

TURINYS

Ivadas	9
1. Alternatyvaus ginčų sprendimo samprata vartotojų teisių apsaugos kontekste	15
1.1. Ginčo savoka	17
1.2. Alternatyvaus ginčų sprendimo savoka.....	24
1.3. Alternatyvaus ginčų sprendimo instituto raida: užsienio valstybių patirtis.....	34
1.4. Alternatyvus ginčų sprendimas ir teisminės gynybos prieinamumo principas	48
1.5. Alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo principai.....	52
1.6. Alternatyvaus ginčų sprendimo valdymas	59
1.7. Alternatyvus ginčų sprendimas vartotojų teisių apsaugos srityje: privalumai ir trūkumai.....	63
2. Alternatyvus vartotojų ginčų sprendimas Europos Sąjungoje	75
2.1. Alternatyvų vartotojų ginčų sprendimą reglamentuojantys Europos Sąjungos teisės aktai.....	76
2.2. Alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo formos.....	80
2.3. Alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo institucijų formos ir procedūros.....	122
2.3.1. Alternatyvaus ginčų sprendimo institucijų formos	122
2.3.2. Alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo institucijų procedūrų etapai	134
2.4. Vartotojų alternatyvaus ginčų sprendimo praktika atskirose Europos Sąjungos valstybėse narėse	156
3. Alternatyvus vartotojų ginčų sprendimas Lietuvoje	187
3.1. Alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo teisiniai pagrindai	188

3.2. Alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo sistema: institucijos, procedūrų vykdymo principai ir tvarka.....	195
3.3. Alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo trūkumai ir siūlomi sprendimai	202
3.4. Alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo ypatumai skirtinguose sektoriuose	208
3.4.1. <i>Energetikos sektorius</i>	208
3.4.2. <i>Finansinių paslaugų sektorius</i>	222
3.4.3. <i>Statybų sektorius</i>	232
3.4.4. <i>Darbo santykių sektorius</i>	245
3.4.5. <i>Aukštųjų mokyklų sektorius</i>	248
3.5. Teritorinio alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo galimybės Lietuvoje	258
3.6. Alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo infrastruktūros raidos perspektyvos Lietuvoje	262
Išvados	269
Pasiūlymai	274
Summary	277
Literatūros sąrašas	278

Įvadas

1962 m. kovo 15 d. Jungtinių Amerikos Valstijų prezidentas Džordžas Kenedis pristatydamas deklaraciją Kongresui pažymėjo: „Vartotojai pagal apibréžimą – tai mes visi. Jie yra didžiausia ekonominė grupė, veikianti ir veikama 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 lygmeniu buvo įtvirtintos 1975 m. Europos Tarybos rezoliucijoje dėl Europos ekonominės bendrijos (toliau – EEB) vartotojų apsaugos ir informavimo preliminariosios programos². Ši programa patvirtino, kad atėjo laikas įgyvendinti Bendrijos politiką vartotojų apsaugos klausimais ir numatė penkias esmines vartotojų teises:

- teisė į sveikatos apsaugą ir saugą;
- teisė į ekonominį 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 tokie ginčai sprendžiami 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 tiek nacionaliniams teismams, tiek ir Europos Sąjungos teismams, be kitų bylų, tenka nagrinėti ir daugybę bylų, susijusių su vartotojų teisių pažeidimais. Todėl tobulėjant ir plečiantis

¹ KENNEDY, J. F. 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 internte <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 VĒLIUS, N. Baltų religijos ir mitologijos šaltiniai. T. 1. Vilnius: Mokslo ir enciklopedijų leidykla, 1996, 145 p.

vartotojų teisių apsaugos institutui atsiranda poreikis ginti vartotojų teises ne tik teismo būdu, atimančiu daug laiko, reikalaujančiu nemažą 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 reiškinui – alternatyviam ginčų sprendimui.

Alternatyvaus ginčų sprendimo idėja nėra nauja, nes nuo seniausių laikų tai buvo pirminis, natūralus ir priimtiniausias ginčų sureguliuavimo būdas. Alternatyvus ginčų sprendimas buvo ypač populiarus senovės Graikijoje, Kinijoje, Japonijoje ir kitose šalyse⁴, dabar taikomas šiuolaikinėmis formomis. Teigiamo, kad alternatyvus ginčų sprendimas prasidėjo susiformavus prekybos teisei (dar kitaip vadinais *Lex Mercatoria*), kuri buvo sukurta pačių prekybininkų ir turėjo reglamentuoti jų pačių veiklą.

Alternatyvus ginčų sprendimas su vartotojų teisių apsauga siejamas jau gana seniai. 1996 m. Europos Komisijos komunikatas, padintas „Vartotojų prieigos prie teisingumo ir jų ginčų sprendimo vidaus rinkoje veiksmų planu“⁵, parodė Komisijos ryžtą skatinti tarpvalstybinio vartotojų ginčų sprendimo palengvinimą ir neteisminių procedūrų 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, nepriklauso-

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

⁵ 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).

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 04 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.

somumo, skaidrumo, veiksmingumo, laisvės, teisėtumo ir astovavimo principus, taikoma procedūroms, 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. Remdamasi 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 Sąjungos veikimo, nes 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 spręsti tarp jų ir verslininkų kilusius ginčus, ginant teisėtus interesus ir išsireikalaujant žalos atlyginimo. Akcentuojama, kad veiksmingos alternatyvių vartotojų ginčų sprendimų formos yra tinkamo ES vidaus rinkos veikimo garantas. Pagal naujausią tyrimų duomenis, 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 Tarybos direktyva Nr. 2013/11/ES dėl alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo užtikrins, kad būtų įsteigtai 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 Parlamen-

⁷ A study on alternative dispute resolution and cross-border complaints in Europe. Nordic Council of Ministers, Copenhagen: TemaNord 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].

to ir Tarybos reglamentą Nr. 524/2013 dėl elektroninio vartotojų ginčų sprendimo. Juo remiantis bus sukurta bendra Europos Sąjungos elektroninė platforma, kurioje vartotojai 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. Esminiai ekominiai, politiniai, valstybiniai, teisiniai ir kiti pokyčiai bei besikeičiančios rinkos sąlygos didina Lietuvos 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, nes ginčas nutraukiamas prievertiniu sprendimu, neteikiama reikšmės socialinės taikos galimybei.

Sudėtinga valstybės institucijų, atsakingų už vartotojų teisių apsaugą, vartotojų nevyriausybinių 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 tradicinė Lietuvos teisinės praktikos forma, o derybos, tarpininkavimas, sutakinimas, trečiųjų teismas, ombudsmeinas ar mišrios alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo formos mūsų valstybėje yra visai nauji reiškiniai. Monografijos autorius 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 monografijos autorių analizuoti šią temą iš esmės.

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

Ištyrus alternatyvaus vartotojų ginčo sprendimo požymius, rai-dą, reglamentavimą, formas ir numaciūs raidos perspektyvas Lietuvos Respublikos teisinėje vartotojų teisių apsaugos sistemoje, pateikiamas vientisas teorinės ir praktinės alternatyvaus vartotojų ginčo sprendimo sistemos modelis, apimantis atitinkamą teisinę infrastruktūrą.

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