtikrinti jos galimybes siekiant teisingumo, todėl jo priskyrimo alternatyviam ginčų sprendimui pagrįstumas – akivaizdus.

Vertinant ombudsmeno institutą vartojimo sutarčių kontekste, galima drąsiai teigti, kad institucijos veiklos pobūdis ir veikimo principai (ypač kai ombudsmeno veikla finansuojama iš valstybės biudžeto ir jo paslaugos silpnesnei ginčo šaliai yra nemokamos) vartotojams yra priimtini ir jų pripažįstami. Aktyvus ir veiklus ombudsmenas gali padidinti visuomenės pasitikėjimą verslininkais ir taip paskatinti naudojimąsi jų teikiamomis paslaugomis.

³¹⁸ Borry, G. The Regulation of Public and Private Power. Public Law, 1989, p. 552, 564.

³¹⁹ Schmitthoff, C. M. Extra-Judicial Dispute Settlement. Forum Internationale, 1985; Harlow C. The Issues. Practice and Prospects of the Ombudsmen in the United Kingdom. The Edwin Mellen Press, 1995.

³²⁰ Mowbray, A. R. Ombudsmens: the Private Sector Dimension. Edinburg Essays in Public Law. Edinburg University Press, 1991, p. 243.

³²¹ Thomas, R. Alternative Dispute Resolution: Consumer Disputes. 7 Civil Justice Quarterly, 1998, p. 206, 213.

³²² Vartotojų teisių apsaugos ir finansinio raštingumo diagnostinė apžvalga. I dalis – Pagrindinės išvados ir rekomendacijos. 2009 m. lapkričio mėn. Tarptautinis rekonstrukcijos ir plėtros bankas (Pasaulio bankas), Privataus ir finansų sektoriaus plėtros departamentas, Europos ir Centrinės Azijos regionas, Vašingtonas, DC. Prieiga internete <http://www.vvtat.lt/index.php?811957843/> [žiūrėta 2011 03 29].

Tenka konstatuoti, kad vartotojų teisių apsaugos srityje svarbų vaidmenį atlieka specialūs valstybiniai ombudsmenai (pvz., vartotojų ombudsmenas, bankų ombudsmenas, draudimo ombudsmenas, telekomunikacijų ombudsmenas). Tačiau privatūs ombudsmenai gali būti traktuojami kaip verslo ar pramonės savireguliacijos sistemos dalis.

Teigiamai vertintina Suomijos vartotojų ombudsmeno veikla. Ši institucija prižiūri, ar vartotojams skirta rinka veikia pagal Vartotojų apsaugos įstatymą ir kitus specifinius teisės aktus (tokius kaip Telekomo rinkos įstatymas, Elektros rinkos įstatymas), gali vesti derybas su verslininkais ir skirti draudimus bei baudas³²³. Suomijos vartotojų ombudsmenas gali būti alternatyvaus ginčų sprendimo institucija.

Lietuvos Respublikoje veikia vadinamasis parlamentinis ombudsmeno modelis (Seimo kontrolierių institucija). Pagal kompetenciją ombudsmenai nagrinėja skundus dėl netinkamo valstybinių institucijų administravimo ar piktnaudžiavimo, tačiau jiems nenumatyta vartotojų ginčų nagrinėjimo funkcija, todėl jie negali būti traktuojami kaip AGS institucija. Daugelyje Europos Sąjungos valstybių narių (pavyzdžiui, Suomijoje, Vokietijoje) ombudsmenai vertinami kaip alternatyvaus ginčų sprendimo sistemos dalis.

Privačios institucijos dažniausiai išlaikomos konkretaus pramonės sektoriaus, todėl vartotojai jas vertina skeptiškai ir dažniau renkasi viešąsias institucijas, kurios geriau užtikrina nešališkumo principą.

Alternatyvaus ginčų sprendimo institucijų struktūros gali būti klasifikuojamos pagal priimamų sprendimų poveikį: vienų sprendimai neprivalomi (rekomendacijos), antrų – privalomi tik verslininkams, trečių privalomi ir verslininkams, ir vartotojams. Galimas ir kitas atvejis, kai organizacija veikia kaip tarpininkas ir susitarimo siekiama konsensu pagrindu.

Alternatyvaus ginčų sprendimo procedūrose dažnai numatomas etapas (formalus arba neformalus), skirtas šalims susitaikyti ir sprendimą priimti draugiškai. Jis itin aktualus tuomet, kai sprendimas yra įpareigojantis abi šalis. Dėl to daugelyje alternatyvaus ginčų sprendimo institucijų, siūlančių arba pateikiančių sprendimą, numatyta dviejų žingsnių sistema: pirmiausia šalys raginamos spręsti ginčą draugiškai ir tik tuomet, jeigu susitarimo draugiškai pasiekti nepavyksta, byla perduodama trečiajai šaliai (pvz., ombudsmenui arba tarybai), kuri turi teisę priimti formalų privalomą arba neprivalomą sprendimą. Priklausomai nuo ginčo nagrinėjimo apimties, tyrimų išvados gali būti dviejų rūšių: pirmoji – statistika, apimanti alternatyvaus ginčų sprendimo procedūras, pateikiančias tik vieną galimą sprendimą; antroji – statistika, apimanti alternatyvaus ginčų sprendimo procedūras, kurios pateikia kombinuotą sprendimo variantą (iš jų – mediacijos procesą ir draugiško susitarimo galimybę).

Alternatyvaus ginčų sprendimo procedūrų trukmė ir kaina įvairiose šalyse skiriasi. Daugelis jų trunka santykinai trumpai, t. y. ne ilgiau kaip 90 dienų: pavyzdžiui, Austrijoje 50 proc. AGS atvejų išsprendžiama per mėnesį³²⁴; Slovakijoje Telekomunikacijų tarnyba 45 proc. ginčų išnagrinėja per vieną – tris mėnesius³²⁵; Belgijoje vidutiniška alternatyvaus ginčų sprendimo proceso trukmė – nuo vieno iki šešių mėnesių. Alternatyvaus ginčų

³²³ Vartotojų teisių apsaugos ir finansinio raštingumo diagnostinė apžvalga. I dalis – Pagrindinės išvados ir rekomendacijos. 2009 m. lapkričio mėnuo. Tarptautinis rekonstrukcijos ir plėtros bankas (Pasaulio bankas), Privataus ir finansų sektoriaus plėtros departamentas, Europos ir Centrinės Azijos regionas, Vašingtonas, DC. Prieiga internete <http://www.vvtat.lt/index.php?811957843/> [žiūrėta 2011 03 29].

³²⁴ Prieiga internete http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/docs/MS_fiches_Austria.pdf/ [žiūrėta 2010 12 01].

³²⁵ Prieiga internete http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/docs/MS_fiches_Austria.pdf/ [žiūrėta 2010 12 01].

sprendimo procedūros vartotojams yra arba nemokamos arba kainuoja nedidelę sumą (ne daugiau kaip 50 eurų)³²⁶.

Autorius atkreipia dėmesį, kad ginčų, sprendžiamų alternatyviomis priemonėmis, skaičius nuolat auga. Statistiniai duomenys, surinkti iš decentralizuotų AGS sistemų ir iš centrinių lygmeniu kaupiamų ir saugomų duomenų bazių, rodo, kad 2006 metais buvo užfiksuota apie 410 000 alternatyvaus ginčų sprendimo atvejų, 2007 m. – 473 000, o 2008 m. – net 530 000 atvejų³²⁷. Tai rodo, kad alternatyvaus ginčų sprendimo paklausa ir susidomėjimas šiomis procedūromis sparčiai didėja.

Apibendrinant išsakytas mintis darytina išvada, kad alternatyvaus ginčų sprendimo formos ir jų sistemos, kaip ir naudojimas, pasižymi ne tik didele įvairove, bet ir skirtingu paplitimu: sukurtos ir finansuojamos valstybės ar privataus sektoriaus lėšomis (arba abiejų kartu), jos gali būti skirtos vienam pramonės sektoriui arba apimti keletą sričių; dalyvavimas jose gali būti privalomas arba savanoriškas; priimami sprendimai – įpareigojantys arba rekomendaciniai; naudojimas – intensyvus arba mažas. Didelė struktūrų įvairovė, nevienoda praktika, sąmoningumo stoka, išsamios ir prieinamos informacijos trūkumas ir kitos svarbios aplinkybės lemia tai, kad pasitikėjimas alternatyvaus ginčų sprendimo institucijomis ir jų taikomų procedūrų veiksmingumu bei alternatyvaus ginčų sprendimo populiarumas išlieka mažas, alternatyvaus ginčų sprendimo vartojimo augimas yra lėtas, o investuojamos lėšos ir pastangos nepateisina lūkesčių.

2.3.2. Alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo institucijų procedūrų etapai

Siekiant užtikrinti efektyvią alternatyvaus ginčų sprendimo institucijų veiklą ir tinkamą vartotojų teisių apsaugą, pirmiausia būtina nustatyti alternatyvaus ginčų sprendimo institucijų vykdomus ginčų sprendimo etapus. Ilgametė darbo autoriaus patirtis vartotojų teisių apsaugos srityje leidžia išskirti šiuos alternatyvaus ginčų sprendimo institucijų procedūrų etapus:

1 etapas. Institucijų reklama. Alternatyvaus ginčų sprendimo institucijos savo internetiniuose tinklalapiuose vartotojams pateikia informaciją apie alternatyvaus ginčų sprendimo galimybes, jų vykdymo procedūras, organizacijos kompetenciją, nurodo „karštosios“, nemokamos ar mokamos telefono linijos numerį. Taip pat leidžiamos skrajutės, brošiūros, publikuojama reklama įvairiose žiniasklaidos priemonėse. Informaciją apie alternatyvaus ginčų sprendimo institucijų veiklą padeda platinti vartotojų organizacijos ir kitos konsultavimo įstaigos. Itin veiksmingas būdas – praktinis bendravimas su sektorinėmis pramonės, verslo organizacijomis, jų junginiais, prekybininkų ir verslininkų įpareigojimas informuoti savo klientus apie šakiniu ar teritoriniu principu veikiančias alternatyvaus ginčų sprendimo institucijas. Tačiau, remiantis Lietuvos ir kitų Europos Sąjungos valstybių praktika, galima teigti, kad tinkamą informacijos sklaidą riboja per mažas finansavimas.

³²⁶ Green Paper on Access to Justice: The settlement of Consumer Disputes in the Single Market. European Commission. Brussels, 16.11.1993. COM (93) 576, p. 13.

³²⁷ 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 internete http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_study.pdf/ [žiūrėta 2010 12 01].

2 etapas. Skundo registravimas. Visas alternatyvaus ginčų sprendimo procedūras gali inicijuoti vartotojas ir tik kai kuriais atvejais skundą gali pateikti ir prekybininkas. Prašymai privalo būti pateikti raštu, tačiau paprastai priimami ir pranešimai, atsiųsti elektroniniu laišku. Taip pat naudojamos elektroninės prašymų formos, palengvinančios vartotojų skundo pateikimą. Vykdamas šias procedūras nebūtina ir nėra įprasta, kad vartotojams atstovautų advokatas. Alternatyvaus ginčų sprendimo procedūriniai veiksmai dažniausiai yra nemokami abiem šalims, tačiau kai kurios Europos Sąjungos alternatyvaus ginčų sprendimo institucijos yra nustatiusios nedidelį mokesį, mokamą pradedant procedūrą. Mokestis grąžinamas pareiškėjui, jei jo reikalavimas patenkinamas.

3 etapas. Sprendimas dėl priimtino. Tai tipiškas alternatyvaus ginčų sprendimo institucijų veiksmas, nes jų veiklos taikymo sritis yra ribota. Šakinės alternatyvaus ginčų sprendimo institucijos nagrinėja tik konkretaus pramonės sektoriaus ginčus, tačiau gali būti numatytos įvairios išimtys: pavyzdžiui, ribotas laikas, per kurį gali būti pateiktas skundas arba nustatyta didžiausia ir mažiausia skundo vertė, nuostata, kad vartotojas, prieš kreipdamasis į alternatyvaus ginčų sprendimo instituciją, pirmiau pateiktų skundą verslininkui. Pastarasis reikalavimas yra įtvirtintas Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatyme³²⁸. Atkreiptinas dėmesys į bendrą apribojimą, kad kai byla nagrinėjama teisme, ji negali būti lygiagrečiai nagrinėjama alternatyvaus ginčų sprendimo institucijoje.

4 etapas. Verslininkų informavimas apie bylą. Dauguma Europos Sąjungos alternatyvaus ginčų sprendimo institucijų suteikia verslininkams galimybę pateikti savo paaiškinimus. Paprastai alternatyvaus ginčų sprendimo institucijos, siekdamos iširti skundą, neturi teisės reikalauti, kad verslininkai užpildytų rašytinius dokumentus. Tačiau tam tikrais atvejais, jei verslininkas nesiiama jokių veiksmų per nustatytą laikotarpį, procedūrą galima tęsti ir sprendimas bus priimtas pagal vartotojo pateiktus įrodymus.

5 etapas. Įrodymų rinkimas. Alternatyvaus ginčų sprendimo institucijos remiasi rašytiniais įrodymais, jų požiūris į įrodymų priėmimą ir vertinimą – lankstus. Žodinis bylos nagrinėjimas užima pernelyg daug laiko, jis yra sudėtingas ir retai naudojamas; be to, alternatyvaus ginčų sprendimo institucijos paprastai neturi teisės apklausti liudytojų. Nepaisant to, alternatyvaus ginčų sprendimo institucijos, siekdamos tinkamai įvertinti vartotojų skundą, gali remtis vidine arba išorine technine ekspertize.

6 etapas. Bandymas pasiekti taikų susitarimą. Dauguma alternatyvaus ginčų sprendimo institucijų jiems pateiktus skundus pirmiausia bando išspręsti draugišku susitarimu – tai gali būti formalus proceso dalis, kurią vykdo institucijos personalas (sekretorius ar pats ombudsmenas), arba neformalus procesas, taikomas bet kuriame ginčo sprendimo etape.

7 etapas. Sprendimą priimančio organo paskyrimas. Būdas, kuriuo alternatyvaus ginčų sprendimo institucijos paskiria tarpininkus ar sprendimus priimančius asmenis, įvairiose institucijose skiriasi – tai priklauso nuo sektoriaus ypatumų, atskirų šalių teisės tradicijos ir taikomos praktikos. Galutinį sprendimą priimančias organas gali būti vie-

³²⁸ 2009 m. spalio 16 d. Ginčų alternatyvaus sprendimo Europos Sąjungoje tyrimas, prieiga internete http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_study.pdf/ [žiūrėta 2011 03 01].

nasmenis (pavyzdžiui, ombudsmenas, mediatorius) arba grupė, kurią sudaro vartotojų asociacijų ir verslininkų atstovai.

8 etapas. Sprendimo priėmimas. Alternatyvaus ginčų sprendimo institucijų sprendimai paprastai nėra pagrįsti tik teisės aktais ar teismų praktika – daug dėmesio teikiama praktiniam ginčo sprendimo aspektui. Alternatyvaus ginčų sprendimo institucijos remiasi sąžininga ir gera praktika, iš anksto suderėtomis verslo asociacijų ir vartotojų organizacijų sutarties sąlygomis, elgesio kodeksais ir teisingumo (nešališkumo) principais. Dažniausiai alternatyvaus ginčų sprendimo institucijų sprendimai yra neprivalomi, rekomendacinio pobūdžio, tačiau atkreiptinas dėmesys, kad kai kurių AGS institucijų sprendimai privalomi verslininkams, arba ir verslininkams, ir vartotojams.

9 etapas. Sprendimo vykdymas ir sprendimo vykdymo rezultatų stebėseną. Kai alternatyvaus ginčų sprendimo institucijos priima neprivalomą sprendimą, jos stebi, kaip laikomasi rekomendacijų ir tiesiogiai bendraujama su verslininkais ir (arba) vartotojais. Tam tikrais atvejais įmonių, nevykdančių alternatyvaus ginčų sprendimo institucijų priimtų sprendimų, pavadinimai yra skelbiami viešai. Jei sprendimo vykdymas yra savanoriškas, verslininkų požiūris tiesiogiai susijęs su sprendimo pobūdžiu arba su alternatyvaus ginčų sprendimo institucijos reputacija ir rūšimi. Nacionalinių, gerai žinomų alternatyvaus ginčų sprendimo institucijų, kurios gali paskelbti sprendimų nevykdančių subjektų pavadinimus ir taip pakenkti pastarųjų dalykinei reputacijai, sprendimai yra vykdomi geriau nei kitų organizacijų. Tokia praktika naudojama ir Lietuvoje. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba stebi sprendimų vykdymą ir savo tinklalapyje skelbia verslo įmones, nevykdančias Tarnybos, kaip alternatyvaus ginčų sprendimo institucijos, rekomendacinių sprendimų.

Dauguma alternatyvaus ginčų sprendimo institucijų naudoja panašius procedūrinius etapus nuo skundo registravimo iki galutinio sprendimo priėmimo. Tą patį tikslą galima pasiekti įvairiais būdais, tačiau kai kurios alternatyvaus ginčų sprendimo institucijos pagal užregistruotų ir išspręstų bylų skaičių ir verslininkų, vykdančių jų sprendimus, procentinę dalį, yra sėkmingesnės nei kitos. Europos Sąjungos mastu atliktas tyrimas rodo, kad daugelį problemų, kurios gali būti sprendžiamos teisme (pavyzdžiui, bylos išlaidos, nagrinėjimo trukmė ir kt.) galima sėkmingai išspręsti alternatyvaus ginčų sprendimo institucijose.

Toliau pateikiami energetikos sektoriuje nagrinėjamų vartotojų ginčų įvairiose ES valstybėse narėse alternatyvaus ginčų sprendimo etapų pavyzdžiai.

Skundų ir ginčų nagrinėjimo procedūros. ES šalyse skundas paprastai nagrinėjamas tik vartotojo iniciatyva. Dažniausiai ginčo nagrinėjimas vyksta raštu, tačiau galima ir žodinė procedūra. Proceso metu atliekama ekspertizė arba laboratoriniai tyrimai³²⁹. Ginčo nagrinėjimo terminai atskirose valstybėse skiriasi – paprastai procedūra trunka 1–4 mėnesius, tačiau kai kuriose šalyse gali tęstis trumpiau arba ilgiau.

Pavyzdžiui, visos Švedijos įstaigos veikia pagal formalias ginčų sprendimo procedūras. Antai Nacionalinė vartotojų skundų taryba turi rašytines procedūras, pagal kurias turi bendradarbiauti su tiekėjais ir operatoriais prieš priimdama galutinį sprendimą. Didesnės energijos įmonės taip pat turi skundų nagrinėjimo mechanizmą (vadinamieji vartotojų ombudsmenai), nors jis joms nėra privalomas. Vartotojai, nepatenkinti įmonių priimtu sprendimu,

³²⁹ Drusytė-Skarienė, D. Neteisminis ginčų sprendimas Lietuvoje ir Europoje. Europos vartotojų centras Lietuvoje. Prieiga internete <http://new.ecc.lt/index.php?1266192097/> [žiūrėta 2012 10 05].

gali kreiptis į Nacionalinę vartotojų skundų tarybą³³⁰, kurios atliekamas tyrimas paprastai trunka nuo penkių iki šešių mėnesių. Skundų nagrinėjimas yra nemokamas, tačiau esama išimčių, kai pralaimėjusi šalis turi padengti ekspertizių ir laboratorinių tyrimų išlaidas³³¹.

Austrijos „E-Control“ tarnyba nagrinėja sudėtingesnius skundus ir ginčus, dažniausiai susijusius su tiekėjų veiklos neatitiktimi energijos tiekimo vartotojų sutarčių sąlygoms. Didžioji dalis vartotojų skundus pateikia per „karštąją energijos liniją“, kai kurie klientai kreipiasi tiesiogiai į „E-Control“ tarnybą, kontaktinius duomenis suradę įmonės interneto svetainėje. Statistiniai duomenys rodo, kad apie 80 % visų skundų išsprendžia „karštosios energijos linijos“ darbuotojai, sudėtingesnius atvejus nagrinėja susijusių institucijų ekspertai ir „E-Control“ darbuotojai³³². Tarnyba pagal nustatytus terminus priima ginčo sprendimą per 6 savaites³³³. „E-Control“ tarnyba derasi su vartotojais ir tiekėjais (paskirstymo sistemos operatoriais) ir bando pasiekti abiem šalims priimtina sprendimą. Paaikškęs, kad to padaryti neįmanoma, tarnyba gali pradėti oficialią AGS procedūrą³³⁴, tačiau atkreiptinas dėmesys, kad daugeliu atvejų to neprireikia. Dėl didėjančio vartotojų sąmoningumo „E-Control“ tarnybos nagrinėjamų bylų skaičius auga, tačiau formalių procedūrų skaičius mažėja. Tai rodo, kad institucija efektyviai bendradarbiauja su energijos tiekėjais, skatindama juos operatyviai ir taikiai spręsti kylančius ginčus.

Prancūzijos energetikos ombudsmenas, gavęs vartotojo skundą, turi išnagrinėti ginčą per 2 mėnesius ir pateikti rekomendaciją raštu. Šios rekomendacijas nėra privalomos³³⁵. CoRDIS yra Prancūzijos energetikos reguliavimo komisijos ginčų sprendimo tarnyba, kurios sprendimai privalomi³³⁶. Šios institucijos klientai privalo laikytis formalių ginčų sprendimo procedūrų. Generalinis konkurencijos politikos, vartotojų reikalų ir sukčiavimo kontrolės direktoratas atlieka valdžios administratoriaus vaidmenį, kurio sprendimai taip pat yra privalomi³³⁷.

Airijos energijos reguliavimo komisija (toliau – Komisija) reikalauja, kad visi tiekėjai ir tinklų operatoriai, teikiantys paslaugas vartotojams, turėtų vidinę skundų tvarkymo procedūrą. Komisijos nuomone, AGS procedūra turi būti vartotojams aiški, suprantamai ir prieinamu būdu išdėstyta, apimti ginčų sprendimo tvarkaraščius ir sprendimo tvarką. Procedūra turi būti skelbiama viešai, vartotojai turi teisę gauti jos aprašymo kopiją³³⁸. Skundus, kuriuos pateikia labai didelės elektros energijos ir gamtinių dujų vartotojų grupės, nagrinėja atskiras Komisijos skyrius, tiesiogiai atsakingas už atitinkamą skundo srities

³³⁰ ADR practises: case studies. Council of European Energy Regulators ASBL, 2011. Ref: C11-RMC-48-03, p. 28–36.

³³¹ Allmänna reklamationsnämnden (ARN) prieiga internete <http://www.arn.se/Om-oss/Vilka-sitter-i-namnden/> [žiūrėta 2012 10 05].

³³² Die Streitschlichtungsstelle der E-Control. Prieiga internete <http://www.e-control.at/de/konsumenten/service-und-beratung/streitschlichtung/> [žiūrėta 2012 10 05].

³³³ ADR practises: case studies. Council of European Energy Regulators ASBL, 2011. Ref: C11-RMC-48-03

³³⁴ Das Streitschlichtungsverfahren im Detail. Prieiga internete <http://www.e-control.at/de/konsumenten/service-und-beratung/streitschlichtung/streitschlichtungsverfahren-im-detail/> [žiūrėta 2012 10 05].

³³⁵ Médiateur National de l'Énergie. Prieiga internete <http://www.energie-mediateur.fr/> [žiūrėta 2012 10 05].

³³⁶ CoRDIS. Prieiga internete <http://www.cre.fr/reseaux/reglements-de-differends-et-sanctions/procedure#section3/> [žiūrėta 2012 10 05].

³³⁷ Loi n°2000-108 du 10 février 2000 - Article 38. Prieiga internete http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte-Article.do;jsessionid=02E95EC59D9761D5F2C06F45EACDE001.tpdjo17v_1?cidTexte=JORFTEXT000000750321&idArticle=LEGIARTI000006628246&dateTexte=&categorieLien=cid/ [žiūrėta 2012 10 05].

³³⁸ Energy Customers (CER). Prieiga internete <http://www.energycustomers.ie/complaints/index.aspx/> [žiūrėta 2012 10 05].

politiką³³⁹. Vartotojui pateikus skundą, pirmasis Komisijos žingsnis – gauti patvirtinimą, kad vartotojas jau kreipėsi į tiekėją arba tinklo operatorių. Kai tai patvirtinama, Komisija pateikia savo atsakymą ir korespondencijos išrašą. Jei vartotojas dar nebaigė AGS proceso su tiekėju, Komisija gražina jį atgal, kad procesas būtų užbaigtas. Standartiniam skundams priskiriami skundai dėl elektros energijos kainos, neatitiktis paslaugų standartams, nepasitenkinimas tinklų mokesčiais arba bendras nepasitenkinimas pramonės politika. Standartiniai skundai paprastai išnagrinėjami per vieną savaitę.

Kompleksiniais skundais laikomi sudėtingesni ginčai, kurių vartotojai negali išspręsti su tiekėjais ir kurie reikalauja visų suinteresuotų šalių dalyvavimo nagrinėjimo procese. Energijos reguliavimo komisija negali nustatyti tikslaus sprendimo termino, bet nurodo, kad ginčas turi būti išspręstas per 4 mėnesius nuo standartinės vartotojo prašymo formos gavimo. Šis terminas dažniausiai pratęsiamas dėl techninių klausimų arba dėl trukdžių susisiekiant su vartotoju³⁴⁰.

Italijoje ginčų sprendimo procedūros tiekėjams buvo nustatytos 2009 m. Pagal jas tiekėjai Vartotojų pagalbos tarnybai privalo atsakymus dėl ginčo pateikti per 15 dienų, o vartotojams ginčo sprendimą su išsamiais komentarais – per 40 dienų nuo skundo pateikimo. AGS procedūroje dalyvauja visos suinteresuotos šalys (vartotojai, tiekėjai, sistemų operatoriai, profesinių sąjungų ir pramonės asociacijos), tinkamiausią sprendimą padeda rasti viešosios konsultacijos³⁴¹.

Pagal Nyderlandų elektros energijos ir dujų įstatymą³⁴² elektros ir dujų tiekėjai bei paskirstymo sistemos operatoriai privalo nustatyti procedūrą vartotojų skundams spręsti. Įstatyme tokios ginčų sprendimo procedūros neapibrėžtos, todėl tiekėjai ir operatoriai gali patys nustatyti pateikto skundo pripažinimo skundu tvarką, jo nagrinėjimo būdą ir pan. Kai tiekėjas ar energijos tinklo paskirstymo operatorius pasiūlo savo sprendimą, o vartotojas su juo nesutinka, abi šalys dalyvauja ginče³⁴³. Tokiu atveju atsiranda galimybė spręsti ginčą padedant nepriklausomai ginčų sprendimo institucijai, vadinamai ginčų sprendimo komisijai (pvz., De Geschillencommissie³⁴⁴).

Jungtinėje Karalystėje dujų ir elektros sektoriaus skundai nagrinėjami pagal formalius skundų nagrinėjimo standartus, taikomus energijos tiekimo ir paskirstymo tinklų įmonei. Juos nustato „Ofgem“ (dujų ir elektros rinkų nacionalinis reguliuotojas), prižiūrintis standartų įgyvendinimą. Standartai apima: skundų apibrėžimą, nustatytus informacijos registravimo reikalavimus; nustatytą žalos atlyginimo tvarką; bendradarbiavimą su Vartotojų pagalbos linija ir Vartotojų centru; skundų skaičiaus ir pobūdžio duomenų kaupimą viešosios informacijos poreikiams. Kiekviena organizacija turi tinkamas IT priemones, kad galėtų efektyviai vykdyti savo registravimo ir perdavimo įsipareigojimus, bet tai nėra bendra sistema³⁴⁵. Šioje šalyje dirbančios energetikos įmonės ginčus turi išspręsti per 8–12 savaičių.

³³⁹ ADR practises: case studies. Council of European Energy Regulators ASBL, 2011. Ref: C11-RMC-48-03

³⁴⁰ Industry Complaints Handling Procedures. CER. Prieiga internete <http://www.energycustomers.ie/complaints/index.aspx/> [žiūrėta 2012 10 05].

³⁴¹ Prieiga internete Autorità per l'energia elettrica e il gas. <http://www.autorita.energia.it/it/inglese/index.htm/> [žiūrėta 2012 10 05].

³⁴² Elektricitetswet 1998. Geldend op. Prieiga internete http://wetten.overheid.nl/BWBR0009755/Hoofdstuk2/Artikel5/geldigheidsdatum_23-10-2012/ [žiūrėta 2012 10 05].

³⁴³ ADR practises: case studies. Council of European Energy Regulators ASBL, 2011. Ref: C11-RMC-48-03, p. 23–36.

³⁴⁴ De Geschillencommissie. Prieiga internete <http://www.degeschillencommissie.nl/home/> [žiūrėta 2012 10 05].

³⁴⁵ ADR practices: case studies. Council of European Energy Regulators ASBL, 2011. Ref: C11-RMC-48-03, p. 30–36.

2 lentelė. Skundų ir ginčų nagrinėjimo procedūros AGS energijos sektoriuje ES šalyse

Šalis	AGS procedūrų trukmė	Ginčo sprendimo būdas	Ginčo sprendimo kaina	AGS procedūrų ypatumai
Austrija	1,5 mėnesio	Formalios ir neformalios procedūros	Nėra jokių mokesčių ar sankcijų	Dažniausiai ginčai išsprendžiami be oficialios procedūros
Prancūzija	2 mėnesiai, tačiau gali būti pratęsta	Formalios procedūros	Nemokamos	AGS institucija gali pradėti tiesiogiai nagrinėti skundą, prašydama informacijos iš tiekėjo ir paspartinti skundų nagrinėjimo procesą
Airija	Nuo 7 dienų iki 4 mėnesių	Tiekėjai ir tinklų operatoriai privalo nustatyti formalias procedūras	Nemokamos	AGS procedūras privaloma skelbti viešai ir vartotojai turi teisę gauti jų aprašymo kopiją. Būtina patvirtinti, kad vartotojas pateikė skundą tiekėjui arba tinklo operatoriui
Italija	40 dienų	Formalios procedūros tiekėjų (operatorių) įmonėse	Nemokamos	AGS procedūroje dalyvauja visos suinteresuotos šalys. Žodinis bylos nagrinėjimas
Nyderlandai	Nenustatyta	Formalios procedūros tiekėjų (operatorių) įmonėse	25 eurai	Mokėstį vartotojui grąžina tiekėjas, jei ginčas išsprendžiamas vartotojo naudai
Švedija	5–6 mėnesiai	Formalios procedūros visose įstaigose	Nemokamos, tačiau yra išimčių	Pralaimėjusi šalis turi sumokėti ekspertizų ir laboratorinių tyrimų išlaidas
Jungtinė Karalystė (Anglija, Škotija, Velsas)	2–3 mėnesiai	Formalios procedūros visose įstaigose	Nemokamos	Yra nustatyti skundų nagrinėjimo standartai, kurie taikomi energijos tiekimo ir tinklų įmonėse. Jų įgyvendinimo priežiūrą vykdo nacionalinis reguliuotojas.

Lentelėje pateikti duomenys rodo, kad skundų ir ginčų nagrinėjimo proceso trukmė atskirose šalyse skiriasi ir gali trukti nuo vienos savaitės iki pusės metų. Be abejonės, tai priklauso nuo ginčo pobūdžio, tačiau galima daryti prielaidą, kad įtakos turi ir nustatyti konkretūs skundų nagrinėjimo terminai. Beveik visose valstybėse ginčų nagrinėjimas yra nemokamas, išskyrus kai kuriuos atvejus Nyderlanduose ir Švedijoje.

Vienas iš pagrindinių AGS ir teismo proceso skirtumų yra didesnis AGS procedūrų lankstumas: naudojami nustatyti standartai ir formalios tvarkos, tačiau gali būti taikomas ir žodinis nagrinėjimas. Pavyzdžiui, Italijoje laikomasi nuomonės, kad žodinis bylos nagrinėjimas kai kuriems vartotojams nepatogus, nes atvykimas į ginčo nagrinėjimo posėdžius reikalauja papildomų sąnaudų. Tačiau tai yra teisės kultūros ir tradicijos klausimas, nes dalis subjektų, bendraudami akis į akį, labiau pasitiki savimi³⁴⁶.

³⁴⁶ 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.103. Prieiga internete http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_study.pdf/ [žiūrėta 2012 10 05].

Atkreiptinas dėmesys, kad skirtingai nei teismai, AGS institucijos dažniausiai neturi teisės apklausti liudytojų. Todėl, kilus nesutarimams dėl svarbių faktų (pavyzdžiui, tiekėjas pažadėjo išspręsti skundą žodžiu), AGS institucija, siekdama priimti teisingą sprendimą, turi ištirti visus įrodymus³⁴⁷. Tai, kad AGS procese netaikomos formalios procedūros, gali riboti ar stabdyti vartotojų naudojimąsi AGS arba susiaurinti nagrinėjamų ginčų apimtį ir pobūdį – tokiu būdu būtų dažniau sprendžiami paprasti ir mažos vertės ginčai.

Skundų ir ginčų sprendimas bei rezultatai. AGS institucijų sprendimai dažniausiai neprivalomi, tačiau yra išimčių, kai sprendimas yra privalomas energijos paslaugų tiekėjui ir tinklų operatoriui. Subjektai, nevykdantys AGS institucijos priimto sprendimo, viešinami.

Pavyzdžiui, Austrijos vartotojų skundai sprendžiami dviem skirtingais būdais: jei skundas yra informacinio pobūdžio, tiekėjas apie jo sprendimą vartotoją informuoja telefonu. Sudėtingesniu atveju apie ginčo sprendimą raštu praneša kompetentingi „E-Control“ ekspertai. Pažymėtina, kad „E-Control“ tarnybos sprendimai yra tik rekomendacinio pobūdžio, neprivalomi abiem suinteresuotoms šalims, tačiau bet kuri ginčo šalis gali kreiptis į teismą, jei jos netenkina AGS procedūrų rezultatas. Geri ryšiai su energetikos pramonės sektoriumi ir glaudus bendradarbiavimas su AGS tarnyba „E-Control“ leidžia teigiamai išspręsti beveik 90 proc. ginčų. Atkreiptinas dėmesys, kad nei vienai iš ginčo šalių netaikomi jokie mokesčiai ar sankcijos, kurie galėtų lemti geresnius AGS rezultatus³⁴⁸.

Prancūzijos energijos ombudsmenas, išnagrinėjęs skundą, pateikia rekomendaciją ginčo šalims, kuri pastarosioms neprivaloma ir negali būti vykdoma priverstinai – tiekėjai, operatoriai ir vartotojai kviečiami laikytis rekomendacijų savanoriškai. Ginčo šalis, kurios netenkina sprendimas, gali kreiptis į teismą, net jei ginčo sprendimo procesas dar nėra pasibaigęs. Tam tikrais atvejais Energijos ombudsmenas gali rekomenduoti tiekėjui ar operatoriui išmokėti vartotojui kompensaciją už patirtą žalą³⁴⁹.

Airijoje Energijos reguliavimo komisijos sprendimai yra rekomendacinio pobūdžio, pateikiami raštu arba elektroniniu paštu ir turi būti formaliai įregistruoti.

Italijoje didžioji dauguma energijos srities skundų sprendžiami pirmajame etape. Kai tiekėjai ar paskirstymo sistemos operatoriai nesilaiko Elektros energijos ir dujų reguliavimo tarnybos rekomendacijų, AGS institucija gali imtis tokių procesinių veiksmų³⁵⁰:

- ✓ nurodyti tiekėjui nutraukti veiksmus, pažeidžiančius vartotojų teises;
- ✓ skirti tiekėjui finansinę baudą už nustatytos tvarkos taisyklių nesilaikymą. Tarnyba gali nustatyti baudas ūkio subjektams, tačiau neturi teisės skirti kompensacijos dėl žalos atlyginimo (norėdamas ją gauti, vartotojas turi kreiptis į teismą).
- ✓ atlikti patikrinimus.

Nyderlanduose AGS institucijos priimtas sprendimas yra privalomas abiem susijusioms šalims³⁵¹.

Švedijoje Nacionalinės vartotojų skundų tarnybos pirmininkas priima galutinį rekomendacinio pobūdžio sprendimą. Kartu su sprendimu vartotojui pateikiama informacija,

³⁴⁷ Ten pat.

³⁴⁸ ADR practices: case studies. Council of European Energy Regulators ASBL, 2011. Ref: C11-RMC-48-03

³⁴⁹ Qu'est ce qu'une recommandation. Prieiga internete http://www.energie-mediateur.fr/recommandations/quest_ce_quune_recommandation.html/ [žiūrėta 2012 10 05].

³⁵⁰ ADR practises: case studies. Council of European Energy Regulators ASBL, 2011. Ref: C11-RMC-48-03

³⁵¹ Ten pat.

kur kreiptis toliau, jeigu jis nepatenkintas priimtu sprendimu arba jei įmonė atsisako vykdyti nurodytą rekomendaciją³⁵². Tarnybos rekomendacijos šalims neprivalomos, tačiau didžioji dauguma įmonių jų laikosi, nes nenori būti įtrauktos į juodąjį sąrašą.

Jungtinės Karalystės energijos tiekimo įmonės ir tinklų operatoriai privalo būti statutinės žalos atlyginimo struktūros (ombudsmeno) nariais. Pažeidimo atveju ombudsmenas gali įpareigoti įmonę išmokėti vartotojui kompensaciją iki 5000 svarų. Ombudsmeno veiklą finansuoja energetikos pramonė (nario mokestis ir mokestis už dalyvavimą byloje), todėl vartotojas neturi mokėti jokių ginčo nagrinėjimo mokesčių, nepriklausomai nuo bylos baigties. Ombudsmeno sprendimas yra privalomas energetikos bendrovei, tačiau vartotojas, manydamas, kad gali gauti didesnę žalos atlyginimą, taip pat gali kreiptis į teismą³⁵³. Ombudsmeno priimtą ginčo sprendimą tiekėjas privalo įvykdyti per 28 dienas³⁵⁴.

3 lentelė. Alternatyvus ginčų sprendimas ir jo rezultatai energijos sektoriuje Europos Sąjungos šalyse

Šalis	Sprendimų pobūdis	Sankcijos	Ginčų sprendimo ir rezultatų ypatumai
Austrija	Rekomendacinis	Nėra	Beveik 90 % teigiamai išspręstų ginčų.
Prancūzija	Rekomendacinis Privalomas	Atskirais atvejais numatyta rekomendacija išmokėti kompensaciją vartotojui.	Sprendimai yra privalomi. Energetikos ombudsmeno sprendimai – rekomendaciniai.
Airija	Rekomendacinis	AGS komisija turi įgaliojimus priimti privalomą sprendimą dėl kompensacijos kliento naudai.	Būtinai formalus sprendimų registravimas. Į sprendimų procesą gali būti įtraukti ekspertai.
Italija	Rekomendacinis	Nurodymai, baudos, patikrinimai	AGS tarnyba gali nustatyti bausmę ūkio subjektams, tačiau neturi teisės skirti kompensacijos dėl žalos atlyginimo (norėdamas ją gauti, vartotojas turi kreiptis į teismą)
Nyderlandai	Privalomas	Nėra	Sprendimas privalomas abiem susijusioms šalims. Į procesą gali būti įtraukti ekspertai. Kol ūkio subjektai tinkamai sprendžia ginčus, AGS institucija sąmoningai laikosi nuošalyje. AGS institucija nustato sprendimo sąlygas ir iš anksto susitaria su susijusiomis institucijomis ir įmonėmis.
Švedija	Neprivalomas	Nevykduantys sprendimų ūkio subjektai įtraukiami į juodąjį sąrašą.	Su sprendimu pateikiama informacija, kaip elgtis vartotojui, jeigu jis nepatenkintas priimtu sprendimu, arba jei ūkio subjektas atsisako vykdyti sprendimą. Į procesą gali būti įtraukti ekspertai.

³⁵² Beslutet skrivs. ARN. Prieiga internete <http://www.arn.se/Konsument/Arendets-gang-2/Beslutet-skrivs-2/> [žiūrėta 2012 10 05].

³⁵³ ADR practises: case studies. Council of European Energy Regulators ASBL, 2011. Ref: C11-RMC-48-03, p. 30–36.

³⁵⁴ The Energy Ombudsman. Prieiga internete <http://www.ombudsman-services.org/energy/html/> [žiūrėta 2012 10 05].

Jungtinė Karalystė (Anglija, Škotija, Velsas)	Iš dalies privalomas	Veikia žalos atlyginimo mechanizmas. Ombudsmenas gali vartotojui paskirti kompensaciją iki 5000 svarų, kurią sumoka energetikos įmonės.	Ombudsmeno sprendimas privalomas energetikos bendrovei. Yra nustatytas terminas ginčo sprendimui vykdyti. Sprendimai paremti gerosios praktikos pavyzdžiais ir susijusių šalių nuomone, kas yra teisinga. Vartotojas turi teisę reikalauti: atsiprašymo, paaiškinimo, konkrečių veiksmų šalinant problemą, finansinės kompensacijos.
-----------------------------------------------	----------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

AGS institucijų priimami ginčų sprendimai remiasi ne tik teisiniu pagrindu, bet ir poreikiu nešališkai bei praktiškai išspręsti ginčus, kaip galima teisingiau ir racionaliau sukuriant suinteresuotoms šalims priimtina išeitį. AGS institucijos stebi, kaip laikomasi jų rekomendacijų, todėl įmonės, ignoruojančios priimtus sprendimus, kenkia savo reputacijai. Viena iš veiksmingiausių priemonių, užtikrinančių rekomendacijų vykdymą, yra įmonių pavadinimų ir veiksmų viešinimas, įtraukimas į juodąjį sąrašą, gerų rezultatų atneša žalos atlyginimo mechanizmas. Tačiau reikia pažymėti, kad kai kuriose valstybėse aukšto lygio teigiamų ginčų sprendimo rezultatų pasiekama be privalomo sprendimų vykdymo ir be jokių sankcijų. Galima padaryti išvadą, kad sprendimo vykdymas priklauso nuo ūkio subjektų elgsenos su vartotojais kultūros, aukšto savo reputacijos visuomenėje vertinimo ir konkurencijos veiksnių įtakos, nes rekomendacinis sprendimų vykdymas yra savanoriškas. Jei vartotojai nepatenkinti sprendimų vykdymu įmonėse, jie gali pakeisti energijos tiekėją ar operatorių, tačiau tai įmanoma tik tose šalyse, kuriose yra liberali energijos tiekėjų (operatorių) rinka ir nėra monopolio. Galima teigti, kad dažniausiai AGS institucijos, priimdamos sprendimus, pagrindinį dėmesį skiria greitiems ir praktiniams sprendimams, mažinantems realaus gyvenimo konfliktus. Tačiau vartotojai yra patenkinti sprendimų rezultatais tik tuomet, kai įmonės laikosi AGS institucijos rekomendacijų. Privalomi AGS sprendimai vartotojams gali būti patrauklesni, nes jie sudaro didesnę tikimybę gauti norimą rezultatą ir žalos atlyginimą. Tačiau pažymima, kad privalomas sprendimas nėra žalos atlyginimo garantija. AGS procese dalyvaujant savanoriškai, galimybės priklauso nuo to, ar vartotojas turi teisę gauti žalos atlyginimą, ir nuo ūkio subjekto požiūrio į bylos nagrinėjimą AGS³⁵⁵.

Vartotojai, siekdami žalos atlyginimo AGS būdu, susiduria su šiais sunkumais:

- ✓ trūksta AGS struktūrų tam tikruose pramonės sektoriuose;
- ✓ trūksta žinių apie ginčų sprendimą AGS būdu;
- ✓ nėra informacijos apie procedūrinę taisyklę;
- ✓ trūksta pasitikėjimo AGS sistemomis;
- ✓ AGS schema pernelyg sudėtinga;
- ✓ pakankamai ilga AGS procedūrų trukmė;
- ✓ AGS procedūrų kaina;
- ✓ nustatyta didžiausia (mažiausia) ginčo vertė³⁵⁶.

Autoriaus manymu, minėtos priežastys stabdo AGS plėtrą.

³⁵⁵ 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. 106. Prieiga internete http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_study.pdf/ [žiūrėta 2012 10 05].

³⁵⁶ Ten pat.

Vartotojų informavimas ir ataskaitos. Austrijos „karštosios energijos linijos“ tinklalapis (prieiga internete <http://www.e-control.at/>) buvo sukurtas 2008 m. Pagrindinis šios paslaugos tikslas – padėti tarpininkams operatyviai aptarnauti vartotojus, taip pat rinkti įvairius duomenis apie vartotojų užklausas, skundus ir ginčus: užklausa (skundo, ginčo) tema, skundas, pateikiamas telefonu (elektroniniu paštu, raštu); energijos tipas (elektros ar dujų); kliento tipas (namų ūkis, verslo klientas); kreipimosi data; kontaktiniai duomenys; mokesčių apskaičiavimui būtina informacija³⁵⁷. Tinklalapyje vartotojas gali lengvai apskaičiuoti jam teikiamos energijos kainą, palyginti skirtingų tiekėjų siūlomas paslaugas. Be to, vartotojai gali gauti kainų skaičiavimus elektroniniu paštu ar laišku, o šios srities ekspertai – lengvai keistis informacija. Tai patogi ir šiuolaikiška vartotojų poreikius atitinkanti priemonė, todėl ją tikslinga laikyti sektiniu AGS elektroninių paslaugų pavyzdžiu.

Kiekvienais metais Austrijos „E-Control“ skelbia veiklos ataskaitą apie AGS institucijų veiklą, procedūras ir rezultatus. Ataskaitos, rengiamos Austrijos parlamentui, palengvina AGS statistikos, tendencijų ir rezultatų stebėseną. Jos publikuojamos „E-Control“ tinklalapyje ir padeda įvertinti visus svarbiausius aspektus: aktualiausias vartotojų problemas, kaip vartotojai vertina priimtus sprendimus, kokiomis sąlygomis susitariama su tiekėjais. Atkreiptinas dėmesys, kad tiekėjai neprivalo skelbti informacijos apie vartotojų skundų sprendimų įpareigojimus. Tokios ataskaitos ypač svarbios energijos tiekėjams, nes netiesiogiai skatina bendradarbiavimą³⁵⁸.

Prancūzijoje tinklalapyje „Energie Info“ (prieiga internete www.energie-info.fr) vartotojams teikiamos tokios paslaugos³⁵⁹:

- ✓ praktinė informacija energijos vartotojams ir tiekėjams, aktualūs klausimai ir ekspertų atsakymai, energijos tiekėjų sąrašai, vartotojų teisės ir AGS procedūros.
- ✓ Vartotojai konsultuojami telefonu, paštu ir elektroniniu paštu. Skambučių centro darbuotojai atsako į paprastus klausimus apie vietinius elektros ir gamtinių dujų tiekėjus, vartotojų teises, paslaugų tiekimo ir gavimo procedūras.

Svetainėje www.energie-info.fr vartotojai gali palyginti elektros energijos ir gamtinių dujų tiekėjų paslaugas, kainas ir tarifus, skundo pateikimo procedūras, gauti kontaktinius AGS institucijos duomenis³⁶⁰. Taip pat jame pateikiama informacija apie kainų reguliavimą, išipareigojimo laikotarpį, sutarties nutraukimo procedūras, siūlomas paslaugas ir kt. Tiekėjai savanoriškai įkelia į tinklalapį informaciją apie save, o Energetikos reguliavimo komisija ir Energetikos ombudsmenas atlieka laiduotojų ir stebėtojų vaidmenis.

Kai „Energie-Info“ perduoda skundą atitinkamai institucijai, vartotojas yra nuolat informuojamas apie proceso eigą. Kai kuriais atvejais „Energie-Info“ paprašo tiekėjo informacijos ir pradeda nagrinėti skundą tiesiogiai, taip paspartindamas skundų nagrinėjimo procesą. Todėl tiekėjai, užsiregistravę tinklalapyje „Energie-Info“, vartotojų sąskaitose privalo nurodyti savo įmonės svetainės adresą.

³⁵⁷ GGP on Customer Complaint Handling, Reporting and Classification, June 2010. Ref: E10-CEM-33-05. Prieiga internete http://www.energyregulators.eu/portal/page/portal/EER_HOME/EER_CONSULT/CLOSED%20PUBLIC%20CONSULTATIONS/CUSTOMERS/Custom%20Complaint%20Handling/CD/E10-CEM-33-05_GGP-ComplaintHandling_10-Jun-2010.pdf [žiūrėta 2012 10 05].

³⁵⁸ ADR practices: case studies. Council of European Energy Regulators ASBL, 2011. Ref: C11-RMC-48-03

³⁵⁹ Ten pat.

³⁶⁰ Mes droits prieiga internete <http://www.energie-info.fr/mes-droits/> [žiūrėta 2012 10 05].

Airijos energijos reguliavimo komisija savo interneto tinklalapyje skelbia vartotojų apsaugos gaires tiekėjams. Jos apima rinkodaros, skundų tvarkymo, asmens priskyrimo pažeidžiamų vartotojų grupei, sąskaitų išrašymo, paslaugų atjungimo ir kitus nustatytus reikalavimus, teikiamų paslaugų terminus ir sąlygas vartotojams. Gairėse įtvirtintas reikalavimas, kad tiekėjai įdiegtų priemones, užtikrinančias vartotojų teises energijos paslaugų srityje. Taip pat nustatyti būtiniausi reikalavimai ir paslaugų tiekimo sąlygos pažeidžiamiesiems vartotojams³⁶¹.

Italijos vartotojų pagalbos tarnyba, kaip Elektros energijos ir dujų reguliavimo tarnybos kontrolės mechanizmas, privalo nuolat pateikti ginčų nagrinėjimo rezultatus ir pranešti Elektros energijos ir dujų reguliavimo tarnybai, kurie tiekėjai ar paskirstymo sistemos operatoriai nesilaiko reglamento³⁶². Skundai, siunčiami į Elektros energijos ir dujų reguliavimo tarnybą, yra renkami ir klasifikuojami tarnybos duomenų bazėje, pagal šias temas³⁶³: faktūros (sąskaitos), sutartys, rinkos, prijungimas prie tinklo, matavimo paslaugos, techninė kokybė, pardavimo kokybė. Elektros energijos ir dujų reguliavimo tarnybos vykdoma veikla skelbiama metinėje institucijos ataskaitoje³⁶⁴. Įgyvendinant vieną iš pagrindinių Elektros energijos ir dujų reguliavimo tarnybos principų – skaidrumą – tarnybos sprendimai skelbiami internetiniame biuletenyje ir oficialiame tinklalapyje³⁶⁵.

Nereguliuojamoje rinkoje tiekėjai konkuruoja dėl vartotojų, o vartotojams svarbu suvokti tiekėjų rinką ir išsirinkti tinkamus energijos paslaugų tiekėjus ir operatorius. Didinant vartotojų sąmoningumą, Nyderlandų „Energiekamer“ ir kitos institucijos įsteigė vartotojų informavimo centrą „ConsuWijzer“³⁶⁶, padedantį vartotojams geriau suvokti savo teises. Centras viešina praktinę ir aiškiai suprantamą informaciją tinklalapyje www.consuwijzer.nl/, į jo specialistus galima kreiptis telefonu, paštu, elektroniniu paštu, per socialinį tinklalapį *Twitter* (twitter.com/Consuwijzer/).

Olandijos energetikos reguliavimo biuras nuolat arba pagal poreikį gauna informaciją apie ginčų ir skundų skaičių bei tipą. „ConsuWijzer“ naudoja klasifikuotą duomenų rinkimo sistemą, kuri suteikia informacijos, kaip tam tikros energetikos bendrovės arba energijos rinka kaip visuma atlieka įvairius veiksmus, pavyzdžiui, perjungimo, atsiskaitymo ir skundų nagrinėjimo³⁶⁷. Nors Nyderlandų energijos rinkoje veikia nemažai patikimų kainų palyginimo tinklalapių, Energetikos reguliavimo biuras nusprendė teikti palyginamąją informaciją apie energetikos bendrovių paslaugų kokybę tinklalapyje „ConsuWijzer“³⁶⁸.

³⁶¹ CER Electricity and Natural Gas Supplier Handbook. Prieiga internete <http://www.cer.ie/en/electricity-retail-market-decision-documents.aspx?article=84829f31-cfa0-4181-96f8-05de19d78b2c/> [žiūrėta 2012 10 05].

³⁶² Pagalbos vartotojams svetainės prieiga internete http://www.autorita.energia.it/it/inglese/press_releases/12/120814.htm/ [žiūrėta 2012 10 05].

³⁶³ ADR practises: case studies. Council of European Energy Regulators ASBL, 2011. Ref: C11-RMC-48-03

³⁶⁴ Annual Report on the State of Services and Regulatory Activities. The Italian Regulatory Authority for Electricity and Gas, 2012. Prieiga internete http://www.autorita.energia.it/allegati/relaz_ann/12/Annual%20Report%202012.pdf/ [žiūrėta 2012 10 05]. Annual Report to the European Commission, 2011. Prieiga internete http://www.autorita.energia.it/allegati/relaz_ann/11/Annual%20Report%202011%20EN.pdf/ [žiūrėta 2012 10 05].

³⁶⁵ Autorità per l'energia elettrica e il gas. Prieiga internete <http://www.autorita.energia.it/it/inglese/index.htm/> [žiūrėta 2012 10 05].

³⁶⁶ ConsuWijzer prieiga internete <http://www.consuwijzer.nl/> [žiūrėta 2012 10 05].

³⁶⁷ ConsuWijzer prieiga internete <http://www.consuwijzer.nl/> [žiūrėta 2012 10 05].

³⁶⁸ National reports Energiekamer 2010, p. 42. Prieiga internete http://www.energy-regulators.eu/portal/page/portal/EER_HOME/EER_PUBLICATIONS/NATIONAL_REPORTS/National%20Reporting%202011/NR_En/C11_NR_Netherlands-EN.pdf/ [žiūrėta 2012 11 10].

Tinklalapis „EnergieWijzer“ (prieiga internete www.EnergieWijzer.nl/), be kitų duomenų, skelbia informaciją apie tiekėjų pateiktus paklausimus (skundus), gautus iš tiekėjų. Šie duomenys atnaujinami kartą per ketvirtį³⁶⁹.

Švedijoje veikia klientų informacijos tarnyba – energijos vartotojų konsultavimo agentūra³⁷⁰, į kurią vartotojai kreipiasi, norėdami gauti patarimų dėl paslaugų teikimo sutarčių, informacijos apie rinką ir kaip galima pateikti skundą. Nacionalinės vartotojų skundų tarnybos tinklalapyje <http://www.arn.se/> vartotojai gali sekti savo ginčo nagrinėjimo statusą. Skundų arba prašymų klasifikacija yra panaši, tačiau nėra visiškai suderinta tarp įvairių institucijų. Nuo 2011 m. sausio 1 d. Energetikos rinkos inspekcija pradėjo taikyti ERGEG (*European Regulators Group for Electricity and Gas*) pasiūlytą vartotojų skundų klasifikavimo sistemą. Energetikos rinkos inspekcija ir Švedijos elektros energijos vartotojų konsultavimo biuras glaudžiai bendradarbiauja ginčų klasifikavimo klausimais. Nacionalinė vartotojų skundų tarnyba kasmet rengia ataskaitas Švedijos vyriausybei apie skundų skaičių ir pobūdį³⁷¹.

Igyvendinant naujus Švedijos energetikos teisės aktus, 2011 metais buvo įtvirtintas reikalavimas tiekėjams ir operatoriams savo įmonėse nustatyti vartotojų skundų sprendimo procedūras ir jas aiškiai nurodyti įmonių tinklalapiuose, o vartotojams sudaryti galimybę gauti visą juos dominančią informaciją³⁷².

Jungtinėje Karalystėje teisės akte įtvirtinta organizacijos „Ofgem“ teisė rinkti skundų ir ginčų informaciją, susijusią su energetikos įmonėmis. „Ofgem“ duomenis gauna tiesiogiai iš energetikos rinkos dalyvių arba iš kompetentingos AGS institucijos. Tiek Vartotojų centras, tiek Ombudsmenas organizacijai kas mėnesį teikia informaciją apie skundų ir ginčų skaičių.

Vartotojų centras savo tinklalapyje <http://www.adviceguide.org.uk/> siūlo vartotojams pasinaudoti specialia programa ir palyginti visų energijos tiekėjų dujų ir elektros kainas įvairiose Jungtinės Karalystės vietovėse³⁷³.

4 lentelė. Vartotojų informavimas ir AGS institucijų ataskaitos

Šalis	Informavimo priemonės	Ataskaitos	Duomenų pateikimas (kaupimas)	Ypatumai
Austrija	Specializuotas tinklalapis vartotojams ir specialistams. Konsultavimas telefonu, paštu ir elektroniniu paštu.	Kasmet skelbiama veiklos ataskaita vartotojams ir parlamentui.	Kaupiami duomenys: užklauskos (skundo ar ginčo) tema, pateikimo forma (telefonu, elektroniniu paštu, raštu), energijos tipas, kliento tipas; kreipimosi data, kontaktiniai duomenys; informacija, reikalinga mokesčiams apskaičiuoti.	Tinklalapyje galima apskaičiuoti energijos kainas, palyginti tarifus, nusiųsti vartotojams kainų skaičiavimus, ekspertai gali keistis žiniomis. Pateikiama informacija apie ginčų sprendimo eigą ir rezultatus.

³⁶⁹ EnergieWijzer prieiga internete <http://energiewijzer.nl/> [žiūrėta 2012 10 05].

³⁷⁰ The Swedish Consumer Electricity Advice Bureau. Prieiga internete <http://energimarknadsbyran.se/> [žiūrėta 2012 10 05].

³⁷¹ ADR practises: case studies. Council of European Energy Regulators ASBL, 2011. Ref: C11-RMC-48-03, p. 28–36.

³⁷² Ten pat.

³⁷³ Consumer Focus. Prieiga internete <http://energyapps.consumerfocus.org.uk/price/> [žiūrėta 2012 10 05].

Prancūzija	Specializuotas tinklalapis. Konsultavimas telefonu, paštu ir elektroniniu paštu.	AGS institucijos kasmet rengia ataskaitas.	Tinklalapyje pateikiama praktinė informacija, ekspertų nuomonės, energijos tiekėjų sąrašai, vartotojų teisės, pristatomos AGS procedūros. Tiekėjams, užsiregistravusiems svetainėje www.energie-info.fr , vartotojų sąskaitose privaloma nurodyti savo internetinį adresą, gali būti pridėdama Energetikos ombudsmeno nuoroda.	Tinklalapyje galima palyginti energijos tiekėjų paslaugas, kainas ir tarifus, sužinoti skundo pateikimo procedūras ir rasti kontaktinius AGS institucijų duomenis.
Airija	Specializuotas tinklalapis. Konsultavimas telefonu, paštu ir elektroniniu paštu.	Rengiamos metinės ir ketvirtinės ataskaitos, teikiama naujausia informacija apie skundus, ginčus ir rinką.	Tinklalapyje tiekėjams skelbiami vartotojų teisių gairės: rinkodaros, skundų tvarkymo, sąskaitų išrašymo, atjungimo reikalavimai, informacija apie AGS procedūras.	Tiekėjai privalo įdiegti priemones, užtikrinančias vartotojų teises energijos paslaugų srityje.
Italija	Oficialus tinklalapis. Konsultavimas telefonu, paštu ir elektroniniu paštu.	Rengiamos metinės ataskaitos.	Tarnybos sprendimai skelbiami svetainės biuletenyje ir oficialiame tinklalapyje. Skundai renkami ir klasifikuojami tarnybos duomenų bazėje.	Numatyta pareiga informuoti ir reguliariai pateikti ginčų nagrinėjimo rezultatus, pranešti, kurie tiekėjai neatitinka reglamento.
Nyderlandai	Specializuotas tinklalapis. Konsultavimas telefonu, paštu ir elektroniniu paštu, internetu per socialinį tinklalapį.	Rengiamos metinės ir ketvirtinės ataskaitos.	Klasifikuota duomenų rinkimo sistema.	Specializuotame tinklalapyje teikiama palyginamoji informacija apie energetikos bendrovių paslaugų kokybę.
Švedija	Specializuotas tinklalapis. Konsultavimas elektroniniu paštu.	Kasmet rengiamos ataskaitos.	Taikoma ES pasiūlyta vartotojų skundų klasifikavimo sistema. Įmonių taikomos AGS procedūros skelbiamos jų tinklalapiuose.	Tinklalapyje vartotojai gali stebėti savo ginčo nagrinėjimo statusą.
Jungtinė Karalystė (Anglija, Škotija, Velsas).	Specializuotas tinklalapis. Tiekėjų (operatorių) tinklalapiai.	Kasmet ir kas mėnesį rengiamos ataskaitos.	Įstatyme nustatyta prievolė AGS institucijoms, tiekėjams ir operatoriams kaupti duomenis ir teikti informaciją vartotojams.	Tinklalapyje veikia energijos kainų palyginimo programa.

Pažymėtina, kad visose nagrinėjamoje šalyse veikia specializuoti ar oficialūs AGS institucijų tinklalapiai, kuriuose vartotojams ir energijos paslaugų teikėjams teikiama aktuali informacija. Taip pat visur yra rengiamos metinės, o kai kur – ir ketvirtinės AGS ataskaitos. Vartotojai rūpimais klausimais informuojami ir kitais komunikacijos kanalais, todėl turėtų gauti pakankamai informacijos. Nepaisant to, tyrimai rodo, kad vartotojų informuotumas apie AGS galimybes yra ribotas, todėl galima daryti prielaidą, kad informaciją jie dažniausiai gauna tik tuomet, kai jos specialiai ieško.

Kai kurios AGS institucijos savo interneto svetainėse yra įdiegusios įrankius, leidžiančius vartotojams palyginti paslaugas ir pasirinkti geriausiai jų poreikius atitinkančius teikėjus. Tokiu būdu skatinama konkurencija, kuri savo ruožtu daro įtaką teikėjų AGS veiklai. Galimybė stebėti skundų eigą vartotojams leidžia nustatyti, ar įmonės operatyviai reaguoja į jų skundus, ir įvertinti teikėjų paslaugų kokybę.

Autorius atkreipia dėmesį, kad tik vienoje iš nagrinėtų valstybių privaloma nurodyti informaciją apie kompetentingą AGS instituciją vartotojų sąskaitose. Tai leidžia daryti prielaidą, kad daugumoje valstybių dėl šios priežasties vartotojai negauna reikiamos informacijos.

2.4. Vartotojų alternatyvaus ginčų sprendimo praktika atskirose Europos Sąjungos valstybėse narėse

Daugelis Europos šalių alternatyviu ginčų sprendimu susidomėjo gerokai anksčiau, nei tapo Europos Sąjungos narėmis. Civilinės teisės sistemos šalyse (Prancūzijoje, Belgijoje, Ispanijoje ir Italijoje) alternatyvus ginčų sprendimas turi galias tradicijas. Sutaikymo sistema Prancūzijoje buvo sukurta dar 1791 m. Nuo Prancūzijos neatsiliko ir Belgija, kuri 1795 m. įkūrė taikos teisėjų instituciją³⁷⁴. Alternatyvaus ginčų sprendimo tradicijomis didžiuojasi ir Skandinavijos šalys. Maždaug prieš 200 metų Danijos ir Norvegijos karalystėse vienu metu buvo įkurtos sutaikymo tarybos. Norvegijoje tokios tarybos veikia ir dabartiniu metu, tačiau Danijos sistema pasikeitė prieš 50 metų, kai tarybos buvo uždarytos, o sutaikymo procesas tapo nebeprivalomas³⁷⁵. Bendrosios teisės sistemos šalyse (tokiose, kaip Jungtinė Karalystė) stipresnes pozicijas užima teisminis nagrinėjimas. Pavyzdžiui, Jungtinėje Karalystėje tarpininkavimo procedūra pradėta taikyti tik 1990 metais.

Siekiant geriau įvertinti Europos šalių patirtį ir jose egzistuojančias alternatyvaus ginčų sprendimo formas, reglamentavimą, procedūras ir sprendimų veiksmingumą, reikia kiekvieną iš jų aptarti atskirai. Tam darbo autorius atliko tyrimą ir išanalizavo ES valstybių alternatyvaus ginčų sprendimo praktinę patirtį vartotojų teisių apsaugos srityje.

Vokietijos Federacinėje Respublikoje yra daugybė taikinimo komisijų³⁷⁶, kurios nagrinėja ir sprendžia su vartotojų teisėmis susijusius ginčus, prieš jiems patenkant į teismą. Taikinimo komisijas dažniausiai įsteigia profesinės įstaigos (asociacijos arba konfederacijos), kurios pagal savo veiklos sritį nustato ir šių komisijų kompetenciją, todėl taikinimo komisijos veikia automobilių remonto, tekstilės gaminių valymo ir kitose pramonės srityse.

³⁷⁴ Medžiaga iš 2004 m. spalio 21 d. ES pirmininkaujančios Olandijos organizuotos konferencijos „EU Consumer Policy: making it work“. Afternoon workshops: background paper. Amsterdamas, p. 23.

³⁷⁵ Ten pat.

³⁷⁶ Ataskaita apie vartotojų skundų nagrinėjimą alternatyviomis priemonėmis. Prieiga internete http://ec.europa.eu/consumers/redress/reports_studies/comparative_report_en.pdf/ [žiūrėta 2012 10 05].

Beveik visuose didesniuose miestuose arbitražo teismai ir taikinimo komisijos yra sudedamoji Pramonės ir prekybos rūmų bei Amatų rūmų (vokiškai – *Handwerkskammer*) paslaugų dalis. Taip pat veikia taikinimo komisijos, kurias sudaro motorinių transporto priemonių gamintojai ir prekybos atstovai. Šios komisijos nagrinėja ginčus, susijusius su automobilių remontu ir naudotų automobilių trūkumais. Taikinimo paslaugas taip pat siūlo laisvųjų profesijų atstovai. Medicinos tarybos ir architektų asociacijos tokias paslaugas teikia beveik kiekvienoje federalinėje žemėje. Advokatų, patentų agentų, mokesčių konsultantų ir atestuotų sąskaitininkų asociacijos turi pareigą tarpininkauti, jeigu jų prašoma, sprendžiant ginčus tarp narių ir jų klientų. Taip pat reikia paminėti privatų bankų ombudsmeną, kuris nagrinėja visus su pinigų ir bankų verslu susijusius ginčus. Taikinimo komisijų priimtų rekomendacijų šalys neprivalo laikytis, tačiau komisijos sprendimas verslo įmonei kartais nustato vienašališkas pareigas. Nepaisant to, procedūros galutinai baigiamos tik šalims pasiekus sutarimą ir sudarius sutartį.

Ombudsmeno institucija veikia finansų srityje, o jo priimtų sprendimų vykdymas yra privalomas. Ombudsmenas turi teisę nagrinėti ginčus tarp vartotojo ir privataus banko ar privataus hipotekos banko. Ombudsmeno kadencijos laikas – 3 metai, juo gali tapti tik asmuo, atitinkantis teisėjui keliamus reikalavimus. Ombudsmeno priimami sprendimai yra įpareigojantys, jų vykdymas bankui privalomas, tačiau nėra institucijos, prižiūrinčios alternatyvaus ginčų sprendimo įgyvendinimą.

Prancūzijoje veikia keturios alternatyvaus ginčo sprendimo institucijos, nagrinėjančios vartotojų ginčus. Dvi iš šių institucijų yra privačios ir veikia dviejuose Prancūzijos regionuose. Tai komisijos, vadovaujamos dvejiems metams renkamo prezidento, turinčio atitikti tam tikrus nustatytus profesinius kriterijus. Į komisiją taip pat įeina vartotojo ir verslininko atstovai bei ekspertai, kurie paruošia bylą nagrinėti ir parengia taikaus alternatyvaus ginčo sprendimo pasiūlymą. Jeigu šalys nepriima šio pasiūlymo, ginčą sprendžia visa komisija, o prezidentas vadovauja sutaikymo procesui. Sprendimo nepasiekus per šį procesą, surašomas protokolas, kuriame nurodomi nesutarimo klausimai. Komisija taip pat gali organizuoti dar vieną sutaikymo procesą.

Prancūzijoje taip pat veikia „Teisingumo taikdariai“ (prancūziškai – *Les Conciliateurs de Justice*) institucija³⁷⁷, kuri padeda šalims rasti taikų ginčo sprendimą, taikydama sutaikymo mechanizmą. Sprendimas neprivalomas, tačiau šalims susitarus jis gali tapti privalomas ir vykdytinas.

„Pašto dėžutės“ sistema, veikianti Prancūzijoje, yra labai patogi vartotojui, siekiančiam išspręsti savo ginčą. Šiai sistemai vadovauja Konkurencijos, vartotojų ir apgaulės prevencijos sektoriaus departamentai pagal atskiras sektorines sritis. Vartotojui nurodomas pašto adresas, kuriuo jis gali pateikti skundą. „Pašto dėžutės“ sistema surūšiuoja gautus skundus į dvi grupes: administracinis nagrinėjimas (pavyzdžiui, neteisėta prekyba namuose) ir sutartiniai ginčai. Ginčams taikoma taikaus sprendimo radimo procedūra: visų pirma laiškas išsiunčiamas vartotojų ir atitinkamo verslo sektoriaus profesinėms organizacijoms, tuomet vartotojų organizacija kreipiasi į atitinkamą verslo procesinę asociaciją ir tarpininkaudama bando pasiekti susitarimą. Jeigu tarpininkavimas nepavyksta, ginčas perduodamas sutaikinimo komisijoms, kurios yra kiekviename departamente ir kurioms vadovauja Konkurencijos, vartotojų ir apgaulės prevencijos sektoriaus departamento direktorius.

³⁷⁷ Informacijos prieiga internete http://www.europa.eu.int/comm/consumers/redress/out_of_court/commu/acc_just04_ccc_en.pdf, [žiūrėta 2012 10 05].

Toliau procesas vyksta pagal sutaikymo procedūrą, pabaigoje paprastai priimamas nepri-
valomas sprendimas.

Alternatyvus ginčų sprendimas draudimo srityje. Prancūzijos draudimo bendrovių grupės tarpusavyje sudaro mediacijos chartijas, kurių nuostatomis vadovaudamasis nepriklausomas mediatorius pateikia savo nuomonę apie draudiko ir draudėjo ginčą. Ginčo dalykas asmeniui nurodomas alternatyvaus ginčų sprendimo institucijos laiške (pageidau-
tina siųsti registruotą laišką su jo gavimą patvirtinančiu pranešimu). Mediatorius privalo vykdyti procesą vadovaudamasis rungimosi sistema. Jei mediacija nepasiekia tikslo, gin-
čas gali būti perduotas nagrinėti teismui ne vėliau kaip per 2 metų terminą. Terminas skaičiuojamas nuo momento, kai kilo ginčas ar įvyko jį sukėlęs veiksmas.

Alternatyvus ginčų sprendimas bankų srityje. Pinigų ir finansų kodekso skirsnis L 312-1-3 nustato bankų mediatoriaus veiklos apimtis ir institucinę sistemą³⁷⁸. Procedūra yra nemo-
kama, o mediatorius privalo pateikti savo išvadas ar sprendimą ne vėliau kaip per 2 mėne-
sius nuo ginčo perdavimo nagrinėti momento. Ieškinio senaties termino skaičiavimas tuo
metu yra sustabdomas.

Jungtinėje Karalystėje veikia 20 alternatyvaus ginčų sprendimo institucijų: 18 naciona-
linių, dvi veikia Škotijoje ir Velse. Dauguma jų yra arbitražo tarnybos arba ombudsmeno
institucijos³⁷⁹.

Prieš įsigaliojant Civilinio proceso nuostatomis Anglijoje ir Velse 1999 metais, alter-
natyvaus ginčų sprendimas nebuvo privalomas. AGS išpopuliarėjo dėl pačių verslininkų
poreikio turėti tokį mechanizmą arba dėl teisininkų suinteresuotumo pasinaudoti alterna-
tyvaus ginčų sprendimo privalumais. AGS svarba ypač išaugo draudimo srityje. Šiuo metu
AGS sistema yra patikima teisiniu bylinėjimosi alternatyva³⁸⁰. Jungtinėje Karalystėje
alternatyvus ginčų sprendimas vertinamas kaip vienas iš aktyvaus bylų valdymo kompo-
nentų, padedančių pasiekti svarbiausius Civilinio proceso tikslus. Patys teisėjai ragina šalis
pirmiausia pabandyti išspręsti savo ginčą alternatyvaus ginčų sprendimo būdu.

Arbitražo institucijoms vadovauja Privilegiuotas arbitražo institutas, kontroliuojan-
tis arbitrų paskyrimo, arbitrų sąrašo sudarymo klausimus ir arbitražo posėdžių tvarką³⁸¹.
Kiekvienai bylai iš arbitrų sąrašo paskiriamas arbitras. Verslo organizacijos neatlieka jo-
kio vaidmens priimant sprendimus ir negali daryti įtakos bylos baigčiai. Siekiama, kad
arbitražo procesas būtų paprastas, greitas, neformalus ir nebrangus. Ypač žemos kainos
taikomos rašytiniam arbitražo procesui. Šalys gali pačios pasirinkti rašytinį arba žodinį
procesą. Rašytinis procesas yra pigesnis ir turi daugiau privalumų nei žodinis procesas:
nekyla problemų, kviečiant į posėdį abi šalys ir liudininkus, nereikia gaišti laiko žodiniams
parodymams ir pan. Tačiau rašytinio proceso tvarka negalima nagrinėti bylų dėl sunkių
asmens sužalojimų, ligų arba sudėtingų teisinių klausimų. Arbitražo sprendimai yra pri-
valomi ir vykdytini ginčo šalims.

³⁷⁸ Professor Dr Loukas A. Mistelis, Clive M. Schmitthoff Professor of Transnational Commercial Law and Ar-
bitration; Director of Studies, School of International Arbitration, QueenMary, University of London, UK,
(2003). ADR in England and Wales: a successful case of public private partnership. ADR Bulletin: Vol. 6:
No. 3, Article 6. Prieiga internete <http://epublications.bond.edu.au/adr/vol6/iss3/6/> [žiūrėta 2012 10 05].

³⁷⁹ A study on alternative dispute resolution and cross-border complaints in Europe. Nordic Council of Minis-
ters. Copenhagen: Tema Nord 2002:569, 2002, p. 39.

³⁸⁰ Ten pat, p. 40.

³⁸¹ Ten pat, p. 31.

Ombudsmeno institucijos veikia tam tikruose sektoriuose: turto agentų paslaugų, statybų, finansinių paslaugų, bankų ir kt. Dauguma šių institucijų yra įsteigtos privačia iniciatyva. Ombudsmenai dažniausiai vykdo žodinį ir rašytinį procesą, kuris yra nemokamas vartotojui, pareiškėjui pritarus ombudsmeno sprendimas privalomas ginčo šalims. Vis dėlto kartais abejojama dėl finansų srityje veikiančių ombudsmenų, įsteigtų ir finansuojamų finansinių paslaugų sektoriaus verslininkų, nepriklausomumo.

Italijoje veikia trys institucijos, ginančios vartotojų teises AGS tvarka: Romos ir Milano prekybos rūmai, Italijos telekomo arbitražo tarybos ir Bankų ombudsmenas. Viena iš Italijos vyriausybės taikomų priemonių civilinio procesui tobulinti ir teisingumui užtikrinti yra skatinimas taikyti alternatyvius ginčų sprendimų būdus³⁸². Vartotojų teisių apsaugos srityje vyriausybė patvirtino atitinkamas priemones³⁸³, stiprinančias mediacijos bei taikinimo (itališkai – *conciliazione*) ir arbitražo (itališkai – *arbitrato*) galią, sprendžiant ginčus Prekybos rūmuose.

Romos ir Milano prekybos rūmai veikia kaip sutaikinimo institucija turizmo, komercijos, statybų pramonės, amatų ir kilnojamojo turto srityje. Procese dalyvauja verslo kompanijos atstovas, vartotojas ir trečioji šalis, kurią deleguoja Prekybos rūmai. Ginčo šaliai pateikus skundą raštu Prekybos rūmų sekretariatui, šis sukviečia šalis, kurioms sutikus, pradedamas procesas. Šis procesas baigiamas „sprendimo ataskaita“ tik tuomet, kai ginčo šalys pasiekia susitarimą, kuris tampa privalomas šalims, pasirašiusiems sutartį. Jeigu šalys nesutaria, sprendimas nepriimamas. Atkreiptinas dėmesys, kad šalys gali bet kuriuo metu pasišalinti iš proceso. Kai ginčo suma neviršija 1000 eurų, pradėdant mediacijos procesą Milano prekybos rūmuose imamas 40 eurų mokestis. Didėjant ieškinio sumai, atitinkamai auga ir mokesčio suma. Jei viena iš ginčo šalių yra vartotojas, mediacijos procesas numatytas įstatyme³⁸⁴ arba pateikiamas bendras šalių prašymas, mokestis neimamas.

Bankų ombudsmeno institucija, kuri Italijoje buvo įkurta 1993 metais³⁸⁵, yra kompetentinga spręsti skundus, susijusius su nacionalinio lygio bankų ar finansinėmis operacijomis. Tai kolegiali institucija, kurią sudaro 5 nariai: pirmininką skiria Italijos banko valdyba, po vieną narį – Nacionalinė advokatų taryba bei Ekonomikos ir komercijos diplomuotų specialistų nacionalinė taryba, dar du narius – Italijos bankų asociacija. Bankų ombudsmenas nagrinėja tik tuos skundus, kurių vertė ne mažesnė kaip 5 164,57 eurai. Be to, bankas nenagrinėja vartotojo ginčo, jeigu prieš tai vartotojas nesikreipė į banką, kurio veiksmus skundžia. Neatlikus šios procedūros, ombudsmeno sekretoriatas persiunčia skundą atitinkamam bankui ir suteikia jam 60 dienų terminą pateikti atsakymą. Bankų ombudsmeno ginčo nagrinėjimo procedūra yra nepatvirtinta, paprastai ji trunka tris mėnesius. Ombudsmenas priima motyvuotus sprendimus, kurie yra privalomi bankams. Bankai turi laikytis Bankų ombudsmeno reikalavimų pagal Italijos bankų tarpusavio susitarimą. Jei bankas nevykdo priimto AGS institucijos sprendimo, ombudsmenas nustato

³⁸² A study on alternative dispute resolution and cross-border complaints in Europe. Nordic Council of Ministers. Copenhagen: Tema Nord 2002:569, 2002, p. 31.

³⁸³ A study on alternative dispute resolution and cross-border complaints in Europe. Nordic Council of Ministers. Copenhagen: Tema Nord 2002:569, 2002, p. 31.

³⁸⁴ Ten pat p. 31-37.

³⁸⁵ Prieiga internete http://www.europa.eu.int/comm/consumers/redress/out_of_court/commu/acce_just04_el_ccb_en.html. [žiūrėta 2012 10 05].

galutinį įvykdymo terminą. Sprendimo neįvykdžius ir per šį terminą, ombudsmenas apie tai paskelbia spaudoje, o tokio skelbimo išlaidas privalo padengti bankas. Pažymėtina, kad dažniausiai bankai sutinka su ombudsmeno priimtais sprendimais ir juos įvykdo³⁸⁶.

1991 metais Italijos telekomas įkūrė sutaikymo ir arbitražo komitetus dviejuose Italijos regionuose. 1992 metais tokie komitetai buvo įkurti Telekomo biuruose 20-ye regionų³⁸⁷. Komitetas nagrinėja ginčus, kilusius tarp Telekomo ir vartotojo. Sutaikymo procedūra yra privaloma sprendžiant kiekvieną kilusį pažeidimą ir kol ji tęsiasi, jokie veiksmai negali būti atliekami teisme dėl to paties dalyko. Jei sutaikymo procedūra pavyksta, pasiektas susitarimas užfiksuojamas protokole, sutaikymui nepasiekus tikslo, protokole užfiksuojamos tos priežastys ir ginčytini klausimai. Po nesėkmingos sutaikymo procedūros abi ginčo šalys arba vartotojas savo iniciatyva gali bylą perduoti nagrinėti Telekomo arbitražui. Sutaikymo procesui pavykus pasirašomas taikos susitarimas, o jeigu byla patenka į arbitražą, arbitro sprendimas yra privalomas abiem šalims.

Skandinavijos šalys (Danija, Švedija, Suomija, Norvegija) iš kitų Europos šalių išsiskiria tuo, kad jose labai populiarios skundų nagrinėjimo tarybos, kaip alternatyvaus ginčų sprendimo forma, todėl šios šalys bus aptariamoms kartu. Žinoma, alternatyvaus ginčų sprendimo sistema Skandinavijos šalyse nėra vienoda, tačiau turi labai daug panašumų. Danija, Suomija, Švedija ir Norvegija turi centrinės valstybines skundų tarybas. Danijoje ir Norvegijoje veikia ir privačios nepriklausomos skundų tarybos, kurias sudaro verslininkų ir vartotojų atstovai bei nešališkas trečiasis asmuo – teisėjas arba patyręs teisininkas.

Nacionalinės Suomijos, Danijos, Norvegijos ir Švedijos skundų tarybos yra įgaliotos nagrinėti daugelį ginčų tarp vartotojų ir verslininkų, tačiau jos neturi teisės peržiūrėti kitų valstybės institucijų sprendimų. Skundų tarybos vykdo rašytinį, rungimosi principu pagrįstą procesą. Kadangi ginčo šalims labai retai atstovauja teisininkai, institucijos pirminkas procese atlieka aktyvų vaidmenį ir privalo užtikrinti, kad būtų iširti visi susiję įrodymai ir pašalinti neaiškumai.

Skundų tarybos priima neprivalomas rekomendacijas, tačiau atskirais atvejais (pavyzdžiui, Norvegijos skundų tarybos³⁸⁸), jei byla nepatenka į teismą per tam tikrą laikotarpį nuo sprendimo priėmimo, rekomendacijos tampa privalomos ir vykdytinos. Pastebėtina, kad verslininkai įvykdo vartotojams palankias rekomendacijas daugiau kaip 70 % bylų. Tai gali būti dėl to, kad rekomendacijos yra viešai skelbiamos, ir jų nesilaikymas gali būti prasta reklama verslininkui. Pavyzdžiui, Švedijoje ir Suomijoje yra sudaromas ir viešinamas kompanijų, nesilaikančių skundų tarybų rekomendacijų, juodasis sąrašas.

Skundų tarybų veikla turi ilgąmetes tradicijas, jų veikla nuolat reklamuojama, todėl šių valstybių vartotojai žino apie galimybę spręsti skundus tokiose institucijose ir dažnai tuo naudojami. Suomijoje³⁸⁹, Norvegijoje, Danijoje³⁹⁰ ir Švedijoje³⁹¹ centrinėse skundų tarybose sulaukiama 40 000–140 000 pasiteiravimų telefonu ir pateikiama 4 000–7 000 skundų per

³⁸⁶ Prieiga internete http://web.tin.it/ctrce/ombudsman_bancario.htm/ [žiūrėta 2012 10 05]; http://www.mps.it/reclami/dwn/Reglamento_Ombudsman.pdf/ [žiūrėta 2012 10 05].

³⁸⁷ Prieiga internete http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/nuts_nomenclature/correspondence_tables/national_structures_eu/ [žiūrėta 2012 10 05].

³⁸⁸ Prieiga internete <http://www.eiendomsmeulingsnemnda.no/> [žiūrėta 2012 10 05].

³⁸⁹ Prieiga internete http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/ecc_finland_en.htm [žiūrėta 2012 10 30].

³⁹⁰ Prieiga internete http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/ecc_denmark_en.htm/ [žiūrėta 2012 10 30].

³⁹¹ Prieigos internete: <http://www.konsumenteuropa.se/en/Dispute-resolution/Alternative-Dispute-Resolution-in-Sweden/> [žiūrėta 2012 10 05]; <http://www.arn.se/> [žiūrėta 2012 10 30].

metus. Dauguma vartotojų skundų išsprendžiama skundų tarybose, todėl priimtose rekomendacijos tampa tam tikru teisės šaltiniu. Jei rekomendacija nėra vykdoma ir manoma, kad yra pagrįstų priežasčių skundą nagrinėti teisme, Skandinavijos šalyse vartotojui kreipiantis į teismą suteikiama lengvata.

Paprastai centrinės skundų tarybos turi atskirus departamentus, kurie specializuojasi konkrečiuose sektoriuose. Pavyzdžiui, Švedijos nacionalinė vartotojų skundų taryba turi 11 departamentų: Bankų departamentas, Elektros departamentas, Draudimo departamentas, Laivų departamentas, Kelionių departamentas ir t. t. Dažniausiai ginčo nagrinėjimo procesas nacionalinėse skundų tarybose yra nemokamas, tačiau Danijos vartotojų skundų taryboje už ginčo nagrinėjimą yra nustatytas 80 Danijos kronų mokestis. Suomijoje, Danijoje ir Norvegijoje nacionalinės skundų tarybos vadovaujasi specialiais jų veiklą reglamentuojančiais įstatymais³⁹², Švedijoje nacionalinės skundų tarybos funkcijas reglamentuoja vyriausybės nutarimas³⁹³.

Be skundų tarybų, Suomijoje, Danijoje ir Norvegijoje egzistuoja alternatyvus ginčų sprendimo tarpininkavimo procesas. Suomijoje tarpininkavimas yra skundų tarybos proceso dalis, o Danijos skundų tarybos sekretoriatas, kuris yra atskiras organas, turi galimybę pasiūlyti ginčo sprendimą prieš bylos nagrinėjimą taryboje. Norvegijoje vietiniai ir regioniniai vartotojų biurai, nagrinėdami vartotojų ginčus, taip pat vykdo alternatyvus ginčų sprendimo tarpininkavimo procesą.

Danijos vartotojų alternatyvus ginčų sprendimo ombudsmenas įsteigtas siekiant apginti vartotojų interesus. Jis atlieka tokias funkcijas: kontroliuoja komercinius santykius plačiąja prasme (stebi, ar nepažeidžiami vartotojų, verslininkų ir visos visuomenės interesai), užtikrina, kad privataus ir viešojo verslo atstovų veiksmai atitiktų geros ir sąžiningos verslo praktikos principus. Ombudsmenas yra nepriklausomas ir niekas, išskyrus teismą, negali kištis į jo sprendimų priėmimą, trukdyti sprendžiant bylas. Vartotojų ombudsmenas kontroliuoja Rinkos veiklos įstatymo nuostatų įgyvendinimą³⁹⁴, sprendžia ginčus, susijusius su infrastruktūra ir bendromis rinkos funkcijomis, tokiomis kaip bankų, draudimo kompanijų veikla ir pan., o specifinius ginčus, pvz., privataus kaltinimo bylas, nagrinėja Vartotojų skundų komisijos ar vienuolika privačių regioninių alternatyvus ginčų sprendimo komisijų. Jei ombudsmenas nori užkirsti kelią tam tikriems veiksams, kurie, jo manymu, pažeidžia įstatymus, jis turi teisę kreiptis į komercinį teismą, arba jei už tai yra numatytos sankcijos – į policiją, kad būtų pradėtas tyrimas. Jis taip pat gali skirti tarpinę nuobaudą. Jei verslininkai ir prekybininkai nepaiso Danijos vartotojų ombudsmeno paskelbtų rekomendacijų, sprendimų ir pareiškimų, pastarasis gali kreiptis į teismą, kad šis įsakymu įpareigotų tai padaryti. Pavyzdžiui, pažeidus draudimą skelbti klaidinančią reklamą pagal Rinkos veiklos įstatymą³⁹⁵, vartotojų ombudsmenas gali veikti kaip valstybinis kaltintojas ar prokuroras ir turi teisę kreiptis į teismą, prašydamas nubausti įmones, pažeidusias įstatymą.

³⁹² Medžiaga iš 2004 m. spalio 21 d. ES pirmininkaujančios Olandijos organizuotos konferencijos „EU Consumer Policy: making it work“. Afternoon workshops: background paper. Amsterdamas, p. 23.

³⁹³ Ten pat.

³⁹⁴ Out-of-Court Dispute Resolution A Description of the Systems in the Nordic Countries and Spain. Copenhagen: TemaNord 2001:520, 2001, p. 23.

³⁹⁵ A study on alternative dispute resolution and cross-border complaints in Europe. Nordic Council of Ministers. Copenhagen: Nord 2002:569, 2002, p. 28.

Vartotojų skundų tarybos labai paplitusios Skandinavijos šalyse. Šios institucijos puikiai atlieka savo pareigas, yra gerai žinomos ir noriai pasirenkamos vartotojų. Skundų tarybos, taikydamos greitą ir efektyvų procesą, per metus išnagrinėja nemažai bylų, o priimtos rekomendacijos dažniausiai vykdomos savanoriškai.

Suomijoje ginčas gali būti perduodamas nagrinėti teismui, nepaisant to, ar jis sprendžiamas alternatyvaus ginčų sprendimo būdu. Bet kuriuo atveju alternatyvi ginčų sprendimo procedūra neprivaloma, tačiau, norint ginčą išspręsti greitai, ja naudotis gali būti pravartu. Proceso kodekso 5 skyriaus 26 skirsnyje³⁹⁶ įtvirtintas Teismo proceso civilinėse bylose taikomas reikalavimas teismui nustatyti, ar byla negali būti išspręsta taikos sutartimi. Taip pat rengiamas specialus įstatymas, pagal kurį teismai, nevaržomi formalių reikalavimų, galės nagrinėti civilines bylas nepaisydami to, ar jau vyko kokios nors teisės normų sureguliuota alternatyvaus ginčo sprendimo procedūra, ar ne³⁹⁷.

Suomijoje bylos šalys visus savo teisinius reikalus gali tvarkyti pačios (taip pat dalyvauti AGS procese ir atlikti tam tikras procedūras teisme), be teisininko ar advokato³⁹⁸. Tačiau atskirose bylose, kai reikalingos konkrečios teisinės žinios, būtina naudotis advokato paslaugomis. Ginčai alternatyviuoju būdu sprendžiami naudojant toliau aptariamą procedūras.

*Vietos valdžios organizuota vartotojų konsultavimo tarnyba*³⁹⁹ – įstatymo nustatyta tvarka įkurta konsultavimo tarnyba, kurios veiklą organizuoja vietos regioninės valdžios institucijos. Tarnyba teikia bendro pobūdžio informaciją ir konsultuoja asmenis vartotojų ginčo bylose kylančiais klausimais, taip pat gali išnagrinėti vartotojo ir įmonės ginčą bei padėti ginčo šalims sudaryti taikos sutartį. Prireikus konsultavimo tarnyba nurodo vartotojui atitinkamą instituciją, kuri galėtų teisinėmis priemonėmis apginti jo teises. Konsultacija Vartotojų konsultavimo centre teikiama pagal vartotojo gyvenamąją vietą. Tarp-tautinio pobūdžio klausimais kreipiamasi į Helsinkio vartotojų konsultavimo centrą⁴⁰⁰. Jei bylos negalima išspręsti konsultuojantis, vartotojas gali kreiptis į kitas alternatyvaus ginčų sprendimo institucijas: Vartotojų skundų tarybą ir Draudimo skundų komisiją, kurių veikla apima visą šalies teritoriją.

Suomijos Vartotojų skundų komisija. Pagrindinis *Vartotojų skundų komisijos*⁴⁰¹ uždavinys – teikti rekomendacijas įmonių ir vartotojų nesutarimų bylose, susijusiose su vartojimo prekių sutartimis arba su vartojimo prekių įsigijimu, kurias vartotojai yra perdavę svarstyti Vartotojų skundų komisijai. Ši komisija yra nešališka ir nepriklausoma ekspertinė institucija, kurios nariai atstovauja ir vartotojams, ir verslininkams. Komisija taip pat teikia rekomendacijas, susijusias su vartojimo ir būsto sandorių sudarymo skundais, gali išduoti pažymas bylas nagrinėjantiems teismams, jei ginčas priklauso jos kompetencijai.

³⁹⁶ Out-of-Court Dispute Resolution A Description of the Systems in the Nordic Countries and Spain. Copenhagen: TemaNord 2001:520, 2001, p. 24.

³⁹⁷ Prieiga internete http://www.europa.eu.int/comm/consumers/redress/out_of_court/commu/acce_just04_sv_ccb1_en.html/ [žiūrėta 2012 10 05].

³⁹⁸ Prieiga internete http://www.europa.eu.int/comm/consumers/redress/out_of_court/commu/acce_just04_sv_ccb1_en.html/ [žiūrėta 2012 10 05].

³⁹⁹ Prieiga internete http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/docs/MS_fiches_Finland.pdf/ [žiūrėta 2012 10 05].

⁴⁰⁰ Prieiga internete <http://www.ecc.fi/en-GB/> [žiūrėta 2012 10 30].

⁴⁰¹ Prieiga internete <http://www.kultuttajariita.fi/index.php?language=en&linkID=0&subLinkID=0/> [žiūrėta 2012 10 30].

Be to, komisija vadovauja savivaldybių vartotojų patarėjams. Vartotojų skundų komisijoje skundas nagrinėjamas rašytinio proceso tvarka. Atsakovų prašoma atsakyti į pareiškimą, išskyrus atvejus, kai skundas aiškiai nepagrįstas. Per parengiamąją stadiją gali būti siekiama susitarimo ir tai įforminama kaip siūlomas susitarimas. Vartotojų skundų tarybos įstatymo 6 skirsnyje⁴⁰² nurodoma, kad komisijos vaidmuo – papildyti vartotojų teisių gynimą teisme, tačiau ji negali spręsti bylų, kurios tuo pat metu yra nagrinėjamos teisme arba jau buvo išspręstos teisme. Už ginčo nagrinėjimą Vartotojų skundų komisijoje jokio mokesčio mokėti nereikia. Ginčo šalys pačios padengia išlaidas, kurias patiria dėl to, kad bylą nagrinėja Vartotojų skundų komisija, tačiau atskirais atvejais, remdamasi specialiais pagrindais, komisija gali rekomenduoti apmokėti atsakovo išlaidas. Vartotojų skundų komisija savo nutarimus skelbia viešai – jie yra svarbūs vartotojams ir įmonėms, nes yra susiję su atitinkamų teisės aktų taikymu.

Ispanijoje kreipimasis į teismą laikomas paskutine išeitimi sprendžiant ginčą, nes tam reikia nemažų išlaidų (teisinės išlaidos) ir laiko (vertinant visų procesinių veiksmų trukmę ir galimus atidėjimus, vykdant teisingumą). Visais atvejais pageidautina iš anksto bandyti pasiekti susitarimą be teismo arba draugiškai išspręsti ginčą. Ispanijos įstatymai skatina alternatyvių ginčų sprendimo būdų taikymą ir palengvina galimybes jais pasinaudoti, o kai kuriais atvejais priskiria juos prie privalomųjų priemonių, kurių būtina imtis prieš kreipiantis į teismus⁴⁰³.

Vartotojų arbitražo sistema yra alternatyvus teismams ginčų sprendimo metodas, padedantis greitai, efektyviai ir pigiai išspręsti konfliktus tarp pardavėjų ar vartotojų. Tokia vartotojų skundų sistema buvo įdiegta kaip eksperimentas 1986 metais, o 1993 m. gegužės 3 d. Karališkuoju dekretu⁴⁰⁴ buvo patvirtintos tokios procedūros taikytinos taisyklės.

Arbitražas reiškia teismų intervencijos ir sprendimo pakeitimą arbitro (trečioji šalis ar arbitražo teismas) intervencija ir sprendimu šalių sutikimu. Arbitražui taikoma privatinė teisė, nors pastaraisiais metais Vartotojų reikalų ministerijos ir prekybos rūmai svarstė jo institucinį aspektą.

Arbitražą reglamentuoja 2003 m. gruodžio 23 d. įsigaliojęs Arbitražo įstatymas Nr. 60/2003⁴⁰⁵. Šis įstatymas taip pat taikomas specialioms arbitražo sistemoms, iš kurių dažniausiai praktikoje naudojamas vartotojų reikalų arbitražas, sprendžiantis ginčus dėl prekių ir paslaugų pagal 1984 m. liepos 19 d. įstatymą Nr. 26/1984 dėl bendrosios vartotojų ir naudotojų apsaugos⁴⁰⁶. Arbitražo veikla Ispanijoje gali būti grindžiama įstatymais, nebent šalys aiškiai jį įgaliotų spręsti ginčą vien tik teisingumo pagrindu. Teisingumo kriterijus, kitaip tariant, galiojančių įstatymų netaikymas, yra vienas iš vertinimo matų, naudojamų arbitražo sprendimui tam tikrose institucinėse arbitražo bylose, pavyzdžiui, susijusiose su vartotojų teisių apsaugos reikalais.

Nacionalinis vartotojų institutas⁴⁰⁷ privalo patvirtinti Vartotojų arbitražo tarybos įstatutą. Arbitražo tarybos gali veiklą vykdyti vienoje ar keliose savivaldybėse, provincijose, savarankiškuose regionuose ar visoje valstybėje. Nacionalinė arbitražo taryba gali nagri-

⁴⁰² Ten pat.

⁴⁰³ Prieiga internete http://ec.europa.eu/civiljustice/adr/adr_spa_en.htm/ [žiūrėta 2012 10 30].

⁴⁰⁴ Prieiga internete http://ec.europa.eu/civiljustice/adr/adr_spa_en.htm/ [žiūrėta 2012 10 30].

⁴⁰⁵ Law on Arbitration, Law 60/2003 of 23 December 2003.

⁴⁰⁶ Law 26/1984 of 19 July 1984 on General Consumer and User Protection.

⁴⁰⁷ Prieiga internete <http://www.consumo-inc.gob.es/home.htm/> [žiūrėta 2012 10 30].

nėti ginčą, kurį jai pateikia kelios vartotojų organizacijos, kai ginče dalyvauja vartotojai iš daugiau nei vienos savarankiškos bendruomenės.

Taikant sutaikinimo ar arbitražo alternatyvaus ginčų sprendimo formas, būdus ir priemones, gali būti išspręstas bet kokios rūšies ginčas, išskyrus:

- ✓ bylas, kuriose jau buvo priimtas galutinis teismo sprendimas, išskyrus dėl sprendimo vykdymo kilusius klausimus;
- ✓ bylas, kurios yra neatsiejamos nuo kitų bylų, kurių spręsti šalys neturi įgaliojimų, pavyzdžiui, asmenų civilinis statusas, būsimo išlaikymo klausimas ir santuokos klausimai (gyvenimas skyriumi, santuokos pripažinimas negaliojančia ir ištuoka), nors su jais susiję finansiniai klausimai gali būti sprendžiami ne teisme;
- ✓ bylas, kuriose pagal įstatymus turi dalyvauti prokuratūra, gindama asmenis dėl neveiknumo ar atstovavimo pagal įstatymą trūkumo negalinčius veikti savo vardu (neveiksnūs ir nepilnamečiai asmenys);
- ✓ vartotojų klausimai negali būti sprendžiami arbitraže apsinuodijimo, sužalojimų, mirties ar *prima facie* (lietuviškai – atrodantis patikimu) nusikaltimo įrodymų atvejais.

Apribojimų leistinam ieškinių dydžiui nėra, o jų nagrinėjimas, išskyrus ekspertų darbu apmokėti skirtas išlaidas tam tikrose bylose, visoms ginčo šalims yra nemokamas.

Ieškinyms pateikiamas Vartotojų arbitražo tarybai tiesiogiai arba per vartotojų teises ginančią asociaciją, o Arbitražo tarybos sekretoriatas informuoja apie tai kitą ginčo šalį. Ginčus nagrinėjančią arbitražo kolegiją sudaro trys arbitrai, atstovaujantys vartotojams, atitinkamam verslo sektoriui ir Arbitražo tarnybos interesams. Arbitrus, atstovaujančius šalims, paskiria vartotojų teises ginančios organizacijos arba verslininkai. Ginčo nagrinėjimas vyksta žodžiu arba raštu, prireikus dalyvaujant ekspertui. Ginčai turi būti išnagrinėti ne vėliau kaip per 4 mėnesius nuo atitinkamos arbitražo tarybos, turinčios išnagrinėti ginčą, paskyrimo dienos, o priimtą sprendimą privaloma vykdyti. Jei sprendimas nevykdomas, turi būti kreipiamasi į žemesnės instancijos teismų teisėjus. Alternatyvaus ginčų sprendimo institucijos sprendimas užkerta kelią kreiptis į teismus ir tribunolus įprasta tvarka dėl to paties dalyko. Apeliacija arbitražo priimtam sprendimui gali būti gali pareikšta tik dėl formalių priežasčių, o ne dėl ginčo objekto. Arbitražo priimtas sprendimas turi tokią pačią teisinę galią kaip ir teismo sprendimas.

Nėra abejonės, kad pagrindinis alternatyvaus ginčų sprendimo prieinamumo elementas yra anksčiau aptarta Vartotojų arbitražo sistema. Ji reguliuojama įstatymų ir veikia pagal paprastą schemą – vartotojai skundus pateikia komitetui, atsakingam už atitinkamą pramonės sektorių. Komitetas gautą skundą pateikia arbitražui. Trys arbitrai priima bendrą sprendimą, kuris turi teismo sprendimo teisinę galią. Tai pat svarbu pažymėti, kad Ispanijoje vartotojų teises ginančioms asociacijoms yra suteikta teisė ginti savo narių ir pačios asociacijos viešąjį interesą. Remdamiesi Ispanijos įstatymais galime teigti, kad šioje šalyje visiems piliečiams užtikrinama teisė į teisingumą, pasinaudojant nemokamo teisingumo sistema (angliškai – *free justice benefit system*), kuri sudaro galimybę pareikšti ieškinį ir nemokamai konsultuotis su rotacijos metodu paskiriamais teisininkais (Advokatu asociacija paskiria piliečiams teisinę pagalbą teikiančius teisininkus).

Atskirų kategorijų byloms yra nustatytos skirtingų rūšių procedūros, kuriomis gali pasinaudoti asociacijos, ginančios vartotojų teises.

Administracinės bylos. Vartotojų asociacijos gali pareikšti ieškinius, kai vartotojų teisės yra tiesiogiai pažeistos viešojo administravimo institucijų veiksmis.

Civilinės ir baudžiamosios bylos. Kai kurios vartotojų teises ginančios organizacijos jau kreipėsi į tribunolus savo narių vardu, pateikdamos grupinius ieškinius. Pavyzdžiui, grupė asmenų pateikė ieškinį dėl apsinuodijimo maistu viešojo maitinimo įstaigoje; buvo pateiktas ieškinys dėl žalos atlyginimo, kurią sukėlė apgaulingas kelionių agentūros bankrotas; pateiktas ieškinys statybos bendrovei dėl daugiau nei 100 namų padarytų defektų; ieškinys investicinei bendrovei, kuri pažeidė sutartį, ir t. t. Taip pat į teismą kreipiamasi siekiant apginti visų valstybės gyventojų viešąjį interesą (pvz., dėl nesąžiningos konkurencijos ir garantinių terminų nesilaikymo).

Ginčai tarp asmenų. Susitarimas dėl arbitražo yra būtinas, jis gali būti numatytas sutarties išlygoje arba atskirame susitarime. Susitarime turėtų būti nurodyta, kad šalys sutinka perduoti arbitražo teismui bet kokią ar visus ginčus, kurie gali kilti arba kilo dėl konkrečių teisinių santykių (sutartinių ar nesutartinių). Arbitražo susitarimas turi būti sudarytas raštu ir pasirašytas abiejų šalių, arba patvirtintas laišku, telegrama, faksograma ar kitomis telekomunikacijų priemonėmis. Šis reikalavimas laikomas įvykdytu, jei arbitražo susitarimas yra patvirtintas ir vėliau prieinamas elektroninėje, optinėje ar kitos rūšies laikmenoje. Arbitražo susitarimas laikomas susitarimo tarp šalių dalimi, jei yra patvirtintas dokumente, kurį šalys perdavė viena kitai bet kuria iš anksčiau nurodytų formų. Šis susitarimas laikomas galiojančiu, jei jame nenurodoma jokių klausimų, kuriems, vadovaujantis įstatymais, arbitražas netaikomas. Privatiems asmenims arbitražo naudojimas yra savanoriškas, naudotis arbitražu negalima įpareigoti teismo sprendimu.

Arbitražo procedūrose būtina paisyti lygybės, teisės būti išklausytam ir rungimosi principų. Arbitras turi šalis vertinti vienodai ir suteikti kiekvienai iš jų pakankamai galimybių apginti savo teises. Jis taip pat įpareigotas saugoti informacijos, kuri jam buvo pateikta arbitražo proceso metu, konfidencialumą. Šalys gali nevaržomai susitarti dėl procedūros, kurios arbitrai turės laikytis. Jei susitarti šiuo klausimu nepavyksta, arbitras, atsižvelgdamas į Arbitražo įstatymo nuostatas⁴⁰⁸, gali vadovauti procesui jam tinkamiausiu būdu. Šis arbitrų įgaliojimas apima kompetenciją spręsti dėl įrodymų leistinumo, tinkamumo ir naudingumo, įrodymų išklausymo (net ir arbitro iniciatyva) ir dėl įrodymų įvertinimo. Jei šalys nesusitaria kitaip, arbitras sprendžia, ar būtina rengti bylos nagrinėjimus, kuriuose būtų pateikiami argumentai, išklausomi parodymai ir daromi pareiškimai, ar visa tai galima atlikti raštu.

Jei nesusitarta kitaip, arbitrai ir arbitražo įstaiga gali prašyti šalių iš anksto sumokėti pinigų sumą, kuri, jų nuomone, yra būtina arbitrų mokesčiams ir išlaidoms bei mokesčiams ir išlaidoms, kurios gali atsirasti procedūros metu, padengti. Jei šalys tokių išankstinių mokėjimų neatlieka, arbitrai gali sustabdyti arba užbaigti arbitražo procedūras. Jei viena iš šalių neatliks mokėjimo per nustatytą terminą, arbitrai, prieš paskelbdami apie procedūros nutraukimą arba sustabdymą, gali informuoti kitas šalis, kad jos, jei pageidautų, gali padengti išlaidas tos šalies vardu per nustatytą terminą. Šios rūšies arbitražui nemokama teisinė pagalba neskiriama.

Arbitro priimtas sprendimas dėl ginčo vadinamas arbitražo sprendimu (ispaniškai – *laudo*). Visi arbitražo sprendimai turi būti išdėstyti raštu ir pasirašyti arbitrų, kurie taip pat gali pareikšti atskirą nuomonę. Jei ginčą nagrinėja daugiau nei vienas arbitras, pakanka arbitražinės kolegijos narių daugumos parašų arba tik pirmininko parašo. Kai arbitražo sprendimas yra patvirtinamas, šis dokumentas vėliau yra prieinamas elektroninėje erdvėje

⁴⁰⁸ Law on Arbitration, Law 60/2003 of 23 December 2003.

je, optinėje ar kitos rūšies laikmenoje. Arbitras, remdamasis įstatymu, turi paaiškinti savo sprendimo priežastis. Priklausomai nuo susitarimo tarp šalių, arbitrai gali pateikdami sprendimą nurodyti arbitražo išlaidas, į kurias įtraukiami arbitrų mokesčiai ir išlaidos, jei tinka – advokato ir šalių atstovų mokesčiai bei kitos išlaidos, kylančios iš arbitražo procedūros. Jei arbitražo sprendimo savo noru nesilaikoma, galima iškelti bylą dėl sprendimo vykdymo teisme, vadovaujantis Civilinio proceso kodekso nuostatomis⁴⁰⁹.

Nesutariant dėl arbitražo sprendimo privalomojo pobūdžio, šalys arbitražo susitarimu įpareigojamos laikytis sprendimo nuostatų, ir teismams draudžiama nagrinėti arbitražo teismui pateiktus ginčus, jei viena iš susijusių šalių bandytų teisinio proceso metu remtis arbitražo sprendimu. Arbitražo susitarime nenumatyta jokių nuostatų, kurios prieš arbitražo procedūrą arba jos metu užkirstų kelią kuriai nors iš šalių prašyti teismo pritaikyti apsaugos priemones ar sutrukdytų teismui priimti sprendimą taikyti tokias priemones.

Arbitražo sprendimas gali būti panaikintas, jei viena iš ginčo šalių pareiškia ir įrodo, kad:

- ✓ susitarimas dėl arbitražo neegzistuoja arba yra negaliojantis;
- ✓ ši šalis nebuvo tinkamai informuota apie arbitro paskyrimą, apie arbitražo procedūrų taikymą arba negalėjo įrodyti savo teisių dėl kokios nors kitos priežasties;
- ✓ arbitrai priėmė sprendimą kitais klausimais, kurie nebuvo jiems pateikti sprendimui priimti;
- ✓ arbitrai buvo paskirti ar arbitražo procedūra buvo atlikta nesilaikant susitarimo tarp šalių, nebent šis susitarimas prieštaravo privalomajai įstatymo nuostatai arba, nesant tokio susitarimo, paskyrimas ar procedūra neatitiko įstatymo;
- ✓ arbitrai priėmė sprendimą dėl klausimų, kurie negali būti nagrinėjami arbitražo tvarka;
- ✓ arbitražo sprendimas prieštarauja viešajai politikai.

Byla dėl sprendimo panaikinimo gali būti nagrinėjama tik provincijos teisme, o jo sprendimai negali būtų skundžiami.

Portugalijoje dažniausiai pasitaikanti alternatyvus ginčų sprendimo institucija yra Vartotojų ginčų arbitražo centrai, sukurti būtent vartotojų ginčams nagrinėti⁴¹⁰. Iš viso šalyje veikia 6 tokie centrai. Tai valstybinės institucijos, turinčios įgaliojimus nagrinėti visus vartotojų ginčus tam tikroje teritorijoje. Centrų veikla gerokai skiriasi, ypač pagal maksimalią ieškinio vertę. Pirmiausia ginčus mėginama išspręsti taikiai, o jei nepavyksta, ginčai perduodami nagrinėti vienam arbitrai, kuris priima rašytinį sprendimą. Sprendimas turi būti vykdomas taip pat kaip teismo sprendimas. Alternatyvus ginčų sprendimo sistema taip pat numato nuostolių kompensavimą vartotojui. Ši procedūra apibūdinama kaip savanoriška, paprasta, greita, nemokama ir efektyvi.

Portugalijoje taip pat veikia du „vertikalūs“ arbitražo centrai, nagrinėjantys specifinius vartotojų klausimus. Jų centrinis biuras yra Lisabonoje, o regioniniai padaliniai veikia visoje šalyje. Pirmasis Arbitražo centras (angliškai – CASA) nagrinėja ginčus dėl transporto priemonių, kuro ir atsarginių dalių pirkimo ir pardavimo, antrasis – Informacijos, medicinos ir autotransporto draudimo arbitražo centras – (angliškai – CIMASA) nagrinėja ginčus dėl žalos atlyginimo paskirstymo eismo įvykiuose.

Dar du alternatyvus ginčų sprendimo mechanizmai – specializuoti mediacijos centrai, nagrinėjantys vartotojų ginčus, įsteigti pagal Savanoriško arbitražo įstatymą. Vienas centras prižiūri ir kontroliuoja vertybinių popierių rinką ir jos agentus, antrasis nagrinėja ginčus,

⁴⁰⁹ Prieiga internete http://ec.europa.eu/civiljustice/adr/adr_spa_en.htm/ [žiūrėta 2012 10 30].

⁴¹⁰ Prieiga internete http://ec.europa.eu/civiljustice/adr/adr_por_en.htm/ [žiūrėta 2012 10 30].

kylančius dėl energetikos sektoriaus paslaugų. Abu centrai veikia savanorišku pagrindu, jų priimti sprendimai yra rekomendacinio pobūdžio. Šiuose centruose dirbantys mediatoriai yra samdomi darbuotojai, o ne nepriklausomi teisėsaugos pareigūnai ar teisėjai.

Portugalijos įstatymai numato dvi kolektyvinio žalos atlyginimo vartotojams rūšis. Ieškinius gali inicijuoti vartotojai, vartotojų asociacijos ir ministerija. Vartotojų institutas gali teikti kolektyvinius ieškinius, kreiptis dėl kolektyvinių interesų, susijusių su moraline žala. Tokie vartotojai turi teisę gauti kompensacijas.

Austrijoje atliekama keletas sutaikinimo procedūrų (iš jų – arbitražas ir tarpininkavimas), kurias galima taikyti sprendžiant vartotojų ir verslininkų ginčus, tačiau specialių AGS procedūrų, specialiai sukurtų vartotojų ir verslininkų ginčams spręsti, nėra. Egzistuojančios alternatyvios ginčų sprendimo procedūros – Pretorijos sprendimas, teismo sprendimas ir vadinamasis *Mahnverfahren* sprendimas. Civilinio proceso kodeksas numato tam tikras specifines sąlygas, supaprastinančias įprastą teisminę procedūrą prieš perduodant ieškinį Apygardos teismui (vokiškai – *Bezirksgericht*). Vartotojų apsaugos įstatyme numatyti draudimai, susiję su nesąžiningomis standartinėmis verslo sąlygomis, prieštaraujančiomis viešajai politikai, ir neteisėtos praktikos verslo santykiais. Nesąžiningos konkurencijos įstatyme įtvirtinti draudimai subjektams, kurie pažeidžia konkurencijos normas. Austrijoje nėra numatytas kolektyvinis žalos atlyginimas, tačiau Austrijos vartotojų informacijos asociacija⁴¹¹ (vokiškai – *Verein für Konsumenteninformation*) ir tam tikros regioninės darbuotojų asociacijos (vokiškai – *Landarbeiterkammern*) gali pateikti kolektyvinį skundą, jei keli vartotojai pateikia skundus dėl to paties dalyko vienai iš šių asociacijų.

Neteisminio ginčų nagrinėjimo mechanizmai gali būti suskirstyti į tris pagrindines kategorijas: sutaikymas, arbitražas ir tarpininkavimas.

Austrijoje įkurta 15 sutaikinimo institucijų, sukurtų būtent vartotojų ir verslininkų ginčams spręsti, kurios atitinka Komisijos rekomendaciją 98/257/EB⁴¹². Šią sutaikinimo sistemą sudaro vienas ombudsmenas ir keturiolika sutaikinimo tarnybų. Šalyje taip pat veikia Austrijos teisininkų ir notarų asociacijos įkurtos sutaikinimo tarnybos, nagrinėjančios bet kokio pobūdžio ginčus tarp dviejų ar daugiau asmenų. Į šias sutaikinimo tarnybas gali kreiptis ir vartotojai, dalyvaujantys vykstant ginčams su verslininkais.

Austrijos taikomosios telekomunikacijos institutas ir Vartotojų informacijos asociacija įsteigė interneto ombudsmeną – sutaikinimo tarnybą, nagrinėjančią skundus, kai prekės ar paslaugos išsigyjamos internetu. Austrijoje gyvenantys vartotojai gali inicijuoti sutaikinimo procedūrą, jei kita sutarties šalis yra įsikūrusi Europos Sąjungos šalyje. Federaliniu lygiu Austrijoje veikia įvairios sutaikinimo tarnybos: Sutaikinimo tarnyba spręsti ginčams tarp komunikacijos paslaugų teikėjų ar operatorių ir klientų⁴¹³ (vokiškai – *Schlichtungsstelle der Rundfunk & Telekom Regulierungs-GmbH*), Sutaikinimo įstaiga spręsti ginčams tarp elektros tiekėjų ar gamtinių dujų tiekėjų ir klientų⁴¹⁴ (vokiškai – *Schlichtungsstelle der Energie-Control GmbH*) ir Federalinė sutaikinimo įstaiga dėl odontologų teikiamų paslaugų⁴¹⁵ (vokiškai – *Zahnärztliche Bundesschlichtungsstelle*).

⁴¹¹ Prieiga internete http://ec.europa.eu/consumers/redress/out_of_court/ecc_austria_en.htm/ [žiūrėta 2012 10 30].

⁴¹² Europos Komisijos rekomendacija 98/257/EB (OL L 115, 1998 4 17, p. 31).

⁴¹³ Prieiga internete http://ec.europa.eu/civiljustice/adr/adr_aus_en.htm/ [žiūrėta 2012 10 30].

⁴¹⁴ Ten pat.

⁴¹⁵ Ten pat.

Kitos sutaikinimo tarnybos, pavyzdžiui, Sutaikinimo tarnyba dėl kaminų valymo paslaugų, dėl kaminų valytojų ir kanalų kasėjų ir organizatorių, dėl automobilių, dėl prekybos naudotais automobiliais, dėl pažinčių agentūrų, dėl sauso drabužių valymo įmonių, skalbyklų ir dažymo firmų, dėl odontologų teikiamų paslaugų bei Pacientų sutaikinimo įstaiga, veikia tik tam tikroje federacijos teritorijoje.

Austrijoje taip pat veikia keletas vartotojų skundų departamentų, įskaitant Ombudsmeną dėl surenkamųjų namų, veikia Draudimo įmonių asociacijos skundų departamentas, Austrijos reklamos taryba ir Federalinės ekonomikos ir darbo ministerijos turizmo paslaugų skyrius. Šioje valstybėje nėra arbitražo procedūros, sukurtos būtent vartotojų ir verslininkų ginčams, tačiau teisės aktuose numatyta galimybė sukurti suinteresuotų šalių arbitražinį tribunolą. Pagal Civilinio proceso kodeksą⁴¹⁶ šalys dėl bet kokio ginčo gali sudaryti arbitražinį susitarimą dėl arbitražinio tribunolo. Taip pat į sutartį galima įtraukti punktą, kad arbitražinis tribunolas yra kompetentingas spręsti ginčus dėl sutarties, nustatyti jo kompetenciją ir sprendimo privalomumą. Arbitrais gali būti skiriami tik veiksnūs asmenys. Arbitras organizuoja visą procedūrą ir priima arbitražinį sprendimą, kuris negali būti apskūstas, nebent šalys susitarė dėl apskundimo procedūros.

Vartotojai, norėdami išspręsti ginčą su verslo subjektu, gali pasinaudoti bendra tarpininkavimo schema. Austrijoje tarpininkavimas yra teismo nurodymas, kuris gali būti pritaikytas nagrinėjant bet kokią civilinės teisės klausimą (ginčą, patenkantį į civilinių teismų kompetenciją). Tarpininkavimą esant civiliniams santykiams reguliuoja Tarpininkavimo įstatymas⁴¹⁷, įsigaliojęs 2004 m. gegužės 1 d. Tarpininkavimo veiklą vykdyti gali tik registruoti tarpininkai. Tarpininkus, atitinkančius išankstines Tarpininkavimo įstatyme nustatytas sąlygas, į registrą įtraukia Teisingumo ministerija. Asmuo yra vertinamas pakankamai griežtai: ar turi tinkamą išsilavinimą, tarpininkavimo žinių ir įgūdžių, ar yra susipažinęs su teisiniais ir psichosocialiniais aspektais. Tarpininkavimas pasibaigia pasiekus rezultatą arba vienai iš ginčo šalių ar tarpininkui pareiškus, jog nenori tęsti šios procedūros. Šalių prašymu tarpininkas turi raštu išdėstyti susitarimo rezultatą ir jam įvykdyti būtinas priemones. Tarpininkavimo mokestis priklauso nuo sugaišto laiko ir nuo suinteresuotų asmenų skaičiaus ir įrodymų sudėtingumo. Tarpininkavimo pradžia ir eiga sustabdo įstatymo apribojimo ir kitų terminų skaičiavimą. Jei šalys nori pasinaudoti tarpininkavimo procedūra, byla gali būti atidėta arba šalys gali sutarti dėl bylos sustabdymo.

Airijoje vartotojai gali rinktis įvairias alternatyvaus ginčų sprendimo formas. Šiuo metu Airijoje veikia penkios alternatyvaus ginčų sprendimo paslaugas teikiančios institucijos, įrašytos į Europos Komisijos alternatyvaus ginčų sprendimo institucijų duomenų bazę. Visos alternatyvaus ginčų sprendimo institucijos, įtrauktos į oficialų sąrašą, sprendžia vartotojų ginčus, kylančius atitinkamoje pramonės šakose, tačiau jos atstovauja tik tai mažai Airijos pramonės daliai ir negali patenkinti visų vartotojų poreikių. Airijoje jau penkiolika metų veikia specialiai sukurta alternatyvi teisminė procedūra – nedidelių ieškinių procedūra Apygardos teisme. Ji padeda vartotojams gauti žalos atlyginimą.

Pažymėtina, kad Airijoje nėra jokios tradicinės kolektyvinio vartotojų žalos atlyginimo procedūros ar mechanizmo. Nors Vartotojų reikalų tarnybos direktorius turi teisę

⁴¹⁶ Austrijos teisingumo ministerijos tinklalapio prieiga internete <http://www.justiz.gv.at/internet/html/default/home-en.html/> [žiūrėta 2012 10 30].

⁴¹⁷ Zivilrechts-Mediations-Gesetz, BGBl I 2003/29.

kreiptis į civilinių bylų teisimą dėl prekių ar paslaugų teikėjo veiksmų, tačiau nėra jokio patvirtinimo, kad kada nors šia teise buvo pasinaudota.

Belgija Europos Komisijai yra nurodžiusi turinti 21 alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimų instituciją⁴¹⁸. Šioje šalyje veikia įvairios ginčų nagrinėjimo komisijos: draudimo, kelionių, baldų ir drabužių valyklų srityse, nagrinėjančios vartotojų skundus arbitražo proceso tvarka. Visose komisijose vartotojai ir verslininkai turi vienodą atstovų skaičių. Dažniausiai komisijas sudaro specialistų grupė arba sekretoriatas, kuris paskiria arbitražą konkrečiai individualiai bylai arba apibrėžtam laikotarpiui ir prižiūri jo darbą. Kartais ieškovas turi sumokėti arbitražo mokestį, tačiau jei sprendimas buvo priimtas ieškovo naudai, mokestis gali būti gražintas. Procedūra paprastai yra rašytinė, bet šalys gali pasirinkti ir žodinį procesą. Ginčo šalys turi teisę dalyvauti nagrinėjant bylą, bet nėra įpareigotos tai daryti. Komisijų sprendimai yra privalomi abiem šalims ir yra neskundžiami⁴¹⁹.

Belgijos statybų sektoriuje veikia specialia Arbitražo taryba, nagrinėjanti vartotojų skundus⁴²⁰, kurią sudaro vartotojo ir statybos sektoriaus atstovai ir Belgijos architektų profesinių asociacijų federacija. Procesas yra arbitražinis, jam vadovauja arbitras ekspertas. Jeigu ginčo šalims pavyksta pasiekti susitarimą, ekspertas suteikia šiam susitarimui oficialią formą. Nepavykus susitarti, arbitras savo pagrįstas išvadas pateikia oficialioje techninėje ataskaitoje, kuri yra privaloma trečiosios šalies nuomonė, ir ja vėliau gali pasinaudoti teismas⁴²¹.

Nagrinėjant kitų sektorių vartotojų skundus Belgijoje dažniau naudojamas sutaukinimo, tarpininkavimo arba ombudsmeno procesas. Atskiruose sektoriuose (bankų, draudimo) dirbantys ombudsmenai yra privačios institucijos, juos skiria konkrečiame sektoriuje veikiančios asociacijos.

Belgijoje taikoma keletas neteisminio ginčų nagrinėjimo procedūrų, skirtų vartotojų ir verslininkų ginčams nagrinėti specifiniuose sektoriuose, be to, nemažai neteisminio ginčų nagrinėjimo institucijų sprendžia bendro pobūdžio ginčus, todėl į jas gali kreiptis ir vartotojai dėl ginčų su verslo subjektais. Alternatyvaus ginčų nagrinėjimo teisme schema nėra specialiai pritaikyta vartotojų ir verslininkų ginčams spręsti, todėl naudojama retai. Tačiau taikomas populiarus kolektyvinis veiksmas, tapęs efektyviu mechanizmu sprendžiant vartotojų ir verslininkų ginčus – prašymas nutraukti ir susilaikyti nuo neteisėtų veiksmų. Kolektyvinis žalos atlyginimas, užtikrinantis tam tikrų individualių interesų apsaugą (veiksmas dėl žalos atlyginimo), Belgijoje netaikomas.

Belgijoje veikia daugybė arbitražo institucijų, sukurtų įvairių rūšių asociacijų ir komisijų, kurių veiklą reglamentuoja Civilinio proceso kodeksas⁴²². Trys komisijos rengia arbitražo procedūras, skirtas specialiai ginčams, kylantiems tarp vartotojų ir specifinio sektoriaus verslininkų, nagrinėti. Populiaras ir plačiausiai paplitusias arbitražo procedūras (apie 300 bylų per metus) organizuoja Vartotojų skundų taryba⁴²³ (vokiškai – *Geschillen-*

⁴¹⁸ Prieiga internete http://www.europa.eu.int/comm/consumers/redress/out_of_court/commu/database.htm [žiūrėta 2012 10 30].

⁴¹⁹ A study on alternative dispute resolution and cross-border complaints in Europe. Nordic Council of Ministers. Copenhagen: Tema Nord 2002:569, 2002, p. 28.

⁴²⁰ Prieiga internete http://www.europa.eu.int/comm/consumers/redress/out_of_court/commu/acce_just04_ccc_en.pdf [žiūrėta 2012 10 30].

⁴²¹ Ten pat.

⁴²² Code Judiciaire 19 May 1998; Editor C.H. van Rhee, European Traditions in Civil Procedure. Intersentia Antwerp – Oxford, 2005, p. 822.

⁴²³ Prieiga internete <http://www.degeschillencommissie.nl/english/> [žiūrėta 2012 10 30].

commissie Reizen), kuri sprendžia ginčus kelionių sektoriuje. Yra ir kitų komisijų, kurios teikia arbitražo paslaugas, susijusias su ginčais baldų sektoriuje, ar nagrinėja ginčus tekstilės valymo sektoriuje. Šios arbitražo procedūros turi daug pranašumų. Visų pirma jos specializuojasi konkrečioje srityje ir arbitražo priimami sprendimai yra aukštos kokybės, pasižymi teisinės apsaugos nuoseklumu. Antra, jie dažnai taiko lankstesnę procedūrą, todėl galutinis sprendimas yra priimamas greičiau nei teisme. Be to, AGS procedūros daugeliu atvejų yra pigesnės. Kelionių komisiją subsidijuoja vyriausybė, kitos arbitražo institucijos nėra subsidijuojamos, bet iš dalies finansuojamos atitinkamo sektoriaus. Visų komisijų sprendimai yra galutiniai ir privalomi, taigi gali būti vykdomi priverstinai, kaip teismo sprendimai. Atkreiptinas dėmesys, kad šios procedūros turi ir trūkumų, kurių didžiausias tai, kad sprendimų negalima apskųsti. Galima kreiptis į teismą dėl arbitražinio sprendimo anuliavimo, tačiau anuliavimo pagrindai yra labai riboti, dažniausiai procedūriniai.

Tarpininkavimo procedūra. Belgijoje egzistuoja daug laisvai organizuojamų tarpininkavimo institucijų. Priėmus Civilinio proceso kodekso pakeitimus dėl tarpininkavimo, ginčo šalys gali savanoriškai taikyti tarpininkavimo procedūrą, arba tam gali būti įpareigotos bet kokio teisėjo ar teismo. Civilinio proceso kodeksas nustato supaprastintą procedūrą, užtikrinančią, kad tarpininkavimu pasiektas susitarimas turi vykdomojo dokumento galią. Belgijoje veikia neteisminio ginčų nagrinėjimo tarpininkavimo schemas, specialiai sukurtos vartotojų ir verslininkų ginčams specifiniuose sektoriuose spręsti: Sutaikinimo komisija, nagrinėjanti ginčus dėl nenaujų automobilių (vokiškai – *Verzoeningscommissie Tweedehandsvoertuigen*), Sutaikinimo komisija statybos sektoriuje (vokiškai – *Verzoeningscommissie Bouw*) ir Tarpininkavimo paslaugos banko, kreditų ir investicijų klausimais (vokiškai – *Bemiddelingsdienst Banken – Krediet – Beleggingen*). Neseniai Kelionių komisija patvirtino tarpininkavimo procedūrą kartu su jau taikoma arbitražo procedūra. Pastebėtina, kad visos šios procedūros kuriamos bendradarbiaujant su vartotojų organizacijomis ir tam tikrame sektoriuje, todėl galima pasiekti optimalių rezultatų.

Sutaikinimo komisijos statybos sektoriuje populiarumas didėja kasmet ir pamažu keičia kitas neteismines ginčų sistemas, veikiančias šiame sektoriuje. Sutaikinimo komisijos, sprendžiančios ginčus, kylančius dėl nenaujų automobilių, negalima laikyti sėkminga, nes nuo jos įkūrimo buvo išnagrinėtos tik trys bylos.

Nyderlanduose dauguma ginčų, kylančių tarp vartotojų ir prekių bei paslaugų teikėjų, sprendžiami AGS būdu. Pagrindinė alternatyvaus ginčų sprendimo institucija šioje šalyje – vartotojų skundų komisijos, kurių dauguma priklauso Vartotojų skundų komisijų fondui⁴²⁴ (toliau – VSKF). Šias komisijas įvairiuose sektoriuose steigia prekybos asociacijos, verslo atstovai ir Olandijos vartotojų asociacija, jos privalo atitikti vartotojų skundų pripažinimo taisyklėse numatytus kriterijus, kuriais siekiama užtikrinti sąžiningą procedūrą. Kad komisijos galėtų veikti kaip VSKF narės, jos turi atitikti papildomus reikalavimus: turėti tinkamą organizacinę struktūrą; prekybos asociacijos nariai, sudarydami standartinę sutartį su vartotojais, negali taikyti nesąžiningų sąlygų; prekybos asociacijos turi garantuoti, kad jos nariai laikysis privalomų komisijos priimtų sprendimų.

Šiuo metu trisdešimt viena komisija veikia kaip VSKF narė⁴²⁵ (automobilių, bankų reikalų, elektronikos prekių, pažinčių tarnybų ir kt.). Paprastai komisijos sudaromos iš prekybos asociacijų ir vartotojų atstovų, joms vadovauja nešališkas pirmininkas. Kai kurios jų

⁴²⁴ Prieiga internete <http://www.degeschillencommissie.nl/home/> [žiūrėta 2012 10 30].

⁴²⁵ Prieiga internete http://ec.europa.eu/civiljustice/adr/adr_net_en.htm/ [žiūrėta 2012 10 30].

turi sekretorių, prireikus pasitelkiami ekspertai. Komisijos pirmininką, narius ir ekspertus skiria VSKF valdyba ne ilgesniam kaip ketverių metų laikotarpiui (gali būti skiriami kitai kadencijai). Pusę VSKF išlaidų subsidijuoja teisingumo ministerija, kitą dalį išlaidų dengia prekybos asociacijos, Olandijos vartotojų asociacija ir karališkasis Olandijos turizmo klubas. Ne visi prekybininkai yra prekybos asociacijos, kurios dalyvauja skundų komisijose, nariai, todėl vidutiniškai tik dešimtdalį prekybininkų saisto šių komisijų sprendimai, tačiau kiti prekybininkas gali jų laikytis savanoriškai.

Skundų komisijos priima abiem šalims privalomus sprendimus. Apeliacija negalima, tačiau per du mėnesius nuo sprendimo išsiuntimo dėl jo galima kreiptis į teismą. Atmetęs komisijos sprendimą teismas gali priimti savo sprendimą. Lyginant su arbitražo sprendimu, esminis komisijos sprendimo trūkumas yra tai, kad jis nenurodo vykdymo teisės. Jei vartotojas siekia, kad kita šalis jį vykdytų, privalo kreiptis į teismą, kad šis priimtų įsakymą dėl privalomo sprendimo vykdymo. Sprendimo vykdymas lengviau užtikrinamas tuomet, kai komisija veikia kaip VSKF narė – tiekėjui savanoriškai nesutinkant su privalomu komisijos sprendimu, prekybos asociacija garantuoja, kad jos nariai veiks vadovaudamiesi privalomu sprendimu, perimdami vieno iš savo narių įsipareigojimą (kai šis nevykdo sprendimo ir per du mėnesius neapskundžia jo teismui).

Be vartotojų skundų komisijų, Nyderlanduose veikia keletas ombudsmeno tarnybų: daugiausia jų yra finansų sektoriuje, taip pat gyvybės draudimo, nuostolių draudimo ir kitose srityse. Šias institucijas įkuria atitinkamos prekybos asociacijos, kurios jas ir finansuoja. Ombudsmeno tarnybos nagrinėja skundus, susijusius su verslo subjektais, kurie yra tos asociacijos nariai. Skundus, susijusius su kitais subjektais, ombudsmanas nagrinėja tik pastarųjų sutikimu. Ombudsmeno paslaugos nemokamos, dažniausiai procedūra nėra vieša, žodinis procesas nenumatomas. Visų pirma susitarimo tarp šalių siekiama pasitelkiant tarpininkavimą. Jei tarpininkavimas baigiasi nesėkmingai, ombudsmanas gali priimti neprivalomo pobūdžio rekomendaciją. Prekybos asociacijų nariai dažniausiai laikosi ombudsmeno rekomendacijų. Procedūra paprastai trunka apie tris mėnesius.

Graikijoje vartotojų ir verslininkų ginčams nagrinėti naudojami įvairūs alternatyvaus ginčų sprendimo mechanizmai. Teismuose netaikomos jokios alternatyvios procedūros, skirtos būtent vartotojų ir verslininkų ginčams spręsti, tačiau yra dvi teismo mediacijos procedūros, taikomos bendro pobūdžio ginčams, kurios gali būti naudojamos vartotojų ir verslininkų ginčams spręsti.

Rumunija. Nors taisyklės, reglamentuojančios visuomenės sveikatos apsaugą ar ekonominius vartotojų interesus, egzistavo dar iki 1989 m. (tais metais Rumunija centralizuotą ir komunistinį režimą pakeitė į decentralizuotą demokratinę sistemą), nebuvo organizacijų, veikiančių šioje specializuotoje srityje. Rumunijos vartotojų teisių apsaugos judėjimas prasidėjo kartu su Vartotojų teisių apsaugos asociacijos įkūrimu 1990 m. vasario mėnesį⁴²⁶. Ypač vartotojų teisių svarba išaugo tuomet, kai nesąžiningi importuotojai, sugundyti didelės rinkos galimybių, pradėjo importuoti į Rumuniją prastos kokybės produktus, pavojingus žmogaus sveikatai.

1992 m. rugpjūčio mėn. buvo paskelbtas vyriausybės nutarimas Nr. 21⁴²⁷, kuriuo buvo įsteigtas Vartotojų apsaugos biuras, atsakingas už vyriausybės politikos įgyvendinimą vartotojų teisių apsaugos srityje. Nuo 1992 m. susikūrė daug nevyriausybinių vartotojų

⁴²⁶ Prieiga internete [http://www.winnity.ro/index_en.html/\[žiūrėta 2012 10 30\]](http://www.winnity.ro/index_en.html/[žiūrėta 2012 10 30]).

⁴²⁷ Prieiga internete [http://www.monitoruloficial.ro/\[žiūrėta 2012 10 30\]](http://www.monitoruloficial.ro/[žiūrėta 2012 10 30]).

grupių, kurių skaičius 1996 m. siekė net 160, tačiau nei viena jų netapo stipria nacionaline nevyriausybine vartotojų teisių apsaugos organizacija. Šios grupės turėjo menką galią ir savo veikloje nuolat susidurdavo su kliūtimis. Joms trūko specializuoto personalo: teisės ekspertų, ekonomikos ir socialinių reikalų specialistų, veikloje dalyvavo nedidelis skaičius jaunų žmonių, iš jų ir moterų. Pavyzdžiui, 1995 m. tokios asociacijos buvo finansuojamos iš nacionalinio valstybės biudžeto, bet dėl biurokratinių nesusipratimų pusė pinigų buvo gražinti atgal į biudžetą. Didžioji dalis grupių teikiamų pasiūlymų įstatymams tobulinti buvo atmesti dar ministerijų lygmeniu⁴²⁸.

Pagrindiniai teisės aktai, sudarantys Rumunijos vartotojų teisių apsaugos sistemos pagrindą, yra šie:

- ✓ 2010 m. kovo 11 d. įsakymas Nr. 72⁴²⁹ „Dėl vartotojų informavimo priemonių“;
- ✓ 2009 m. kovo 11 d. vyriausybės sprendimas Nr. 284/2009⁴³⁰ „Dėl Nacionalinės vartotojų apsaugos institucijos“, paskelbtas oficialaus žurnalo I dalyje, Nr. 182⁴³¹ 2009 m. kovo 24 d., įsigaliojęs 2009 m. kovo 24 d.;
- ✓ 2003 m. lapkričio 21 d. įstatymas Nr. 449/2003⁴³² Dėl produktų ir su jais susijusių garantijų;
- ✓ 1992 m. rugpjūčio 21 d. įsakymas Nr. 21/1992⁴³³ „Dėl vartotojų apsaugos“, atnaujintas 2008 m. gruodžio 27 d.;
- ✓ atskiras sritis reglamentuojantys teisės aktai (paslaugų teikimas, maisto produktai ir ne maisto produktai)⁴³⁴.

Rumunijos įstatyme Nr. 192/2006⁴³⁵ Dėl mediacijos ir mediatoriaus profesijos organizavimo mediacija apibrėžiama kaip papildomas ginčų sprendimo būdas, kuriame trečioji dalis – neutralus, konfidencialus ir nešališkas mediatorius padeda pasiekti abipusį susitarimą. Mediacija paremta šalių pasitikėjimu mediatoriumi – asmeniu, galinčiu palengvinti derybas ir padėti išspręsti ginčą, priimant efektyvų ir ilgalaikį sprendimą, tinkamą ir priimtina abiem ginčo šalims. Šalys – fiziniai ar (ir) juridiniai asmenys – gali laisvai kreiptis į mediacijos instituciją net ir pradėjusios bylinėtis teisme. Įstatymas aiškiai nurodo, kad mediacija gali būti taikoma vartotojų ginčams, kurie kyla vartotojui įsigijus nekokybiškų produktų ar paslaugų, nepaisant sutarties sąlygų ar garantijų, vykdant nesąžiningą komercinę veiklą, pažeidus nacionaliniu ar Europiniu lygiu įtvirtintas vartotojų teisių apsaugos nuostatas. Sąlygą dėl mediacijos šalys gali įtraukti į jų sudaromą sutartį. Mediacija vykdoma visiems asmenims vienodai, nepaisant rasės, odos spalvos, tautybės, etninės kilmės, kalbos, religijos, lyties, pažiūrų, politinių nuostatų, turto ar socialinio statuso.

Mediacija yra viešojo intereso veikla. Vykdydamas pareigas arbitras negali priimti sprendimo dėl sutarties turinio, bet gali patarti šalims peržiūrėti ir patikrinti susitarimo teisėtumą. Mediacija gali vykti tarp dviejų ar daugiau šalių, kurios gali laisvai pasirinkti

⁴²⁸ Patriche, D. *Protecția consumatorilor în economia de piață*. Editura Academia Universitară, Athenaeum, Colecția Universitat, București, 1994.

⁴²⁹ Prieiga internete <http://www.monitoruloficial.ro/>[žiūrėta 2012 10 30].

⁴³⁰ Prieiga internete <http://www.monitoruloficial.ro/>[žiūrėta 2012 10 30].

⁴³¹ Ten pat.

⁴³² Prieiga internete <http://www.alb-leasing.ro/en/documents/legislation/Legea%20449%20ANPC%20EN.pdf/> [žiūrėta 2012 10 30].

⁴³³ Prieiga internete <http://www.monitoruloficial.ro/>[žiūrėta 2012 10 30].

⁴³⁴ Prieiga internete <http://www.anpc.gov.ro/> [žiūrėta 2012 10 30].

⁴³⁵ Prieiga internete <http://www.monitoruloficial.ro/>[žiūrėta 2012 10 30].

mediatorių. Mediaciją gali vykdyti du ar daugiau mediatorių. Teisminiai ir arbitražo pareigūnai turi informuoti šalis apie šio alternatyvaus ginčų sprendimo metodo galimybes ir privalumus. Prieš sudarant mediacijos sutartį šalys prisistato mediatoriui. Jei atvyksta tik viena ginčo šalis, mediatorius kreipiasi į ją raštu, prašydamas priimti mediaciją ir sudaryti mediacijos sutartį. Dažniausiai atsakymui pateikti skiriamas 15 dienų terminas. Kitai šaliai atsisakius dalyvauti mediacijoje ar praleidus du iš eilės sutarties sudarymo susitikimus, mediacija laikoma nepriimta. Įstatymas draudžia bet kokią mediacijos sutikimą iki sutarties pasirašymo. Mediacijos sutartis privalo būti sudaryta rašytine forma, ją pasirašo mediatorius ir šalys.

Sutartyje turi būti nurodyta:

- ✓ ginčo šalys ar jų atstovai;
- ✓ ginčo objektas;
- ✓ mediatoriaus prievolė nustatyti šalims mediacijos principus, poveikį ir taikomas taisykles;
- ✓ šalių deklaracija, kad jie sutinka su mediacija ir sutinka bendradarbiauti;
- ✓ šalių pasižadėjimas gerbti mediacijos taisykles;
- ✓ šalių pareiga sumokėti mediatoriaus mokesťį ir padengti jo patirtas išlaidas ginčo nagrinėjimo metu, mokėjimo būdas ir proporcijos, kurias privalo sumokėti šalys, atsižvelgiant į jų socialinį statusą;
- ✓ mediacijos kalba.

Mediacija yra pagrįsta šalių bendradarbiavimu ir mediacijos procedūromis, mediatoriaus veikla bei komunikacija ir derybomis paremta technika. Mediatoriaus metodai turi būti taikomi išimtinai teisėtiems lūkesčiams ir ginčo šalių tikslams pasiekti. Tarpininkas negali priimti sprendimo, privalomo šalims.

Mediacija vyksta mediatoriaus patalpose, šalys turi teisę būti atstovaujamos teisininko ar kitų asmenų atitinkamai sutartyje nurodytomis sąlygomis. Susitikimai yra konfidencialūs.

Mediacijos procedūra baigiama:

- ✓ sutarties sudarymu kaip sprendimo rezultatu;
- ✓ mediatoriaus išvada, kad mediacija nepavyko;
- ✓ vienai iš šalių atsisakius sutarties.

Baigdamas mediacijos procedūras mediatorius parengia dokumentą, pasirašytą ginčo šalių ir mediatoriaus. Sutartis gali būti patikrinta ir patvirtinta notarų biure ar teisme⁴³⁶.

Apibendrinant antrojoje dalyje pateiktą informaciją, parengtą pagal autoriaus ir Europos Komisijos atliktą ES valstybių AGS sistemų raidos analizę, galima daryti išvadą, kad beveik pusė (46 proc.) ištirtų AGS institucijų yra valstybinės ir veikia pagal atitinkamus įstatymus. 29 proc. institucijų – privačios, veikiančios tik viename sektoriuje. 34 proc. AGS institucijų veiklą finansuoja pramonės sektorius, 30 proc. institucijų veiklos išlaidos dengiamos kitomis lėšomis, 25 proc. – iš valstybės fondo, 7 proc. finansuoja valstybė ir pramonė kartu, 19 proc. respondentų institucijų nurodė, kad pramonės atstovų dalyvavimas AGS procedūrose turėtų būti privalomas. Privalomas pramonės atstovų dalyvavimas gali būti ir tada, kai AGS institucijas įsteigia viešosios valdžios organai (ypač tai

⁴³⁶ Įstatymas Nr. 192/2006 Dėl mediacijos ir mediatoriaus profesijos organizavimo.

pastebima finansų sektoriuje): pvz., Finansų kontrolieriaus tarnyba Jungtinėje Karalystėje, Pensijų ombudsmenas Airijoje, Federacinės finansinės priežiūros institucijos Vokietijoje ir pan. 64 proc. respondentų nurodė, kad dalyvavimas AGS sistemose turi būti savanoriškas, 12 proc. respondentų nuomone, dalyvavimas turi būti privalomas. 66 proc. priimtų AGS yra neprivalomi (rekomendacijos), 39 proc. sprendimų privalomi tik verslininkams, 43 proc. sprendimų privalomi tiek verslininkams, tiek vartotojams, 74 proc. sprendimų priimi konsensuso principu. Daugiau nei 35 proc. AGS sistemų siūlo galimų rezultatų derinį, 59 proc. numato tik vieną galimą rezultatą: 20 proc. apima neprivalomą sprendimą, 14 proc. – privalomą verslininkams, bet neprivalomą vartotojams, 13 proc. – privalomą tiek verslininkams, tiek vartotojams ir 12 proc. – konsensuso pagrindu priimamą susitarimą. Didžioji dalis ginčų išnagrinėjami per 90 dienų arba greičiau, tačiau net ir tuomet, kai terminai pratęsiama, vidutiniškai nagrinėjimas trunka ne daugiau kaip 180 dienų. Dažniausiai AGS procedūros vartotojams yra nemokamos arba kainuoja mažiau nei 50 eurų. Kai ginčo objektas susijęs su pastato statyba ar su turto administravimu ir rizika, o ginčo suma yra didelė, natūralu, kad mokesčiai, mokėtini už ginčo nagrinėjimą, yra didesni, nei sprendžiant mažos vertės nesutarimus. Pastebima, kad 2002–2008 metais intensyviai didėjo AGS sistemų naudojimas.

III. ALTERNATYVUS VARTOTOJŲ GINČŲ SPRENDIMAS LIETUVOJE

3.1. Alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo teisiniai pagrindai

Autoriaus nuomone, apibrėžiant alternatyvų vartotojų ginčų sprendimą Lietuvoje, reikėtų skirti dvejopo pobūdžio teisinius pagrindus: ES teisės aktus ir nacionalinės teisės aktus, reglamentuojančius alternatyvų ginčų nagrinėjimą.

Mūsų visuomenėje egzistuoja vartotojų teisės, tad turi veikti ir procedūros, užtikrinančios efektyvų jų įgyvendinimą. Europos Sąjungos valstybėse narėse taikomos įvairios alternatyvaus ginčų sprendimo sistemos, kurioms priklausančios institucijos vartotojų ginčus sprendžia kur kas greičiau, efektyviau ir veiksmingiau nei teismai, todėl tokia sistema pradėta formuoti ir Lietuvoje.

2004 m. Lietuva, įstojusi į Europos Sąjungą, įsipareigojo perimti Europos Sąjungos *acquis communautaire* įvairiose sferose, taip pat ir vartotojų teisių apsaugos srityje.

Disertacijos II dalyje paminėti Europos Sąjungos dokumentai – priemonės, kurių imtasi siekiant sukurti laisvės, saugumo ir teisingumo erdvę bei užtikrinti geresnes sąlygas pasiekti teisingumą, yra itin svarbios ginant vartotojų teises ir formuojant Lietuvoje tinkamai veikiančią AGS sistemą. Šioje dalyje, nagrinėdamas alternatyvaus ginčų sprendimo taikymą ir reglamentavimą Lietuvoje, autorius daugiausia dėmesio skiria jau egzistuojančiai vartotojų ir verslo sektoriaus (angliškai – B2C arba *business-to-consumer*) tarpusavio ginčų sprendimo praktikai ir pasiektiems rezultatams aptarti. Taip pat bus pateikti pasiūlymai, kaip tobulinti jau veikiančią alternatyvaus ginčų sprendimo sistemą, atsižvelgiant į Europos Komisijos rekomendacijas ir kitų valstybių narių gerąją patirtį.

Pažymėtina, kad įstojus į Europos Sąjungą, pagal jos reikalavimus buvo suderinti visi pagrindiniai Lietuvos Respublikos įstatymai, tarp jų ir vartotojų apsaugą reglamentuojantys teisės aktai. Šie pakeitimai turėjo įtakos visoms Lietuvos gyvenimo sritims, taigi ir kiekvienam Lietuvos piliečiui. Nemažai su Europos Sąjunga suderintų teisės aktų įsigaliojo tik po suteiktų pereinamųjų laikotarpių, vėliausiai – nuo 2012 metų. Pereinamasis laikotarpis nustatomas, kad valstybė tinkamai pasirengtų dideliems pokyčiams. Lietuvai įstojus į Europos Sąjungą, svarbių pakeitimų sulaukta vartotojų teisių apsaugos srityje. Anksčiau institucijos suteikdavo gamintojams leidimus tiekti produktus tam tikrai rinkai, tačiau dabar galiojančios taisyklės, atitinkančios Europos Sąjungos teisės aktus, pagrįstos gamintojų atsakomybe. Tačiau rinką prižiūrinčių institucijų pareiga – stebėti, kad jai teikiamų prekių ar paslaugų pobūdis ir kokybė atitiktų deklaruojamąją. Kitu atveju jos turi teisę pašalinti iš rinkos taisyklių nesilaikančius gamintojus⁴³⁷.

Kasmet atliekamų sociologinių vartotojų teisių apsaugos tyrimų⁴³⁸ rezultatai rodo, kad susidūrę su vartotojų teisių pažeidimais dauguma respondentų pirmiausia kreiptųsi į nekokybiškos prekės pardavėją ar paslaugos teikėją, siekdami, kad nekokybiška prekė (paslauga) būtų pakeista tinkamos kokybės preke (paslauga) arba būtų grąžinti pinigai, sumokėti už nekokybišką prekę ar paslaugą. Jeigu pareiškus pretenziją dėl įsi-

⁴³⁷ Prieiga internete http://iz.euro.lt/lit/LT_teises_pasikeitimai_pagal_ESnbspteise/9 [žiūrėta 2013 01 30].

⁴³⁸ Visuomenės nuomonės ir rinkos tyrimų centras Vilnius. Vartotojų tyrimas, reprezentatyvi Lietuvos gyventojų apklausa 2011 m. gruodžio 2–13 d., N = 1004, 2012 m. gruodžio 7–17 d., N = 1005; Prieiga internete <http://www.vvtat.lt/index.php?3082679942/> [žiūrėta 2013 01 30].

gytos nekokybiškos prekės ar paslaugos, pardavėjas (paslaugų teikėjas) atsisakytų kompensuoti nuostolius, didesnę dalis respondentų kreiptųsi į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą ir gerokai mažiau respondentų – į visuomenines vartotojų teises ginančias organizacijas. Apie alternatyvų ginčų sprendimą yra girdėję tik kiek daugiau negu ketvirtadalis Lietuvos gyventojų, nors galimybė greičiau ir pigiau išspręsti ginčus galėtų paskatinti vartotojus savo teises ginti ne teismuose, o alternatyvaus ginčų sprendimo formomis ir būdais. Pažymėtina, kad vartotojų ir verslininkų ginčai dažniausiai būna nesudėtingi, todėl juos galima išspręsti nesikreipiant į teismą, pasinaudojant alternatyvaus ginčų sprendimo galimybėmis. AGS mechanizmo taikymas labai naudingas vartotojams, kadangi konstruktyvios nesutariančių šalių derybos, taikinimo procedūra, arbitražas ir kitos alternatyvaus ginčų sprendimo formos yra pigesnis, lankstesnis, paprastesnis ir greitesnis būdas apginti pažeistas vartotojų teises. Juo labiau, taikant AGS, teismai nebūtų apsunkinti mažos vertės civiliniais ieškiniais, sumažėtų jų darbo krūvis ir veikla taptų efektyvesnė.

Alternatyvus vartotojų ginčų sprendimas yra pranašesnis už teisminį ir tuo aspektu, kad palaiko socialinę taiką, t. y. teismuose priimtas sprendimas turi būti vykdomas privalomai, tačiau visiems gerai žinoma, kad dažnai net „bloga taika yra geriau už gerą karą“⁴³⁹. Jei šalys taikiai tarpusavyje priims sprendimą, noriai jį ir vykdys, nes tokiu atveju tarp jų įsivyras taika. Tačiau teismo priimtas ir per prievartą vykdomas sprendimas tik dar labiau supriešins ginčo šalis. Socialinė taika, pasiekiamą taikant alternatyvų ginčų sprendimą, yra labai svarbus aspektas, todėl visuomenės narius reikia skatinti kiek įmanoma jos siekti.

Taigi, alternatyvus ginčų sprendimas apibrėžiamas kaip taikus, geranoriškas alternatyvus ginčų sprendimo būdas be bylinėjimosi teisme, dalyvaujant trečiajam nesuinteresuotam asmeniui. Tokio sprendimo siekiama taikiomis priemonėmis, derinant abiejų šalių pozicijas, interesus, vertybes ir poreikius. Plačiau alternatyvaus ginčų sprendimo sąvoka buvo nagrinėta disertacijos II dalyje. Lietuvoje esminiu teisiniu pagrindu sprendžiant alternatyvius ginčus reikėtų laikyti Vartotojų teisių apsaugos įstatymą, kuris buvo priimtas 1994 metais⁴⁴⁰, ir vėlesnes įstatymo redakcijas. Būtent remiantis šiuo įstatymu, galima išskirti alternatyvaus ginčų sprendimo etapus:

- ✓ tiesiogines derybas;
- ✓ skundo pateikimą;
- ✓ įrodymų rinkimą;
- ✓ ekspertizės atlikimą;
- ✓ ginčo vertinimą;
- ✓ sprendimo vykdymą.

Taip pat dažnai atliekamas pradinis ginčo vertinimas, kurio procesas gali būti trumpas – greitas patarimas abiem šalims. Juo siekiama sumažinti formalumus ir procesui skiriamas išlaidas, nepakenkiant procedūriniam teisingumui.

⁴³⁹ Kaminskienė, N. Civilinių ir komercinių ginčų alternatyvus sprendimas. *Jurisprudencija*, 2005, t. 69(61), p. 74–80.

⁴⁴⁰ Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas. *Valstybės žinios*, 1994, Nr. 94-1833; 2007, Nr. 12-488.

1 pav. Alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo etapai



Pažymėtina, kad į Lietuvos Respublikos teisinę sistemą yra inkorporuotos abi alternatyvaus ginčo nagrinėjimo rūšys, t. y. alternatyvus ginčų sprendimas kaip teismo proceso dalis ir paprastas alternatyvus ginčų sprendimas kaip alternatyva teismui. Toliau bus aptariamos Lietuvos Respublikos nacionalinių teisės aktų reglamentuojamos AGS procedūros: teisminis sutaikymas, komercinis arbitražas, kolektyvinės derybos ir civilinių ginčų taikinamasis tarpininkavimas (mediacija).

Teisminis sutaikymas. Tai alternatyvaus ginčų sprendimo teismo procese pavyzdys. Siekdamas užtikrinti realių teisinės taikos atkūrimo galimybę civiliniame procese, įstatymų leidėjas, Lietuvos Respublikos Seimas, Civilinio proceso kodekso⁴⁴¹ 231 straipsnyje įtvirtino reikalavimą teismui „imtis priemonių šalims sutaikyti“ visų kategorijų bylose: pasirengimo bylai nagrinėti etape privaloma tvarka vykdyti atskirą taikinimo procedūrą arba siūlyti šalims, taikant abipuses nuolaidas, pasiekti abiem pusėms priimtina susitarimą ir sudaryti taikos sutartį. Ir tik nepavykus susitarti taikiai, teismas pradeda bylą nagrinėti iš esmės.

Komercinis arbitražas. Arbitražas – tai ginčo sprendimo būdas, kai fiziniai ar juridiniai asmenys, remdamiesi susitarimu, dėl tarpusavio ginčo sprendimo kreipiasi ne į valstybės teismą, o į jų pasirinktą trečiąjį asmenį ar asmenis. Arbitražo sprendimai pripažįstami ir gali būti vykdomi daugiau nei 140 pasaulio valstybių – Niujorko 1958 m. konvencijos „Dėl užsienio arbitražo sprendimų pripažinimo ir vykdymo“ dalyvių teritorijoje. Kasmėt valstybių, prisijungusių prie minėtos konvencijos, skaičius didėja. Skirtingai nuo teismų, arbitražo procedūra yra lankstesnė – šalys gali susitarti dėl kalbos ir vietos, arbitrų skaičiaus ir jų skyrimo tvarkos, ginčams spręsti taikytinos teisės⁴⁴².

2003 m. rudenį dvi Lietuvoje veikusios nuolatinės arbitražo institucijos: Arbitražo teismas prie Lietuvos verslo konfederacijos (anksčiau „Tarptautiniai prekybos rūmai – Lietuva“) ir Vilniaus tarptautinis komercinis arbitražas, buvo reorganizuotos į vieną – Vilniaus komercinio arbitražo teismą. Šios institucijos tikslas – užtikrinti palankias sąlygas verslo

⁴⁴¹ Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso patvirtinimo, įsigaliojimo ir įgyvendinimo įstatymas. *Valstybės žinios*, 2002, Nr. 36-1340.

⁴⁴² Informacija iš Vilniaus komercinio arbitražo teismo interneto tinklalapio. Prieiga internete <http://www.arbitrazas.lt/index.php?handler=lt.arbitrazas/> [žiūrėta 2010-08-30].

ginčams spręsti bei sukurti konkurencingą ir efektyvią alternatyvą valstybės teismams. Vilniaus komercinio arbitražo teismas veikia vadovaudamasis arbitražo procedūros reglamentu⁴⁴³, parengtu pagal 1996 m. balandžio 2 d. Komercinio arbitražo įstatymo⁴⁴⁴ nuostatas. Minėtas įstatymas reguliuoja santykius, atsirandančius tarp ginčo šalių ir arbitražo, nustato ginčų nagrinėjimo sprendimų priėmimą ir sprendimų vykdymo tvarką.

Kolektyvinės derybos. Derybos yra vienas iš būdų sureguliuoti ginčą tiesiogiai dalyvių pastangomis. Tai labiausiai ginčo šalių kontroliuojama ir uždarčiausia ginčo sprendimo procedūra, nenumatanti trečiojo nepriklausomo asmens, talkinančio sprendžiant ginčą, dalyvavimo. Derybos gali būti apibūdinamos kaip paprasčiausia, ekonomiškiausia ir labiausiai nuopachių ginčo šalių valios priklausanti alternatyvaus ginčų sprendimo procedūra.

Lietuvoje vienintelė įstatymuose reglamentuota derybų rūšis yra kolektyvinės derybos, kuriose dalyvauja kolektyvinių darbo santykių subjektai. Darbo kodekso 48 straipsnio 1 dalyje nustatyta: „Kolektyvinių darbo santykių subjektai ir jų atstovai savo interesus derina ir ginčus sprendžia derybų būdu“⁴⁴⁵. Minėtame straipsnyje taip pat aptarti kolektyvinių derybų pradžios ir pabaigos momentai, įtvirtintos pagrindinės kolektyvinių derybų taisyklės. Pažymėtina, kad Darbo kodeksas taip pat įtvirtina kolektyvinių ginčų sprendimo mechanizmą numatydamas, kad kolektyvinius darbo ginčus nagrinėja taikinimo komisija, darbo arbitražas ar trečiųjų teismas arba vienos iš kolektyvinio darbo ginčo šalių reikalavimu kolektyvinis darbo ginčas turi būti nagrinėjamas pasitelkiant tarpininką⁴⁴⁶.

Vienas iš vartotojų ginčų sprendimo būdų yra derybos – tai dažnai taikoma AGS forma. Yra nusistovėjusios nerašytinės derybų taisyklės. Tačiau tenka pažymėti, kad Lietuvos Respublikos nacionaliniai teisės aktai nereglamentuoja tokio ginčų sprendimo būdo.

Civilinių ginčų taikinamasis tarpininkavimas (mediacija). 2008 m. liepos 31 d. Lietuvoje įsigaliojo Civilinių ginčų taikinamojo tarpininkavimo įstatymas⁴⁴⁷, kuris nustato pagrindines civilinių ginčų taikinamojo tarpininkavimo (mediacijos) sąlygas ir jo taikymo teises pasekmes. Šis įstatymas taikomas neteisminiam ir teisminiam civilinių ginčų taikinamajam tarpininkavimui, išskyrus atvejus, kai ginčai susiję su civilinėmis teisėmis ir pareigomis, dėl kurių sudarytos taikos sutartys pagal įstatymus laikomos negaliojančiomis. Taip pat įstatymas netaikomas teisminiam sutaikymui (taikinimui), kurį atlieka bylą nagrinėjantis teisėjas pagal Civilinio proceso kodekso 231 straipsnį. Remiantis minėto įstatymo straipsnio 2 dalimi, civilinių ginčų taikinamasis tarpininkavimas (mediacija) – tai civilinių ginčų sprendimo procedūra, kurios metu vienas ar keli civilinių ginčų taikinimo tarpininkai (mediatoriai) padeda civilinio ginčo šalims taikiai spręsti ginčą. Taigi, pagrindinis tokios procedūros tikslas – kad ginčo šalys, padedamos mediatoriaus, pasiektų abi puses tenkinantį taikų ginčo sprendimą.

Civilinių ginčų taikinamojo tarpininkavimo įstatymo 1 straipsnyje⁴⁴⁸ išskiriamos dvi civilinių ginčų taikinamojo tarpininkavimo rūšys:

- ✓ neteisminis civilinių ginčų taikinamasis tarpininkavimas;
- ✓ teisminis civilinių ginčų taikinamasis tarpininkavimas.

⁴⁴³ *Vilniaus komercinio arbitražo teismo arbitražo procedūros reglamentas*. Prieiga internete <http://www.arbitrazas.lt/index.php?handler=lt.ar.reglamentas/> [žiūrėta 2010-08-30].

⁴⁴⁴ Lietuvos Respublikos komercinio arbitražo įstatymas. *Valstybės žinios*, 1996, Nr. 39-961.

⁴⁴⁵ Lietuvos Respublikos darbo kodeksas. *Valstybės žinios*, 2002, Nr. 64-2569.

⁴⁴⁶ Lietuvos Respublikos darbo kodeksas. *Valstybės žinios*, 2002, Nr. 64-2569.

⁴⁴⁷ Lietuvos Respublikos civilinių ginčų taikinamojo tarpininkavimo įstatymas. *Valstybės žinios*, 2008, Nr. 87-3462.

⁴⁴⁸ Ten pat.

Neteisminis civilinių ginčų taikinamasis tarpininkavimas taikomas ginčo šalių rašytiniu susitarimu. Ginčo šalys dėl taikinamojo tarpininkavimo gali susitarti tiek kilus ginčui, tiek iš anksto, kai ginčo dar nėra. Susitarus ginčą spręsti taikinamojo tarpininkavimo būdu, ginčo dalyviai turi šį būdą išbandyti prieš kreipdamiesi į teismą.

Teisminio civilinių ginčų taikinamojo tarpininkavimo atveju civilinę bylą nagrinėjantis teismas gali pasiūlyti šalims bandyti ginčą spręsti taikinamojo tarpininkavimo būdu. Jei jos su tokiu pasiūlymu sutinka, teismas atideda bylos nagrinėjimą. Pažymėtina, kad teisminiam civilinių ginčų taikinamajam tarpininkavimui, be šio įstatymo, taip pat yra taikomos Teisminės mediacijos taisyklės, priimtose nuo 2005 m. gegužės 20 d. Teisėjų tarybos nutarimu Nr. 13P-348 (naujesnė redakcija – 2007 m. sausio 26 d., nutarimo Nr. 13P-15)⁴⁴⁹.

Apibūdinant abi taikinamojo tarpininkavimo rūšis pažymėtina, kad taikinimo tarpininkas (mediatorius) negali būti arbitru arba teisėju tame pačiame ginče, kuriame vykde ar vykdo taikinamąjį tarpininkavimą, išskyrus atvejus, kai ginčo šalys raštu susitaria skirti taikinimo tarpininką arbitru ir šis tam neprieštarauja. Be to, taikinimo tarpininkas negali būti nei vienos ginčo šalies advokatu ar kitu atstovu tame pačiame ginče, kuriame vykde ar vykdo taikinamąjį tarpininkavimą⁴⁵⁰. Mediatoriui taip pat yra nustatyti profesionalumo ir atsakomybės reikalavimai.

Civilinių ginčų taikinamojo tarpininkavimo įstatyme taip pat reglamentuoti taikinamojo tarpininkavimo vykdymo, taikos sutarties, konfidencialumo, sutrumpintų ieškinio senaties terminų sustabdymo ir taikinamojo tarpininkavimo pabaigos klausimai. Be to, įstatyme⁴⁵¹ buvo numatyta, kad valstybė Vyriausybės nustatyta tvarka nuo 2010 m. sausio 1 d. remia taikinamojo tarpininkavimo vystymą. Ginčo šalims renkantis taikinamąjį tarpininkavimą turėtų sumažėti teismų darbo krūviai. Be to, taikant taikinamąjį tarpininkavimą, civiliniai ginčai paprastai išsprendžiami kur kas operatyviau nei teisme, šalys patiria mažiau ginčo sprendimo išlaidų, padidėja tikimybė konkretaus ginčo atveju tarp šalių atkurti ne tik teisinę, bet ir socialinę taiką. Dėl minėtų privalumų taikinamasis tarpininkavimas, kaip alternatyvi ginčų sprendimo forma, yra skatinama ir populiarinama daugelyje Europos Sąjungos valstybių narių. Tačiau pažymėtina, kad ši ginčų sprendimo forma kol kas nėra populiari sprendžiant vartotojų ir verslininkų ginčus Lietuvoje. Jiems taikomos teisės aktų nuostatos, t. y. Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas ir jame įtvirtintos alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo procedūros, analizuojamos kitame šios dalies skyriuje.

3.2. Alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo sistema: institucijos, procedūrų vykdymo principai ir tvarka

Vartotojų teisių apsaugos institucinė sistema pradėta kurti visiškai neseniai. Galima išskirti tokius vartotojų teisių apsaugos institucinės sistemos kūrimo teisinius pagrindus: 1994 m. priimtas pirmasis Vartotojų teisių gynimo įstatymas⁴⁵²; 2001 m. Vartotojų teisių gynimo įstatymas⁴⁵³ buvo pakeistas ir įsteigta Nacionalinė vartotojų teisių apsaugos tary-

⁴⁴⁹ Teisminės mediacijos taisyklės. Prieiga internete <http://www.teismai.lt/lt/mediacija/visuomenei/> [žiūrėta 2010-08-30].

⁴⁵⁰ Lietuvos Respublikos civilinių ginčų taikinamojo tarpininkavimo įstatymas. *Valstybės žinios*, 2008, Nr. 87-3462.

⁴⁵¹ Ten pat.

⁴⁵² Lietuvos Respublikos vartotojų teisių gynimo įstatymas, *Valstybės žinios*. 1994, Nr. 94-1833; 2007, Nr. 12-488.

⁴⁵³ Ten pat.

ba; 2003 m., 2007 m. ir 2011 m. patvirtintos Valstybinės vartotojų teisių apsaugos strategijos⁴⁵⁴ ir Lietuvos nacionalinė vartotojų švietimo programa⁴⁵⁵. Įvertinus vartotojų teisių padėtį Lietuvoje, viena iš Valstybinės vartotojų teisių apsaugos strategijos krypčių apibrėžiama taip: „Siekti nustatyti neprivalomą ikiteisminę ginčų dėl vartotojų teisių pažeidimo nagrinėjimo tvarką visose vartotojų teisių apsaugos srityse.“⁴⁵⁶ Šis siekis buvo įgyvendintas 2007 m. kovo 1 d., įsigaliojus naujai Vartotojų teisių gynimo įstatymo redakcijai⁴⁵⁷. Iki šio teisės akto alternatyvus ginčų sprendimas Lietuvoje buvo įmanomas tik keliuose vartotojų teisių gynimo srityse, tokiose kaip: telekomunikacijos paslaugos, finansinės paslaugos, pašto paslaugos ir kt., tačiau neapėmė visų vartotojų teisių apsaugai reikalingų sričių. Tuo metu Lietuvoje nebuvo neteisminės institucijos, kuriai būtų pavesta nagrinėti vartotojų ginčus.

2007 m. kovo 1 d. įsigaliojo Vartotojų teisių apsaugos įstatymas⁴⁵⁸, atitinkantis 1998 m. kovo 30 d. Europos Komisijos rekomendaciją 98/257/EB, kuris pagaliau suformavo tam tikrą pirminę alternatyvaus ginčų sprendimo sistemą Lietuvoje ir suteikė teisę vartotojų ginčus nagrinėti alternatyvaus ginčų sprendimo tvarka šioms institucijoms:

- 1) Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybai – elektroninių ryšių, pašto ir pasiuntinių paslaugų srityse;
- 2) Lietuvos Respublikos draudimo priežiūros komisijai – Draudimo įstatyme numatytais atvejais ir tvarka⁴⁵⁹;
- 3) Valstybinei energetikos inspekcijai prie Ūkio ministerijos – Energetikos įstatyme numatytose vartotojų teisių apsaugos srityse⁴⁶⁰;
- 4) Valstybinei kainų ir energetikos kontrolės komisijai – Energetikos įstatyme⁴⁶¹ numatytose vartotojų teisių apsaugos srityse;
- 5) kitoms institucijoms – įstatymų nustatytais atvejais.

Atkreiptinas dėmesys, kad Lietuvoje visos alternatyvaus ginčų sprendimo institucijos yra valstybės institucijos, privačios alternatyvaus ginčų sprendimo institucijos mūsų šalyje nekuriamos.

Vartotojų teisių apsaugos įstatymo⁴⁶² 20 straipsnis įtvirtina pagrindinius AGS procedūrų vykdymo Lietuvoje principus:

- ✓ Vartotojas, manydamas, kad pardavėjas (paslaugų teikėjas) pažeidė jo teises ar įstatymų saugomus interesus, prieš pateikdamas prašymą alternatyvaus ginčų sprendimo institucijai, pirmiausia turi kreiptis į pardavėją (paslaugų teikėją) ir nurodyti savo reikalavimus. Nors šis įstatymas įtvirtina alternatyvaus ginčų spren-

⁴⁵⁴ 2007 m. balandžio 11 d. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas Nr. 372 dėl Valstybinės vartotojų teisių apsaugos 2007–2010 metų strategijos ir jos įgyvendinimo priemonių plano patvirtinimo. Valstybės žinios, 2007, Nr. 46-1742; 2011 m. liepos 7 d. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas Nr. 848 dėl Valstybinės vartotojų teisių apsaugos 2011–2014 metų strategijos patvirtinimo. *Valstybės žinios*, 2011, Nr. 89-4274.

⁴⁵⁵ 2003 m. lapkričio 11 d. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas Nr. 1404 dėl Valstybinės vartotojų teisių apsaugos strategijos ir Lietuvos nacionalinės vartotojų švietimo programos patvirtinimo. *Valstybės žinios*, 2003, Nr. 107-4807.

⁴⁵⁶ Ten pat.

⁴⁵⁷ Lietuvos Respublikos vartotojų teisių gynimo įstatymas. *Valstybės žinios*, 1994, Nr. 94-1833; 2007, Nr. 12-488.

⁴⁵⁸ Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas. *Valstybės žinios*, 1994, Nr. 94-1833; 2007, Nr. 12-488.

⁴⁵⁹ Lietuvos Respublikos draudimo įstatymas, *Valstybės žinios*. 2003, Nr. 94-4246.

⁴⁶⁰ Lietuvos Respublikos energetikos įstatymas. *Valstybės žinios*, 2002, Nr. 56-2224.

⁴⁶¹ Ten pat.

⁴⁶² Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas. *Valstybės žinios*, 1994, Nr. 94-1833.

dimo tvarką tarpininkaujant trečiajai nešališkai pusei, tačiau pirkėjas ir pardavėjas (paslaugos teikėjas) yra įpareigojami pirmiausia pabandyti tarpusavio ginčą išspręsti taikiomis derybomis paslaugos suteikimo ar prekės pardavimo vietoje. Be to, alternatyvaus ginčo sprendimą priimanti institucija gautą vartotojo prašymą siunčia pardavėjui ar paslaugos teikėjui, kartu pasiūlydama per nustatytą terminą ginčą išspręsti taikiai.

- ✓ Alternatyvaus ginčų sprendimo procesas Lietuvoje yra nemokamas, tačiau tam tikrais įstatyme numatytais atvejais pardavėjas (paslaugų teikėjas) arba vartotojas turi sumokėti už ekspertizę ar laboratorinius tyrimus. Atkreiptinas dėmesys, kad vartotojas už tyrimus ar ekspertizę moka tik tuo atveju, kai ginčus nagrinėjančios institucijos nepripažįsta jų būtinumo, tačiau vartotojas pats pageidauja juos atlikti. Taigi, iš esmės ginčų nagrinėjimas alternatyvaus ginčų sprendimo institucijoje vartotojui yra nemokamas.
- ✓ Dažniausiai ginčai nagrinėjami raštu, tačiau ginčą nagrinėjančios institucijos sprendimu, ginčas gali būti nagrinėjamas ir žodžiu.
- ✓ Ginčas nagrinėjamas laikantis rungimosi, operatyvumo ir skaidrumo principų.
- ✓ Ginčai nagrinėjami viešai, išskyrus atvejus, kai ginčus nagrinėjančios institucijos sprendimu būtina apsaugoti valstybės, tarnybos, komercinės, banko, profesines paslaptis arba užtikrinti vartotojo teisę į privataus gyvenimo neliečiamumą.

Lietuvos patirtis alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo srityje dar nedidelė, tačiau pastebima, kad, nepaisant nepatiklumo, neįprastų ir naujoviškų dalykų neaiškumo, atsisakoma stereotipinio požiūrio į teismą kaip į vienintelę kompetentingą instituciją, sprendžiančią tarp asmenų kylančius ginčus. Mūsų valstybėje vis labiau akcentuojama paties ginčo esmė, ginčo šalių interesai, tolesnio šalių bendradarbiavimo ir partnerystės svarba. Lietuvos vartotojai noriai kreipiasi į pagrindinę Europos Sąjungos Komisijos notifikuotą Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą (toliau – VVTAT), prašydami alternatyvia tvarka išnagrinėti tarp jų ir pardavėjų (paslaugų teikėjų) kylančius ginčus. Tai patvirtina statistiniai duomenys: 2010 metais VVTAT išnagrinėjo 1379, 2011 metais – 1225, o 2012 m. – 1270 ginčus⁴⁶³.

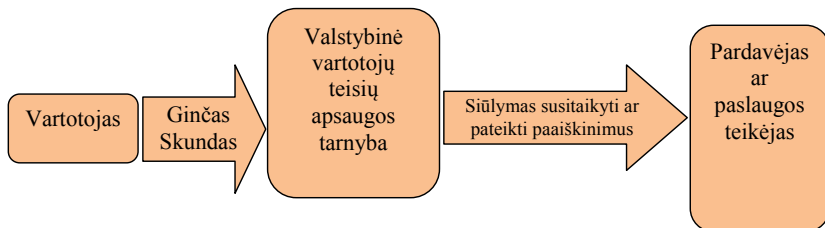
Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje vykdomą AGS procesą pagal susiklosčiusią tokių ginčų sprendimo praktiką galima suskirstyti į keturis etapus.

Pirmasis etapas. Pasirengimas nagrinėti ginčą ir siūlymas ginčo šalims susitaikyti.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, gavusi vartotojo prašymą, kreipiasi į pardavėją (paslaugų teikėją) siūlydama susitaikyti, o nesutinkant su siūlymu, pateikti motyvuotus paaiškinimus. Pardavėjas (paslaugų teikėjas), nesutinkantis susitaikyti, pateikia Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai motyvuotą paaiškinimą ir jį pagrindžiančius įrodymus. Jeigu pardavėjas (paslaugų teikėjas) pasiūlo susitaikyti ir vartotojui toks siūlymas tinka, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba ginčo nenagrinėja.

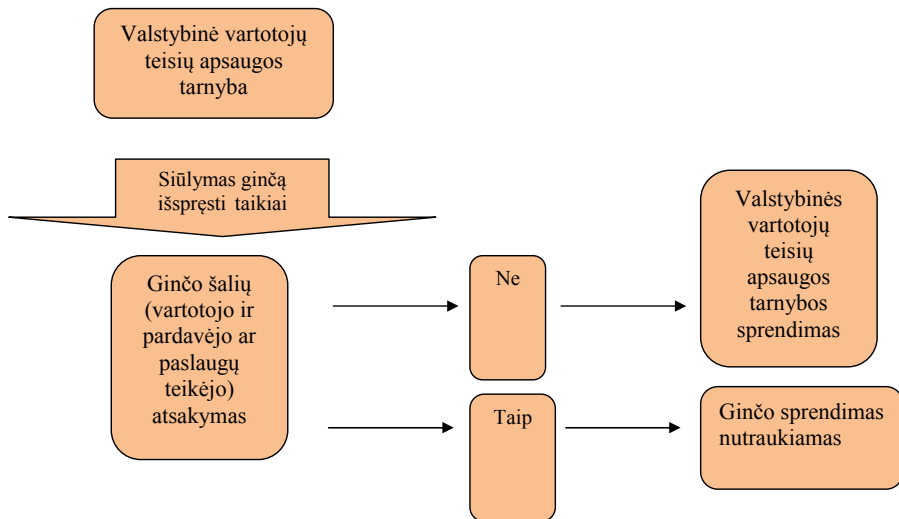
⁴⁶³ Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos tinklalapyje teikiamos metinės veiklos ataskaitos. Prieiga internete www.vvtat.lt/ [žiūrėta 2010-08-30].

2 pav. Alternatyvus vartotojų ginčų sprendimas Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje



Antrasis etapas. Alternatyvus ginčo tarp vartotojo ir prekybininko sprendimas, gavus šalių atsakymą. Šį etapą apibūdina 3 pav. pateikta schema.

3 pav. Alternatyvus ginčo tarp vartotojo ir prekybininko sprendimas, gavus šalių atsakymą.



Trečiasis etapas. Ginčo sprendimo priėmimas.

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

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

Ketvirtasis etapas. Ginčo sprendimo vykdymas.

Gavusi pranešimą, kad per sprendime nurodytą terminą pardavėjas (paslaugų teikėjas) neįvykdė sprendimo, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba apie sprendimo neįvykdymą paskelbia viešai savo interneto tinklalapyje.

Po sprendimo priėmimo, taip pat ir ginčo nagrinėjimo metu, ginčo šalys turi teisę kreiptis į bendrosios kompetencijos teismą, prašydamos nagrinėti ginčą iš esmės. Kreipimasis į teismą po ginčą nagrinėjančios institucijos sprendimo priėmimo nelaikomas šios institucijos sprendimo apskundimu.

Kai ginčo šalis kreipiasi į teismą, prašydama ginčą nagrinėti iš esmės, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba gali būti teismo įtraukiama į bylos nagrinėjimą kaip institucija, teikianti išvadą byloje pagal Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso 49 straipsnio 2 dalį⁴⁶⁴.

Remiantis 2012 m. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos veiklos ataskaitoje pateiktais duomenimis, vartotojų ir pardavėjų (paslaugų teikėjų) ginčų sprendimo ne teismine tvarka rezultatai yra tokie: 2012 m. iš 1270 ginčų 542 atvejais priimti nutarimai patenkinti vartotojų reikalavimus, 80 atvejų – vartotojų reikalavimus patenkinti iš dalies, 82 (7 proc.) atvejais vartotojų prašymai atmesti. Iš 542 nutarimų, kuriais vartotojų reikalavimai patenkinti, buvo įvykdyti 354 nutarimai, 181 (34 proc.) nutarimas neįvykdytas (7 nutarimų vykdymo rezultatai ataskaitos rengimo laikotarpiu nežinomi). Iš 80 nutarimų, kuriais vartotojų reikalavimai patenkinti iš dalies, įvykdyta 45 (60 proc.), neįvykdyta – 30 (penkių nutarimų vykdymo rezultatai ataskaitos rengimo laikotarpiu nežinomi). Ginčo šalys susitaikė 502 kartus (42 proc. nuo išnagrinėtų ginčų skaičiaus, atmetus tuos, kurių nagrinėjimas buvo nutrauktas), tačiau 2 taikūs susitarimai nebuvo vykdomi⁴⁶⁵. 64 atvejais ginčų nagrinėjimas buvo nutrauktas kitais Vartotojų teisių apsaugos įstatyme numatytais pagrindais (ginčo šalys susitauko; vartotojas kviečiamas neatvyksta į ginčus nagrinėjančios institucijos posėdį be pateisinamos priežasties ar neteikia paaiškinimų ir įrodymų; viena iš ginčo šalių dėl nagrinėjamo ginčo kreipiasi į bendrosios kompetencijos teismą; paaiškėja aplinkybės, nurodantys Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 23 straipsnio 5 dalies 1–3 punktuose; vartotojas atsisako savo reikalavimų; yra objektyvių aplinkybių, dėl kurių išspręsti ginčo neįmanoma).

3.3. Alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo trūkumai ir siūlomi sprendimai

Vertinant alternatyvaus ginčų sprendimo taikymą Lietuvoje darytina išvada, kad AGS instituto nuostatas į šalies teisinę sistemą bandoma diegti epizodiškai. Tam tikri AGS sistemos pradmenys iš dalies įtvirtinti Vartotojų teisių apsaugos įstatyme⁴⁶⁶, Mokėjimų įstatyme⁴⁶⁷, Vartojimo kredito įstatyme⁴⁶⁸ ir t. t. ir nekuriamas naujas šios srities teisinis reglamentavimas, gerinantis vartotojų galimybes efektyviai ginti savo pažeistas teises.

Vartotojų manymu, didelė kliūtis pasinaudoti AGS galimybėmis yra informacijos ir žinių apie alternatyvaus ginčų sprendimo institucijas trūkumas⁴⁶⁹. 2012 m. lyginant su 2008 m., 2010 ir 2011 m., padaugėjo vartotojų, teigiančių, kad jie yra gerai informuoti vartotojų teisių apsaugos klausimais, tačiau gerai informuotų respondentų dalis nesie-

⁴⁶⁴ Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodeksas. *Valstybės Žinios*, 2002, Nr. 36-1340.

⁴⁶⁵ *Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos tinklalapyje teikiamos metinės veiklos ataskaitos*. Prieiga internete www.vvat.lt/ [žiūrėta 2010-08-30].

⁴⁶⁶ Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas. *Valstybės žinios*, 1994, Nr. 94-1833; 2007, Nr. 12-488.

⁴⁶⁷ Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymas. *Valstybės žinios*, 1999, Nr. 97-2775.

⁴⁶⁸ Lietuvos Respublikos vartojimo kredito įstatymas. *Valstybės žinios*, 2011, Nr. 1-1.

⁴⁶⁹ Visuomenės nuomonės ir rinkos tyrimų centras Vilnius. Vartotojų tyrimas, reprezentatyvi Lietuvos gyventojų apklausa 2011 m. gruodžio 2–13 d., N = 1004, 2012 m. gruodžio 7–17 d., N = 1005.

kę pusę apklaustųjų. Patogiausiu informacijos gavimo šaltinis išlieka televizija, tačiau pastaraisiais metais auga ir interneto reikšmė⁴⁷⁰. Sociologiniai tyrimai rodo, kad tik kiek daugiau kaip pusė verslininkų (56 %) žino apie alternatyvų ginčų sprendimą, o pagrindinis motyvas, kuris paskatintų juos dalyvauti šiame procese, yra reputacijos išsaugojimas (55 %)⁴⁷¹.

Lietuvos vartotojai ne visada žino, kur kreiptis, kilus ginčui su pardavėju ar paslaugos teikėju, nors Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba aktyviai vykdo vartotojų švietimo veiklą. Autoriaus nuomone, patys vartotojai turėtų labiau domėtis savo teisėmis ir pareigomis, o verslininkai daugiau dėmesio skirti būdams, kaip pigiau ir greičiau, nesikreipiant į teismą, išspręsti ginčus su prekių ar paslaugų pirkėjais.

Išnagrinėjęs Lietuvos alternatyvaus ginčų sprendimo sistemą, autorius AGS sistemai tobulinti siūlo priemones, kurios analizuojamas toliau.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba – subjektas, turintis teisę pareikšti grupės ieškinį

Civilinio proceso kodekso 49 straipsnio 5 dalyje nurodyta, kad viešajam interesui apginti gali būti pareiškiamas grupės ieškinys. Tačiau nei Civilinio proceso kodekso nuostatoje, nei įstatymuose ar kituose teisės aktuose grupės ieškinys nėra teisiškai reglamentuotas, todėl nėra sąlygų tokiam ieškiniui pareikšti ir išnagrinėti.

2010 m. rugsėjo 1 d. Teisingumo ministerija suinteresuotoms institucijoms ir visuomenei pateikė Vyriausybės nutarimo „Dėl grupės ieškinio koncepcijos patvirtinimo“ projektą, kurį Vyriausybė patvirtino 2011 m. liepos 13 d. nutarimu Nr. 885⁴⁷². Minėtoje koncepcijoje numatyti subjektai, turintys teisę pareikšti grupės ieškinį: tai prokuroras, įstatyme numatytos valstybės ir savivaldybės institucijos (kai tokio ieškinio pareiškimas susijęs su jų funkcijomis), asociacijų, privačių asmenų *ad hoc* (lietuviškai – šiam tikslui) sudarytos grupės. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba praktikoje įsitikino, kad ginant vartotojų viešąjį interesą grupės ieškinio pateikimas ir jo nagrinėjimo procesas yra gana painus ir sudėtingas. Aiškių ir vieningų procedūrinių alternatyvaus ginčų sprendimo taisyklių ir bendros sistemos nebuvimas sudaro nemažai neaiškumų, o tai lemia proceso vilkinimą ir nepateisintus vartotojų lūkesčius, tikintis operatyvaus ir laiku priimamo sprendimo. Taigi, galima konstatuoti, kad Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, remdamasi Vyriausybės nutarimu, turi teisę pareikšti grupės ieškinį ir ginti vartotojų teises. Deja, esant teisės spragai, šios teisės realizavimas tampa probleminis.

Mediacijos taikymas Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje

Pažymėtina, kad Civilinių ginčų taikinamojo tarpininkavimo įstatymas⁴⁷³ ir Vartotojų teisių apsaugos įstatymas⁴⁷⁴ reglamentuoja du skirtingus alternatyvaus ginčo sprendimo būdus. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, vykdydama alternatyvaus ginčų sprendimą pagal Vartotojų teisių apsaugos įstatymo nuostatas⁴⁷⁵, visų pirma siūlo ginčo

⁴⁷⁰ Ten pat.

⁴⁷¹ Visuomenės nuomonės ir rinkos tyrimų centras Vilmorus. Verslo subjektų apklausa 2011 m. gruodžio 12–28 d., N = 1002, 2012 m. gruodžio 11–20 d., N = 703.

⁴⁷² 2011 m. liepos 13 d. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas Nr. 885 „Dėl grupės ieškinio koncepcijos patvirtinimo“. *Valstybės žinios*, 2011, Nr. 92-4386.

⁴⁷³ Lietuvos Respublikos civilinių ginčų taikinamojo tarpininkavimo įstatymas. *Valstybės žinios*, 2008, Nr. 87-3462.

⁴⁷⁴ Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas. *Valstybės žinios*, 1994, Nr. 94-1833; 2007, Nr. 12-488.

⁴⁷⁵ Ten pat.

šalims taikiai susitarti. Nepavykus taikiai išspręsti ginčo, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, atsižvelgdama į ginčo šalių pateiktus įrodymus, priima rekomendacinio pobūdžio sprendimą: tenkinti, tenkinti iš dalies arba atmesti vartotojo prašymą.

Autoriaus nuomone, negalima teigti, kad priimdama alternatyvaus vartotojų ginčo sprendimą Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba taip pat atlieka Civilinių ginčų taikinamojo tarpininkavimo įstatyme⁴⁷⁶ reglamentuotą mediatoriaus funkciją. Visų pirma, ginčo šalims nepasiekus taikaus susitarimo, alternatyvaus ginčo sprendimo procesas nutrūksta, o speciali komisija⁴⁷⁷ priima sprendimą. Be to, skiriasi ne tik šių dviejų alternatyvaus ginčų sprendimo procedūrų rezultatas, bet ir pastarųjų iniciavimo pagrindai: vienu atveju tai turi būti rašytinis šalių susitarimas dėl mediacijos (taikinamojo tarpininkavimo) taikymo, kitu atveju pakanka vartotojo prašymo su išdėstytomis ginčo aplinkybėmis ir vykdymo tvarka. Taigi, tai kokybiškai skirtingos alternatyvaus ginčų sprendimo procedūros. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba galėtų teikti mediacijos paslaugas, tačiau svarbu pažymėti, kad tai būtų nauja šios institucijos veiklos sritis, reikalaujanti atskiro reglamentavimo, galbūt – papildomų finansinių ir žmogiškųjų išteklių.

Būtinai ilgesni alternatyvaus ginčo sprendimo procedūros terminai

Lietuvoje vartotojų alternatyvaus ginčų sprendimo procedūros terminai pakankamai trumpi – vartotojo prašymas išnagrinėjamas ir sprendimas priimamas ne vėliau kaip per 20 darbo dienų (dėl objektyvių priežasčių šis terminas gali būti pratęstas dar 20 darbo dienų)⁴⁷⁸. Pažymėtina, kad ilgesnio termino nustatymas reikštų ne proceso vilkinimą ir operatyvaus sprendimo nebuvimą, bet išsamesnį ginčo aplinkybių nagrinėjimą ir galimybę iki ginčo nagrinėjimo pabaigos termino gauti kitų institucijų išvadas (kurių pateikimo terminai pagal kitus teisės aktus neretai yra ilgesni nei 40 darbo dienų).

Europos Komisijos priimtoje Rekomendacijoje 98/257/EB⁴⁷⁹ įtvirtinta, kad tarp skundo pateikimo ir sprendimo priėmimo turi būti trumpas periodas. Minėtoje Rekomendacijoje akcentuojama, kad interpretuojant sąvoką „per trumpą laiką“ turi būti atsižvelgta į neteismines procedūras, skirtas suteikti vartotojams galimybę pasinaudoti teisingumo priemonėmis, ir turi būti vengiama problemų, kurios dažnai siejamos su teismo procedūromis, įskaitant ilgus atidėjimus. Atsižvelgiant į tai, tikimasi, kad alternatyviai ginčus sprendžiančios institucijos pateiks sprendimus per trumpesnę laikotarpį, nei tai atlieka pirmosios instancijos teismai⁴⁸⁰. Dauguma ginčų Europos Sąjungos alternatyvaus ginčų sprendimo institucijose yra išnagrinėjama per trumpesnę nei 90 dienų laikotarpį⁴⁸¹. Net 90–180 dienų laikotarpis, kuris nebūtinai būna trumpesnis už pirmosios instancijos teismo (priklausomai nuo valstybės), priimtinas ginant vartotojų teises AGS sistemoje, atsižvelgiant į ginčo sudėtingumą ir reikalingas ekspertines išvadas.

⁴⁷⁶ Lietuvos Respublikos civilinių ginčų taikinamojo tarpininkavimo įstatymas. *Valstybės žinios*, 2008, Nr. 87-3462.

⁴⁷⁷ Ten pat.

⁴⁷⁸ Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas. *Valstybės žinios*, 1994, Nr. 94-1833; 2007, Nr. 12-488.

⁴⁷⁹ *Commission Recommendation 98/257/EC on the principles applicable to the bodies responsible for the out-of-court settlement of consumer disputes*, OJ L 115, 17.04.1998, p. 31.

⁴⁸⁰ 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. 12, prieiga internete http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/AGS_study.pdf [žiūrėta 2010-08-30].

⁴⁸¹ Ten pat.

Alternatyvaus ginčo sprendimo privalomumas

Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 29 straipsnyje nustatyta, kad „ginčo šalys turi teisę kreiptis į bendrosios kompetencijos teismą, prašydamos nagrinėti ginčą iš esmės tiek alternatyvaus ginčo sprendimo metu ginčus nagrinėjančioje institucijoje, tiek po šios institucijos sprendimo priėmimo. Kreipimasis į teismą po ginčą nagrinėjančios institucijos sprendimo priėmimo nelaikomas šios institucijos sprendimo apskundimu“. Tokiu būdu įstatymų leidėjas Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai leido priimti tik rekomendacinio pobūdžio sprendimus, kurių įvykdymas priklauso išimtinai nuo pardavėjo ar paslaugos teikėjo geros valios. Vienintelė prevencinė sankcija, kuri gali būti veiksminga stambesniems verslininkams – tai viešas verslo subjektų, nevykdančių Vartotojų teisių apsaugos tarnybos sprendimo, paskelbimas institucijos interneto tinklalapyje, t. y. įrašymas į vadinamąjį juodąjį sąrašą.

Pažymėtina, kad neretai vartotojai nusivilia sužinoję, kad jiems palankus Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos sprendimas negali būti priverstinai įvykdytas. Tuomet ir kyla klausimas, ar neprivalomas AGS procedūros metu priimamas sprendimas iš tiesų atkuria socialinę taiką? Autoriaus nuomone, tai priklauso nuo visuomenės ekonominės, dvasinės, politinės ir nacionalinės kultūros bei teisinio raštingumo, tačiau būtų naudinga įtvirtinti įstatymo nuostatą, suteikiančią Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos sprendimams privalomą pobūdį. Tai padėtų užtikrinti aukštesnį vartotojų teisių apsaugos lygį ir nemažintų vartotojų pasitikėjimo šia alternatyvaus ginčo sprendimo institucija.

Platesnis vartotojų informavimas apie galimybę ginčą išspręsti AGS tvarka

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba interneto tinklalapyje pateikia informaciją vartotojams apie alternatyvaus ginčo sprendimo procedūras ir savo kompetenciją šioje srityje. Autoriaus nuomone, padedant vartotojams efektyviau ginti savo teises AGS priemonėmis, būtų veiksminga įpareigoti prekybininkus, paslaugų teikėjus ir verslininkus informuoti savo klientus (vartotojus) apie galimybę kreiptis į atitinkamą Lietuvos alternatyvaus ginčo sprendimo instituciją, jei kilusio ginčo nepavyksta taikiai išspręsti vietoje.

Elgesio kodeksas

Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo 11 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba skatina elgesio kodeksų kūrimą ir bendradarbiauja su už elgesio kodeksus atsakingais subjektais ir kitais komercinės veiklos subjektais, kurie yra prisiėmę elgesio kodeksuose nustatytus įsipareigojimus arba siekia prisiimti tokius įsipareigojimus⁴⁸².

Autoriaus nuomone, būtų efektyvu įstatymo įgyvendinamajame (poįstatyminiame) teisės akte patvirtinti tam tikrą elgesio kodeksų kūrimo valstybės mastu skatinimo programą (gaires). Tai paskatintų pardavėjus ir paslaugų teikėjus patvirtinti savo veiklos elgesio standartus, padedančius palaikyti tam tikrą produktų ir paslaugų kokybės lygį ir užtikrinti gerus santykius su vartotojais, sprendžiant iškilusius ginčus viduje, nesikišant valstybinėms rinkos priežiūros institucijoms. Elgesio kodeksų nuostatų laikymasis būtų pirmasis žingsnis kuriant platesnę alternatyvaus ginčų sprendimo sistemą ir jos infrastruktūrą.

⁴⁸² Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymas. *Valstybės žinios*, 2008, Nr. 6-212.

Pažymėtina, kad atskira alternatyvus ginčų sprendimo sistema, pasižyminti detalizuota infrastruktūra, suteiktų teisinio aiškumo vartotojo ir verslininko administracinių santykių reguliavimo sričiai, Lietuvos teisei sistemai ir užtikrintų aukštesnį vartotojų teisių apsaugos lygį. Sukūrus nuosekliai reglamentuotą alternatyvus ginčų sprendimo sistemą, Lietuvos alternatyvus ginčo sprendimo institucijoms būtų sudaryta galimybė iš pagrindų persvarstyti savo įstatymų įgyvendinamuosius teisės aktus ir pagrindinius institucijos veiklos dokumentus. Pažymėtina, kad Lietuvos institucijos jau pradeda taikyti tokią praktiką: pavyzdžiui, Ryšių reguliavimo tarnybos direktoriaus įsakymu patvirtintos Galutinių paslaugų gavėjų ginčų su elektroninių ryšių paslaugų teikėjais sprendimo taisyklės⁴⁸³.

3.4. Alternatyvus vartotojų ginčų sprendimo ypatumai skirtinguose sektoriuose

3.4.1. Energetikos sektorius

Energetikos sektoriuje alternatyvus vartotojų ginčų sprendimas suteikia galimybę vartotojui taikiai išspręsti ginčą ir gauti kompensaciją už patirtą žalą. Alternatyvus ginčų sprendimo procedūros vyksta pasitelkiant trečiąją šalį, tačiau neapima tiesioginio pardavėjo ir vartotojo ginčo sprendimo arba vidinių vartotojo skundų nagrinėjimo mechanizmų.

Europos Sąjunga siekia, kad Europos piliečiams būtų naudinga konkurencinga energetikos rinka, todėl energetikos sektoriui nustatoma nauja atsakomybė ir suteikiama galia spręsti vartotojų problemas, įskaitant jų apsaugą ir įgaliojimus. Šiuos tikslus užtikrina Trečiasis energetikos paketas⁴⁸⁴, apimantis ir įpareigojimą valstybėms narėms sukurti nepriklausomą alternatyvus ginčų sprendimo schemą ginčams, kylantiems energetikos srityje. Tai padidins vartotojų pasitikėjimą, suteikiant galimybę efektyviai, paprastai ir greitai išspręsti ginčą ir gauti kompensaciją⁴⁸⁵. Šiems nuostatams įgyvendinti, kaip numatyta 3-ojo Piliečių energetikos forumo⁴⁸⁶ išvadose, Komisija 2010 m. lapkričio mėn. sukūrė darbo grupę, turinčią nustatyti geriausią alternatyvus ginčų sprendimo praktiką energetikos sektoriuje⁴⁸⁷.

2011 m. kovo 3 d. įsigaliojus Trečiajam energetikos paketui, valstybės narės įgijo pareigą „užtikrinti, kad būtų suformuotas nepriklausomas mechanizmas, toks kaip energetikos ombudsmenas ar vartotojų institucija, galinti efektyviai spręsti skundus ir palengvinti alternatyvų ginčų sprendimą“ (Elektros direktyvos⁴⁸⁸ 3(13) straipsnis, Dujų direktyvos⁴⁸⁹ 3(9) straipsnis). Valstybės taip pat turi užtikrinti, kad energijos tiekėjai „nurodytų galinti

⁴⁸³ Galutinių paslaugų gavėjų ginčų su elektroninių ryšių paslaugų teikėjais sprendimo taisyklės, patvirtintos Ryšių reguliavimo tarnybos direktoriaus 2005 m. balandžio 11 d. įsakymu Nr. 1V-353 (su pakeitimais ir papildymais). *Valstybės žinios*, 2005, Nr. 49-1642.

⁴⁸⁴ Trečiasis energetikos paketas – Direktyvos Nr. 2009/72/EB ir Nr. 2009/73/EB; OJ L 211, 14.8.2009 p. 55 ir 94.

⁴⁸⁵ Valstybės narės turėjo perkelti Direktyvų nuostatas iki 2011 m. rudens.

⁴⁸⁶ Prieiga internete http://ec.europa.eu/energy/gas_electricity/doc/forum_citizen_energy/2010_10_21_citizens_energy_forum_conclusions.pdf [žiūrėta 2010-08-30].

⁴⁸⁷ Ši iniciatyva taip pat atsako į 2010 m. gruodžio mėn. Tarybos išvadą „Energetikos politika vartotojams“ (Tarybos dokumentas Nr. 16300/10), kuris pakvietė Komisiją įsteigti daugelio suinteresuotųjų grupių darbo grupę siekiant apsiekti informacija ir geriausia praktika alternatyvus ginčų sprendimo energetikos sektoriuje.

⁴⁸⁸ 2009 m. liepos 13 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2009/72/EB dėl elektros energijos vidaus rinkos bendrųjų taisyklių, panaikinanti Direktyvą 2003/54/EB, O. J L 211, 14.8.2009, p. 55.

⁴⁸⁹ 2009 m. liepos 13 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2009/73/EB dėl gamtinių dujų vidaus rinkos bendrųjų taisyklių, panaikinanti Direktyvą 2003/55/EB, O. J L 211, 14.8.2009 p. 94.

niams vartotojams jų teises – sąskaitose ar kitoje medžiagoje, siekiant, kad pirmiausia jų skundai būtų sprendžiami alternatyviu būdu“.

Austrijoje, Airijoje, Liuksemburge, Maltoje, Portugalijoje ir Rumunijoje už alternatyvų vartotojų ginčų sprendimą energetikos srityje yra atsakingas ginčų reguliuotojas arba skundų tarnyba. Vartotojų teisių apsaugos institucijos arba skundų tarnybos prie vartotojų teisių apsaugos institucijų Estijoje, Suomijoje, Vengrijoje, Lenkijoje ir Ispanijoje taip pat sprendžia tokius vartotojų ginčus. Danijoje alternatyvų ginčų sprendimą energetikos srityje, įskaitant elektrą, vykdo privačios Danijos skundų tarybos. Lietuvoje alternatyvaus ginčų sprendimo atsakomybę energetikos srityje dalinasi keletas vartotojų teisių apsaugos institucijų: Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija bei Valstybinė energetikos inspekcija. Latvijoje atsakomybė numatyta ginčų reguliuotojui ir vartotojų teisių apsaugos institucijoms. Italijoje ginčų reguliuotojas kviečiamas siekiant užtikrinti efektyvų vartotojo ir energijos tiekėjo arba distribucijos sistemos operatorių alternatyvaus ginčų sprendimo procedūrų vykdymą. Dėl tam tikrų mediacijos civilinėse ir komercinėse bylose aspektų įgyvendinimo vartotojai taip pat gali kreiptis į nepriklausomas įstaigas, kaip nurodyta Direktyvoje 2008/52/EB⁴⁹⁰. Belgijoje, Prancūzijoje, Graikijoje, Olandijoje, Švedijoje ir Jungtinėje Karalystėje pagrindinė atsakomybė dėl alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo tenka nepriklausomiems ombudsmenams arba skundų taryboms. Belgijoje, Prancūzijoje ir Jungtinėje Karalystėje ombudsmenai / skundų tarybos yra specifinių šakinių (transporto, finansinių paslaugų, mažmeninės prekybos) sektorių alternatyvaus ginčų sprendimo formos.

Vadovaujantis Trečiojo energetikos paketo nuostatomis⁴⁹¹, vartotojams turėtų būti naudingos „skaidrios, paprastos ir nebrangios procedūros, kai jų ginčai sprendžiami alternatyvia forma ir procedūra atliekama ne ilgiau kaip per 3 mėnesius. Tokioje sistemoje energijos tiekėjai taip pat turi teikti „geros kokybės paslaugas ir ginčų sprendimą“ savo vartotojams, kaip nustatyta Elektros ir dujų direktyvos priede Nr. 1⁴⁹². Vartotojams turi būti sudaryta galimybė pasinaudoti vieno langelio principu ir gauti visą reikiamą informaciją apie savo teises, dabartinį teisinį reguliavimą ir prieinamas ginčų sprendimo priemones“ (Elektros direktyvos 3(12) straipsnis ir Dujų direktyvos 3(9) straipsnis).

Kitos nuostatos taikomos pažeidžiamiems vartotojams, neįgaliesiems, pensininkams, socialiai remtiniems asmenims. Elektros direktyvos 3(7) straipsnis ir Dujų direktyvos 3(3) straipsnis nustato, kad „valstybės narės imsis tinkamų priemonių apsaugoti galutinius vartotojus ir būtent užtikrins, kad būtų nustatyti adekvatūs saugikliai, apsaugantys pažeidžiamus vartotojus“. Šiame kontekste Lietuva turi apibrėžti *pažeidžiamų vartotojų* sąvoką ir nustatyti, kokia piliečių grupė gali remtis lengvesnėmis energijos tiekimo nuostatomis ir, *inter alia*, elektros tiekimo nutraukimo draudimu kritiniais krizės ar nemokumo laikais. Taip pat mūsų valstybė turi užtikrinti, kad būtų nuosekliai vykdomos pažeidžiamų vartotojų teisės ir pareigos, apsaugant visus galutinius vartotojus, iš jų – ir gyvenančius atokiose vietovėse. Tai įpareigoja ir Europos Komisija: „Valstybės užtikrins aukštą vartotojų apsau-

⁴⁹⁰ Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2008/52/EB O. J. L 136, 24.05. 2008, p. 3.

⁴⁹¹ Prieiga internete http://ec.europa.eu/energy/gas_electricity/legislation/legislation_en.htm/ [žiūrėta 2010-08-30].

⁴⁹² Prieiga internete <http://eur-lex.europa.eu/JOHtml.do?uri=OJ:L:2009:211:SOM:EN:HTML/> [žiūrėta 2010-08-30].

gos lygi, ypač atsižvelgiant į skaidrumą, susijusį su sutarties sąlygomis, bendra informacija ir ginčų sprendimo mechanizmais.⁴⁹³

Vertinant visuomenės alternatyvaus ginčo sprendimo formų ir pačios AGS sistemos, kaip alternatyvos teismui, suvokimą, reikia pripažinti, kad Lietuvoje nepakanka informacijos apie AGS priemones ir jų taikymą. Tokia informacija turėtų būti lengvai prieinama, pateikta aiškia kalba, suprantama paprastam vartotojui ir aktyviai platinama tikslinei auditorijai. Didžiausiais iššūkiis yra pagerinti Lietuvos vartotojų žinias apie alternatyvų ginčų sprendimą informacijos perpildytoje viešojoje erdvėje. Pavyzdžiui, galutiniam vartotojui dažnai visai nežinomos ir nesuprantamos su energija susietos veiklos, tokios kaip jos generavimas ir gamyba, tiekimas, skirstymas. Tačiau ši informacija yra svarbi nustatant, kokius procesus apibūdinanti informacija reikalinga vartotojui. Įgyvendinus šiuos klausimus, alternatyvus ginčų sprendimas taptų ne toks sudėtingas ir didėtų poreikis pasinaudoti AGS sistema energetikos sektoriuje.

Kontaktinis centras, veikiantis vieno langelio principu, ar atitinkama institucija, yra skirti tam, kad energijos vartotojams suteiktų informacijos ir padėtų susipažinti su neseniai liberalizuotomis dujų ir elektros rinkomis. Tai naudingas įrankis, tačiau, kaip pažymi Europos Komisija⁴⁹⁴, kai kuriose valstybėse narėse korekcijos vis dar reikalingos, ieškoma ir naujų informacijos sklaidos formų. Pavyzdžiui, Švedijoje svarstoma *vartotojo portalo*, kuriame būtų padedama spręsti visas vartotojų problemas, idėja. Šioje šalyje energijos sektoriui jau sukurtas Energijos patarimų biuras, kuris ginčą gali nukreipti į Švedijos alternatyvią ginčų sprendimo instituciją, sprendžiančią vartotojų ginčus dėl daugumos energijos paslaugų.

Sėkminga informacijos sklaidos / reklamos kampanija turi įtikinti vartotojus, kad vienas kontaktinis centras gali jiems padėti ir, pasitelkiant lengvai suvokiamą kalbą ir aiškias žinias, sukurti pasitikėjimą energijos sektoriumi⁴⁹⁵.

Geroji Europos Sąjungos valstybių praktika akivaizdžiai rodo, kad interneto portalų, pateikiančių centralizuotą informaciją, veikla yra tiesiogiai susijusi su vartotojų teisėmis energijos rinkoje ir energijos paslaugų efektyvumu. Centralizuotai vartotojams perduodama informacija, reikalinga jų namų ūkiui, leidžia suderinti energijos paslaugų teikėjo ir gavėjo interesus, sumažina energijos vartotojų paieškas.

Autoriaus nuomone, Lietuvoje būtų tikslinga sukurti interaktyvius vartotojų teisių apsaugos elektronines paslaugas. Tai padarytų jas patogesnes ir lengviau pasiekiamas vartotojams, užtikrintų efektyvų vartotojų teisių apsaugos valdymą ir stebėseną bei skatintų elektroniniam verslui pritaikytą prevencinę veiklą vartotojų teisių apsaugos srityje. Lietuvoje sukūrus Vartotojų teisių informacinę sistemą (duomenų bazę) vartotojai galėtų pateikti struktūrizuotą kreipimosi ir (arba) prašymo (skundo) formą vartotojų teisių apsaugą įgyvendinančioms institucijoms vieno langelio principu veikiančiame portale ar kontaktiniame centre, o energijos verslo subjektai užtikrintų savo veiklos legalumą ir skaidrumą. Tokia informacinė sistema sudarytų galimybę Lietuvoje alternatyvius ginčo sprendimus spręsti internetu ne tik energijos paslaugų, bet ir kitose srityse.

Kadangi alternatyvus ginčų sprendimas yra savanoriškas ir bendradarbiavimu pagrįstas procesas, kuriame dalyvauja dvi šalys, itin svarbus pasitikėjimo tarp šalių momentas. Oficialus tokio proceso įteisinimas ir pripažinimas, pvz., patvirtinant atitinkamu teisės

⁴⁹³ Commission Staff Working Paper, "An energy policy for consumers" [SEC (2010)1407].

⁴⁹⁴ Ten pat.

⁴⁹⁵ Commission Staff Working Paper, "An energy policy for consumers" [SEC (2010)1407].

aktu, padidintų vartotojų ir verslo atstovų pasitikėjimą bei norą prisijungti prie alternatyvaus ginčų sprendimo schemos.

Alternatyvaus ginčų sprendimo institucijos nepriklausomumas turėtų pasireikšti valdymo struktūroje, veiklos ataskaitose ir priimant nešališkus sprendimus. Vadinasi, informacijos skaidrumas, pvz., nuolatinis duomenų ir įrodymų, pateiktų reguliuotojams ir kitiems su alternatyviu ginčų sprendimu susijusiems rinkos stebėjimo organams, viešinimas padėtų nustatyti ir panaikinti sisteminius trūkumus energijos sektoriuje. Veiklos publikavimas yra itin svarbus parodant visuomenei, kaip sprendžiamos problemos, tačiau būtina užtikrinti, kad informacijos viešinimas atitiktų duomenų apsaugos nuostatas.

Žinių ir informacijos apie alternatyvų ginčų sprendimą sklaidą yra svarbiausias dalykas, siekiant, kad vartotojai galėtų tinkamai pasinaudoti AGS sistema energetikos sektoriuje. Informaciją galima pateikti įvairiais būdais ir per įvairius subjektus:

- 1) naudojant energijos bendrovės komunikacinius pranešimus vartotojams (pvz., sąskaitas, kontraktus, bendrovės interneto svetainę, skambučių centrus);
- 2) per visą sektorių apimančią kontaktinį centrą;
- 3) per alternatyvaus ginčų sprendimo instituciją.

Komunikacijai svarbu pasirinkti tinkamą formatą ir kanalus. Dabartiniu metu itin naudinga pasitelkti interneto įrankius ir vieną kontaktinį centrą. Visa informacija turi būti pateikiama labai aiškiai, šiuo atveju parankūs interaktyvūs vedliai, padedantys vykdyti procesą žingsnis po žingsnio. Pažymėtina, kad interneto įrankiai neturėtų tapti kitų komunikacijos priemonių, pvz., pašto, telefono, fakso, naudojimo pakaitalu. Labai svarbus aspektas – lengva prieiga. Tiek vartotojai, tiek vartotojų aptarnavimo personalas turėtų suprasti, kaip alternatyvus ginčų sprendimas veikia, kaip naudotis schema, kokias sritis ji apima. Geriausia, kai alternatyvaus ginčų sprendimo paslaugos vartotojams teikiamos nemokamai, tačiau jei mokestis vis dėl to taikomas, jis neturėtų būti didelis ir neturėtų tapti vartotojų nesikreipimo priežastimi. Mokesčiai bendrovėms, vartotojams ir valstybiniai mokesčiai yra alternatyvaus ginčų sprendimo finansavimo variantai, tačiau nuoseklus bendrovių apmokestinimas ankstyvajame etape pagal neišspręstų skundų skaičių galėtų tapti puikiu geros korporacinės praktikos skatinimo būdu.

Tinkama alternatyvaus ginčų sprendimo sistemos konstrukcija ir veikla tiesiogiai lemia jos efektyvumą. Svarbiausi veiklos rodikliai: skundo nagrinėjimo trukmė, išspręstų ginčų skaičius, aiškus skundų klasifikavimo procesas, suformuotas pagal Komisijos reikalavimus ir ERGEG/CEER sukurtą klasifikavimo sistemą⁴⁹⁶ konkrečiam energijos sektoriui, gali padidinti rinkos funkcionavimo ir egzistuojančių trūkumų suvokimą ir atskleisti alternatyvaus ginčų sprendimo privalumus.

Alternatyvaus ginčų sprendimo institucijoms būtų naudinga rengti nuolatinis susitikimus su reguliuotojais, vartotojais ir industrijos atstovais bei apžvelgti alternatyvaus ginčų sprendimo poveikį ginčų sprendimui.

Atkreiptinas dėmesys, kad nors su visais vartotojais, kurie naudojami alternatyvaus ginčų sprendimo sistema, reikia elgtis sąžiningai, būtina didesnę dėmesį skirti tam tikroms gyventojų grupėms, pvz., pažeidžiamiems vartotojams.

Bendrieji alternatyvaus ginčų sprendimo principai aktualūs ir sprendžiant vartotojų ginčus energetikos sektoriuje, kurie gali kilti tarp energijos vartotojo – fizinio asmens ir energetikos įmonių, bei tarp energijos vartotojo – juridinio asmens ir energetikos įmonių.

⁴⁹⁶ Commission Staff Working Paper, “An energy policy for consumers” [SEC (2010)1407].

Toliau bus analizuojama vartotojų ir energetikos paslaugų teikėjų ginčų sprendimo AGS tvarka. Vartotojų teisių apsaugos įstatyme pateiktas toks vartotojo apibrėžimas: „Fizinis asmuo, kuris pareiškia savo valią pirkti, perka ir naudoja <...> paslaugą asmeniniams, šeimos, namų ūkio poreikiams, nesusijusiems su verslu ar profesija, tenkinti“⁴⁹⁷, atitinka Energetikos įstatyme⁴⁹⁸, Elektros energetikos įstatyme⁴⁹⁹, Šilumos ūkio įstatyme⁵⁰⁰ ir Gamtinių dujų įstatyme⁵⁰¹ naudojamą „buitinių vartotojų“ sąvoką.“

Ginčai, kylantys tarp buitinių vartotojų ir paslaugų teikėjų energetikos srityje, pagal ginčo pobūdį skirstytini į:

- ✓ šilumos ir karšto vandens tiekimo paslaugų (vadovaujantis Šilumos ūkio įstatymu⁵⁰²);
- ✓ elektros tiekimo paslaugų (vadovaujantis Elektros energetikos įstatymu⁵⁰³);
- ✓ vandens tiekimo paslaugų (vadovaujantis Geriamojo vandens tiekimo ir nuotėkų tvarkymo įstatymu⁵⁰⁴);
- ✓ dujų tiekimo paslaugų (vadovaujantis Gamtinių dujų tiekimo įstatymu⁵⁰⁵).

Alternatyvų ginčų sprendimą energetikos srityje įgyvendina šios institucijos:

- ✓ Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba nagrinėja buitinių vartotojų ir energetikos įmonių ginčus dėl energijos pirkimo–pardavimo sutarčių ir nesąžiningų sąlygų taikymo naujų buitinių vartotojų įrenginių prijungimo sutartims, taip pat buitinių vartotojų skundus dėl energijos tiekėjų nesąžiningos komercinės veiklos. Nustačius nesąžiningos komercinės veiklos atvejus, energetikos įmonė atsako Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatyme⁵⁰⁶ nustatyta tvarka.
- ✓ Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija nagrinėja vartotojų ir energetikos įmonių ginčus dėl energetikos įmonių veiklos ar neveikimo tiekiant, skirstant, perduodant, laikant energiją. Taip pat skundus dėl teisės energetikos įmonėms pasinaudoti tinklais ir sistemomis nesuteikimo, dėl prisijungimo, energijos ir energijos išteklių tiekimo, šrautų balansavimo, kainų ir tarifų taikymo.
- ✓ Valstybinės energetikos inspekcija prie Energetikos ministerijos nagrinėja vartotojų ir energetikos įmonių ginčus dėl energetikos objektų, įrenginių ir apskaitos priemonių gedimų, eksploatavimo, energijos kokybės reikalavimų, energijos apskaitos ir apmokėjimo už suvartotą energiją pažeidimų, avarių, energijos tiekimo nutraukimo, sustabdymo ar ribojimo.
- ✓ Savivaldybės vykdomoji institucija nagrinėja ginčus dėl šilumos ir karšto vandens tiekimo, daugiabučių namų šildymo ir karšto vandens sistemų priežiūros tarifų nustatymo, dėl administracinę priežiūrą atliekančių pareigūnų įgaliojimų bei šios priežiūros atlikimo tvarkos.

⁴⁹⁷ Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas. *Valstybės žinios*, 2011, Nr. 129-6109.

⁴⁹⁸ Lietuvos Respublikos energetikos įstatymas, *Valstybės žinios*. 2011, Nr. 160-7576.

⁴⁹⁹ Lietuvos Respublikos elektros energetikos įstatymas. *Valstybės žinios*. 2012, Nr. 17-752.

⁵⁰⁰ Lietuvos Respublikos šilumos ūkio įstatymas. *Valstybės žinios*. 2011, Nr. 123-5816.

⁵⁰¹ Lietuvos Respublikos gamtinių dujų įstatymas. *Valstybės žinios*. 2011, Nr. 87-4186.

⁵⁰² Lietuvos Respublikos šilumos ūkio įstatymas. *Valstybės žinios*. 2011, Nr. 123-5816.

⁵⁰³ Lietuvos Respublikos elektros energetikos įstatymas. *Valstybės žinios*. 2012, Nr. 17-752.

⁵⁰⁴ Lietuvos Respublikos geriamojo vandens tiekimo ir nuotėkų tvarkymo įstatymas. *Valstybės žinios*, 2010, Nr. 157-7978.

⁵⁰⁵ Lietuvos Respublikos gamtinių dujų tiekimo įstatymas. *Valstybės žinios*, 2011, Nr. 87-4186.

⁵⁰⁶ Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymas. *Valstybės žinios*, 2008, Nr. 6-212.

Energetikos įstatymo 34 straipsnio 4 dalis⁵⁰⁷ nustato, kad vartotojų ir energetikos įmonių ginčai nagrinėjami pagal ginčus nagrinėjančios institucijos nustatytas taisykles, laikantis įstatymų nustatytų reikalavimų. Minėto straipsnio 5–18 dalyse nustatyta, kad taisyklėse patvirtinami prašymų išspręsti ginčą formos, turinio, pateikimo reikalavimai, įrodymų pateikimo ir rinkimo tvarka, detalizuojama ginčų nagrinėjimo procedūra. Taigi, pagal šią nuostatą, institucijos ginčus sprendžia vadovaudamosi vidiniais institucijos teisės aktais. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba tokiu atveju veikia pagal Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus 2008 m. rugsėjo 30 d. įsakymu Nr. 1-169 patvirtintą „Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos darbo reglamentą“⁵⁰⁸; Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisija – pagal Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos 2011 m. balandžio 14 d. nutarimu Nr. 03-75 patvirtintą „Išankstinių ginčų sprendimo ne teisme tvarkos aprašą“⁵⁰⁹; Valstybinės energetikos inspekcija prie Energetikos ministerijos – pagal inspekcijos viršininko 2011 m. rugsėjo 8 d. įsakymu Nr. IV-83 patvirtintą „Asmenų prašymų, skundų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Valstybinėje energetikos inspekcijoje prie Energetikos ministerijos tvarką“⁵¹⁰.

Atkreiptinas dėmesys, kad nors Energetikos įstatymas reikalauja, jog ginčus nagrinėjančios institucijos privalo patvirtinti alternatyvų ginčų sprendimą reglamentuojančias taisykles, Valstybinėje energetikos inspekcijoje prie Energetikos ministerijos tokių taisyklių nėra. Galima daryti išvadą, kad šioje institucijoje ir ginčai, ir skundai sprendžiami vadovaujantis „Asmenų prašymų, skundų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Valstybinėje energetikos inspekcijoje prie Energetikos ministerijos tvarka“⁵¹¹, o Energetikos įstatymo nuostata dėl taisyklių patvirtinimo Valstybinės energetikos inspekcijoje prie Energetikos ministerijos nėra vykdoma.

Disertacijos autoriaus nuomone, valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija ateityje turėtų atskirti skundų ir ginčų nagrinėjimo tvarką bei nustatyti atskirą detalų jų reglamentavimą, atitinkantį naują Energetikos įstatymo redakciją⁵¹².

Alternatyviam ginčų sprendimui institucijoje turėtų būti sudaromas kolegialus organas. Pavyzdžiui, vadovaujantis Vartotojų teisių apsaugos įstatymu⁵¹³ alternatyviam ginčų sprendimui Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktorius iš institucijos direktoriaus pavadootojų, departamentų direktorių ir skyrių vedėjų (ne mažiau kaip 5 asmenų) sudaro kolegialų organą – komisiją. Komisija turėtų nagrinėti vartotojų ginčus alternatyvia ginčų sprendimo tvarka ir pagal kompetenciją priimti sprendimus; įstatymų nustatyta tvarka kontroliuoti standartines sutarčių sąlygas ir ginčyti nesąžiningas vartojimo sutarčių sąlygas; taikyti įstatymų nustatytas poveikio priemones. Tačiau Valstybinėje energetikos inspekcijoje ir Kainų ir energetikos kontrolės komisijoje kolegialus organas alternatyviam ginčų sprendimui nėra sudarytas.

⁵⁰⁷ Lietuvos Respublikos energetikos įstatymas. *Valstybės žinios*, 2011, Nr. 160-7576.

⁵⁰⁸ Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus 2008 m. rugsėjo 30 d. įsakymu Nr. 1-169 patvirtintas Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos darbo reglamentas. *Valstybės žinios*, 2008, Nr. 117-4471.

⁵⁰⁹ Prieiga internete <http://www.regula.lt/lt/teisine-informacija/teises-aktai/> [žiūrėta 2012 03 01].

⁵¹⁰ Prieiga internete <http://www.vei.lt/index.php?id=391/> [žiūrėta 2012 03 01].

⁵¹¹ Ten pat.

⁵¹² Prieiga internete <http://www.regula.lt/lt/naujienos/index.php?full=yes&id=15224/> [žiūrėta 2012 03 05].

⁵¹³ Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas. *Valstybės žinios*, 1994, Nr. 94-1833.

Energetikos įstatymo 34 straipsnio 10 dalis nustato, kad vartotojų ir energetikos įmonių ginčus sprendžianti institucija ginčą nagrinėja rašytinio proceso tvarka, išskyrus atvejus, kai bet kurios ginčo šalies ar kitų suinteresuotų asmenų prašymu arba savo iniciatyva nusprendžia, kad ginčas gali būti geriau išnagrinėtas posėdyje žodinio proceso tvarka⁵¹⁴. Nuostata, kad pirmenybė teikiama rašytiniam alternatyvaus ginčų sprendimo procesui, perkelta ir į vietinius institucijų teisės aktus, reglamentuojančius ginčų nagrinėjimą. Rašytinė proceso tvarka įpareigoja kiekvieną ginčo šalį pagrįsti teiginius argumentais ir įrodymais. Tokiu būdu, sprendžiant vartotojų ir energetinių paslaugų teikėjų skundus, užtikrinamas vienas svarbiausių alternatyvaus ginčų sprendimo principų – rungimosi principas.

Energetikos įstatymo 34 straipsnio 12 dalis nustato, kad „vartotojų ir energetikos įmonių skundus ir ginčus nagrinėjanti institucija išnagrinėja skundą ne vėliau kaip per 30 dienų nuo skundo priėmimo arba priima sprendimą dėl ginčo ne vėliau kaip per keturis mėnesius nuo prašymo nagrinėti ginčą priėmimo, išskyrus atvejus, kai dėl išimtinių aplinkybių (pavyzdžiui, daug įrodymų, sudėtingos ginčo aplinkybės) skundui ar ginčui nagrinėti reikia ilgesnio laiko“⁵¹⁵. Atsižvelgiant į tai, kad ginčus tarp vartotojų ir energetikos įmonių nagrinėjančios institucijos yra viešojo administravimo subjektai, todėl ir įstatymuose, reglamentuojančiuose atskiras energetikos veiklos sritis, ir vietiniuose institucijų teisės aktuose nustatyti terminai dėl ginčo tarp vartotojų (fizinį asmenų) ir energetikos įmonių sprendimo priėmimo remiasi Viešojo administravimo įstatymo⁵¹⁶ nuostatomis, reglamentuojančiomis administracinei procedūrai nagrinėti taikomus terminus. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba ir Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija sprendimą dėl ginčo priima per 20 darbo dienų (numatyta galimybė šį terminą pratęsti ne ilgiau kaip 20 darbo dienų). Taip pat atkreiptinas dėmesys, kad Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos sprendimai dėl nesąžiningos energetikos tiekėjų veiklos priimami vadovaujantis Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymu⁵¹⁷ per šešis mėnesius nuo nutarimo pradėti procedūrą priėmimo dienos. Komisija motyvuotu nutarimu šį terminą gali pratęsti ne ilgiau kaip šešiams mėnesiams.

Energetikos įstatymo 34 straipsnio 13 dalis nustato, kad vartotojų ir energetikos įmonių ginčus nagrinėjančios institucijos sprendimas įsigalioja ir jį privaloma vykdyti pasibaigus šio straipsnio 16 dalyje nustatytam terminui, o to paties įstatymo taip pat 34 straipsnio 17 dalyje nurodyta, kad įsigaliojęs vartotojų ir energetikos įmonių ginčus nagrinėjančios institucijos sprendimas yra vykdomasis dokumentas. Jeigu šis sprendimas neįvykdomas savanoriškai, jis gali būti vykdomas priverstinai Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso nustatyta tvarka. Taigi, pagal sprendimo dėl ginčo pobūdį Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos bei Valstybinės energetikos inspekcijos prie Energetikos ministerijos priimti sprendimai dėl ginčo, kilusio Energetikos įstatymo pagrindais, yra privalomi. Tačiau Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisijos sprendimas dėl ginčo yra rekomendacinis.

Energetikos įstatymo 34 straipsnio 16 dalis nustato, kad „ginčo šalys per 30 dienų nuo vartotojų ir energetikos įmonių ginčus nagrinėjančios institucijos sprendimo, kuriuo

⁵¹⁴ Lietuvos Respublikos energetikos įstatymas. *Valstybės žinios*, 2011, Nr. 160-7576.

⁵¹⁵ Ten pat.

⁵¹⁶ Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas. *Valstybės žinios*, 2011, Nr. 4-125.

⁵¹⁷ Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymas. *Valstybės žinios*, 2008, Nr. 6-212.

ginčas išsprendžiamas iš esmės ar ginčo sprendimas nutraukiamas, priėmimo, turi teisę kreiptis į Vilniaus apygardos teismą ir prašyti nagrinėti jų ginčą iš esmės“. Pažymėtina, kad 2012 metais įsigaliojo nauja Energetikos įstatymo redakcija⁵¹⁸, kurioje nustatyta, kad Valstybinė energetikos inspekcija prie Energetikos ministerijos bei Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija ginčus tarp vartotojų ir energetikos paslaugų teikėjų nagrinėja išankstine privaloma alternatyvaus ginčų sprendimo tvarka. Tai reiškia, kad prieš pateikiant ieškinį administraciniam teismui, privaloma kreiptis į alternatyvaus ginčų sprendimo instituciją. Ši nuostata įtvirtinta ir Elektros energetikos įstatyme, tačiau kituose energetikos sektorių reglamentuojančiuose įstatymuose: Šilumos ūkio įstatyme⁵¹⁹, Geriamojo vandens tiekimo ir nuotėkų tvarkymo įstatyme⁵²⁰ bei Gamtinių dujų tiekimo įstatyme⁵²¹, tokio reikalavimo nėra.

Autoriaus nuomone, nustatant išankstinę privalomą alternatyvaus ginčų sprendimo tvarką, suvaržoma vartotojo laisvo pasirinkimo galimybė. Vartotojas įpareigojamas laikytis teisės aktuose apibrėžtų reikalavimų, o tai prieštarauja vienam iš pagrindinių alternatyvaus ginčo sprendimo principų – laisvam pasirinkimui. Be abejo, ši galimybė neužkerta kelio vartotojams naudotis savo teise kreiptis į teismą, įtvirtinta Lietuvos Respublikos Konstitucijos 30 straipsnyje⁵²², o tik nustato papildomą sąlygą, kuri būtina kreipiantis į teismą.

Energetikos įstatymo 34 straipsnio 18 dalis nustato, kad „asmenys, veikiantys energetikos sektoriuje, vadovaudamiesi šio įstatymo ir Lietuvos Respublikos civilinių ginčų taikinamojo tarpininkavimo įstatymo nuostatomis, turi teisę kreiptis į skundus ir ginčus nagrinėjančią instituciją, kad ji šiems asmenims tarpininkautų ir (ar) juos taikintų, siekiant ginčą dėl šio įstatymo reglamentuojamų visuomeninių santykių išspręsti taikiai, be privalomo ginčų sprendimo. Skundus ir ginčus nagrinėjanti institucija nustato taikinamojo tarpininkavimo taisykles, kurios taikomos asmenims, ginčo taikinimo tarpininku pasirinkusiems skundus ir ginčus nagrinėjančią instituciją⁵²³. Taigi, energetikos ūkio sektoriuje kylančių ginčų reglamentavimą nustatančiame teisės akte ne tik užsimenama apie galimus kitus alternatyvius ginčų sprendimų būdus, bet ir nustatyta reali galimybė pasinaudoti taikinamuoju tarpininkavimu, kurio metu trečiojo nešališko asmens, t. y. tarpininko, vaidmuo patikimas ginčus energetikos srityje nagrinėjančiai institucijai. Tokia nuostata išskiria energetikos sektorių iš kitų sektorių, taip pat stiprinamas pasitikėjimas valstybės institucijomis kaip kompetentingomis įstaigomis, galinčiomis tapti tarpininku, atkuriančiu ne tik teisinę, bet ir socialinę taiką.

Pažymėtina, kad ankščiau minėtame įstatymo punkte įtvirtinta nuostata, jog skundus ir ginčus nagrinėjanti institucija nustato taikinamojo tarpininkavimo taisykles, taikomas asmenims, ginčo taikinimo tarpininku pasirinkusiems skundus ir ginčus nagrinėjančią instituciją, iki šios dienos nėra įgyvendinta: nei Valstybinė energetikos inspekcija prie Energetikos ministerijos, nei Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija nėra patvirtinusių Energetikos įstatyme nustatytos tvarkos. Valstybinės kainų ir energetikos

⁵¹⁸ Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymas. *Valstybės žinios*, 2008, Nr. 6-212.

⁵¹⁹ Lietuvos Respublikos šilumos ūkio įstatymas. *Valstybės žinios*, 2011, Nr. 123-5816.

⁵²⁰ Lietuvos Respublikos geriamojo vandens tiekimo ir nuotėkų tvarkymo įstatymas. *Valstybės žinios*, 2010, Nr. 157-7978.

⁵²¹ Lietuvos Respublikos gamtinių dujų tiekimo įstatymas. *Valstybės žinios*, 2011, Nr. 87-4186.

⁵²² Lietuvos Respublikos Konstitucija. *Valstybės žinios*. 1992, Nr. 33-1014.

⁵²³ Ten pat.

kontrolės komisijos teigimu⁵²⁴, ginčo sprendimo ne teisme tvarkos aprašas papildytas taikomojo tarpininkavimo tvarkos procedūrinėmis normomis 2012 metais.

Energetikos įstatyme kaip alternatyva ginčams, susijusiems su energetikos ūkiu, nagrinėti, kurį vykdo valstybės įgaliotos institucijos, įteisintas ir kitas galimas alternatyvus ginčų sprendimo būdas. Vartotojų ir energetikos įmonių skundus ir ginčus nagrinėjanti institucija atsisako priimti prašymą nagrinėti ginčą, jeigu ginčus nagrinėjanti institucija, teismas ar arbitražas jau nagrinėja ginčą tarp tų pačių šalių dėl to paties dalyko tuo pačiu pagrindu arba šalys yra sudariusios susitarimą perduoti tą ginčą spręsti arbitražui ir atsakovas prieštarauja, kad ginčą nagrinėtų skundus ir ginčus nagrinėjanti institucija bei reikalauja laikytis arbitražo susitarimo. Tai leidžia teigti, kad sprendimai, kuriuos priima valstybės sukurtos ginčus tarp vartotojų ir energetikos įmonių nagrinėjančios institucijos ir kitos alternatyvus ginčo nagrinėjimo institucijos, nedubliuoja viena kitos. Be to, vartotojui, dalyvaujančiam ginče, suteikiama galimybė rinktis pageidaujama alternatyvus ginčo nagrinėjimo formą, taip užtikrinant laisvo pasirinkimo principą.

Įvertinant alternatyvus ginčų sprendimo situaciją energetikos srityje, darytina išvada, kad būtina suderinti energetikos ūkio, šilumos, geriamojo vandens ir gamtinių dujų sektorių specialiuosius teisės aktus, reglamentuojančius alternatyvų ginčų sprendimą. Taip pat būtina atskirus sektorius reglamentuojančiuose įstatymuose aiškiai apibrėžti ginčo ir skundo sąvokas, siekiant išvengti ginčo ir skundo nagrinėjimo procedūrų sutapatinimo. Autoriaus nuomone, svarbu įvertinti Europos Komisijos iniciatyvas šioje srityje, atkreipiant dėmesį į būtinybę sukurti internetinį ginčų sprendimo tinklalapį, skirtą energetikos sektoriuje kylančių tiekėjų ir vartotojų ginčams spręsti.

3.4.2. Finansinių paslaugų sektorius

Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčus iki 2012 m. sausio 1 d. nagrinėjo Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba Mokėjimų įstatymo⁵²⁵ ir Vartojimo kredito įstatymo⁵²⁶ nustatytais pagrindais, Vertybinių popierių komisija pagal Finansinių priemonių rinkų įstatymą⁵²⁷ ir Draudimo priežiūros komisija Draudimo įstatymo⁵²⁸ nustatytais pagrindais. Nuo 2012 m. sausio 1 d., įvykdžius Lietuvos finansų rinkos priežiūros sistemos pertvarką, šios srities ginčus nagrinėja Lietuvos bankas, kuris ginčus tarp vartotojų ir finansų rinkos dalyvių sprendžia vadovaudamasis Lietuvos banko įstatymu⁵²⁹ ir 2012 m. sausio 26 d. Lietuvos banko valdybos nutarimu Nr. 03-23 patvirtintu „Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų nagrinėjimo tvarkos aprašu“⁵³⁰.

Toliau bus analizuojamas alternatyvus ginčų sprendimo mechanizmas, kurį taiko valstybės įgaliotos institucijos, spręsdamos vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčus. Atsižvelgiant į tai, kad nauja alternatyvus vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų sprendimo praktika tik pradeda formuotis, bus analizuojami ne tik šiuo metu galiojantys šios

⁵²⁴ Prieiga internete <http://www.regula.lt/lt/naujienos/index.php?full=yes&id=15224/> [žiūrėta 2012 03 01].

⁵²⁵ Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymas. *Valstybės žinios*, 2009, Nr. 153-6888.

⁵²⁶ Lietuvos Respublikos vartojimo kredito įstatymas. *Valstybės žinios*, 2011-01-04, Nr. 1-1.

⁵²⁷ Lietuvos Respublikos finansinių priemonių rinkų įstatymas. *Valstybės žinios*, 2011, Nr. 71-3364.

⁵²⁸ Lietuvos Respublikos draudimo įstatymas. *Valstybės žinios*, 2010, Nr.137-6993.

⁵²⁹ Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymas. *Valstybės žinios*, 2011, Nr. 145-6812.

⁵³⁰ Prieiga internete http://www.lb.lt/vartotoju_ir_finansu_rinkos_dalyviu_gincu_nagrinejimo_tvarkos_aprasas/ [žiūrėta 2012 03 01].

srities alternatyviam ginčų sprendimui taikomi reikalavimai, nustatyti Lietuvos banko įstatyme⁵³¹, bet ir iki 2012 m. sausio 1 d. taikytos nuostatos. Taip bus atskleisti alternatyvaus ginčų sprendimo pokyčiai ir įvertinta nauja praktika.

Ginčai finansinių paslaugų srityje gali kilti ne tik tarp finansų rinkos dalyvio ir vartotojo, kaip jis apibrėžtas Vartotojų teisių apsaugos įstatyme, t. y. „fizinis asmuo, kuris pareiškia savo valią pirkti, perka ir naudoja <...> paslaugą asmeniniams, šeimos, namų ūkio poreikiams, nesusijusiems su verslu ar profesija, tenkinti“⁵³². Ginčo šalimi gali tapti ir kituose teisės aktuose (pavyzdžiui, Mokėjimų įstatyme⁵³³, Vartojimo kredito įstatyme⁵³⁴, Draudimo įstatyme⁵³⁵) apibrėžti subjektai: apdraustasis, naudos gavėjas ar nukentėjęs trečiasis asmuo, jei draudimo paslauga yra skirta jų asmeniniams ar namų ūkio poreikiams ir draudikas (Draudimo įstatymas⁵³⁶) arba investuotojas (Finansinių priemonių rinkų įstatymas⁵³⁷), sudarydami sutartį, žinojo ar privalėjo žinoti apie draudimo paslaugos paskirtį.

2012 m. sausio 1 d. įsigaliojusioje Lietuvos banko įstatymo aktualioje redakcijoje nurodyta, kad vartotoju yra laikomas fizinis asmuo, sudarantis su finansų rinkos dalyviu finansinių paslaugų sutartį, išskyrus profesionalius klientus, asmeniniams, šeimos ar namų ūkio poreikiams tenkinti; apdraustasis, naudos gavėjas, nukentėjęs trečiasis asmuo ar kitas asmuo, jeigu finansinės paslaugos yra skirtos jų asmeniniams, šeimos ar namų ūkio poreikiams, o finansų rinkos dalyvis, sudarydamas sutartį, žinojo ar privalėjo žinoti apie finansinių paslaugų paskirtį; kurio teisės ir pareigos finansų rinkos dalyvio atžvilgiu susijusios su finansinių paslaugų sutartimi, nepaisant to, kad jis nėra finansinių paslaugų sutarties šalis, jeigu esant santykiams su finansų rinkos dalyviu toks asmuo nesiekia tikslų, susijusių su verslu ar profesine veikla⁵³⁸.

Pagal pobūdį ginčai tarp vartotojų ir finansų rinkos dalyvių kyla dėl: mokėjimo paslaugų, nustatytų Mokėjimo įstatymo 5 straipsnyje, išskyrus išimtis, numatytas minėtojo įstatymo 3 straipsnio 8 dalyje⁵³⁹; vartojimo kredito paslaugų, išskyrus Vartojimo kredito įstatymo 3 straipsnio 2 dalyje⁵⁴⁰ nustatytus atvejus; draudimo paslaugų Draudimo įstatyme nustatytais atvejais⁵⁴¹; investicinės veiklos paslaugų, kaip jos apibrėžtos Finansinių priemonių rinkos įstatymo 3 straipsnio 13 dalyje⁵⁴².

Sprendžiant vartotojų ir finansinių rinkos dalyvių ginčus Mokėjimo įstatymo⁵⁴³, Vartojimo kredito įstatymo⁵⁴⁴ ir Draudimo įstatymo⁵⁴⁵ nustatyta tvarka iki 2012 m. sausio 1 d. buvo įtvirtinta vartotojo pareiga pirmiausia kreiptis į finansinės paslaugos teikėją, o esant nepalankiam sprendimui ir finansų rinkos dalyviui neatsakius – į tokius ginčus

⁵³¹ Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymas. *Valstybės žinios*, 2011, Nr. 145-6812.

⁵³² Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas. *Valstybės žinios*, 2007, Nr. 12-488.

⁵³³ Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymas. *Valstybės žinios*, 2009, Nr. 153-6888.

⁵³⁴ Lietuvos Respublikos vartojimo kredito įstatymas. *Valstybės žinios*, 2011-01-04, Nr. 1-1.

⁵³⁵ Lietuvos Respublikos draudimo įstatymas. *Valstybės žinios*, 2010, Nr.137-6993.

⁵³⁶ Ten pat.

⁵³⁷ Lietuvos Respublikos finansinių priemonių rinkų įstatymas. *Valstybės žinios*, 2011, Nr. 71-3364.

⁵³⁸ Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymas. *Valstybės žinios*, 2011, Nr. 145-6812

⁵³⁹ Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymas. *Valstybės žinios*, 2009, Nr. 153-6888.

⁵⁴⁰ Lietuvos Respublikos vartojimo kredito įstatymas. *Valstybės žinios*, 2011-01-04, Nr. 1-1.

⁵⁴¹ Lietuvos Respublikos draudimo įstatymas. *Valstybės žinios*, 2010, Nr.137-6993.

⁵⁴² Lietuvos Respublikos finansinių priemonių rinkų įstatymas. *Valstybės žinios*, 2011, Nr. 71-3364.

⁵⁴³ Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymas. *Valstybės žinios*, 2009, Nr. 153-6888.

⁵⁴⁴ Lietuvos Respublikos vartojimo kredito įstatymas. *Valstybės žinios*, 2011-01-04, Nr. 1-1.

⁵⁴⁵ Lietuvos Respublikos draudimo įstatymas. *Valstybės žinios*, 2010, Nr.137-6993.

nagrinėjančias institucijas. 2012 m. sausio 1 d. įsigaliojusio Lietuvos banko įstatymo⁵⁴⁶ 47 straipsnio 4 dalis taip pat nustato privalomą vartotojo pareigą pirmiausia kreiptis į finansų rinkos dalyvį: „Vartotojas <...>, prieš kreipdamasis į Lietuvos banką, privalo raštu kreiptis į finansų rinkos dalyvį ir nurodyti ginčo aplinkybes ir savo reikalavimą“⁵⁴⁷.

Taigi, privalomo pirminio kreipimosi į paslaugos teikėją nuostata suponuoja nuomonę, kad svarbiausias vartotojo, taip pat ir ginčą nagrinėjančios institucijos tikslas – abi puses tenkinančio sprendimo radimas. Teisės aktai nustato, kad institucija, nagrinėjanti vartotojų ir finansų rinkų dalyvių ginčą, atlieka tarpininko vaidmenį. Iki 2012 m. sausio 1 d. galiojusiuose vartotojų ir finansų rinkų dalyvių alternatyvų ginčų sprendimą reglamentavusiuose teisės aktuose taip pat buvo įtvirtinta nuostata, kad šios srities ginčus nagrinėjančios institucijos tarpininkauja, siekdamos rasti bendrą sprendimą. Draudimo įstatymo 207 straipsnio 8 dalyje buvo nustatyta, kad Draudimo priežiūros komisija „privalo tarpininkauti, kad ginčo šalys pasiektų abi šalis tenkinantį susitarimą“⁵⁴⁸, o Vartojimo kredito įstatymo 29 straipsnio 8 dalyje įtvirtinta, kad „tarnyba <...> pirmiausia imasi priemonių ginčo šalims sutaukyti“⁵⁴⁹. Šios nuostatos buvo perkeltos ir į nuo 2012 m. sausio 1 d. įsigaliojusį Lietuvos banko įstatymą: „Lietuvos bankas privalo tarpininkauti, kad ginčo šalys pasiektų abi šalis tenkinantį susitarimą <... >“⁵⁵⁰, ir, kaip nustato Lietuvos banko „Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų nagrinėjimo tvarkos aprašo“ 40 punktas, „esant galimybei, pasiūlo šio susitarimo būdus“⁵⁵¹.

Taigi, galima teigti, kad vartotojų ir finansų rinkų dalyvių ginčai, kuriuos sprendžia teisės aktais įgaliotos institucijos, atitinka pagrindinį alternatyvaus ginčų sprendimo tikslą – rasti taikų ginčo sprendimą.

Iki 2011 m. gruodžio 31 d. galiojusiuose skirtinguose teisės aktuose, reglamentuojančiuose alternatyvų vartotojų ir finansų rinkų dalyvių ginčų sprendimą, buvo nustatyti skirtingi terminai, per kuriuos galima kreiptis į ginčus alternatyviais būdais nagrinėjančias institucijas, kai finansų rinkos dalyvis neatsako į vartotojo prašymą arba jo atsakymas netenkina vartotojo. Dėl ginčo, kilusio Vartojimo kredito įstatyme⁵⁵² nustatytais pagrindais, į ginčą nagrinėjančią instituciją galima kreiptis per 6 mėnesius, dėl ginčo, kilusio Draudimo įstatyme⁵⁵³ numatytais atvejais – per 2 mėnesius. Mokėjimų įstatyme⁵⁵⁴ ir Finansinių priemonių rinkų įstatyme⁵⁵⁵ toks terminas nebuvo nustatytas. Nuo 2012 m. sausio 1 d. vartotojų ir finansinių rinkos dalyvių ginčų nagrinėjimo funkcijos paskirtos Lietuvos bankui, o terminas, per kurį galima kreiptis į ginčus alternatyviais būdais nagrinėjančias institucijas tais atvejais, kai finansų rinkos dalyvis neatsako į vartotojo prašymą arba jo atsakymas netenkina vartotojo, yra suvienodintas. Minėtojo Finansinių priemonių rinkų įstatymo 47 straipsnio 5 dalyje nurodyta, kad „vartotojas, kurio finansų rinkos dalyvio atsakymas netenkina,

⁵⁴⁶ Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymas. *Valstybės žinios*, 2011, Nr. 145-6812.

⁵⁴⁷ Ten pat.

⁵⁴⁸ Lietuvos Respublikos draudimo įstatymas. *Valstybės žinios*, 2010, Nr.137-6993.

⁵⁴⁹ Lietuvos Respublikos vartojimo kredito įstatymas. *Valstybės žinios*, 2011-01-04, Nr. 1-1.

⁵⁵⁰ Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymas. *Valstybės žinios*, 2011, Nr. 145-6812.

⁵⁵¹ Prieiga internete http://www.lb.lt/vartotoju_ir_finansu_rinkos_dalyviu_gincu_nagrinejimo_tvarkos_aprasas/ [žiūrėta 2012 03 01].

⁵⁵² Lietuvos Respublikos vartojimo kredito įstatymas. *Valstybės žinios*, 2011-01-04, Nr. 1-1.

⁵⁵³ Lietuvos Respublikos draudimo įstatymas. *Valstybės žinios*, 2010, Nr.137-6993.

⁵⁵⁴ Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymas. *Valstybės žinios*, 2009, Nr. 153-6888.

⁵⁵⁵ Lietuvos Respublikos finansinių priemonių rinkų įstatymas. *Valstybės žinios*, 2011, Nr. 71-3364.

turi teisę dėl to paties ginčo dalyko kreiptis į Lietuvos banką per 3 mėnesius nuo jį netenkinančio finansų rinkos dalyvio atsakymo gavimo dienos. Jeigu finansų rinkos dalyvis per šio straipsnio 4 dalyje nurodytą terminą vartotojui neatsako, vartotojas turi teisę kreiptis į Lietuvos banką dėl ginčo sprendimo per 3 mėnesius nuo šio termino pabaigos⁵⁵⁶.

Iki 2011 m. gruodžio 31 d. galiojusiuose teisės aktuose buvo nustatyti skirtingi terminai, per kuriuos ginčus tarp vartotojų ir finansų rinkų dalyvių nagrinėjančios institucijos turi priimti alternatyvų ginčo sprendimą. Sprendimui dėl ginčo tarp vartotojo ir finansų rinkos dalyvio priimti buvo numatytas 4 mėnesių laikotarpis, skaičiuojamas nuo vartotojo kreipimosi dienos. Toks terminas buvo nustatytas Mokėjimų įstatyme⁵⁵⁷ ir Vartojimo kredito įstatyme⁵⁵⁸. Ypatingais atvejais, atsižvelgiant į ginčo sudėtingumą, šis terminas galėjo būti pratęstas, bet ne daugiau kaip 3 mėnesiams. Tokią galimybę suteikė Draudimo įstatymas⁵⁵⁹.

Aktualioje Lietuvos banko įstatymo⁵⁶⁰ redakcijoje, įsigaliojusioje 2012 m. sausio 1 d., nustatytas vienas terminas, per kurį priimamas sprendimas dėl ginčo. Šio įstatymo 47 straipsnio 9 dalyje nustatyta, kad visi vartotojų ginčai su finansų rinkos dalyviu „turi būti išnagrinėti per 2 mėnesius nuo vartotojo kreipimosi, atitinkančio kreipimuisi keliamus reikalavimus, gavimo Lietuvos banke dienos. Ypatingais atvejais, atsižvelgdamas į ginčo sudėtingumą, Lietuvos bankas turi teisę pratęsti šį terminą, bet ne daugiau kaip papildomais 2 mėnesiais“⁵⁶¹. Iki dviejų mėnesių sutrumpintas terminas, lyginant jį su ginčų nagrinėjimo teisme trukme, yra daug patrauklesnis vartotojui. Tačiau vartotojas, pasinaudodamas galimybe kreiptis į Lietuvos banką, turi įvertinti tai, kad nagrinėjant ginčą alternatyvia tvarka, ieškinio teismui senaties terminas nėra stabdomas.

Autoriaus nuomone, Lietuvos banko įstatyme nustatytas trumpesnis sprendimo dėl ginčo priėmimo terminas geriau užtikrina svarbų alternatyvaus ginčų sprendimo efektyvumo principą.

Iki 2012 m. sausio 1 d. vartotojų ir finansinių rinkos dalyvių ginčai galėjo būti nagrinėjami rašytinio arba žodinio proceso tvarka (Vartojimo kredito įstatymas) arba tik rašytinio proceso tvarka (Draudimo įstatymas). Nuo 2012 m. sausio 1 d. Lietuvos bankas, vadovaudamasis Lietuvos banko įstatymo 47 straipsnio 8 dalimi, ginčus tarp vartotojų ir finansinių rinkos dalyvių „paprastai nagrinėja rašytinio proceso tvarka pagal ginčo šalių jam pateiktus įrodymus“. Lietuvos banko valdybos nutarimu Nr. 03-23 patvirtintame Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų nagrinėjimo tvarkos apraše⁵⁶² patikslinta, kad kai „rašytinis procesas negali užtikrinti teisingo ir (ar) ekonomiško ginčo išnagrinėjimo, kai būtina išklausti vartotojo ir (ar) finansų rinkos dalyvio žodinius paaiškinimus, kai siekiama sudaryti sąlygas ginčą išspręsti taikiai, arba kitais reikiamais atvejais Lietuvos bankas turi teisę nuspręsti ginčą nagrinėti žodinio proceso tvarka“⁵⁶³. Rašytinė proceso tvarka

⁵⁵⁶ Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymas. *Valstybės žinios*, 2011, Nr. 145-6812.

⁵⁵⁷ Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymas. *Valstybės žinios*, 2009, Nr. 153-6888.

⁵⁵⁸ Lietuvos Respublikos vartojimo kredito įstatymas. *Valstybės žinios*, 2011-01-04, Nr. 1-1.

⁵⁵⁹ Lietuvos Respublikos draudimo įstatymas. *Valstybės žinios*, 2010, Nr.137-6993.

⁵⁶⁰ Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymas. *Valstybės žinios*, 2011, Nr. 145-6812.

⁵⁶¹ Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymas. *Valstybės žinios*, 2011, Nr. 145-6812.

⁵⁶² 2012 m. sausio 26 d. Lietuvos banko valdybos nutarimu Nr. 03-23 patvirtintas Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų nagrinėjimo tvarkos aprašas, prieiga internete http://www.lb.lt/vartotoju_ir_finansu_rinkos_dalyviu_gincu_nagrinejimo_tvarkos_aprasas/ [žiūrėta 2012 03 01].

⁵⁶³ Prieiga internete http://www.lb.lt/vartotoju_ir_finansu_rinkos_dalyviu_gincu_nagrinejimo_tvarkos_aprasas/ [žiūrėta 2012 03 01].

kiekvieną ginčo šalį įpareigoja pagrįsti teiginius argumentais ir (ar) įrodymais, abiem šalims sudaromos vienodos galimybės ginti savo poziciją ir taip alternatyvaus ginčų sprendimo procese užtikrinamas rungimosi principas.

Institucijų, nagrinėjančių ginčus tarp vartotojo ir finansų rinkos dalyvių, sprendimai iki 2012 m. sausio 1 d. neturėjo vienodos galios. Dalis jų buvo privalomi, pavyzdžiui, Mokėjimų įstatyme nustatytais žalos atlyginimo atvejais, taip pat Vartojimo kredito įstatyme nustatytais pagrindais, ir galėjo būti skundžiami teismui Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka. Kita dalis sprendimų buvo rekomendacinio pobūdžio, pavyzdžiui, Draudimo įstatyme nustatytais pagrindais – teismui neskundžiami. Nuo 2012 m. sausio 1 d. Lietuvos banko priimti sprendimai dėl ginčų tarp vartotojo ir finansų rinkos dalyvių yra rekomendacinio pobūdžio.

Autoriaus nuomone, šis AGS reguliacinis modelis pasižymi tokiais privalumais:

- ✓ priežiūra ir vartotojų teisių gynimas sutelktas vienoje rankose;
- ✓ užtikrinama didesnė kompetencija, nes AGS institucijos yra specializuotos;
- ✓ operatyvesnis reguliavimo spragų sprendimas;
- ✓ papildomo pasitikėjimo suteikia Lietuvos banko reputacija;
- ✓ institucijos kaina valstybei yra mažesnė, nes mechanizmą finansuoja prižiūrimi rinkos dalyviai.

Kita vertus, yra ir AGS sistemos trūkumų. Pavyzdžiui, galimas interesų konfliktas tarp priežiūrą vykdančios institucijos ir vartotojų teisių apsaugos institucijos. Sutapatinus dvi funkcijas – priežiūros ir AGS – vienoje institucijoje, gali kilti jų suderinamumo problema.

Ginčo šalims imperatyvūs sprendimai suteikė alternatyvaus ginčų sprendimo institucijos galimybes griežčiau kontroliuoti finansinių rinkos dalyvių veiksmus ir užtikrinti aukštesnio lygio vartotojų apsaugą. Kita vertus, rekomendaciniai sprendimai pagal esmę atitinka vieną iš alternatyvaus ginčo nagrinėjimo siekių – išsaugoti draugiškus ginčo šalių santykius. Atrodytų, gera valia pagrįstas susitarimas turi būti veiksmingesnis už privalomojo pobūdžio sprendimą. Tačiau išanalizavus Europos Sąjungos praktiką tenka pripažinti, kad rekomendacinių sprendimų vykdymo rodiklis yra žemesnis nei privalomųjų sprendimų.

Pažymėtina, kad Draudimo įstatyme⁵⁶⁴ kaip alternatyva draudimo paslaugų ginčų, nagrinėjamų Draudimo priežiūros komisijos, sprendimui, numatytas ir kitas alternatyvus ginčų sprendimo būdas. Draudimo priežiūros komisija gali atsisakyti nagrinėti ginčą, jei „tarp vartotojo ir draudiko yra individualiai aptartas (neįtrauktas į draudimo taisykles) susitarimas perduoti ginčo sprendimą arbitražui, taip pat numatyta galimybė remtis tarpininkavimo, taikymo ar kitais alternatyviais ginčų sprendimo būdais“⁵⁶⁵. Lietuvos banko įstatymo⁵⁶⁶ 47 straipsnio 7 dalies 3 punktą taip pat nustato Lietuvos banko teisę atsisakyti nagrinėti ginčą, jei „ginčas yra nagrinėjamas (išnagrinėtas) arbitraže taikant tarpininkavimo, taikinimo ar kitą alternatyvų ginčų sprendimo būdą“⁵⁶⁷.

Taigi, galima teigti, kad valstybės sukurtų ginčus tarp vartotojo ir finansų rinkos dalyvių nagrinėjančių institucijų sprendimai ir tie sprendimai, kurie priimti kita alternatyvaus

⁵⁶⁴ Lietuvos Respublikos draudimo įstatymas. *Valstybės žinios*, 2010, Nr.137-6993.

⁵⁶⁵ Ten pat.

⁵⁶⁶ Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymas. *Valstybės žinios*, 2011, Nr. 145-6812.

⁵⁶⁷ Ten pat.

ginčo sprendimo forma, nėra tapatus ir užtikrina efektyvų bendros finansinių paslaugų sistemos veikimą. Be to, vartotojui, sprendžiančiam ginčą su finansų rinkos dalyviu, suteikiama galimybė rinktis pageidaujama alternatyvaus ginčo sprendimo formą, taip užtikrinant laisvo pasirinkimo principą. Šis principas taip pat įtvirtintas Lietuvos banko įstatymo 47 straipsnio 3 dalyje: „vartotojas <...> turi teisę kreiptis į teismą arba į išankstinio ginčų sprendimo ne teisme instituciją – Lietuvos banką“⁵⁶⁸. Taip vartotojams suteikiama galimybė rinktis ne tik alternatyvų ar teisminį nagrinėjimą, bet ir laisvai pasirinkti alternatyvaus ginčo sprendimo formą.

Vertindamas išdėstytuosius faktus, autorius mano, kad ginčų tarp vartotojų ir finansų rinkos dalyvių alternatyvų sprendimą sutelkus vienoje institucijoje, sprendimams priimti ir procedūroms, susijusioms su šios srities ginčų sprendimu, turi būti taikomi vienodi reikalavimai. Sukūrus bendrą šios srities ginčų sprendimo mechanizmą, didėja ir pačios alternatyvaus ginčų sprendimo sistemos Lietuvoje veiksmingumas, o tai užtikrina greitą ir paprastą ginčų sprendimą finansinių paslaugų srityje. Kita vertus, gali būti, kad finansinio paslaugų sektoriaus priežiūrą, kontrolę ir alternatyvų ginčų sprendimą sutelkus vienoje institucijoje, t. y. Lietuvos banke, kils klausimas dėl šios institucijos priimtų sprendimų skaidrumo ir nešališkumo. Atsižvelgiant į tai, siūlytina ginčų tarp vartotojo ir finansų rinkos dalyvių nagrinėjimą ir sprendimų priėmimą perduoti nepriklausomai institucijai, numatant Lietuvos banko pareigą teikti šiai institucijai ekspertinę išvadą dėl ginčo esmės. Tokia neutrali institucija turėtų būti specializuota ir laikytis aiškiai išreikšto valstybės požiūrio į finansinių paslaugų vartotojų gynimą. Autoriaus nuomone, kadangi Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba yra vienintelė Europos Komisijos notifikuota alternatyvaus ginčų sprendimo institucija Lietuvoje ir atitinka visus tokiai institucijai taikomus kriterijus, ateityje ji galėtų spręsti vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčus. Taip būtų įgyvendinti alternatyvaus ginčų sprendimo nešališkumo ir skaidrumo principai finansinių paslaugų sektoriuje, t. y. valstybinės institucijos pagrindu būtų sukurta nepriklausoma alternatyvaus ginčų sprendimo institucija.

Pažymėtina, kad kaip ir kitose srityse finansų sektoriuje vartotojams ir finansų rinkos dalyviams taip pat trūksta informacijos apie alternatyvaus ginčų sprendimo galimybes. Nacionalinės finansinių paslaugų vartotojų asociacijos atlikto tyrimo „Ar finansinių paslaugų vartotojams ir verslininkams reikalingas neteisminis ginčų nagrinėjimas?“⁵⁶⁹ duomenimis, komercinės veiklos subjektų žinios apie alternatyvų ginčų nagrinėjimą yra skurdžios – apie tokią galimybę yra girdėję tik 15 proc. tyrime dalyvavusių įmonių atstovų ir 7 proc. vartotojų. Vartotojų švietimas ir informacijos sklaida turėtų būti vienas iš svarbiausių AGS funkcijas vykdančios institucijos uždavinių, siekiant ugdyti kritiškai mąstantį ir gebantį priimti savarankiškus sprendimus finansinių paslaugų vartotoją.

3.4.3. Statybų sektorius

Valstybės institucijų dalyvavimas nustatant statybos defektus, atsiradusius pasibaigus paprastojo (einamojo) remonto garantiniam terminui, Lietuvoje nėra reglamentuotas. Taip pat nėra valstybinės institucijos, galinčios įvertinti statybos darbų ir statybos produktų (langų ir durų) kokybę, defektų atsiradimo priežastis ir pateikti išvadas.

⁵⁶⁸ Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymas. *Valstybės žinios*, 2011, Nr. 145-6812.

⁵⁶⁹ Prieiga internete [http://www.consumer.lt/uploads/documents/tyrimas_vartotojai.pdf/](http://www.consumer.lt/uploads/documents/tyrimas_vartotojai.pdf) [žiūrėta 2012 03 01].

Vartotojų ginčų nagrinėjimas statybos srityje kelia nemažai problemų, kadangi valstybės institucijoms: Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai, Valstybinei teritorijų planavimo ir statybos inspekcijai prie Aplinkos ministerijos bei Valstybinei ne maisto produktų inspekcijai prie Ūkio ministerijos, teisės aktai nesuteikia įgaliojimų pateikti išvadą dėl atliktų statybos darbų / statybos produktų montavimo kokybės.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba – institucija, sulaukianti daugiausia vartotojų pretenzijų dėl statybos darbų ir statybos produktų montavimo darbų kokybės ir nagrinėjanti jas alternatyvia ginčų sprendimo tvarka bei priimanti sprendimus pagal tyrimo metu surinktus įrodymus. Tarnybai įstatymai nesuteikia įgaliojimų vykti į statinio vietą ir teikti ekspertinių išvadų dėl statybos / rangos kokybės, tačiau, siekdama apginti vartotojų interesus statybos ir remonto srityje, bet neturėdama pateiktų išvadų dėl netinkamai atliktų langų ir durų montavimo ar remonto darbų, galimai neteisingai atliktos matavimo paslaugos, dėl gaminių montavimo taisyklių bei gaminio deklaracijų ar gaminio eksploatavimo taisyklių nepateikimo, institucija, vadovaudamasi Vartotojų teisių apsaugos įstatymo⁵⁷⁰ nuostatomis, gali kreiptis į juridinius ir fizinius asmenis, atlikusius rangos bei statybos darbus, ir siūlyti taikiai išspręsti kilusius ginčus. Atkreiptinas dėmesys, kad įstatymų leidėjas nėra nustatęs privalomo Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos sprendimo, priimto išnagrinėjus vartotojo ir pardavėjo ar paslaugos teikėjo ginčą alternatyvia ginčų sprendimų tvarka, vykdymo, jie yra tik rekomendacinio pobūdžio, todėl dauguma bendrovių jų nevykdo.

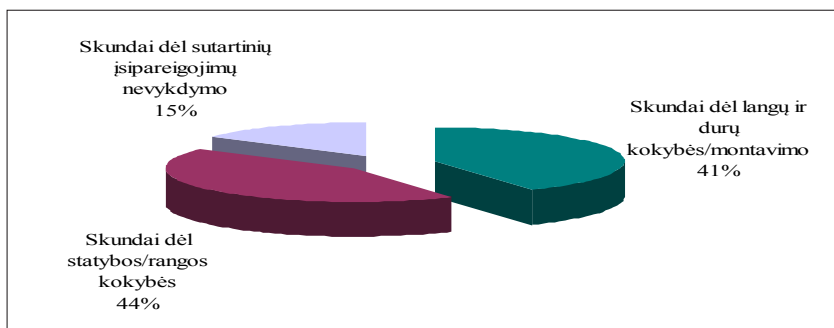
Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba šią problemą sprendžia įstatymo suteiktomis priemonėmis – pagal Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 28 straipsnio nuostatas, pardavėjui ar paslaugos teikėjui neįvykdžius priimto sprendimo ar tarp šalių sudaryto taikaus susitarimo, taikoma priemonė – viešas paskelbimas Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos interneto tinklalapyje⁵⁷¹.

2012 m. statybos srityje vartotojų skundų tendencija išliko tokia pat kaip ir anksčiau metais – daugiausiai buvo skundžiamasi dėl statybos darbų bei statinio elementų – langų ir durų kokybės. Lyginant su praėjusiais metais sumažėjo nusiskundimų dėl iškilusių langų stiklų, tačiau problema dėl bankrutuojančių ir restruktūrizuojamų bendrovių išliko (daugiausiai tokiomis bendrovėmis buvo skųstasi telefonu). Taip pat gauta vartotojų skundų dėl sutartinių įsipareigojimų nevykdymo bei negražintų avansų. 2012 m. Tarnyboje ginčų sprendimo ne teisme tvarka minėtoje srityje buvo išnagrinėti 93 ginčai, iš jų 41 ginčas išspręstas taikiai, 22 ginčų nagrinėjimas nutrauktas Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 26 straipsnio numatytais pagrindais, kitais atvejais priimti sprendimai patenkinti arba iš dalies patenkinti vartotojo reikalavimus. Tokiu būdu 2012 m. taikiai išspręsta 44 proc. vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčų dėl statybos darbų ir statinio elementų kokybės, įsipareigojimų vykdymo, ir kitų susijusių klausimų, nuo bendro vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčų sprendimo ne teisme tvarka nagrinėtų ginčų dėl statybos darbų ir statinio elementų kokybės, įsipareigojimų vykdymo, ir kitų susijusių klausimų skaičiaus.

⁵⁷⁰ Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas. *Valstybės žinios*, 1994, Nr. 94-1833; 2007, Nr. 12-488.

⁵⁷¹ Prieiga internete <http://vvtat.lt/index.php?2098734415/> [žiūrėta 2012 03 01].

5 pav. Vartotojų prašymai, išnagrinėti alternatyvia ginčų sprendimų tvarka 2012 m. statybų sektoriuje



2011–2012 m. daugiausia ginčų statybos srityje buvo gauta dėl netinkamos langų ir durų kokybės bei prastos jų sumontavimo kokybės. Ginčų pobūdis nesikeičia nuo 2006 m. – ginčų dėl statybos darbų defektų dažniausiai padaugėja sausio ir vasario bei lapkričio ir gruodžio mėnesiais, taip pat vasarą, prasidėjus lietingam sezonui. Pažymėtina, kad vartotojai nekokybiškai atliktais statybos darbais susirūpina ne iš karto, bet atsiradus akivaizdiems defektų įrodymams. Ginčų skaičiaus didėjimui įtakos turi gamtos sąlygos ir sustiprėję šalčiai, ypač paveikiantys nekokybiškai įstatytus langus ir duris.

Lyginant su 2010 m., 2011 m. buvo gauta mažiau ginčų dėl nekokybiškų langų stiklų ir rėmų. 2011 m. taip pat buvo gauta vartotojų ginčų dėl sutartinių įsipareigojimų nevykdymo ir negrąžintų vartotojų sumokėtų piniginių sumų. 2012 m., lyginant su 2009–2011 m. sumažėjo ginčų dėl garantinių įsipareigojimų nevykdymo, bendrovėms iškėlus bankroto bylas.

Statybų sektorių prižiūri ne viena valstybinė institucija. Valstybinė teritorijų planavimo ir statybos inspekcija prie Aplinkos ministerijos vykdo valstybinę teritorijų planavimo ir statybos priežiūrą iki statinio pripažinimo tinkamu naudoti⁵⁷². Tačiau ši inspekcija nėra įgaliota pagal teisės aktus vykdyti statinių priežiūros ir kontrolės statinio garantiniu laikotarpiu.

Valstybinė ne maisto produktų inspekcija prie Ūkio ministerijos kontroliuoja, ar į šalies rinką vartotojams tiekiami ne maisto gaminiai ir teikiamos paslaugos atitinka teisės aktuose nustatytus privalomuosius ženklavimo ir saugos reikalavimus⁵⁷³. Institucija nagrinėja vartotojų ir verslininkų ginčus dėl statybos produktų tik tuomet, kai vartotojas kreipiasi prašydamas nustatyti, ar statybos produktai atitinka deklaruojamuosius reikalavimus ir gali būti tiekiami į rinką, tačiau sumontuotų gaminių ar statybos darbų kokybė nėra vertinama.

Statybos srityje kylančias problemas bandoma spręsti ir kitais būdais – pasitelkiant sektoriaus savireguliaciją ir kreipiantis į ekspertus.

Savireguliacija. Lietuvoje veikia savireguliacijos statybos srityje organizacija – Respublikinė langų ir durų gamintojų asociacija, jungianti 23 langų ir durų gamintojus⁵⁷⁴. Asocia-

⁵⁷² Valstybinės teritorijų planavimo ir statybos inspekcijos prie Aplinkos ministerijos nuostatai. Prieiga internete www.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=428900&p_query=teritorij%F8%20planavimo%20ir%20statybos%20inspekcijos%20nuostat%F8&p_tr2=2/ [žiūrėta 2012 03 01].

⁵⁷³ Valstybinės ne maisto produktų inspekcijos prie Ūkio ministerijos nuostatai. Interneto prieiga www.inspekcija.lt/index.php?id=135/ [žiūrėta 2012 03 01].

⁵⁷⁴ Prieiga internete <http://www.languasociacija.lt/> [žiūrėta 2012 03 01].

cijoje veikia kokybės ir etikos komitetas, kuris įvertina kiekvienos įmonės gamybos lygį ir naudojamų medžiagų kokybę, tačiau organizacija vis dar nėra priėmusi Langų ir durų gamintojų verslo kodekso, kuris galėtų padėti spręsti iškilusias vartotojų problemas dėl langų ir durų montavimo, nesikišant valstybės institucijoms.

Ekspertai. Lietuvoje išvadas apie statybos / rangos darbų kokybę gali teikti tik atestuoti specialistai, kurių sąrašai viešai skelbiami valstybės įmonės „Statybos produkcijos sertifikavimo centras“ interneto tinklalapyje⁵⁷⁵. Atkreiptinas dėmesys, kad šių specialistų paslaugos vartotojams yra mokamos. Pagal statybos techninio reglamento STR 1.06.03:2002 „Statinio projekto ekspertizė ir statinio ekspertizė“⁵⁷⁶ 13 punktą „Statinio bendroji ar dalinė ekspertizė taip pat gali būti atliekama <...> statinio naudotojo pageidavimu. Šiuo atveju <...> statinio naudotojas parengia ekspertizės užduotį ir pateikia ekspertizės rangovui visus ekspertizei atlikti reikalingus duomenis bei dokumentus, o ekspertizė atliekama Reglamento nustatyta tvarka“. Pagal minėtą punktą vartotojai gali kreiptis į atestuotą ekspertizės įmonę ir užsisakyti paprasto (einamojo) remonto metu atsiradusių statybos darbų defektų ar statinio elementų (langų ir durų) darbų kokybės nustatymo ekspertizę. Pažymėtina, kad ekspertizės atlieka privačios įmonės, o tai kainuoja labai brangiai, todėl ne visi vartotojai turi galimybę dėl statybos darbų kokybės gauti kompetentingų ekspertų atliktą ekspertizę išvadas.

Pagrindinės statybų sektoriaus problemos AGS procese

Autoriaus manymu, AGS procese turėtų būti išskiriamos šios pagrindinės statybų sektoriaus problemos:

1. Nėra reglamentuotas valstybės institucijų dalyvavimas, nustatant statybos defektus, atsiradusius per statybos garantinį terminą, bei vartotojų ir statybos proceso dalyvių ginčų dėl statybos darbų ir statybos produktų (langų ir durų) kokybės ir defektų atsiradimo priežasčių nustatymo ir defektų šalinimo išankstinio sprendimo ne teisme tvarka nagrinėjimas. Be to, neišspręstas ekspertizę atlikimo klausimas alternatyviu vartotojų ir verslininkų ginčų sprendimų atveju.

2. Lietuvos Respublikos civiliniame kodekse⁵⁷⁷ įtvirtintos nuostatos dėl garantinių ir sutartinių santykių, tačiau specialiuosiuose aktuose: Statybos įstatyme⁵⁷⁸, Valstybinės ne maisto produktų inspekcijos nuostatuose⁵⁷⁹, Valstybinės teritorijų planavimo ir statybos inspekcijos nuostatuose⁵⁸⁰ nėra įgyvendinta Civilinio kodekso garantuojama vartotojų teisių apsauga statybos produktų kokybės ir nekilnojamųjų daiktų remonto ir rangos srityje.

⁵⁷⁵ Prieiga internete http://www.spkc.lt/cms/index.php?option=com_wrapper&view=wrapper&Itemid=300&lang=lt/ [žiūrėta 2012 03 01].

⁵⁷⁶ Statybos techninis reglamentas STR 1.06.03:2002 „Statinio projekto ekspertizė ir statinio ekspertizė“. *Valstybės žinios*, 2002, Nr. 55-2200; 2005, Nr. 149-5449.

⁵⁷⁷ Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas. *Valstybės žinios*, 2000, Nr. 74-2262.

⁵⁷⁸ Lietuvos Respublikos statybos įstatymas. *Valstybės žinios*, 1996, Nr. 32-788; 2001, Nr. 101-3597.

⁵⁷⁹ Valstybinės ne maisto produktų inspekcijos prie Ūkio ministerijos nuostatai, patvirtinti Lietuvos Respublikos ūkio ministro 2010 m. rugsėjo 16 d. įsakymu Nr. 4-693, Lietuvos Respublikos ūkio ministro 2012 m. liepos 18 d. įsakymu Nr. 4-701 redakcija. *Valstybės žinios*, 2012, Nr. 87-4527.

⁵⁸⁰ Valstybinės teritorijų planavimo ir statybos inspekcijos prie Lietuvos Respublikos ministerijos nuostatai, patvirtinti Lietuvos Respublikos aplinkos ministro 2003 m. liepos 9 d. įsakymu Nr. 349, nauja Lietuvos Respublikos aplinkos ministro 2012 m. birželio 25 d. įsakymu Nr. D1-530 (nuo 2012 m. birželio 29 d.) (*Valstybės žinios*, 2012, Nr. 73-3803) redakcija.

3. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba nėra teisės aktų įgaliota atlikti eksperti-
nis statybos srities tyrimus ir teikti išvadas. Tačiau, siekdama apginti vartotojų interesus
statybos ir remonto srityje, neturėdama pateiktų išvadų dėl netinkamai atliktų langų ir
durų montavimo, remonto darbų, galimai neteisingai atliktos matavimo paslaugos, dėl
galimos neatitikties deklaruojamiesiems reikalavimams, dėl gaminių montavimo taisyklių
ir gaminio deklaracijų, gaminio eksploatavimo taisyklių nepateikimo, ji vadovaujasi Var-
totojų teisių apsaugos įstatymo nuostatomis ir kreipiasi į juridinius ir fizinius asmenis,
atlikusius rangos bei statybos darbus, ir siūlo taikiai išspręsti kilusius ginčus. Atkreiptinas
dėmesys, kad šioje srityje priimti Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos sprendi-
mai yra tik rekomendacinio pobūdžio, dauguma bendrovių jų nevykdo, todėl vartotojų
teisių gynimas dėl teisės aktų spragų ir juose įtvirtintų ribotų Valstybinės vartotojų teisių
apsaugos tarnybos įgaliojimų statybos srityje nėra efektyvus.

4. Ginčų, kylančių statybos srityje, sprendimas alternatyvia ginčų sprendimų tvarka
yra ypač sudėtingas, kai ginče dalyvauja bankrutuojančios bendrovės. Dažniausiai rango-
vai neperima garantinių įsipareigojimų, jeigu su bendrove sudarytoje sutartyje nenuma-
tyta kitaip (pavyzdžiui, bankrutavus pardavėjui, garantinį aptarnavimą teikia gamintojas
ar kt.) Lietuvos Respublikos įmonių bankroto įstatymo⁵⁸¹ 21 straipsnio 1 dalies 1 punkte
nustatyta, kad iškėlus teisme bankroto bylą kreditoriai turi teisę per teismo nustatytą lai-
kotarpį perduoti administratoriui savo reikalavimus ir kartu pateikti juos pagrindžiančius
dokumentus. Vartotojai turi teisę pateikti pareiškimą bankrutuojančios bendrovės admi-
nistratoriui dėl kreditorinių reikalavimų patvirtinimo pagal minėto įstatymo 35 straipsnio
4 dalį, todėl vartotojų kreditoriniai reikalavimai, patvirtinti teisme, būtų tenkinami tre-
čiaja eile. Autoriaus nuomone, taip paliekama galimybė statybos ir nekilnojamojo turto
bendrovėms išvengti sutartinių bei garantinių įsipareigojimų.

Siūlomi problemos sprendimo būdai

Siekdama spręsti problemas, kylančias nagrinėjant statybos srities skundus alternaty-
via ginčų sprendimų tvarka, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba atkreipė dėmesį,
kad Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 85/577/EEB dėl vartotojų apsaugos, susi-
jusios su sutartimis, sudarytomis ne prekybai skirtose patalpose⁵⁸², 3 straipsnio 2 dalis
nustato, kad sutartys dėl prekių tiekimo ir jų įtraukimo į nekilnojamąjį turtą arba sutartys
dėl nekilnojamojo turto remonto patenka į šios direktyvos taikymo sritį. Šios direktyvos
nuostatos įdiegtos į Lietuvos Respublikos teisės aktus: Lietuvos Respublikos civilinio ko-
dekso 6.357 straipsnyje ir Lietuvos Respublikos ūkio ministro 2001 m. liepos 11 d. įsaky-
mu Nr. 226 patvirtintose Daiktų pardavimo ne prekybai skirtose patalpose taisyklėse⁵⁸³.
Daiktų pardavimo ne prekybai skirtose patalpose taisyklių 1 punkte apibrėžta, kad šios
taisyklės nustato daiktų (prekių) pardavimo ir paslaugų teikimo pirkėjams (vartotojams)
ne prekybai ir ne paslaugoms teikti skirtose patalpose organizavimo reikalavimus. Taisyk-
lių 12 punkte įtvirtinta nuostata, kad kilus ginčui dėl Direktyvoje 85/577/EEB⁵⁸⁴ ir Lie-

⁵⁸¹ Lietuvos Respublikos įmonių bankroto įstatymas. *Valstybės žinios*, 2001, Nr. 31-1010; 2004, Nr. 171-6298

⁵⁸² *Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 85/577/EEB dėl vartotojų apsaugos, susijusios su sutartimis, suda-
rytomis ne prekybai skirtose patalpose*. OL 2004 m. specialusis leidimas, 15 skyrius, 1 tomas, p. 262.

⁵⁸³ Lietuvos Respublikos ūkio ministro 2001-07-11 įsakyму Nr. 226 patvirtintos Daiktų pardavimo ne pre-
kybai skirtose patalpose taisyklės. *Valstybės žinios*, 2001, Nr. 61-2193.

⁵⁸⁴ *Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 85/577/EEB dėl vartotojų apsaugos, susijusios su sutartimis, suda-
rytomis ne prekybai skirtose patalpose*. OL 2004 m. specialusis leidimas, 15 skyrius, 1 tomas, p. 262.

tuvos Respublikos civilinio kodekso⁵⁸⁵ 6.357 straipsnyje nustatytų reikalavimų, vartotojas gali kreiptis į Valstybinę ne maisto produktų inspekciją prie Ūkio ministerijos: „Jeigu kyla ginčas dėl daikto išvaizdos pasikeitimų ar daikto sugadinimo, pardavėjas privalo kreiptis į Valstybinę ne maisto produktų inspekciją prie Ūkio ministerijos ir dalyvaujant pirkėjui (vartotojui) pateikti prekę ekspertizei.“

Tačiau nei Lietuvos Respublikos civilinio kodekso, nei Daiktų pardavimo ne prekybai skirtose patalpose taisyklėse nėra nustatyta, kad šie teisės aktai taikomi ir nekilnojamojo turto bei remonto sričiai (langai ar durys, įmontuotos ar instaliuotos į statinį).

1999 m. gegužės 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos Nr. 99/44/EB „Dėl vartojimo prekių pardavimo ir susijusių garantijų tam tikrų aspektų“⁵⁸⁶ 2 straipsnio 5 dalis nustato, kad „jeigu instaliavimas sudaro prekių pardavimo sutarties dalį ir prekes instaliavo pardavėjas arba tai atlikta jo atsakomybe, bet koks dėl neteisingo vartojimo prekių instaliavimo atsiradęs neatitikimas prilyginamas prekių neatitikimui. Ši nuostata vienodai taikoma gaminiui, kai numatyta, jog jį instaliuos pats vartotojas, kai jis jį instaliuoja, o neteisingo instaliavimo priežastis yra instaliavimo instrukcijos trūkumai“, t. y. minėta direktyva reglamentuoja ir įmontuotų, instaliuotų į statinį langų ir durų kokybę. Pažymėtina, kad Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 14 straipsnyje taip pat numatyta, kad „jeigu prekės pirkimas–pardavimas apima prekės instaliavimą, įrengimą ar montavimą ir prekes instaliavo, įrengė ar sumontavo pardavėjas arba jo pasitelkti asmenys, bet koks dėl neteisingo vartojimo prekių instaliavimo, įrengimo ar montavimo atsiradęs kokybės trūkumas prilyginamas prekių kokybės trūkumui. Ši nuostata taip pat taikoma tuo atveju, kai susitariama, kad prekę instaliuos, įrengs ar montuos pats vartotojas, kai jis instaliuoja, įrengia ar montuoja, o neteisingo instaliavimo, įrengimo ar montavimo priežastis yra montavimo techninės instrukcijos trūkumai“. Daiktų grąžinimo ir keitimo taisyklių⁵⁸⁷ 8 punkte nustatyta, kad „kilus nesutarimams tarp pirkėjo ir pardavėjo dėl prekės kokybės, pardavėjas, gavęs raštišką pirkėjo prašymą, privalo ne vėliau kaip per 3 darbo dienas raštu kreiptis į Valstybinę ne maisto produktų inspekciją prie Ūkio ministerijos dėl prekės kokybės įvertinimo, o gavęs iš jos raštu pateiktas išvadas nedelsdamas apie tai pranešti pirkėjui“. Tačiau Inspekcija neatlieka tyrimų ir netiekia išvadų dėl pareiškėjų skundų, susijusių su nekilnojamojo turto remontu (pvz., langų, durų montavimas). Siekdama užtikrinti efektyvesnę vartotojų apsaugą statybos srityje, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba ne kartą teikė pasiūlymus įstatymų pataisoms dėl minėtos direktyvos perkėlimo netikslumų. Valstybinės ne maisto produktų inspekcijos prie Ūkio ministerijos nuostatuose⁵⁸⁸ įtvirtintas reikalavimas papildyti šios institucijos funkcijas nurodymu, kad Valstybinė ne maisto produktų inspekcija prie Ūkio ministerijos nagrinėja ir teikia išvadas dėl nekilnojamojo turto remonto bei prekių tiekimo ir jų įtraukimo į nekilnojamąjį turta, o nesuteikus tokios teisės Valstybinei ne maisto produktų inspekcijai prie Ūkio ministerijos, siūlyta šias funkcijas perduoti Valstybinei teritorijų planavimo ir statybos inspekcijai prie Aplinkos ministerijos.

⁵⁸⁵ Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas. *Valstybės žinios*, 2000, Nr. 74-2262.

⁵⁸⁶ 1999 m. gegužės 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos Nr. 99/44/EB Dėl vartojimo prekių pardavimo ir susijusių garantijų tam tikrų aspektų. OL L 171, 1999 7 7, p. 12.

⁵⁸⁷ 2001 m. birželio 29 d. Lietuvos Respublikos ūkio ministro įsakymas Nr. 217 dėl daiktų grąžinimo ir keitimo taisyklių patvirtinimo, nauja redakcija. *Valstybės žinios*, 2012, Nr. 34-1637.

⁵⁸⁸ Valstybinės ne maisto produktų inspekcijos prie Ūkio ministerijos nuostatai, patvirtinti Lietuvos Respublikos ūkio ministro 2010 m. rugsėjo 16 d. įsakymu Nr. 4-693, Lietuvos Respublikos ūkio ministro 2012 m. liepos 18 d. įsakymo Nr. 4-701 redakcija. *Valstybės žinios*, 2012, Nr. 87-4527.

Disertacijos autoriaus iniciatyva, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, remdamasi 2004 m. spalio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentu (EB) Nr. 2006/2004 dėl nacionalinių institucijų, atsakingų už vartotojų apsaugos teisės aktų vykdymą, bendradarbiavimo⁵⁸⁹, pateikė Europos Sąjungos valstybėms narėms anketą dėl AGS sistemos statybų sektoriuje. Anketose šalims buvo suformuluoti konkretūs klausimai:

1. Ar Jūsų šalyje ginamos vartotojų teisės alternatyvia ginčų sprendimo forma (AGS) dėl nekokybiškai atliktų statybų paslaugų (statybos plačiaja prasme: namų statyba, remontas, langų / durų įstatymas)?

2. Ar Jūsų šalyje yra atskira valstybinė institucija, ginanti vartotojų teises statybų paslaugų srityje? (Prašome nurodyti pavadinimą ir kontaktus, tinklalapį).

3. Jei yra, ar šios institucijos (-ų) paslaugos yra mokamos?

4. Kokius dokumentus vartotojas privalo turėti prieš kreipdamasis į vartotojų teises statybų paslaugų srityje ginančią instituciją?

5. Per kiek laiko vidutiniškai išsprendžiami vartotojų ir statybos paslaugų teikėjų ginčai?

6. Ar yra numatytos poveikio priemonės (ekonominės sankcijos) statybos įmonėms, pažeidžiančioms vartotojų teises?

7. Ar alternatyviu ginčų sprendimų būdu ginčus nagrinėjančios institucijos sprendimai yra privalomojo pobūdžio?

Išanalizavus gautus atsakymus iš 14-os ES/EEE valstybių narių (Norvegijos, Švedijos, Suomijos, Estijos, Latvijos, Čekijos, Austrijos, Kipro, Danijos, Nyderlandų, Portugalijos, Slovakijos, Vengrijos, Airijos), darytina išvada, kad dėl statybų sektoriaus kylantys vartotojų skundai įvairiose šalyse nagrinėjami skirtingai. 93 proc. informaciją pateikusių šalių, nagrinėdamas skundus statybos srityje, taiko AGS. Atkreiptinas dėmesys, kad šiose valstybėse skiriasi teisinė bazė, reglamentuojanti statybos sritį, kuria vadovaujasi užsienio šalių institucijos, priimdamos sprendimus.

Apibendrinęs gautus atsakymus, autorius suformulavo tokias išvadas ir iš jų kylančias rekomendacijas Lietuvai:

1. Šiek tiek didesnėje dalyje informaciją pateikusių šalių (daugiau nei 50 proc.) nėra atskiros institucijos, nagrinėjančios tik statybos srities skundus. Dažniausiai AGS institucijos nagrinėja įvairių sričių skundus. Autoriaus nuomone, Lietuvoje taip pat nėra tikslinga kurti atskiros institucijos, kuri AGS tvarka nagrinėtų tik statybos srityje kylančius vartotojų skundus, tačiau siūlytina esančių institucijų (tokių, kaip šiuo metu atliekanti statybos valstybinę priežiūrą iki pastato pripažinimo tinkamu naudoti Valstybinė teritorijų planavimo ir statybos inspekcija prie Lietuvos Respublikos aplinkos ministerijos arba vykdanči tiesiamą į rinką statybos produktų deklaruojamų reikalavimų atitikimo priežiūrą Valstybinė ne maisto produktų inspekcija prie Ūkio ministerijos) nuostatuose įtvirtinti papildomas šių institucijų funkcijas AGS tvarka nagrinėti vartotojų skundus statybos srityje.

2. Europos Sąjungoje nėra vienodo teisinio reglamentavimo – šalys, nagrinėdamos ginčus statybos srityje, vadovaujasi specialiais statybos sritį kiekvienoje atskiroje šalyje reglamentuojančiais teisės aktais, taip pat Civilinio kodekso nuostatomis ir Vartotojų teisių apsaugos įstatymu. Išnagrinėjęs užsienio šalių pateiktą informaciją autorius daro išvadą, kad Lietuvoje nėra tikslinga plėsti galiojančių teisės aktų statybos srityje teisinės bazės, tačiau siūlytina galiojančiuose teisės aktuose įtvirtinti valstybės institucijų dalyvavimą tei-

⁵⁸⁹ 2004 m. spalio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 dėl nacionalinių institucijų, atsakingų už vartotojų apsaugos teisės aktų vykdymą, bendradarbiavimo, OL L 364, 2004 12 9, p. 1

kiant išvadas dėl statybos produktų, įmontuotų į statinį, montavimo / rangos darbų ir atliktų statinio statybos / remonto darbų kokybės garantiniu laikotarpiu. Remiantis Airijos patirtimi, siūlytina sukurti informacinę sistemą, kurioje registruotųsi valstybinės statybos priežiūros institucijos atestuoti naujų būstų statytojai, kurie pirkėjams galėtų užtikrinti naujų būstų statybos darbų kokybę. Taip pat Lietuvoje būtų tikslinga įdiegti Airijos ir Nyderlandų gerąją patirtį, įtraukiant tarpininkavimo ir arbitražo procedūrų nuostatas į sudaromas pirkimo / pardavimo ir statybos / rangos sutartis.

3. Sparčiau ir operatyviau vartotojų skundai nagrinėjami tose šalyse, kuriose vartotojai gali kreiptis į AGS institucijas pagal savo gyvenamąją vietą. Pažymėtina, kad atokiuose Lietuvos regionuose gyvenantys asmenys, prieš pateikdami pretenzijas AGS institucijai, neretai pageidauja žodinės konsultacijos, taip pat negali atvykti į vienintelę AGS instituciją, įsikūrusią sostinėje. Tokia situacija akivaizdžiai rodo, kad regionuose gyvenančių asmenų interesai lieka neapginti. Siekdamas užtikrinti operatyvesnį ir efektyvesnį skundų nagrinėjimą, autorius siūlo atsižvelgti į Danijos ir Vengrijos patirtį ir įkurti vartotojų teises ginančių institucijų teritorinius padalinius Lietuvos apskrityse, vartotojams sudarant galimybę kreiptis į AGS institucijas pagal gyvenamąją vietą.

4. Daugelyje valstybių, siekiant užtikrinti AGS institucijų darbo operatyvumą ir rezultatyvumą, vartotojo prašoma kartu su pretenzija pateikti ir nepriklausomo eksperto išvadą, patvirtinančią, kad atlikti statybos darbai yra netinkamos kokybės. Lietuvoje, kreipiantis į vartotojų ginčus nagrinėjančią instituciją, taip pat būtų tikslinga įtvirtinti reikalavimą pateikti privalomą nepriklausomo eksperto išvadą kartu su ginčo medžiaga.

5. AGS institucijų sprendimų privalomumas šalyse reglamentuotas skirtingai. 54 proc. šalių nurodė, kad AGS institucijų sprendimai yra privalomo pobūdžio, tačiau dažnai nurodyta, kad verslo subjektams, nevykdantiems sprendimų, netaikomos jokios poveikio priemonės (ekonominės sankcijos, statybos darbų stabdymas ar pan.). Lietuvoje vartotojų ginčus AGS tvarka nagrinėjančios institucijos sprendimai dažnai nevykdomi dėl jų rekomendacinio pobūdžio, todėl siekiant efektyviau ginti vartotojų interesus statybos srityje, siūlytina nustatyti privalomą AGS institucijos sprendimų pobūdį.

6. Vartotojų ginčų nagrinėjimas statybos sektoriuje įvairiose šalyse užtrunka nuo 1 iki 12 mėnesių, bet dažniausiai nurodomas 4–6 mėnesių terminas. Ginčų nagrinėjimo trukmė nepriklauso nuo institucijos sąnaudų ar nustatytų privalomų pateikti dokumentų tvarkos, dažniausiai ją lemia institucijos darbo krūvis. Vertinant AGS trukmės vidurkį, teigtina, kad optimaliausias skundų išnagrinėjimo terminas yra 4 mėnesiai. Autoriui kelia abejonų, ar Lietuvoje galiojantis 20 darbo dienų terminas (turint galimybę pratęsti dar 20 darbo dienų) yra pakankamas, kad institucija galėtų atlikti objektyvų ir išsamų tyrimą. Atkreiptinas dėmesys, kad vykdant AGS procedūras statybos srityje kyla nemažai problemų – verslo subjektai dažnai vengia atsakyti į Lietuvoje vartotojų ginčus AGS tvarka nagrinėjančios institucijos raštus, o subjektai, vengiantys sutartyse prisiimtų ir garantinių įsipareigojimų vykdymo, dažnai keičia buveinės adresą.

7. Daugumos tyrime dalyvavusių valstybių AGS procedūra vartotojui nekainuoja (53 proc. šalių), tačiau nepriklausomų ekspertų paslaugos yra mokamos. Taip pat kai kuriose šalyse (pvz., Švedijoje, Suomijoje) nustatytas mažareikšmiškumo aspektas, užtikrinantis, kad vartotojai, prieš keipdamiesi į AGS institucijas, turi objektyviai įvertinti patirtą žalą ir nuostolius. Autoriaus nuomone, būtų tikslinga įvertinti Švedijos patirtį šioje srityje ir, apibrėžus minimalų žalos dydį, AGS tvarka nenagrinėti ginčų, kurie neatitinka

šio kriterijaus. Tai užtikrintų, kad mažareikšmiams pažeidimams tirti nebūtų be pagrindo eikvojami dideli laiko ir žmogiškieji ištekliai bei didinama administracinė našta verslui.

8. Šalyse veikiančios statybų srities savitvarkos organizacijos yra itin naudingos, sprendžiant šiame sektoriuje kilusius ginčus. Pastebėta, kad šalyse, kuriose veikia savitvarkos organizacijos, vartotojų ginčai AGS tvarka nagrinėjami operatyviau, net nesikreipiant į valstybės institucijas. Be to, atsižvelgiant į dideles nepriklausomų ekspertų paslaugų išlaidas, tokios nevyriausybinės organizacijos teikia ekspertines išvadas, o jų nariai, turintys pakankamai žinių ir patirties, kviečiami kaip nepriklausomi ekspertai ir tarpininkai. Remdamasis Airijos praktika, autorius siūlo Lietuvoje įsteigti specialią asociaciją (-as) arba veikiančiai savireguliacijos asociacijai pasiūlyti teikti ekspertines išvadas dėl asociacijos narių atliktų statybos / rangos darbų. Veikiančiai asociacijai būtų tikslinga parengti ir priimti gerosios praktikos kodeksą, kuriame būtų aptartas ginčų sprendimo mechanizmas, padedantis efektyviau ir operatyviau spręsti statybos srityje dėl montavimo darbų kokybės kylančius ginčus.

3.5. Teritorinio alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo galimybės Lietuvoje

Atlikus Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos dėl alternatyvaus ginčų sprendimo poveikio vertinimo analizę⁵⁹⁰, galima teigti, kad, vertinant Europos Sąjungos lygmeniu, AGS turi nemažai trūkumų, dėl kurių nukenčia šio mechanizmo veiksmingumas: pavyzdžiui, vartotojams ir įmonėms trūksta informacijos, ribota alternatyvaus ginčų sprendimo apėmė. Kaip jau buvo pažymėta ankstesniuose darbo skyriuose, daugelyje Europos Sąjungos valstybių narių veikia ir sektorinės, ir teritorinės alternatyvaus ginčų sprendimo sistemos, tačiau ir vienoms, ir kitoms būdingos atitinkamos taikymo spragos. Pavyzdžiui, Vidurio ir Rytų Europos valstybėse narėse (Lietuvoje, Slovakijoje, Čekijoje, Latvijoje ir pan.) vartotojų alternatyvaus ginčų sprendimo sistemos dar tik pradeda kurtis. Tačiau tokiose valstybėse, kaip Suomija, Nyderlandai, Belgija, Prancūzija, ir pan., kuriose alternatyvaus ginčų sprendimo sistemos jau išplėtotos, vis dar yra tobulintinių aspektų. Pavyzdžiui, alternatyvus ginčų sprendimas nenaudojamas transporto ar finansinių paslaugų sektoriuje. Arba dažnai labiau nutolusių regionų gyventojai negali lengvai pasinaudoti alternatyvaus ginčų sprendimo sistema. Galiausiai yra sektorių, kuriuose ne visi prekiautojai yra alternatyvaus ginčų sprendimo sistemų nariai. Apskritai, jei AGS sistema būtų plėtojama vieno langelio principu arba veiktų kaip vieninga „skėtinė alternatyvaus ginčų sprendimo sistemos organizacija“, vartotojų ginčai būtų lengviau sprendžiami ir sektoriniu, ir teritoriniu lygmeniu, būtų paprasčiau gauti reikalingą informaciją ir / ar kompensaciją. Tokia organizacija galėtų padėti vartotojams ir įmonėms rasti tinkamiausias alternatyvaus ginčų sprendimo sistemos formas ir būdus, padėtų susiorientuoti šios sistemos infrastruktūroje ir surasti kompetentingą alternatyvaus ginčo sprendimo instituciją ginčui spręsti. Jei tinkamos alternatyvaus ginčų sprendimo sistemos konkrečiai situacijai nebūtų, ginčą išspręstų pati institucija.

Kokia yra teritorinio alternatyvaus ginčų sprendimo galimybė Lietuvoje?

Valstybės garantuojamos teisinės pagalbos teikimą asmenims, kad šie galėtų tinkamai ginti pažeistas ar ginčijamas savo teises ir įstatymų saugomus interesus, reglamentuoja Lietuvos Respublikos valstybės garantuojamos Teisinės pagalbos įstatymas⁵⁹¹, pagal kurį

⁵⁹⁰ Prieiga internete http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/docs/communication_adr_lt.pdf/ [žiūrėta 2012 03 01].

⁵⁹¹ Lietuvos Respublikos valstybės garantuojamos teisinės pagalbos įstatymas. *Valstybės žinios*, 2005, Nr. 18-572.

gyventojams teikiama pirminė ir antrinė teisinė pagalba. Pažymėtina, kad Valstybės garantuojama teisinė pagalba teikiama remiantis pagrindiniais principais: lygiateisiškumo ir visų asmenų teisių bei įstatymų saugomų interesų apsaugos; valstybės garantuojamos teisinės pagalbos kokybės, efektyvumo ir ekonomiškumo; taikaus ginčų sprendimo prioriteto, kurie iš esmės atitinka alternatyvaus ginčų sprendimo principus.

Valstybės garantuojamos teisinės pagalbos įstatymo 2 straipsnio 2 dalyje nustatyta: „Pirminė teisinė pagalba – šio įstatymo nustatyta tvarka teikiama teisinė informacija, teisinės konsultacijos ir dokumentų, skirtų valstybės ir savivaldybių institucijoms, išskyrus procesinius dokumentus, rengimas.“ Be to, ši teisinė pagalba apima patarimus dėl ginčo sprendimo ne teismo tvarka, veiksmus dėl taikaus ginčo išsprendimo ir taikos sutarties parengimą. Valstybės garantuojamos teisinės pagalbos įstatymo⁵⁹² 8 straipsnis apibrėžia Savivaldybių institucijų funkcijas valstybės garantuojamos teisinės pagalbos srityje ir nurodo, kad Savivaldybės organizuoja ir (ar) teikia pirminę teisinę pagalbą.

Vietos savivaldos įstatymas⁵⁹³ nustato savivaldybių institucijų sudarymo ir veiklos tvarką. Savivaldybių funkcijos apibrėžtos ankščiau minėto įstatymo 6 ir 7 straipsniuose. Vietos savivaldos įstatymo 7 straipsnio 30 dalis nurodo, kad viena iš valstybinių savivaldybių funkcijų yra valstybės garantuojamos teisinės pagalbos teikimas.

Valstybės garantuojamos teisinės pagalbos įstatymo 15 straipsnis, reglamentuojantis pirminės pagalbos teikimą, nurodo, kad pirminę teisinę pagalbą teikiantys asmenys turi ieškoti galimybių ir padėti pareiškėjams ginčus išspręsti taikiai. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad pirminę teisinę pagalbą teikiantys asmenys, padėdami spręsti ginčą taikiu būdu, iš esmės atlieka ginčo tarpininko vaidmenį. Todėl siekiant išspręsti ginčą taikiu būdu būtina užtikrinti pirminę pagalbą teikiančio asmens kvalifikaciją ir nešališkumą. Pažymėtina, kad šis teisės aktas savivaldybei suteikia teisę imtis veiksmų dėl taikaus ginčo išsprendimo, t. y. galima preziumuoti, kad savivaldybė, imdamasi veiksmų dėl taikaus ginčų išsprendimo, iš esmės tarpininkauja sprendžiant ginčą alternatyviu būdu.

Valstybės garantuojamos teisinės pagalbos įstatymo⁵⁹⁴ 2 straipsnio 3 dalis nustato, kad „antrinė teisinė pagalba – dokumentų rengimas, gynyba ir atstovavimas byloje, įskaitant vykdymo procesą, atstovavimas išankstinio ginčo sprendimo ne teisme atveju, jeigu tokią tvarką nustato įstatymai ar teismo sprendimas“. Antrinės teisinės pagalbos įgyvendinimas priskiriamas valstybės garantuojamos teisinės pagalbos tarnyboms, esančioms apygardų teismo teritorijose, kurių Lietuvos Respublikoje yra penkios (Vilniaus, Kauno, Klaipėdos, Panevėžio ir Šiaulių). Įvertinant tai, kad antrinės teisinės pagalbos samprata apima ir atstovavimą išankstiniame ginčų sprendimo procese ne teisme, darytina išvada, kad Valstybės garantuojamos teisinės pagalbos tarnybos taip pat atlieka tarpininko vaidmenį, sprendžiant ginčus alternatyviu būdu.

Taigi, įvertinus šiuo metu susiklosčiusią situaciją, galima teigti, kad alternatyvaus ginčų sprendimo sistemą ir jos infrastruktūrą Lietuvoje būtų galima suformuoti ir teritoriniu būdu per savivaldybes ar kitas antrinę teisinę pagalbą teikiančias tarnybas ar įvairių tarnybų, institucijų teritorinius padalinius (pavyzdžiui, Valstybinės energetikos inspekcijos, Valstybinės mokesčių inspekcijos, Valstybinės darbo inspekcijos ir pan.), išplečiant šių padalinių funkcijas. Tam, kad alternatyvaus ginčų sprendimo teritorinė infrastruktūra

⁵⁹² Ten pat.

⁵⁹³ Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymas. *Valstybės žinios*, 2011, Nr. 52-2504.

⁵⁹⁴ Lietuvos Respublikos valstybės garantuojamos teisinės pagalbos įstatymas. *Valstybės žinios*, 2005, Nr. 18-572.

veiktų, reikėtų praplėsti savivaldybių, kai kurių valstybinių institucijų ir antrinę teisinę pagalbą teikiančių tarnybų funkcijas, nurodant, kad jos teikia ne tik teisinę pagalbą, bet ir vykdo alternatyvų ginčų sprendimą. Autoriaus manymu, būtų tikslinga Valstybės garantuojamos teisinės pagalbos kolegijai, sudarytai Lietuvos Respublikos teisingumo ministro 2008 m. rugsėjo 8 d. įsakymu Nr. 1R-347⁵⁹⁵, suteikti alternatyvaus ginčų sprendimo teritorinės infrastruktūros komisijos, kaip skėtinės organizacijos, funkcijas. Tai užtikrintų alternatyvaus ginčų sprendimo teritorinį valdymą įvairiose sistemos pakopose ir padėtų įgyvendinti alternatyvaus ginčų sprendimo nepriklausomumo ir skaidrumo principus teritoriniu lygmeniu.

3.6. Alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo infrastruktūros raidos perspektyvos Lietuvoje

Alternatyvių ginčų sprendimo formų taikymas neprieštarauja mūsų šalyje istoriškai susiklosčiusioms teisės tradicijoms. Lietuvos visuomenei nėra svetima kreiptis į nevalstybines, neformalias taikinimo, sutaikinimo ar mediacijos ginčų reguliavimo institucijas. Tačiau tai nėra visuotinė taisyklė. Galima teigti, kad Lietuvoje šiuo metu yra susiformavusios tik AGS sistemos pirminės prielaidos. AGS procesas negali būti spartinamas prievarta. Pavyzdžiui, JAV oficialiai alternatyvaus ginčų sprendimo sistema į civilinę teiseną pradėta diegti XX a. devintojo dešimtmečio pradžioje, tačiau prireikė daugiau negu 30 metų, kol ši sritis tapo vieninga amerikietiškos teisinės sistemos dalimi⁵⁹⁶.

Atkreiptinas dėmesys, kad dauguma alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo formų yra pagrįstos ir naudojamos ginčo dalyvių susitarimu ir tuo pačiu metu negali ir neprivalo būti vykdomos už teisės ribų. Jų egzistavimas negalimas be valstybės įsikišimo, būtent valstybei ir priskirtinas oficialus alternatyvaus ginčų sprendimo sistemos pripažinimas ir tinkamų jos funkcionavimo sąlygų užtikrinimas.

Dabartiniu metu Lietuvoje būtina sukurti teismų vykdomam teisingumui alternatyvią sritį, atsižvelgiant į socialinio ir ekonominio gyvenimo diktuojamus poreikius ir kitų valstybių patirtį.

Autoriaus nuomone, Lietuvos alternatyvaus ginčų sprendimo raidoje galima išskirti šias strategines kryptis:

- ✓ pirma, būtina į teisės studentų mokymo programą aukštosiose mokyklose įtraukti alternatyvaus ginčų sprendimo disciplinas;
- ✓ antra, valstybės lygiu skleisti teisinę informaciją ir šviesti visuomenę apie alternatyvaus (nevalstybinio, neprievartinio) ginčų sprendimo galimybes;
- ✓ trečia, nacionaliniu ir regioniniu lygmeniu formuoti kompetentingų teisėsaugos ir valstybės valdžios institucijų, verslo subjektų ir vartotojų teisių gynimo organizacijų alternatyvaus ginčų sprendimo teisinę praktiką;

⁵⁹⁵ Lietuvos Respublikos teisingumo ministro 2008 m. rugsėjo 8 d. įsakymas Nr. 1R-347 „Dėl valstybės garantuojamos teisinės pagalbos kolegijos nuostatų ir sudėties patvirtinimo“. *Valstybės žinios*, 2008, Nr. 104-4005.

⁵⁹⁶ Teisinis žinynas, prieiga internete <http://legal-dictionary.thefreedictionary.com/alternative+dispute+resolution/> [žiūrėta 2011 12 14]. Federal Dispute Resolution Using ADR with the United States Government Jeffrey M. Senger Foreword by Frank E. A. Sander Published by Jossey-Bass A Wiley Imprint 989 Market Street, San Francisco, CA 94103-1741, P.11, Brooker, Penny, "The 'Juridification' of Alternative Dispute Resolution". *Anglo-American Law Review* 28: (1)1-36 (1999).

- ✓ ketvirta, regionuose vykdyti alternatyvaus ginčų sprendimo temai skirtus juristų praktikų kvalifikacijos kėlimo kursus ir profesionalių tarpininkų ir arbitrų rengimo kursus;
- ✓ penkta, tobulinti teisės aktus, reglamentuojančius alternatyvaus ginčų sprendimo procedūras ir AGS institucijų steigimą, skatinti jų veiklą;
- ✓ šešta, šalies regionuose (pavyzdžiui, prie savivaldybių) sukurti ginčų sprendimo centrus;
- ✓ septinta, sukurti nacionalinę koordinuojančią organizaciją / instituciją, vienijančią alternatyvaus ginčų sprendimo institucijas ir jų specialistus.

Siekiant tinkamai įgyvendinti alternatyvaus ginčų sprendimo sistemos ir jos infrastruktūros sukūrimo siekį ir apimti visas įmanomas sutartinių santykių sritis bei aprėpti visą šalies teritoriją, būtina iš naujo apsvarstyti atitinkamus šiuo metu galiojančius teisės aktus ir suteikti įgaliojimus konkrečiai valstybės institucijai, kuri kontroliuotų ir koordinuotų visas alternatyvaus ginčų sprendimo institucijas. Ši institucija užtikrintų aukštą AGS paslaugų kokybę, priimtų privalomo pobūdžio sprendimus, kurių vykdymas būtų užtikrinamas ekonominėmis sankcijomis (baudomis), taikomomis visiems paslaugų teikėjams ar pardavėjams, išskyrus viešojo sektoriaus paslaugas.

Autoriaus nuomone, labai svarbu padidinti alternatyvaus ginčų sprendimo institucijų veiklos skaidrumą ir atskaitomybę, plačiai informuojant apie jų veiklą, ypač klausimų ir skundų nagrinėjimo srityje. Taip pat būtina stiprinti vartotojų asociacijų vaidmenį primant skundus dėl verslo praktikos kodeksų nesilaikymo, informuojant vartotojus apie jų teises ir pareigas bei teikiant politinės ir institucinės reformos rekomendacijas dažniausiai pasitaikantiems vartotojų skundams spręsti. Labai svarbu sureguliuoti teisinę atsakomybę už alternatyvaus ginčų sprendimų nevykdymą.

Autoriaus manymu, siūlytinos šios trys pagrindinės alternatyvaus ginčų sprendimo institucinės plėtros alternatyvos:

- ✓ *I alternatyva* – alternatyvaus ginčų sprendimo vartotojų teisių apsaugos požiūriu funkcijos perduodamos vienai valstybinei institucijai. Vertinant AGS, Lietuvoje tokia institucija galėtų būti Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba.
- ✓ *II alternatyva* – alternatyvaus ginčų sprendimo funkcijos perduodamos privačiam sektoriui ar nevyriausybinėms organizacijoms. Tokio pobūdžio institucijas vartotojų teisių apsaugos srityje galėtų atestuoti Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba.
- ✓ *III alternatyva* – alternatyvaus ginčų sprendimo funkcijos perduodamos naujai sukurtai institucijai (pvz., konkrečios srities ombudsmenui, finansuojamam ir verslo, ir valstybės lėšomis).

IŠVADOS

1. Alternatyvus ginčų sprendimas yra pagalbinė priemonė, kuri nepakeičia ir negali pakeisti teismo sprendimo, neužkerta ir negali užkirsti galimybės juo pasinaudoti, nekonkuruoja su juo, o atvirkščiai – bendradarbiauja, padėdama išspręsti didelį skaičių ginčų. Būtent toks supratimas suteikia plačias galimybes paskleisti įvairias alternatyvaus ginčų sprendimo formas, vadovaujantis atitinkama teisės demokratijos formule, kai „leidžiama viskas, kas neuždrausta“. Alternatyvus ginčų sprendimas – tai nesutarimų ir priešpriešos sprendimas alternatyviomis (nevalstybinėmis) formomis. Alternatyvios ginčų sprendimo formos (būdai, procedūros) privalo užtikrinti suinteresuotiems asmenims greitą ir efektyvų ginčų sureguliovimą, esant minimalioms jėgų, laiko ir piniginių lėšų sąnaudoms. Ilgametė patirtis ir praktika vartotojų teisių apsaugos srityje autoriui leidžia teigti, kad alternatyvus ginčų sprendimas gali būti taikomas dviem būdais: ginčas sprendžiamas savo įgėmis; ginčas sprendžiamas įsikišus trečiajai šaliai.

Rengiant daktaro disertaciją vykdyto tyrimo metu atlikta alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo instituto analizė leidžia teigti, kad pastaruoju metu pastebimas didelis dėmesys alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimui. Dėmesys vartotojų interesams ir tinkamas jų apsaugos užtikrinimas yra vienas iš prioritетinių Europos Sąjungos tikslų⁵⁹⁷. Jo siekiant nuolat tobulinama teisinė aplinka: Komisija ir Taryba priima teisės aktus, atliekami tyrimai, inicijuojamos paramos akcijos, kuriami tinklai, stebima įgyvendinamų koordinuojamų veiksmų ir palaikomos kontrolės gausa ir įvairovė. Svarbu pažymėti, kad Komisija, kuri išreiškia bendruosius ES interesus ir yra integracijos proceso varomoji jėga, inicijavo ne vieną vartotojų teisių apsaugą reglamentuojantį teisės aktą, patvirtino nemažai gairių, rekomendacijų, sprendimų ir kitų dokumentų, padedančių įgyvendinti ES politiką šioje srityje. Alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo progresas yra nepaneigiamas, tačiau, autoriaus nuomone, analizuojant vartotojų teisių apsaugą AGS forma, pastebima ir nemažai neigiamų aspektų, tokių kaip: aiškumo stoka, praktinio pritaikomumo trūkumai, nepakankamas kiekis informacijos ir sudėtingas jos prieinamumas.

Perimant geriausią užsienio valstybių patirtį, būtina ieškoti tinkamų būdų įgyvendinant alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo koncepciją Lietuvoje. Vartotojų ir verslininkų ginčų sprendimo supaprastintų formų įvedimas neprieštarauja istoriškai susiklosčiusioms teisinėms tradicijoms. Lietuvos visuomenei ir teisės suvokimui nėra svetima taikyti nevalstybinius, neformalius taikinimo, sutaikinimo ginčų sureguliovimo būdus, tačiau tai nėra visuotinai priimta elgesio taisyklė. Atliekant tyrimą išnagrinėti veiksniai, atskleidžiantys alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo visuomenės praktinius poreikius, teorinių tyrimų sritis, o įstatymo galią turinčio reguliovimo lygis liudija, kad šiuo metu yra susiklosčiusios tinkamos alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo sferos raidos prielaidos, tačiau kalbėti apie efektyvią AGS sistemos raidą Lietuvoje dar per anksti, nes šis procesas negali būti priverstinai spartinamas.

2. Alternatyvaus ginčų sprendimo užuomazgos siekia seniausius laikus, o skirtingos alternatyvaus ginčų sprendimo formos susiformavo gerokai anksčiau už valstybės prievarta grindžiamą teismo procesą. Dauguma alternatyvių vartotojų ginčų sprendimo formų

⁵⁹⁷ Europos Sąjungos sutarties ir Europos Bendrijos steigimo sutarties suvestinė redakcija, 153 str. Europos Sąjungos oficialusis leidinys, 2006.12.29 (C 321 E/1). Prieiga internete http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_bin?p_id=336132/ [žiūrėta 2010 09 19].

naudojamos remiantis ginčo dalyvių susitarimais. Tai tam tikras saviraidos ir savireguliacijos instrumentas, kuris negali ir neprivalo formuotis savaime ar už teisinės sistemos ribų. Šiuolaikinė alternatyvaus ginčų sprendimo samprata susiformavo būtent tuomet, kai alternatyvus ginčų sprendimas iš socialinės, moralinės ir religinės sferos buvo perkeltas į teisės sistemą.

Įvertinus AGS raidą pasirinktose užsienio valstybėse darytina išvada, kad galima išvelgti bendras tendencijas, tačiau nėra vienos visose šalyse taikomos AGS sistemos: šio instituto formos, procedūrų taikymas ir paplitimas tam tikrose srityse priklauso nuo konkrečios šalies kultūrinės aplinkos, teisinės sistemos tradicijų ir visuomenės poreikių, veikiamų įvairių aspektų ir aplinkybių. Didelę reikšmę AGS paplitimui įvairiose šalyse turi ir bylinėjimosi teisme proceso aspektai (bylinėjimosi kaina, trukmė, proceso eiga ir kt.). Nors kontinentinės teisinės sistemos valstybių teismai vis dar yra pajėgūs tarp šalių kilusius ginčus išspręsti pakankamai greitai ir nebrangiai, tai neturi būti argumentas atsakyti tobulinti esamą teisinę sistemą ir išplėsti galimybes, sukuriant alternatyvaus ginčų sprendimo sistemą.

Pastebėtina, kad AGS formos taikomos vis didesniajam visuomeninio gyvenimo sričių ratui. Europos valstybės, taip pat euroatlantinės šalys, AGS koncepcija paremtas formas traktuoja ne kaip išimtį, o kaip naudingas plataus spektro ginčų sprendimo priemones. Europos valstybės, taip pat euroatlantinės šalys, AGS koncepcija paremtas formas traktuoja ne kaip išimtį, o kaip naudingas plataus spektro ginčų sprendimo priemones. Galima pažymėti, kad alternatyvus ginčų sprendimas susiformuoja esant tam tikram teisinio reguliavimo pagrindui, todėl jo egzistavimas nėra galimas be valstybės įsikišimo. AGS sistema turi būti ne tik oficialiai pripažinta, bet ir užtikrintas tinkamas jos funkcionavimas.

Darytina išvada, kad siekiant sėkmingai panaudoti alternatyvaus ginčo sprendimo formas, sprendžiant verslininkų ir vartotojų ginčus, būtina įstatymų lygiu spręsti daugelį aktualių klausimų, tokius kaip: procedūros įtaka šio ginčo ieškinio senaties terminui, procedūros konfidencialumo ribos, tarpininkų paruošimas, akreditavimas ir profesinė atsakomybė, tarpininkavimo susitarimų juridinė galia. Nereikėtų pamiršti ir specialistų, dalyvaujančių alternatyviame ginčų sprendimo procese, rengimo ir akreditavimo.

3. Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 3 straipsnio 1 dalies 6 punkte nustatyta vartotojo teisė dėl pažeistų teisių gynimo kreiptis į ginčus nagrinėjančias institucijas ar teismą. Minėto įstatymo 20 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad „<...> institucijos privalo išnagrinėti vartotojo prašymą <...>“. Taigi vartotojas turi teisę kreiptis į alternatyvaus ginčų sprendimo institucijas su prašymu dėl pažeistų teisių gynimo. Atkreiptinas dėmesys, kad Viešojo administravimo įstatymo 2 straipsnio 15 dalyje pateiktos skundo sąvokos turinys yra labai panašus – asmens rašytinis kreipimasis į viešojo administravimo subjektą, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos jo teisės ar teisėti interesai, ir prašoma juos apginti. Tačiau alternatyvaus ginčų sprendimo institucinę sistemą, vartotojų teisių apsaugos sritis apibrėžia, taip pat vartotojų teises ir kt. nustato Vartotojų teisių apsaugos įstatymas. Todėl vartotojo prašymas alternatyvaus ginčų sprendimo institucijoms, prašant išspręsti kilusį ginčą, pagal Viešojo administravimo įstatymą nėra tapatus skundui. Taip pat Viešojo administravimo įstatyme nustatyta procedūra, kuri taikoma nagrinėjant skundus, netaikoma nagrinėjant vartotojų prašymus alternatyvaus ginčų sprendimo institucijose. Taigi vartotojų prašymų nagrinėjimas alternatyvaus ginčų sprendimo institucijose ir skundų nagrinėjimas kituose viešojo administravimo subjektuose yra skirtingos proce-

dūros, kurių tvarką reglamentuoja skirtingi teisės aktai. Atkreiptinas dėmesys, kad teisės aktuose nėra įtvirtintos bendros vartotojo prašymo sąvokos, pavyzdžiui, Lietuvos banko ir Elektroninių ryšių įstatyme vartojama prašymo sąvoka, tačiau Energetikos įstatyme – skundų ir ginčų sąvokos. Taigi, atsižvelgiant į tai, būtina siekti tikslumo, atskiriant administracines procedūras ir alternatyvaus ginčų sprendimo procedūras. Vartotojai į alternatyvaus ginčų sprendimo instituciją kreipiasi su prašymu dėl pažeistų teisių gynimo kilus būtent ginčui su verslo subjektu, tačiau teisės aktuose, reglamentuojančiuose alternatyvų ginčų sprendimą, nėra apibrėžta ginčo sąvoka.

4. Šiuo metu Lietuvoje privalomus sprendimus, nagrinėjant vartotojų ginčus, priima ne visos alternatyvaus ginčų sprendimo institucijos (tik Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija, Energetikos inspekcija ir Ryšių reguliavimo tarnyba). Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos ir Lietuvos banko priimami sprendimai yra rekomendacinio pobūdžio. Tačiau rekomendacinio pobūdžio sprendimo įvykdymas priklauso išimtinai nuo pardavėjo ar paslaugos teikėjo geros valios. Teisės aktai nenumato galimybės rekomendacinius sprendimus apskųsti teismui, todėl jie negali būti vykdomi priverstine tvarka. Vienintelė prevencinė sankcija, kuri gali būti veiksminga didesnėms bendrovėms ar verslininkams – tai viešas nevykdančių sprendimo verslo subjektų paskelbimas institucijos interneto tinklalapyje, t. y. įrašymas į vadinamąjį juodąjį sąrašą. Siūlytina Vartotojų teisių apsaugos įstatyme ir kituose alternatyvaus ginčų sprendimo tvarką reglamentuojančiuose teisės aktuose, pavyzdžiui, Lietuvos banko įstatyme, įtvirtinti nuostatą, kad visų alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo institucijų sprendimai taptų privalomojo pobūdžio. Tai padėtų užtikrinti aukštesnį vartotojų teisių apsaugos lygį ir didintų vartotojų pasitikėjimą alternatyvaus ginčų sprendimo institucijomis. Teigtina, kad alternatyvaus ginčų sprendimo institucijų sprendimų privalomumas padidintų priimamų sprendimų įvykdomumą ir skatintų verslininkų savireguliaciją sprendžiant ginčus su vartotojais. Nors daugelyje valstybių, tarp jų ir Lietuvoje, yra viešai įvardijami sprendimų nevykdantys verslininkai, tai nėra veiksminga priemonė, kuri užtikrintų didžiosios alternatyvaus ginčų sprendimo dalies įvykdymą.

5. Alternatyvaus ginčų sprendimo formos ir jų sistemos, kaip ir naudojimas, pasižymi ne tik didele įvairove, bet ir skirtingu paplitimu: sukurtos ir finansuojamos valstybės ar privataus sektoriaus lėšomis (arba abiejų kartu), jos gali būti skirtos vienam pramonės sektoriui arba apimti keletą sričių; dalyvavimas jose gali būti privalomas arba savanoriškas; priimami sprendimai – įpareigojantys arba rekomendaciniai; naudojimas – intensyvus arba mažas. Didelė struktūrų įvairovė, nevienoda praktika, sąmoningumo stoka, išsamios ir prieinamos informacijos trūkumas ir kitos svarbios aplinkybės lemia tai, kad pasitikėjimas alternatyvaus ginčų sprendimo institucijomis ir jų taikomų procedūrų veiksmingumu bei alternatyvaus ginčų sprendimo populiarumas išlieka mažas, alternatyvaus ginčų sprendimo vartojimo augimas yra lėtas, o investuojamos lėšos ir pastangos nepateisina lūkesčių.

PASIŪLYMAI

1. Lietuvoje vartotojų alternatyvaus ginčų sprendimo procedūros terminai yra trumpi ir nevienodi: pavyzdžiui, Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje ir Ryšių reguliavimo tarnyboje vartotojo prašymas išnagrinėjamas ir sprendimas priimamas ne vėliau kaip per 20 darbo dienų (dėl objektyvių priežasčių šis terminas gali būti pratęstas dar 20 darbo dienų), Lietuvos banke – per 2 mėnesius (terminas gali būti pratęstas dar 2 mėnesiams) ir kt. Per šiuo metu nustatytus terminus dažniausiai nepavyksta išnagrinėti vartotojo prašymo, todėl neretai tenka pasinaudoti numatyta galimybe terminą pratęsti. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva Nr. 2013/11/ES dėl alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo, kuria iš dalies keičiamas Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2009/22/EB (Direktyva dėl vartotojų AGS) numato, kad procedūros paprastai turėtų trukti ne ilgiau kaip 90 dienų, o sudėtingais atvejais šis terminas turėtų būti pratęsimas. Atsižvelgiant į tai, siūlytina suvienodinti ir nustatyti, kad vartotojo prašymas išnagrinėjamas ir sprendimas priimamas ne vėliau kaip per 40 darbo dienų, turint galimybę dėl objektyvių priežasčių terminą pratęsti dar 40 darbo dienų. Ilgesnio termino nustatymas reikštų ne proceso vilkinimą ir operatyvaus sprendimo nebuvimą, bet išsamesnį ginčo aplinkybių nagrinėjimą ir galimybę iki ginčo nagrinėjimo pabaigos termino gauti kitų institucijų išvadas (kurių pateikimo terminai pagal kitus teisės aktus neretai yra ilgesni nei 40 darbo dienų).

2. Darbo autorius siūlo išskirti šias strategines Lietuvos alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo teorinio ir praktinio sistemos modelio bei jo infrastruktūros kūrimo kryptis: rekomenduojama į teisinio mokymo programas įtraukti alternatyvaus vartotojų ginčo sprendimo discipliną (pvz. aukštosiose mokyklose); siūlytina valstybės lygmeniu skleisti teisinę informaciją ir aktyviai šviesti visuomenę apie galimybę vartotojų ir verslininkų ginčus spręsti alternatyviu būdu bei orientuoti valstybinių ir regioninių lygmeniu savivaldybių tarybas, valstybės garantuojamos teisinės pagalbos (pirminės, antrinės teisinės pagalbos), valstybines rinkos priežiūros institucijas, sektorinius verslo subjektus, pramonės įmones, paslaugų teikėjus, prekybos įmones, nevyriausybinės vartotojų teisių gynimo organizacijas, verslo asociacijas ir organizuoti alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo praktiką; siūlytina valstybės rėmimo pagrindu regionuose rengti alternatyvaus ginčų sprendimo profesionalių tarpininkų, mediatorių ir arbitrų sisteminius rengimo kursus, panaudojant atitinkamą savivaldybių, valstybės garantuojamos pagalbos teisinį, kontrolės institucijų žmogiškąjį ir administracinį potencialą; rekomenduotina sukurti alternatyvaus vartotojų ginčo sprendimo centrus regionuose (atitinkamų institucijų bazėje); įvertinant alternatyvaus ginčų sprendimo panaudojimo svarbą ir perspektyvas, manytina, kad būtų racionalu ir svarbu įsteigti nacionalinę (skėtinę) organizaciją, vienijančią, ir vykdančią stebėseną bei koordinuojančią alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo sistemą ir jos infrastruktūrą.

3. Nagrinėjant tarptautinius vartotojų ginčus alternatyvia tvarka, ypač pasitelkiant internetinę ginčų sprendimo formą, pritaritina idėjai, įtvirtintai 2013 m. gegužės 21 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento Nr. 524/2013 dėl elektroninio vartotojų ginčų sprendimo 7 straipsnio 1 dalyje⁵⁹⁸, Lietuvoje ir kitose Europos Sąjungos valstybėse narėse

⁵⁹⁸ Prieiga internete <http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-//EP//TEXT+TA+P7-TA-2013-0065+0+DOC+XML+V0//EN#BKMD-26/> [žiūrėta 2013 04 10].

Europos vartotojų centrų tinklui, vartotojų organizacijoms ar valstybinės kompetentingoms institucijoms patikėti tarpininkų vaidmenį, nes tai padėtų stiprinti vieno langelio principo įgyvendinimą visos Europos Sąjungos vartotojams.

4. Manytina, kad ginčo, kurį sprendžia alternatyvaus ginčų sprendimo institucijos, sąvokos apibrėžimas suteiktų aiškumo ir tikslumo ir tokiu būdu būtų nustatyta atskirtis tarp skundo, pateikiamo viešojo administravimo subjektui vadovaujantis Viešojo administravimo įstatymu, ir vartotojo prašymo, pateikiamo alternatyvaus ginčų sprendimo institucijai vadovaujantis Vartotojų teisių apsaugos įstatymu ir kitais teisės aktais, reglamentuojančiais alternatyvaus ginčų sprendimo tvarką. Atsižvelgiant į tai, siūlytina papildyti Vartotojų teisių apsaugos įstatymą kaip teisės aktą, nustatantį alternatyvaus ginčų sprendimo institucinę sistemą ir vartotojų teisių apsaugos sritis, ginčo sąvoka, nustatant, kad „ginčas – vartotojo ir verslo subjekto veiksmai, nukreipti vienas prieš kitą, sprendžiant atsiradusius prieštaravimus, kylančius iš vartojimo sutartinių santykių“ (autoriaus siūloma įstatymo nuostatos formuluotė).

LITERATŪROS SĄRAŠAS

Tarptautinės sutartys

1. 1958 m. Niujorko konvencija dėl užsienio arbitražų sprendimų pripažinimo ir vykdymo. *Valstybės žinios*, 1995, Nr.10-208.
2. Europos žmogaus teisių ir pagrindinių laisvių apsaugos konvencija. *Valstybės žinios*, 1995, Nr. 40-987.
3. Tarptautinis pilietinių ir politinių teisių paktas. *Valstybės žinios*, 2002, Nr. 77-3288.

Europos Sąjungos norminiai aktai

4. 1975 m. balandžio 14 d. Tarybos sprendimas dėl Europos ekonominės bendrijos vartotojų apsaugos ir informavimo politikos preliminariosios programos. OL C 92, 1975 4 25.
5. 1999 m. gegužės 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva Nr. 99/44/EB dėl vartojimo prekių pardavimo, susijusi su tam tikrais garantijų aspektais. OL L 171, 1999 7 7, p. 12.
6. 2004 m. spalio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 dėl nacionalinių institucijų, atsakingų už vartotojų apsaugos teisės aktų vykdymą, bendradarbiavimo. OL L 364, 2004 12 9, p. 1.
7. 2009 m. liepos 13 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2009/72/EB dėl elektros energijos vidaus rinkos bendrųjų taisyklių, panaikinanti Direktyvą 2003/54/EB. O. J L 211, 14.8.2009 p. 55.
8. 2009 m. liepos 13 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2009/73/EB dėl gamtinių dujų vidaus rinkos bendrųjų taisyklių, panaikinanti Direktyvą 2003/55/EB. O. J L 211, 14.8.2009 p. 94.
9. Action Plan on Consumer Access to Justice and the Settlement of Consumer Disputes in the Internal Market. European Commission. Brussels, 14.2.1996. COM (96) 13.
10. Commission Recommendation 2001/310/EC of 4 April 2001 on the Principles for Out-of-Court Bodies Involved in the Consensual Resolution of Consumer Disputes. OJ L 109, 19.4.2001, p. 56).
11. Commission Recommendation 98/257/EC of 30 March 1998 on the Principles Applicable to the Bodies Responsible for Out-of-Court Settlement of Consumer Disputes. OJ L 115, 17.4.1998, P. 31.
12. Commission Staff Working Paper. An energy policy for consumers [SEC (2010)1407].
13. Council Resolution of 25 June 1987 on Consumer Redress. OJ C 176 04.07.87, p. 2.
14. Directive 2000/31/EC of the European Parliament and of the Council of 8 June 2000 on certain legal aspects of information society services, in particular electronic commerce, in the Internal Market („Directive on electronic commerce“) OJ L 178, 17.7.2000, p. 1–16.
15. EU Consumer Policy strategy 2007–2013. European Commission. Brussels, COM (2007) 99. p. 11.
16. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2008/52/EB 2008 m. gegužės 21 d. dėl tam tikrų mediacijos civilinėse ir komercinėse bylose aspektų. 2008, L 136/3.
17. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2008/52/EB. O. J. L 136, 24.05.2008, p. 3.
18. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 85/577/EEB dėl vartotojų apsaugos, susijusi su sutartimis, sudarytomis ne prekybai skirtose patalpose, OL 2004 m. specialusis leidimas, 15 skyrius, 1 tomas, p. 262.

19. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 85/577/EEB dėl vartotojų apsaugos, susijusi su sutartimis, sudarytomis ne prekybai skirtose patalpose. OL 2004 m. specialusis leidimas, 15 skyrius, 1 tomas, p. 262.
20. Europos Sąjungos sutarties ir Europos Bendrijos steigimo sutarties suvestinė redakcija. Europos Sąjungos oficialusis leidinys. 2006 12 29 (C 321 E/1).
21. Komisijos komunikatas Veiksmų planas, skirtas padėti vartotojams kreiptis į teismą ir spręsti vartotojų ginčus vidaus rinkoje. 1996 m. vasario 14 d. (COM (96) (13 galutinis).
22. Preliminary programme of the European Economic Community for a consumer protection and informatikon policy. Official Journal, C 092, 1975.
23. Proposal for a Directive of The European Parliament and of The Council on alternative dispute resolution for consumer disputes and amending Regulation (EC). No 2006/2004 and Directive 2009/22/EC (Directive on consumer ADR), SEC (2011) 1408 final.
24. Proposal for a Regulation of the European Parliament and of The Council on online dispute resolution for consumer disputes (Regulation on consumer ODR), SEC (2011) 1408.
25. Trečiasis energetikos paketas – Direktyva Nr. 2009/72/EB ir Direktyva Nr. 2009/73/EB; OJ L 211, 14.8. 2009 p. 55 ir 94.

Lietuvos Respublikos norminiai aktai

26. 2001 m. birželio 29 d. Lietuvos Respublikos ūkio ministro įsakymo Nr. 217 „Dėl daiktų gražinimo ir keitimo taisyklių patvirtinimo“ nauja redakcija. *Valstybės žinios*, 2012, Nr. 34-1637.
27. 2003 m. lapkričio 11 d. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas Nr. 1404 „Dėl Valskybinės vartotojų teisių apsaugos strategijos ir Lietuvos nacionalinės vartotojų švietimo programos patvirtinimo“. *Valstybės žinios*, 2003, Nr. 107-4807.
28. 2007 m. balandžio 11 d. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas Nr. 372 „Dėl Valskybinės vartotojų teisių apsaugos 2007–2010 metų strategijos ir jos įgyvendinimo priemonių plano patvirtinimo“. *Valstybės žinios*, 2007, Nr. 46-1742; 2011 m. liepos 7 d. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas Nr. 848 „Dėl Valskybinės vartotojų teisių apsaugos 2011–2014 metų strategijos patvirtinimo“. *Valstybės žinios*, 2011, Nr. 89-4274.
29. 2011 m. liepos 13 d. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas Nr. 885 „Dėl grupės ieškinio koncepcijos patvirtinimo“. *Valstybės žinios*, 2011, Nr. 92-4386.
30. Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymas. *Valstybės žinios*, 1999, Nr. 13-308.
31. Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodeksas. *Valstybės žinios*, 2002, Nr. 36-1340.
32. Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas. *Valstybės žinios*, 2000, Nr. 74-2262.
33. Lietuvos Respublikos civilinių ginčų taikinamojo tarpininkavimo įstatymas, *Valstybės žinios*, 2008, Nr. 87-3462.
34. Lietuvos Respublikos civilinių ginčų taikinamojo tarpininkavimo įstatymas. *Valstybės žinios*, 2008, Nr. 87-3462.
35. Lietuvos Respublikos darbo kodeksas. *Valstybės žinios*, 2002, Nr. 64-2569.
36. Lietuvos Respublikos draudimo įstatymas. *Valstybės žinios*, 2010, Nr.137-6993.
37. Lietuvos Respublikos elektros energetikos įstatymas. *Valstybės žinios*, 2012, Nr. 17-752.
38. Lietuvos Respublikos energetikos įstatymas. *Valstybės žinios*, 2011, Nr. 160-7576.
39. Lietuvos Respublikos finansinių priemonių rinkų įstatymas. *Valstybės žinios*, 2011, Nr. 71-3364.

40. Lietuvos Respublikos gamtinių dujų įstatymas. *Valstybės žinios*, 2011, Nr. 87-4186.
41. Lietuvos Respublikos geriamojo vandens tiekimo ir nuotėkų tvarkymo įstatymas. *Valstybės žinios*, 2010, Nr. 157-7978.
42. Lietuvos Respublikos įmonių bankroto įstatymas. *Valstybės žinios*, 2001, Nr. 31-1010; 2004, Nr. 171-6298.
43. Lietuvos Respublikos komercinio arbitražo įstatymas. *Valstybės žinios*, 1996, Nr. 36-961.
44. Lietuvos Respublikos komercinio arbitražo įstatymas. *Valstybės žinios*, 1996, Nr. 39-961.
45. Lietuvos Respublikos Konstitucija. *Valstybės žinios*, 1992, Nr. 33-1014.
46. Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymas. *Valstybės žinios*, 2011, Nr. 145-6812.
47. Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymas. *Valstybės žinios*, 2009, Nr. 153-6888.
48. Lietuvos Respublikos mokesčių administravimo įstatymas. *Valstybės žinios*, 2004, Nr. 63-2243.
49. Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymas. *Valstybės žinios*, 2008, Nr. 6-212.
50. Lietuvos Respublikos statybos įstatymas. *Valstybės žinios*. 1996, Nr. 32-788; 2001, Nr. 101-3597.
51. Lietuvos Respublikos šilumos ūkio įstatymas. *Valstybės žinios*, 2011, Nr. 123-5816.
52. Lietuvos Respublikos teisingumo ministro 2008 m. rugsėjo 8 d. įsakymas Nr. 1R-347 „Dėl valstybės garantuojamos teisinės pagalbos kolegijos nuostatų ir sudėties patvirtinimo“. *Valstybės žinios*, 2008, Nr. 104-4005.
53. Lietuvos Respublikos teismų įstatymas. *Valstybės žinios*, 1994, Nr. 46-851.
54. Lietuvos Respublikos ūkio ministro 2001-07-11 įsakymu Nr. 226 patvirtintos Daiktų pardavimo ne prekybai skirtose patalpose taisyklės. *Valstybės žinios*, 2001, Nr. 61-2193.
55. Lietuvos Respublikos valstybės garantuojamos teisinės pagalbos įstatymas. *Valstybės žinios*, 2005, Nr. 18-572.
56. Lietuvos Respublikos vartojimo kredito įstatymas. *Valstybės žinios*, 2011, Nr. 1-1.
57. Lietuvos Respublikos vartojimo kredito įstatymas. *Valstybės žinios*, 2011-01-04, Nr. 1-1.
58. Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas. *Valstybės žinios*, 2007, Nr. 12-488.
59. Lietuvos Respublikos vartotojų teisių gynimo įstatymas. *Valstybės žinios*, 1994, Nr. 94-1833; 2007, Nr. 12-488.
60. Lietuvos Respublikos vartotojų teisių gynimo įstatymas. *Valstybės žinios*, 1994, Nr. 94-1833; 2007, Nr. 12-488.
61. Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas. *Valstybės žinios*, 2011, Nr. 4-125.
62. Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymas. *Valstybės žinios*, 2011, Nr. 52-2504.
63. Ryšių reguliavimo tarnybos direktoriaus 2005 m. balandžio 11 d. įsakymu Nr. 1V-353 (su pakeitimais ir papildymais) patvirtintos taisyklės. *Valstybės žinios*, 2005, Nr. 49-1642.
64. Statybos techninis reglamentas STR 1.06.03:2002 Statinio projekto ekspertizė ir statinio ekspertizė. *Valstybės žinios*, 2002, Nr. 55-2200; 2005, Nr. 149-5449.
65. Valstybinės ne maisto produktų inspekcijos prie Lietuvos Respublikos ūkio ministerijos nuostatai, patvirtinti Lietuvos Respublikos ūkio ministro 2010 m. rugsėjo 16 d. įsakymu Nr. 4-693, Lietuvos Respublikos ūkio ministro 2012 m. liepos 18 d. įsakymo Nr. 4-701 redakcija. *Valstybės žinios*, 2012, Nr. 87-4527.
66. Valstybinės ne maisto produktų inspekcijos prie Ūkio ministerijos nuostatai, patvirtinti Lietuvos Respublikos ūkio ministro 2010 m. rugsėjo 16 d. įsakymu Nr. 4-693, Lietuvos

Respublikos ūkio ministro 2012 m. liepos 18 d. įsakymo Nr. 4-701 redakcija. *Valstybės žinios*, 2012, Nr. 87-4527.

67. Valstybinės teritorijų planavimo ir statybos inspekcijos prie Lietuvos Respublikos aplinkos ministerijos nuostatai, patvirtinti Lietuvos Respublikos aplinkos ministro 2003 m. liepos 9 d. įsakymu Nr. 349, nauja redakcija Lietuvos Respublikos aplinkos ministro 2012 m. birželio 25 d. įsakymas Nr. D1-530. *Valstybės žinios*, 2012, Nr. 73-3803.
68. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus 2008 m. rugsėjo 30 d. įsakymu Nr. 1-169 patvirtintas Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos darbo reglamentas. *Valstybės žinios*, 2008, Nr. 117-4471.

Europos Žmogaus Teisių Teismo praktika

69. European Court of Human Rights Case of Bramelid and Malmström vs. Sweden, App. No. 8588/79, 8589/79 (1982).

Lietuvos Respublikos teismų praktika

Lietuvos Respublikos Konstitucinio Teismo praktika

70. Lietuvos Respublikos Konstitucinio Teismo 2002 m. liepos 2 d. nutarimas „Dėl Lietuvos Respublikos krašto apsaugos sistemos organizavimo ir karo tarnybos įstatymo 48 straipsnio 2 dalies atitikties Lietuvos Respublikos Konstitucijai“. Prieiga internete: <http://www.lrkt.lt/dokumentai/2002/n020702.htm/> [žiūrėta 2011 02 21].

Lietuvos Respublikos Aukščiausiojo Teismo praktika

71. Lietuvos Respublikos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 1999 m. balandžio 12 d. nutartis, priimta civilinėje byloje M. Jankauskas vs. Jonavos rajono žemėtvarkos skyrius, bylos Nr. 3K-3-49/1999.
72. Lietuvos Respublikos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 1999 m. balandžio 12 d. nutartis, priimta civilinėje byloje M. Jankauskas vs. Jonavos rajono žemėtvarkos skyrius, bylos Nr. 3K-3-49/1999.
73. Lietuvos Respublikos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2000 m. gegužės 22 d. nutartis, priimta civilinėje byloje P. Čyžas ir kt. vs. Panevėžio apskrities viršinininko administracija ir kt., bylos Nr. 3K-3-583/2000.

Specialioji literatūra

74. A study on alternative dispute resolution and cross-border complaints in Europe. Nordic Council of Ministers, Copenhagen: Tema Nord 2002: 569, 2002.
75. *A study on alternative dispute resolution and cross-border complaints in Europe*. Nordic Council of Ministers. Copenhagen: Tema Nord 2002:569, 2002.
76. ADR practises: case studies. Council of European Energy Regulators ASBL, 2011. Ref: C11-RMC-48-03.
77. Aleksander, N. *Global Trends in Mediation*. Alphen aan den Rijn: Kluwer Law International, 2006.
78. *American Arbitration Association. Handbook on Mediation*. Carbonneau, T. E., executive editor; Jaeggi, J.; Partridge, S. K., assistant editors. Huntington New York: Juris Net, 2006, 115 p.
79. Andrews, N. *The Modern Civil Process: Judicial and Alternative Forms of Dispute Resolution in England*. Tübingen: Mohr Siebeck, 2008.

80. *Arbitration in the Czech Republic and in Slovakia*. Commentary in seven languages (English, German, French, Spanish, Polish, Russian and Ukrainian, Linde – Publishing House (2009).
81. Arnoki, T. *Why ADR? Alternative Dispute Resolution: How to Use it to Your advantage*. ALI-ABA course of study. 1996.
82. Arnold, T. *Why ADR? Alternative Dispute Resolution: How to Use it to Your advantage*. ALI-ARA course of study, 1996.
83. Bakševičienė, R. Formalizuotos ginčo su valstybine institucija taikaus išsprendimo galimybės. *Juristas*. 2007, 10(49).
84. Belohlavek A. J. *Ausländische Investitionen in der Tschechischen Republik und der Slowakischen Republik*. Boorberg Verlag, Stuttgart (1993);
85. Bělohávek, A. B2C Arbitration: Consumer Protection in Arbitration. *Juris Net*, 2012, 522 p.
86. Belohlavek, A. J. *Arbitration* (English, Ukrainian). Kiev, Taxon (1998);
87. Belohlavek, A. J. *Arbitration, ordre public and criminal law*. CH Beck, Praha (in Czech) and Taxon, Ukraine – dual column issue in English and Russian (2008).
88. Belohlavek, A. J. *Commercial Law of EU* (English, Ukrainian). Kiev, Taxon (2003).
89. Belohlavek, A. J. *European and International Insolvency Law*. CH Beck (2007).
90. Belohlavek, A. J. *Pricing regulation in European Countries and Investment. Protection*. Ostrava: Sagit Publishing House (2008).
91. Belohlavek, A. J. *Private International Law of European Countries*. CH Beck (2009).
92. Belohlavek, A. J. *Rome Convention, Rome I Regulation – Commentary*. CH Beck (2009).
93. Bělohávek, A. J. *Alternativní způsoby řešení civilních a obchodních sporů (tzv. „ADR“) v evropském kontextu*. In: *Evropské právo*, 2003, No. 6, p. 8–11 et al.
94. Belohlavek, A. J. *Zákon o rozhodcím řízení [Arbitration Act. Commentary]*. Praha, CH Beck (2004).
95. *Bendravimo psichologija*. Kaunas: Technologija, 2005.
96. Bevan, A. H. *Alternative Dispute Resolution: A Lawyer's Guide to Mediation and Other Forms of Dispute Resolution*. London: Sweet & Maxwell, 1992.
97. Black's Law Dictionary. 8th ed. 2004, p. 338; Herbert M. Kritzer. *Risks, Reputations, and Rewards: Contingency Fee Legal Practice in the United States*. Stanford: Stanford University Press, 2004, 259 p.
98. Boyron, S. *The rise of mediation in administrative law disputes: experiences from England, France and Germany* [2006] PL 320–343; Boyron, S. *Mediation in administrative law: the identification of conflicting paradigms*. 2007, 288 p.
99. Bordone, R. C. *Electronic Online Dispute Resolution: A Systems Approach-Potential, Problems, and a Proposal*. 3 Harv. Negot. L. Rev.175, 176 (1998).
100. Borry, G. *The Regulation of Public and Private Power*. Public Law, 1989, 564 p.
101. Brooker, P. *The Juridification of Alternative Dispute Resolution*. *Anglo-American Law Review* 28: (1)1–36 (1999).
102. Brown, H. A. *AGS Principles and Practice*. Londonas, 1999.
103. Buck, T. *European methods of administrative law redress: Netherlands, Norway and Germany*. DCA Research Series. 2004, 2(4).
104. Burton, K.; Angyal, S. In *Dispute resolution methods*. Graham & Trotmann, 1995.
105. Cappelletti, M. *Alternative Dispute Resolution Processes within the Framework of the World-Wide Access-to-Justice Movement*. *Modern Law Review*. Vol. 56, No. 3. Blackwell Publishers, 1993. p. 282.

106. Casper, M.; Risse, J. *Mediation vom Beschlussmangelstreitigkeiten*. ZIP 2000, Nr. 10, 437 p.
107. Chambers v. NASCO, Inc., 501 U. S. 32 (1991), No. 90-256. Argued February 27, 1991 – Decided June 6, 1991 44 p.
108. Chelpa, S.; Witkowski, T. *Psychologia konfliktow*. Wroclaw. 1999.
109. Chelpa, S.; Witkowski, T. *Psychologia konfliktu*. 1999, p. 233, Rupesinghe, T. Introduction. Conflict transformation. St Martin's Press, 1995, 270 p.
110. Cheltenham, S. W. *EU Consumer Law and Policy*. Northampton: Edward Elgar, 2005, 215 p.
111. Cohen, H. Awards of Attorneys' Fees by Federal Courts and Federal Agencies. Awards of Attorneys Fees by Federal Courts, Federal Agencies and Selected Foreign Findings, ed. Mary V. Capisio, 1–134. Hauppauge, NY: Nova Science Publishers, 2003.
112. Collier, J.; Lowe, V. *Ginčų sprendimas tarptautinėje teisėje*. Vilnius: Eugrimas, 2002.
113. *Computer and Telecommunications Law Review*. 2005. 124 p.
114. Coteanu, C. *Cyber Consumer Law and Unfair Trading Practices*. Aldershot: Ashgate, 2005, 90 p.
115. Dahrendorf, R. Teoria konfliktu w społeczeństwie przemysłowym. Elementy teorii socjologicznych (par.) Derczyński. W. 1975, 430 p.
116. *Dictionary of Conflict Resolution*. Ed. Yarn D. H., San Francisco: Jossey-Bass Publishers, 1999, 104 p.
117. Dłogosz, D.; Garbacik, A. *Podstawy zarządzania konfliktami społecznymi*, 2000.
118. Drahozal, C. Commercial Arbitration: Cases and Problems § 1.03 (2002). C. Drahozal, R. Friel, J. Raymond 'Consumer Arbitration in the European Union and the United States', 18. 28 N.C. J. Int'l L. & Comm. Reg. 357 (2002–2003), 358 p.
119. Driukas, A.; Valančius, V. *Civilinis procesas: teorija ir praktika*. T. 1. Teisinės informacijos centras, 2005.
120. D'Zurilla, W. T. *Alternative Dispute Resolution*. (1997) 45 LA. B. J. p. 352.
121. E. Casey Lide, ADR and Cyberspace: The Role of Alternative Dispute. Resolution in Online Commerce, Intellectual Property and Defamation, 12 Ohio St. J. on Disp. Resol. 193, at 208 (1996).
122. E. Casey Lide, ADR and Cyberspace: The Role of Alternative Dispute. Property and Defamation, 12 OHIO. ST. J. ON DISP. RESOL. 193, 195 (1996).
123. *Encyclopedia of Human Rights*. Ed. Lawson E. New York: Taylor and Francis, 1991, 1158 p.
124. EU Mediation Law and Practice Edited by Giuseppe De Palo and Mary B. Trevor Oxford University Press, 2012, 1-235 p.
125. Farah, Y. *Critical Analysis of Online Dispute Resolution: The Optimist, the Realist and the Bewildered*. 11 (4).
126. Federal Dispute Resolution Using ADR with the United States Government Jeffrey M. Senger Foreword by Frank E. A. Sander Published by Jossey-Bass A Wiley Imprint 989 Market Street, San Francisco, CA 94103-1741.
127. Felstiner, W. L. F. Influence of Social Organization on Dispute Processing. *Law & Society Review*. Vol. 9, No. 1. Litigation and Dispute Processing: Part One, 1974. p. 63.
128. Fisher, R.; Ury, W. L.; Patton, B. *Derybų menas: Harvardų derybų projektas*. Vilnius: Alma littera, 2007.
129. Fouchard, P. Arbitrage et modes alternatifs de règlement des litiges du commerce international, in *Mélanges en l'honneur de Philippe KAHN*. Edition Litec 2000, p. 113.

130. Friedman, G. H. *Alternative Dispute Resolution and Emerging*. Challenges and Opportunities, 19 Hastings Comm. & Ent. L.J. 695, 712 (1997).
131. García Álvaro, J. A. "Online Dispute Resolution Uncharted Territory" (2003) 7 The Vin-dobona Journal of International Commercial Law and Arbitration P. 180;
132. Katsh, E.; Rifkin, J. *Online Dispute Resolution: Resolving Conflicts in Cyberspace* (San Francisco, Jossey-Bass, 2001) p. 9.
133. Hodges C., Benöhr I. ir Creutzfeldt-Banda N., *Consumer ADR in Europe*, Oxford: Hart Publishing, 2012, p. 472.
134. Hörnle, J. "Online Dispute Resolution: the Emperor's New Clothes" (2003) 17(1) Inter-national Review of Law, Computers & Technology 27. Hörnle, Cf. J. *Cross-Border Internet Dispute Resolution* (Cambridge, Cambridge University Press, 2009).
135. Garner, B. A. *Dictionary of Modern Legal Usage*. 2 ed., Oxford University Press, Inc. 1995, 554 p.
136. Gibbons, L. J.; Kennedy, R. M. and Gibbs, J. M. *Frontiers of Law: The Internet and Cyber-space*. 32 N. M. L. Rev. 27, 42 (2002).
137. Gifford, D. *Legal Negotiation: Theory and Applications*. St. Paul, Minn: West Publishing, 1998, 211 p.
138. Gmurzycka, E. Mediacja w stanach Zjednoczonych. Rola prawnika, [iś] *Alternatywne metody rozwiązywania sporów*. Przegląd zagadnień. 2003, p. 36.
139. Goldberg, S. B.; Sander, F. E. A.; Rogers, N. H. *Dispute Resolution: Negotiations, Mediation and Other Processes*. Little, Brown and Company, 1992.
140. Goldberg, S. B.; Sander, F. E. A.; Rogers, N. H. *Dispute Resolution: Negotiations, Mediation and Other Processes*. London: Little, Brown and Company, 1992.
141. Goldberg, S. B.; Sander, F. E. A.; Rogers, N. H.; Cole, S. R. *Dispute Resolution*. 2007, Aspen Publishers.
142. Goldberg, S.; Sander, F.; Rogers, N. *Dispute resolution: Negotiation, Mediation and Other Processes*. Little, Brown and Compani, 1992. p. 3–4.
143. Goldberg, S.; Sanders, F.; Rogers, N. *Dispute resolution. Negotiation, mediation and other processes*, Aspen, Gaithersburg, NY, 1999, 123 p.
144. Harwell-Bond, B.; Smith, A. Disputes Treatment in English Town, [iś] *Disputes and The Law*. 1983, 59 p.
145. Hill, J. *Cross-border consumer contracts*. New York: Oxford University Press, 2008, 256 p.
146. Holbrook, J. R.; Gray, L. M. Court-Annexed alternative dispute resolution. *Journal of Contemporary Law*. 1995, Nr. 1.
147. Howells, G.; Wearherill, S. *Consumer Protection Law*. Aldershot: Ashgate, 2nd edn, 2005, 626 p.
148. Hunter, M.; Paulsson, J. *The Freshfields Guide to Arbitration and ADR*. Kluwer Law and Taxation Publishers, 1993.
149. Jacobs, P. "Mediation Now and Then" in M. P. Barbee, Newsletter, Mediation, International Bar Association Legal Practice Division, July 2007.
150. James, R.; Morris P. *The New Financial Ombudsman Service in the United Kingdom: Has the Second Generation Got It Right? In CEF Rickett and TGW Telfer, International Perspectives on Consumers Access to Justice*. Cambridge University Press, 2003. 167 p.
151. JAMS/Endispute arba Wittenber, Shaw&Ross L. L. C. – J. Hellman, Where to find AGS Services, W. Barrett (red), What the Business Lawyer Needs to Know about AGS, New York 1998, 759 p.

152. Jenkel, C. *Der Streitschlichtungsversuch als Zulässigkeitsvoraussetzung in Zivilsachen*. 2005.
153. Jenkel, C. *Der Streitschlichtungsversuch als Zulässigkeitsvoraussetzung in Zivilsache*. 2005, 23 p.
154. Joel, B. *Eisen, Are We Ready for Mediation in Cyberspace?* 1998 BYU L. Rev. 1305, 1308. (1998).
155. Junker, A. *Discovery im deutsch-amerikanischen Rechtsverkehr*. Recht Und Wirtschaft GmbH, 1987, 36 p.
156. Kaminskienė, N. *Alternatyvus civilinių ginčų sprendimas*. Daktaro disertacija. Socialiniai mokslai: teisė (01 S). Vilnius, 2009.
157. Kaminskienė, N. *Alternatyvus civilinių ginčų sprendimas*. Registrų centras, 2011.
158. Kaminskienė, N. Civilinių ir komercinių ginčų alternatyvus sprendimas. *Jurisprudencija*, 2005, t. 69(61).
159. Katsh, M. E. *Dispute Resolution in Cyberspace*. 28 Conn. L. Rev. 953, 971-74 (1996).
160. Kennedy, John F. Special Message to the Congress on Protecting the Consumer Interest., March 15, 1962. Online by Gerhard Peters and John T. Woolley, The American Presidency Project. <http://www.presidency.ucsb.edu/ws/?pid=9108>. [žiūrėta 2012 12 14].
161. Knotzl, B.; Zach, E. Taking the Best from Mediation Regulations The EC Mediation Directive and the Austrian Mediation Act. *Arbitration International*. 2007, 23(4) 685 p.
162. Kotarbiński, T. *Hasło dobrej roboty*. Varšuva, 1975.
163. Kovach, K. K. *Mediation: Principles and Practice*, at Ch. 15 (2d ed. 2000). n29.
164. Kūris, P. Teismų reformos eiga Lietuvoje. *Teisminės Valdžios problemos Lietuvoje: Konferencija, skirta teismų reformos Lietuvoje įgyvendinimo analizei, 1996 m. rugsėjo 19 d.* Vilnius: Lietuvos žmogaus teisių centras. 1997, 89 p.
165. Курс мездународново права. Том 2. *Основные принципы мездународново права*. М. 1989, с. 125.
166. Курс мездународново права. Том 2. *Основные принципы мездународново права*. Москва 1989, с 125; Дмитриев, А. В. *Конфликтология: Учебн. пособие для вузов*. 2000. с. 58; Кудрявцев В. Н. *Юридический конфликт. Государство и право*. 1995. №9.
167. Lakis, J. *Konfliktų sprendimas ir valdymas*. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, 2009.
168. Laužikas, E.; Mikelėnas, V.; Nekrošius, V. *Civilinio proceso teisė*. T. 1. Vilnius: Justitia, 2003. p. 57.
169. Laužikas, E.; Mikelėnas, V.; Nekrošius, V. *Civilinio proceso teisė*. Vilnius: Justitia, 2003, 90 p.
170. *Legal Aspects of electronic commerce*. UN General Assembly, Document A/CN.9/WG.IV/ WP, 94 p.
171. Lookofsky, J. M. *Transnational Litigation and Commercial Arbitration, A Comparative Analysis of American, European and International Law*, Kopenhaga 1992, 559 p.
172. Makštutis, A. *Derybų teorija*. Mokomoji knyga. Vilnius: LKA, 2011. 68 p.
173. Martin, F. F.; Schnably, S. J.; Wilson, R.; Simon, J. Tushnet, M. *International Human Rights and Humanitarian Law: Treaties, Cases, and Analysis*. Cambridge University Press, 2006, 1024 p.
174. Maukie, K.; Miles, D.; Marsh, W.; Allen, T. *The ADS Practice Guide. Commercial Dispute Resolution*. London, 2002.
175. McEwen, C.; Maiman, R. *Small Claims Mediation in Maine: An Empirical Assessment*. Maine Law Review, 1981, 268 p.

176. Medžiaga iš 2004 m. spalio 21 d. ES Tarybai pirmininkaujančios Olandijos organizuotos konferencijos „EU Consumer Policy: making it work“. Afternoon workshops: background paper. Amsterdamas.
177. Milašius, T. Mediacija kaip alternatyvus ginčų sprendimo būdas. *Teisė*. Vilniaus universitetas. Mokslo darbai, 2007, Nr. 63.
178. Mistelis, L. A. *ADR in England and Wales. American Review of International Arbitration*, 2001. p. 183; Perritt HH Jr. *Dispute Resolution in Cyberspace: Demand for New Forms of ADR*. Ohio State Journal on Dispute Resolution, 2000. p. 675.
179. Moffitt, M. L.; Bordone, R. C. *The Handbook of Dispute Resolution*. Jossey-Bass: A Wiley Imprint, 2005.
180. Moffitt, M. L.; Bordone, R. C. *The Handbook of Dispute Resolution*. San Francisco: Jossey-Bass: A Wiley Imprint, 2005, 332 p.
181. Moffitt, M. L.; Bordone, R. C. *The Handbook of Dispute Resolution*. San Francisco: Jossey-Bass: A Wiley Imprint, 2005, 318 p.
182. Moore, M. C., et al. *New Directions in Mediation*. Thousand Oaks: SAGE Publications, 1994.
183. Morawski, L. Proces sądowy a instytucje alternatywne (Na przykładzie spórów cywilnych), PiP 1993. Nr. 1.
184. Mowbray, A. R. *Ombudsmen: the Private Sector Dimension*. Edinburg Essays in Public Law. Edinburg University Press, 1991. 243 p.
185. Naarajärvi, P.; Koivisto, J. V. *Which Law, Which Forum? Jurisdiction and Applicable Law in International Electronic Commerce*. Werner Söderström Corporation, 2002. 91 p.
186. Nielsen, L. N. The Danish Ombudsman. *Parlament and Administration: The Role of the Ombudsmen. Conference, 1982 June 4–6*. London, 1982.
187. O'Connor, P. *Alternative Dispute Resolution: Panacea or Placebo? Arbitration*. 1992, 107 p.
188. *Out-of-Court Dispute Resolution A Description of the Systems in the Nordic Countries and Spain*. Copenhagen: TemaNord 2001:520, 2001.
189. Ożegalska, J. Polubawne sposoby rozwiązywania sporów o nazwy domen internetowych. *Prawo i Ekonomia w Telekomunikacji 2003*. Nr. 1–2, 41 p.
190. Pasecki, K. *Organizacja wymiaru sprawiedliwosci*. Varšuva 1995, 258 p.
191. Patriche, D. *Protecția consumatorilor în economia de piață*. Editura Academia Universitară, Athenaeum, Colecția Universitas, București, 1994.
192. Perritt, H. H. Jr. *Dispute Resolution in Cyberspace: Demand for New Forms of ADR*. *Ohio State Journal on Dispute Resolution*. 2000, 675 p.
193. Piergiovanni, V. *From lex mercatoria to commercial law*. Duncker & Humblot, 2005.
194. Ponte, L.; Cavenagh, T. *Cyberjustice, Online Dispute Resolution for E-Commerce*. New Jersey, Parson Prentice Hall, 2005, 84 p.
195. Račelytė, D. *Konfliktų studijų pagrindai*. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, 2008.
196. Raiski, J. *Nowe wyzwania wobec sądów arbitrażowych*. PPH, 2001.
197. Rajski, J. Regulamin AGS Międzynarodowej Izby Handlowej z 2001 m., PPII 2001, Nr. 11.
198. Rakitina, L. N.; Lvova, O. A. *Mediacija {posrednichestvo} kak uregulirovat spor, ne obravajas v sud*. Moskva: Izdatelstvo, Eksmo, 2008.
199. Ramsay, I. *Consumer Law and Policy: Text and Materials on Regulating Consumer Markets*. Oxford; Portland: Hart Publishing, 2007. 236 p.

200. Ramsay, I. *Consumer Law and Policy: Text and Materials on Regulating Consumer Markets*. Oxford; Portland: Hart Publishing, 2007, 236 p.
201. Répertoire pratique de droit belge (R.P.D.B.), conciliation. No. 1, 569 p.
202. Riskin, L. L.; Westbrook, J. E. *Dispute Resolution and Lawyers*. Minn. West Publishing Co, 1997, 759 p.
203. Roberts, S. Alternative Dispute Resolution and Civil Justice: an Unresolved Relationship. *Dispute Resolution: Civil Justice and Its Alternatives*. *Modern Law Review*. Vol. 56, No. 3., 1993, 470 p.
204. Roberts, S.; Palmer, M. *Dispute Processes: ADR and the Primary Forms of Decision Making*. Cambridge: Cambridge University Press, 2005, 114 p.
205. Rotfeld, A. D. Symonides, J. *Peace, Security and Prevention*. Oksford University Press, 1998.
206. Rule, C. *Online Dispute Resolution for Business: B2B, E-commerce, Consumer, Employment, Insurance and Other Commercial Conflicts*. Jossey Bass, 2002.
207. Rule, C. *Online Dispute Resolution for Business: B2B, E-commerce, Consumer, Employment, Insurance and Other Commercial Conflicts*. San Francisco: Jossey-Bass, 2002. p. 92-3, 97-100; Katsh, E. Online Dispute Resolution: Some Implications for the Emergence of Law in Cyberspace. *Lex Informatica*, 2006. p. 6-7; Katsh, E.; Wing, L. Ten Years of Online Dispute Resolution (ODR): Looking for the Past and Constructing the Future. *University of Toledo Law Review* 19, 2006.
208. Rule, C. *Online Dispute Resolution for Businesses. B2B, E-Commerce, Consumer, Employment, Insurance, and Other Commercial Conflicts* (San Francisco, Jossey Bass, 2002) p. 37.
209. Sander, F. *Varieties of dispute Processing*. 1979, 114 p.
210. Schmitthoff, C. M. Extra-Judicial Dispute Settlement. *Forum Internationale*, 1985; Harlow, C. The Issues. in Gregory, R. *et. al.* (eds). *Practice and Prospects of the Ombudsmen in the United Kingdom*. The Edwin Mellen Press, 1995.
211. Schürmann, W. *Der amerikanische Zivilprozess*. 1989, 68 p.
212. Simaitis, R. *Mediacijos privačiuose ginčiuose teisinio reguliavimo tendencijos Lietuvoje*. Vilnius: Justitia. 2007, Nr. 2 (64).
213. Sondaitė, J. *Mediacijos stilių lyginamoji analizė*. *Socialinis darbas*. 2004, 3(2): 114-118.
214. Spencer, D.; Brogan, M. *Mediation Law and Practice*. Cambridge: Cambridge University Press, 2006.
215. Stitt, A. J. *Mediation: a Practical Guide*. London; Sydney; Portland: Cavendish Publishing, 2004.
216. Stoner, A. J.; Wankel, Ch. *Kierowanie*. Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, 1992, 335 p.
217. Street, L. The language of AGS – its utility in resolving international commercial disputes – the role of the mediator, in: *Arbitration 1992* (58/2).
218. Study on the use of Alternative Dispute Resolution in the European Union, Final Report Submitted by Civic Consulting of the Consumer Policy Evaluation Consortium (CEPEC) Framework Contract Lot 2 – DG SANCO, 16 October 2009, 107 p.
219. Subrin, N. S. A Traditionalist Looks at Mediation: It's Here to Stay and Much Better Than I Thought. *Nevada Law-Journal*. 2003, 3 (Winter) 231 p.
220. Supperstone, M.; Stilitz, D.; Sheldon, C. *ADR and Public Law. Public Law*. 2006, 319 p.
221. Świeżak, R.; Tański, M. *Alternatywne metody rozwiązywania sporów*. Przegląd zagadnień, Varšuva, 2003.

222. Świeżak, R.; Tański, M. *Alternatywne metody rozwiązywania sporów*. Przegląd zagadnień. Fundacja „Partners“, 2003.
223. Świeżak, R.; Tański, M. *Alternatywne metody rozwiązywania sporów*. Przegląd zagadnień. Fundacja „Partners“, 2003.
224. Szpunar, A. *System prawa cywilnego*. Grzybowski S. (red.), III t, II d. 1989, 1072 p.
225. Tański, M. Alternatywne, skuteczne, odpowiednie: krótki przegląd nowoczesnych metod rozwiązania sporów. [w:] *Alternatywne metody rozwiązywania sporów*. Przegląd zagadnień, 2003.
226. Thiessen, E.; Miniato, P. “Uncovering Hidden Value in a Clean Water Act Negotiation”.
227. Thomas, R. Alternative Dispute Resolution: Consumer Disputes. 7 Civil Justice Quarterly, 1998, 213 p.
228. Trubek, D. M. *Gerichte in ihrem Kontext*. Der Konfliktansatz in der zur Ziviljustiz, Alternative in der Ziviljustiz. 1982, 335 p.
229. Urmonas, A.; Pranevičienė, B. Ombudsmeno instituto genezė ir raidos perspektyvos. *Jurisprudencija*. 2002, Nr. 24 (16), 98 p.
230. Van De Meene, I.; Westerveld, M. *Where mediation and administrative law meet: mutual influence between mediation and administrative law disputes*, 2011-06-06. Interneto prieiga: http://www.allacademic.com/meta/p303568_index.html/.
231. Vėlius, N. *Baltų religijos ir mitologijos šaltiniai*. I t. Vilnius: Mokslo ir enciklopedijų leidykla, 1996. T. 1, 145 p.
232. Waldman, A. E. Identifying the Role of Social Norms in Mediation: A Multiple Model Approach. *Hastings Law Journal*. 1997, 48(4) 769 p.
233. Warbeck, J. *Arbitration and Dispute Resolution Law Journal*. 1998, 104 p.
234. Ware, S. J. *Paying the Price of Process: Judicial Regulation of Consumer Arbitration Agreements*. Journal of Dispute Resolution. 2001, 100 p.
235. Włodyka, S. *Arbitraż gospodarczy*. Varšuva, 1985, 38 p.
236. Žalienenė, L.; Tvaronavičienė, A. The Main Features and Development Trends of Mediation in Lithuania: The Opportunities for Lawyers. *Jurisprudencija*. 2010, 1(119): 227–242.
237. Призлейб, Л. Дж. Альтернативное разрешение споров – канадский опыт. Тезисы доклада на конференции 29–30 мая 2000 г. Москва. Prieiga internete <http://www.law.edu.ru/script/cntSource.asp?cntID=100032914/> [žiūrėta 2012 03 05].
238. Дедов, Н. П.; Сулова Т.Ф.; Сорокина Е. Г. *Социальная конфликтология*. Академия, 2002 г., 336 с.
239. Дедов, Н. П.; Сулова, Т. Ф.; Сорокина, Е. Г. *Социальная конфликтология*. Академия, 2002 г., 336 с.
240. Дмитриев, А. В. *Конфликтология: Учебн. пособие для вузов*. 2000. с. 58.
241. *Защита прав потребителей в арбитраже*. Александр И. Белоглазев; науч. ред. перевода: Фиников, Т. В.; Диковская, И. А. Киев: Таксон, 2012. 616 с.
242. Киселев, И. Я. *Зарубежное трудовое право*. Издательское группа НОРМА-ИНФРА, 1999. 328 с.
243. Киселев, И. Я. *Зарубежное трудовое право*. Издательское группа НОРМА-ИНФРА, 1999. 328 с.
244. Коврига, З. Ф.; Панько, К. К. Политические и правовые коллизии, конфликты, фикции. *Право и политика: современные проблемы соотношения и развития*. 1996. с. 49.

245. Коврига, З. Ф.; Панько, К. К. Политические и правовые коллизии, конфликты, фикции. *Право и политика: современные проблемы соотношения и развития*. 1996.
246. Кудрявцев, В. Н. Юридический конфликт. *Государство и право*. 1995. №9. с. 10;
247. Кузьмина, М. Н. *Альтернативные формы разрешения правовых конфликтов*. Ставрополь, 2001, 119 с.
248. Новосырева, Е. И. *Альтернативное разрешение споров в США*. с. 10.
249. Нельсон, Р. М. Мировые достижения в области разрешения конфликтов. *Доклад на конференции 29–30 мая 2000 г., г. Москва*. Изд-во Рос. фонда правовых реформ, 2000.
250. Носырева, Е. И. Посредничество и урегулирование коммерческих споров: опыт США. *Государство и право*. 1997. №5.
251. Ожегов, С. И. *Словарь русского языка: 70 000 слов*, Под ред. Н. Ю. Шведовой. 23-е изд. исправ. Москва, 1991. 293 с.
252. Ожегов, С. И. *Словарь русского языка: 70 000 слов*/ Под ред. Н. Ю. Шведовой. 23-е изд. исправ. М., 1991. 293 с.
253. Рожкова, М. А. *Мировая сделка: использование в коммерческом обороте*. Москва, 2005. с. 108.
254. Рожкова, М. А. *Мировая сделка: использование в коммерческом обороте*. Москва, 2005.
255. Романенко, Л. М. *Социально-политические технологии разрешения конфликтов гражданского общества: экзистенциальные альтернативы современной России*. Дисс. д-ра. политол. наук. Москва, 1999. 85 с.
256. Турышева, Н. В. *Примирительные процедуры и мировое соглашение в гражданском процессе зарубежных стран*. Вестник Моск. ун-та. Серия II, Право, 1996. №3.
257. Ясеновец, И. А. Средства досудебного разрешения гражданских споров: опыт США. *Государство и право*. 1998. №6.

Kiti šaltiniai

258. ADR practises: case studines. Council of European Energy Regulators ASBL, 2011. Ref: C11-RMC-48-03,28-36 p.
259. Austrian Zivilrechts-Mediations-Gesetz, BGBl I 2003/29.
260. Code Judiciaire 19 May 1998; Editor C.H. van Rhee, European Traditions in Civil Procedure, 2005.
261. *Dabartinės lietuvių kalbos žodynas*. Red. Keinys S. Vilnius: Mokslo ir enciklopedijų leidybos institutas, 2000, 322 p.
262. *Dictionary of Conflict Resolution*. Douglas H. Yarn, William & Flora Hewlett Foundation, Society of Professionals in Dispute Resolution (U.S.) Jossey-Bass. 1999, 152 p.
263. Law 26/1984 of 19 July 1984 on General Consumer and User Protection.
264. Law on Arbitration, Law 60/2003 of 23 December 2003.
265. Law on Arbitration, Law 60/2003 of 23 December 2003.
266. *Tarptautinių žodžių žodynas*. Vilnius: Vyriausioji enciklopedijų redakcija. 1985, 259 p.

Interneto šaltiniai

267. 2012 m. sausio 26 d. Lietuvos banko valdybos nutarimu Nr. 03-23 patvirtintas Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų nagrinėjimo tvarkos aprašas. Interneto prieiga: http://www.lb.lt/vartotoju_ir_finansu_rinkos_dalyviu_gincu_nagrinejimo_tvarkos_aprasas [žiūrėta 2012-02-28].

268. Allmänna reklamationsnämndens (ARN) [interaktyvus], <http://www.arn.se/Om-oss/Vilka-sitter-i-namnden/> [žiūrėta 2012-10-05].
269. Amerikos arbitražo asociacijos tinklalapio prieiga internete: www.adr.org/ [žiūrėta 2012 05 12].
270. An analysis and evaluation of alternative means of consumer redress other than redress through ordinary judicial proceedings. Final Report http://ec.europa.eu/consumers/redress/reports_studies/comparative_report_en.pdf [žiūrėta 2010-06-08].
271. Annual Report on the State of Services and Regulatory Activities. The Italian Regulatory Authority for Electricity and Gas, 2012. Interneto prieiga: http://www.autorita.energia.it/allegati/relaz_ann/12/Annual%20Report%202012.pdf [žiūrėta 2012-11-21].
272. Annual Report to the European Commission, 2011. Interneto prieiga: http://www.autorita.energia.it/allegati/relaz_ann/11/Annual%20Report%202011%20EN.pdf [žiūrėta 2011-12-13].
273. Austrijos teisingumo ministerijos tinklalapio prieiga internete: <http://www.justiz.gv.at/internet/html/default/home-en.html/> [žiūrėta 2012 05 12].
274. Autorità per l'energia elettrica e il gas. Internetinis tinklalapis: <http://www.autorita.energia.it/it/inglese/index.htm> [žiūrėta 2013-04-05].
275. Autoritatea Nationala pentru Protectia Consumatorilor internetinis tinklalapis: <http://www.anpc.gov.ro/> [žiūrėta 2012 05 12].
276. Beslutet skrivs, ARN tinklalapis: <http://www.arn.se/Konsument/Arendets-gang-2/Beslutet-skrivs-2/> [žiūrėta 2011-03-15].
277. Cedr responde to EU Commission Green Paper on Alternative Dispute Resolution“, prieiga internete: www.cedr.co.uk [žiūrėta 2012 05 12].
278. CER Electricity and Natural Gas Supplier Handbook. Interneto prieiga: <http://www.cer.ie/en/electricity-retail-market-decision-documents.aspx?article=84829f31-cfa0-4181-96f8-05de19d78b2c> [žiūrėta 2012-06-08].
279. Chmura, R.; Władczyk, W. „Koniec bezkarności polskich cybersquatterów“ www.edukacja-prawnicza.pl; P. Wrześniewski „Jak obronić AGSes internatowy“ Rz. [žiūrėta 2012-05-20].
280. Communication from the Commission on Widening Consumer Access to Alternative Dispute Resolution. European Commission. Brussels, 04.04.2001. COM (2001) 161 P. 1. Interneto prieiga: http://ec.europa.eu/consumers/redress/out_of_court/adr/acce_just11_en.pdf [žiūrėta 2010-11-14].
281. Consumer Dispute Resolution and redress in the global marketplace, <http://www.oecd.org/dataoecd/26/61/36456184.pdf>, 2006, ('OECD Report'), p. 10, [žiūrėta 2011-11-12].
282. Consumer Europe Danijoje. Interneto prieiga: <http://www.consumereurope.dk/> [žiūrėta 2010-11-02].
283. Consumer Focus. Interneto prieiga: <http://energyapps.consumerfocus.org.uk/price/> [žiūrėta 2010-06-08].
284. ConsuWijzer. Interneto prieiga: <http://www.consuwijzer.nl/> [žiūrėta 2011-10-13].
285. CORDIS internetinis tinklalapis: <http://www.cre.fr/reseaux/reglements-de-differends-et-sanctions/procedure#section3> [žiūrėta 2012-10-05].
286. Customer Complaint Handling, Reporting and Classification, June 2010. Ref: E10-CEM-33-05. Interneto prieiga: http://www.energy-regulators.eu/portal/page/portal/EER_HOME/EER_CONSULT/CLOSED%20PUBLIC%20CONSULTATIONS/CUSTOMERS/Customer%20Complaint%20Handling/CD/E10-CEM-33-05_GGP-ComplaintHandling_10-Jun-2010.pdf [žiūrėta 2010-06-15].

287. Das Streitschlichtungsverfahren im Detail. [žiūrėta 2012-10-02] <http://www.e-control.at/de/konsumenten/service-und-beratung/streitschlichtung/streitschlichtungsverfahren-im-detail>.
288. De Geschillencommissie. Internetinis tinklalapis: <http://www.degeschillencommissie.nl/home> [žiūrėta 2012-10-05].
289. Die Streitschlichtungsstelle der E-Control. <http://www.e-control.at/de/konsumenten/service-und-beratung/streitschlichtung> [žiūrėta 2012-10-02]
290. Drusytė-Skarienė, D. Neteisminis ginčų sprendimas Lietuvoje ir Europoje [interaktyvus]. Europos vartotojų centras Lietuvoje. Interneto prieiga: <http://new.ecc.lt/index.php?1266192097> [žiūrėta 2012-10-05].
291. ECODIR (Elektroninių ginčų sprendimo praktinė programa), finansuojama, tvarkoma ir valdoma Europos Komisijos bei Sveikatos ir vartotojų apsaugos generalinio direktorato. Interneto prieiga: <http://www.ecodir.org/> [žiūrėta 2010-11-14].
292. Elektriciteitswet 1998. Geldend op 23-10-2012. http://wetten.overheid.nl/BWBR0009755/Hoofdstuk2/Artikel5/geldigheidsdatum_23-10-2012
293. Energy Customers, CER. Internetinis tinklalapis: <http://www.energycustomers.ie/complaints/index.aspx> [žiūrėta 2012-10-05].
294. Energy: more services and protection with the „new“ Consumer Help Desk. Interneto prieiga: http://www.autorita.energia.it/it/inglese/press_releases/12/120814.htm [žiūrėta 2012-07-25].
295. EurLex tinklalapis: <http://eur-lex.europa.eu/JOHtml.do?uri=OJ:L:2009:211:SOM:EN:HTML> [žiūrėta 2010 08 14].
296. EurLex tinklalapis: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:1996:0013:FIN:EN:PDF> [žiūrėta 2010-09-20].
297. European Union Citizens and Access to Justice. Eurobarometer, October 2004. P. 61. Interneto prieiga: http://ec.europa.eu/consumers/redress/reports_studies/eurobarometer_11-04_en.pdf [žiūrėta 2010-11-02].
298. Europos Komisijos ataskaita „Alternatyvių vartotojų žalos atlyginimo būdų analizė ir įvertinimas“ (DG SANCO – Generalinis sveikatos ir vartotojų direktoratas: http://ec.europa.eu/consumers/redress/reports_studies/comparative_report_en.pdf [žiūrėta 2010-11-02].
299. Europos Komisijos internetinis tinklalapis: http://www.europa.eu.int/comm/consumers/redress/out_of_court/commu/acce_just04_ccc_en.pdf [žiūrėta 2010-06-08].
300. Europos Komisijos pranešimas spaudai. Interneto prieiga: http://ec.europa.eu/lietuva/ziniasklaidai/29112011_vartotoju_gincai_duk_lt.htm [žiūrėta 2012-11-19].
301. Europos Komisijos pranešimas spaudai. Komisija siūlo vartotojų ir komercinės veiklos subjektų ginčus spręsti greičiau, paprasčiau ir pigiau. Interneto prieiga: <http://ec.europa.eu/consumer-adr> [žiūrėta 2012-11-19].
302. Europos Komisijos prieiga per internetinį tinklalapį: Interneto prieiga: http://ec.europa.eu/energy/gas_electricity/doc/forum_citizen_energy/2010_10_21_citizens_energy_forum_conclusions.pdf
303. Europos Komisijos tinklalapis. Interneto prieiga: http://ec.europa.eu/energy/gas_electricity/legislation/legislation_en.htm [žiūrėta 2012 08 14].
304. Europos Komisijos tinklalapis: http://ec.europa.eu/atwork/programmes/docs/cwp2012_lt.pdf [žiūrėta 2012-10-05].
305. Europos Komisijos tinklalapis: http://ec.europa.eu/civiljustice/adr/adr_net_en.htm.

306. Europos Komisijos tinklalapis: http://ec.europa.eu/civiljustice/adr/adr_spa_en.htm [žiūrėta 2012-11-11].
307. Europos Komisijos tinklalapis: http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/docs/MS_fiches_Finland.pdf [žiūrėta 2011-07-16].
308. Europos Komisijos tinklalapis: http://ec.europa.eu/information_society/digitalagenda/documents/digital-agenda-communication-en.pdf [žiūrėta 2012-10-05].
309. Europos Komisijos tinklalapis: http://www.europa.eu.int/comm/consumers/redress/out_of_court/commu/acce_just04_sv_ccb1_en.html.
310. Europos Komisijos tinklalapis: <http://www.kuluttajariita.fi/index.php?language=en&linkID=0&subLinkID=0> [žiūrėta 2012-11-11].
311. Europos vartotojų centras Airijoje. Interneto prieiga: <http://www.eccireland.ie/> [žiūrėta 2010-11-02].
312. Europos vartotojų centras Didžiojoje Britanijoje. Interneto prieiga: <http://www.ecc.fi/en-GB/> [žiūrėta 2011-07-16].
313. Europos vartotojų centras Lietuvoje. Interneto prieiga: <http://new.ecc.lt/index.php?658464050> [žiūrėta 2012-11-11].
314. Europos vartotojų centras Lietuvoje. Interneto prieiga: <http://www.ecc.lt/index.php?2834125946> [žiūrėta 2011-02-26].
315. Eurostato duomenys internete: http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/nuts_nomenclature/correspondence_tables/national_structures_eu [žiūrėta 2011-07-16].
316. Global Business Dialogue on e-commerce – www.gdbe.org ir Transatlantic Business Dialogue – www.tabd.com [žiūrėta 2012-12-30].
317. Green Paper on Access to Justice: The settlement of Consumer Disputes in the Single Market. European Commission. Brussels, 16.11.1993. COM (93) 576, tinklalapis: <http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:1993:0576:FIN:EN:PDF/> [žiūrėta 2010-09-20].
318. Green paper on alternative dispute resolution in civil and commercial law, COM (2002), prieiga internete: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2002:0196:FIN:EN:PDF/> [žiūrėta 2010 09 27].
319. Green Paper on Alternative Dispute Resolution in Civil and Commercial Law. European Commission. Brussels, 19.04.2002. COM (2002) 196. P. 40. Interneto prieiga: http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/en/com/2002/com2002_0196en01.pdf [žiūrėta 2010-11-14].
320. Industry Complaints Handling Procedures. Internetinis tinklalapis: <http://www.energy-customers.ie/complaints/index.aspx>, [žiūrėta 2013-04-05].
321. Informacija iš Vilniaus komercinio arbitražo teismo interneto tinklalapio [interaktyvus], Prieiga per internetą: <http://www.arbitrazas.lt/index.php?handler=lt.arbitrazas>, [žiūrėta 2010-08-30].
322. Internet Neutral, prieiga internete: <http://www.internetneutral.com> [žiūrėta 2012-12-30].
323. Internetinis tinklalapis: <http://www.degeschillencommissie.nl/english>.
324. Internetinis tinklalapis: http://www.winnity.ro/index_en.html.
325. Interneto prieiga: <http://www.ispo.cec.be/ecommerce/legal/legal.html#common>.
326. Interneto prieiga: <http://www.regula.lt/lt/naujienos/index.php?full=yes&id=15224>, [žiūrėta 2012-03-05].
327. Interneto prieiga: <http://www.vei.lt/index.php?id=391> [žiūrėta 2012-03-04].

328. Italian Autorità per l'energia elettrica e il gas. Interneto prieiga: <http://www.autorita.energia.it/it/inglese/index.htm> [žiūrėta 2011-10-13].
329. Italijos bankų ombudsmeno tinklalapis, http://www.mps.it/reclami/dwn/Reglamento_Ombudsman.pdf [žiūrėta 2011-07-16].
330. Langų asociacijos interneto tinklalapis: <http://www.languasociacija.lt/> [žiūrėta 2012-12-21].
331. Law No. 449/2003 on sales of consumer goods and the associated guarantees Republished in Part I of Official Gazette No. 347 of 06 May 2008. Teisės akto prieiga internete: <http://www.alb-leasing.ro/en/documents/legislation/Legea%20449%20ANPC%20EN.pdf> [žiūrėta 2012 05 12].
332. Lectric Law Library. Prieiga internete: <http://www.lectlaw.com/def/d058.htm/> [žiūrėta 2012 05 10].
333. Lietuvos banko internetinis tinklalapis. Interneto prieiga: http://www.lb.lt/vartotoju_ir_finansu_rinkos_dalyviu_gincu_nagrinejimo_tvarkos_aprasas [žiūrėta 2012-02-28].
334. Lietuvos banko internetinis tinklalapis. Interneto prieiga: http://www.lb.lt/vartotoju_ir_finansu_rinkos_dalyviu_gincu_nagrinejimo_tvarkos_aprasas, [žiūrėta 2012-02-28].
335. Loi n°2000-108 du 10 février 2000 - Article 38. http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexteArticle.do;jsessionid=02E95EC59D9761D5F2C06F45EACDE001.tp.djo17v_1?cidTexte=JORFTEXT000000750321&idArticle=LEGIARTI000006628246&dateTexte=&categorieLien=cid [žiūrėta 2012-10-05].
336. Maintaining the adversarial system: The practice of allowing jurors to question witnesses during trial. *Vanderbilt Law Review*. p. 55 no. 5 (October 1): 1521–1548. Prieiga internete: <http://www.proquest.com/> [žiūrėta 2011 12 10].
337. Médiateur National de l'Énergie internetinis tinklalapis: <http://www.energie-mediateur.fr/> [žiūrėta 2012-10-05].
338. Mes droits. Interneto prieiga: <http://www.energie-info.fr/mes-droits> [žiūrėta 2012-06-08].
339. Mistelis, Loukas (2003) “ADR in England and Wales: a successful case of public private partnership”, *ADR Bulletin*: Vol. 6: No. 3, Article 6. Interentinis tinklalapis: <http://epublications.bond.edu.au/adr/vol6/iss3/6> [žiūrėta 2010-06-08].
340. Mistelis, Loukas (2003) “ADR in England and Wales: a successful case of public private partnership”, *ADR Bulletin*: Vol. 6: No. 3, Article 6. Interentinis tinklalapis: <http://epublications.bond.edu.au/adr/vol6/iss3/6> [žiūrėta 2011-07-16].
341. Monitorul Oficial R. A. tinklalapio prieiga internete: <http://www.monitoruloficial.ro/> [žiūrėta 2012 05 12].
342. Nacionalinė finansinių paslaugų vartotojų asociacija. Interneto prieiga: http://www.consumer.lt/uploads/documents/tyrimas_vartotojai.pdf [žiūrėta 2012-02-29].
343. National reports *Energiekamer 2010*, p. 42. Interneto prieiga: http://www.energy-regulators.eu/portal/page/portal/EER_HOME/EER_PUBLICATIONS/NATIONAL_REPORTS/National%20Reporting%202011/NR_En/C11_NR_Netherlands-EN.pdf [žiūrėta 2012-06-08].
344. Nishikawa, R. Judges and ADR in Japan. Prieiga internete: www.aadb.org/mif/eng/conferences/speeches/nishikawa.htm [žiūrėta 2012 07 10].
345. Nyderlandų *EnergieWijzer*. Interneto prieiga: <http://energiewijzer.nl/> [žiūrėta 2012-06-08].
346. Obelevičiūtė, M.; Gylytė-Valienė, I. Teisminė mediacija ar teisminis sutaikinimas: ką pasirinkti? Nacionalinės teismų administracijos žurnalas „www.teismai.lt“, www.delfi.lt [žiūrėta 2012-12-30].

347. OECD tinklalapis, Internetinis ginčų sprendimas: <http://www.oecd.org/dsti/sti/it/ec/index.htm> (Under electronic commerce), [žiūrėta 2013-02-12].
348. Qu'est ce qu'une recommandation. http://www.energie-mediateur.fr/recommandations/quest_ce_quune_recommandation.html [žiūrėta 2011-11-13].
349. Smartsettle Infinity Simulation. Interneto prieiga: <http://www.odrforum2008.org/program> [žiūrėta 2009-01-15].
350. SquareTrade, *prieiga internete*: <http://www.squaretrade.com> [žiūrėta 2012-12-30].
351. Statybos produkcijos sertifikavimo centras. Interneto prieiga: http://www.spsc.lt/cms/index.php?option=com_wrapper&view=wrapper&Itemid=300&lang=lt [žiūrėta 2012-02-28].
352. Swedish Consumer Electricity Advice Bureau. Interneto prieiga: <http://energimarknadsbyran.se/> [žiūrėta 2012-11-11].
353. Šiuo metu Niujorko konvencija yra pasirašiusios daugiau nei 150 šalys. Interneto prieiga: http://www.uncitral.org/uncitral/en/uncitral_texts/arbitration.html [žiūrėta 2013-02-12].
354. Teisinis internetinis žinynas. Interneto prieiga: <http://legal-dictionary.thefreedictionary.com/alternative+dispute+resolution> [žiūrėta 2011-12-14].
355. Teisminės mediacijos taisyklės [interaktyvus]. Interneto prieiga: <http://www.teismai.lt/Lt/mediacija/visuomenei/> [žiūrėta 2010-08-31].
356. Teismų administracijos tinklalapis internete: http://www.teismai.lt/dokumentai/teismo_mediatoriu_sarasas2010gruodis.doc/ ir <http://www.teismai.lt/Lt/mediacija/visuomenei/> [žiūrėta 2010-12-30].
357. The Energy Ombudsman. Interneto prieiga: <http://www.ombudsman-services.org/energy.html> [žiūrėta 2012-06-08].
358. The European Online Marketplace: Consumer Complaints 2005. ECC-Net, June 2006. P. 3. http://ec.europa.eu/internal_market/fin-net/index_en.htm [žiūrėta 2011-11-12].
359. The National Archives, tinklalapis internete: <http://www.legislation.gov.uk/ukpga/Vict/63-64/12/> [žiūrėta 2010 08 14].
360. Tinklalapio prieiga internete: http://iz.euro.lt/lit/LT_teises_pasikeitimai_pagal_ESnbspteise/9.
361. U. S. Attorney General J.Reno, Ridgway, D. A. The Role of Judges as Guardians of the AGS Process. Prieiga internete: www.ladb.org/mif/eng/conferens/speeches/ridgway.htm [žiūrėta 2012 05 12].
362. Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos internetinis tinklalapis. Interneto prieiga: <http://www.regula.lt/Lt/teisine-informacija/teises-aktai/> [žiūrėta 2012-03-01].
363. Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos internetinis tinklalapis. Interneto prieiga: <http://www.regula.lt/Lt/naujienos/index.php?full=yes&id=15224> [žiūrėta 2012-03-05].
364. Valstybinės ne maisto produktų inspekcijos prie Ūkio ministerijos nuostatai. Interneto prieiga: www.inspekcija.lt/index.php?id=135 [žiūrėta 2012-02-28].
365. Valstybinės teritorijų planavimo ir statybos inspekcijos prie Aplinkos ministerijos nuostatai. Interneto prieiga: www.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=428900&query=teritorij%F8%20planavimo%20ir%20statybos%20inspekcijos%20nuostat%F8&ptr2=2 [žiūrėta 2012-02-28].
366. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos tinklalapyje teikiamos metinės veiklos ataskaitos. 278. Interneto prieiga: www.vvtat.lt [žiūrėta 2013-01-16].
367. Vartotojų teisių apsaugos ir finansinio raštingumo diagnostinė apžvalga. I dalis – Pagrindinės išvados ir rekomendacijos. 2009 m. lapkričio mėn. Tarptautinis rekonstrukcijos ir plėtros bankas (Pasaulio bankas), Privataus ir finansų sektoriaus plėtros departamentas,

- Europos ir Centrinės Azijos regionas, Vašingtonas, DC. Interneto prieiga: <http://www.vvtat.lt/index.php?811957843> [žiūrėta 2011-03-29].
368. Vilniaus komercinio arbitražo teismo arbitražo procedūros reglamentas [interaktyvus], Prieiga per internetą: <http://www.arbitrazas.lt/index.php?handler=lt.ar.reglamentas> [žiūrėta 2010-08-30].
369. Visuomenės nuomonės ir rinkos tyrimų centras Vilmorus, Vartotojų tyrimas, reprezentatyvi Lietuvos gyventojų apklausa 2011 m. gruodžio 2 d. – 13 d., N = 1004, 2012 m. gruodžio 7–17 d., N = 1005, internetinis tinklalapis: <http://vvtat.lt/index.php?3082679942>.
370. Visuomenės nuomonės ir rinkos tyrimų centras Vilmorus. Vartotojų tyrimas, reprezentatyvi Lietuvos gyventojų apklausa 2011 m. gruodžio 2–13 d., N = 1004, 2012 m. gruodžio 7–17 d., N = 1005; Prieiga internete: <http://www.vvtat.lt/index.php?3082679942> [žiūrėta 2012-12-21].
371. WebMediate, *prieiga internete*: <http://www.webmediate.com> [žiūrėta 2012-12-30].
372. Worldcourts.com tinklalapio prieiga internete: http://www.worldcourts.com/pcij/eng/decisions/1924.08.30_mavrommatis.htm/ [žiūrėta 2012-12-21].
373. Гризлей Л. Дж. Альтернативное разрешение споров – канадский опыт. Тезисы доклада на конференции 29-30 мая 2000 г. Москва. Prieiga internete: <http://www.law.edu.ru/script/cntSource.asp?cntID=100032914/> [žiūrėta 2012 03 05].

MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETAS

Feliksas Petrauskas

ALTERNATYVUS GINČŲ,
SUSIJUSIŲ SU VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGA,
SPRENDIMAS

Daktaro disertacijos santrauka
Socialiniai mokslai, teisė (01 S)

Vilnius, 2014

Daktaro disertacija rengta 2006–2014 m. Mykolo Romerio universitete pagal Mykolo Romerio universitetui ir Vytauto Didžiojo universitetui 2011 m. birželio 8 d. Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministro įsakymu Nr. V-1019 suteiktą doktorantūros teisę.

Daktaro disertacija ginama eksternu.

Mokslinis konsultantas:

prof. dr. Saulius Katuoka (Mykolo Romerio universitetas, socialiniai mokslai, teisė – 01 S).

Daktaro disertacija ginama Mykolo Romerio universiteto ir Vytauto Didžiojo universiteto Teisės mokslo krypties taryboje:

Pirmininkas:

doc. dr. Laurynas Biekša (Mykolo Romerio universitetas, socialiniai mokslai, teisė – 01 S).

Nariai:

prof. dr. Alexander J. Belohlavek (Ostravos technikos universitetas, Čekijos Respublika, socialiniai mokslai, teisė – 01 S);

prof. dr. Gintautas Bužinskas (Mykolo Romerio universitetas, socialiniai mokslai, teisė – 01 S);

prof. dr. Jonas Prapiestis (Vilniaus universitetas, socialiniai mokslai, teisė – 01 S);

prof. dr. Vytautas Šlapkauskas (Mykolo Romerio universitetas, socialiniai mokslai, teisė – 01 S).

Daktaro disertacija bus ginama viešame teisės mokslo krypties tarybos posėdyje 2014 m. balandžio 3 d. 10 val. Mykolo Romerio universiteto konferencijų salėje (I-414 aud.).

Adresas: Ateities g. 20, LT-08303 Vilnius, Lietuva.

Daktaro disertacijos santrauka išsiųsta 2014 m. kovo mėn. 3 d.

Daktaro disertaciją galima peržiūrėti Lietuvos nacionalinėje Martyno Mažvydo bibliotekoje (Gedimino pr. 51, Vilnius) ir Mykolo Romerio universiteto bibliotekose (Ateities g. 20 ir Valakųpių g. 5, Vilnius; V. Putvinskio g. 70, Kaunas).

ALTERNATYVUS GINČŲ, SUSIJUSIŲ SU VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGA, SPRENDIMAS

Santrauka

*„Jei Jūsų gyvenime nėra ginčų,
patikrinkite, ar turite pulsą.“*

Č. Dikson

Įžanga ir tyrimo objektas

Nė viena visuomenė nesugeba išvengti asmenų ginčų, kylančių dėl pažeistų subjektyvių teisių ir įstatymų saugomų interesų. Teisinese sistemose, kuriose ginčų sprendimo būdai, alternatyvūs teisminiam bylos nagrinėjimui, nėra populiarūs, ginčų sprendimo našta ir didžiulis darbo krūvis tenka teismams, o tai lemia ilgai užsitęsusių teismo procesus, dideles bylinėjimosi sąnaudas ir dėl to kylantį visuomenės nepasitenkinimą teisingumo vykdymo sistema. Įvairioms teisinėms sistemoms būdingas konstitucinis principas „teisingumą vykdo tik teismai“¹ reiškia, kad teismui suteikta išimtinė teisė valstybės vardu spręsti šalių ginčą ir konstatuoti, kuri šalis yra teisi, o kuri – ne, kuri kalta, o kuri – ne, kurios šalies reikalavimas yra pagrįstas, kurios – ne. Taigi, teisėto, nešališko ir teisingo teismo tikslas – priimti tokį sprendimą, kuris vėliau nesuteiktų teisinio pagrindo kuriai nors iš ginčo šalių kelti savo reikalavimus. Tačiau pažymėtina, kad pasiekus šį tikslą, teismo sprendimas neretai supriešina ginčo šalis ir užkerta kelią geriems jų tarpusavio santykiams ateityje: teismo procesą laimėjusi šalis džiaugiasi nubaudusi pralaimėjusią šalį, o pastaroji jaučiasi nuskriausta. Todėl galima teigti, kad nors teismo sprendimu išspręsta problema ir pašalinama iš teisminės sistemos akiračio (kartu su ja – ir teisinis pagrindas tolesniems ginčams), tačiau pastarasis dažniausiai nesukuria taikos socialiniu aspektu. Pažymėtina, kad teismo procesas neretai nutraukia tiesioginį ryšį tarp ginčo šalių, apsiribojant vienos šalies advokatų bendravimu tik su kitos šalies advokatais. Nors teismai yra reikalingi ir daugeliu atvejų nepakeičiami, vis dėlto būtų geriausia, kad ginčo šalys pačios imtųsi inicijuoti ir stengtųsi bręstantį konfliktą sureguliuoti savarankiškai arba taikytų alternatyvias ginčų sprendimo formas.

Stipri ir nepriklausoma teisminė valdžia, gerai organizuota ir efektyviai veikianti teismų sistema – teisinės valstybės požymiai², tačiau alternatyvus ginčų sprendimas, pasižymintis konkretumu, paprastumu, greitumu, efektyvumu ir ekonomiškumu, yra puikus būdas spręsti konfliktus srityse, kuriose vadovaujamosi dispozityvumo principu ir leidžiama pasirinkti savo elgesio modelį. Viena iš tokių sričių, kurioje galimas alternatyvus ginčų sprendimas, yra vartotojų teisių apsauga. Taigi, šios disertacijos tyrimo objektas ir yra alternatyvus vartotojų ginčų sprendimas, jo instituto samprata, pagrindiniai bruožai, kilmė,

¹ Lietuvoje šis principas yra įtvirtintas Lietuvos Respublikos Konstitucijos 109 straipsnio 1 dalyje (žr. Lietuvos Respublikos Konstitucija. *Valstybės žinios*. 1992, Nr. 33-1014).

² Kūris, P. Teismų reformos eiga Lietuvoje. Teisminės Valdžios problemos Lietuvoje: Konferencija, skirta teismų reformos Lietuvoje įgyvendinimo analizei, 1996 m. rugsėjo 19 d. Vilnius. Lietuvos žmogaus teisių centras. 1997, p. 8–9.

raida, paskirtis ir siūlytina institucinė Lietuvos alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo sistema. Taip pat siekiama įrodyti, kad alternatyvios ginčų sprendimo formos ir procedūros neturi ir negali pakeisti teismų darbo, bet abu mechanizmai, veikdami, nenutrūksta mai sąveikaudami ir vienas kitą papildydami, gali prisidėti prie vartotojų ginčų sprendimo ir ekonominių procesų, pvz., tarpvalstybinės prekybos, skatinimo. Pažymėtina, kad tai pirmasis tokio pobūdžio mokslinis darbas tiek Europos Sąjungoje, tiek Lietuvoje, kuriame sistemiškai išanalizuotas alternatyvus vartotojų ginčų sprendimas, jo sąvokos, galimos ir esamos formos, valdymo etapai, prieinamumas, ginčo ir konflikto sąvokos, alternatyvaus vartotojų ginčo sprendimo santykis su administracine skundo nagrinėjimo procedūra, alternatyvaus vartotojų ginčo sprendimo privalumai ir trūkumai lyginant su teismais.

Darbo tikslas ir ginamieji teiginiai

Darbo tikslas – ištyrus alternatyvaus vartotojų ginčo sprendimo požymius, raidą, reglamentavimą, formas ir numačius jų raidos perspektyvas Lietuvos Respublikos teisinėje vartotojų teisių apsaugos sistemoje, pasiūlyti sistemiškai vientisą teorinę ir praktinę alternatyvaus vartotojų ginčo sprendimo sistemos modelį, apimančią atitinkamą teisinę infrastruktūrą.

Disertacijos ginamieji teiginiai yra šie:

1. Alternatyvus vartotojų ginčų sprendimas yra lankstesnė, greitesnė, pigesnė ir efektyvesnė vartotojų patirtos žalos atlyginimo forma nei teismas.
2. Alternatyvus vartotojų ginčų sprendimas yra viena svarbiausių tinkamo ES vidaus rinkos veikimo skatinimo priemonė.
3. Būtina sukurti Lietuvos alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo sistemą ir tinkamai bei sistemiškai ją reglamentuoti teisės aktuose.

Metodologija

Iškeltų problemų sprendimų buvo ieškoma, taikant dialektinio pažinimo metodą ir specialius toliau išvardintus mokslinius metodus. *Dokumentų analizės* metodu buvo tiriama dokumentai, *sisteminės analizės* metodas padėjo išnagrinėti duomenis, gautus per įvairius tyrimus, suteikė galimybę suvokti tyrimo dalyką – alternatyvų vartotojų ginčų sprendimą, nustatyti instituto komponentų sąveikos priežastis ir rezultatus, sujungti juos į bendrą teorinę sistemą. Sisteminės analizės metodo taikymas darbe taip pat leido išskirti alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo kriterijus, formas ir būdus. *Lyginamasis istorinis analizės* metodas kyla iš bendro dialektinio metodo. Alternatyvus ginčų sprendimas kaip ir bet kuris kitas procesas turi nacionalinę ir tarptautinę raidos istoriją. Taikant šį metodą ši raida ištirta ir dinamiškai pateikta. *Lyginamoji analizė* padėjo išskirti skirtingose valstybėse taikomų alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo formų ypatybes, panašumus ir skirtumus, vartotojų ir verslininkų ginčų sprendimo pasirinkimo formas, taip pat alternatyvaus ginčų sprendimo keliamus tikslus, nagrinėjant tarpvalstybinius ir nacionalinius vartotojų ginčus. Taikant šį metodą buvo nustatytas santykinis alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo sistemos savarankiškumas Lietuvos Respublikos teisinėje sistemoje, įvardinti šios sistemos panašūs bruožai ir esminiai skirtumai, lyginant su analogiškėmis tarptautinėmis ir Europos Sąjungos valstybių sistemomis. Taip pat buvo sugretintas šiuolaikinis požiūris į alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimą, vyraujantis Lietuvoje, su už-

sienio teorinės ir praktinės patirties modeliais, nustatyti bendri ir skiriamieji valstybinių, privačių, mišrių, sektorinių ir teritorinių alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo formų bruožai. *Lingvistiniu metodu* buvo atskleistos sąvokų reikšmės (konfliktas, ginčas, susidūrimas, situacija, skundas), sąvokų tarpusavio ryšys ir skirtumai kalbinės raiškos kontekste. *Sociologinis metodas* buvo taikomas tiriant alternatyvų vartotojų ginčų sprendimą kaip teisinį reiškinių. Pažymėtina, kad šioje disertacijoje *ypač svarbus profesinės patirties apibendrinimo metodas*. Nemaža per ilgamečio darbo praktiką sukaupia autoriaus tarptautinė ir nacionalinė patirtis bei praktinės žinios alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo srityje padėjo moksliskai pagrįsti ir apibendrinti praktines žinias siūlomam Lietuvos alternatyvaus ginčų sprendimo sistemos modeliui ir jos infrastruktūrai sukurti vartotojų teisių apsaugos kontekste.

Literatūros apžvalga ir darbo naujumas

Siekdamas suformuoti alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo tyrimo mokslinį pagrindą ir įvertinti įvairias nuomones, disertacijos autorius studijavo įvairius užsienio (ir Europos Sąjungos, ir Rytų Europos) autorių mokslinius, metodinius ir praktinius darbus bendrosios teisės teorijos, teisės sociologijos, bendrosios ir juridinės konfliktologijos, psichologijos, mokslo filosofijos, įvairių teisės šakų (konstitucinės, civilinės, darbo, baudžiamosios, civilinio proceso, baudžiamojo proceso, arbitražinio proceso) srityse. Autorius įvairiose nacionalinėse ir tarptautinėse mokslinėse konferencijose pats analizavo skaitytus pranešimus apie alternatyvų ginčų sprendimą ir jo galimybes vartotojų teisių srityje. Rengiant disertaciją buvo išanalizuota nemažai Lietuvos ir užsienio mokslininkų darbų ir tai suteikė galimybę apibendrinti esamus duomenis ir nustatyti tyrimo sritį. Informacijos suteikė šie pirminiai šaltiniai: Lietuvos Respublikos Konstitucija, Civilinis ir Civilinio proceso kodeksas, Europos Sąjungos teisės aktai ir tyrimai, vartotojų teisių apsaugos politiką formuojantys dokumentai: strategijos, rekomendacijos, Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas, atitinkami nacionaliniai tyrimai ir kt. Siekiant geriau pažinti alternatyvaus ginčų sprendimo procesą buvo atlikta tarptautinės, Europos Sąjungos, nacionalinės periodinės spaudos publikacijų analizė, surinkti duomenys apie veikiančias tarptautines ir ES valstybių alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo institucijas, išanalizuota atitinkama Europos Sąjungos valstybių narių ir nacionalinių teismų praktika šioje srityje. Disertacijos teorinį tyrimo pagrindą sudaro civilinės teisės ir vartotojų teisių apsaugos sritims reikšmingi tarptautiniai, Europos Sąjungos ir nacionaliniai šaltiniai, tarptautinės sutartys, nacionaliniai alternatyvaus ginčų sprendimą reglamentuojantys teisės aktai ir moksliniai tyrimai. Taip pat autorius rėmėsi Jungtinių Tautų Organizacijos, tarptautinės Ekonominio bendradarbiavimo ir plėtros organizacijos (TEBIPO) (angliškai – *Organisation for Economic Co-operation and Development, OECD*) šaltiniais, Europos Komisijos sprendimų, rekomendacijų ir kitų teisės aktų nuostatomis, empiriniais tyrimais ir statistiniais duomenimis apie alternatyvaus ginčų sprendimą visame pasaulyje.

Pastaraisiais metais mediacijos, kaip vieno iš alternatyvaus ginčų sprendimo būdo, taikymo specifika nagrinėjo I. Žalienenė ir A. Tvaronavičienė³, N. Kaminskienė⁴, J. Lakis⁵,

³ Žalienenė L., Tvaronavičienė A. The Main Features and Development Trends of Mediation in Lithuania: The Opportunities for Lawyers. *Jurisprudencija*. 2010, 1(119), p. 227–242.

⁴ Kaminskienė, N. Alternatyvus ginčų sprendimas. *Jurisprudencija*. 2006, 9(87), p. 84–92.

⁵ Lakis, J. *Konfliktų sprendimas ir valdymas*. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, 2009.

R. Simaitis⁶, D. Račelytė⁷, J. Sondaitė⁸, M. C. Moore⁹, D. Spencer ir M. Brogan¹⁰, N. Andrews¹¹, N. S. Subrin¹², B. Knotzl ir E. Zach¹³, A. E. Waldman¹⁴, N. Aleksander¹⁵, L. N. Rakitina ir O. Lvova¹⁶. Mediacijos taikymo galimybes, sprendžiant administracinius ginčus, nagrinėjo S. Boyron¹⁷, I. Van De Meene ir M. Westerveld¹⁸, T. Bucko¹⁹, M. Supperstone, D. Stilitz, C. Sheldon²⁰, R. Baškevičienė²¹, Alexander J. Bělohlávek²² ir kt. Verta paminėti, kad čekų profesorius Alexander J. Bělohlávek, pasaulinės arbitražo komisijos pirmininkas, dėstantis įvairiuose pasaulio universitetuose, jau daugelį metų analizuoja alternatyvaus ginčų sprendimo formų (mediacijos ir arbitražo) taikymą vartotojų teisių apsaugos srityje, todėl šiems darbams disertacijos autorius skyrė didesnę dėmesį.

Nepaisant to, kad pastaruoju metu Europos Sąjungos erdvėje ir už jos ribų²³ alternatyviam ginčų sprendimui skiriama ypatinga reikšmė, Lietuvoje alternatyvus ginčų spren-

⁶ Simaitis, R. Mediacijos privačiuose ginčiuose teisinio reguliavimo tendencijos Lietuvoje. *Justitia*. 2007, 2(64), p. 21–32.

⁷ Račelytė, D. Konfliktų studijų pagrindai. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, 2008.

⁸ Sondaitė, J. Mediacijos stilių lyginamoji analizė. *Socialinis darbas*. 2004, 3(2), p. 114–118.

⁹ Moore, M. C. *New Directions in Mediation*. Thousand Oaks: SAGE Publications, 1994.

¹⁰ Spencer, D., Brogan M. *Mediation Law and Practice*. Cambridge: Cambridge University Press, 2006.

¹¹ Andrews, N. *The Modern Civil Process: Judicial and Alternative Forms of Dispute Resolution in England*. Tübingen: Mohr Siebeck, 2008.

¹² Subrin, N. S. A Traditionalist Looks at Mediation: It's Here to Stay and Much Better Than I Thought. *Nevada Law Journal*. 2003, 3 (Winter), p. 196–231.

¹³ Knotzl, B.; Zach, E. Taking the Best from Mediation Regulations The EC Mediation Directive and the Austrian Mediation Act. *Arbitration International*. 2007, 23(4), p. 663–685.

¹⁴ Waldman A. E. Identifying the Role of Social Norms in Mediation: A Multiple Model Approach. *Hastings Law Journal*. 1997, 48(4), p. 703–769.

¹⁵ Aleksander, N. *Global Trends in Mediation*. Alphen aan den Rijn: Kluwer Law International, 2006.

¹⁶ Rakitina, L. N.; Lvova O. A. *Mediacija (posrednichestvo) kak uregulirovat spor, ne obravajas v sud*. Moskva: Izdatelstvo, Eksmo, 2008.

¹⁷ Boyron, S. The rise of mediation in administrative law disputes: experiences from England, France and Germany. 2006, p. 320–343; Boyron S. *Mediation in administrative law: the identification of conflicting paradigms*. 2007, p. 263–288.

¹⁸ Van De Meene L., Westerveld, M. Where mediation and administrative law meet: mutual influence between mediation and administrative law disputes. Prieiga internete <http://www.allacademic.com/meta/p303568index.html/> [žiūrėta 2011 06 06].

¹⁹ Buck, T. *European methods of administrative law redress: Netherlands, Norway and Germany*. DCA Research Series. 2004, 2(4).

²⁰ Supperstone, M.; Stilitz, D.; Sheldon, C. *ADR and Public Law*. Public Law. 2006, Summer, p. 299–319.

²¹ Bakševičienė, R. Formalizuotos ginčo su valstybine institucija taikaus išsprendimo galimybės. *Juristas*. 2007, 10(49), p. 37–40.

²² *Ausländische Investitionen in der Tschechischen Republik und der Slowakischen Republik*, Boorberg Verlag, Stuttgart (1993); *Arbitration (English, Ukrainian)*, Kiev, Taxon (1998); *Commercial Law of EU (English, Ukrainian)*, Kiev, Taxon (2003); *Zákon o rozhodcím řízení [Arbitration Act. Commentary]*, Praha, CH Beck (2004); *European and International Insolvency Law*, CH Beck (2007); *Pricing regulation in European Countries and Investment Protection*, Ostrava: Sagit Publishing House (2008); *Arbitration, ordre public and criminal law*, CH Beck, Praha (in Czech) and Taxon, Ukraine – dual column issue in *English and Russian* (2008); *Rome Convention, Rome I Regulation – Commentary*, CH Beck (2009); *Private International Law of European Countries*, CH Beck (2009); *Arbitration in the Czech Republic and in Slovakia*, Commentary in seven languages (English, German, French, Spanish, Polish, Russian and Ukrainian, Linde – Publishing House (2009).

²³ Ожегов, С. И. *Словарь русского языка: 70 000 слов/ Под ред. Н. Ю. Шведовой*. 23-е изд. исправ. М., 1991, с. 293; Киселев, И. Я. *Зарубежное трудовое право*. Издательское группа НОРМА-ИНФРА, 1999,

dimas plačiaja prasme, sistemiškai ar pagal atskiras procedūras yra labai mažai nagrinėtas. Galima konstatuoti, kad šiuo metu Lietuvoje yra sukauptas pradinis teorinis ir praktinis potencialas, galintis tęsti moksliskai pagrįstus ir konstruktyvius kompleksinius tyrimus, rekomenduojant naują Lietuvos nacionalinę alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo sistemą, į kurią įeitų atitinkama teritorinė, sektorinė arba mišri infrastruktūra.

Pažymėtina, kad šios disertacijos naujumas apima kelis aspektus – mokslinį, teorinį ir praktinį. Mokslinis naujumas pasireiškia tuo, kad:

- ✓ įvertintas ir pasiūlytas Lietuvos nacionalinis alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo vientisas teorinis ir praktinis sistemos modelis ir jo atitinkama infrastruktūra;
- ✓ įvertinta ir pasiūlyta alternatyvaus ginčo sprendimo kategorijų (sąvokų) sąranga;
- ✓ kompleksiskai ir sistemiškai ištyrus problemą, nustatytas nuoseklus alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo formų taikymo ir valdymo ciklas;
- ✓ parengtos rekomenduojamos alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo procedūros;
- ✓ atlikta Lietuvos alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo formų teisinio reguliavimo teisės aktų analizė ir pasiūlytos jų tobulinimo rekomendacijos.

Teorinė tyrimo reikšmė yra ta, kad atlikta alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo formų ir paties mechanizmo pranašumų bei specifikos analizė, išsamiai išnagrinėta šio instituto struktūros, dinamikos ir funkcionalumo doktrina, sprendimo formų valdymas ir klasifikavimas. Nustatytos alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo procedūrų taikymo ar netaikymo Lietuvoje priežastys, įvardintos jų ypatybės ir bendri bruožai. Įvertinus tarptautinę ir Europos Sąjungos praktiką, disertacijoje funkciniu požiūriu analizuojamos alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo taikymo galimybės Lietuvoje. Atkreiptinas dėmesys, kad alternatyvaus ginčų sprendimo taikymo galimybės, sprendžiant administracinius ginčus, Lietuvoje beveik nenagrinėtos. Autoriaus nuomone, alternatyvus vartotojų ginčų sprendimas, kaip nevalstybinė alternatyva teismui, nėra pakankamai naudojamas Lietuvos administracinės teisės reguliuojamoje srityje.

Praktinė tyrimo reikšmė ta, kad tyrimas yra sisteminio taikomojo pobūdžio, todėl išsamiai pristatomi alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo teoriniai ir praktiniai aspektai bei instituto infrastruktūra Lietuvoje. Autorius pateikė rekomenduojamų alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo procedūrų dokumentų pavyzdžius: derybų, pretenzijų pateikimo tvarkos, tarpininkavimo, taikos sutarties ir kt., kuriuos galima naudoti alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo praktikoje. Taip pat autorius tikisi, kad disertacijos tyrimo duomenys bus naudojami mokymo institucijose.

Alternatyvaus ginčų sprendimo samprata vartotojų teisių apsaugos kontekste

Alternatyvaus ginčų sprendimo idėja nuo seniausių laikų buvo pirminis, natūralus ir priimtinausias kilusios problemos sprendimo būdas, ypač populiarus senovės Graikijoje,

c. 328. Дедов, Н. П.; Сулова, Т. Ф.; Сорокина, Е. Г. Социальная конфликтология. Академия, 2002 г., с. 336. Курс международного права. Том 2. Основные принципы международного права. М. 1989, с. 125. Дмитриев, А. В. Конфликтология: Учебн. пособие для вузов. 2000. с. 58. Кудрявцев, В. Н. Юридический конфликт. Государство и право. 1995. №9. с. 10; Коврига, З.Ф.; Панько, К. К. Политические и правовые коллизии, конфликты, фикции. Право и политика: современные проблемы соотношения и развития. 1996. с. 49.; Рожкова, М. А. Мировая сделка: использование в коммерческом обороте. Москва, 2005. с. 108. Новосырева, Е. И. Альтернативное разрешение споров в США. с. 10. Гризлей, Л. Дж. Альтернативное разрешение споров – канадский опыт. Тезисы доклада на конференции 29–30 мая 2000 г. Москва. Приега internete <http://www.law.edu.ru/script/cntSource.asp?cntID=100032914/> [žiūrėta 2012 03 05].

Kinijoje, Japonijoje ir kitose šalyse²⁴. Teigiama, kad alternatyvus ginčų sprendimas kilo iš tarptautinės paprotinės komercinės ir prekybos teisės, kuri buvo sukurta prekybininkų, kad reglamentuotų jų pačių veiklą. Tačiau alternatyvaus ginčų sprendimo idėja su vartotojų teisių apsauga siejama jau pakankamai seniai. 1996 m. Komisijos komunikatas „Vartotojų priegios prie teisingumo ir jų ginčų sprendimo vidaus rinkoje veiksmų planu“²⁵ išreškė Europos Komisijos ryžtą palengvinti tarpvalstybinio vartotojų ginčų sprendimą ir neteisminių procedūrų sisteminiimą. Taip pat svarbu paminėti, kad 1998 m. ir 2001 m. buvo priimtos dvi šio instituto plėtrai itin svarbios rekomendacijos: 1998 m. kovo 30 d. Komisijos rekomendacija 98/257/EB dėl principų, taikytinų institucijoms, atsakingoms už neteisminį vartotojų ginčų sprendimą, ir 2001 m. balandžio 4 d. Komisijos rekomendacija 2001/310/EB dėl principų, taikomų neteisminėms institucijoms, kurios yra atsakingos už vartotojų ginčų sprendimą susitarimo pagrindu²⁶. Remdamasi nurodytomis rekomendacijomis, Komisija sukūrė Europos vartotojų centrų tinklą (angliškai – ECC-Net). Vėliau greta šios institucijos buvo įsteigtas Europos finansinių paslaugų skundų tinklas (angliškai – FIN-Net). Minėtosios iniciatyvos siejamos su Europos Sąjungos sutartimi bei Sutartimi dėl Europos Sąjungos veikimo, kadangi vienas iš pagrindinių Europos Sąjungos veiklos tikslų yra remti vartotojų interesus ir užtikrinti aukšto lygio vartotojų apsaugą. Šis tikslas gali būti pasiektas tik tada, kai vartotojams bus užtikrinta galimybė pasinaudoti teisingumu, norint kuo greičiau ir efektyviau išspręsti tarp jų ir verslininkų kilusius ginčus, siekiant apginti teisėtus interesus ir išsireikalauti žalos atlyginimą. Akcentuojama, kad veiksmingos alternatyvių vartotojų ginčų sprendimų formos yra tinkamo ES vidaus rinkos veikimo garantas.

Šiuo metu yra pateikti naujų Europos Komisijos pasiūlymų, t. y. siūloma direktyva dėl vartotojų ginčų alternatyvaus sprendimo, kuri užtikrins, kad būtų įsteigti kokybiški neteisminiai subjektai visiems tarp vartotojų ir įmonių kylantiems sutartiniams ginčams spręsti. Bet kurioje Europos Sąjungos šalyje (gimtojoje ar kitoje ES šalyje) perkantys vartotojai, nepriklausomai nuo pirkinio ar pirkimo būdo (prijungties ar atjungties režimu), galės kreiptis į alternatyvaus ginčų sprendimo subjektus dėl sutartinių ginčų sprendimo²⁷. Taip pat svarbu paminėti reglamentą dėl ginčų elektroninio sprendimo. Juo remiantis bus sukurta bendra Europos Sąjungos masto elektroninė platforma, kurioje vartotojai ir komercinės veiklos subjektai, prekes pirke elektroniniu būdu bet kurioje Europos Sąjungos šalyje, galės elektroniniu būdu spręsti ir sutartinius ginčus²⁸.

Sudėtinga valstybės institucijų, atsakingų už vartotojų teisių apsaugą, vartotojų nevyriausybinų organizacijų, taip pat privačių įmonių veiklos praktika, rodo, kad šiuo metu

²⁴ Kovach, K. K. *Mediation: Principles and Practice*, at Ch. 15 (2d ed. 2000), p. 29.

²⁵ Komisijos komunikatas *Veiksmų planas, skirtas padėti vartotojams kreiptis į teismą ir spręsti vartotojų ginčus vidaus rinkoje*, patvirtintas 1996 m. vasario 14 d. (COM(96) (13 galutinis).

²⁶ 1998 m. kovo 30 d. Komisijos rekomendacija 98/257/EB dėl atsakingoms už neteisminį vartotojų ginčų sprendimą institucijoms taikomų principų, OL L 115, 1998 4 17, p. 31. 2001 m. balandžio 4 d. Komisijos rekomendacija 2001/310/EB dėl neteisminėms įstaigoms, atsakingoms už vartotojų ginčų sprendimą konsensuso pagrindu, taikomų principų, OL L 109/56, 2001 4 19.

²⁷ Europos Komisijos pranešimas spaudai, kuriame Komisija siūlo vartotojų ir komercinės veiklos subjektų ginčus spręsti greičiau, paprasčiau ir pigiau. Priega internete <http://ec.europa.eu/consumer-adr/> [žiūrėta 2012 11 19].

²⁸ Priega internete http://ec.europa.eu/lietuva/ziniasklaidai/29112011_vartotoju_gincai_duk_lt.htm/ [žiūrėta 2012 11 19].

būtina ieškoti operatyvesnių vartotojams prieinamų, paprastesnių, lankstesnių ginčų sprendimo būdų ir jų valdymo formų. Teisinėje ginčų sprendimo srities terminologijoje dažnai susiduriama ir su skirtingomis sąvokomis ir terminais, todėl autorius siekė apibrėžti disertacijoje vartojamus alternatyvaus ginčų sprendimo terminus – ginčą, konfliktą, alternatyvų ginčų sprendimą. Autoriaus teigimu, ginčas yra betarpiškai susijęs su šalių teisiniais santykiais. Tai teisės subjektų, turinčių priešingų teisinių interesų priešprieša, atsirandanti dėl tam tikrų teisių kūrimo, realizavimo, taikymo, pakeitimo, pažeidimo ar aiškinimo. Ginčas visada išreiškia teisinį prieštaravimą, tačiau jis tampa teisiniu konfliktu tik esant tam tikroms sąlygoms, kurioms susiklosčius pastebima jo subjektų pagrįsto ar nepagrįsto elgesio tarpusavio sąveika, pasireiškianti kraštutine santykių paastrėjimo forma: atsiradus akivaizdžiai šalių priešpriešai, abi ginčo šalys atlieka atitinkamus veiksmus, nukreiptus prieš kitą šalį. Dvišalius veiksmus reikėtų atskirti nuo vienašališkų veiksmų, kurie, nors ir gali turėti prievartinį arba kitokį kitai šaliai nepriimtina pobūdį, ne visada perauga į rimtą priešpriešą, t. y. ginčą. Tokiu atveju, jei kita šalis šiuos veiksmus laiko teisingais arba tiesiog jiems neprieštarauja ir priima, ginčo nėra. Pažymėtina, kad neatsižvelgus į šį aspektą būtų nepagrįstai išplėsta ginčo sąvoka ir į ją įtraukiami procesai, tik panašūs į rimtą priešpriešą. Konfliktą galima apibūdinti kaip objektyvių ar subjektyvių nesutarimų išraišką, pasireiškiančią tokių nesutarimų šalių tarpusavio priešprieša. Tačiau ginčas teisiškai prasme paprastai apibrėžiamas kaip konkretus nesutarimas, kai vienos iš šalių pretenzija (reikalavimas) dėl teisės ar fakto yra kitos šalies atmetama (nepatenkinama)²⁹. Išsamiai išanalizavus „ginčo“ ir „konflikto“ sampratų skirtumus, akivaizdu, kad, apibūdinant verslo ir vartotojų santykių bei alternatyvaus ginčo sprendimo įtaką vartotojų teisių apsaugai, tikslesnė sąvoka yra „ginčas“. Darbo autoriaus nuomone, alternatyvus ginčų sprendimas yra pagalbinė priemonė, kuri nepakeičia ir negali pakeisti teismo sprendimo, neužkerta ir negali užkirsti galimybės juo pasinaudoti, nekonkuruoja su juo, o atvirksčiai – bendradarbiauja, padėdama išspręsti didelį skaičių ginčų. Būtent toks supratimas suteikia plačias galimybes paskleisti įvairias alternatyvaus ginčų sprendimo formas, pasitelkiant atitinkamą teisės demokratijos formulę: „Leidžiama viskas, kas neuždrausta.“ Alternatyvus ginčų sprendimas – tai nesutarimų ir priešpriešos sprendimas taikant alternatyvias (nevalstybines) formas. Alternatyvios ginčų sprendimo formos (būdai, procedūros) privalo užtikrinti suinteresuotiems asmenims greitą ir efektyvų jų sureguliovimą, esant minimalioms jėgų, laiko ir piniginių lėšų sąnaudoms. AGS įvairovė ir lankstumas sudaro tam tikrų teorinių problemų (pirmiausia – formuojant apibrėžimą), tačiau taip pat turi esminę praktinę vertę – atveriamos plačios galimybės ginčų sprendimo formas pritaikyti įvairioms aplinkybėms, kiekvienam kylančiam ginčui.

Alternatyvus vartotojų ginčų sprendimas Europos Sąjungoje

Per daktaro disertacijos tyrimą atlikta alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo instituto analizė leidžia teigti, kad pastaruoju metu pastebimas didėjantis ES institucijų dėmesys alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimui. Tyrimo metu išnagrinėti veiksniai, parodantys visuomenės praktinius poreikius alternatyviam vartotojų ginčų sprendimui, taip pat teorinių tyrimų sritis ir įstatymų galią turinčio reguliavimo lygis liudija, kad šiuo metu

²⁹ Dictionary of Conflict Resolution, Douglas H. Yarn, William & Flora Hewlett Foundation, Society of Professionals in Dispute Resolution (U.S.) Jossey-Bass. 1999, p.152.

yra susiklosčiusios tinkamos prielaidos alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo instituto plėtrai. Dauguma alternatyvių vartotojų ginčų sprendimo formų taikomos ginčo dalyvių susitarimu. Tai tam tikras saviraidos ir savireguliacijos instrumentas, kuris negali ir neprivalo formuotis savaime ar už teisinės sistemos ribų. Alternatyvių vartotojų ginčų sprendimo formų egzistavimas negalimas be valstybės įsikišimo, kurios prerogatyvai priskirtinas alternatyvaus ginčų sprendimo oficialus pripažinimas ir tinkamų jo funkcionavimo sąlygų užtikrinimas. Siekiant sėkmingai taikyti alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo formas, Europos Sąjungos valstybių narių įstatymuose būtina įtvirtinti daugelį aktualių klausimų, tokių kaip procedūros įtaka šio ginčo ieškinio senaties terminui, procedūros konfidencialumo ribos, tarpininkų paruošimas, akreditavimas ir profesinė atsakomybė, tarpininkavimo susitarimų juridinė galia ir kt.

Atliekant disertacijoje nurodytą tyrimą buvo analizuojami Europos Sąjungos teisės aktai, reglamentuojantys alternatyvų ginčų sprendimą vartotojų teisių apsaugos srityje. Atliktas alternatyvaus vartotojų ginčų formų, principų institucinė sąrangos ir taikomų procedūrų etapų tyrimas. Išanalizuota užsienio šalių praktika: sprendžiamų ginčų terminai, ginčo sprendimo rekomendacinis ir / ar privalomas pobūdis. Išnagrinėta teritorinio ir šakinio (sektorinio) alternatyvaus ginčo sprendimo praktinė situacija užsienio šalyse, išskirti taikymo praktikoje privalumai ir trūkumai. Beveik pusė (46 proc.) ištirtų AGS institucijų yra valstybinės ir veikia pagal atitinkamus įstatymus. 29 proc. institucijų yra privačios, veikiančios tik viename sektoriuje. 34 proc. AGS institucijų veiklą finansuoja pramonės sektorius, 30 proc. institucijų veiklos išlaidos dengiamos kitomis lėšomis, 25 proc. – iš valstybės fondo, 7 proc. finansuoja valstybė ir pramonė kartu, 19 proc. respondentų institucijų nurodė, kad pramonės atstovų dalyvavimas AGS procedūrose turėtų būti privalomas. Privalomas pramonės atstovų dalyvavimas gali būti ir tada, kai AGS institucijas įsteigia viešosios valdžios organai (ypač tai pastebima finansų sektoriuje): pvz., Finansų kontrolieriaus tarnyba Jungtinėje Karalystėje, Pensijų ombudsmanas Airijoje, Federacinės finansinės priežiūros institucijos Vokietijoje ir pan. 64 proc. respondentų nurodė, kad dalyvavimas AGS sistemose turi būti savanoriškas, 12 proc. respondentų nuomone, dalyvavimas turi būti privalomas. 66 proc. priimtų AGS yra neprivalomi (rekomendacijos), 39 proc. sprendimų privalomi tik verslininkams, 43 proc. sprendimų privalomi ir verslininkams, ir vartotojams, 74 proc. sprendimų priimi konsensuso principu. Daugiau nei 35 proc. AGS sistemų siūlo galimų rezultatų derinį, 59 proc. numato tik vieną galima rezultatą: 20 proc. apima neprivalomą sprendimą, 14 proc. – privalomą verslininkams, bet neprivalomą vartotojams, 13 proc. – privalomą tiek verslininkams, tiek vartotojams, ir 12 proc. – konsensuso pagrindu priimamą susitarimą. Didžioji dalis ginčų išnagrinėjami per 90 dienų arba greičiau, tačiau net ir tuomet, kai terminai pratęsimi, vidutiniškai nagrinėjimas trunka ne ilgiau kaip 180 dienų. Dažniausiai AGS procedūros vartotojams yra nemokamos arba kainuoja mažiau nei 50 eurų. Kai ginčo objektas yra susijęs su pastato statyba ar su turto administravimu ir rizika, o ginčo suma yra didelė, natūralu, kad mokesčiai, mokėtini už ginčo nagrinėjimą, yra didesni, nei sprendžiant mažos vertės nesutarimus. Pažymima, kad 2002–2008 metais intensyviai didėjo AGS sistemų taikymas.

Alternatyvus vartotojų ginčų sprendimas Lietuvoje

Nagrinėjant alternatyvų vartotojų ginčų sprendimą Lietuvoje, reikėtų išskirti dvejopo pobūdžio teisinius pagrindus: ES teisės aktus ir nacionalinės teisės aktus, reglamen-

tuojančius alternatyvų ginčų nagrinėjimą. 2004 m. Lietuva, įstojusi į Europos Sąjungą, įsipareigojo perimti Europos Sąjungos *acquis communautaire* įvairiose srityse, taip pat ir vartotojų teisių apsaugos srityje. Pažymėtina, kad į Lietuvos Respublikos teisinę sistemą yra inkorporuotos abi alternatyvaus ginčo nagrinėjimo rūšys, t. y. alternatyvus ginčų sprendimas kaip teismo proceso dalis ir paprastas alternatyvus ginčų sprendimas kaip alternatyva teismui.

2007 m. kovo 1 d. įsigaliojo Vartotojų teisių apsaugos įstatymas³⁰, atitinkantis 1998 m. kovo 30 d. Europos Komisijos rekomendaciją 98/257/EB, kuris pagaliau suformavo tam tikrą pirminę alternatyvaus ginčų sprendimo sistemą Lietuvoje ir suteikė teisę vartotojų ginčus nagrinėti alternatyvaus ginčų sprendimo tvarka šioms institucijoms:

- 1) Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybai – elektroninių ryšių, pašto ir pasiuntinių paslaugų srityse;
- 2) Lietuvos Respublikos draudimo priežiūros komisijai – Draudimo įstatyme numatytais atvejais ir tvarka³¹;
- 3) Valstybinei energetikos inspekcijai prie Ūkio ministerijos – Energetikos įstatyme numatytose vartotojų teisių apsaugos srityse³²;
- 4) Valstybinei kainų ir energetikos kontrolės komisijai – Energetikos įstatyme³³ numatytose vartotojų teisių apsaugos srityse;
- 5) kitoms institucijoms – įstatymų nustatytais atvejais.

Atkreiptinas dėmesys, kad Lietuvoje visos alternatyvaus ginčų sprendimo institucijos yra valstybės institucijos, privačių alternatyvaus ginčų sprendimo institucijų mūsų šalyje nekuriama.

Vartotojų teisių apsaugos įstatymo³⁴ 20 straipsnis įtvirtina pagrindinius AGS procedūrų vykdymo Lietuvoje principus:

- ✓ Vartotojas, manydamas, kad pardavėjas (paslaugų teikėjas) pažeidė jo teises ar įstatymų saugomus interesus, prieš pateikdamas prašymą alternatyvaus ginčų sprendimo institucijai, pirmiausia turi kreiptis į pardavėją (paslaugų teikėją) ir nurodyti savo reikalavimus. Nors šis įstatymas įtvirtina alternatyvaus ginčų sprendimo tvarką tarpininkaujant trečiajai nešališkai pusei, tačiau pirkėjas ir pardavėjas (paslaugos teikėjas) yra įpareigojami pirmiausia pabandyti tarpusavio ginčą išspręsti taikiomis derybomis paslaugos suteikimo ar prekės pardavimo vietoje. Be to, alternatyvaus ginčo sprendimą priimanti institucija gautą vartotojo prašymą siunčia pardavėjui ar paslaugos teikėjui ir kartu pasiūlo per nustatytą terminą ginčą išspręsti taikiai.
- ✓ Alternatyvaus ginčų sprendimo procesas Lietuvoje yra nemokamas, tačiau tam tikrais įstatyme numatytais atvejais pardavėjas (paslaugų teikėjas) arba vartotojas turi sumokėti už ekspertizę ar laboratorinius tyrimus. Atkreiptinas dėmesys, kad vartotojas už tyrimus ar ekspertizę moka tik tuo atveju, kai ginčus nagrinėjančios institucijos nepripažįsta jų būtinumo, tačiau vartotojas pats pageidauja juos atlikti. Taigi, iš esmės ginčų nagrinėjimas alternatyvaus ginčų sprendimo institucijoje vartotojui yra nemokamas.

³⁰ Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas. *Valstybės žinios*, 1994, Nr. 94-1833; 2007, Nr. 12-488.

³¹ Lietuvos Respublikos draudimo įstatymas. *Valstybės žinios*. 2003, Nr. 94-4246.

³² Lietuvos Respublikos energetikos įstatymas. *Valstybės žinios*, 2002, Nr. 56-2224.

³³ Ten pat.

³⁴ Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas. *Valstybės žinios*, 1994, Nr. 94-1833.

- ✓ Dažniausiai ginčai nagrinėjami raštu, tačiau, ginčą nagrinėjančios institucijos sprendimu, ginčas gali būti nagrinėjamas ir žodžiu.
- ✓ Ginčas nagrinėjamas laikantis rungimosi, operatyvumo ir skaidrumo principų.
- ✓ Ginčai nagrinėjami viešai, išskyrus atvejus, kai ginčus nagrinėjančios institucijos sprendimu būtina apsaugoti valstybės, tarnybos, komercinės, banko, profesines paslaptis arba užtikrinti vartotojo teisę į privataus gyvenimo neliečiamumą.

Pažymėtina, kad vartotojų ir verslininkų ginčai dažniausiai būna nesudėtingi, todėl juos galima išspręsti nesikreipiant į teismą, pasinaudojant alternatyvaus ginčų sprendimo galimybėmis. Alternatyvaus ginčų sprendimo mechanizmo taikymas labai naudingas vartotojams, kadangi konstruktyvios nesutariančių šalių derybos, taikinimo procedūra, arbitražas ir kitos alternatyvaus ginčų sprendimo formos yra pigesnis, lankstesnis, paprastesnis ir greitesnis būdas apginti pažeistas vartotojų teises. Juo labiau, kad taikant alternatyvų ginčų sprendimą, teismai nebūtų apsunkinti mažos vertės civiliniais ieškiniais, sumažėtų jų darbo krūvis ir veikla taptų efektyvesnė.

Lietuvos patirtis alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo srityje dar nedidelė, tačiau pastebima, kad nepaisant nepatiklumo, neįprastų ir naujoviškų dalykų neaiškumo atsiskaidoma stereotipinio požiūrio į teismą kaip į vienintelę kompetentingą instituciją, sprendžiančią tarp asmenų kylančius ginčus. Mūsų valstybėje vis labiau akcentuojama paties ginčo esmė, ginčo šalių interesai, tolesnio šalių bendradarbiavimo ir partnerystės svarba. Lietuvos vartotojai noriai kreipiasi į pagrindinę Europos Sąjungos Komisijos notifikuotą Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą (toliau – VVTAT), prašydami alternatyvia tvarka išnagrinėti tarp jų ir pardavėjų (paslaugų teikėjų) kylančius ginčus. Vertinant alternatyvaus ginčų sprendimo taikymą Lietuvoje darytina išvada, kad AGS instituto nuostatas į šalies teisinę sistemą bandoma diegti epizodiškai. Tam tikri AGS sistemos pradmenys iš dalies yra įtvirtinti Vartotojų teisių apsaugos įstatyme³⁵, Mokėjimų įstatyme³⁶, Vartojimo kredito įstatyme³⁷ ir t. t.) ir nekuriamą naujo šios srities teisinio reglamentavimo, gerinančio vartotojų galimybes efektyviai ginti savo pažeistas teises.

Vartotojų manymu, didelė kliūtis pasinaudoti AGS galimybėmis yra informacijos ir žinių apie alternatyvaus ginčų sprendimo institucijas trūkumas³⁸. 2011 m. lyginant su 2008 m. ir 2010 m., padaugėjo vartotojų, teigiančių, kad jie yra gerai informuoti vartotojų teisių apsaugos klausimais, tačiau gerai informuotų respondentų dalis nesiekė pusės apklaustųjų. Patogiausias informacijos gavimo šaltinis išlieka televizija, tačiau pastaraisiais metais didėja ir interneto reikšmė³⁹. Sociologiniai tyrimai rodo, kad tik kiek daugiau kaip pusė verslininkų (56%) žino apie alternatyvų ginčų sprendimą, o pagrindinis motyvas, kuris paskatintų juos dalyvauti šiame procese yra reputacijos išsaugojimas (55%)⁴⁰. Lietuvos vartotojai ne visada žino, kur kreiptis kilus ginčui su pardavėju ar paslaugos teikėju, nors Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnyba aktyviai vykdo vartotojų švietimo veiklą.

³⁵ Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas. *Valstybės žinios*, 1994, Nr. 94-1833; 2007, Nr. 12-488.

³⁶ Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymas. *Valstybės žinios*, 1999, Nr. 97-2775.

³⁷ Lietuvos Respublikos vartojimo kredito įstatymas. *Valstybės žinios*, 2011, Nr. 1-1.

³⁸ Visuomenės nuomonės ir rinkos tyrimų centras Vilmorus. Vartotojų tyrimas, reprezentatyvi Lietuvos gyventojų apklausa 2011 m. gruodžio 2–13 d., N = 1004, 2012 m. gruodžio 7–17 d., N = 1005.

³⁹ Ten pat.

⁴⁰ Visuomenės nuomonės ir rinkos tyrimų centras Vilmorus. Verslo subjektų apklausa 2011 m. gruodžio 12–28 d., N = 1002, 2012 m. gruodžio 11–20 d., N = 703.

Autoriaus nuomone, patys vartotojai turėtų labiau domėtis savo teisėmis ir pareigomis, o verslininkai – daugiau dėmesio skirti būdams, kaip pigiau ir greičiau, nesikreipiant į teisumą, išspręsti ginčus su jų prekių ar paslaugų pirkėjais.

Atžvelgiant į identifikuotąsias problemas, autoriaus nuomone, labai svarbu padidinti alternatyvaus ginčų sprendimo institucijų veiklos skaidrumą ir atskaitomybę, plačiai informuojant apie jų veiklą, ypač klausimų ir skundų nagrinėjimo srityje. Taip pat būtina stiprinti vartotojų asociacijų vaidmenį priimant skundus dėl verslo praktikos kodeksų nesilaikymo, informuojant vartotojus apie jų teises ir pareigas bei teikiant politinės ir institucinės reformos rekomendacijas dažniausiai pasitaikantiems vartotojų skundams spręsti. Labai svarbu sureguliuoti teisinę atsakomybę už alternatyvaus ginčų sprendimų nevykdymą.

Autoriaus manymu, siūlytinos šios trys pagrindinės alternatyvaus ginčų sprendimo institucinės plėtros alternatyvos Lietuvoje:

- ✓ *I alternatyva* – alternatyvaus ginčų sprendimo vartotojų teisių apsaugos požiūriu funkcijos perduodamos vienai valstybinei institucijai. Kalbant apie AGS, Lietuvoje tokia institucija galėtų būti Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba.
- ✓ *II alternatyva* – alternatyvaus ginčų sprendimo funkcijos perduodamos privačiam sektoriui ar nevyriausybinėms organizacijoms. Tokio pobūdžio institucijas vartotojų teisių apsaugos srityje galėtų atestuoti Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba.
- ✓ *III alternatyva* – alternatyvaus ginčų sprendimo funkcijos perduodamos naujai sukurta institucijai (pvz., konkrečios srities ombudsmenui, finansuojamam ir verslo, ir valstybės lėšomis).

Išnagrinėjęs Lietuvos alternatyvaus ginčų sprendimo sistemą, autorius siūlo šias AGS sistemos tobulinimo priemones:

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba – subjektas, turintis teisę pareikšti grupės ieškinį

Civilinio proceso kodekso 49 straipsnio 5 dalyje nurodyta, kad viešajam interesui apginti gali būti pareiškiamas grupės ieškinys. Tačiau nei Civilinio proceso kodekso nuostatoje, nei įstatymuose ar kituose teisės aktuose grupės ieškinys nėra teisiškai reglamentuotas, todėl nėra sąlygų tokiam ieškiniui pareikšti ir išnagrinėti.

2010 m. rugsėjo 1 d. Teisingumo ministerija suinteresuotoms institucijoms ir visuomenei pateikė Vyriausybės nutarimo „Dėl grupės ieškinio koncepcijos patvirtinimo“ projektą, kurį Vyriausybė patvirtino 2011 m. liepos 13 d. nutarimu Nr. 885⁴¹. Minėtoje koncepcijoje numatyti subjektai, turintys teisę pareikšti grupės ieškinį: tai prokuroras, įstatyme numatytos valstybės ir savivaldybės institucijos (kai tokio ieškinio pareiškimas susijęs su jų funkcijomis), asociacijos, privačių asmenų *ad hoc* (lietuviškai – šiam tikslui) sudarytos grupės. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba praktikoje įsitikino, kad ginant vartotojų viešąjį interesą grupės ieškinio pateikimas ir jo nagrinėjimo procesas yra gana painus ir sudėtingas. Aiškių bendrų procedūrinių alternatyvaus ginčų sprendimo taisyklių ir bendros sistemos nebuvimas sudaro nemažai neaiškumų, o tai lemia proceso vilkinimą ir nepateisintus vartotojų lūkesčius, tikintis operatyvaus ir laiku priimamo sprendimo. Taigi, galima konstatuoti, kad Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba,

⁴¹ 2011 m. liepos 13 d. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas Nr. 885 „Dėl grupės ieškinio koncepcijos patvirtinimo“. *Valstybės žinios*, 2011, Nr. 92-4386.

remdamasi Vyriausybės nutarimu, turi teisę pareikšti grupės ieškinį, ginantį vartotojų teises. Deja, esant teisės spragai, šios teisės realizavimas tampa probleminis.

Mediacija Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje

Pažymėtina, kad Civilinių ginčų taikinamojo tarpininkavimo įstatymas⁴² ir Vartotojų teisių apsaugos įstatymas⁴³ reglamentuoja du skirtingus alternatyvaus ginčo sprendimo būdus. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, vykdydama alternatyvaus ginčo sprendimą pagal Vartotojų teisių apsaugos įstatymo nuostatas⁴⁴, visų pirma siūlo ginčo šalims taikiai susitarti. Nepavykus taikiai išspręsti ginčo, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, atsižvelgdama į ginčo šalių pateiktus įrodymus, priima rekomendacinio pobūdžio sprendimą: tenkinti, tenkinti iš dalies arba atmesti vartotojo prašymą.

Autoriaus nuomone, negalima teigti, kad, priimdama alternatyvaus vartotojų ginčo sprendimą, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba taip pat atlieka Civilinių ginčų taikinamojo tarpininkavimo įstatyme⁴⁵ reglamentuotą mediatoriaus funkciją. Visų pirma ginčo šalims nepasiekus taikaus susitarimo alternatyvaus ginčo sprendimo procesas nenutrūksta, o sprendimą priima speciali komisija⁴⁶. Be to, skiriasi ne tik šių dviejų alternatyvaus ginčų sprendimo procedūrų rezultatas, bet ir jų iniciavimo pagrindai: vienu atveju tai turi būti rašytinis šalių susitarimas dėl mediacijos (taikinamojo tarpininkavimo) taikymo, kitu atveju pakanka vartotojo prašymo, kuriame būtų išdėstytos ginčo aplinkybės ir vykdymo tvarka. Taigi, tai yra kokybiškai skirtingos alternatyvaus ginčų sprendimo procedūros. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba galėtų teikti mediacijos paslaugas, tačiau svarbu pažymėti, kad tai būtų nauja šios institucijos veiklos sritis, reikalaujanti atskiro reglamentavimo, galbūt ir papildomų finansinių ir žmogiškųjų išteklių.

Būtini ilgesni alternatyvaus ginčo sprendimo procedūros terminai

Lietuvoje vartotojų alternatyvaus ginčų sprendimo procedūros terminai pakankamai trumpi – vartotojo prašymas išnagrinėjamas ir sprendimas priimamas ne vėliau kaip per 20 darbo dienų (dėl objektyvių priežasčių šis terminas gali būti pratęstas dar 20 darbo dienų)⁴⁷. Pažymėtina, kad ilgesnio termino nustatymas reikštų ne proceso vilkinimą ir operatyvaus sprendimo nebuvimą, bet išsamesnį ginčo aplinkybių nagrinėjimą ir galimybę iki ginčo nagrinėjimo pabaigos termino gauti kitų institucijų išvadas (kurių pateikimo terminai pagal kitus teisės aktus neretai yra ilgesni kaip 40 darbo dienų).

Europos Komisijos priimtoje Rekomendacijoje 98/257/E⁴⁸ įtvirtinta, kad tarp skundo pateikimo ir sprendimo priėmimo turi būti trumpas periodas. Minėtoje Rekomendacijoje akcentuojama, kad interpretuojant terminą „per trumpą laiką“ turi būti atsižvelgta į neteismines procedūras, skirtas suteikti vartotojams galimybę pasinaudoti teisingumo priemonėmis, taip pat turi būti vengiama problemų, kurios dažnai siejamos su teismo procedūromis, įskaitant ilgus atidėjimus. Atsižvelgiant į tai, tikimasi, kad alternatyviai ginčus

⁴² Lietuvos Respublikos civilinių ginčų taikinamojo tarpininkavimo įstatymas. *Valstybės žinios*, 2008, Nr. 87-3462.

⁴³ Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas. *Valstybės žinios*, 1994, Nr. 94-1833; 2007, Nr. 12-488.

⁴⁴ Ten pat.

⁴⁵ Lietuvos Respublikos civilinių ginčų taikinamojo tarpininkavimo įstatymas. *Valstybės žinios*, 2008, Nr. 87-3462.

⁴⁶ Ten pat.

⁴⁷ Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas. *Valstybės žinios*, 1994, Nr. 94-1833; 2007, Nr. 12-488.

⁴⁸ Commission Recommendation 98/257/EC on the principles applicable to the bodies responsible for the out-of court settlement of consumer disputes, OJ L 115, 17.04.1998, p. 31.

sprendžiančios institucijos pateiks sprendimus per trumpesnę laikotarpį, nei tai atlieka pirmosios instancijos teismai⁴⁹. Dauguma ginčų Europos Sąjungos alternatyvaus ginčų sprendimo institucijose yra išnagrinėjama per trumpesnę nei 90 dienų laikotarpį⁵⁰. Net laikotarpis nuo 90 iki 180 dienų, kuris nebūtinai turi būti trumpesnis už pirmosios instancijos teismo (priklauso nuo valstybės), priimtinas ginant vartotojų teises AGS sistemoje, atsižvelgiant į ginčo sudėtingumą ir reikalingas ekspertines išvadas.

Alternatyvaus ginčo sprendimo privalomumas

Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 29 straipsnyje nustatyta, kad „ginčo šalys turi teisę kreiptis į bendrosios kompetencijos teismą, prašydamos nagrinėti ginčą iš esmės tiek alternatyvaus ginčo sprendimo metu ginčus nagrinėjančioje institucijoje, tiek po šios institucijos sprendimo priėmimo. Kreipimasis į teismą po ginčą nagrinėjančios institucijos sprendimo priėmimo nelaikomas šios institucijos sprendimo apskundimu“. Tokiu būdu įstatymų leidėjas Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai leido priimti tik rekomendacinio pobūdžio sprendimus, kurių įvykdymas priklauso išimtinai nuo pardavėjo ar paslaugos teikėjo geros valios. Vienintelė prevencinė sankcija, kuri gali būti veiksminga stambesniems verslininkams, yra viešas verslo subjektų, nevykdančių Vartotojų teisių apsaugos tarnybos sprendimo, paskelbimas institucijos interneto tinklalapyje, t. y. įrašymas į vadinamąjį juodąjį sąrašą.

Pažymėtina, kad neretai vartotojai nusivilia sužinoję, kad jiems palankus Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos sprendimas negali būti priverstinai įvykdytas. Tuomet ir kyla klausimas, ar AGS procedūros metu priimamas neprivalomas sprendimas iš tiesų atkuria socialinę taiką? Autoriaus nuomone, tai priklauso nuo visuomenės ekonominės, dvasinės, politinės, nacionalinės kultūros ir teisinio raštingumo, tačiau būtų naudinga įtvirtinti įstatymo nuostatą, suteikiančią Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos sprendimams privalomą pobūdį. Tai padėtų užtikrinti aukštesnį vartotojų teisių apsaugos lygį ir nemažintų vartotojų pasitikėjimo šia alternatyvaus ginčų sprendimo institucija.

Platesnis vartotojų informavimas apie galimybę ginčą išspręsti AGS tvarka

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba interneto tinklalapyje vartotojams pateikia informaciją apie alternatyvaus ginčo sprendimo procedūras ir kompetenciją šioje srityje. Autoriaus nuomone, padedant vartotojams efektyviau ginti teises AGS priemonėmis, būtų veiksminga įpareigoti prekybininkus, paslaugų teikėjus ir verslininkus informuoti savo klientus (vartotojus) apie galimybę kreiptis į atitinkamą Lietuvos alternatyvaus ginčo sprendimo instituciją, jei kilusio ginčo nepavyksta taikiai išspręsti vietoje.

Elgesio kodeksas

Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo 11 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba skatina elgesio kodeksų kūrimą ir bendradarbiauja su už elgesio kodeksus atsakingais subjek-

⁴⁹ 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. 12, prieiga internete http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/AGS_study.pdf/ [žiūrėta 2010-08-30].

⁵⁰ Ten pat.

tais ir kitais komercinės veiklos subjektais, kurie yra priėmę elgesio kodeksuose nustatytus įsipareigojimus arba siekia prisiimti tokius įsipareigojimus⁵¹.

Autoriaus nuomone, būtų efektyvu įstatymo įgyvendinamajame (poįstatyminiame) teisės akte patvirtinti tam tikrą elgesio kodeksų kūrimo valstybės mastu skatinimo programą (gaires). Tai paskatintų pardavėjus ir paslaugų teikėjus patvirtinti savo veiklos elgesio standartus, padedančius palaikyti tam tikrą produktų ir paslaugų kokybės lygį, ir užtikrinti gerus santykius su vartotojais, sprendžiant kilusius ginčus viduje, nesikišant valstybinėms rinkos priežiūros institucijoms. Elgesio kodeksų nuostatų laikymasis būtų pirmasis žingsnis platesnės alternatyvaus ginčų sprendimo sistemos ir jos infrastruktūros kūrimo link.

Pažymėtina, kad atskira alternatyvaus ginčų sprendimo sistema, pasižyminti detaliuota infrastruktūra, suteiktą teisinio aiškumo vartotojo ir verslininko administracinių santykių reguliavimo sričiai Lietuvos teisinėje sistemoje ir užtikrintų aukštesnį vartotojų teisių apsaugos lygį. Sukūrus nuosekliai reglamentuotą alternatyvaus ginčų sprendimo sistemą, Lietuvos alternatyvaus ginčo sprendimo institucijoms būtų sudaryta galimybė iš pagrindų persvarstyti savo įstatymų įgyvendinamuosius teisės aktus ir pagrindinius institucijos veiklos dokumentus. Pažymėtina, kad Lietuvos institucijos jau pradeda taikyti tokią praktiką: pavyzdžiui, Ryšių reguliavimo tarnybos direktoriaus įsakymu patvirtintos Galutinių paslaugų gavėjų ginčų su elektroninių ryšių paslaugų teikėjais sprendimo taisyklės⁵².

⁵¹ Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymas. *Valstybės žinios*, 2008, Nr. 6-212.

⁵² Galutinių paslaugų gavėjų ginčų su elektroninių ryšių paslaugų teikėjais sprendimo taisyklės, patvirtintos Ryšių reguliavimo tarnybos direktoriaus 2005 m. balandžio 11 d. įsakymu Nr. 1V-353 (su pakeitimais ir papildymais). *Valstybės žinios*, 2005, Nr. 49-1642.

AUTORIAUS PUBLIKACIJŲ MOKSLINIUOSE LEIDINIUOSE SĄRAŠAS

1. Feliksas Petrauskas. Alternatyvus vartotojų ginčų sprendimas: kitų šalių patirties pritaikymas naujojoje vartotojų teisių gynimo įstatymo redakcijoje. *Jurisprudencija: mokslo darbai*. ISSN 1392-6195. 2007, Nr. 9(99). p. 34–40.
2. Feliksas Petrauskas. Ginčų nagrinėjimas ne teisme. Lietuvos patirtis ir problemos. Vartotojų teisių apsaugos teisiniai aspektai Europos Sąjungoje. *Jurisprudencija: mokslo darbai*. Vilnius, 2010. p. 169–181.
3. Feliksas Petrauskas. Alternatyvios vartotojų ir verslininkų ginčų bei konfliktų teisinio nagrinėjimo formos. *Jurisprudencija: mokslo darbai*. ISSN 1392–6195 (print), ISSN 2029-2058 (online). 2010, 4(122), p. 295–318.
4. Feliksas Petrauskas, Eglė Kybartienė. Online Dispute Resolution in Consumer Disputes. *Jurisprudencija: mokslo darbai*. ISSN 1392–6195 (print), ISSN 2029-2058 (online). 2011, 18(3), p. 921–941.
5. Feliksas Petrauskas, Aida Gasiūnaitė. Alternative Dispute Resolution in the Field of Financial Services. *Jurisprudencija: mokslo darbai*. ISSN 1392-6195 (print), ISSN 2029-2058 (online). 2012, 19(1).
6. Feliksas Petrauskas, Aida Gasiūnaitė. Alternative Dispute Resolution in the Field of Consumer Energy Services in the EU. *Jurisprudencija: mokslo darbai*. ISSN 1392-6195 (print), ISSN 2029-2058 (online). 2013, 20 (1).

AUTORIAUS PRANEŠIMŲ MOKSLINĖSE KONFERENCIJOSE SĄRAŠAS

1. 2010 m. spalio 14–15 d. skaitytas pranešimas „Ginčų nagrinėjimas ne teisme. Lietuvos patirtis ir problemos“ tarptautinėje mokslinėje-praktinėje konferencijoje, kurią organizavo Mykolo Romerio universitetas, Savoijos universitetas ir Europos vartotojų centras Lietuvoje – „Vartotojų teisių apsaugos teisiniai aspektai Europos Sąjungoje“.
2. 2012 m. lapkričio 23 d. skaitytas panešimas „Lietuvos patirtis ir problemos taikant alternatyvų ginčų sprendimą vartojimo santykiuose“ mokslinėje-praktinėje konferencijoje „Alternatyvūs ginčų sprendimo būdai Vidurio ir Rytų Europoje“, surengtoje Lietuvos Respublikos Seime, kurią organizavo Kazimiero Simonavičiaus universitetas kartu su E. Kviatkovskio verslo ir teisės aukštąja mokykla Gdynėje (Lenkija), Lietuvos Respublikos Seimo Teisės ir teisėtvarkos komitetu, Valstybine vartotojų teisių apsaugos tarnyba, Nacionaline finansinių paslaugų vartotojų asociacija ir Lietuvos žmogaus teisių lyga.
3. 2013 m. kovo 12 d. skaitytas panešimas Kišiniove Moldovos ūkio ministerijos organizuotoje tarptautinėje konferencijoje „Vartotojų teisingumas dabar“, skirtoje Pasaulinei vartotojų dienai pažymėti. Pranešimo tema: „Vartotojų skundų ir ginčų nagrinėjimas Lietuvoje“.
4. 2013 m. kovo 15 d. skaitytas panešimas „Elektroninis ginčų sprendimas“ mokslinėje-praktinėje konferencijoje, kurią organizavo Mykolo Romerio universitetas ir Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba „Europos vartotojų diena: vartotojas ir elektroninė erdvė“.

CURRICULUM VITEA

Asmeninė informacija

Gimimo data 1950 m. gegužės 9 d.
Kontaktinė informacija felixsas.petrauskas@vvtat.lt

Išsilavinimas

2013–2014 m. Doktorantūros studijos Mykolo Romerio universitete eksternu.
2005 m. Teisės magistro kvalifikacinis laipsnis Mykolo Romerio universiteto Teisės fakultetas.
1991 m. Ekonomisto – politologo kvalifikacinis laipsnis Sankt-Peterburgo politologijos institute.
1973 m. Inžinieriaus – energetiko kvalifikacinis laipsnis Kauno politechnikos instituto elektrotechnikos fakultete.

Darbo patirtis

2007–dabar Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktorius.
2003–2007 m. Nacionalinės vartotojų teisių apsaugos tarybos prie Teisingumo ministerijos pirmininkas.
1997–2003 m. Lietuvos metrologijos inspekcijos viršininkas.
1995–1997 m. Diplomatinis darbas Lietuvos Respublikos užsienio reikalų ministerijos sistemoje.
1993–1995 m. Valdymo reformų ir savivaldybių reikalų ministerijos vyriausiasis specialistas, skyriaus vedėjas.
1991–1993 m. Vadovaujantis darbas Druskininkų prekybos valdybos, Kauno spirito gamyklos „Stumbras“ sistemoje.
1973–1991 m. Inžinierius – energetikas Kauno dirbtinio pluošto gamykloje, vyriausiasis energetikas Druskininkų meno gaminių įmonėje, administracinis darbas Varėnoje, Druskininkuose.

Pedagoginio darbo patirtis

2006–dabar Mykolo Romerio universiteto Teisės fakulteto Tarptautinės ir ES teisės instituto lektorius. Dėsto „Vartotojų teisių apsauga ES teisėje“ dalyką.
Nuo 2014 metų vasario mėn. dėsto Mykolo Romerio Universiteto Teisės fakulteto Tarptautinės ir ES teisės institute dalyką tema „Alternatyvus ginčų sprendimas vartotojų teisių apsaugos srityje“, skirtą Tarptautinės žmogaus, vartotojų, intelektualinės nuosavybės apsaugos specializacijos studentams.
Mokslinis darbas vartotojų teisių apsaugos srityje: seminarų, pasikaitų vedimas studentams, vadovavimas magistro, rašto darbams, recenzijų teikimas.

MYKOLAS ROMERIS UNIVERSITY

Feliksas Petrauskas

ALTERNATIVE RESOLUTION OF DISPUTES ARISING IN
CONSUMER RIGHTS PROTECTION FIELD

Summary of the Doctoral Dissertation
Social Sciences, Law (01 S)

Vilnius, 2014

The Doctoral Dissertation was written during the period 2006–2014 at Mykolas Romeris University according to the right to carry out doctoral studies provided to Mykolas Romeris University and Vytautas Magnus University by the order of the Minister of Education and Science of the Republic of Lithuania No. V-1019 dated on June 8, 2011.

The dissertation is defended as an external work.

Academic Supervisor:

Prof. Dr. Saulius Katuoka (Mykolas Romeris University, Social Sciences, Law – 01 S)

The Doctoral Thesis will be defended before the Doctoral Defense Council of Mykolas Romeris University and Vytautas Magnus University:

Chairman of the Council:

Assoc. Prof. Laurynas Biekša (Mykolas Romeris University, Social Sciences, Law – 01 S).

Members of the Council:

Prof. Dr. Alexander J. Belohlavek (VSB Technical University, Ostrava, Czech Republic, Social Sciences, Law – 01 S);

Prof. Dr. Gintautas Bužinskas (Mykolas Romeris University, Social Sciences, Law – 01 S);

Prof. Dr. Jonas Prapiestis (Vilnius University, Social Sciences, Law – 01 S);

Prof. Dr. Vytautas Šlapkauskas (Mykolas Romeris University, Social Sciences, Law – 01 S).

The public defense of the Doctoral Thesis will take place before the Doctoral Defense Council at Mykolas Romeris University on April 3, 2014 at 10:00 AM, Room I-414.

Address: Ateities str. 20, Vilnius.

The summary of the Doctoral Dissertation was sent out on 3 March, 2014.

The Doctoral Dissertation is available at Martynas Mažvydas National Library of Lithuania (Gedimino ave. 51, Vilnius) and Mykolas Romeris University libraries (Ateities str. 20; Valakupių str. 5, Vilnius and V.Putvinskio str. 70, Kaunas).

ALTERNATIVE RESOLUTION OF DISPUTES ARISING IN CONSUMER RIGHTS PROTECTION FIELD

Summary

“If there are no disputes in your life, check if you still have a pulls”.

C. Dickens

Introduction and object of the research

There is no society that would be able to avoid disputes arising due to violation of subjective rights and interests protected by laws. The courts have a heavy burden of dispute resolution in legal systems where methods of dispute resolution alternative to judicial proceedings are not popular, which results in prolonged proceedings, high litigation costs and public dissatisfaction with the administration of the judicial system. A principle characteristic of different legal systems “only courts administer justice”¹ means that a court is provided with an exclusive right to resolve a dispute of parties on behalf of the state and decide which party is right and which is not, which one is to blame and which one is not, if the claim was justified or not. Therefore, the objective of a legitimate, impartial and right court judgment is to achieve legal peace which determines that no legal basis exists any more for any of the parties to make their claims. However it has to be noted that in many cases an establishment of legal peace does not contribute to further development of mutual relationship of the parties, as the parties remain hostile towards each other: the party who wins the judicial process is satisfied to have ‘punished’ the losing party and the latter feels “disadvantaged” and unfairly evaluated. Therefore it can be stated that a problem resolved by the court judgment is eliminated from the sight of the judicial system and a legal basis for further disputes is removed; however, it is impossible for the court judgment to establish social peace between the parties. A question arises: what consequences are more desirable – justice or preservation of harmonious mutual relationship between the parties.

It is also worth mentioning that court procedures quite often break the direct relationship between the parties of the dispute – advocates or legal representatives of the parties do not communicate. Though courts are necessary and in many cases they can not be replaced with another system or procedure, it would be better if parties of the dispute could take their own initiative and could try to solve the dispute without intervention of the third party or using alternative dispute resolution forms.

Strong and independent government and well organized and efficiently functioning judicial system – these are the main features of the state², but alternative dispute resolution

¹ This principle is established by the Constitution of the Republic of Lithuania (Official Gazette, 1992, No. 33-1014) Article 109(1).

² Kūris, P. Teismų reformos eiga Lietuvoje//Teisminės Valdžios problemos Lietuvoje: Konferencija, skirta teismų reformos Lietuvoje įgyvendinimo analizei, 1996 m. rugsėjo 19 d. Vilnius. Lietuvos žmogaus teisių centras. 1997, p. 8-9.

distinguished by being concrete, simple, fast, effective and economical is a perfect way to solve disputes in the areas in which the dispositive principle is applicable and it is allowed to choose your own model of conduct. One of such areas where the alternative dispute resolution could be applicable is consumer rights protection field. Hence, this dissertation and its object of the research is alternative dispute resolution in the field of consumer rights protection, i.e. definition of this institute, its main features, genesis, development, mission and possible institutional framework of alternative consumer dispute resolution system in Lithuania. The author aims to prove that the forms and procedures of the alternative dispute resolution can not and should not substitute the work of courts, but both mechanisms closely acting together and in synergy, complementing each other would contribute to the solution of consumer disputes, thus boosting the economic processes, e.g. development of cross-border trade. It is worth mentioning that this doctoral research is the first work of this kind both in the EU and in Lithuania, which systematically analysis alternative dispute resolution in consumer sector as the institute, its definitions, possible and current forms, stages of management, accessibility etc. The author has also dedicated a lot of his attention to the analysis of certain legal categories, such as 'dispute' and 'conflict', differences between them, relation between the alternative consumer dispute resolution procedure and the administrative consumer claim investigation procedure, advantages and disadvantages of the alternative dispute resolution compared with courts.

Goal of the dissertation and statements for the defence

The goal of dissertation is to analyze main features of the alternative consumer dispute resolution, its development, regulation, forms and to foresee possible perspectives for its development in the Lithuanian consumer rights protection system, suggesting systematically integrated alternative dispute resolution model linking both theoretical and practical sides with the whole legal infrastructure.

The statements for the defence are following:

1. Alternative consumer dispute resolution is more flexible, faster, cheaper and more efficient consumer redress form compared with the litigation in the court.
2. Alternative consumer dispute resolution is one of the most important means to stimulate the growth of the Single market.
3. It is essential to develop Lithuanian alternative consumer disputes resolution system regulating it systematically and efficiently with the provisions of legal acts.

Methodology

The solution of the problems raised was carried out with the help of dialectical method using specific scientific methods. Generally observing a systematic approach it was used and legal-historical, legal comparative, juridical-formal, sociological research methods. *Document analysis* method was used for the document research, *systematic analysis* helped to explore data received, gave a possibility to understand the object of the research – alternative consumer dispute resolution, to figure out the reasons of institute's components synergy, to join them into the one theoretical system. Application of *systematic analysis* method in this research allowed distinguishing criteria, forms and ways of alternative consumer dispute resolution. *Comparative historical analysis* method arises from the *general dialectical method*.

Alternative dispute resolution as any other process has its national and international history of development. Using this method the development of alternative dispute resolution in the field of consumer rights protection was investigated and the results are dynamically presented. *Comparative analysis* helped to clarify specification of alternative consumer dispute resolution forms applicable in different countries, their similarities and differences, forms of dispute resolution which are chosen by the consumer and business as well as the goals of the alternative dispute resolution in general especially solving cross-boarder and national consumer disputes. With a help of this method the relative independence of the alternative consumer dispute resolution system in the legal framework of the Republic of Lithuania was indicated. It also helped to highlight the essential similarities and differences compared with analogical either international or the EU Member States systems. Also the modern approach to consumer alternative dispute resolution which is very popular in Lithuanian was compared with a foreign theoretical models and practical experience. It was also an attempt to find out the features or main characteristics of the common and distinctive public, private, hybrid, sectoral and territorial consumer alternative dispute resolution forms. *Linguistic method* was used to disclose the meaning of different definitions such as dispute, conflict, situation, claim and collision, their relations and differences in the linguistic expression context. *Sociological method* was used while investigating the alternative consumer dispute resolution as legal phenomenon. It should be noted that in this dissertation a separate and very significant part is dedicated to the used of *summing-up of professional experience method*. Extensive professional experience at National and International level as well as practical knowledge about the alternative consumer dispute resolution has facilitated scientific justification of the statements and summarising of the knowledge which could be used for the suggested Lithuanian alternative consumer dispute resolution model, design of its infrastructure in the context of consumer rights protection.

Review of the bibliography and novelty of this research

The author seeking to form the scientific background for the alternative consumer dispute resolution has researched various opinions, scientific articles and practical works in the legal theory, legal sociology, common and judicial conflictology, psychology, science philosophy, various branches of law e.g. constitutional, civil, civil process, criminal, arbitrate process. The author has also analyzed various presentations on consumer dispute resolution methods discussed during international conferences held recently on relevant ADR issues. Analysis of Lithuanian and foreign authors' articles and their statements gave a possibility to summarize current data and to specify a concrete sphere of the research. Information provided and these primary literature sources: Constitution of the Republic of Lithuania, Civil Code and Code on the Civil Procedure, European Union legal acts and studies, consumer policy development documents i.e. strategies, recommendations, Law on Consumer Protection of the Republic of Lithuania, national studies, researches etc. For a better and deeper recognition of the alternative consumer dispute resolution study has been conducted on the EU level, analysis of the publications announced in the national periodic press, data about the acting ADR bodies both international and the EU also have been collected giving a very significant place and for the case law, decisions adopted by courts of the different EU Member States. Theoretical background of the dissertation is based on the civil and consumer law, relevant International and EU sources, International treaties, national

laws regulating alternative dispute resolution and scientific researches. The author has also used legal sources of the UN Organization for Economic Co-operation and Development, OECD legal sources, decisions, recommendations and other legal acts of the European Commission, empirical researches and statistical data on the alternative dispute resolution in the whole world. Recently mediation as one form of the alternative dispute resolution and its specification has been discussed by such scientists as I. Žalienenė and A. Tvaronavičienė³, N. Kaminskiene⁴, J. Lakis⁵, R. Simaitis⁶, D. Račelytė⁷, J. Sondaitė⁸, M. C. Moore⁹, D. Spencer and M. Brogan¹⁰, N. Andrews¹¹, N. S. Subrin¹², B. Knotzl and E. Zach¹³, A. E. Waldman¹⁴, N. Aleksander¹⁵, L. N. Rakitina and O. Lvova¹⁶, Christopher Hodges, Iris Benöhr and Naomi Creutzfeldt-Banda¹⁷. Possibility to apply mediation settling administrative disputes was analyzed by S. Boyron⁶⁶², I. Van De Meene and M. Westerveld⁶⁶³, T. Buck⁶⁶⁴, M. Supperston, D. Stilitz, C. Sheldon⁶⁶⁵, R. Baškevičienė⁶⁶⁶, Alexander J. Bělohlávek⁶⁶⁷ etc. It is also worth mentioning that some of these researches, as the Czech professor Alexander J. Bělohlávek, Chairman of the World Arbitrate Commission, giving lectures at various universities all over the world, already dedicated quite many years for the analysis of different alternative dispute resolution forms (mediation and arbitrate) and their adoption for the consumer rights protection field. Therefore these sources took a very specific place in this research. Despite the fact that recently in the EU and behind it¹⁸ alternative dispute resolution methods got

³ Žalienenė L, Tvaronavičienė A. The Main Features and Development Trends of Mediation in Lithuania: The Opportunities for Lawyers. *Jurisprudencija*. 2010, 1(119), p. 227-242.

⁴ Kaminskiene, N. Alternatyvus ginčų sprendimas. *Jurisprudencija*. 2006, 9(87), p. 84-92.

⁵ Lakis, J. Konfliktų sprendimas ir valdymas. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, 2009.

⁶ Simaitis, R. Mediacijos privačiuose ginčiuose teisinio reguliavimo tendencijos Lietuvoje. *Justitia*. 2007, 2(64), p. 21-32.

⁷ Račelytė, D. Konfliktų studijų pagrindai. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, 2008.

⁸ Sondaitė, J. Mediacijos stilių lyginamoji analizė. *Socialinis darbas*. 2004, 3(2), p. 114-118.

⁹ Moore M. C. *New Directions in Mediation*. Thousand Oaks: SAGE Publications, 1994.

¹⁰ Spencer, D., Brogan M. *Mediation Law and Practice*. Cambridge: Cambridge University Press, 2006.

¹¹ Andrews, N. *The Modern Civil Process: Judicial and Alternative Forms of Dispute Resolution in England*. Tübingen: Mohr Siebeck, 2008.

¹² Subrin, N. S. A Traditionalist Looks at Mediation: It's Here to Stay and Much Better Than I Thought. *Nevada Law Journal*. 2003, 3 (Winter), p. 196-231.

¹³ Knotzl B, Zach E. Taking the Best from Mediation Regulations The EC Mediation Directive and the Austrian Mediation Act. *Arbitration International*. 2007, 23(4), p. 663-685.

¹⁴ Waldman A. E. Identifying the Role of Social Norms in Mediation: A Multiple Model Approach. *Hastings Law Journal*. 1997, 48(4), p. 703-769.

¹⁵ Aleksander N. *Global Trends in Mediation*. Alphen aan den Rijn: Kluwer Law International, 2006.

¹⁶ Rakitina L. N., Lvova O. A. *Mediacija (posrednichestvo) kak uregulirovat spor, ne obravajas v sud*. Moskva: Izdatelstvo, Eksmo, 2008.

¹⁷ Christopher Hodges, Iris Benöhr ir Naomi Creutzfeldt-Banda, *Consumer ADR in Europe*, Oxford: Hart Publishing, 2012, P. 472.

¹⁸ Ожегов С. И. *Словарь русского языка: 70 000 слов/ Под ред. Н. Ю. Шведовой*. 23-е изд. исправ. М., 1991, с. 293; Киселев, И. Я. *Зарубежное трудовое право*. Издательское группа НОРМА-ИНФРА, 1999, с. 328. Дедов Н.П., Сулова Т.Ф., Сорокина Е.Г. *Социальная конфликтология*. Академия, 2002 г., с. 336. *Курс международного права*. Том 2. Основные принципы международного права. М. 1989, с. 125. Дмитриев А. В. *Конфликтология: Учебн. пособие для вузов*. 2000. с. 58. Кудрявцев В. Н. *Юридический конфликт. Государство и право*. 1995. №9. с. 10; Коврига З.Ф., Панько К.К. *Политические и правовые коллизии, конфликты, фикции. Право и политика: современные проблемы соотношения и развития*. 1996. с. 49.; Рожкова М. А. *Мировая сделка: использование в коммерческом обороте*. Москва, 2005. с. 108. Новосырева. Е. И. *Альтернативное разрешение споров в*

a very significant place and role, Lithuanian alternative consumer dispute resolution in its broadest sense, systematically or according to separate procedures are really discussed or explored. It could be stated that currently Lithuania faces a stage when primary theoretical and practical potential is accumulated to continue complex studies based on the scientific and constructive arguments providing recommendations to develop a new system of national alternative dispute resolution procedures with an appropriate theoretical, sectoral or mixed infrastructure.

The theoretical findings and conclusions develop and extend many of the chapters of the common law and legal theory, designed for legal relations, legal behaviour (its characteristic and legal skills), legal consciousness, legal and law enforcement, legal practice, public legal system and other issues. Thanks to the analysis of the wide range of scientific topic, the author extensively analyzed the legal issues of the dispute, its nature, structure, dynamic and functionality doctrine, settlement forms, technology and classification what essentially enriches new scientific direction by various theoretical conclusions and practical recommendations. The theoretical value of the research is that the author carried out specificity analysis of the advantages of the legal alternative dispute resolution schemes, and determined the reasons for the use or non-use of alternative dispute procedures, clarified their characteristics and common traits. It is accomplished study of the conceptual process of negotiation, claim procedure, mediation, peace treaty of legal dispute resolution alternative forms. The main provisions of the research can be addressed for training courses of the alternative dispute resolution by developing the theoretical background for jurisprudence textbooks concerning alternative dispute and conflicts resolution in the higher education institutions. The practical value of the research is it is systematic conciliatory nature related to alternative confrontation emerging in the law field, settlement techniques and composition of the techniques. The importance of the research is the fact that the proposed methodological approach can help a specific dispute is rising from the law, based on the complex analysis, which provide an opportunity for all cases to classified and solve it. The author composed examples of documents that can be used for pre-trial conflict resolution methods in practice: during negotiations, provision of the claim, mediation. Both theoretical and practical conclusions of legal dispute resolution, specific recommendations and analysis can be used in practice of public and government institutions, businesses, law enforcement agencies, public organizations, individual citizens.

I part. Concept of Alternative Dispute Resolution

A concept “*alternative dispute resolution*” and particularly a word “*alternative*” are also controversial because these processes are not necessarily alternative to judicial state proceedings and it can also be a part of a national judicial process. Therefore, some authors emphasize that talking about alternative dispute resolution not alternative but appropriate dispute resolution is kept in mind¹⁹, i.e. it is the most suitable dispute resolution method for resolution of a specific dispute. Another treatment of the abbreviation of the concept can be found in the legal literature which means “*amicable dispute resolution*” and emphasizes

США. с.10. Гризлей Л. Дж. Альтернативное разрешение споров – канадский опыт. Тезисы доклада на конференции 29-30 мая 2000 г. Москва. Prieiga internete <http://www.law.edu.ru/script/cntSource.asp?cntID=100032914/> [žiūrėta 2012 03 05].

¹⁹ Duve, Mediation und Vergleich im Prozess, p. 70.

one of the most important advantages of alternative dispute resolution – preservation of friendly relations between parties of the dispute in dispute resolution²⁰. This term was intended to define flexible and informal procedures of conflict administration which emerged as an opposite of a complex and unwieldy formal justice and became its certain alternative (today it is official and widely used not only in the area of the law but also in laws of many countries). Alternative dispute resolution is a term indicating a variety of methods, procedures (schemes) used for dispute resolution without court litigation when a neutral third party manages the resolution of a dispute between the two parties. In this case litigation in court should be understood as a trial on the merits since ADR methods such as judicial reconciliation can also be applied when a person applies to court in order to defend an infringement of his rights however only up to the stage of a trial on the merits. One of the most important ADR objectives is to restore, recreate or return the social peace between specific individuals – parties of the dispute or the public. By making use of such alternative measures of dispute resolution the parties of the dispute may (and they are encouraged) to peacefully resolve the conflict situation emerged in a way acceptable to both of them. Parties find the best solution for them and the dispute ends by the mutual victory. However ADR may be assumed to be both a trial and its part. Civil proceedings codes of the states allow turning reconciliation into a compulsory stage or encouraging judges to actively participate in the case looking for the solution suitable to both parties. This specific mission appointed to judges which usually is not a part of usual functions of judges has to be accompanied by specific training programmes.

A simple ADR is not an object of a common regulation. The only commonly applied provisions are the provisions of the contract law. The simple ADR is based on general principles of the contract law, civil proceedings and international private law. There are different types of the simple ADR. In one case, the third party or parties may adopt one decision binding the party or adopt recommendations which the parties freely choose to follow or not to follow. In the other case, the other party does not adopt any actual dispute resolution measure, but helps the parties of the dispute finding an agreement. Current new legislation on the alternative dispute resolution i.e. the Directive on ADR and ODR regulation aims to boost the growth of the Internal Market and strengthen the consumers' confidence in their protection rules and their enforcement.

Author also discusses such a sensitive issues as terminology used in ADR procedures and their concept. There are some discussions concerning “dispute” and “conflict” definitions. The author supports the idea that exactly “dispute” is a right word which such?? be used to define situations and conditions usually met in the ADR procedures seeking to bring more light and clarity in the whole process.

II part. Alternative dispute resolution in the EU

One of the objectives of the EU is to promote the interests of consumers and ensure a high level of consumer protection²¹. In order to achieve that goal EU legal system on consumer protection is constantly developing: the European Commission (hereinafter -

²⁰ Natalija Kaminskiėnė, *Alternatyvus civilinių ginčų sprendimas*, p. 22.

²¹ Article 153 of Treaty on European Union. Consolidated versions of the Treaty on European Union and of the Treaty establishing the European Community, OJ C 321E, 29.12.2006. http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_bin?p_id=336132 (As at 2010-09-19).

Commission) and European Council (hereinafter - Council) enact specific laws, different researches are done, events on promotion of consumer rights are initiated, specific networks are created, and we can see variety of implementing coordination actions and maintenance of control.

In 1998 and 2001 two important recommendations were adopted: Commission Recommendation 98/257/EC of 30 March 1998 on the Principles Applicable to the Bodies Responsible for Out-of-Court Settlement of Consumer Disputes (hereinafter – First recommendation)²² and Commission Recommendation 2001/310/EC of 4 April 2001 on the Principles for Out-of-Court Bodies Involved in the Consensual Resolution of Consumer Disputes (hereinafter – Second recommendation)²³. Which recommendation is appropriate and applicable in particular situation depends on the role parties of the dispute impose on the third party – whether “third party officially expresses its view on the possible settlement of the dispute, or merely helps the parties to reach an agreement”²⁴. The First recommendation includes these principles – impartiality, independence, transparency, efficiency, freedom, legality and representation. These principles are applicable to procedures, where the third party is involved and responsible for the adoption of proposal or decision and offers certain options for the dispute resolution or a particular decision. However, it is recognized that some of the principles, laid down in recommendations are more declarative than realistic. The Second recommendation adopted in 2001 is related to the process where third party is a mediator who helps dispute parties to reach a solution. Its main goal is the decision that is adopted on the grounds of communication between parties (consensus). In case of the Second recommendation the third party does not officially participate in dispute resolution process.

It should be noted that conditions for dispute resolution that are provided in recommendations are not binding. Institutions that use ADR procedures but do not follow main principles that are laid down in recommendations, are not considered to be violators of the European Union law and no sanctions can be invoked upon them. However, institutions that use ADR procedures and comply with recommendations might be notified and publicized, because both dispute parties – businesses and consumers have a right to know which service providers comply with Commission’s standards and recommendations. Until this system becomes effective and fully operational, there is still a lot of work to be done: most of EU member states do not have or have very few notified institutions that provide ADR services, and the existing ones, even notified, are not popular in their countries. It should be noted that list of notified ADR service providers that is published in Commission’s website, is not constantly updated²⁵, so information is not up to date and you can find institutions that are no longer exist. In order to encourage the use of informal procedures in consumer disputes resolution the Commission created the Network of European Consumer Centres (hereinafter – ECC-Net), based on the above

²² Commission Recommendation 98/257/EC of 30 March 1998 on the Principles Applicable to the Bodies Responsible for Out-of-Court Settlement of Consumer Disputes. OJ L 115, 17.4.1998, p. 31.

²³ Commission Recommendation 2001/310/EC of 4 April 2001 on the Principles for Out-of-Court Bodies Involved in the Consensual Resolution of Consumer Disputes. OJ L 109, 19.4.2001, p. 56.

²⁴ Green Paper on Alternative Dispute Resolution in Civil and Commercial Law. European Commission. Brussels, 19.04.2002. COM (2002) 196. P. 27. http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/en/com/2002/com2002_0196en01.pdf (As at 2010-11-03).

²⁵ http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_en.htm (As at 2010-11-11).

mentioned recommendations. ECC-Net helps consumers to protect their rights in cross-border disputes and helps to obtain redress²⁶.

Consumer rights protection and advocacy is one of the priorities in the European Community policy. Commission which expresses the common interest of European Union and is a driving force of integration process, initiated a number of laws on consumer right protection, adopted guidelines and recommendations along with other legal acts that support the implementation of EU policy in the area of consumers protection. The progress of extrajudicial dispute resolution is undeniable; however, in the author's opinion analysis of consumer rights protection by alternative dispute resolution system shows some negative aspects as well. Academics have observed several negative aspects: lack of clarity, deficiency of practical applicability, insufficient amount of information and its complicated accessibility. Potential proposed solution for this problem might be Commission's initiative to update, correct and specify Recommendations for alternative dispute resolution by giving them the form of directive. Nowadays consumer rights protection is important for most of the areas of the European Union policy: internal market, enterprise, environment, financial services, transport, competition, energy and trade. Consumer rights are successfully protected in the areas of product safety, transport, telecommunications, energy and competition.

Though liberalization of essential services has provided a lot of benefits for consumers, there will still be the need for safeguards in the future for those consumers who cannot benefit from advantages that are provided by the market. Possibility for all consumers to have an access to essential services for a reasonable price is important not only for modern and flexible economy but for social integration as well. Actions proving that all consumers are taken into account help to maintain political support for liberalizing measures that are related to essential services. In European Union level by applying appropriate measures which are defined in European Union legislation, it is also necessary to pay more attention to the monitoring of main consumer markets in order to ensure that achieved results would have positive outcome for consumers. It should be noted that in order to ensure protection of consumer rights, smooth process of consumer complaints investigation and redress mechanisms, stricter guarantees have to be provided.

ADR forms can be classified according to various criteria. For example, S. Goldberg, F. Sander and N. Rogers accordingly to the existence/absence of the third party in the dispute, the role he plays and the freedom he has, divide ADR into these main forms: negotiation, mediation and arbitration²⁷; and into hybrid or mixed forms: conciliation – arbitration, arbitration – mediation, mini – courts and other²⁸. Currently the most common forms of alternative dispute resolution in the area of consumer protection are the following: negotiation (as a primary stage of dispute resolution between consumer and seller/services provider, that include conciliation, reconciliation and other institutes

²⁶ EU Consumer Policy strategy 2007-2013. European Commission. Brussels, COM (2007) 99. P. 11. http://ec.europa.eu/consumers/overview/cons_policy/EN%2099.pdf (As at 2010-11-11).

²⁷ If negotiations take place third party do not participate in dispute settlement; in mediation and arbitration third party participates; in arbitration third party adopts decision, in mediation third party does not have a right to adopt decision, there is plays only facilitating role.

²⁸ Goldberg S. B., Sander F. E. A., Rogers N. H. *Dispute Resolution: Negotiations, Mediation and Other Processes*. London: Little, Brown and Company, 1992. P. 3-4.

in between); mediation, arbitration and ombudsman. Each of these forms are distinctive and unique; therefore in order to analyze their distinguishing features, conditions of applicability and other specialties, they are discussed separately in this dissertation. It should be noted that arbitration is addressed here separately. It should be noted that due to its compulsory and non-compulsory form, by some authors arbitration is considered to be one of the ADR forms while others disagree²⁹. Sometimes authors emphasize features of arbitration that are typical for judicial proceedings and compare arbitration to the court. Meanwhile other authors take into account such features as relatively low costs of the proceedings, speed of the process, flexibility and consider arbitration as a form of ADR.³⁰ The Author of dissertation supports this opinion.

Another important issue is ADR principles. As it was already mentioned above 1998 European Commission published Recommendation of 30 March 1998 on the principles applicable to the bodies responsible for out-of-court settlement of consumer disputes (98/257/EC), which established these main principles for the alternative dispute resolution procedures³¹: impartiality and independence, transparency, fairness, efficiency, legitimacy, freedom, adversarial and principle of representation. In 2001 this Recommendation was supplemented by Commissions recommendation 2001/310/EB³². In further chapter short characteristic and evaluation of all of these 8 principles is provided:

- Principles of impartiality and independence;
- Transparency;
- Principle of fairness;
- Principle of efficiency;
- Principle of freedom;
- Principle of legitimacy;
- Principle of representation;

Alternative dispute resolution institutions solve disputes that arise between consumers and entrepreneurs and differ in every European Union country according to the culture and other factors; the above mentioned institutions use many different procedures to solve disputes. In order to evaluate their experience, existing alternative dispute resolution forms, regulation, procedures and the effectiveness of results every European Union country should be discussed separately in more detailed way. In order to do that the author of dissertation carried out a survey and analyzed practical experience of EU countries in alternative consumer dispute resolution.

²⁹ Arbitration is not considered to be part of ADR system since parties of the dispute have a possibility to decide whether arbitration will be binding upon parties or not. Gifford D. Legal Negotiation: Theory and Applications. St. Paul, Minn: West Publishing, 1998. P. 211.

³⁰ Since arbitration is fast, modern and well organized process, it can help parties to save time and money. It is especially cheap process when there are minimum amount of presented documents and investigation is minimal. However, if it absorbs features of judicial process, price and duration of arbitration process increase. Ware S. J. Paying the Price of Process: Judicial Regulation of Consumer Arbitration Agreements // Journal of Dispute Resolution, 2001. p. 89-100.

³¹ Commission Recommendation 98/257/EC of 30 March 1998 on the principles applicable to the bodies responsible for out-of-court settlement of consumer disputes, OJ L 115, 17.4.1998, p. 31.

³² Commission Recommendation 2001/310/EC on the principles for out-of-court bodies involved in the consensual resolution of consumer ADR, OJ L 109, 19.4.2001, p. 56.

To summarize the information in the second part produced by the academics and the European Commission's analysis in development of EU-ADR system, it can be concluded that almost half (46 %) of analyzed ADR institutions are public and in accordance with relevant laws. 29 % of institutions are private companies operating only in one sector. 34 % of ADR institutions are funded by industrial sector; 30 % of institutions - operating costs are covered by other funds; 25 % - from the state funds; 7 % - funded by the state and industry together; 19 % institutional respondents indicated that industry's representative's participation in ADR procedures should be mandatory. Participation of representatives from industrial sector should be also mandatory when ADR institutions were established by public authorities (especially obvious in the financial sector) e.g. The Financial Ombudsman Service in the United Kingdom, Pensions Ombudsman in Ireland, the German Federal Financial Supervisory Authority and so on. 64 % respondents indicated that participation in the ADR proceedings should be voluntary; 12 % respondents – that participation must be mandatory. 66 % of adopted ADR decisions are non-binding (recommendations); 39 % of decisions were binding only to entrepreneurs; 43 % were binding for both consumers and entrepreneurs; 74 % of decisions were adopted in accordance with consensus. More than 35 % of ADR systems offered a combination of possible outcomes; 59 % provided only one possible result: 20 % included non-binding decision; 14 % – obligatory to entrepreneurs but optional for consumers; 13 % – obligatory for both entrepreneurs and consumers; 12 % – adopted by consensus agreement. The majority of disputes were resolved within 90 days or less but even when terms were extended an average resolution took no more than 180 days. Usually ADR procedures were free for consumers or cost less than 50 euro. When the object of the dispute is related to construction of a building or the administration of the estate and risks, it is natural that fees are greater than resolving disputes of low value. It is noted that in years 2002-2008 an intensive use of ADR procedures was observed.

III part. Alternative dispute resolution in Lithuania

Examining of alternative consumer disputes in Lithuania, should be distinguished two types of legal basis governing alternative dispute resolution: EU law and national law. As consumers rights exist in our society, so the procedures ensuring effective implementation of consumer rights should also work. Various systems of alternative dispute resolution are applied in European Union Member States. The institutions belonging to the above mentioned systems settle consumer's disputes much faster, in more efficient and more effective way than courts and therefore the same system started to be developed in Lithuania too. It should be noted that joining to the European Union; all the basic laws of the Republic of Lithuania including consumer protection legislation have been adjusted in accordance with European Union requirements. These changes have affected all areas of life in Lithuania, i.e. every Lithuanian citizen. A number of the European Union harmonized legislation came into force only after they have been granted transition period, at latest - from the 2012's. The transition period was determined in order to prepare adequately for major changes. Since Lithuania joined to the European Union, significant changes have been made in the field of consumer protection. Previously, accreditations for producers to supply products for a particular market were issued by the authorities, but the current

rules, according to European Union legislation is based on responsibility of producers. Meanwhile, obligation of market surveillance authorities' is to monitor whether the goods or services supplied to the market comply with the quality requirements. The authorities have the right to eliminate goods from the market if they do not comply with the requirements³³.

Thus, alternative dispute resolution is defined as the peaceful, voluntary alternative method of dispute resolution without litigation in court, which involves a third impartial party. Such decision is reached by peaceful means, combining the positions, interests, values and needs of both parties. Alternative dispute resolution concept has been discussed in detail in the Part II of the dissertation. In Lithuania fundamental legal basis for alternative dispute resolution should be considered the Law on Consumer Protection which was adopted in 1994³⁴, with a subsequent version of the law.

According to the Law on Consumer Protection, the following stages of alternative dispute resolution procedure are established:

- ✓ direct negotiations;
- ✓ submission of complaint;
- ✓ taking of evidence;
- ✓ expert examination;
- ✓ evaluation of the dispute
- ✓ execution of the decision;

Also the initial evaluation of the dispute is often carried out, its process can be short - a quick advice for both parties. It aims to reduce the formalities and expenditures on process without harm to procedural justice.

Institutional framework of consumer protection in Lithuania has been developing since 1994. Legal basis mentioned below could be distinguished in the development of the following consumer rights institutional framework: the Law on Consumer Protection³⁵ adopted in 1994, in 2001 the Law on Consumer Protection³⁶ was amended, establishing the National Consumer Rights Protection Board. In 2003, 2007, 2001 the State Consumer Rights Protection Strategies³⁷ and Lithuanian national consumer education program were approved³⁸. After evaluating consumers' rights in Lithuania one of the aims established in the State Consumer Rights Protection Strategy was "To seek to establish voluntary extrajudicial settlement of consumer rights infringement procedures in all areas of consumer protection"³⁹ This aim was achieved on March 1 2007, with the new edition of

³³ Internetinė prieiga: http://iz.euro.lt/lit/LT_teises_pasikeitimai_pagal_ESnbspteise/9, prisijungimo data: 2013-01-30.

³⁴ Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas, Valstybės žinios, 1994, Nr. 94-1833; 2007, Nr. 12-488.

³⁵ Lietuvos Respublikos vartotojų teisių gynimo įstatymas, Valstybės žinios, 1994, Nr. 94-1833; 2007, Nr. 12-488.

³⁶ Žr. Ten pat.

³⁷ 2007 m. balandžio 11 d. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas Nr. 372 dėl Valstybinės vartotojų teisių apsaugos 2007–2010 metų strategijos ir jos įgyvendinimo priemonių plano patvirtinimo, Valstybės žinios, 2007, Nr. 46-1742 ir 2011 m. liepos 7 d. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas Nr. 848 dėl Valstybinės vartotojų teisių apsaugos 2011–2014 metų strategijos patvirtinimo, Valstybės žinios, 2011, Nr. 89-4274

³⁸ 2003 m. lapkričio 11 d. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas Nr. 1404 dėl Valstybinės vartotojų teisių apsaugos strategijos ir Lietuvos nacionalinės vartotojų švietimo programos patvirtinimo, Valstybės žinios, 2003, Nr. 107-4807.

³⁹ Žr. Ten pat.

the Law on Consumer Protection⁴⁰. Before this law came into force, alternative dispute resolution in Lithuania was possible only in several areas of consumer rights, such as: telecommunications services, financial services, postal services, etc., but did not cover all the necessary consumer protection areas. At that time there was no extrajudicial authority which would be responsible for the resolution of consumer disputes in Lithuania.

On March 1, 2007 the Law on Consumer Protection came into force⁴¹, following the Recommendation of the European Commission 98/257/EC of March 30, 1998, which finally formed a primary alternative dispute resolution system in Lithuania and enabled the following authorities to settle consumers disputes by the way of alternative dispute resolution procedures:

- 1) The Communications Regulatory Authority of the Republic of Lithuania – in the spheres of electronic communications, postal and courier services;
- 2) The Insurance Supervisory Commission of the Republic of Lithuania - in the cases and according to the procedure laid down by the Law on Insurance⁴²;
- 3) The State Energy Inspectorate under the Ministry of Economy – in the spheres of the protection of consumer rights provided for in the Law on Energy⁴³;
- 4) The National Control Commission for Prices and Energy - in the spheres of the protection of consumer rights provided for in the Law on Energy⁴⁴;
- 5) Other institutions – in the cases provided for in the laws.

It should be noted that in Lithuania all of the alternative dispute resolution authorities are state institutions, and private alternative dispute resolution bodies are not developed. Lithuanian experience of an alternative dispute resolution for consumers is not great, but in spite of incredulity and unusual and innovative issues of obscurity, abandonment of stereotypical approach to the court as the sole competent authority dealing with disputes between persons. The essence of the dispute, the interests of parties to the dispute, the parties' further cooperation and partnership is increasingly highlighted in our country. Lithuanian consumers willingly contact the main institution, the State Consumer Rights Protection Authority (which is notified to the European Commission), requesting to settle the dispute between consumer and seller, service supplier,. This fact is confirmed by statistics: the State Consumer Rights Protection Authority examined 1379 disputes in 2010, 1225 disputes in 2011 and 1270 disputes in 2012⁴⁵.

Evaluating application of alternative dispute resolution in Lithuania it could be concluded that the provisions of the ADR are have been implemented episodically in the country's legal system. Certain basics for ADR schemes partly are established in the Law on Consumer Protection⁴⁶, in the Law on Payments⁴⁷, in the Law on Consumers Credit⁴⁸

⁴⁰ Lietuvos Respublikos vartotojų teisių gynimo įstatymas, Valstybės žinios, 1994, Nr. 94-1833; 2007, Nr. 12-488.

⁴¹ Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas, Valstybės žinios, 1994, Nr. 94-1833; 2007, Nr. 12-488

⁴² Lietuvos Respublikos draudimo įstatymas, Valstybės žinios, 2003, Nr. 94-4246.

⁴³ Lietuvos Respublikos energetikos įstatymas, Valstybės žinios, 2002, Nr. 56-2224.

⁴⁴ Žr. Ten pat.

⁴⁵ Interaktyvus šaltinis. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos tinklapyje teikiamos metinės veiklos ataskaitos www.vvta.lt.

⁴⁶ Žr. Ten pat.

⁴⁷ Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymas, Valstybės žinios, 1999, Nr. 97-2775.

⁴⁸ Lietuvos Respublikos vartojimo kredito įstatymas, Valstybės žinios, 2011, Nr. 1-1.

etc. A new legal regulation of current area, enhancing consumers' ability to effectively defend their infringed rights, is not being created.

In consumers' opinion, the significant barrier to use possibilities of ADR is the lack of information and knowledge about alternative dispute resolution bodies⁴⁹. In 2011 comparing with 2008 and 2010, the numbers of consumers, who say that they are well-informed in consumer protection matters, have increased, but well-informed consumers were less than half of the respondents. The most convenient information source remains the TV, but importance of the internet is growing in recent years⁵⁰. Sociological research shows that only a bit more than a half of businesses (56%) are aware of the alternative dispute resolution, and the main motive encouraging them to participate in this process is the protection of the reputation (55%).⁵¹

Lithuanian consumers do not always know where to apply in case of a dispute with a seller or service provider, regardless of the fact that the State Consumer Rights Protection Authority carries out consumer education activities. In the opinion of the author, consumers should be more interested in their rights and duties, and sellers should pay more attention to the ways of resolving disputes with buyers of goods or services cheaper and faster without going to court.

After examining the Lithuanian alternative dispute resolution system, the author proposes the following analyzed measures for ADR system development:

- *State Consumer Rights Protection Authority is the institution which has the right to bring an action for collective consumer redress.*
- *Mediation in the State Consumer Rights Protection Authority.*
- *The longer time limits of alternative dispute resolution procedures are required.*
- *Binding nature of the decision adopted during alternative dispute resolution procedure.*
- *Codes of conduct.*

Following the analysis of the impact assessment if the Directive of the European Parliament and of the Council on the alternative dispute resolution, it may be said that evaluating in the European Union level ADR has a number of shortcomings resulting in poor effectiveness of the mechanism, such as lack information for consumers and businesses, the limited coverage of alternative dispute resolution.

As has been noted in previous chapters of this work, both sectoral system and territorial system of alternative dispute resolution exist in most European Union Member States, but some gaps in application of legal acts exist in both systems. For example, the Central and Eastern European Member States (Lithuanian, Slovakia, Czech Republic, Latvia and so on) consumer alternative dispute resolution systems are still in its initial phase. In general, if the ADR system would be developed in „one desk principle“ or would function as unified organization of alternative dispute resolution system consumer disputes would be resolved easier in both levels sectoral and territorial, and it would be easier to obtain the necessary information and/or compensation. Such an organization could help to find

⁴⁹ Visuomenės nuomonės ir rinkos tyrimų centras Vilmorus, Vartotojų tyrimas, reprezentatyvi Lietuvos gyventojų apklausa 2011 m. gruodžio 2–13 d., N = 1004, 2012 m. gruodžio 7–17 d., N = 1005.

⁵⁰ Visuomenės nuomonės ir rinkos tyrimų centras Vilmorus, Vartotojų tyrimas, reprezentatyvi Lietuvos gyventojų apklausa 2011 m. gruodžio 2–13 d., N = 1004, 2012 m. gruodžio 7–17 d., N = 1005.

⁵¹ Visuomenės nuomonės ir rinkos tyrimų centras Vilmorus, Vartotojų tyrimas, reprezentatyvi Lietuvos gyventojų apklausa 2011 m. gruodžio 2–13 d., N = 1004, 2012 m. gruodžio 7–17 d., N = 1005.

the most appropriate forms and methods of the alternative dispute resolution systems for consumers and businesses, could help to understand an infrastructure of the system, could help to find the competent alternative dispute resolution authority for settlement of the dispute. If a suitable alternative dispute resolution system for specific situation does not exist, the authority would settle the dispute itself.

What is the possibility of alternative territorial dispute resolution in Lithuania?

The Law on State-guaranteed Legal Aid regulates the state-guaranteed legal aid to persons to enable them to adequately assert their violated or disputed rights and the interests protected under law. In accordance with the procedure laid down by this Law the primary legal aid and secondary legal aid is provided. State-guaranteed legal aid is provided according to the following principles: equality and protection of all persons' rights and interests protected under law; quality, efficiency and economy of State-guaranteed legal aid; priority of the amicable settlement of disputes, which are broadly consistent with the principles of alternative dispute resolution.

Paragraph 2 of article 2 of the Law on State-guaranteed Legal Aid specifies: "Primary legal aid shall mean the provision of legal information in accordance with the procedure laid down by this Law, legal advice and drafting of the documents to be submitted to state and municipal institutions, with the exception of procedural documents". Furthermore this legal aid also covers advice on the out-of-court settlement of a dispute, actions for the amicable settlement of a dispute and drafting of a settlement agreement. Article 8 of the Law on State-guaranteed Legal Aid determines functions of Municipal Institutions in the Field of State-Guaranteed Legal Aid and specifies that Municipal Institutions organize and/or provide primary legal aid. The Law on Local Self-Government lays down the procedure of formation and activities of municipal institutions. Functions of municipalities are defined in articles 6 and 7 of the Law mentioned above. Paragraph 30 of article 7 of the Law on Local Self-Government specifies that one of the functions is provision of legal aid.

Article 15 of the Law on State-guaranteed Legal Aid governing procedure for providing primary legal aid, establishes that the persons providing primary legal aid must look for possibilities and help the applicants to amicably settle disputes. In this context, it must be concluded the persons providing primary legal aid in principle carry out the role of mediator to the dispute helping the applicants to amicably settle disputes. This Law gives the municipality the right to take actions on a settlement of disputes peacefully; it may be presumed that the municipality, taking actions on a settlement of disputes in principle perform the role of mediator in settlement of disputes in an alternative way.

Paragraph 3 of article 2 of the Law on State-guaranteed Legal Aid specifies: "Secondary legal aid" shall mean drafting of documents, defence and representation in court, including the process of execution, representation in the event of preliminary extrajudicial consideration of a dispute, where such a procedure has been laid down by laws or by a court decision." Secondary legal aid implementation is assigned to the State-guaranteed legal aid services in the geographical areas of county courts, which there are 5 in Lithuanian Republic (Vilnius, Kaunas, Klaipėda, Panevėžys, Šiauliai) Considering the fact that conception of secondary legal aid covers the representation in pre-court settlement of the disputes, it can be concluded that State-guaranteed legal aid services also perform the role of mediator settling disputes in an alternative way.

Assessing the current situation, it can be said that in Lithuania alternative dispute resolution system and its infrastructure could also be developed in the territorial manner, i.e. through municipalities or through services providing secondary legal aid or through the territorial divisions of various services and institutions (for example of the State Energy Inspectorate, State Tax Inspectorate, State Labour Inspectorate and so on) extending the functions of these divisions.

For making the territorial infrastructure of alternative dispute resolution, the functions of municipalities, some state institutions and providing secondary legal aid services should be expanded indicating that they provide not only legal assistance but also carry out alternative dispute resolution. According to the author, it is appropriate to assign new functions to the State-guaranteed Legal Aid Collegiums, i.e. to become territorial ADR bodies.

According to the Author, following strategies of the development of ADR may be mentioned:

- First of all, it is necessary to include the discipline of ADR into the programs of law students;
- Legal information should be distributed and the society should be informed about the possibilities of ADR;
- To form the legal practice of ADR for the competent law enforcement and government authorities, businesses and consumer rights organizations at the national and regional level;
- To carry out seminars on ADR issues for lawyers - practitioners, and training courses for professional mediators and arbitrators;
- To enhance legislation regulating the procedure of ADR and establishment of ADR institutions and to promote their activity;
- To create the centres of dispute resolutions in the regions of the country (e.g. under the municipalities);
- To establish a national coordinating organization/institution that would unify ADR bodies and experts.

According to the Author, three main alternatives on development of ADR are suggested:

- *I alternative.* The functions of supervision of ADR activities for consumers are transferred to the State Authority. As for ADR, the State Consumer Rights Protection Authority may be such institution in Lithuania.
- *II alternative.* The functions of supervision on ADR activities for consumers are transferred to the private sector or non – government associations. This kind of consumer rights protection institutions could be certified by the State Consumer Rights Protection Authority.
- *III alternative.* The functions of supervision on ADR activities for consumers are transferred to the newly established institution (e.g. ombudsmen of specific area, which could be funded by business and the State).

CONCLUSIONS

1. Analysis of alternative consumer dispute resolution institute shows that there is a growing interest in it. The best practices of other countries should be taken into the account and peculiarities of specific national legal traditions or legal framework in order to develop sound and well functioning national ADR system. Consumer and business dispute resolution does not contradict Lithuanian legal traditions but it is too early to talk about an efficiently functioning alternative consumer dispute resolution system. That should come naturally with a change in both sides' mentality, because all mandatory and not acceptable systems or regulation is rejected with all possible resistance.

2. On the other hand, the state should take over the control and closely watch how this system is developed, all self-regulation instruments should follow the provisions and requirements stated in the law ensuring the application of ADR principles and the sense of them. Successful functioning of the alternative consumer dispute resolution in Lithuania and other EU Member States is compulsory at the state regulatory level to solve a lot of important questions such as ADR procedures' influence on the judicial litigation terms, level of confidentiality, preparation of intermediaries or advisers, accreditation or notification of ADR subjects, professional diligence, liability and legal power of conciliation agreements.

3. Following the provisions of Lithuanian legal acts regulating settlement of consumer disputes and investigation of consumer complaints by the ADR bodies and other public institutions are totally different procedures and regulated by different legal acts, but usually they are called as the same process. It is worth mentioning that legal acts do not establish unified definition of "consumer", "compliant", "request" or "dispute". These definitions are usually mixed and used not in the right context. Therefore there is a need to revise all consumer rights regulating legal norms and clearly separate alternative dispute resolution from other public administration procedures. Considering all what was said above the author suggests to amend the Law on Consumer Protection stating that *„the dispute is actions of consumer and a business against each other solving arising disagreements as a consequence of consumer relations“*.

4. Currently there is one notified ADR body solving consumer disputes - the State Consumer Rights Protection Authority of the Republic of Lithuania, and other four bodies established in other consumer areas such as energy, financial services or communications. The majority of the decisions adopted by such institutions are not binding, and only in a few cases they are mandatory and may be subject to appeal. Enforcement of such decisions mainly depends on the will of business side. The only real power which could be used is the publicity and the "Black list" published on the official websites of the institutions. In this regard there is a suggestion to establish the legal requirement that all consumer ADR decisions should be mandatory at least till the moment when business and consumers will understand the benefit of such alternative procedures.

RECOMMENDATIONS

1. The important issue in Lithuania is difference of terms of the consumer dispute resolution i.e. they are fragmented and depend on the specific legislation or institution e.g. the State Consumer Rights Protection Authority and the Communications Regulations Service investigate consumer complaint and take the decision within 20 working days (the time limit could be extended for 20 days period), but in the Bank of Lithuania within 2 months with an extension for additional 2 months etc. Hopefully the Directive on ADR will be a measure to harmonize these terms and bring in some clarity providing a possibility to investigate the situation in a deeper and more complex way seeking to determine all circumstances relevant for the fair and transparent decision.

2. It can be distinguished the following strategic trends of ADR development: first, it is necessary to include ADR discipline in the legal education (general) program (universities); secondly: to develop at the state-level legal information and legal education of the public about the possibility of the alternative dispute resolution (non governmental); third: we should focus on the competent law enforcement bodies and public authorities enforcing the ADR and promoting it for business rights protection organizations; fourth: to create ADR topics in the regions for training courses designed for lawyers and practitioners, professional intermediaries and arbitrators preparation courses; fifth: to improve legal regulation of ADR procedure; sixth: to establish dispute resolution centres in the regions of the country (e.g. under municipalities); seventh: the importance of development of the national and coordinating organizations/authorities which combines the ADR schemes and their professionals.

AUTHOR'S PUBLICATIONS

1. Feliksas Petrauskas. Alternatyvus vartotojų ginčų sprendimas: kitų šalių patirties pritaikymas naujojoje vartotojų teisių gynimo įstatymo redakcijoje. *Jurisprudencija: mokslo darbai*. ISSN 1392-6195. 2007, Nr. 9(99), p. 34–40.
2. Feliksas Petrauskas. Ginčų nagrinėjimas ne teisme. Lietuvos patirtis ir problemos. Vartotojų teisių apsaugos teisiniai aspektai Europos Sąjungoje. *Jurisprudencija: mokslo darbai*. Vilnius, 2010. p. 169–181.
3. Feliksas Petrauskas. Alternatyvios vartotojų ir verslininkų ginčų bei konfliktų teisinio nagrinėjimo formos. *Jurisprudencija: mokslo darbai*. ISSN 1392-6195 (print), ISSN 2029-2058 (online). 2010, 4(122), p. 295–318.
4. Feliksas Petrauskas, Eglė Kybartienė. Online Dispute Resolution in Consumer Disputes. *Jurisprudencija: mokslo darbai*. ISSN 1392-6195 (print), ISSN 2029-2058 (online). 2011, 18(3), p. 921–941.
5. Feliksas Petrauskas, Aida Gasiūnaitė. Alternative Dispute Resolution in the Field of Financial Services. *Jurisprudencija: mokslo darbai*. ISSN 1392-6195 (print), ISSN 2029-2058 (online). 2012, 19(1).
6. Feliksas Petrauskas, Aida Gasiūnaitė. Alternative Dispute Resolution in the Field of Consumer Energy Services in the EU. *Jurisprudencija: mokslo darbai*. ISSN 1392-6195 (print), ISSN 2029-2058 (online). 2013, 20 (1).

PARTICIPATION IN CONFERENCES

1. **14-15 October 2010** presentation “Out-of-court Dispute Resolution. Practice and problems in Lithuania” at the conference organised by Mykolas Romeris university, University of Savoy and European Consumer Centre Lithuania - “Legal aspects of consumer protection in the EU”.
2. **23 November 2012** presentation at the practical-scientific conference organised in Seimas of the Republic of Lithuania by Kazimieras Simonavicius University (Lithuania) together with the School of Business and Administration of the Name of Eugeniusz Kwiatkowski in Gdynia (Poland), Committee on Legal Affairs of Seimas (Lithuania), State Consumer Rights Protection Authority (Lithuania), National Association of Financial Services Consumers (Lithuania) and Lithuanian human rights league (Lithuania) “Methods of Alternative Dispute Resolution in Central and Eastern Europe” – “Lithuanian Experience and Problems Applying Alternative Dispute Resolution Procedures in the Field of Consumer Rights Protection”.
3. **12 March 2013** presentation given in Moldova, Chisinau, in the international conference organized by the Moldova Ministry of Economy “Consumer Justice Now”, dedicated to the International Consumer Day. Topic of the presentation “Settlement of the consumer complaints and conflicts in Lithuania”.
4. **15 March 2013** presentation at the practical-scientific conference “Electronic Dispute Resolution” organised by Mykolas Romeris university and State Consumer Rights Protection Authority of the Republic of Lithuania “European consumer day: consumers and electronic space”.

CURRICULUM VITEA

Personal information

Date of birth 9 May 1950
Contact information feliksas.petrauskas@vvtat.lt

Education

2013–2014 Doctoral studies at Mykolas Romeris University (external)
2005 Master's degree in the International law / Mykolas Romeris University
1991 Master's degree in Economical - Political sciences/ Saint -Petersburg political institute, Saint-Petersburg, Russia
1973 Electrical Engineering Department, Master's degree in Engineering (Energetic)/ Kaunas Polytechnic Institute

Work experience

2007–up to date General Director of the State Consumer Rights Protection Authority of the Republic of Lithuania
2003–2007 Chairman of the National Consumer Rights Protection Council under the Ministry of Justice
1997–2003 Chief Executive of Lithuanian Metrology Inspectorate
1995–1997 Diplomatic service at Ministry of Foreign Affairs of the Republic of Lithuanian
1993–1995 Head of Division at Ministry of Reform of Governance and Municipality Affairs of the Republic of Lithuania
1991–1993 Director, executive work Druskininkai trade board, enterprise 'Stumbras'
1973–1991 Senior energetic/engineer, after reorganization - the chief of division Kaunas artificial fibre factory, Art products enterprise of Druskininkai etc.

Lecturing experience

2006–up to date Lecturer of Consumer Rights Protection in the EU law at the Mykolas Romeris University, Faculty of Law, Institute of International and EU Law.
Since February 2014 also lecturing on the new subject "Alternative Dispute Resolution in the Field of Consumer Rights Protection" for International Human, Consumer, Intellectual Property Rights Protection" specialization students.
Scientific work in the field of consumer rights protection: seminars, lecturing, guidance of the Master Thesis, papers, reviews of the Master Thesis.

Petrauskas, Feliksas

ALTERNATYVUS GINČŲ, SUSIJUSIŲ SU VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGA, SPRENDIMAS: daktaro disertacija. – Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, 2014. 212 p.

Bibliogr. 155–172 p.

ISBN XXX

Daktaro disertacijoje „Alternatyvus ginčų, susijusių su vartotojų teisių apsauga, sprendimas“ nagrinėjamos šios pagrindinės temos: alternatyvus ginčų sprendimo samprata vartotojų teisių apsaugos kontekste, alternatyvus vartotojų ginčų sprendimas ES ir jos valstybėse narėse bei Lietuvoje. Disertacijoje analizuojamos tokios sąvokos: nesutarimas, ginčas, konfliktas, alternatyvus ginčų sprendimas, alternatyvus vartotojų ginčų sprendimas, o remiantis užsienio šalių patirtimi apžvelgiama alternatyvus ginčų sprendimo instituto raida. Disertacijoje analizuojami alternatyvus vartotojų ginčų sprendimo principai, valdymas, prieiga prie teisingumo, aptariami alternatyvus vartotojų ginčų sprendimo bei internetinio vartotojų ginčų sprendimo formų privalumai bei galimi trūkumai. Alternatyvus vartotojų ginčų sprendimo ES analizė leido identifikuoti jo formas, institucijas, taikomas procedūras ir aptarti alternatyvus vartotojų ginčų sprendimo gerąją praktiką atskirose valstybėse narėse. Siekiama pasiūlyti sistemškai vientisą teorinę ir praktinę alternatyvus vartotojų ginčo sprendimo sistemos modelį, apimančią atitinkamą teisinę infrastruktūrą Lietuvos vartotojų teisių apsaugos sistemoje.

Doctoral dissertation “Alternative Resolution of Disputes Arising in Consumer Rights Protection Field” deals with the following topics: definition of the alternative dispute resolution in the context of consumer rights protection, alternative consumer disputes resolution in the EU and in Lithuania. Doctoral dissertation investigates such definitions: disagreement, dispute, conflict, alternative dispute resolution and alternative consumer dispute resolution. The development of the alternative consumer disputes resolution institute is also analysed in the dissertation. It investigates principles of the alternative consumer disputes resolution, its management and access to justice. Analysis of alternative consumer dispute resolution and online dispute resolution forms takes a very significant part of the research. Dissertation identifies forms, institutions, procedures of the alternative consumer disputes resolution discussing the best practice examples noticed in various EU Member States. Dissertation offers systematically integrated model of the alternative consumer dispute resolution linking both theoretical and practical sides with the whole Lithuanian legal infrastructure.

Feliksas Petrauskas

**ALTERNATIVE RESOLUTION OF DISPUTES ARISING IN CONSUMER RIGHTS
PROTECTION FIELD**

Doctoral Dissertation

Maketavo Birutė Bilotienė

SL 585. 2014 02 14. 18,1 leidyb. apsk. l.

Tiražas 20 egz. Užsakymas 21 748

Mykolo Romerio universitetas

Ateities g. 20, Vilnius

Puslapis internete www.mruni.eu

El. paštas leidyba@mruni.eu

Parengė spaudai UAB „Baltijos kopija“

Kareivių g. 13B, Vilnius

Puslapis internete www.kopija.lt

El. paštas info@kopija.lt

Spausdino UAB „Vitae Litera“

Kurpių g. 5–3, Kaunas

Puslapis internete www.bpg.lt

El. paštas info@bpg.lt