MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETO
TEISĖS FAKULTETO
PRIVATINĖS TEISĖS INSTITUTAS

RAIMONDA ALEKSANDRAVIČIŪTĖ
VERSLO TEISĖS PROGRAMA

VARTOJIMO GINČŲ ALTERNATYVAUS SPRENDIMO POKYČIAI LIETUVOJE ĮGYVENDINUS DIREKTYVĄ 2013/11/ES

Magistro baigiamasis darbas

Darbo vadovė –
Doc. dr. Lina Novikovienė

Vilnius, 2017

TURINYS

ĮVADAS ... 3
1. ALTERNATYVUS GINČŲ SPRENDIMAS DIREKTYVOS 2013/11/ES PRIĖMIMO KONTEKSTE ... 8
1.1. Direktyvos priėmimo prielaidos ... 9
1.2. Direktyvos pobūdis ir santykis su kitais teisės aktais ... 14
1.3. Direktyvos taikymo apimtis ir taikymo išimtys ... 16
1.4. Direktyvoje įtvirtinti kokybiniai reikalavimai ... 23
2. VARTOJIMO GINČŲ ALTERNATYVAUS SPRENDIMO TEISINIO REGULIAVIMO POKYČIAI ... 30
2.1. Bendrasis reguliavimas Vartotojų teisių apsaugos įstatyme ... 32
2.2. Sektorinis reguliavimas energetikos srityje, ryšių paslaugų srityje ir finansinių paslaugų srityje bei teisinių paslaugų srityje ... 34
2.3. Procedūrinės taisyklės poįstatyminiame reguliavime ... 46
3. VARTOJIMO GINČŲ ALTERNATYVAUS SPRENDIMO SISTEMINIAI POKYČIAI ... 51
3.1. Valstybinė alternatyvaus ginčų sprendimo sistema: kokybiniai reikalavimai vartojimo ginčų alternatyvaus sprendimo subjektams ... 51
3.2. Vartojimo ginčų komisijos – kvazivalstybinė alternatyvaus ginčų sprendimo sistema? 55
3.3. Nevalstybinė alternatyvaus ginčų sprendimo sistema – kiti vartojimo ginčų neteisiminio sprendimo subjektai ... 58
4. VARTOJIMO GINČŲ ALTERNATYVAUS SPRENDIMO PROCEDŪRINIAI POKYČIAI ... 63
4.1. Vartotojų teisių ir interesų gynimo būdai ... 63
4.2. Vartojimo ginčų nagrinėjimas: procedūros etapai ir kokybiniai reikalavimai vartojimo ginčų alternatyvaus sprendimo procedūroms ... 67
IŠVADOS ... 77
PASIŪLYMAI IR REKOMENDACIJOS ... 79
LITERATŪROS SĄRAŠAS ... 80
ANOTACIJA ... 88
SANTRAUKA ... 89
SUMMARY ... 90
PRIEDAI ... 91
PATVIRTINIMAS APIE ATLIKTO DARBO SAVARANKIŠKUMĄ ... 95

ĮVADAS

Tyrimo problema. Ar vartojimo ginčų alternatyvaus sprendimo pokyčiai Lietuvoje užtikrina veiksmingą ir efektyvią vartotojų teisių gynimo neteisminę sistemą?

Baigiamojo darbo aktualumas. Veiksminga ir efektyvi vartotojų teisių apsaugos sistema yra bene kiekvienos šiuolaikinės valstybės siekiamybė. Ne išimtis ir Lietuva, kurioje vartotojų teisių gynimas eilę metų yra viena iš svarbiausių valstybės ekonominės ir socialinės politikos sričių. Vartotojų teisių gynimas neišvengiamai susijęs su vartotojų ir verslininkų ginčais, kurie tradiciškai gali būti sprendžiami teisme arba šiuolaikinėmis priemonėmis – neteismine tvarka. Abu šie būdai turi savų trūkumų ir privalumų, tačiau mus labiau domina neteisminis, kitaip dar vadinamas alternatyvus ginčų sprendimas (AGS)[1], kadangi šis ginčų sprendimo būdas, manytina, labiau atitinka šiuolaikinės valstybės požymius. Be to, alternatyvus ginčų sprendimas vartotojų teisių apsaugos srityje yra itin palankiai vertinamas Europos Sąjungoje, kadangi visuotinai pripažįstama, jog šis ginčų sprendimo būdas yra paprastesnis, efektyvesnis, greitesnis ir pigesnis nei teisminis ginčų sprendimas, ko dažnai trūksta vartotojų teisių apsaugos srityje.

Pažymėtina, kad Lietuvoje alternatyvaus ginčų sprendimo institutas vis dar formuojasi ir įgauna vis didesnę reikšmę teisinėje sistemoje. Taigi ir vartojimo ginčų alternatyvus sprendimas[2] galbūt neduoda iš karto tokio rezultato, kokio yra tikimasi, kadangi tradiciškai vartotojai, kaip ir kiti asmenys, labiau linkę naudotis teisminės gynybos priemonėmis arba dėl informacijos ir žinių trūkumo apskritai neginti savo pažeistų teisių ar interesų. Tačiau ši tendencija keičiasi, kadangi vartotojai tampa vis labiau informuoti ir dažniau sužino apie vartojimo ginčų alternatyvų sprendimą nesikreipiant į teismą. Ši tendencija, manytina, galėtų išlikti ir ateityje, jeigu ir toliau būtų užtikrinamas tinkamas vartotojų informavimas apie jų pažeistų teisių ar interesų gynimo būdus neteismine tvarka. Procesą itin paspartinti turėtų tai, kad Lietuvoje buvo įtvirtinti reikšmingi vartojimo ginčų alternatyvaus sprendimo pokyčiai, kurių pagrindu tapo Europos Parlamento ir Tarybos 2013 m. gegužės 21 d. direktyva 2013/11/ES dėl alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo[3] (Direktyva 2013/11/ES).

---

[1] Sąvokos *alternatyvus ginčų sprendimas* ir *neteisminis ginčų sprendimas* šiame darbe bus naudojamos kaip tokią pačią reikšmę turinčios sąvokos, šioms sąvokoms apibūdinti taip pat bus naudojama *ginčų sprendimo neteismine tvarka sąvoka*.

[2] Įvairiuose teisės šaltiniuose alternatyviam ginčų sprendimui vartotojų teisių apsaugos srityje apibrėžti naudojamos skirtingos sąvokos. Teisės doktrinoje dažniausiai naudojama *alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo sąvoka*, tuo tarpu Lietuvos teisės aktuose labiau naudojama *vartojimo ginčų neteisminio sprendimo sąvoka*. Atsižvelgiant į tai, autorių pasirinkimu šiame darbe bus naudojama *vartojimo ginčų alternatyvaus sprendimo sąvoka*, kuri labiausiai atskleidžia šio darbo tematiką.

[3] "Europos Parlamento ir Tarybos 2013 m. gegužės 21 d. direktyva 2013/11/ES dėl alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo, kuria iš dalies keičiami Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2009/22/EB," OL L 165/62 (2013).

Atsižvelgiant į tai, kad Lietuvoje vartojimo ginčų alternatyvaus sprendimo teisinė sistema nebuvo vieninga ir turėjo nemažai trūkumų, kuriuos buvo būtina šalinti ar koreguoti, bei atsižvelgiant į tai, kad Direktyvos 2013/11/ES nuostatos į Lietuvos nacionalinę teisę oficialiai turėjo būti perkeltos ne vėliau kaip iki 2015 m. liepos 9 d., dėl to laikas, skirtas šios direktyvos įgyvendinimui, manytina, buvo tam tikras iššūkis tiek teisėkūros subjektams, tiek vartojimo ginčus sprendžiantiems subjektams. Tai patvirtina ir ta aplinkybė, kad direktyvos nuostatos faktiškai nebuvo laiku perkeltos į Lietuvos nacionalinę teisę[4].

Įvertinus tai, jog su Direktyvos 2013/11/ES įgyvendinimu Lietuvoje yra siejama itin daug vartojimo ginčų alternatyvaus sprendimo pokyčių teisinėje sistemoje, dėl to, manytina, kad teisės mokslo srityje taip pat būtina juos analizuoti, vertinti bei atskleisti jų privalumus ar net trūkumus. Atsižvelgiant į tai, kad iki šiol šiai tyrimo sričiai nebuvo skirta pakankamai dėmesio, dėl to šis darbas gali būti aktualus dėl jame pateikiamos sisteminės analizės.

Baigiamojo darbo mokslinis naujumas ir tiriamos problemos ištyrimo lygis. Lietuvoje alternatyvaus ginčų sprendimo tematiką savo moksliniuose darbuose daugiausiai yra nagrinėjusi N. Kaminskienė[5], tačiau šios autorės tyrimo objektas dažniausiai būdavo civiliniai (komerciniai) ginčai. I. Rotomskis ir D. Štitilis[6] yra nagrinėję vartojimo ginčų sprendimą elektroninėje komercijoje; vartojimo ginčų nagrinėjimo arbitraže problematiką yra nagrinėjusi B. Kozubovska[7]; arbitražinius susitarimus vartojimo sutartyse nesąžiningų sąlygų nustatymo aspektu yra nagrinėjusios D. Bublienė ir E. Zemlytė[8]. Pažymėtina, kad daugiausiai ir nuosekliausiai vartojimo ginčų alternatyvaus sprendimo tematiką savo moksliniuose darbuose yra nagrinėjęs F. Petrauskas[9]. Šio autoriaus monografija „Vartojimo ginčų sprendimo alternatyvos‘‘ yra bene pirmasis tokio pobūdžio mokslinis darbas, kuriame sistemiškai buvo išanalizuotas vartojimo ginčų alternatyvaus sprendimo institutas ne tik Lietuvos, tačiau visos Europos Sąjungos mastu. Tačiau, atsižvelgiant į tai, kad monografija buvo išleista 2015 metais, o

[4] Direktyvos 2013/11/ES nuostatos į Lietuvos nacionalinę sistemą praktiškai perkeltos priėmus įstatymų pataisas 2015 m. lapkričio mėnesį, o vartojimo ginčų alternatyvaus sprendimo sistema praktiškai pradėjo veikti nuo 2016 m. sausio 1 d.

[5] Natalija Kaminskienė, “Civilinių ir komercinių ginčų alternatyvus sprendimas, “ *Jurisprudencija* 69, 61 (2005): 74-80; “Alternatyvus ginčų sprendimas,“ *Jurisprudencija* 9, 87 (2006): 84-91; “Alternatyvus civilinių ginčų sprendimas“ (daktaro disertacija, Mykolo Romerio universitetas, 2009); “Alternatyvus civilinių ginčų sprendimas“ (monografija, VĮ „Registrų centras‘‘, 2011) ir kt.

[6] Irmantas Rotomskis ir Darius Štitilis, “Ginčų su vartotojais sprendimas elektroninėje komercijoje, “*Informacijos mokslai*, 50 (2009): 233-239.

[7] Beata Kozubovska, “Ginčų, kylančių iš vartojimo sutarčių, nagrinėjimo arbitraže problematika,“ Teisė 81 (2011): 119-128.

[8] Danguolė Bublienė ir Eglė Zemlytė, “Arbitražiniai susitarimai (arbitražinė išlyga) vartojimo sutartyse: *per se* nesąžininga sąlyga? “*Teisė* 84 (2012): 7-27.

[9] Feliksas Petrauskas, “Alternatyvus vartotojų ginčų sprendimas: kitų šalių patirties pritaikymas naujojoje vartotojų teisių gynimo įstatymo redakcijoje,“ *Jurisprudencija* 9, 99 (2007): 34–40; “Alternatyvios vartotojų ir verslininkų ginčų bei konfliktų teisinio nagrinėjimo formos ir jų charakteristika,“ *Jurisprudencija* 4, 122 (2010): 295–318; “Alternatyvaus ginčų nagrinėjimo raida, teisinė padėtis ir reglamentavimas,“ *Jurisprudencija* 18, 2 (2011): 631-658; “Alternatyvus ginčų, susijusių su vartotojų teisių apsauga, sprendimas“ (daktaro disertacija, Mykolo Romerio universitetas, 2014); “Vartotojų ginčų sprendimo alternatyvos“ (monografija, VĮ „Registrų centras‘‘, 2015) ir kt.

ruošiama buvo dar anksčiau, dėl to šiame moksliniame darbe yra pasigendama tam tikrų įžvalgų dėl Direktyvos 2013/11/ES įgyvendinimo Lietuvoje. Dėl to atkreiptinas dėmesys, jog daugiausiai dėmesio direktyvos mokslinei analizei iki šiol yra skyrusi D. Bublienė[10], kuri yra pateikusi nemažai reikšmingų įžvalgų dėl direktyvoje nustatyto teisinio reguliavimo, taip pat atkreipusi dėmesį į tam tikrus direktyvos įgyvendinimo probleminius aspektus. Kartu pažymėtina, kad D. Bublienė ir E. Zemlytė[11] yra atlikusios kompleksinį vartojimo ginčų alternatyvaus sprendimo mechanizmo reguliavimo problemų Lietuvoje vertinimą.

Iš praktinės pusės vertinant, ruošiantis Direktyvos 2013/11/ES įgyvendinimui Lietuvoje pakankamai reikšmingas indėlis vartojimo ginčų alternatyvaus sprendimo teisinėje sistemoje buvo Teisingumo ministerijos užsakymu paruošta tyrimo ataskaita „Alternatyvių vartotojų ginčų sprendimo mechanizmų taikymas ir plėtros galimybės Lietuvoje“[12], kurioje buvo pakankamai išsamiai atskleisti Lietuvos teisinės sistemos trūkumai vartojimo ginčų alternatyvaus sprendimo srityje. Be to, dėl Direktyvos 2013/11/ES įgyvendinimo Lietuvoje vyko bent kelios konferencijos[13], kas akivaizdžiai paskatino teisės mokslininkų ir praktikų, taip pat teisėkūros subjektų bei socialinių partnerių diskusijas dėl vartojimo ginčų alternatyvaus sprendimo instituto vystymo nacionalinėje teisėje.

Taigi, atsižvelgiant į tai, kad Direktyvos 2013/11/ES nuostatos į Lietuvos nacionalinę teisę buvo perkeltos palyginti neseniai ir tyrimų dėl vartojimo ginčų alternatyvaus sprendimo pokyčių teisinėje sistemoje yra pakankamai mažai, dėl to, manytina, kad šis darbas gali būti pakankamai naujas dėl jame pateikiamos sisteminės analizės.

Baigiamojo darbo reikšmė. Šiame darbe pateikiama sisteminė analizė padės kompleksiškai nustatyti su Direktyvos 2013/11/ES įgyvendinimu Lietuvoje siejamus vartojimo ginčų alternatyvaus sprendimo pokyčius ne tik bendrajame reguliavime, tačiau ir sektoriniame reguliavime bei poįstatyminiame reguliavime. Nustatyti pokyčiai gali būti vertingi siekiant tobulinti vartojimo ginčų alternatyvaus sprendimo sistemą.

---

[10] Danguolė Bublienė, “Direktyvos dėl vartotojų alternatyvaus ginčų sprendimo įtaka Lietuvos teisei: iššūkiai ir galimybės,“ *Teisė* 93 (2014): 95-112.

[11] Danguolė Bublienė ir Eglė Zemlytė, “Alternatyvaus vartojimo ginčų sprendimo mechanizmo reguliavimo problemos Lietuvoje,“ *Verslo ir teisės aktualijos* 7, 2 (2012): 280-299.

[12] “Tyrimo ataskaita: Alternatyvių vartotojų ginčų sprendimo mechanizmų taikymas ir plėtros galimybės Lietuvoje.“ Advokatų profesinė bendrija “Baltic Legal Solutions Lietuva”, 2012. Prieiga per internetą: http://www.tm.lt/dok/Studija-LMP00-AGS%20mechanizmu%20taikymas%20ir%20pletros%20galimybes%20Lietuvoje-Galutine%20tyrimo%20ataskaita-2012-11-13.pdf.

[13] Pvz., 2013 m. balandžio 3 d. Teisingumo ministerijoje vyko konferencija „Neteisminio vartotojų ginčų sprendimo tobulinimas: vartotojų ir verslo savireguliacijos iššūkiai ir galimybės“, kurioje buvo pristatytas tyrimas dėl alternatyvaus ginčų sprendimo tarp vartotojų ir verslininkų taikymo ir plėtros galimybių Lietuvoje; 2016 m. kovo 15 d. Seime vyko tarptautinė konferencija „Vartotojų ir verslininkų ginčų sprendimo alternatyvos“, kurioje buvo plačiai aptariama Direktyva 2013/11/ES; 2016 m. lapkričio 4 d. Seime vyko tarptautinė konferencija „Alternatyvaus ginčų sprendimo tarp vartotojų ir verslininkų teisinis reguliavimas: Europos Sąjungos bei Lietuvos patirtis“, kurioje, siekiant plėtoti tarptautinį mokslinį bendradarbiavimą alternatyvaus ginčų sprendimo tarp vartotojų ir verslininkų teisės srityje buvo pristatyti Lietuvos ir užsienio šalių teisės mokslininkų ir praktikų pranešimai ir t. t.

Tyrimo tikslas – nustatyti, ar Direktyvos 2013/11/ES nuostatos buvo tinkamai perkeltos į nacionalinę teisę ir, ar vartojimo ginčų alternatyvaus sprendimo pokyčiai Lietuvoje užtikrina direktyvoje nustatytus reikalavimus.

Tyrimo uždaviniai:

1. Išanalizuoti Direktyvos 2013/11/ES nuostatas dėl alternatyvaus ginčų sprendimo;
2. Nustatyti su Direktyvos 2013/11/ES įgyvendinimu Lietuvoje siejamus vartojimo ginčų alternatyvaus sprendimo teisinio reguliavimo pokyčius;
3. Atskleisti vartojimo ginčų alternatyvaus sprendimo sisteminius pokyčius po Direktyvos 2013/11/ES įgyvendinimo Lietuvoje;
4. Išanalizuoti su Direktyvos 2013/11/ES įgyvendinimu Lietuvoje siejamus vartojimo ginčų alternatyvaus sprendimo procedūrinius pokyčius.

Tyrimo metodika. Šiame darbe daugiausiai buvo naudojamas *dokumentų analizės ir sisteminės analizės metodai*, kurie padėjo sistemiškai išanalizuoti nacionaliniuose ir tarptautiniuose teisės aktuose įtvirtintas teisinio reguliavimo nuostatas dėl vartojimo ginčų alternatyvaus sprendimo. *Istorinis metodas* buvo naudojamas tam, kad atskleisti vartojimo ginčų alternatyvaus sprendimo instituto vystymosi prielaidas ir nacionaliniuose teisės aktuose įtvirtintų teisinio reguliavimo nuostatų dėl vartojimo ginčų alternatyvaus sprendimo pokyčius. *Lyginamasis metodas* buvo naudojamas šia tematika lyginant mokslinius darbus ir norminius teisės aktus. *Apibendrinimo metodas* padėjo kiekviename skyriuje apibendrinti išnagrinėtą tam tikrą temą, taip pat šis metodas buvo naudojamas darbo išvadoms pateikti.

Tyrimo struktūra. Šį tyrimą sudaro keturi dėstomosios dalies skyriai, kurie suskirstyti į poskyrius. *Pirmajame skyriuje* analizuojama šiam tyrimui svarbi Direktyva 2013/11/ES, nustatomos direktyvos priėmimo prielaidos, atskleidžiamas direktyvos pobūdis ir jos santykis su kitais teisės aktais, nustatoma direktyvos taikymo apimtis ir jos taikymo išimtys, taip pat analizuojami direktyvoje įtvirtinti kokybiniai reikalavimai. *Antrajame skyriuje* nustatomi su Direktyvos 2013/11/ES įgyvendinimu Lietuvoje siejami vartojimo ginčų alternatyvaus sprendimo teisinio reguliavimo pokyčiai, juos skirstant į bendrojo reguliavimo Vartotojų teisių apsaugos įstatyme ir sektorinio reguliavimo energetikos srityje, ryšių paslaugų srityje ir finansinių paslaugų srityje bei teisinių paslaugų srityje, taip pat į procedūrines taisykles poįstatyminiame reguliavime. *Trečiajame skyriuje* analizuojami vartojimo ginčų alternatyvaus sprendimo sisteminiai pokyčiai, pateikiant tam tikrą analizę dėl valstybinės AGS sistemos ir vartojimo ginčų alternatyvaus sprendimo subjektams nustatytų kokybinių reikalavimų, taip pat pateikiant tam tikrą analizę dėl naujai įsteigtų vartojimo ginčų komisijų, jas priskiriant prie kvazivalstybinės AGS sistemos, bei dėl naujai sukurtos nevalstybinės AGS sistemos, kuriai priskiriami kiti vartojimo ginčų neteisminio spendimo subjektai. *Ketvirtajame skyriuje*

analizuojami vartojimo ginčų alternatyvaus sprendimo procedūriniai pokyčiai, visų pirma bendrai aptariant vartotojų teisių ir interesų gynimo būdus ir toliau pateikiant tam tikrą vartojimo ginčų alternatyvaus sprendimo procedūros analizę, nustatant kokybinius reikalavimus vartojimo ginčų alternatyvaus sprendimo procedūroms. Tyrimo pabaigoje formuluojamos išvados ir pateikiami pasiūlymai bei rekomendacijos, pateikiama anotacija ir santrauka lietuvių ir anglų kalbomis, nurodomas literatūros sąrašas bei pateikiami priedai, kurie iliustruoja šiame darbe atlikto tyrimo rezultatus.

Ginamasis teiginys. Direktyvos 2013/11/ES nuostatos buvo tinkamai perkeltos į nacionalinę teisę ir vartojimo ginčų alternatyvaus sprendimo pokyčiai Lietuvoje užtikrina direktyvoje nustatytus reikalavimus, tačiau minimalus direktyvos derinimo požymis sudaro prielaidas Lietuvoje nustatyti aukštesnius standartus atitinkančią vartojimo ginčų alternatyvaus sprendimo sistemą.

1. ALTERNATYVUS GINČŲ SPRENDIMAS DIREKTYVOS 2013/11/ES PRIĖMIMO KONTEKSTE

Alternatyvus ginčų sprendimas (AGS) Europos Sąjungoje yra vienas iš svarbiausių politinių prioritetų. Europos Komisijos nuomone, nei viena tradicinė teisės sistema negali veiksmingai išspręsti visų visuomenėje kylančių konfliktų išimtinai teismo būdu.[14] Poreikis ir siekis skatinti AGS taikymą Europos Sąjungoje aukščiausiu lygiu buvo įtvirtintas Sutartyje dėl Europos Sąjungos veikimo, kurioje numatyta, kad *Sąjunga sudaro palankias sąlygas pasinaudoti teisingumu, ypač taikydama teisminių ir neteisminių sprendimų tarpusavio pripažinimo principą civilinėse bylose*[15]. Be to, Europos Komisijos Žalioji knyga dėl alternatyvaus ginčų sprendimo civilinėje ir komercinėje teisėje[16], Europos mediatorių elgesio kodeksas[17], bei Europos Parlamento ir Tarybos direktyva dėl tam tikrų mediacijos civilinėse ir komercinėse bylose aspektų[18] buvo tos priemonės, kurių ėmėsi Europos Komisija skatindama civilinių santykių dalyvius spręsti tarpusavio ginčus neteismine tvarka.[19]

Palankus Europos Sąjungos požiūris į neteisminį ginčų sprendimą sudarė tinkamas sąlygas AGS taikymą skatinti ir vartotojų teisių apsaugos srityje, kadangi *vienas iš pagrindinių Europos Sąjungos veiklos tikslų yra remti vartotojų interesus ir užtikrinti aukšto lygio vartotojų apsaugą*[20]. 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, ginant teisėtus interesus ir išsireikalaujant žalos atlyginimą.[21]

Remiantis F. Petrausko įžvalgomis, vartotojų ir verslininkų ginčai dažniausiai būna nesudėtingi, todėl juos galima išspręsti nesikreipiant į teismą, pasinaudojant AGS galimybėmis. AGS labai naudingas vartotojams, kadangi *konstruktyvios nesutariančių šalių derybos, taikinimo procedūra, arbitražas ir kitos AGS formos yra pigesnis, lankstesnis ir greitesnis būdas apginti pažeistas vartotojų teises*. Juo labiau, kad taikant AGS teismai nebūtų apsunkinti mažos vertės civiliniais ieškiniais, sumažėtų jų darbo krūvis ir veikla taptų efektyvesnė. Be to, AGS yra pranašesnis už teisminį bylos nagrinėjimą ir tuo aspektu, kad palaiko socialinę taiką. Teismuose priimtas sprendimas turi būti vykdomas privalomai, kas dar labiau supriešina ginčo šalis, todėl

[14] Natalija Kaminskienė, "Alternatyvus civilinių ginčų sprendimas" (monografija, VĮ „Registrų centras'', 2011), 12.
[15] "Sutarties dėl Europos Sąjungos veikimo suvestinė redakcija," OL C 326/1 (2012), 67 str. 4 d.
[16] "Green Paper on alternative dispute resolution in civil and commercial law," COM/2002/0196 final (2002).
[17] "European Code of Conduct for Mediators." Žiūrėta 2017 03 03. Prieiga per internetą: http://ec.europa.eu/civiljustice/adr/adr_ec_code_conduct_en.pdf.
[18] "Europos Parlamento ir Tarybos 2008 m. gegužės 21 d. direktyva 2008/52/EB dėl tam tikrų mediacijos civilinėse ir komercinėse bylose aspektų," OL L 136/3 (2008).
[19] Natalija Kaminskienė, "Alternatyvus civilinių ginčų sprendimas" (monografija, VĮ „Registrų centras'', 2011), 13.
[20] "Sutarties dėl Europos Sąjungos veikimo suvestinė redakcija," OL C 326/1 (2012), 169 str. 1 d.
[21] Feliksas Petrauskas, "Vartotojų ginčų sprendimo alternatyvos" (monografija, VĮ „Registrų centras'', 2015), 11.

AGS teigiamas bruožas yra tai, kad šalys gali taikiai tarpusavyje priimti sprendimą ir noriai jį vykdyti, taigi tokiu atveju tarp šalių įsivyrauja socialinė taika.[22]

Atsižvelgiant į tai, kad Direktyva 2013/11/ES buvo priimta tam, kad pasiekti aukšto lygio vartotojų apsaugą ir taip prisidėti prie tinkamo vidaus rinkos veikimo, užtikrinant, kad valstybėse narėse veiktų kokybiški AGS subjektai ir kad valstybėse narėse taikomos AGS procedūros visiems tarp vartotojų ir komercinės veiklos subjektų kylantiems sutartiniams ginčams spręsti taip pat atitiktų nustatytus kokybinius reikalavimus, bei atsižvelgiant į tai, kad Direktyvos 2013/11/ES įgyvendinimas Lietuvoje buvo pakankamai sudėtingas procesas, dėl to siekiant šiame darbe numatyto tyrimo tikslo, šioje darbo dalyje pirmiausia pateiksime tam tikrą Direktyvos 2013/11/ES analizę, susidedančią iš šių tyrimo klausimų: (i) *direktyvos priėmimo prielaidos*; (ii) *direktyvos pobūdis ir santykis su kitais teisės aktais*; (iii) *direktyvos taikymo apimtis ir taikymo išimtys*; (iv) *direktyvoje įtvirtinti kokybiniai reikalavimai*.

1.1. Direktyvos priėmimo prielaidos

Europos Sąjungos lygmeniu alternatyvus ginčų sprendimas (AGS) su vartotojų teisių apsauga pradėtas sieti palyginti neseniai. Be kita ko, tam reikšmingos įtakos turėjo 1993 metais priimta *Europos Komisijos Žalioji knyga dėl vartotojų prieigos prie teisingumo ir vartojimo ginčų sprendimo vieningoje rinkoje*[23], kuri buvo skirta aptarti valstybių narių problemas, kylančias vartotojų teisių apsaugos, o ypač tarptautinių ginčų sprendimo srityje, bei priemones, taikomas situacijai gerinti, nors konkrečių būdų, kaip gali būti sprendžiami vartojimo ginčai, tuo metu nebuvo pasiūlyta[24].

Iš dalies tai buvo padaryta 1996 metais priėmus *Europos Komisijos komunikatą – Veiksmų planą dėl vartotojų prieigos prie teisingumo ir vartojimo ginčų sprendimo vieningoje rinkoje*[25], kuris įtvirtino Europos Komisijos ryžtą vartotojų teisių apsaugos srityje skatinti AGS taikymą, kadangi po Žaliosios knygos konsultacijų tarp valstybių narių tapo aišku, kad daugelyje šalių taikomos AGS procedūros duoda gerų rezultatų tiek vartotojams, tiek verslininkams, sumažindamos vartojimo ginčų sprendimo išlaidas ir sutrumpindamos proceso trukmę. Be to, AGS procedūros vartotojams tapo labiau priimtinos ir dėl neigiamą įtaką darančių psichologinių veiksnių, tokių kaip teismo proceso formalumai ir jo sudėtingumas, o tai ypatingai daug lemia,

[22] Feliksas Petrauskas, "Vartotojų ginčų sprendimo alternatyvos" (monografija, VĮ „Registrų centras'', 2015), 189.
[23] "Green Paper access of consumers to justice and the settlement of consumer disputes in the single market," COM(93) 576 final (1993).
[24] Feliksas Petrauskas, "Alternatyvios vartotojų ir verslininkų ginčų bei konfliktų teisinio nagrinėjimo formos ir jų charakteristika," *Jurisprudencija* 4, 122 (2010): 296.
[25] "Communication from the Commission: Action plan on consumers access to justice and the settlement of consumer disputes in the internal market," COM(96) 13 (1996).

kai kyla ginčas tarp šalių iš skirtingų valstybių, kas gali stabdyti vartotojus nuo jų pažeistų teisių realaus gynimo.[26]

Iš karto po to Europos Komisija ėmėsi iniciatyvos sukurti bendrus principus, kurie būtų taikomi valstybių narių institucijoms, atsakingoms už ginčų sprendimą. Dėl to vartojimo ginčų alternatyvaus sprendimo instituto plėtrai itin svarbios tapo dvi rekomendacijos – 1998 metais priimta *Europos Komisijos rekomendacija dėl principų, taikytinų institucijoms, atsakingoms už neteisminį vartojimo ginčų sprendimą* (1998 metų rekomendacija)[27] ir 2001 metais priimta *Europos Komisijos rekomendacija dėl principų, taikytinų neteisminėms institucijoms, atsakingoms už vartojimo ginčų sprendimą susitarimo pagrindu* (2001 metų rekomendacija)[28].

Pažymėtina, kad 1998 metų rekomendacija buvo taikoma procedūroms, per kurias į ginčų sprendimą įtraukiama už pasiūlymą arba sprendimo priėmimą atsakinga trečioji šalis, siūlanti tam tikrus ginčo sprendimo variantus ar konkretų sprendimą. Tuo tarpu antroji rekomendacija buvo taikoma procedūroms, kuriose trečioji šalis kaip tarpininkas siekia padėti pačioms ginčo šalims pasiekti sprendimą, taigi jos tikslas – šalių bendradarbiavimo (konsensuso) pagrindu priimtas sprendimas.[29] Kartu pažymėtina, kad 1998 metų rekomendacijoje buvo įtvirtinti šie principai: *nepriklausomumo, skaidrumo, rungtyniškumo, efektyvumo, teisėtumo, laisvės ir atstovavimo*. Tuo tarpu 2001 metų rekomendacijoje buvo įtvirtinti šie principai: *nešališkumo, skaidrumo, efektyvumo ir teisingumo*.

Šias Europos Komisijos iniciatyvas, nors ir neprivalomo pobūdžio, valstybės narės ir patys vartotojai įvertino gana palankiai. Vis dėlto, kaip galima suprasti, abi nurodytos rekomendacijos turėjo tik rekomendacinį pobūdį valstybėms narėms, taigi jose nurodyti principai neužtikrino visiškos vartotojų apsaugos.[30] Be to, kaip paaiškėjo, šias rekomendacijas atitinkančių AGS procedūrų buvo sukurta nevienodai visoje Europos Sąjungoje. AGS institucijų skaičius, AGS procedūrų sukūrimo pobūdis (valstybinis ar privatus) ir AGS institucijų priimamų sprendimų pobūdis (rekomendacinis ar privalomas) labai skyrėsi visoje Europos Sąjungoje.[31]

Nors kartu reikia pažymėti, kad būtent remiantis nurodytomis rekomendacijomis, siekiant paskatinti neformalių procedūrų taikymą sprendžiant vartojimo ginčus, buvo sukurtas *Europos vartotojų centrų tinklas* (*angl.* ECC-Net), kurio tikslas – vartotojui suteikti nemokamą

[26] Feliksas Petrauskas, "Alternatyvus vartotojų ginčų sprendimas: kitų šalių patirties pritaikymas naujojoje vartotojų teisių gynimo įstatymo redakcijoje," *Jurisprudencija* 9, 99 (2007): 35.
[27] "Commission Recommendation of 30 March 1998 on the principles applicable to the bodies responsible for out-of-court settlement of consumer disputes," OJ L 115/31 (1998).
[28] "Commission Recommendation of 4 April 2001 on the principles for out-of-court bodies involved in the consensual resolution of consumer disputes," OJ L 109/56 (2001).
[29] Feliksas Petrauskas, "Vartotojų ginčų sprendimo alternatyvos" (monografija, VĮ „Registrų centras'', 2015), 78.
[30] Feliksas Petrauskas, "Alternatyvus vartotojų ginčų sprendimas: kitų šalių patirties pritaikymas naujojoje vartotojų teisių gynimo įstatymo redakcijoje," *Jurisprudencija* 9, 99 (2007): 36.
[31] Feliksas Petrauskas, "Alternatyvios vartotojų ir verslininkų ginčų bei konfliktų teisinio nagrinėjimo formos ir jų charakteristika," *Jurisprudencija* 4, 122 (2010): 299.

pagalbą ir konsultacijas dėl vartotojų teisių bei esant tarptautiniam ginčui, kai komercinės veiklos subjektas yra įsikūręs kitoje valstybėje nei vartotojas, padėti jiems išspręsti ginčą dėl kurio yra kreipiamasi arba nukreipti į atitinkamą AGS subjektą, kuris yra kompetentingas spręsti šalių ginčą[32]. Be to, remiantis nurodytomis rekomendacijomis, greta šios institucijos buvo sukurtas ir *Finansinių paslaugų skundų tinklas* (*angl.* FIN-Net), kuriam tiesiogiai priklauso AGS subjektai, sprendžiantys tarptautinius vartotojų ir finansinių paslaugų teikėjų ginčus[33].

Vertinant sistemiškai, didelę reikšmę vartojimo ginčų alternatyviam sprendimui turėjo ir 2000 metais priimta *Europos Tarybos rezoliucija dėl visoje Bendrijoje veikiančių nacionalinių institucijų dalyvavimo neteisminio vartojimo ginčų sprendime*[34], taip pat minėta 2002 metais priimta *Europos Komisijos Žalioji knyga dėl alternatyvaus ginčų sprendimo civilinėje ir komercinėje teisėje*, po kurios 2008 metais priimta *Europos Parlamento ir Tarybos direktyva dėl tam tikrų mediacijos civilinėse ir komercinėse bylose aspektų* (Direktyva dėl mediacijos).

Vis dėlto, susidomėjimas dėl vartojimo ginčų alternatyvaus sprendimo itin išaugo 2008-2009 metais, kai Europos Komisijos pavedimu buvo atlikta nemažai tyrimų dėl šio instituto taikymo valstybių narių praktikoje[35], iš kurių reikšmingesni galėtų būti laikomi, pvz., *Studija dėl problemų, su kuriomis susiduria vartotojai reikšdami reikalavimus dėl žalos atlyginimo dėl vartotojų teisių apsaugos teisės aktų pažeidimų ir tokių problemų ekonominių pasekmių*[36], *Studija dėl alternatyvaus ginčų sprendimo Europos Sąjungoje*[37], *Tyrimas dėl vartotojų žalos atlyginimo Europos Sąjungoje: vartotojų patirtis, įžvalgos ir pasirinkimai*[38] ir t. t.

Visos šios iniciatyvos ir atlikti tyrimai skatino vis aktyvesnes Europos Komisijos, Europos Parlamento ir Tarybos bei valstybių narių diskusijas, vis dėlto Europos Sąjungoje ir toliau nebuvo nustatytų privalomų taisyklių dėl AGS taikymo vartotojų teisių apsaugos srityje. Dėl to po kelių metų tyrimų ir aktyvių diskusijų 2011 metais svarstymui buvo pateikti du *Europos Komisijos pasiūlymai – dėl Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos dėl vartotojų*

---

[32] Europos Komisijos internetinis puslapis. Žiūrėta 2017 03 03. Prieiga per internetą: http://ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/non-judicial_redress/ecc-net/index_en.htm.

[33] Europos Komisijos internetinis puslapis. Žiūrėta 2017 03 03. Prieiga per internetą: https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/consumer-finance-and-payments/consumer-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net/fin-net-network/about-fin-net_en#fin-nets-mission.

[34] "Council Resolution of 25 May 2000 on a Community – wide network of national bodies for the extra – judicial settlement of consumer disputes," OJ C 155/1 (2000).

[35] DanguolėBublienė, "Direktyvos dėl vartotojų alternatyvaus ginčų sprendimo įtaka Lietuvos teisei: iššūkiai ir galimybės," *Teisė* 93 (2014): 96.

[36] "Study regarding the problems faced by consumers in obtaining redress for infringements of consumer protection legislation and the economic consequences of such problems," CPEC, 2008. Žiūrėta 2017 03 03. Prieiga per internetą: http://ec.europa.eu/consumers/archive/redress_cons/finalreport-problemstudypart1-final.pdf.

[37] "Study on the use of Alternative Dispute Resolution in the European Union," CPEC, 2009. Žiūrėta 2017 03 03. Prieiga per internetą: http://ec.europa.eu/consumers/archive/redress_cons/adr_study.pdf.

[38] "Consumer Redress in the European Union: Consumer experiences, perceptions and choices," Eurobarometer, 2009. Žiūrėta 2017 03 03. Prieiga per internetą: http://ec.europa.eu/consumers/archive/redress_cons/docs/cons_redress_EU_qual_study_report_en.pdf.

ginčų alternatyvaus sprendimo[39] *ir dėl Europos Parlamento ir Tarybos reglamento dėl vartotojų ginčų elektroninio sprendimo*[40]. Šiais pasiūlymais buvo siekiama visoje Europos Sąjungoje inicijuoti privalomą AGS taikymą vartotojų teisių apsaugos srityje tam, kad užtikrinti geresnį vidaus rinkos veikimą, dar tiksliau – pagerinti vartotojų teisių gynimą[41], kadangi atliktų tyrimų duomenimis 2011 metais tik labai maža Europos Sąjungos vartotojų dalis naudojosi AGS procedūromis[42], be to, kaip buvo nustatyta, dėl vartotojų nepasitikėjimo tarptautine prekyba yra prarandamas ir Europos Sąjungos BVP[43].

Po Europos Komisijos pateiktų pasiūlymų svarstymo, 2013 metais priimta Direktyva 2013/11/ES, kurios priėmimo tikslas buvo pasiekti aukšto lygio vartotojų apsaugą ir taip prisidėti prie tinkamo vidaus rinkos veikimo, užtikrinant, kad valstybėse narėse veiktų kokybiški AGS subjektai ir kad valstybėse narėse taikomos AGS procedūros visiems tarp vartotojų ir komercinės veiklos subjektų kylantiems sutartiniams ginčams spręsti taip pat atitiktų nustatytus kokybinius reikalavimus. Dėl to direktyva AGS subjektams ir AGS procedūroms numatė įpareigojančius reikalavimus, kurie turėjo būti įgyvendinami kiekvienoje valstybėje narėje. Be to, valstybės narės buvo įpareigotos Europos Komisijai pateikti visą informaciją dėl visų valstybėse narėse veikiančių AGS subjektų. Pažymėtina, kad priėmus direktyvą AGS privalo būti užtikrintas nepriklausomai nuo to, kokias prekes ar paslaugas vartotojai perka, taip pat nepriklausomai nuo to, kokiu būdu perka prekes ar paslaugas (*online* ar *offline* režimu). AGS privalo būti užtikrintas visos Europos Sąjungos mastu ir visiškai nėra svarbu, ar komercinės veiklos subjektas veikia vartotojo valstybėje narėje, ar kitos valstybės narės teritorijoje.[44]

Kartu su Direktyva 2013/11/ES priimtas ir *Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas Nr. 524/2013 dėl elektroninio vartotojų ginčų sprendimo*[45] (Reglamentas (ES) Nr. 524/2013). Šio reglamento pagrindu buvo sukurta bendra Europos Sąjungos elektroninė (EGS) platforma, kuri pagrįsta "vieno langelio" principu ir kurios tikslas – padėti vartotojui ir komercinės veiklos

[39] "Pasiūlymas dėl Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos dėl vartotojų ginčų alternatyvaus sprendimo, kuria iš dalies keičiamas Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2009/22/EB," KOM/2011/0793 galutinis – 2011/0373 (COD).

[40] "Pasiūlymas Europos Parlamento ir Tarybos reglamento dėl vartotojų ginčų elektroninio sprendimo," KOM/2011/0794 galutinis – 2011/0374 (COD).

[41] "Commission Staff Working Paper: Impact Assessment Accompanying the document Proposal for a Directive of the European Parliament and of the Council on Alternative Dispute Resolution for consumer disputes (Directive on consumer ADR) and Proposal for a Regulation of the European Parliament and of the Council on Online Dispute Resolution for consumer disputes (Regulation on consumer ODR)," COM(2011) 793 (2011), 5.

[42] *The New Regulatory Framework for Consumer Dispute Resolution*. Ed. Pablo Cortes (Oxford: Oxford University Press, 2016), 18.

[43] Naomi Creutzfeldt, "Implementation of the consumer ADR directive," *Journal of the European Consumer and Market Law* 5, 4 (2016): 169.

[44] Europos Komisijos internetinis puslapis. Žiūrėta 2017 03 03. Prieiga per internetą: http://ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/non-judicial_redress/adr-odr/index_en.htm.

[45] "Europos Parlamento ir Tarybos 2013 m. gegužės 21 d. reglamentas (ES) Nr. 524/2013 dėl elektroninio vartotojų ginčų sprendimo, kuriuo iš dalies keičiami Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2009/22/EB," OL L 165/1 (2013).

subjektui AGS *online* būdu išspręsti jų sutartinį ginčą dėl elektroniniu būdu įsigytų prekių ar paslaugų. Šis būdas laikomas mažai išlaidų reikalaujančiu ir paprastu bei greitu ginčo sprendimu, kuris leidžia vartotojui perduoti ginčą su komercinės veiklos subjektu spręsti *online* būdu bet kuria iš 23 oficialiai Europos Sąjungoje pripažintų kalbų. Paprastai tariant, EGS platformoje yra patalpinti visų valstybių narių AGS subjektų duomenys ir jų kontaktai, vartotojas *online* būdu per šią sistemą pateikia visus reikalingus duomenis, dokumentų kopijas ir pan., o EGS platforma perduoda pateiktus duomenis kompetentingam ginčų sprendimo subjektui. Pažymėtina, kad Europos Sąjungoje įsteigtiems komercinės veiklos subjektams, kurie užsiima elektronine prekių ar paslaugų prekyba, yra taikomi papildomi reikalavimai: komercinės veiklos subjektai privalo informuoti vartotojus apie tai, į kokius AGS subjektus vartotojai gali kreiptis dėl sutartinių ginčų nagrinėjimo. Informacija privalo būti pateikta komercinės veiklos subjektų internetiniuose puslapiuose, taip pat pagrindinėse prekių ar paslaugų pirkimo sąlygose. Be to, komercinės veiklos subjektai yra įpareigoti savo internetiniuose puslapiuose pateikti vartotojams prieinamą internetinę nuorodą http://ec.europa.eu/odr, kuri iš verslo subjekto puslapio vartotojus nukreipia į EGS platformą.[46]

Remiantis D. Bublienės įžvalgomis, tiek Direktyva 2013/11/ES, tiek Reglamentas (ES) Nr. 524/2013 sudaro vieningą AGS reguliavimo paketą, kurio *tikslas sukurti galimybę paprastais, efektyviais, greitais ir nebrangiais būdais spręsti vartojimo ginčus siekiant užtikrinti bendros rinkos veikimą bei vartotojų pasitikėjimą*. Taigi abu teisės aktai turi būti taikomi ir interpretuojami kartu. Be to, abiejuose teisės aktuose sąvokos yra susijusios ir iš esmės yra susijusi jų taikymo sritis (apimtis). Tačiau Reglamentas (ES) Nr. 524/2013 turi ir tam tikrų ypatumų lyginant jį su Direktyva 2013/11/ES: reglamentu buvo sukurta elektroninė platforma, kuri yra priemonė, padedanti vartotojui ir verslininkui komunikuoti tarpusavyje ir su AGS institucija, todėl šis instrumentas taikomas būtent elektroninėms sutartims, o direktyva taikoma tiek elektroninėms, tiek neelektroninėms sutartims, taigi direktyvos taikymo sritis yra daug platesnė. Be to, nors reglamentas ir taikomas nacionaliniams ginčams, tačiau dokumente labiau pabrėžiamas jo taikymo prioritetas tarpvalstybiniams (angl. *Cross-border*) ginčams. Taip pat, nors direktyva taikoma tik B2C sutartims, reglamentas taikomas ir C2B sutartims, jei valstybės narės nusprendžia AGS taikyti ir šiems santykiams.[47]

Pažymėtina ir tai, kad Direktyva 2013/11/ES ir Reglamentas (ES) Nr. 524/2013 įtvirtino reikšmingus pokyčius visai esamai civilinės teisenos sistemai Europos Sąjungoje, sukuriant papildomą būdą vartotojams gauti prieinamą, savalaikį ir ekonomiškai efektyvų žalos

[46] Europos Komisijos internetinis puslapis. Žiūrėta 2017 03 03. Prieiga per internetą: http://ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/non-judicial_redress/adr-odr/index_en.htm.
[47] Danguolė Bublienė, "Direktyvos dėl vartotojų alternatyvaus ginčų sprendimo įtaka Lietuvos teisei: iššūkiai ir galimybės," *Teisė* 93 (2014): 97.

atlyginimą. Šios Europos Sąjungos teisinės sistemos derinimo priemonės yra laikomos patikimomis ir užpildančiomis vartotojų prieigos prie teisingumo atotrūkį, ypač atsižvelgiant į tai, kad Europos Sąjungoje buvo nustatyta apie vieną tūkstantį AGS subjektų, veikiančių įvairiuose sektoriuose ir jų veiklos ypatumai yra labai skirtingi. Galima pastebėti, kad dėl to buvo išskiriamos ir trys pagrindinės problemos: tai nepakankama AGS apimtis, AGS suvokimo trūkumas bei skirtingi valstybių politikos lygiai. Taigi naujuoju teisiniu reguliavimu Europos Sąjungoje buvo siekiama išspręsti šias problemas, nustatant visišką AGS apimtį (Dir. 5 str.), nustatant suderintus, įpareigojančius kokybinius reikalavimus AGS subjektams ir AGS procedūroms (Dir. 5-12 str.), nustatant vartotojams teikiamos informacijos reikalavimus (Dir. 13 str.), bei nustatant reikalavimų laikymosi kontrolę (Dir. 20 str.).[48]

1.2. Direktyvos pobūdis ir santykis su kitais teisės aktais

Direktyva 2013/11/ES yra *minimalaus derinimo direktyva*, ji nustato suderintus minimalius kokybinius reikalavimus AGS subjektams ir AGS procedūroms, kurie bendrai taikomi visos Europos Sąjungos mastu. Minimalaus derinimo bruožas įtvirtintas direktyvos 2 straipsnio 3 dalyje, kurioje numatyta, kad *siekdamos užtikrinti aukštesnio lygio vartotojų apsaugą, valstybės narės gali palikti galioti arba priimti taisykles, kuriomis siekiama daugiau, nei numatyta šioje direktyvoje*. Remiantis D. Bublienės įžvalgomis, direktyva nėra siekiama įtvirtinti Europos Sąjungos mastu bendrų visos AGS sistemos ir procesų kokybės standartų. Minimalaus derinimo bruožas lemia ir tai, kad ši direktyva remiasi esamomis Europos Sąjungos valstybėse narėse AGS sistemomis, taigi šia direktyva nėra kuriama nauja AGS sistema. Kita vertus, tiek direktyvoje įtvirtintas AGS apibrėžimas, tiek reikalavimas dėl visų vartojimo ginčų, išskyrus tuos, kai direktyva nėra taikoma tam tikroms sutarčių rūšims, užtikrinti AGS sistemą ir direktyvoje įtvirtinti minimalūs AGS sistemos kokybiniai reikalavimai turėjo lemti tam tikrus pokyčius valstybių narių nacionalinėse sistemose. Be to, kadangi direktyva leidžia nustatyti ir aukštesnius standartus atitinkančią AGS sistemą, kartu peržiūrint nacionalinių teisės aktų nuostatas suderinamumo su direktyva atžvilgiu, valstybėms narėms buvo suteikta galimybė kartu išspręsti ir tas problemas, kurias nulėmė esama tų valstybių AGS sistema.[49]

Siekiant užtikrinti teisinį tikrumą dėl kituose Europos Sąjungos teisės aktuose įtvirtintų nuostatų dėl AGS, Direktyva 2013/11/ES įtvirtina *trejopo pobūdžio santykį su kitais Europos Sąjungos teisės aktais* (Dir. 19 par., 3 str.):

[48] Naomi Creutzfeldt, "Implementation of the consumer ADR directive," *Journal of the European Consumer and Market Law* 5, 4 (2016): 170.
[49] Danguolė Bublienė, "Direktyvos dėl vartotojų alternatyvaus ginčų sprendimo įtaka Lietuvos teisei: iššūkiai ir galimybės," *Teisė* 93 (2014): 98.

1) *teisės normų kolizijos atveju Direktyvos 2013/11/ES nuostatoms teikiama pirmenybė prieš kitų teisės aktų nuostatas, jeigu pačioje direktyvoje nenustatyta kitaip.* Taigi atskirų teisės aktų nuostatos dėl AGS gali būti taikomos tiek, kiek jos neprieštarauja Direktyvos 2013/11/ES nuostatoms;

2) *Direktyva 2013/11/ES nėra daromas poveikis Direktyvai dėl mediacijos, kaip reguliuojančiai atitinkamą AGS procedūrą.* Taigi laikoma, kad ši direktyva atitinka minimalius AGS sistemos kokybinius reikalavimus, įtvirtintus Direktyvoje 2013/11/ES. Remiantis D. Bublienės įžvalgomis, tai reikštų, kad Lietuvoje priimtas Civilinių ginčų taikinamojo tarpininkavimo įstatymas[50], į kurį buvo perkeltos Direktyvos dėl mediacijos nuostatos, neturi būti peržiūrėtos dėl Direktyvos 2013/11/ES[51]. Tačiau pažymėtina, kad dėl visiškos AGS apimties Direktyva 2013/11/ES skirta būti horizontaliai taikoma visų rūšių AGS procedūroms, įskaitant AGS procedūras, kurioms taikoma Direktyva dėl mediacijos;

3) *Direktyvos 2013/11/ES nuostatomis dėl komercinės veiklos subjektų vartotojams teikiamos informacijos nėra daromas poveikis kitų teisės aktų nuostatoms dėl vartotojų informavimo apie jų teisių gynimo neteismines procedūras, tačiau tokių teisės aktų nuostatos taikomos kartu su direktyvos nuostatomis*. Remiantis D. Bublienės įžvalgomis, teisės normos, reguliuojančios vartotojo teisę į informaciją turėtų būti taikomos subsidiariai, t. y. tiek, kiek kuri nors iš normų numato platesnį informacijos turinį ar reikalavimus, tiek tokia informacijos apimtis ir turėtų būti pateikiama vartotojui[52].

Atsižvelgiant į tai, kad, kaip minėta, kartu su Direktyva 2013/11/ES buvo priimtas Reglamentas (ES) Nr. 524/2013 ir abu šie teisėkūros aktai yra susiję, dėl to, manytina, kad sąlyginai galėtų būti išskirtas ir ketvirtas direktyvos santykis su šiuo teisės aktu, kaip *vienas kitą papildantys teisės aktai*.

Atkreiptinas dėmesys, kad įgyvendinus Direktyvą 2013/11/ES Lietuvoje, siekiant vieningo teisinio reguliavimo Vartotojų teisių apsaugos įstatyme (VTAĮ)[53] taip pat buvo įtvirtinta nuostata dėl šio įstatymo santykio su kitais teisės aktais. Vartotojų teisių apsaugos įstatyme nurodyta, kad jeigu šio ir kito įstatymo, įgyvendinančio Europos Sąjungos teisės aktą, normos dėl vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūrų, kurias vartotojas pradeda prieš pardavėją, paslaugų teikėją, prieštarauja viena kitai, taikomos šio įstatymo normos, jeigu šiame įstatyme nenustatyta kitaip (VTAĮ 19 str. 3 d.). Palyginimui galima pastebėti, kad ankstesniu

[50] "Lietuvos Respublikos civilinių ginčų taikinamojo tarpininkavimo įstatymo Nr. X-1702 1 straipsnio pakeitimo įstatymas," *TAR* 19288 (2015).
[51] Danguolė Bublienė, "Direktyvos dėl vartotojų alternatyvaus ginčų sprendimo įtaka Lietuvos teisei: iššūkiai ir galimybės," *Teisė* 93 (2014): 98.
[52] Ten pat, 99.
[53] "Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo Nr. I-657 2, 5, 10, 11, 12, 40 straipsnių, šeštojo skirsnio ir įstatymo priedo pakeitimo įstatymas," *TAR* 19362 (2015).

teisiniu reguliavimu[54] Vartotojų teisių apsaugos įstatyme nebuvo įtvirtinto santykio su kitais Europos Sąjungos teisės aktus įgyvendinančiais įstatymais, tačiau buvo įtvirtintas šio įstatymo santykis su nacionaliniais įstatymais, nurodant, jog vartojimo ginčai nagrinėjami pagal Vartotojų teisių apsaugos įstatymo nustatytą tvarką, jeigu kiti įstatymai nenustato kitokios tvarkos. Dėl to pažymėtina, kad Energetikos įstatymas[55], Elektroninių ryšių įstatymas[56] ir Lietuvos banko įstatymas[57] numatė kitokias vartojimo ginčų alternatyvaus sprendimo taisykles, kurios turėjo prioritetą prieš Vartotojų teisių apsaugos įstatyme įtvirtintas taisykles[58]. Taigi įgyvendinus Direktyvą 2013/11/ES Lietuvoje buvo pasirinkta aiški pozicija, kad teisės normų kolizijos atveju pirmiausia turi būti taikomos Vartotojų teisių apsaugos įstatymo, kaip bendrojo teisinio reguliavimo teisės akto nuostatos.

1.3. Direktyvos taikymo apimtis ir taikymo išimtys

Direktyva 2013/11/ES *taikoma vartojimo ginčams*. Direktyvos prasme, vartojimo ginčai – tai vartotojų ir komercinės veiklos subjektų ginčai dėl sutartinių įsipareigojimų, kylančių iš prekių pirkimo – pardavimo ar paslaugų teikimo sutarčių (tiek elektroninių, tiek neelektroninių) visuose ekonomikos sektoriuose, išskyrus sektorius, kuriems taikoma direktyvoje įtvirtinta išimtis (Dir. 16 par.). Direktyvoje nurodyta, kad ji turėtų būti taikoma *vartotojų teikiamiems skundams dėl komercinės veiklos subjektų* (C2B) ir neturėtų būti taikoma komercinės veiklos subjektų teikiamiems skundams dėl vartotojų (B2C) ar komercinės veiklos subjektų tarpusavio ginčams (B2B). Tačiau direktyva šiuo aspektu užtikrina valstybėms narėms galimybę nacionaliniuose įstatymuose priimti arba palikti galioti nuostatas dėl tokių ginčų sprendimo neteisminės tvarkos. Galima pastebėti, kad toks ribojimas susijęs ne tik su tuo, kad komercinės veiklos subjektai dėl savo statuso yra geresnėje padėtyje, tačiau ir su tikslu užtikrinti, kad nebūtų sutrikdytos valstybių narių AGS sistemos, kurios paremtos silpnesniosios šalies (vartotojo) gynimu[59].

Atkreiptinas dėmesys, kad Reglamentas (ES) Nr. 524/2013 užtikrina EGS platformos taikymą ne tik vartotojų teikiamiems skundams dėl komercinės veiklos subjektų (C2B), tačiau ir komercinės veiklos subjektų teikiamiems skundams dėl vartotojų (B2C) su sąlyga, kad valstybės

[54] "Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas," *Valstybės žinios* 12, 488 (2007).
[55] "Lietuvos Respublikos energetikos įstatymas," *Valstybės žinios* 56, 2224 (2002).
[56] "Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymas," *Valstybės žinios* 69, 2382 (2004).
[57] "Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymas," *Valstybės žinios* 99, 1957 (1994).
[58] "Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo Nr. I-657 2, 5, 10, 11, 12, 40 straipsnių, šeštojo skirsnio ir įstatymo priedo pakeitimo įstatymo projekto ir su juo susijusių įstatymų projektų aiškinamasis raštas", 2. Žiūrėta 2017 03 03. Prieiga per internetą: https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/d59c52b010f211e58569be21ff080a8c.
[59] *The New Regulatory Framework for Consumer Dispute Resolution*. Ed. Pablo Cortes (Oxford: Oxford University Press, 2016), 21.

narės, kurioje gyvena vartotojai, nacionaliniai teisės aktai užtikrina tokią galimybę (Regl. 2 str. 2 d.). Paminėtina ir tai, kad tokia išlyga gali būti taikoma, pvz., Belgijoje ir Italijoje, kadangi šiose šalyse vyrauja mediacijos būdų taikymas.[60]

Direktyva 2013/11/ES *taikoma individualiems vartojimo ginčams ir netaikoma kolektyviniams vartojimo ginčams (grupės ieškiniams)*. Tačiau valstybės narės turi diskrecijos teisę nacionalinėje teisėje palikti galioti arba nustatyti, kad AGS sistema taikoma ir kolektyviniams vartojimo ginčams. Direktyvoje nurodoma, kad veiksmingo kolektyvinių ginčų sprendimo sistemos veikimo ir galimybių lengvai naudotis AGS veiksniai turėtų vienas kitą papildyti ir neturėtų būti tarpusavyje nesuderinamos procedūros (Dir. 27 par.). Remiantis D. Bublienės įžvalgomis, teisinis reguliavimas Lietuvoje akivaizdžiai sudaro prielaidas ir netgi būtinumą numatyti grupės ieškinių sprendimo AGS būdu procesą. Autorės nuomone, gerai sustyguota vartotojų grupės ieškinių AGS ir teismo sistema gali tapti svarbiu pagrindu užtikrinti efektyvų vartotojų teisių įgyvendinimą. Ypač tai gali būti efektyvu, atsižvelgiant į tai, kad Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba kartu yra ir institucija, kuri taiko sankcijas už nesąžiningą komercinę veiklą ir sprendžia klausimus, susijusius su sutarčių nesąžiningų sąlygų įvertinimu, taip pat atsižvelgiant į tai, kad kitos AGS institucijos kartu yra ir rinkos priežiūros institucijos.[61] Vis dėlto, tenka pastebėti, kad įgyvendinus Direktyvą 2013/11/ES Lietuvoje šis klausimas taip ir nebuvo išspręstas, Vartotojų teisių apsaugos įstatymas ir toliau numato įstatymo taikymo apimtį individualiems vartojimo ginčams spręsti, dėl to, manytina, kad šis klausimas dėl grupės ieškinių sprendimo AGS būdu proceso įtvirtinimo Vartotojų teisių apsaugos įstatyme ateityje galėtų būti labiau plėtojamas.

Direktyva 2013/11/ES *nėra taikoma administraciniams skundams, paklausimams ir pan*. Taip pat *nėra taikoma vartotojų reikalavimams, pareikštiems deliktinės atsakomybės pagrindu*, tačiau remiantis D. Bublienės įžvalgomis, atsižvelgiant į tai, kad direktyva yra minimalaus derinimo direktyva ir galimybė nagrinėti tokius vartotojų reikalavimus būtų priskirta aukštesnio lygio vartotojų apsaugos standarto užtikrinimui, dėl to valstybės narės turi diskrecijos teisę nacionalinėje teisėje numatyti ir tokio pobūdžio ginčų sprendimą AGS būdu.[62]

Direktyva 2013/11/ES *taikoma tiek nacionaliniams, tiek tarptautiniams ginčams* su sąlyga, kad komercinės veiklos subjektas yra įsisteigęs Europos Sąjungoje ir vartotojas taip pat gyvena Europos Sąjungoje, bei kai ginčas kyla dėl prekių pirkimo-pardavimo sutartyje ar paslaugų teikimo sutartyje numatytų sutartinių įsipareigojimų (Dir. 2 str. 1 d.). Reikia pažymėti, kad nėra svarbu, kokia yra komercinės veiklos subjekto įsisteigimo Europos Sąjungoje forma –

[60] *The New Regulatory Framework for Consumer Dispute Resolution*. Ed. Pablo Cortes (Oxford: Oxford University Press, 2016), 21.
[61] Danguolė Bublienė, "Direktyvos dėl vartotojų alternatyvaus ginčų sprendimo įtaka Lietuvos teisei: iššūkiai ir galimybės," *Teisė* 93 (2014): 109.
[62] Ten pat, 99.

tai gali būti tiek oficiali buveinės vieta, centrinė administracija arba veiklos vieta, tiek tam tikras padalinys (filialas, agentūra ir pan.)[63]. Taigi gali susiklostyti tokia situacija, kad komercinės veiklos subjekto oficiali buveinės vieta bus ne Europos Sąjungos valstybės narėje, tačiau toks komercinės veiklos subjektas turės tam tikrą padalinį, veikiantį Europos Sąjungos valstybėje narėje, tokiu atveju vartotojo ir komercinės veiklos subjekto padalinio ginčas patektų į direktyvos taikymo apimtį. Be to, direktyvos nuostatos būtų taikomos ir tuo atveju, jeigu komercinės veiklos subjekto įsisteigimo forma yra fizinio asmens įsisteigimas veiklos vietoje (Dir. 4 str. 2 d.) (pvz., individuali veikla).

Atkreiptinas dėmesys, kad lyginant su ankstesniu teisiniu reguliavimu, įgyvendinus Direktyvą 2013/11/ES Lietuvoje Vartotojų teisių apsaugos įstatyme taip pat naujai buvo įtvirtinta nuostata dėl įstatymo taikymo tarptautiniams vartojimo ginčams (VTAĮ 19 str. 1 d.) bei įstatyme nustatyti tarptautinių vartojimo ginčų sprendimo ypatumai (VTAĮ 29^3 str.), kas turėtų sudaryti tinkamas sąlygas Lietuvai įgyvendinti direktyvoje nustatytus reikalavimus dėl tarptautinių ginčų sprendimo.

Direktyva 2013/11/ES *taikoma visiems nuolat veikiantiems AGS subjektams*, kurie teikia vartotojo ir komercinės veiklos subjekto ginčo sprendimo taikant AGS procedūrą paslaugas ir kurie yra įtraukti į AGS subjektų sąrašą bei atitinka direktyvos reikalavimus, taigi *direktyva netaikoma ad hoc pagrindu pavienio ginčo sprendimui sukurtam AGS subjektui* (Dir. 20 par.), pvz., *ad hoc* arbitražui.

Atkreiptinas dėmesys, kad Lietuvoje Komercinio arbitražo įstatymas (KAĮ)[64] iš esmės įtvirtina dvi arbitražo formas – tai nuolatinė arbitražo institucija ir *ad hoc* arbitražas. 2012 metais buvo priimtos įstatymo pataisos, kurios įtvirtino galimybę arbitražo būdu spręsti ginčus, kylančius iš vartojimo sutarčių, jeigu yra tenkinama viena sąlyga – po to, kai kilo ginčas, turi būti sudarytas arbitražinis susitarimas dėl vartojimo ginčo sprendimo arbitražo būdu (KAĮ 12 str. 2 d.). Toks reikalavimas arbitražinį susitarimą sudaryti kilus ginčui yra motyvuojamas tuo, kad šalys būtų laisvos sąmoningai, savo noru pasirinkti ginčus spręsti arbitražu. Tačiau toks reikalavimas yra ir kritikuotinas, kadangi šalims yra sudėtinga susitarti dėl arbitražo ir kitų klausimų jau kilus ginčui ir tai bendrai neskatina ginčų sprendimo arbitraže.[65]

Vertinant arbitražinės išlygos galiojimą nesąžiningų sąlygų aspektu, tai arbitražinis susitarimas *per se* dėl ginčo, kylančio iš vartojimo sutarties, bus galiojantis, o pats ginčas *per se* – arbitruotinas, jeigu arbitražinis susitarimas sudarytas jau kilus ginčui, kadangi toks susitarimas laikomas individualiai suderėta sąlyga. Net ir individualiai nesuderėta arbitražinė išlyga

[63] *The New Regulatory Framework for Consumer Dispute Resolution*. Ed. Pablo Cortes (Oxford: Oxford University Press, 2016), 20.
[64] "Lietuvos Respublikos komercinio arbitražo įstatymas," *Valstybės žinios* 39, 961 (1996).
[65] Beata Kozubovska, "Ginčų, kylančių iš vartojimo sutarčių, nagrinėjimo arbitraže problematika," Teisė 81 (2011): 125.

vartojimo sutartyse nėra laikytina *per se* negaliojančia sąlyga, tačiau tokios išlygos galiojimas yra vertinamas pagal nesąžiningų sąlygų sąrašą (CK 6.188 str.).[66]

Vis dėlto, net ir esant galimybei vartojimo ginčą nagrinėti arbitraže, pagal Direktyvą 2013/11/ES Lietuvoje toks ginčas galėtų būti nagrinėjamas tik nuolatinėje arbitražo institucijoje. Šią išvadą patvirtina ir ta aplinkybė, kad Vartotojų teisių apsaugos įstatyme nuolatinė arbitražo institucija buvo priskirta prie nevalstybinės AGS sistemos (VTAĮ 22^2 str.). Kartu pažymėtina, kad remiantis D. Bublienės įžvalgomis, direktyvos prasme arbitražas neturėtų būti priskirtas prie AGS procedūrų sprendžiant vartojimo ginčus, kadangi direktyvos nuostatos nedera su arbitražo, kuris iš esmės skirtas pakeisti teismo sistemą, paskirtimi ir jame nustatytomis procedūromis bei jų padariniais, tačiau, autorės nuomone, nuolatinė arbitražo institucija galėtų administruoti privačią AGS sistemą[67]. Dėl to šiuo aspektu reikėtų sutikti su autorės nuomone ir kartu pastebėti, kad nors Vartotojų teisių apsaugos įstatyme nuolatinė arbitražo institucija ir buvo priskirta prie nevalstybinės AGS sistemos, tačiau praktinis šios nuostatos įgyvendinimas, kad artimiausiu metu nuolatinė arbitražo institucija būtų įrašyta į vartojimo ginčus nagrinėjančių AGS subjektų sąrašą, manytina, yra pernelyg sudėtingas. Kaip matysime vėliau, vartojimo ginčus nagrinėjančiai nuolatinei arbitražo institucijai yra keliami pakankamai aukšto lygio reikalavimai. Be to, manytina, kad Lietuvoje kol kas nėra poreikio vartojimo ginčus nagrinėti arbitraže, kadangi valstybinė AGS sistema yra pakankama vartojimo ginčams nagrinėti.

Toliau vertinant Direktyvos 2013/11/ES taikymo apimtį, tai pažymėtina, kad direktyva *taikoma visoms AGS procedūroms* nepriklausomai nuo to, ar AGS subjektas padeda ginčo šalims kartu rasti taikų sprendimą (suveda šalis), ar joms pasiūlo rekomendacinį sprendimą, ar nustato privalomą sprendimą (Dir. 2 str. 1 d.). Taigi direktyva apima mediaciją, taikinimą, arbitražą, ombudsmeno procedūras, skundų tarybas ir pan.[68]. Direktyva gali būti taikoma ir tokioms AGS procedūroms, kurios yra dviejų arba daugiau tokių procedūrų derinys. Direktyva nėra daromas poveikis valstybėse narėse taikomoms AGS procedūroms (Dir. 21 par.). Be to, direktyva pripažįsta valstybių narių kompetenciją nuspręsti dėl privalomo sprendimo pobūdžio (Dir. 2 str. 4 d.). Tačiau remiantis D. Bublienės įžvalgomis, pagal direktyvą AGS subjekto sprendimas gali būti privalomas tik komercinės veiklos subjektui, o vartotojui jis gali būti privalomas tik esant dviem sąlygoms: (i) vartotojui pranešama iš anksto apie privalomą sprendimo pobūdį; (ii)

[66] Danguolė Bublienė ir Eglė Zemlytė, "Arbitražiniai susitarimai (arbitražinė išlyga) vartojimo sutartyse: *per se* nesąžininga sąlyga?" *Teisė* 84 (2012): 24.
[67] Danguolė Bublienė, "Direktyvos dėl vartotojų alternatyvaus ginčų sprendimo įtaka Lietuvos teisei: iššūkiai ir galimybės," *Teisė* 93 (2014): 102.
[68] *The New Regulatory Framework for Consumer Dispute Resolution*. Ed. Pablo Cortes (Oxford: Oxford University Press, 2016), 21.

vartotojas aiškiai pritaria privalomam sprendimui. Taigi tokiu atveju turi būti išlaikoma speciali vartotojo informavimo ir jo sutikimo gavimo procedūra.[69]

Direktyva 2013/11/ES *taikoma savanoriškoms AGS procedūroms*, taigi direktyva nėra nustatomas privalomas AGS naudojimas. Kita vertus, direktyva nedaromas poveikis valstybių narių nacionaliniams teisės aktams, pagal kuriuos dalyvavimas tokiose procedūrose yra privalomas su sąlyga, kad tokiais teisės aktais neribojama vartotojo teisė kreiptis į teismą (Dir. 1 str.). Pažymėtina, kad vartotojo ir komercinės veiklos subjekto išankstinis susitarimas, sudarytas dar prieš kylant ginčui dėl dalyvavimo tokiose procedūrose neturėtų būti privalomas vartotojui, jeigu tokiu susitarimu iš vartotojo atimama teisė dėl ginčo sprendimo kreiptis į teismą (Dir. 43 par.). Remiantis D. Bublienės įžvalgomis, privaloma AGS procedūra galėtų būti nustatyta tik komercinės veiklos subjektui ir tik tuo atveju, jeigu jam taip pat nebūtų trukdoma bet kuriuo metu pasinaudoti teismų sistema[70].

Nustatant Direktyvos 2013/11/ES *taikymo išimtis*, pažymėtina, kad jos įtvirtintos direktyvos 2 straipsnio 2 dalyje, tačiau vertinant sistemiškai reikia pastebėti, kad direktyva kartu numato valstybėms narėms teisę palikti galioti arba priimti nacionalines nuostatas dėl procedūrų, kurioms ši direktyva netaikoma (Dir. 17 par). Analizuojant nuosekliai, valstybės narės yra laisvos apsispręsti, ar tokias *procedūras, kurias taiko ginčų sprendimo subjektai, kai už ginčų sprendimą atsakingus fizinius asmenis įdarbino arba jiems atlyginimą išimtinai moka atskiras komercinės veiklos subjektas,* laikyti AGS procedūromis, kurioms taikomos direktyvos nuostatos, tačiau jeigu taip, tai siekiant išvengti interesų konflikto direktyva įpareigoja valstybes nares užtikrinti, kad tokiose procedūrose būtų įvykdyti ne tik direktyvoje nustatyti bendrieji reikalavimai, tačiau ir specialieji reikalavimai dėl tokių AGS subjektų nepriklausomumo ir nešališkumo (Dir. 22 par., 2 str. 2 d., 6 str. 3 d.). Kartu atkreiptinas dėmesys, kad direktyvoje išskirti atvejai, kai už AGS atsakingus fizinius asmenis įdarbino arba jiems atlyginimą išimtinai moka profesinė organizacija arba verslo asociacija, kurios narys yra konkretus komercinės veiklos subjektas, tokiais atvejais valstybės narės taip pat privalo užtikrinti, kad tokiose procedūrose būtų įvykdyti direktyvoje nustatyti bendrieji reikalavimai, bei kad tokie AGS subjektai turėtų šiam tikslui atskirą biudžetą, kurio pakaktų jų užduotims įvykdyti. Kita vertus, šie reikalavimai netaikomi tais atvejais, kai vartojimo ginčams spręsti sudaromas kolegialus organas, kurį sudaro vienodas profesinės organizacijos arba verslo asociacijos ir vartotojų organizacijų atstovų skaičius (Dir. 35 par., 6 str. 4 d.).

Nors Direktyva 2013/11/ES *procedūras, kurios taikomos komercinės veiklos subjekto valdomose vartotojų skundų nagrinėjimo sistemose*, įtvirtina kaip direktyvos taikymo išimtį,

[69] Danguolė Bublienė, "Direktyvos dėl vartotojų alternatyvaus ginčų sprendimo įtaka Lietuvos teisei: iššūkiai ir galimybės," *Teisė* 93 (2014): 107.
[70] Ten pat, 104.

tačiau direktyvoje kartu numatoma galimybė dėl to leisti valstybėms narėms palikti galioti arba priimti nacionalines nuostatas, kadangi laikoma, jog tokios skundų nagrinėjimo vidaus procedūros gali būti veiksminga vartojimo ginčų sprendimo ankstyvuoju etapu priemonė, kas reikštų, jog direktyva skatina ir komercinės veiklos subjektų savireguliaciją sprendžiant vartojimo ginčus. Tai patvirtina direktyvoje įtvirtinta nuostata, kad siekiant išspręsti ginčus su vartotojais komercinės veiklos subjektai turėtų turėti galimybę savo interneto svetainėse ir atitinkamų sutarčių bendrosiose sąlygose pateikti papildomos informacijos apie skundų nagrinėjimo vidaus procedūras arba kitus būdus į juos kreiptis tiesiogiai. Ir tik jeigu ginčo negalima išspręsti tiesiogiai, komercinės veiklos subjektas turėtų pateikti vartotojui informaciją popierine forma arba kitoje tvarioje laikmenoje apie atitinkamus AGS subjektus ir nurodyti, ar komercinės veiklos subjektas naudosis jų paslaugomis (Dir. 17 par., 47 par., 2 str. 2 d.). Nurodytą išvadą patvirtina ir kitos direktyvos nuostatos (Dir. 5 str. 4 d., 7 str. 1 d., 13 str. 3 d.).

Toliau pažymėtina, kad Direktyva 2013/11/ES įtvirtina direktyvos taikymo išimtį *neekonominėms visuotinės svarbos paslaugoms*. Direktyvos prasme, neekonominės paslaugos – tai paslaugos, kurios teikiamos neekonominiais sumetimais. Todėl direktyva neturėtų būti taikoma paslaugoms, kurias be atlygio teikia valstybė arba kurios teikiamos valstybės vardu, neatsižvelgiant į tų paslaugų teikimo teisinę formą (Dir.13 par., 2 str. 2 d.). Remiantis D. Bublienės įžvalgomis, nacionalinės pradinio ir vidurinio lavinimo sistemos paslaugos, kurios nėra teikiamos už užmokestį, direktyvos prasme nėra priskiriamos paslaugos sampratai ir atvirkščiai, paslaugos elektros ir dujų sektoriuje, kurios yra teikiamos už ekonominį atlygį, patenka į paslaugos sampratą. Vis dėlto, visų konkrečios srities paslaugų, pvz., visų švietimo paslaugų, nėra galima priskirti prie neekonominių bendrų interesų paslaugų, išskyrus direktyvoje numatytą išimtį dėl tolesnio ir aukštojo mokslo paslaugų.[71]

Nors Direktyva 2013/11/ES ir *netaikoma komercinės veiklos subjektų tarpusavio ginčams*, tačiau direktyva netrukdo valstybėms narėms priimti arba palikti galioti nacionalines nuostatas dėl tokių ginčų sprendimo neteisminės tvarkos (Dir. 16 par.). Tuo tarpu visoms kitoms Direktyvoje 2013/11/ES įtvirtintoms direktyvos taikymo išimtims – *tiesioginėms vartotojo ir komercinės veiklos subjekto deryboms, atvejams, kai teisėjas bando išspręsti ginčą teisminio proceso metu, taip pat sveikatos priežiūros paslaugoms bei valstybiniams tolesnio ar aukštojo mokslo paslaugų teikėjams* – direktyva nenumato jokių papildomų išlygų. Tačiau vertinant sistemiškai visą direktyvos kontekstą bei įvertinus minimalų direktyvos derinimo bruožą, manytina, pagrįstai galima teigti, jog valstybės narės galėtų išplėsti direktyvos taikymo apimtį net ir nurodytose srityse priklausomai nuo valstybėse narėse esamų AGS sistemų. Ryškiausias to

[71] Danguolė Bublienė, "Direktyvos dėl vartotojų alternatyvaus ginčų sprendimo įtaka Lietuvos teisei: iššūkiai ir galimybės," *Teisė* 93 (2014): 100.

pavyzdys galėtų būti Jungtinė Karalystė, išplečiant direktyvos taikymo apimtį aukštojo mokslo paslaugų srityje, kadangi, kaip žinia, Jungtinėje Karalystėje daugelis aukštojo mokslo studentų patys finansuoja savo studijas, taigi jie priskiriami vartotojams. Be to, bent jau Jungtinėje Karalystėje AGS subjektai yra nevaržomi išplėsti savo paslaugų teikimo apimtį ir komercinės veiklos subjektų ginčams spręsti, taip pat reikalavimams dėl diskriminacijos, nors šie ginčai apskritai nepatenka į direktyvos taikymo apimtį ir tokiuose ginčuose nėra privaloma vadovautis direktyvoje įtvirtintomis nuostatomis, tačiau valdžios institucijos skatina tai daryti tokiuose ginčuose.[72]

Atkreiptinas dėmesys, kad Lietuvoje Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 1 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad šis įstatymas netaikomas švietimo ir socialinėms paslaugoms, finansuojamoms iš valstybės ir savivaldybių biudžetų lėšų, asmens ir visuomenės sveikatos priežiūros paslaugoms, kurių išlaidos pagal įstatymus yra apmokamos (kompensuojamos) iš Privalomojo sveikatos draudimo fondo biudžeto, valstybės ar savivaldybių biudžetų lėšų. Taigi šiose teisinių santykių srityse fiziniai asmenys praktiškai nėra saugomi įstatymo kaip vartotojai, nors jų teisės *de facto* ir tapačios vartotojų teisėms, ir nors gali būti pažeidžiamos, bet negali būti ginamos naudojantis vartotojų teisių gynimo neteismine tvarka. Todėl vartotojai, gaudami, pvz., medicinos paslaugas iš valstybinių gydymo įstaigų ar švietimo paslaugas iš valstybinių mokyklų, negali apginti savo teisių taip, kaip jas gali apginti vartotojai, gaudami šias paslaugas iš privačių subjektų, pasinaudodami neteismine ginčų sprendimo procedūra.[73] Dėl to Valstybinės vartotojų teisių apsaugos 2011-2014 metų strategijoje buvo numatyta, kad siekiant išspręsti šias problemas ir užtikrinti vartotojų teisių apsaugą *de facto* visuose vartojimo santykiuose, bus siekiama išplėsti vartotojo sąvoką bei siekiant tinkamai įvertinti numatomo reguliavimo padarinius, bus atliekamas tyrimas, kuris padės nustatyti vartotojo sąvokai išplėsti reikalingas teisines ir ekonomines priemones[74]. Vis dėlto, tenka pastebėti, kad net ir per šešerius metus po strategijos patvirtinimo įstatyme nebuvo išplėsta vartotojo samprata.

Kartu pažymėtina, jog įgyvendinus Direktyvą 2013/11/ES Vartotojų teisių apsaugos įstatymas tiesiogiai įtvirtino direktyvos taikymo išimtis (VTAĮ 19 str. 2 d.), tačiau įdomu yra tai, kad įstatymas nenumato dviejų direktyvos taikymo išimčių – neekonominėms visuotinės svarbos paslaugoms ir valstybiniams tolesnio ar aukštojo mokslo paslaugų teikėjams. Įvertinus Vartotojų teisių apsaugos įstatyme 1 straipsnio 3 dalyje įtvirtintas bendrąsias nuostatas dėl įstatymo taikymo išimčių lieka neaišku, ar vartojimo ginčų neteisminio sprendimo nuostatos gali būti taikomos tam tikroms švietimo paslaugoms ir socialinėms paslaugoms. Dėl to, manytina, kad

[72] *The New Regulatory Framework for Consumer Dispute Resolution*. Ed. Pablo Cortes (Oxford: Oxford University Press, 2016), 21.
[73] "Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2011 m. liepos 7 d. nutarimas Nr. 848 dėl valstybinės vartotojų teisių apsaugos 2011-2014 metų strategijos patvirtinimo," *Valstybės žinios* 89, 4274 (2011), 6.
[74] Ten pat.

būtina užtikrinti teisinį tikrumą, arba panaikinant Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 1 straipsnio 3 dalyje įtvirtintą bendrąją nuostatą dėl įstatymo taikymo išimčių švietimo ir socialinėms paslaugoms ir išplečiant vartotojo sampratą, arba įstatyme aiškiai nustatant, kad vartojimo ginčų neteisminio sprendimo nuostatos nėra taikomos iš šių sričių kylantiems ginčams spręsti. Be to, manytina, Lietuvoje galbūt ne iki galo išdiskutuotas klausimas dėl vartojimo ginčų neteisminio sprendimo nuostatų taikymo sveikatos priežiūros paslaugų teikimo srityje, kadangi Vartotojų teisių apsaugos įstatyme tiesiog pažodžiui atkartota direktyvoje įtvirtinta išimtis. Problema susijusi ir su tuo, kad, kaip minėta, tam tikrose teisinių santykių srityse, įskaitant sveikatos priežiūros paslaugų teikimą, fiziniai asmenys nėra saugomi įstatymo kaip vartotojai, nors jų teisės *de facto* ir tapačios vartotojų teisėms ir nors gali būti pažeidžiamos, bet negali būti ginamos naudojantis vartotojų teisių gynimo neteismine tvarka.

1.4. Direktyvoje įtvirtinti kokybiniai reikalavimai

Direktyva 2013/11/ES Europos Sąjungos mastu įtvirtino minimalius kokybinius reikalavimus AGS subjektams ir AGS procedūroms, kurie turi būti įgyvendinami kiekvienoje valstybėje narėje. Įgyvendinus direktyvą ir joje nustatytus kokybinius reikalavimus, *vartotojai turės galimybę naudotis kokybiškomis, skaidriomis, veiksmingomis ir sąžiningomis teisių gynimo ne teisme priemonėmis* (Dir. 2 str. 3 d.). Kokybiniai reikalavimai AGS subjektams ir AGS procedūroms, be kita ko, daugiausiai išdėstyti direktyvos 5-12 straipsniuose. Pažymėtina, kad daugelis šių reikalavimų iš esmės yra susisteminti ir perkelti iš anksčiau minėtų 1998 metų rekomendacijos ir 2001 metų rekomendacijos, kuriose įtvirtintas pakankamai išsamus vartojimo ginčų sprendimo neteismine tvarka principų turinys. Tačiau atsižvelgiant į tai, kad direktyva yra minimalaus derinimo, dėl to valstybių narių kompetentingos valdžios institucijos į nacionalinę teisę gali inkorporuoti ir dar daugiau papildomų reikalavimų.[75]

Taigi visų pirma pažymėtina, kad Direktyvoje 2013/11/ES įtvirtinti *kokybiniai reikalavimai taikomi oficialiai patvirtintiems (sertifikuotiems) AGS subjektams*, kadangi tai siejama su didesne jų kompetencija ir atitikimu aukštesniems standartams. Valstybės narės turi užtikrinti, kad privatūs ar viešieji sertifikuoti AGS subjektai būtų įsteigti kiekviename ekonomikos sektoriuje arba būtų įsteigtas bent vienas viešasis sertifikuotas AGS subjektas, kuris veiktų visose srityse, kuriose nėra specialaus tai sričiai skirto AGS subjekto.[76] Kartu pažymėtina, kad direktyva numato galimybę valstybėms narėms naudotis kitose valstybėse narėse įsteigtų AGS subjektų paslaugomis arba regioninių, tarpvalstybinių ar visos Europos ginčų sprendimo

[75] *The New Regulatory Framework for Consumer Dispute Resolution*. Ed. Pablo Cortes (Oxford: Oxford University Press, 2016), 22.
[76] Ten pat, 20.

subjektų paslaugomis su sąlyga, kad to paties AGS subjekto paslaugomis naudojasi skirtingų valstybių narių komercinės veiklos subjektai (Dir. 5 str. 3 d.), pvz., ECC-Net, FIN-Net ir pan.

Direktyva 2013/11/ES *įpareigoja valstybes nares užtikrinti, kad vartojimo ginčai galėtų būti nagrinėjami šiuos direktyvos reikalavimus atitinkančių AGS subjektų*: kad AGS subjektai turėtų nuolat atnaujinamą interneto svetainę, kurioje būtų pateikta vartotojams ir komercinės veiklos subjektams prieinama informacija apie AGS procedūrą ir kuri užtikrintų galimybę kreiptis į AGS subjektą elektroniniu būdu; kad informacija apie AGS procedūrą būtų prieinama ir patvarioje laikmenoje; kad AGS subjektai sudarytų galimybę vartotojui pateikti skundą neelektronine forma; kad AGS subjektai sudarytų galimybę šalims keistis informacija tiek elektroninėmis priemonėmis, tiek paštu; kad AGS subjektai priimtų tiek nacionalinius, tiek tarptautinius ginčus, įskaitant tuos, kuriems taikomas Reglamentas (ES) Nr. 524/2013; bei kad sprendžiant ginčus AGS subjektai užtikrintų tinkamą asmens duomenų apsaugą (Dir. 5 str. 2 d.).

Atkreiptinas dėmesys, kad vartojimo ginčus dėl elektroninių sutarčių nagrinėjantys AGS subjektai savo interneto svetainėje privalo pateikti ir nuorodą į EGS platformą (Reg. 14 str. 5 d.), taip pat jie gali, tačiau nėra reikalaujama savo interneto svetainėje pateikti visą informaciją apie ginčų sprendimą *online* būdu per EGS platformą (Regl. 10 str.). Vis dėlto, reikalavimas nagrinėti tarptautinius ginčus neturėtų reikšti tai, kad AGS subjektai privalo užtikrinti savo paslaugų kokybę visomis valstybių narių kalbomis. AGS subjektai iš esmės gali riboti kalbų, kuriomis turėtų būti vykdoma AGS procedūra, pasirinkimą. Be to, EGS platforma užtikrina tiek automatinio dokumentų vertimo galimybę, tiek sistemą administruojančių asmenų pagalbą. Kartu reikia pastebėti, kad direktyva įpareigoja valstybes nares padėti jų šalyse esantiems vartotojams kreiptis į atitinkamus AGS subjektus kitose valstybėse narėse, šią pagalbą gali užtikrinti ir Europos vartotojų centrų tinklas (ECC-Net) (Dir. 14 str.).[77]

Pažymėtina, kad direktyvoje nustatytas šešių procedūrinių taisyklių sąrašas, kokiais atvejais *AGS subjektas gali atsisakyti nagrinėti šalių ginčą*, tai atvejai, kai: (i) vartotojas pirmiau nesikreipė į komercinės veiklos subjektą su savo reikalavimais; (ii) ginčas yra mažareikšmis arba pradėtas nepagrįstai; (iii) ginčą nagrinėja arba anksčiau nagrinėjo kitas AGS subjektas arba teismas; (iv) reikalavimo vertė nesiekia iš anksto nustatytos piniginės ribos arba viršija šią ribą; (v) vartotojas praleido kreipimuisi į AGS subjektą iš anksto nustatytą terminą; (vi) ginčo nagrinėjimas pakenktų veiksmingam AGS subjekto veikimui (Dir. 5 str. 4 d.). Paskutinioji taisyklė iš esmės turėtų reikšti, kad ginčas yra pernelyg sudėtingas ir todėl būtų geriau išspręstas teisme (Dir. 25 p.)[78].

[77] *The New Regulatory Framework for Consumer Dispute Resolution*. Ed. Pablo Cortes (Oxford: Oxford University Press, 2016), 22.
[78] Ten pat, 23.

Atkreiptinas dėmesys, kad Vartotojų teisių apsaugos įstatyme įtvirtinti atsisakymo nagrinėti vartojimo ginčą pagrindai iš esmės yra analogiški direktyvoje įtvirtintiems pagrindams, tačiau yra nustatyti ir dar plačiau (VTAĮ 23^3 str.). Be to, pvz., pagal direktyvą kreipimuisi į AGS subjektą gali būti numatyta tiek minimali, tiek maksimali ginčo piniginė riba. Tuo tarpu Lietuvoje teisinis reguliavimas įtvirtino tik minimalią 10 Eur ribą, kuri taip pat gali būti ir netaikoma. Taigi iš esmės Lietuvoje nėra nustatyta maksimali ginčo piniginė riba, kuriai esant AGS subjektas galėtų atsisakyti nagrinėti vartojimo ginčą. Tuo pačiu pastebėtina, kad nei direktyva, nei Lietuvos teisinis reguliavimas nenumato išimčių dėl neturtinės žalos reikalavimų, kas leidžia daryti išvadą, kad AGS subjektas gali nagrinėti vartojimo ginčą ir dėl šių reikalavimų, kiek tai susiję su vartojimo sutartimi. Įdomu yra tai, kad direktyvoje įtvirtintas trijų savaičių terminas, per kurį AGS subjektas turi pranešti ginčo šalims, pateikdamas motyvuotą paaiškinimą, kodėl jis negali nagrinėti vartojimo ginčo. Tuo tarpu Lietuvoje šis terminas buvo gerokai sumažintas – iki penkių darbo dienų tai siejant, manytina, su proceso operatyvumu, kad esant poreikiui vartotojas savo pažeistas teises galėtų laiku apginti ir kreipdamasis į teismą, kai AGS subjektas negali nagrinėti vartojimo ginčo.

Be kita ko, Direktyvoje 2013/11/ES įtvirtinti šie kokybiniai reikalavimai (principai) AGS subjektams ir AGS procedūroms:

1) *ekspertinių žinių, nepriklausomumo ir nešališkumo principų reikalavimai* (Dir. 6 str.), kurie reiškia, kad AGS procedūras vykdantys fiziniai asmenys privalo turėti reikiamų ekspertinių žinių ir įgūdžių, taip pat išmanyti bendrus teisės dalykus, dėl to direktyva skatina AGS subjektus rengti fizinių asmenų mokymus; nepriklausomumas turi būti garantuojamas tokius asmenis į AGS procedūras paskiriant eiti pareigas tam tikrą laiką, kuris turi būti pakankamas tam, kad užtikrinti jų veiksmų nepriklausomumą, su sąlyga, kad tokie asmenys negali būti atleisti iš pareigų be pagrįstos priežasties, taip pat su sąlyga, kad jie neprivalo atsižvelgti į ginčo šalių nurodymus, bei su sąlyga, kad jų atlyginimas nepriklausytų nuo procedūros rezultatų; nešališkumas siejamas su tokių asmenų įpareigojimu AGS procedūroje pranešti apie bet kokias su jų nepriklausomumu ar nešališkumu siejamas aplinkybes, taip pat pareiga vengti bet kokio interesų konflikto su bet kuria iš ginčo šalių, bei sąlyga, kad šios pareigos išlieka visos AGS procedūros metu. Pažymėtina, kad šie direktyvoje įtvirtinti reikalavimai tiesiogiai buvo perkelti Lietuvoje į Vartotojų teisių apsaugos įstatymą (VTAĮ 22^3 str.);

2) *skaidrumo principo reikalavimai* (Dir. 7 str.) siejami su AGS subjekto skelbiama informacija apie jo vykdomas AGS procedūras, kuri turi būti vieša, aiški ir suprantama. Direktyva numato išsamų sąrašą, kokia AGS subjekto informacija turi būti prieinama jo interneto svetainėje, patvarioje laikmenoje ar kitais būdais, pvz., ne tik kad AGS subjekto

kontaktinė informacija ar kad jis yra įtrauktas į AGS subjektų sąrašą, tačiau ir informacija apie ginčų, kuriuos jis kompetentingas spręsti, rūšis, įskaitant pinigines ribas, jeigu tokios yra taikomos, apie ginčų sprendimą reglamentuojančias procedūrines taisykles ir priežastis, dėl kurių AGS subjektas gali atsisakyti spręsti tam tikrą ginčą, taip pat AGS procedūros rezultatų teisinį poveikį ir t. t. Be kita ko, skaidrumo reikalavimai siejami ir su AGS subjekto skelbiamomis metinėmis ataskaitomis, kurios taip pat turi būti viešos. Direktyva ir šiuo aspektu numato išsamų sąrašą, kokia AGS subjekto informacija turi būti išdėstyta ataskaitose, pvz., informacija apie AGS subjektui pateiktų ginčų skaičių ir su jais susijusių skundų rūšis, kiek ginčų buvo atsisakyta nagrinėti, kiek AGS procedūrų buvo nutraukta, taip pat kokia AGS procedūroje priimtų sprendimų įvykdymo dalis ir t. t. Pažymėtina, kad šie direktyvoje įtvirtinti reikalavimai taip pat tiesiogiai buvo perkelti Lietuvoje į Vartotojų teisių apsaugos įstatymą (VTAĮ 22^{4}str.);

3) *veiksmingumo principo reikalavimai* (Dir. 8 str.) siejami su AGS procedūromis, kad jos turi būti prieinamos abiems šalims nepriklausomai nuo jų buvimo vietos tiek elektroniniu, tiek neelektroniniu būdu; jomis šalys gali naudotis be atstovų pagalbos, tačiau tai neriboja šalių teisės gauti pagalbą bet kuriame AGS procedūros etape; jos turi būti nemokamos arba prieinamos už nedidelį mokestį; AGS procedūroje ginčo šalys privalo būti kuo skubiau informuojamos apie gautus dokumentus; AGS procedūra turi būti užbaigta per 90 kalendorinių dienų laikotarpį, tačiau priklausomai nuo ginčų sudėtingumo, terminas gali būti pratęstas. Pažymėtina, kad šie direktyvoje įtvirtinti reikalavimai taip pat tiesiogiai buvo perkelti Lietuvoje į Vartotojų teisių apsaugos įstatymą (VTAĮ 22^{5}str. 1 d.). Vis dėlto, reikia taip pat pastebėti, kad direktyvoje įtvirtinta nuostata dėl 90 kalendorinių dienų laikotarpio ginčo nagrinėjimui yra ir kritikuojama, kadangi toks laikotarpis kai kuriais atvejais gali būti pernelyg ilgas, ypač nedidelių sumų reikalavimų atvejais, kai sudaromos elektroninės sutartys. Tokiais atvejais net šešios savaitės gali būti per ilgas laikotarpis, kadangi elektroniniu būdu perkančių vartotojų lūkesčiai yra ne tik greitas apsipirkimas, tačiau ir greitai priimami sprendimai[79];

4) *teisingumo principo reikalavimai* (Dir. 9 str.) siejami su AGS procedūromis, kad jose dalyvaujančioms ginčo šalims būtų užtikrinta susižinojimo teisė apie visą AGS procesą, kokie yra šalių argumentai, įrodymai, dokumentai ir faktinės aplinkybės ar ekspertų paaiškinimai bei nuomonės, kad ginčo šalims galima būtų pateikti savo nuomonę ir savo pastabas dėl jų; kad ginčo šalys būtų informuotos apie jų teises turėti atstovus; kad ginčo šalys būtų informuotos raštu apie priimtą sprendimą, kuris turi būti motyvuotas. Be kita ko, direktyva numato, kad jeigu AGS procedūroje priimamas privalomas sprendimas, tai tokiu atveju privalo būti užtikrinta, kad šalys turėtų galimybę pasitraukti iš procedūros bet kuriame jos etape ir kad šalys apie tai turi būti

[79] *The New Regulatory Framework for Consumer Dispute Resolution*. Ed. Pablo Cortes (Oxford: Oxford University Press, 2016), 25.

informuotos prieš pradedant procedūrą ir t. t. Tačiau kartu direktyva numato išlyga, kad šie reikalavimai netaikomi komercinės veiklos subjektų atžvilgiu, jeigu AGS procedūros sprendimas yra privalomas. Pažymėtina, kad šie direktyvoje įtvirtinti reikalavimai taip pat tiesiogiai buvo perkelti Lietuvoje į Vartotojų teisių apsaugos įstatymą (VTAĮ 22^5 str. 2 d., 3 d.). Kartu reikia pastebėti, kad teisingumo principo reikalavimai plačiau nustatyti vartotojų atžvilgiu, kadangi Vartotojų teisių apsaugos įstatyme pasirinkta aiški pozicija, kad AGS procedūros sprendimas yra privalomas (VTAĮ 28 str.);

5) *laisvės principo reikalavimai* (Dir. 10 str.) turi būti įgyvendinami dviem aspektais: pirma, turi būti užtikrinta, kad vartotojo ir komercinės veiklos subjekto išankstinis, dar prieš kylant ginčui sudarytas susitarimas kreiptis į AGS instituciją nebūtų privalomas vartotojui, jeigu tokiu susitarimu yra ribojama jo teisė kreiptis į teismą dėl ginčo sprendimo; antra, turi būti užtikrinta, kad taikant AGS procedūras, kuriose priimamas ginčo šalims privalomas sprendimas, jis būtų šalims privalomas tik tuo atveju, jeigu šalims iš anksto pranešta apie jo privalomą pobūdį ir jos aiškiai tam pritarė. Tačiau direktyva numato išlygą, kad aiškus komercinės veiklos subjekto pritarimas nėra privalomas, jeigu pagal nacionalinę teisę sprendimai komercinės veiklos subjektams yra privalomi. Pažymėtina, kad nurodyti laisvės principo reikalavimai į Lietuvos nacionalinę teisę inkorporuoti buvo skirtingai: visų pirma, Vartotojų teisių apsaugos įstatymas įtvirtino bendrąją taisyklę, kad vartotojo kreipimasis į vartojimo ginčus nagrinėjančią instituciją neatima iš vartotojo teisės kreiptis į bendrosios kompetencijos teismą su prašymu nagrinėti ginčą iš esmės (VTAĮ 29 str. 1 d.). Tačiau šioje nuostatoje bendrai nėra išspręstas klausimas dėl išankstinio vartotojo ir komercinės veiklos subjekto susitarimo dėl dalyvavimo AGS procedūroje, kuriuo iš vartotojo atimama teisė dėl ginčo sprendimo kreiptis į teismą. Įstatymas iš esmės įtvirtino tik ribojimą vartotojui ir komercinės veiklos subjektui susitarti iš anksto dėl vartojimo ginčo perdavimo spręsti kitam vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektui (VTAĮ 22^2 str. 3 d.). Antra, kadangi Vartotojų teisių apsaugos įstatyme buvo pasirinkta aiški pozicija, kad AGS subjekto sprendimas yra privalomas, dėl to įstatymas numato, kad apie privalomą sprendimo pobūdį turi būti informuotas tik vartotojas (VTAĮ 22^5 str. 3 d. 4 p.);

6) *teisėtumo principo reikalavimai* (Dir. 11 str.) iš esmės reiškia, kad AGS procedūra, kurioje priimamas privalomas sprendimas neturi riboti vartotojo teisių naudotis nacionaliniuose teisės aktuose įtvirtintomis kitomis teisėtomis gynybos priemonėmis ar esant tarptautiniams ginčams sutartiniams įsipareigojimams taikytiną teisę nustatyti pagal Reglamentą (EB) Nr. 593/2008[80] ar Romos konvenciją 80/934/EBB[81]. Tai reiškia, kad ginčo nagrinėjimui taikytina

[80] "Europos Parlamento ir Tarybos 2008 m. birželio 17 d. reglamentas (EB) Nr. 593/2008 dėl sutartinėms prievolėms taikytinos teisės," OL L 177/6 (2008).
[81] "Romos 1980 m. birželio 19 d. konvencija 80/934/EBB dėl sutartinėms prievolėms taikytinos teisės," OL L 266/1 (1980).

teisė paprastai būtų vartotojo gyvenamosios vietos valstybės narės teisė. Tai paaiškinama tuo, kad vartotojų lūkesčiai yra, kad jie būtų apsaugoti jų nacionalinės teisės, dėl to atsižvelgiant į šiuos lūkesčius yra siekiama didinti vartotojų pasitikėjimą tarptautine prekyba[82].

Atkreiptinas dėmesys, kad 1998 metų rekomendacijoje kaip atskiras buvo įtvirtintas ir *atstovavimo principas*, reiškiantis, kad AGS procedūroje nėra ribojama ginčo šalių teisė turėti atstovus ar būti atstovaujamoms trečiųjų šalių visos AGS procedūros metu. Tačiau į direktyvą šis principas buvo inkorporuotas tokiu būdu, kad jis tapo veiksmingumo principo sudėtine dalimi (Dir. 9 str.).

Taip pat reikia pastebėti, kad neskaitant visų minėtų principų reikalavimų, direktyvos preambulėje buvo numatyta ir nuostata dėl *konfidencialumo ir privatumo principų* taikymo AGS procedūrose, nurodant, jog valstybės narės turėtų būti skatinamos apsaugoti AGS procedūrų konfidencialumą tolesniuose civiliniuose ir komerciniuose teismo procesuose ar arbitražo metu (Dir. 29 par.). Tačiau pačios direktyvos nuostatose tarp kitų direktyvoje įtvirtintų AGS principų nei konfidencialumo, nei privatumo principas daugiau nebuvo detalizuoti. Remiantis D. Bublienės įžvalgomis, nei vienas iš direktyvoje apibrėžtų AGS proceso minimalių kokybinių principų neapima reikalavimo nagrinėti ginčus AGS būdu konfidencialiai arba užtikrinti sprendimų konfidencialumą. Taigi direktyva tokio aspekto nelaiko minimaliu kokybiniu reikalavimu, kuris turi būti bendrai įgyvendintas visoje Europos Sąjungoje. Autorės vertinimu, nurodyta direktyvos nuostata gali būti vertinama tik kaip deklaratyvus valstybes nares skatinantis siekti konfidencialumo principo įgyvendinimo AGS sistemoje teiginys (nuostata), neturintis teisinio įpareigojimo pasekmės valstybėms narėms.[83] Atsižvelgiant į tai, reikėtų sutikti su autorės nuomone, kad konfidencialumo principo taikymas valstybinių AGS subjektų taikomose procedūrose yra sunkiai suderinamas su valstybės institucijų veiklos skaidrumo ir viešumo reikalavimais, dėl to nevalstybinė AGS sistema tuo ir galėtų būti patraukli komercinės veiklos subjektams, siekiantiems kuo didesnio konfidencialumo jų santykiuose su vartotojais.

Apibendrinant šioje darbo dalyje pateiktą Direktyvos 2013/11/ES analizę, galima daryti šias išvadas: alternatyvus ginčų sprendimas (AGS) Europos Sąjungoje yra vienas iš svarbiausių politinių prioritetų. Palankus Europos Sąjungos požiūris į alternatyvų ginčų sprendimą sudarė tinkamas sąlygas AGS skatinti ir vartotojų teisių apsaugos srityje. Direktyvos priėmimo prielaidas lėmė tai, kad ilgą laiką šioje srityje nebuvo nustatytų privalomų AGS taisyklių valstybėms narėms, kas įtakojo visišką AGS sistemos nesuderinamumą visoje Europos Sąjungoje. Direktyvos priėmimo tikslas buvo pasiekti aukšto lygio vartotojų apsaugą ir taip

[82] *The New Regulatory Framework for Consumer Dispute Resolution*. Ed. Pablo Cortes (Oxford: Oxford University Press, 2016), 27.
[83] Danguolė Bublienė, "Direktyvos dėl vartotojų alternatyvaus ginčų sprendimo įtaka Lietuvos teisei: iššūkiai ir galimybės," *Teisė* 93 (2014): 108.

prisidėti prie tinkamo vidaus rinkos veikimo, užtikrinant, kad valstybėse narėse veiktų kokybiški AGS subjektai ir kad valstybėse narėse taikomos AGS procedūros visiems tarp vartotojų ir komercinės veiklos subjektų kylantiems sutartiniams ginčams spręsti taip pat atitiktų nustatytus kokybinius reikalavimus. Direktyvos minimalaus derinimo bruožas lemia tai, kad ji nustato suderintus minimalius kokybinius reikalavimus AGS subjektams ir AGS procedūroms, kurie bendrai taikomi visos Europos Sąjungos mastu, tai reiškia, kad valstybės narės nacionaliniame reguliavime gali nustatyti daugiau papildomų reikalavimų. Siekiant suderinamumo dėl AGS, direktyva įtvirtina trejopo pobūdžio santykį su kitais Europos Sąjungos teisės aktais. Direktyvos taikymo pobūdis yra itin platus – direktyva taikoma visų formų AGS subjektams ir visoms AGS procedūroms. Direktyvoje taip pat numatytos tam tikros išimtys, kokiais atvejais direktyva neturėtų būti taikoma, tačiau atsižvelgiant į minimalų direktyvos derinimo pobūdį nėra galima daryti kategoriškos išvados dėl to, kokiems santykiams direktyva apskritai negalėtų būti taikoma, kadangi tai labiausiai priklauso nuo kiekvienos valstybės narės AGS sistemos. Be to, daugeliu atvejų direktyva numato ir tam tikras išlygas dėl direktyvoje nustatytų išimčių. Pažymėtina, kad nustačius direktyvoje įtvirtintas direktyvos taikymo išimtis paaiškėjo, kad į Lietuvos nacionalinę teisę buvo inkorporuotos ne visos direktyvos taikymo išimtys, Vartotojų teisių apsaugos įstatymas nenumato dviejų direktyvos taikymo išimčių – neekonominėms visuotinės svarbos paslaugoms ir valstybiniams tolesnio ar aukštojo mokslo paslaugų teikėjams ir tai nesukuria teisinio aiškumo. Kartu pažymėtina, kad šioje darbo dalyje pateikta direktyvos analizė buvo vertinga tuo aspektu, kad padėjo nustatyti direktyvos ypatumus tam, kad galima būtų siekti nustatyto tyrimo tikslo. Taigi toliau šiame darbe bus nagrinėjami su direktyvos įgyvendinimu Lietuvoje siejami vartojimo ginčų alternatyvaus sprendimo pokyčiai.

2. VARTOJIMO GINČŲ ALTERNATYVAUS SPRENDIMO TEISINIO REGULIAVIMO POKYČIAI

Vartojimo ginčų alternatyvus sprendimas Lietuvoje teisiškai reguliuojamas dvejopo pobūdžio teisės normomis – bendruoju ir sektoriniu reguliavimu[84]. Bendrajam reguliavimui priskirtinas *Vartotojų teisių apsaugos įstatymas* (VTAĮ)[85], kuris įtvirtina vartojimo ginčų alternatyvaus sprendimo sistemą, nustato pamatinius principus ir pagrindines procedūrines taisykles, kitaip tariant, tai yra "skėtinis" įstatymas, kuris nustato bendrąsias vartojimo ginčų alternatyvaus sprendimo taisykles. Tuo tarpu sektoriniam reguliavimui priskirtini specifinę veiklos rūšį reguliuojantys įstatymai – tai energetikos veiklą reguliuojantys *Energetikos įstatymas*[86], *Elektros energetikos įstatymas*[87], *Gamtinių dujų įstatymas*[88] ir *Šilumos ūkio įstatymas*[89], taip pat turėtų būti priskirtas ir *Geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo įstatymas*[90]; ryšių paslaugas reguliuojantys *Elektroninių ryšių įstatymas*[91] ir *Pašto įstatymas*[92]; bei finansines paslaugas reguliuojantys *Lietuvos banko įstatymas*[93], *Draudimo įstatymas*[94] ir *Mokėjimų įstatymas*[95], taip pat turėtų būti priskirtas ir *Vartojimo kredito įstatymas*[96]. Be to, kaip matysime vėliau, sektorinis reguliavimas naujai turėtų būti išskirtas teisinių paslaugų srityje ir šiai veiklai reguliuoti turėtų būti priskirtas *Advokatūros įstatymas*[97]. Pažymėtina, kad tiek bendrasis, tiek sektorinis reguliavimas papildomai detalizuojamas poįstatyminiais teisės aktais – vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektų patvirtintomis vartojimo ginčų sprendimo procedūrinėmis taisyklėmis[98], taip pat kitais teisės aktais[99]. Prie vartojimo ginčų alternatyvų sprendimą reguliuojančių teisės aktų taip pat priskirtini ir kiti bendrojo reguliavimo teisės aktai:

---

[84] "Tyrimo ataskaita: Alternatyvių vartotojų ginčų sprendimo mechanizmų taikymas ir plėtros galimybės Lietuvoje," Advokatų profesinė bendrija "Baltic Legal Solutions Lietuva", 2012, 11. Žiūrėta 2017 03 22. Prieiga per internetą:http://www.tm.lt/dok/Studija-LMP00-AGS%20mechanizmu%20taikymas%20ir%20pletros%20galimybes%20Lietuvoje-Galutine%20tyrimo%20ataskaita-2012-11-13.pdf.

[85] "Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas," *Valstybės žinios* 12, 488 (2007).

[86] "Lietuvos Respublikos energetikos įstatymas," *Valstybės žinios* 56, 2224 (2002).

[87] "Lietuvos Respublikos elektros energetikos įstatymas," *Valstybės žinios* 66, 1984 (2000).

[88] "Lietuvos Respublikos gamtinių dujų įstatymas," *Valstybės žinios* 89, 2743 (2000).

[89] "Lietuvos Respublikos šilumos ūkio įstatymas," *Valstybės žinios* 51, 2254 (2003).

[90] "Lietuvos Respublikos geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo įstatymas," *Valstybės žinios* 82, 3260 (2006).

[91] "Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymas," *Valstybės žinios* 69, 2382 (2004).

[92] "Lietuvos Respublikos pašto įstatymas," *Valstybės žinios* 36, 1070 (1999).

[93] "Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymas," *Valstybės žinios* 99, 1957 (1994).

[94] "Lietuvos Respublikos draudimo įstatymas," *Valstybės žinios* 94, 4246 (2003).

[95] "Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymas," *Valstybės žinios* 92, 2775 (1999).

[96] "Lietuvos Respublikos vartojimo kredito įstatymas," *Valstybės žinios* 1, 1 (2011).

[97] "Lietuvos Respublikos advokatūros įstatymas," *Valstybės žinios* 50, 1632 (2004).

[98] Pvz., Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklės (finansinių paslaugų srityje), Ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklės (energetikos srityje) ir pan.

[99] Pvz., Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklės, Vartojimo ginčų komisijų nuostatai (bendrojo reguliavimo srityje) ir pan.

tai *Civilinis kodeksas*[100], *Civilinio proceso kodeksas*[101], *Civilinių ginčų taikinamojo tarpininkavimo įstatymas*[102] ir pan.

Iki Direktyvos 2013/11/ES įgyvendinimo Lietuvoje bendrasis ir sektorinis reguliavimas neužtikrino vieningos vartojimo ginčų alternatyvaus sprendimo sistemos, todėl kildavo abejonių dėl sistemos patikimumo ir praktikos nuoseklumo. Sektorinis reguliavimas neturėjo aiškios teisinės politikos, buvo neaiškus santykis tarp bendrojo ir sektorinio reguliavimo. Be to, sektorinis reguliavimas buvo vystomas nedarniai: sektorinio reguliavimo nuostatos atkartodavo bendrojo reguliavimo nuostatas, o numatytos specialiosios taisyklės neturėjo aiškaus pagrindimo.[103]

Po Direktyvos 2013/11/ES įgyvendinimo Lietuvoje teisiniame reguliavime buvo nustatyta itin daug pokyčių dėl vartojimo ginčų alternatyvaus sprendimo, svarbiausi iš jų buvo įtvirtinti bendrojo reguliavimo Vartotojų teisių apsaugos įstatyme. Siekiant teisės aktų suderinamumo taip pat buvo priimtos reikšmingos sektorinio reguliavimo pataisos energetikos srityje, ryšių paslaugų srityje ir finansinių paslaugų srityje bei teisinių paslaugų srityje. Svarbūs pokyčiai buvo nustatyti ir poįstatyminiame reguliavime, kuris iš esmės įtvirtino vartojimo ginčų alternatyvaus sprendimo procedūrines taisykles.

Pažymėtina, kad teisinio reguliavimo pokyčiais visų pirma buvo siekiama sudaryti palankias ir aiškias sąlygas vartojimo ginčų sprendimui neteismine tvarka, skatinant taikų ginčų išsprendimą (socialinę taiką) ir užtikrinant aukšto lygio vartotojų apsaugą. Taip pat buvo siekiama įtraukti vartotojų asociacijų ir verslininkus vienijančių asociacijų atstovus į vartotojų ginčų sprendimą, stiprinant vartotojų asociacijų vaidmenį vartotojų teisių apsaugos sistemoje ir skatinant verslininkų savireguliaciją.[104]

Ar teisinio reguliavimo pokyčiai užtikrins siekiamų tikslų įgyvendinimą, matyt bus galima spręsti po kurio laiko, kai remiantis patikimais duomenimis bus galima daryti apibendrinančias išvadas. Tačiau, atsižvelgiant į tai, kad vartojimo ginčų alternatyvaus sprendimo sistema Lietuvoje nebuvo vieninga, bei atsižvelgiant į tai, kad Direktyvos 2013/11/ES įgyvendinimui buvo skirta pakankamai mažai laiko, dėl to, manytina, kad ateityje tam tikros teisinio reguliavimo pataisos šioje srityje yra galimos ir netgi tikėtinos.

---

[100] "Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas," *Valstybės žinios* 74, 2262 (2000).
[101] "Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodeksas," *Valstybės žinios* 36, 1340 (2002).
[102] "Lietuvos Respublikos civilinių ginčų taikinamojo tarpininkavimo įstatymas," *Valstybės žinios* 87, 3462 (2008).
[103] "Tyrimo ataskaita: Alternatyvių vartotojų ginčų sprendimo mechanizmų taikymas ir plėtros galimybės Lietuvoje," Advokatų profesinė bendrija "Baltic Legal Solutions Lietuva", 2012, 70. Žiūrėta 2017 03 22. Prieiga per internetą:http://www.tm.lt/dok/Studija-LMP00-AGS%20mechanizmu%20taikymas%20ir%20pletros%20galimybes%20Lietuvoje-Galutine%20tyrimo%20ataskaita-2012-11-13.pdf.
[104] "Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo Nr. I-657 2, 5, 10, 11, 12, 40 straipsnių, šeštojo skirsnio ir įstatymo priedo pakeitimo įstatymo projekto ir su juo susijusių įstatymų projektų aiškinamasis raštas", 1. Žiūrėta 2017 03 22. Prieiga per internetą: https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/d59c52b010f211e58569be21ff080a8c.

Vertinant nuosekliai, visus su Direktyvos 2013/11/ES įgyvendinimu Lietuvoje siejamus teisinio reguliavimo pokyčius galima suskirstyti į tris kategorijas: (i) *bendrojo reguliavimo Vartotojų teisių apsaugos įstatyme*; (ii) *sektorinio reguliavimo energetikos srityje, ryšių paslaugų srityje ir finansinių paslaugų srityje bei teisinių paslaugų srityje*; (iii) *procedūrines taisykles poįstatyminiame reguliavime*. Atsižvelgiant į pateiktą skirstymą, šioje darbo dalyje atskiruose poskyriuose bus analizuojami nurodyti teisinio reguliavimo pokyčiai, lyginant juos su ankstesniu teisiniu reguliavimu.

2.1. Bendrasis reguliavimas Vartotojų teisių apsaugos įstatyme

Įgyvendinus Direktyvą 2013/11/ES Lietuvoje bendrojo reguliavimo pokyčiai buvo įtvirtinti *Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 2, 5, 10, 11, 12, 40 straipsnių, šeštojo skirsnio ir įstatymo priedo pakeitimo įstatyme*[105], kuris gali būti vadinamas Direktyvos 2013/11/ES perkėlimo į nacionalinę teisę įstatymu, taip pat pamatiniu visų vartojimo ginčų alternatyvaus sprendimo pokyčių įstatymu.

Galima išskirti šiuo pagrindinius Vartotojų teisių apsaugos įstatyme įtvirtintus vartojimo ginčų alternatyvaus sprendimo pokyčius:

1) įstatyme neliko dviprasmiškos nuostatos dėl kitų institucijų vartojimo ginčų nagrinėjimo kitų įstatymų nustatytais atvejais, taigi įstatyme buvo aiškiai įtvirtintas vartojimo ginčus neteismine tvarka nagrinėjančių institucijų sąrašas (VTAĮ 22 str. 1 d.). Lyginant su ankstesniu teisiniu reguliavimu, šis sąrašas liko mažai pakitęs, išskyrus tai, kad į šį sąrašą buvo naujai įtraukta Lietuvos advokatūros advokatų taryba ar jos sudarytas organas;

2) siekiant aiškiai apibrėžti institucijų, atsakingų už vartotojų teisių gynimą neteismine tvarka, kompetencijos ribas ir atsakomybę bei siekiant išvengti valstybės institucijų funkcijų, susijusių su vartojimo ginčų neteisminiu nagrinėjimu, dubliavimosi ir supaprastinti vartotojų teisių gynimo neteisminę tvarką, įstatyme atsisakyta kreipimosi į Valstybinę maisto ir veterinarijos tarnybą, Valstybinę ne maisto produktų inspekciją ar visuomenės sveikatos centrą apskrityje, kaip atskiros vartotojų teisių gynimo stadijos, prieš kreipiantis į vartojimo ginčus neteismine tvarka nagrinėjančią instituciją (VTAĮ 20 str. 1 d.). Palyginimui galima paminėti, kad ankstesnis teisinis reguliavimas numatė, kad tais atvejais, kai verslininkas nevykdydavo vartotojo reikalavimo dėl įsigytų nesaugių ir (ar) netinkamos kokybės prekių ar paslaugų, dėl prekių grąžinimo, trūkumų pašalinimo, kainos sumažinimo, keitimo ir (ar) informacijos suteikimo, vartotojas pirmiausia turėdavo teisę kreiptis į Valstybinę maisto ir veterinarijos

[105] "Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo Nr. I-657 2, 5, 10, 11, 12, 40 straipsnių, šeštojo skirsnio ir įstatymo priedo pakeitimo įstatymas," *TAR* 19362 (2015).

tarnybą, Valstybinę ne maisto produktų inspekciją prie Ūkio ministerijos ar visuomenės sveikatos centrą apskrityje. Šios institucijos, išnagrinėjusios vartotojo prašymą, surašydavo patikrinimo aktą, kuriame nurodydavo, ar vartotojo reikalavimas pagrįstas ir jeigu pagrįstas, pasiūlydavo verslininkui per nustatytą terminą įvykdyti vartotojo reikalavimą. Jeigu verslininkas pasiūlymo tenkinti vartotojo reikalavimą neįvykdydavo, minėtos institucijos patikrinimo aktą teikdavo Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai, kuri spręsdavo klausimą dėl vartotojo teisių gynimo;

3) siekiant užtikrinti aiškumą dėl vartotojų ir energetikos įmonių ginčus ir skundus nagrinėjančių institucijų kompetencijos nagrinėti vartojimo ginčus atskyrimo, įstatyme patikslinta Valstybinės energetikos inspekcijos prie Energetikos ministerijos (Valstybinės energetikos inspekcijos) ir Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos kompetencija nagrinėti vartojimo ginčus neteismine tvarka. Valstybinei energetikos inspekcijai priskirta neteismine tvarka nagrinėti vartotojų ir energetikos įmonių ginčus, susijusius daugiau su techninio pobūdžio klausimais, tuo tarpu Valstybinei kainų ir energetikos kontrolės komisijai – ginčus, susijusius su reguliuojamų kainų taikymu ir visus kitus ginčus energetikos srityje, kurie įstatyme nepriskirti Valstybinės energetikos inspekcijos kompetencijai (VTAĮ 22 str. 1 d. 3-4 p.);

4) įvertinus vartojimo ginčų alternatyvaus sprendimo Lietuvoje faktinę situaciją, kitų Europos Sąjungos valstybių patirtį dėl vartojimo ginčų alternatyvaus sprendimo, siekiant plėtoti vartojimo ginčų alternatyvų sprendimą Lietuvoje, į procesą įtraukiant socialinių partnerių atstovus, taip pat atsižvelgus į darbo ginčų komisijų veiklos, sprendžiant ginčus neteismine tvarka kartu su socialiniais partneriais, rezultatus, įstatyme numatyti nauji vartojimo ginčus sprendžiantys organai – vartojimo ginčų komisijos (VTAĮ 22^1 str.). Dėl to pažymėtina, kad viena iš Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2012-2016 metų programos įgyvendinimo prioritetinių priemonių, buvo numatyta plėtoti taikų ir neteisminį vartotojų ginčų sprendimą, šiuo tikslu įtraukiant socialinių partnerių (vartotojų asociacijų ir verslininkus vienijančių asociacijų) atstovus į vartotojų ginčų sprendimą[106];

5) siekiant skatinti vartojimo ginčų neteisminį sprendimą nevalstybinėse institucijose, įstatyme numatyta, kad vartojimo ginčus gali spręsti ne tik įstatyme nustatytos vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos, tačiau ir kiti vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektai, atitinkantys įstatymo nustatytus reikalavimus (VTAĮ 22^2 str.).[107]

---

[106] "Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2013 m. kovo 13 d. nutarimas Nr. 228 dėl Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2012-2016 metų programos įgyvendinimo prioritetinių priemonių patvirtinimo," *Valstybės žinios* 29, 1406 (2013).

[107] "Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo Nr. I-657 2, 5, 10, 11, 12, 40 straipsnių, šeštojo skirsnio ir įstatymo priedo pakeitimo įstatymo projekto ir su juo susijusių įstatymų projektų aiškinamasis raštas", 4. Žiūrėta 2017 03 22. Prieiga per internetą: https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/d59c52b010f211e58569be21ff080a8c.

Siekiant suderinamumo su Direktyva 2013/11/ES, Vartotojų teisių apsaugos įstatymo pakeitimuose taip pat buvo apibrėžtos naujos sąvokos, pvz., tarptautinis vartojimo ginčas, vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūra, vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektas ir t. t. Įstatymo pakeitimai taip pat įtvirtino ir kitus reikšmingus pokyčius, pvz., dėl reikalavimų vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektams, vartojimo ginčų sprendimo procedūrinių taisyklių ir pan., kurie išsamiau bus analizuojami kitose šio darbo dalyse.

Be to, siekiant skatinti vartojimo ginčų sprendimą neteismine tvarka, bei siekiant užtikrinti kitų įstatymų nuostatų suderinamumą su Vartotojų teisių apsaugos įstatymo nuostatomis, buvo priimtos ir kitos bendrojo reguliavimo pataisos: tai *Civilinio proceso kodekso 83 straipsnio pakeitimo įstatymas*[108], kuriuo buvo atsisakyta vartotojų atleidimo nuo žyminio mokesčio teismuose iškeltose bylose dėl visų reikalavimų, atsirandančių iš vartojimo teisinių santykių, išskyrus bylas dėl vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo; taip pat *Civilinių ginčų taikinamojo tarpininkavimo įstatymo 1 straipsnio pakeitimo įstatymas*[109], kuris panaikino įstatymo taikymo išlygą vartojimo ginčams, kai šie ginčai nagrinėjami vartojimo ginčų sprendimo neteismine tvarka pagal Vartotojų teisių apsaugos įstatymą ar kitus teisės aktus.

2.2. Sektorinis reguliavimas energetikos srityje, ryšių paslaugų srityje ir finansinių paslaugų srityje bei teisinių paslaugų srityje

Įgyvendinus Direktyvą 2013/11/ES Lietuvoje, siekiant teisės aktų suderinamumo su bendrojo reguliavimo Vartotojų teisių apsaugos įstatymu, teisinio reguliavimo pokyčiai buvo įtvirtinti šiose sektorinio reguliavimo srityse – energetikos srityje, ryšių paslaugų srityje ir finansinių paslaugų srityje bei teisinių paslaugų srityje.

Vertinant nuosekliai, teisinio reguliavimo pokyčiai energetikos srityje buvo įtvirtinti šiuose teisės aktuose: (i) *Energetikos įstatymo 34 straipsnio pakeitimo ir įstatymo papildymo 34[1] straipsniu įstatyme*[110]; (ii) *Elektros energetikos įstatymo 78 straipsnio pakeitimo įstatyme*[111]; (iii) *Gamtinių dujų įstatymo 63 straipsnio pakeitimo įstatyme*[112]; (iv) *Šilumos ūkio įstatymo 21 straipsnio pakeitimo įstatyme*[113].

---

[108] "Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso 83 straipsnio pakeitimo įstatymas," *TAR* 19289 (2015).
[109] "Lietuvos Respublikos civilinių ginčų taikinamojo tarpininkavimo įstatymo Nr. X-1702 1 straipsnio pakeitimo įstatymas," *TAR* 19288 (2015).
[110] "Lietuvos Respublikos energetikos įstatymo Nr. IX-884 34 straipsnio pakeitimo ir įstatymo papildymo 34[1] straipsniu įstatymas," *TAR* 19367 (2015).
[111] "Lietuvos Respublikos elektros energetikos įstatymo Nr. XIII-1881 78 straipsnio pakeitimo įstatymas," *TAR* 19368 (2015).
[112] "Lietuvos Respublikos gamtinių dujų įstatymo Nr. VIII-1973 63 straipsnio pakeitimo įstatymas," *TAR* 19369 (2015).
[113] "Lietuvos Respublikos šilumos ūkio įstatymo Nr. IX-1565 21 straipsnio pakeitimo įstatymas," *TAR* 19370 (2015).

Visų pirma pažymėtina, kad panašiai kaip ir Vartotojų teisių apsaugos įstatymas, Energetikos įstatymas (EĮ) laikomas bendruoju ("skėtiniu") įstatymu energetikos srityje, kuris nustato bendrąją tvarką, kuria nagrinėjami vartotojų ir energetikos įmonių ginčai neteismine tvarka. Tuo tarpu atskiras energetikos sritis reguliuojantys įstatymai laikomi specialiaisiais energetikos srities įstatymais.[114]

Lyginant su ankstesniu teisiniu reguliavimu energetikos srityje, bendrajame Energetikos įstatyme alternatyvaus ginčų sprendimo (AGS) procedūra buvo laikoma privaloma ikiteismine ginčų nagrinėjimo procedūra, o AGS procedūroje priimtas sprendimas buvo laikomas privalomu šalims ir vykdytinu dokumentu, jeigu nebūdavo apskųstas teismui. Tuo tarpu Vartotojų teisių apsaugos įstatymas numatė neprivalomą AGS procedūrą ir rekomendacinį sprendimą šalims, kuris galėjo būti vykdomas tik gera šalių valia. Privaloma AGS procedūra reiškė, kad vartotojas neturėjo jokio kito pasirinkimo, tik kreiptis pirmiausia į AGS instituciją (energetikos įmonę) dėl ginčo sprendimo, o vėliau nustatyta tvarką – į teismą. Tuo tarpu išankstinės privalomos ginčo sprendimo tvarkos nesilaikymas yra pagrindas teismui atsisakyti priimti ieškinį (CPK 137 str. 2 d. 3 p.). Neprivaloma AGS procedūra reiškė, kad vartotojas turėjo pasirinkimą, ar kreiptis į AGS instituciją, ar savo teises ginti teisme, kitaip tariant, prieš kreipiantis į teismą nebuvo privaloma pasinaudoti AGS procedūra.[115] Be to, Energetikos įstatymo nuostatos ir kitais aspektais buvo prieštaringos Vartotojų teisių apsaugos įstatyme įtvirtintoms nuostatoms, pvz., dėl atsisakymo nagrinėti ginčus pagrindų, dėl ginčų nagrinėjimo termino ir pan. Tuo tarpu kituose specialiuosiuose energetikos srities įstatymuose taip pat buvo įtvirtintos pakankamai prieštaringos nuostatos, kurios nebuvo visapusiškai suderintos ne tik kad su Vartotojų teisių apsaugos įstatymu, tačiau ir su pačiu Energetikos įstatymu, pvz., dėl ginčų nagrinėjimo tvarkos, dėl kompetencijos paskirstymo ir pan. Bendrai vertinant, energetikos srityje vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūra neretai buvo ydingai tapatinama ir su vartotojų skundų nagrinėjimo procedūra (administracine paslauga).

Vertinant teisinio reguliavimo pokyčius reikia pažymėti, kad energetikos srities įstatymų nuostatos dėl vartojimo ginčų sprendimo neteismine tvarka praktiškai buvo suderintos su Vartotojų teisių apsaugos įstatymu, pašalinant reikšmingus įstatymų nuostatų prieštaravimus. Vis dėlto, įvertinus įstatymų pataisas tenka taip pat pastebėti, kad specialiuosiuose energetikos srities įstatymuose visiškai nebėra įtvirtintų jokių vartotojų ir energetikos įmonių ginčų

[114] "Tyrimo ataskaita: Alternatyvių vartotojų ginčų sprendimo mechanizmų taikymas ir plėtros galimybės Lietuvoje," Advokatų profesinė bendrija "Baltic Legal Solutions Lietuva", 2012, 15. Žiūrėta 2017 03 22. Prieiga per internetą:http://www.tm.lt/dok/Studija-LMP00-AGS%20mechanizmu%20taikymas%20ir%20pletros%20galimybes%20Lietuvoje-Galutine%20tyrimo%20ataskaita-2012-11-13.pdf.

[115] Danguolė Bublienė, "Direktyvos dėl vartotojų alternatyvaus ginčų sprendimo įtaka Lietuvos teisei: iššūkiai ir galimybės," *Teisė* 93 (2014): 102.

nagrinėjimo neteisminės tvarkos taisyklių, yra pateikiamos tik bendrosios nuorodos, kurios nukreipia į Energetikos įstatymą, pagal kurį visi vartotojų ir energetikos įmonių ginčai nagrinėjami Valstybinėje energetikos inspekcijoje arba Valstybinėje kainų ir energetikos kontrolės komisijoje pagal įstatyme šioms institucijoms nustatytą kompetenciją. Taigi praktiškai tik bendrasis Energetikos įstatymas buvo suderintas su Vartotojų teisių apsaugos įstatymu pagal įstatyme įtvirtintas vartojimo ginčų alternatyvaus sprendimo taisykles. Tokio teisinio reguliavimo privalumas yra tai, kad užtikrinamas teisės aktų suderinamumas energetikos srityje, pvz., pasikeitus Energetikos įstatymo nuostatoms nėra poreikio keisti ir kitų specialiųjų įstatymų nuostatas. Tačiau trūkumas yra tai, kad specialiuosiuose įstatymuose neužtikrinamas tinkamas vartotojų informavimas dėl neteisminės ginčų sprendimo tvarkos, vartotojas tiesiog bendrai yra nukreipiamas į Energetikos įstatymą, tarsi preziumuojant, kad kiekvienas vartotojas turi pakankamai žinių tam, kad pats nustatytų ginčų sprendimo taisykles.

Toliau reikia pažymėti, kad priėmus minėtas įstatymų pataisas buvo aiškiai atribotas vartotojų skundų nagrinėjimas (administracinė procedūra) nuo vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros. Be to, atsižvelgiant į Europos Sąjungos Teisingumo Teismo (ESTT) pateiktus išaiškinimus ir į tai, kad pagal Energetikos įstatyme nustatytą teisinį reguliavimą įsigaliojęs vartotojų ir energetikos įmonių ginčus nagrinėjančios institucijos sprendimas buvo laikomas vykdomuoju dokumentu, dėl to buvo atsisakyta išankstinio privalomo vartotojų ir energetikos įmonių ginčų nagrinėjimo neteisminės tvarkos.[116] Atkreiptinas dėmesys, kad ESTT sprendė klausimą dėl to, ar privaloma neteisminė vartojimo ginčų sprendimo procedūra atitinka lygiavertiškumo, veiksmingumo ir veiksmingos teisminės apsaugos principus. ESTT konstatavo, kad šie principai nedraudžia nacionalinės teisės aktų, įpareigojančių vartojimo ginčams taikyti išankstinę neteisminę procedūrą, jei šioje procedūroje nėra priimamas abiems šalims privalomas sprendimas, dėl jos nevėluojama pateikti ieškinio teisme, sustabdoma atitinkamų teisių senatis ir t. t.[117] Taigi, Energetikos įstatymą suderinus su Vartotojų teisių apsaugos įstatymu, AGS procedūra nuo šiol yra laikoma neprivaloma procedūra, taip pat atsisakyta ikiteisminės ginčų nagrinėjimo sąvokos, tačiau AGS procedūroje priimtas sprendimas ir toliau yra laikomas privalomu šalims ir vykdytinu dokumentu su sąlyga, kad per įstatyme nustatytą trisdešimties dienų terminą nėra kreipiamasi į teismą dėl ginčo nagrinėjimo iš esmės ir tai nėra laikoma sprendimo apskundimu (EĮ 34 str. 7-8 d.).

---

[116] "Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo Nr. I-657 2, 5, 10, 11, 12, 40 straipsnių, šeštojo skirsnio ir įstatymo priedo pakeitimo įstatymo projekto ir su juo susijusių įstatymų projektų aiškinamasis raštas", 7. Žiūrėta 2017 03 22. Prieiga per internetą: https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/d59c52b010f211e58569be21ff080a8c.

[117] Joined cases C-317/08 to C-320/08, Rosalba Alassini and Others v Telecom Italia SpA and Others, 2010 E. C. R. I-02213. Žiūrėta 2017 03 22. Prieiga per internetą: http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?qid=1493688038234&uri=CELEX:62008CJ0317.

Įdomu yra tai, kad lyginant su Vartotojų teisių apsaugos įstatymu, Energetikos įstatymas įtvirtina skirtingą terminą energetikos įmonei išnagrinėti vartotojo kreipimąsi (prašymą) ir pateikti dėl to atsakymą, įstatymas numato trisdešimties dienų terminą, skaičiuojamą nuo prašymo gavimo dienos (EĮ 34 str. 2 d.). Tuo tarpu Vartotojų teisių apsaugos įstatymas, kaip ir kiti sektorinio reguliavimo įstatymai, numato keturiolikos dienų terminą, skaičiuojamą nuo prašymo gavimo dienos (VTAĮ 21 str. 2 d.). Taigi Energetikos įstatyme praktiškai buvo pasinaudota šia vienintele įstatymo išlyga dėl skirtingo termino nustatymo.

Tačiau tenka taip pat pastebėti, kad praktiškai Valstybinės energetikos inspekcijos veikloje vartotojų ir energetikos įmonių ginčų nagrinėjimas ir toliau vadinamas administracine paslauga, o ne AGS procedūra, tam yra sudarytas netgi *Administracinės paslaugos teikimo aprašymas dėl vartotojų ir energetikos įmonių ginčų nagrinėjimo ne teisme tvarkos*[118]. Kita vertus, įvertinus pateikiamą informaciją, reikia manyti, kad šiai paslaugai buvo maksimaliai pritaikytos teisinio reguliavimo normos dėl vartojimo ginčų alternatyvaus sprendimo, siekiant suderinamumo su Vartotojų teisių apsaugos įstatymu ir kitais teisės aktais. Dėl to šiuo aspektu dėl administracinės paslaugos atskyrimo nuo AGS procedūros Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija, manytina, yra labiau pažengusi nei Valstybinė energetikos inspekcija, kadangi aiškiai atskiria AGS procedūrą kaip būdą spręsti vartotojų ir energetikos įmonių ginčus ir nelaiko to administracine paslauga bei pateikia išsamią ir vartotojui suprantamą informaciją dėl šios procedūros pagrindinių taisyklių, reikalavimų ir pan.[119].

Pažymėtina, kad priėmus minėtų sektorinio reguliavimo energetikos srityje įstatymų pataisas pokyčiai naujai buvo įtvirtinti ir *Geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo įstatymo 37 straipsnio pakeitimo įstatymo*[120] nuostatose dėl vartotojų ar abonementų ir geriamojo vandens tiekėjų ir nuotekų tvarkytojų, kitaip tariant, vartotojų ir vandens paslaugų teikėjų ginčų sprendimo neteisminės tvarkos, kur taip pat buvo atskirtas skundų nagrinėjimas (administracinė procedūra) nuo vartotojų ir vandens paslaugų teikėjų ginčų nagrinėjimo.

Lyginant su kitais sektorinio reguliavimo energetikos srityje specialiųjų įstatymų pakeitimais, tai galima įžvelgti šiuos pagrindinius skirtumus: Geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo įstatymo nuostatos dėl vartotojų ir vandens paslaugų teikėjų ginčų nagrinėjimo neteisminės tvarkos yra daug aiškesnės ir konkretesnės lyginant jas su kitų sektorinio reguliavimo energetikos srityje specialiųjų įstatymų nuostatomis – įstatyme aiškiai

[118] "Valstybinės energetikos inspekcijos prie Energetikos ministerijos viršininko 2016 m. kovo 23 d. įsakymas Nr. 1V-31 dėl Valstybinės energetikos inspekcijos prie Energetikos ministerijos administracinės paslaugos teikimo aprašymo dėl vartotojų ir energetikos įmonių ginčų nagrinėjimo ne teisme tvarkos." Žiūrėta 2017 03 22. Prieiga per internetą: http://vei.lrv.lt/lt/paslaugos/vartotoju-ir-energetikos-imoniu-gincu-nagrinejimas.

[119] Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos internetinis puslapis. Žiūrėta 2017 03 22. Prieiga per internetą: http://www.regula.lt/Puslapiai/baneriai/alternatyvus-gincu-sprendimas.aspx.

[120] "Lietuvos Respublikos geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo įstatymo Nr. X-764 37 straipsnio pakeitimo įstatymas," *TAR* 19416 (2015).

nurodyta, kokie iš sutartinių santykių kylantys ginčai gali būti nagrinėjami neteismine tvarka Valstybinėje kainų ir energetikos kontrolės komisijoje; įstatyme įtvirtinta, kad dėl ginčo sprendimo vartotojas taip pat turi teisę kreiptis tiesiogiai į teismą; be to, nurodyta, kad vartotojas pirmiausia privalo raštu kreiptis į vandens paslaugų teikėją ir nurodyti savo reikalavimus ir t. t. Tuo tarpu kiti sektorinio reguliavimo energetikos srityje specialieji įstatymai dėl vartotojų ir energetikos įmonių ginčų sprendimo, kaip minėta anksčiau, pateikia tik bendrojo pobūdžio nuorodą, kuri nukreipia į Energetikos įstatymą. Atsižvelgiant į tai, manytina, kad Geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo įstatymo nuostatos labiau atitinka vartotojo interesus dėl pateiktos informacijos aiškumo, kadangi šiame teisės akte yra įtvirtintos bent jau pagrindinės vartojimo ginčų neteisminio sprendimo nuostatos, kurios, nors ir turi nuorodą į kitus teisės aktus, tačiau gali būti suprantamesnės vartotojui.

Atsižvelgiant į tai, kad pagal Geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo įstatymą vartotojų ir vandens paslaugų teikėjų ginčai dėl reguliuojamų kainų taikymo nagrinėjami Valstybinėje kainų ir energetikos kontrolės komisijoje bei atsižvelgiant į tai, kad šios institucijos veikla pagal Energetikos įstatymą yra priskirta energetikos sričiai, dėl to šis įstatymas sąlyginai turėtų būti priskirtas sektorinio reguliavimo energetikos sričiai. Sąlyginai tokiu aspektu, kad pagal vartotojų ir vandens paslaugų teikėjų ginčų pobūdį tokie ginčai negalėtų būti priskirti nei prie energetikos, nei prie ryšių ar finansinių paslaugų, juo labiau prie teisinių paslaugų sričių, todėl galėtų būti keliamas klausimas nebent dėl atskiros vartojimo ginčų alternatyvaus sprendimo sektorinio reguliavimo srities išskyrimo, kaip, pvz., vandens tiekimo paslaugų sritis. Vis dėlto, remiantis Vartotojų teisių apsaugos įstatyme įtvirtinta vartojimo ginčus neteismine tvarka nagrinėjančių institucijų sistema (VTAĮ 22 str. 1 d.), būtume labiau linkę manyti, kad Geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo įstatymas sąlyginai turėtų būti priskirtas sektorinio reguliavimo energetikos sričiai.

Toliau taip pat atkreiptinas dėmesys, kad iki minėtų teisinio reguliavimo pokyčių energetikos srityje vartotojų ir energetikos įmonių ginčai Valstybinėje energetikos inspekcijoje buvo nagrinėjami pagal *Išankstinės privalomos skundų ir ginčų nagrinėjimo ne teisme tvarkos aprašą*[121], kuris buvo taikomas tiek vartotojų skundų nagrinėjimui (administracinei procedūrai), tiek vartotojų ir energetikos įmonių ginčų nagrinėjimui. Tuo tarpu vartotojų ir energetikos įmonių ginčai Valstybinėje kainų ir energetikos kontrolės komisijoje buvo nagrinėjami pagal *Išankstinės privalomos skundų ir ginčų nagrinėjimo ne teisme tvarkos aprašą*[122].

[121] "Valstybinės energetikos inspekcijos prie Energetikos ministerijos viršininko 2012 m. lapkričio 20 d. įsakymas Nr. 1V-134 dėl išankstinės privalomos skundų ir ginčų nagrinėjimo ne teisme tvarkos aprašo patvirtinimo," *Valstybės žinios* 137, 7047 (2012).
[122] "Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos 2011 m. balandžio 14 d. nutarimas Nr. O3-75 dėl ginčų sprendimo ne teisme tvarkos aprašo," *Valstybės žinios* 47, 2275 (2011).

Priėmus minėtas įstatymų pataisas, Valstybinės energetikos inspekcijos Išankstinės privalomos skundų ir ginčų nagrinėjimo ne teisme tvarkos aprašas buvo panaikintas ir nuo šiol vartotojų ir energetikos įmonių ginčai šioje institucijoje yra nagrinėjami pagal bendrojo reguliavimo *Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisykles*[123]. Tuo tarpu, nors Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos Išankstinės privalomos skundų ir ginčų nagrinėjimo ne teisme tvarkos aprašas ir buvo panaikintas, tačiau kartu buvo patvirtintos naujos *Ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklės*[124], pagal kurias šioje institucijoje nuo šiol yra nagrinėjami vartotojų ir energetikos įmonių ginčai. Tai yra gana sunkiai suprantama, kodėl Valstybinėje energetikos inspekcijoje ginčai yra nagrinėjami pagal bendrojo reguliavimo taisykles, o Valstybinėje kainų ir energetikos kontrolės komisijoje pagal specialiąsias taisykles. Juo labiau, kad Energetikos įstatyme aiškiai įtvirtinta, kad vartotojų ir energetikos įmonių ginčai nagrinėjami Vartotojų teisių apsaugos įstatymo nustatyta tvarka (EĮ 34 str. 5 d.). Be to, įvertinus nurodytas taisykles reikia pastebėti, kad šios taisyklės taikomos ne tik vartotojų ir energetikos įmonių ginčų nagrinėjimui, tačiau, pvz., ir energetikos įmonių tarpusavio ginčų nagrinėjimui, energijos išteklių biržos dalyvių ir kitų asmenų ginčų nagrinėjimui, šios taisyklės taip pat taikomos skundams dėl savivaldybės tarybos nustatytų šilumos kainų dedamųjų ir t. t. Atsižvelgiant į tai, manytina, kad siekiant vartojimo ginčų alternatyvaus sprendimo sistemos suderinamumo tokia praktika neturėtų būti pateisinama, todėl vartotojų ir energetikos įmonių ginčų nagrinėjimui Valstybinėje kainų ir energetikos kontrolės komisijoje turėtų būti rekomenduojama taikyti bendrojo reguliavimo Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisykles.

Toliau vertinant teisinio reguliavimo pokyčius ryšių paslaugų srityje, tai jie buvo įtvirtinti šiuose teisės aktuose: (i) *Elektroninių ryšių įstatymo 34 ir 36 straipsnių pakeitimo įstatyme*[125]; (ii) *Pašto įstatymo 3, 6, 10 ir 13 straipsnių pakeitimo įstatyme*[126].

Visų pirma, pažymėtina, kad, kitaip negu energetikos srityje, ryšių paslaugų srityje nėra bendrojo ("skėtinio") įstatymo, kuris nustatytų bendrąją tvarką, kuria nagrinėjami vartotojų ir ryšių paslaugų teikėjų ginčai neteismine tvarka, taigi tiek Elektroninių ryšių įstatymas (ERĮ), tiek Pašto įstatymas (PĮ) gali būti laikomi vienodos teisinės reikšmės įstatymais.

Lyginant su ankstesniu teisiniu reguliavimu ryšių paslaugų srityje, pati AGS procedūra nebuvo laikoma privaloma ikiteisminė ginčų nagrinėjimo procedūra kaip energetikos srityje,

[123] "Lietuvos Respublikos teisingumo ministro 2015 m. gruodžio 30 d. įsakymas Nr. 1R-382 dėl vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklių patvirtinimo," *TAR* 21171 (2015).
[124] "Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos 2016 m. vasario 25 d. nutarimas Nr. O3-56 dėl ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklių patvirtinimo," *TAR* 3734 (2016).
[125] "Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymo Nr. IX-2135 34 ir 36 straipsnių pakeitimo įstatymas," *TAR* 19363 (2015).
[126] "Lietuvos Respublikos pašto įstatymo Nr. VIII-1141 3, 6, 10 ir 13 straipsnių pakeitimo įstatymas," *TAR* 19365 (2015).

tačiau AGS procedūroje priimtas sprendimas buvo laikomas privalomu šalims ir vykdytinu dokumentu, jeigu nebūdavo apskųstas teismui. Tuo tarpu Vartotojų teisių apsaugos įstatymas, kaip minėta anksčiau, numatė rekomendacinį sprendimą šalims, kuris galėjo būti vykdomas tik gera šalių valia. Be to, ir Elektroninių ryšių įstatyme buvo tam tikrų prieštaringumų lyginant jį su Vartotojų teisių apsaugos įstatymu, pvz., dėl vartotojo sąvokos, dėl atsisakymo nagrinėti ginčą pagrindų ir pan. Tuo tarpu Pašto įstatyme buvo numatytos tik paties bendriausio pobūdžio nuostatos dėl vartojimo ginčų nagrinėjimo.[127]

Vertinant teisinio reguliavimo pokyčius reikia pažymėti, kad tiek Elektroninių ryšių įstatymo, tiek Pašto įstatymo nuostatos dėl vartojimo ginčų sprendimo neteismine tvarka praktiškai taip pat buvo suderintos su Vartotojų teisių apsaugos įstatymu, pašalinant reikšmingus įstatymų nuostatų prieštaravimus. Tačiau taip pat reikia pastebėti, kad ryšių paslaugų srityje ir toliau nėra naudojama vartotojo sąvoka, vartotojui apibūdinti yra naudojama galutinio paslaugų gavėjo ir naudotojo sąvoka, kas, manytina, yra pakankamai ydinga, kadangi visose kitose sektorinio reguliavimo srityse yra vartojama būtent vartotojo sąvoka, kuri yra aiškesnė ir tikslesnė. Vertinant kitus pokyčius, tai AGS procedūra ir toliau laikoma neprivaloma procedūra, tačiau atsisakyta ikiteisminės ginčų nagrinėjimo sąvokos, AGS procedūroje priimtas sprendimas taip pat toliau laikomas privalomu šalims ir vykdytinu dokumentu su sąlyga, kad per įstatyme nustatytą trisdešimties dienų terminą nėra kreipiamasi į teismą dėl ginčo nagrinėjimo iš esmės ir tai nėra laikoma sprendimo apskundimu (ERĮ 36 str. 6 d., 7 d., PĮ 13 str. 4 d., 5 d.). Taip pat pažymėtina, kad Pašto įstatymas buvo labiau išplėstas ir tapo daug aiškesnis, galima teigti, jog šio įstatymo nuostatos daugeliu aspektų tapo panašios į Elektroninių ryšių įstatyme įtvirtintas nuostatas, taigi buvo suformuotas vienodas teisinis reguliavimas ryšių paslaugų srityje. Žinoma, gali būti tokių nuomonių, kad pasirinktas teisinis reguliavimas, įstatymuose įtvirtinant vartojimo ginčų sprendimo neteismine tvarka taisykles yra perteklinis, kadangi atkartoja daugelį Vartotojų teisių apsaugos įstatymo, kaip bendrojo teisinio reguliavimo teisės akto, nuostatų. Vis dėlto, manytina, kad toks teisinis reguliavimas yra labiau orientuotas į vartotojų informavimą, juk ne kiekvienas vartotojas turi pakankamai žinių tam, kad lengvai suprastų, pagal kokias nuostatas kiekvienoje srityje yra nagrinėjami vartojimo ginčai.

Toliau taip pat atkreiptinas dėmesys, kad iki minėtų teisinio reguliavimo pokyčių ryšių paslaugų srityje galutinių paslaugų gavėjų ir elektroninių ryšių paslaugų teikėjų bei pašto paslaugų teikėjų ir naudotojų, kitaip tariant, vartotojų ir ryšių paslaugų teikėjų ginčai Ryšių reguliavimo tarnyboje buvo nagrinėjami pagal *Galutinių paslaugų gavėjų ginčų su elektroninių*

[127] "Tyrimo ataskaita: Alternatyvių vartotojų ginčų sprendimo mechanizmų taikymas ir plėtros galimybės Lietuvoje," Advokatų profesinė bendrija "Baltic Legal Solutions Lietuva", 2012, 14. Žiūrėta 2017 03 22. Prieiga per internetą:http://www.tm.lt/dok/Studija-LMP00-AGS%20mechanizmu%20taikymas%20ir%20pletros%20galimybes%20Lietuvoje-Galutine%20tyrimo%20ataskaita-2012-11-13.pdf.

ryšių paslaugų teikėjais ir ginčų tarp pašto ir (ar) pasiuntinių paslaugų teikėjų ir naudotojų ginčų nagrinėjimo taisykles[128]. Įdomu yra tai, kad 2011 metais priėmus šių taisyklių pirminę redakciją[129], taisyklės numatė išlygą dėl jų taikymo vartotojams, 2013 metais šios taisyklės tam tikrais aspektais buvo pakeistos, kartu panaikinant minėtą išlygą, taigi nuo tada jos buvo taikomos visų vartotojų atžvilgiu. Vis dėlto, kai buvo pakeistos minėtų įstatymų nuostatos dėl vartotojų ir ryšių paslaugų teikėjų ginčų nagrinėjimo neteisminės tvarkos, minėtos taisyklės 2016 metais buvo pakeistos[130] ta prasme, kad jos vėl numato jų taikymo išlygą vartotojams. Tokia teisinio reguliavimo praktika, manytina, gali būti vertinama kaip itin nenuosekli vartotojų ir ryšių paslaugų teikėjų ginčų sprendimo sistemoje. Vis dėlto, siekiant sistemos suderinamumo nuo šiol vartotojų ir ryšių paslaugų teikėjų ginčai Ryšių reguliavimo tarnyboje nagrinėjami pagal minėtas bendrojo reguliavimo Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisykles.

Finansinių paslaugų srityje teisinio reguliavimo pokyčius iš esmės įtvirtino vienintelis teisės aktas – *Lietuvos banko įstatymo 47 straipsnio pakeitimo įstatymas*[131]*,* nors kaip minėta anksčiau, vartojimo ginčų alternatyvų sprendimą finansinių paslaugų srityje taip pat reguliuoja Draudimo įstatymas ir Mokėjimų įstatymas, taip pat turėtų būti priskirtas ir Vartojimo kredito įstatymas, tačiau šie teisės aktai nepateko į su Direktyvos 2013/11/ES įgyvendinimu Lietuvoje siejamų teisinio reguliavimo pokyčių sritį.

Taigi visų pirma, pažymėtina, kad panašiai kaip Energetikos įstatyme, Lietuvos banko įstatyme (LBĮ) kaip bendrajame ("skėtiniame") įstatyme finansinių paslaugų srityje įtvirtintos pagrindinės nuostatos dėl vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų nagrinėjimo neteisminės tvarkos. Tuo tarpu kiti finansinių paslaugų teikimą reglamentuojantys įstatymai – Draudimo įstatymas, Mokėjimų įstatymas ir Vartojimo kredito įstatymas įtvirtina tik bendrąją nuorodą, kuri nukreipia į Lietuvos banko įstatymą. Kaip ir energetikos srityje, tokio teisinio reguliavimo privalumas yra tai, kad užtikrinamas teisės aktų suderinamumas finansinių paslaugų srityje, pvz., pasikeitus Lietuvos banko įstatymo nuostatoms nėra poreikio keisti ir kitų specialiųjų įstatymų nuostatas. Tačiau trūkumas analogiškai yra tai, kad specialiuosiuose įstatymuose neužtikrinamas tinkamas vartotojų informavimas dėl neteisminės ginčų sprendimo tvarkos, vartotojas tiesiog

[128] "Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybos direktoriaus 2013 m. vasario 28 d. įsakymas Nr. 1V-336 dėl Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybos direktoriaus 2011 m. spalio 21 d. įsakymo Nr. 1V-1015 "Dėl galutinių paslaugų gavėjų ginčų su elektroninių ryšių paslaugų teikėjais ir ginčų tarp pašto ir (ar) pasiuntinių paslaugų teikėjų ir naudotojų nagrinėjimo taisyklių patvirtinimo" pakeitimo," *Valstybės žinios* 24, 1194 (2013).

[129] "Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybos direktoriaus 2011 m. spalio 21 d. įsakymas Nr. 1V-1015 dėl ginčų tarp galutinių paslaugų gavėjų, išskyrus vartotojus, ir elektroninių ryšių paslaugų teikėjų bei ginčų tarp naudotojų, išskyrus vartotojus, ir pašto paslaugos teikėjų nagrinėjimo taisyklių patvirtinimo," *Valstybės žinios* 130, 6176 (2011).

[130] "Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybos direktoriaus 2016 m. kovo 31 d. įsakymas Nr. 1V-388 dėl Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybos direktoriaus 2011 m. spalio 21 d. įsakymo Nr. 1V-1015 "Dėl ginčų tarp galutinių paslaugų gavėjų ir elektroninių ryšių paslaugų teikėjų bei ginčų tarp naudotojų ir pašto paslaugos teikėjų nagrinėjimo taisyklių patvirtinimo" pakeitimo," *TAR* 6722 (2016).

[131] "Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo Nr. I-678 47 straipsnio pakeitimo įstatymas," *TAR* 19366 (2015).

bendrai yra nukreipiamas į Lietuvos banko įstatymą, taip pat tarsi preziumuojant, kad kiekvienas vartotojas turi pakankamai žinių tam, kad pats nustatytų ginčų sprendimo taisykles.

Lyginant su ankstesniu teisiniu reguliavimu, Lietuvos banko įstatyme palyginus su anksčiau minėtais įstatymais tik tam tikri procedūriniai klausimai buvo sureguliuoti skirtingai negu Vartotojų teisių apsaugos įstatyme, pvz., dėl ginčų nagrinėjimo terminų, dėl atsisakymo nagrinėti ginčą pagrindų ir pan.[132] Priėmus minėtas įstatymo pataisas, Lietuvos banko įstatyme neliko pakankamai prieštaringų nuostatų, tačiau teisinis reguliavimas nebuvo visapusiškai suderintas su Vartotojų teisių apsaugos įstatymu. Pažymėtina, kad Lietuvos banko įstatymo nuostatos dėl rekomendacinio sprendimo pobūdžio taip ir nebuvo pakeistos, taigi vienintelė poveikio priemonė, kurią Lietuvos bankas gali taikyti sprendimo nevykdančiam finansų rinkos dalyviui ir toliau išlieka informacijos skelbimas interneto svetainėje, t. y. įrašymas į vadinamąjį "juodąjį sąrašą" (LBĮ 47 str. 5 d.). Tuo tarpu tiek bendrojo reguliavimo, tiek sektorinio reguliavimo srityse AGS procedūroje priimtas sprendimas laikomas privalomu šalims ir vykdytinu dokumentu, jeigu per įstatyme nustatytą trisdešimties dienų terminą nėra kreipiamasi į teismą dėl ginčo nagrinėjimo iš esmės ir tai nėra laikoma sprendimo apskundimu. Dėl to reikia pastebėti, kad Vartotojų teisių apsaugos įstatymas iš esmės numato tokią galimybę kituose įstatymuose nustatyti kitokias vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos sprendimo įsigaliojimo ir vykdymo taisykles (VTAĮ 28 str. 3 d.), taigi šia išlyga praktiškai buvo pasinaudota tik Lietuvos banko įstatyme. Vis dėlto, manytina, kad tai neužtikrina vieningos vartojimo ginčų alternatyvaus sprendimo sistemos ir lyginant su kitomis bendrojo reguliavimo ir sektorinio reguliavimo sritimis sudaro nevienodas sąlygas vartojimo ginčų nagrinėjimui neteismine tvarka, dėl to, manytina, kad šioje srityje turėtų būti rekomenduojama persvarstyti klausimą dėl Lietuvos banko priimamų sprendimų teisinės galios ir jų vykdytinumo.

Be to, pažymėtina, kad lyginant su kitais įstatymais, Lietuvos banko įstatymas visiškai nereguliuoja procesinių terminų, nei per kiek laiko vartotojas turi kreiptis į finansų rinkos dalyvį, nei per kiek laiko finansų rinkos dalyvis turi išnagrinėti vartotojo kreipimąsi (prašymą) ir pateikti dėl to atsakymą, netgi per kiek laiko vartotojas turi teisę kreiptis į Lietuvos banką dėl ginčo sprendimo. Bendrai vertinant, Lietuvos banko įstatyme įtvirtinta pakankamai mažai vartojimo ginčų sprendimo neteismine tvarka taisyklių, kita vertus, šios taisyklės nėra perteklinės, ypač atsižvelgiant į tai, kad įstatymas nukreipia į kitus teisės aktus, kurie turėtų būti taikomi vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų nagrinėjimo procese.

---

[132] "Tyrimo ataskaita: Alternatyvių vartotojų ginčų sprendimo mechanizmų taikymas ir plėtros galimybės Lietuvoje," Advokatų profesinė bendrija "Baltic Legal Solutions Lietuva", 2012, 13. Žiūrėta 2017 03 22. Prieiga per internetą:http://www.tm.lt/dok/Studija-LMP00-AGS%20mechanizmu%20taikymas%20ir%20pletros%20galimybes%20Lietuvoje-Galutine%20tyrimo%20ataskaita-2012-11-13.pdf.

Toliau taip pat atkreiptinas dėmesys, kad iki Lietuvos banko įstatymo pakeitimo vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčai Lietuvos banke buvo nagrinėjami pagal *Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų nagrinėjimo tvarkos aprašą*[133], kuris priėmus įstatymo pataisas ir toliau taikomas vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų nagrinėjimui su tam tikrais aprašo pakeitimais, nuo šiol šios taisyklės vadinamos *Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklėmis*[134]. Taigi šiuo atveju taip pat padaryta išimtis, kad vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų nagrinėjimui taikomos ne bendrosios taisyklės, tačiau specialiosios Lietuvos banko patvirtintos taisyklės. Tačiau kitaip negu Energetikos įstatyme, Lietuvos banko įstatyme aiškiai nurodyta, kad vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo tvarką reglamentuoja ne tik Vartotojų teisių apsaugos įstatymas, tačiau ir Lietuvos banko patvirtintos vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklės (LBĮ 47 str. 6 d.). Tokio teisinio reguliavimo privalumas yra tai, kad viename teisės akte yra įtvirtinamos pagrindinės procedūrinės taisyklės, kurios gali būti išsamios ir suprantamos vartotojui, tačiau trūkumas yra tai, kad toks reguliavimas neužtikrina vieningos vartojimo ginčų alternatyvaus sprendimo sistemos, kad visi vartojimo ginčai būtų nagrinėjami pagal tas pačias procedūrines taisykles. Be to, įvertinus nurodytas taisykles reikia pastebėti, kad jose praktiškai atkartojamos Vartotojų teisių apsaugos įstatymo bei Lietuvos banko įstatymo nuostatos dėl vartojimo ginčų nagrinėjimo neteismine tvarka ir jose nėra įtvirtintų kokių nors specialių nuostatų. Atsižvelgiant į tai, siekiant vartojimo ginčų alternatyvaus sprendimo sistemos suderinamumo, manytina, kad vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų nagrinėjimui Lietuvos banke turėtų būti rekomenduojama taikyti minėtas bendrojo reguliavimo Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisykles.

Taigi, kaip matyti, iki šiol vartojimo ginčų alternatyvaus sprendimo sistemos sektorinis reguliavimas galėjo būti skirstomas į 3 kategorijas – energetikos srityje, ryšių paslaugų srityje ir finansinių paslaugų srityje, tačiau vartojimo ginčų alternatyvaus sprendimo sistemoje *sektorinis reguliavimas naujai turėtų būti išskirtas teisinių paslaugų srityje, jos reguliavimui priskiriant Advokatūros įstatymą* (AĮ). Toks išskyrimas galėtų būti paaiškinamas tuo, kad visų pirma, Vartotojų teisių apsaugos įstatyme įtvirtinta vartojimo ginčus neteismine tvarka nagrinėjančių institucijų sistema, kuri, be kita ko, naujai numato, jog vartotojų ir advokatų ginčus dėl teisinių paslaugų nagrinėja Lietuvos advokatūros advokatų taryba ar jos sudarytas organas (VTAĮ 22 str. 1 d. 5 p.). Antra, visos Vartotojų teisių apsaugos įstatyme nurodytos vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos pagal savo veiklos pobūdį yra priskirtos arba bendrojo, arba sektorinio

[133] "Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimas Nr. 03-23 dėl vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų nagrinėjimo tvarkos aprašo patvirtinimo," *Valstybės žinios* 16, 745 (2012).
[134] "Lietuvos banko valdybos 2016 m. sausio 28 d. nutarimas Nr. 03-11 dėl Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimo Nr. 03-23 "Dėl vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų nagrinėjimo tvarkos aprašo patvirtinimo" pakeitimo," *TAR* 1773 (2016).

reguliavimo sričiai, išskyrus Lietuvos advokatūros advokatų tarybą ar jos sudarytą organą. Trečia, Lietuvos advokatūros advokatų taryba yra sudariusi naują vartotojų ir advokatų ginčus nagrinėjančią komisiją. *Advokatūros įstatymo 17, 22, 51 ir 60 straipsnių pakeitimo įstatymas*[135] įtvirtino komisijos nagrinėjamų vartotojo ir advokato ginčų pobūdį, numatant, kad komisija nagrinėja ginčus dėl teisinių paslaugų sutarties standartinių sąlygų nesąžiningumo nustatymo, įstatymas taip pat įtvirtino tam tikras tokių ginčų nagrinėjimo nuostatas, pvz., dėl komisijos sudarymo tvarkos, procedūrinių taisyklių nustatymo ir pan. Įdomu yra tai, kad lyginant, pvz., su Lietuvos banko įstatymu netgi Advokatūros įstatyme buvo įtvirtintos nuostatos, kad komisijos priimtas sprendimas yra laikomas privalomu šalims ir vykdytinu dokumentu su sąlyga, kad per įstatyme nustatytą trisdešimties dienų terminą sprendimas nėra apskundžiamas Vilniaus apygardos teismui, nors kartu paminėtina tai, kad kitose sektorinio reguliavimo srityse numatyta kreipimosi į teismą dėl ginčo nagrinėjimo iš esmės, o ne apskundimo sąlyga. Ketvirta, Lietuvos advokatūros advokatų taryba patvirtino *Vartojimo teisinių paslaugų sutarčių standartinių sąlygų nesąžiningumo nustatymo komisijos darbo reglamentą*[136], kuris, be kita ko, numato vartotojo kreipimosi į komisiją tvarką ir komisijos priimamus sprendimus dėl vartojimo teisinių paslaugų sutarčių sąlygų nesąžiningumo nustatymo.

Pažymėtina, kad tiek minėtos Advokatūros įstatymo pataisos, tiek minėtas komisijos darbo reglamentas dėl vartotojų ir advokatų ginčų sprendimo buvo priimti po to, kai Europos Sąjungos Teisingumo Teismas (ESTT) pateikė išaiškinimus dėl nesąžiningų sąlygų sutartyse su vartotojais vertinimo bei kai Lietuvos Aukščiausiasis Teismas (LAT) nacionaliniams teismams pateikė dar platesnius išaiškinimus dėl klientų ir advokatų sudaromų teisinių paslaugų sutarčių pripažinimo vartojimo sutartimis. ESST byloje buvo prašoma priimti prejudicinį sprendimą dėl 1993 m. balandžio 5 d. Tarybos Direktyvos 93/13/EEB dėl nesąžiningų sąlygų sutartyse su vartotojais išaiškinimo, sprendžiant kliento ir advokato ginčą dėl honoraro sumokėjimo. ESTT išaiškino, kad Direktyva 93/13/EBB turi būti aiškinama taip, kad ji taikoma tipinėms teisinių paslaugų sutartims, kaip antai nagrinėjamoms pagrindinėje byloje, sudarytoms advokato ir fizinio asmens, kuris veikia siekdamas su jo verslu, prekyba ar profesija nesusijusių tikslų.[137] LAT atitinkamai išaiškino, kad advokatas, vykdantis savo profesinę veiklą, už atlyginimą teikdamas teisines paslaugas asmeniniais tikslais veikiančiam fiziniam asmeniui (vartotojui), yra verslininkas (plačiąja prasme). Todėl advokato ir fizinio asmens, kuris veikia siekdamas su jo

[135] "Lietuvos Respublikos advokatūros įstatymo Nr. IX-2066 17, 22, 51 ir 60 straipsnių pakeitimo įstatymas," *TAR* 10596 (2015).
[136] "Lietuvos advokatūros advokatų tarybos 2015 m. gruodžio 29 d. sprendimas dėl Vartojimo teisinių paslaugų sutarčių standartinių sąlygų nesąžiningumo nustatymo komisijos darbo reglamento patvirtinimo." Žiūrėta 2017 03 22. Prieiga per internetą: http://www.advokatura.lt/lt/teisine-informacija/savivaldos-sprendimai/92/p10.html.
[137] C-537/13 Birutė Šiba v Arūnas Devėnas, 2015, OJ C 73/6. Žiūrėta 2017 03 22. Prieiga per internetą: http://eur-lex.europa.eu/legal-content/LT/TXT/HTML/?uri=CELEX:62013CJ0537&qid=1490737660286&from=EN.

verslu, prekyba ar profesija nesusijusių tikslų, sudaryta tipinė teisinių paslaugų sutartis turėtų būti teismo teisiškai kvalifikuojama kaip vartojimo sutartis.[138]

Kartu atkreiptinas dėmesys, kad Advokatūros įstatyme jau daug anksčiau buvo įtvirtinta nuostata, kad kai kyla kliento ir advokato ginčas dėl teisinių paslaugų, klientas turi teisę kreiptis į Lietuvos advokatūrą ar teismą. Įstatyme numatyta, kad klientų ir advokatų ginčus dėl teisinių paslaugų Lietuvos advokatūroje nagrinėja Lietuvos advokatūros advokatų taryba ar jos sudarytas organas, šie ginčai nagrinėjami Lietuvos advokatūros advokatų tarybos nustatyta tvarka ir kad Lietuvos advokatūros advokatų taryba ar jos sudarytas organas turi teisę priimti rekomendacinius sprendimus (AĮ 51 str. 1-2 d.). Pažymėtina, kad Lietuvos advokatūros advokatų taryba dar 2007 metais patvirtino *Ginčų dėl teisinių paslaugų teikimo nagrinėjimo tvarkos aprašą*[139], kuris iki šiol buvo taikomas ir yra vis dar galiojantis.

Taigi galima daryti išvadą, kad Advokatūros įstatymas formaliai įtvirtina dvi atskiras klientų ir advokatų ginčų sprendimo tvarkas – Ginčų dėl teisinių paslaugų teikimo nagrinėjimo tvarka laikoma bendrąja ginčų nagrinėjimo tvarka, kuri taikoma dėl visų teisinių santykių ir visų klientų atžvilgiu, tačiau šiuo aspektu klientai neturi vartotojų statuso, kaip kad esant Ginčų dėl vartojimo teisinių paslaugų sutarties standartinių sąlygų nesąžiningumo nustatymo tvarkai, kuri laikoma specialiąja ginčų nagrinėjimo tvarka ir kuri taikoma vartotojų statusą turinčių klientų atžvilgiu. Taigi vartotojo statusas klientui gali būti suteikiamas būtent dėl pačios teisinių paslaugų sutarties, kuri sudaroma su kliento verslu, prekyba, amatu ar profesija nesusijusiais tikslais ir dėl kurios turi būti išspręstas klausimas dėl standartinių sąlygų nesąžiningumo nustatymo, dėl to pagal įstatymą tai yra siauresnė taikymo sritis.

Pažymėtina, kad kitaip negu kitose sektorinio reguliavimo srityse vartotojų ir advokatų ginčų nagrinėjimas iš dalies yra nepriklausomas, kadangi Lietuvos advokatūra turi savo savivaldą ir jos veiklai reguliuoti yra priimami atskiri teisės aktai. Taigi atskirų specialiųjų taisyklių nustatymas šioje srityje, kitaip negu anksčiau aptartose valstybinio reguliavimo srityse, manytina, galėtų būti pateisinamas, kadangi visų pirma yra siekiama užtikrinti vieningą vartojimo ginčų alternatyvaus sprendimo sistemą valstybės instituciniame lygmenyje, tuo tarpu pagal bendrąją taisyklę nepriklausomų institucijų nustatytos specialiosios taisyklės turėtų būti suderintos su bendruoju reguliavimu ir neturėtų būti reikšmingų prieštaravimų.

---

[138] "Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus išplėstinės teisėjų kolegijos 2015 m. balandžio 14 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-7-149-706/2015." Žiūrėta 2017 03 22. Prieiga per internetą: http://eteismai.lt/byla/101308133110178/3K-7-149-706/2015.

[139] "Lietuvos advokatūros advokatų tarybos 2007 m. rugpjūčio 10 d. sprendimas dėl teisinių paslaugų teikimo ginčų nagrinėjimo tvarkos aprašo patvirtinimo." Žiūrėta 2017 03 22. Prieiga per internetą: http://www.advokatura.lt/lt/teisine-informacija/savivaldos-sprendimai/19/p60.html.

2.3. Procedūrinės taisyklės poįstatyminiame reguliavime

Kaip minėta šio skyriaus pradžioje, Direktyvos 2013/11/ES įgyvendinimas Lietuvoje yra siejamas su svarbiais poįstatyminio reguliavimo pokyčiais, kuriuos galima būtų išnagrinėti sistemiškai tokia tvarka:

(i) *Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklės*[140], kurios įgyvendina Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 25 straipsnio 12 dalyje įtvirtintą reikalavimą ir nustato vartojimo ginčų, kylančių tarp vartotojų ir pardavėjų ar paslaugų teikėjų, neteisminio sprendimo procedūros vartojimo ginčus nagrinėjančiose institucijose tvarką. Išsamesnė šių taisyklių analizė bus pateikta kitoje šio darbo dalyje, analizuojant vartojimo ginčų alternatyvaus sprendimo procedūrinius pokyčius.

(ii) *Vartojimo ginčų komisijų nuostatai*[141], kurie detalizuoja Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 22^1 straipsnio nuostatas ir nustato vartojimo ginčų komisijų sudarymo ir darbo tvarką, komisijų nagrinėjamus vartojimo ginčus, taip pat atlyginimo vartojimo ginčų komisijų nariams už darbą vartojimo ginčų komisijos posėdžiuose ir jų kelionės išlaidų apmokėjimo tvarką. Išsamesnė šių nuostatų analizė taip pat bus pateikta kitoje šio darbo dalyje, analizuojant vartojimo ginčų alternatyvaus sprendimo sistemos pokyčius. Tačiau šiuo metu galima pastebėti, kad vartojimo ginčų komisijoms yra patvirtintos šios formos: *Vartojimo ginčų komisijos nario nešališkumo deklaracijos forma, Vartojimo ginčų komisijos nario konfidencialumo pasižadėjimo forma, Vartotojų asociacijų reikalavimų atitikties deklaracijos forma bei Verslininkus vienijančios asociacijos reikalavimų atitikties deklaracijos forma*[142], kurios turi užtikrinti vartojimo ginčų komisijų narių nešališkumą ir konfidencialumą bei vartojimo ginčų komisijų veikloje dalyvaujančių vartotojų asociacijų ir verslininkus vienijančių asociacijų atitikimą nustatytiems reikalavimams.

(iii) *Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektų sąrašo sudarymo ir tvarkymo taisyklės*[143], kurios turėtų būti vertinamos kartu su *Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektų patvirtintu sąrašu*[144]. Pažymėtina, kad minėtos subjektų sąrašo sudarymo ir tvarkymo taisyklės detalizuoja Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 29^2 straipsnio 1 dalyje įtvirtintas nuostatas ir užtikrina Direktyvos 2013/11/ES įgyvendinimą. Taisyklės nustato vartojimo ginčų

[140] "Lietuvos Respublikos teisingumo ministro 2015 m. gruodžio 30 d. įsakymas Nr. 1R-382 dėl vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklių patvirtinimo," *TAR* 21171 (2015).
[141] "Lietuvos Respublikos teisingumo ministro 2016 m. sausio 20 d. įsakymas Nr. 1R-25 dėl vartojimo ginčų komisijų nuostatų patvirtinimo," *TAR* 1270 (2016).
[142] "Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus 2016 m. vasario 8 d. įsakymas Nr. 1-51 dėl nešališkumo deklaracijos, konfidencialumo pasižadėjimo ir reikalavimų atitikties deklaracijų formų patvirtinimo," *TAR* 2514 (2016).
[143] "Lietuvos Respublikos teisingumo ministro 2015 m. gruodžio 30 d. įsakymas Nr. 1R-384 dėl vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektų sąrašo sudarymo ir tvarkymo taisyklių patvirtinimo," *TAR* 21169 (2015).
[144] "Lietuvos Respublikos teisingumo ministro 2016 m. kovo 15 d. įsakymas Nr. 1R-94 dėl vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektų sąrašo patvirtinimo," *TAR* 4879 (2016).

neteisminio sprendimo subjektų sąrašo sudarymą ir tvarkymą, vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektų įrašymą į sąrašą ir išbraukimą iš jo, taip pat sąrašo duomenis. Pagal šias taisykles, vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektų sąrašą sudaro ir tvarko Teisingumo ministerija. Atkreiptinas dėmesys, kad patvirtintas subjektų sąrašas numato penkis vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektus – tai Ryšių reguliavimo tarnyba, Lietuvos bankas, Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija, Valstybinė energetikos inspekcija ir Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba. Taigi šiame subjektų sąraše kol kas nėra įrašyta Lietuvos advokatūros advokatų taryba ar jos sudarytas organas (komisija), kuri pagal Vartotojų teisių apsaugos įstatymą yra įgaliota spręsti vartotojų ir advokatų ginčus dėl teisinių paslaugų. Tokią išlygą galima būtų paaiškinti nebent tuo, kad sąraše yra tvirtinamos tik valstybinio pobūdžio institucijos, kurios nagrinėja vartotojų ginčus neteismine tvarka, tuo tarpu Lietuvos advokatūra turi savo savivaldą ir yra nepriklausoma nuo kitų institucijų. Tačiau tokia logika prieštarautų Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 29^2 straipsnio 2 dalyje įtvirtintai nuostatai, kad į vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektų sąrašą įrašomos Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 22 straipsnio 1 dalyje nurodytos vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos. Be to, Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 29^2 straipsnio 3 dalis numato galimybę į vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektų sąrašą įrašyti ir kitus Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 22 straipsnio 1 dalyje nenurodytus vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektus, jeigu yra tenkinami tam tikri įstatyme įtvirtinti reikalavimai. Atsižvelgiant į šias aplinkybes bei atsižvelgiant į tai, kad, kaip minėta anksčiau, Lietuvos advokatūros advokatų taryba yra sudariusi komisiją vartotojų ir advokatų ginčams dėl teisinių paslaugų nesąžiningų sąlygų nustatymo spręsti, šiai tvarkai įgyvendinti yra priimtos ir įstatymo nuostatos, ir procedūrinės taisyklės, dėl to, manytina, kad siekiant teisinio aiškumo ateityje turėtų būti sprendžiamas klausimas dėl Lietuvos advokatūros advokatų tarybos sudarytos komisijos įrašymo į Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektų sąrašą.

(iv) *Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektų veiklos, susijusios su vartojimo ginčų neteisminiu sprendimu, ataskaitų pateikimo taisyklės*[145]*,* kurios turėtų būti vertinamos kartu su *Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektų ir institucijų, atsakingų už vartotojų apsaugos teisės aktų vykdymą, keitimosi informacija ir bendradarbiavimo tvarkos aprašu*[146]*.* Pažymėtina, kad minėtos ataskaitų pateikimo taisyklės detalizuoja Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 22^4 straipsnio 2 dalyje ir 29^2 straipsnio 5 dalyje įtvirtintas nuostatas bei užtikrina

[145] "Lietuvos Respublikos teisingumo ministro 2015 m. gruodžio 30 d. įsakymas Nr. 1R-383 dėl vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektų veiklos, susijusios su vartojimo ginčų neteisminiu sprendimu, ataskaitų pateikimo taisyklių patvirtinimo," *TAR* 21170 (2015).

[146] "Lietuvos Respublikos teisingumo ministro 2016 m. sausio 20 d. įsakymas Nr. 1R-23 dėl vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektų ir institucijų, atsakingų už vartotojų apsaugos teisės aktų vykdymą, keitimosi informacija ir bendradarbiavimo tvarkos aprašo patvirtinimo," *TAR* 1262 (2016).

Direktyvos 2013/11/ES įgyvendinimą. Taisyklės nustato informaciją, kuri turi būti pateikta vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektų praėjusių kalendorinių metų veiklos, susijusios su vartojimo ginčų neteisminiu sprendimu, ataskaitose, skelbiamose vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektų interneto svetainėse, ir vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektų veiklos, susijusios su vartojimo ginčų neteisminiu sprendimu, ataskaitų pateikimą Teisingumo ministerijai. Pastebėtina tai, kad pagal šias taisykles vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektai privalo savo interneto svetainėse kiekvienais metais iki kovo 30 dienos paskelbti praėjusių kalendorinių metų metinę veiklos ataskaitą ir privalo kas dvejus metus iki kovo 30 dienos pateikti ataskaitas Teisingumo ministerijai. Tuo tarpu minėtas keitimosi informacija ir bendradarbiavimo tvarkos aprašas detalizuoja Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 29^4 straipsnyje įtvirtintas nuostatas bei užtikrina Direktyvos 2013/11/ES įgyvendinimą. Aprašas nustato keitimosi informacija ir bendradarbiavimo tarp vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektų ir institucijų, įgyvendinančių Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (EB) Nr. 2006/2004 dėl nacionalinių institucijų, atsakingų už vartotojų apsaugos teisės aktų vykdymą, bendradarbiavimo[147] (Reglamento (EB) Nr. 2006/2004) tvarką. Atkreiptinas dėmesys, kad pagal šį aprašą vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjekto kreipimasis dėl reikalingos informacijos į kompetentingą instituciją, kuri įgyvendina reglamentą, turi būti pagrįstas konkrečiu vartojimo ginču, kuriam nagrinėti reikalinga informacija apie tam tikro verslo sektoriaus praktiką, dėl kurios vartotojai yra pateikę skundų, arba techninis įvertinimas ar kita informacija, kai toks įvertinimas ir (ar) informacija yra būtini konkrečiam vartojimo ginčui nagrinėti ir yra prieinama. Ir atvirkščiai, kompetentinga institucija, kuri įgyvendina reglamentą, prireikus kreipiasi į vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektą dėl jo turimos informacijos pateikimo.

Nors su Direktyvos 2013/11/ES įgyvendinimu Lietuvoje tiesiogiai ir nėra siejamas, tačiau pakankamai didelę reikšmę poįstatyminio reguliavimo srityje turi *Vartotojų teisių informacinės sistemos naudojimo tvarkos aprašas*[148], kurio paruošiamieji darbai buvo pradėti daug anksčiau ir kuris nustato Vartotojų teisių informacinės sistemos naudojimo tvarką, priimant vartotojų prašymus nagrinėti vartojimo ginčą ir skundus dėl jų teisių pažeidimo ir valstybės ir savivaldybių institucijoms, įgyvendinančioms savo funkcijas vartotojų teisių apsaugos srityje, pateikiant į juos atsakymus ir sprendimus (išvadas), teikiant vartotojų teisių pažeidimo prevenciją užtikrinančias elektronines paslaugas ir informaciją apie vartotojų teisių apsaugą[149].

[147] "Europos Parlamento ir Tarybos 2004 m. spalio 27 d. reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 dėl nacionalinių institucijų, atsakingų už vartotojų apsaugos teisės aktų vykdymą, bendradarbiavimo," OL L 364/1 (2004).
[148] "Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2016 m. birželio 15 d. nutarimas Nr. 615 dėl vartotojų teisių informacinės sistemos naudojimo tvarkos aprašo patvirtinimo," *TAR* 17241 (2016).
[149] Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos internetinis puslapis. Žiūrėta 2017 03 22. Prieiga per internetą: http://www.vvtat.lt/index.php?2931510346.

Taigi Vartotojų teisių informacinė sistema buvo paremta „vieno langelio“ principu keturiose veiklos srityse – tai vartotojų ginčų nagrinėjimas, vartotojų skundų nagrinėjimas ir vartotojų teisių pažeidimų prevencija bei informacijos apie vartotojų teisių apsaugą teikimas[150]. Reikia pažymėti, kad minėtame tvarkos apraše įtvirtina, kad institucijos privalo priimti vartotojų elektroniniu būdu per informacinę sistemą pateiktus vartotojų prašymus nagrinėti vartojimo ginčą ir skundus dėl jų teisių pažeidimo ir tokiu pačiu būdu pateikti atsakymus į juos. Be to, minėtame tvarkos apraše įtvirtinta, kad jeigu institucija, kuriai per informacinę sistemą buvo pateiktas kreipimasis, neįgaliota spręsti jame išdėstytų klausimų, kreipimasis pagal kompetenciją persiunčiamas nagrinėti institucijai, kuri naudojasi informacine sistema. Taigi šiuo atveju problema dėl vartotojo elektroninio kreipimosi galėtų būti tokia, kad kompetentinga institucija nebus prisijungusi prie Vartotojų teisių informacinės sistemos. Tokiais atvejais, siekiant užtikrinti tinkamą vartotojo informavimą, vartotojo kreipimąsi gavusi institucija, manytina, turėtų pateikti vartotojui atsakymą, kad ji nėra kompetentinga nagrinėti vartotojo kreipimąsi ir kad jis negali būti persiųstas nagrinėti kitai institucijai, todėl vartotojui siūloma kitais būdais, pvz., paštu arba elektroniniu būdu tiesiogiai kreiptis į kompetentingą instituciją.

Pažymėtina, kad nurodyti poįstatyminio reguliavimo teisės aktai detalizuoja Vartotojų teisių apsaugos įstatymo kaip bendrojo reguliavimo teisės akto nuostatas ir naujai reguliuoja bendrąją vartojimo ginčų neteisminio sprendimo tvarką bei nustato tam tikras procedūrines taisykles, kurios bendrai turėtų būti taikomos visoms įstatyme nurodytoms valstybinėms vartojimo ginčus nagrinėjančioms institucijoms (VTAĮ 22 str. 1 d.). Kartu reikia pastebėti, kad Vartojimo ginčų komisijų nuostatai būtų taikomi išimtinai tik šių komisijų veikloje nagrinėjant vartojimo ginčus neteismine tvarka ir netaikomi kitose valstybinėse institucijose. Be to, tik nedaugelis šių teisės aktų būtų taikomi kitiems vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektams (VTAĮ 22^2 str.), kadangi jų veikla yra reguliuojama atskirais teisės aktais ir procedūrinėmis taisyklėmis, iš paminėtų teisės aktų iš esmės būtų taikomi tik vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektų sąrašo sudarymo ir tvarkymo taisyklės bei ataskaitų pateikimo taisyklės. Taip pat reikia pastebėti, kad minėti teisės aktai nebūtų taikomi Lietuvos advokatūros advokatų tarybos ar jos sudaryto organo (komisijos) veikloje nagrinėjant vartotojų ir advokatų ginčus, kadangi, kaip minėta anksčiau, Lietuvos advokatūra turi savo savivaldą ir yra nepriklausoma nuo kitų institucijų, taigi jos veiklai reguliuoti yra priimamos atskiros procedūrinės taisyklės, nebent Lietuvos advokatūros komisija būtų įrašyta į vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektų sąrašą. Taip pat atkreiptinas dėmesys, kad prie poįstatyminio reguliavimo teisės aktų kategorijos nenurodėme anksčiau minėtų sektorinio reguliavimo teisės

[150] Vartotojų teisių informacinės sistemos internetinis puslapis. Žiūrėta 2017 03 22. Prieiga per internetą: https://vtis.lt/portal/#/.

aktus detalizuojančių procedūrinių taisyklių – energetikos srityje Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos vartotojų ir energetikos įmonių ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklių, finansinių paslaugų srityje Lietuvos banko vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų nagrinėjimo tvarkos bei Lietuvos advokatūros vartotojų ir advokatų ginčų dėl vartojimo teisinių paslaugų sutarčių standartinių sąlygų nesąžiningumo nustatymo reglamento, nors šie teisės aktai neabejotinai turėtų būti priskirti šioje kategorijoje kaip vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektų patvirtintos specialiosios ginčų sprendimo procedūrinės taisyklės.

Apibendrinant šiame darbo skyriuje nustatytus vartojimo ginčų alternatyvaus sprendimo teisinio reguliavimo pokyčius, darytina išvada, kad Direktyvos 2013/11/ES įgyvendinimas Lietuvoje apėmė kompleksišką tiek įstatymų, tiek poįstatyminių teisės aktų priėmimą. Pažymėtina, kad šioje darbo dalyje teisinio reguliavimo pokyčiai buvo suskirstyti į tris kategorijas: bendrojo reguliavimo, sektorinio reguliavimo ir poįstatyminio reguliavimo. Svarbiausi teisinio reguliavimo pokyčiai dėl vartojimo ginčų alternatyvaus sprendimo buvo įtvirtinti bendrojo reguliavimo Vartotojų teisių apsaugos įstatyme, pagal kurį buvo derinami sektorinio reguliavimo teisės aktai energetikos srityje, ryšių paslaugų srityje ir finansinių paslaugų srityje. Kartu pažymėtina, kad remiantis Vartotojų teisių apsaugos įstatyme įtvirtinta vartojimo ginčus nagrinėjančių institucijų sistema šiame darbe naujai buvo išskirta teisinių paslaugų sritis, kurioje taip pat nustatėme esminių teisinio reguliavimo pokyčių. Visiškai naujas poįstatyminis reguliavimas buvo nustatytas dėl procedūrinių taisyklių, kurios detalizuoja vartojimo ginčų neteisminio sprendimo tvarką. Siekiant teisinio aiškumo dėl vartojimo ginčų alternatyvų sprendimą reguliuojančių teisės aktų, apibendrinant gautus tyrimo rezultatus schematiškai galima pavaizduoti lentelę, kurioje būtų nurodyta, kokie teisės aktai bendrojo reguliavimo, sektorinio reguliavimo bei poįstatyminio reguliavimo srityse reguliuoja vartojimo ginčų alternatyvų sprendimą (Priedas Nr. 1). Be to, atsižvelgiant į tai, kad įgyvendinant direktyvą buvo siekiama sukurti vieningą vartojimo ginčų alternatyvaus sprendimo sistemą, sektorinio reguliavimo sritis derinant su bendruoju reguliavimu, dėl to apibendrinant gautus tyrimo rezultatus schematiškai taip pat galima pavaizduoti lentelę, kurioje būtų pateikti tam tikri palyginimai kiekvienoje sektorinio reguliavimo srityje, kaip praktiškai šiuo metu yra nustatytas teisinis reguliavimas (Priedas Nr. 2). Pažymėtina, kad vartojimo ginčų alternatyvaus sprendimo sistema atskirose srityse vis dar nėra vieninga, kadangi Valstybinėje kainų ir energetikos kontrolės komisijoje ir Lietuvos banke vartojimo ginčai yra nagrinėjami pagal specialiąsias taisykles. Be to, Lietuvos banko įstatymo nuostatos dėl rekomendacinio sprendimo pobūdžio sudaro nevienodas sąlygas vartojimo ginčų sprendimui neteismine tvarka.

3. VARTOJIMO GINČŲ ALTERNATYVAUS SPRENDIMO SISTEMINIAI POKYČIAI

Iki Direktyvos 2013/11/ES įgyvendinimo Lietuvoje vyravo išimtinai valstybinio pobūdžio alternatyvaus ginčų sprendimo (AGS) sistema ir teisės aktai neskatino kurti nevalstybinio pobūdžio AGS sistemos. Atitinkamai tokia sistema neskatino verslo labiau rūpintis patiems sąžininga verslo praktika (savireguliacija), o vartotojų asociacijas – tobulėti.[151] Šios problemos po Direktyvos 2013/11/ES įgyvendinimo Lietuvoje Vartotojų teisių apsaugos įstatyme (VTAĮ)[152] buvo išspręstos trejopai: (i) *buvo įtvirtinta valstybinė AGS sistema*, t. y. buvo aiškiai nustatytas vartojimo ginčus neteismine tvarka nagrinėjančių valstybinių institucijų sąrašas (VTAĮ 22 str.); (ii) *buvo įtvirtinta kvazivalstybinė AGS sistema*, t. y. buvo naujai nustatytas nuolat veikiančių vartojimo ginčus neteismine tvarka nagrinėjančių vartojimo ginčų komisijų sudarymas Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje Vartotojų teisių apsaugos įstatymo jai priskirtiems ginčams nagrinėti (VTAĮ 22^1 str.); (iii) *buvo įtvirtinta nevalstybinė AGS sistema*, t. y. buvo naujai sudarytos teisinės prielaidos vartojimus ginčus neteismine tvarka nagrinėti kitiems (nevalstybiniams) vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektams (VTAĮ 22^2 str.).

Atsižvelgiant į tai, toliau šioje darbo dalyje atskiruose poskyriuose bus nagrinėjama Vartotojų teisių apsaugos įstatyme naujai įtvirtinta vartojimo ginčų alternatyvaus sprendimo sistema, pirmiausia sistemiškai analizuojant valstybinę AGS sistemą ir vartojimo ginčų alternatyvaus sprendimo subjektams keliamus kokybinius reikalavimus, toliau bus vertinamos vartojimo ginčų komisijos, šiame darbe jas priskiriant prie *kvazivalstybinės* AGS sistemos, po to bus aptariama nevalstybinė AGS sistema ir jai priskirti kiti (nevalstybiniai) vartojimo ginčų alternatyvaus sprendimo subjektai.

3.1. Valstybinė alternatyvaus ginčų sprendimo sistema: kokybiniai reikalavimai vartojimo ginčų alternatyvaus sprendimo subjektams

Pagal Vartotojų teisių apsaugos įstatymą vartojimo ginčus neteismine tvarka nagrinėja šios valstybinės institucijos pagal įstatyme joms nustatytą kompetenciją (VTAĮ 22 str. 1 d.): (i) *Ryšių reguliavimo tarnyba* – vartotojų ir elektroninių ryšių paslaugų teikėjų arba pašto paslaugos teikėjų ginčus dėl Elektroninių ryšių įstatymo ir Pašto įstatymo reglamentuojamų santykių; (ii)

[151] "Tyrimo ataskaita: Alternatyvių vartotojų ginčų sprendimo mechanizmų taikymas ir plėtros galimybės Lietuvoje," Advokatų profesinė bendrija "Baltic Legal Solutions Lietuva", 2012, 72. Žiūrėta 2017 03 22. Prieiga per internetą:http://www.tm.lt/dok/Studija-LMP00-AGS%20mechanizmu%20taikymas%20ir%20pletros%20galimybes%20Lietuvoje-Galutine%20tyrimo%20ataskaita-2012-11-13.pdf.

[152] "Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo Nr. I-657 2, 5, 10, 11, 12, 40 straipsnių, šeštojo skirsnio ir įstatymo priedo pakeitimo įstatymas," *TAR* 19362 (2015).

Lietuvos bankas – vartojimo ginčus dėl finansinių paslaugų, nurodytus Lietuvos banko įstatyme; (iii) *Valstybinė energetikos inspekcija prie Energetikos ministerijos* – vartotojų ir energetikos įmonių ginčus dėl energetikos objektų, įrenginių ir apskaitos priemonių naudojimo, energijos tiekimo nutraukimo, sustabdymo ar ribojimo, taip pat vartotojų ir energijos taupymo paslaugų teikėjų ginčus dėl energijos taupymo paslaugų teikimo; (iv) *Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija* – vartotojų ir energetikos įmonių, geriamojo vandens tiekimo ir (ar) nuotekų tvarkymo įmonių ginčus dėl apmokėjimo už suvartotą energiją ar paslaugas, dėl valstybės reguliuojamų kainų ir (ar) tarifų taikymo, dėl energetikos įmonių veiklos ar neveikimo tiekiant, skirstant, perduodant, laikant energiją, dėl prisijungimo, energijos ir energijos išteklių tiekimo srautų balansavimo, taip pat kitus vartotojų ir energetikos įmonių ginčus energetikos srityje, nepriskirtus Valstybinei energetikos inspekcijai; (v) *Lietuvos advokatūros advokatų taryba ar jos sudarytas organas* –vartotojų ir advokatų ginčus dėl teisinių paslaugų; (vi) *Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba* – ginčus visose kitose vartotojų teisių apsaugos srityse, kurios nepriskirtos nurodytoms institucijoms.

Taigi, kaip matyti, įstatyme buvo įtvirtintas *tikslus vartojimo ginčus nagrinėjančių institucijų sąrašas*, kuris, kaip ir anksčiau, buvo nustatytas taip, kad *Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba* veikia kaip bendrąją vartojimo ginčų nagrinėjimo kompetenciją turinti institucija – *"skėtinė" AGS institucija*, tuo tarpu likusių *penkių AGS institucijų veikla pasiskirsčiusi sektoriuose* – energetikos srityje, ryšių paslaugų srityje ir finansinių paslaugų srityje bei teisinių paslaugų srityje. Pažymėtina, kad tokia sistema, kai vienai AGS institucijai priskirta bendroji kompetencija, užtikrina, kad visų sričių vartojimo ginčai galėtų būti sprendžiami pasinaudojant AGS priemonėmis, tai reiškia, kad nebus tokios srities, kur AGS sistema neveiktų[153].

Atkreiptinas dėmesys, kad lyginant su ankstesniu teisiniu reguliavimu[154], priėmus įstatymo pataisas *vartojimo ginčus nagrinėjančių institucijų kompetencija dėl joms priskirtų veiklos sričių buvo patikslinta*, ypač tai akivaizdu dėl Valstybinės energetikos inspekcijos prie Energetikos ministerijos (Valstybinės energetikos inspekcijos) ir Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos kompetencijos atskyrimo energetikos srityje. Kita vertus, dėl šių institucijų anksčiau įstatyme buvo įtvirtintos į Energetikos įstatymą nukreipiančios nuorodos, kaip, pvz., yra išlikusios Ryšių reguliavimo tarnybos ir Lietuvos banko atveju, tačiau šių nuorodų naujame teisiniame reguliavime neliko ir įstatyme tiesiog išsamiai išvardintos veiklos

[153] "Tyrimo ataskaita: Alternatyvių vartotojų ginčų sprendimo mechanizmų taikymas ir plėtros galimybės Lietuvoje," Advokatų profesinė bendrija "Baltic Legal Solutions Lietuva", 2012, 21. Žiūrėta 2017 03 22. Prieiga per internetą:http://www.tm.lt/dok/Studija-LMP00-AGS%20mechanizmu%20taikymas%20ir%20pletros%20galimybes%20Lietuvoje-Galutine%20tyrimo%20ataskaita-2012-11-13.pdf.

[154] "Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas," *Valstybės žinios* 12, 488 (2007).

sritys, kuriose Valstybinė energetikos inspekcija ir Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija yra kompetentingos nagrinėti vartojimo ginčus. Tas pats pasakytina ir dėl Lietuvos advokatūros advokatų tarybos ar jos sudaryto organo kompetencijos nagrinėti vartojimo ginčus, kad įstatymas neįtvirtina jokios nukreipiančios nuorodos į Advokatūros įstatymą. Įvertinus tai, manytina, galima daryti pagrįstą išvadą, kad *įstatyme vartojimo ginčus nagrinėjančių institucijų kompetencija atskirose veiklos srityse nustatyta skirtingais būdais* ir tai nesukuria teisinio aiškumo. Dėl to, manytina, kad ateityje galima būtų svarstyti naujas įstatymo pataisas, kuriomis būtų suvienodinti vartojimo ginčus nagrinėjančių institucijų kompetencijos atskirose veiklos srityse nustatymo būdai, įtvirtinant tam tikras į kitus įstatymus nukreipiančias nuorodas. Juo labiau, kad, pvz., pasikeitus Energetikos įstatymui ir jame papildomai įtvirtinus nuostatas dėl institucijų kompetencijos nagrinėti vartojimo ginčus, atitinkamai kiekvieną kartą šiuo aspektu reikėtų peržiūrėti ir Vartotojų teisių apsaugos įstatymo nuostatas. Šią išvadą patvirtina ir ta aplinkybė, kad priėmus įstatymo pataisas iš esmės nepraėjus nei metams laiko buvo dar kartą priimtos įstatymo pataisos ir patikslinta Valstybinės energetikos inspekcijos kompetencija[155].

Nors vartojimo ginčus nagrinėjančių institucijų *teisių apimtis* įstatymo prasme mažai pasikeitė, galbūt tik buvo labiau sukonkretinta (VTAĮ 22 str. 2 d.), tačiau esminiai pokyčiai buvo įtvirtinti dėl *vartojimo ginčus nagrinėjančių institucijų pareigų* (VTAĮ 22 str. 3 d.), iš kurių, be kita ko, svarbiausios paminėtinos šios: vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos privalo užtikrinti interneto svetainės, kurioje būtų aiškiai pateikta informacija apie vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūrą ir kurioje vartotojai galėtų elektroniniu būdu pateikti prašymus dėl ginčų sprendimo ir jų priedus, veikimą, taip pat sudaryti galimybę ginčo šalims elektroniniu būdu keistis informacija su vartojimo ginčus nagrinėjančia institucija, bei spręsti tarptautinius vartojimo ginčus, įskaitant ginčus, kuriems taikomas Reglamentas (ES) Nr. 524/2013 ir t. t.

Atkreiptinas dėmesys, kad šios įstatyme įtvirtintos pareigos buvo tiesiogiai perkeltos iš Direktyvos 2013/11/ES (Dir. 5 str. 2 d.). Be to, šios pareigos nustatytos ne tik vartojimo ginčus nagrinėjančioms institucijoms, tačiau, kaip matysime vėliau, ir kitiems (nevalstybiniams) vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektams (VTAĮ 29^2 str. 3 d. 3 p.), išskyrus įstatyme įtvirtintą išlygą dėl tarpininkų (mediatorių) (VTAĮ 22^2 str. 2 d.).

Toliau vertinant Vartotojų teisių apsaugos įstatyme įtvirtintus vartojimo ginčus nagrinėjančioms institucijoms keliamus reikalavimus, tai visų pirma pažymėtina, kad šie *kokybiniai reikalavimai taikomi visiems vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektams* – tiek valstybinėms institucijoms, tiek vartojimų ginčų komisijoms bei kitiems (nevalstybiniams) vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektams, išskyrus minėtą išlygą. Nors kartu reikia

[155] "Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo Nr. I-657 22 straipsnio pakeitimo įstatymas", TAR 26491 (2016).

pastebėti, kad jie taikomi daugiau ne tiek, kad patiems AGS subjektams, kurie praktiškai yra tik tam tikros struktūros (veiklos formos), tačiau būtent juos sudarantiems fiziniams asmenimis, kurie tiesiogiai nagrinėja vartojimo ginčus. Kita vertus, vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektai, kaip struktūros, privalo užtikrinti, kad fiziniai asmenys, nagrinėjantys vartojimo ginčus, atitiktų įstatyme nustatytus reikalavimus.

Taigi vartojimo ginčus nagrinėjantys fiziniai asmenys privalo turėti būtinų ekspertinių žinių ir būti nepriklausomi bei nešališki (VTAĮ 22^3 str.). *Fizinio asmens būtinų ekspertinių žinių turėjimas siejamas su:* (i) fizinio asmens aukštuoju teisiniu išsilavinimu arba teisminio ar neteisminio ginčų sprendimo patirtimi; arba (ii) fizinio asmens aukštuoju universitetiniu išsilavinimu ir mokymo programos vartojimo ginčų neteisminio sprendimo srityje išklausymu. *Fizinio asmens nepriklausomumas siejamas su:* (i) fizinio asmens paskyrimu nagrinėti vartojimo ginčus neteismine tvarka neterminuotam laikotarpiui ar ne trumpesniam nei dviejų metų laikotarpiui bei sąlyga, kad ši pareiga gali pasibaigti tik teisės aktų nustatytais pagrindais; (ii) sąlyga, kad fizinis asmuo neprivalo atsižvelgti į ginčo šalių ar jų atstovų nurodymus; (iii) sąlyga, kad fiziniam asmeniui mokamas užmokestis ar kitos kompensacijos už ginčų neteisminį sprendimą yra nesusijusios su vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros rezultatu. *Fizinio asmens nešališkumas siejamas su* – įsipareigojimu nedelsiant atskleisti vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektui visas aplinkybes, kurios galėtų trukdyti jo nepriklausomumui ir nešališkumui arba sukelti interesų konfliktą su bet kuria iš ginčo šalių, ši pareiga išlieka visos vartojimo ginčo neteisminio sprendimo procedūros metu. Paaiškėjus šioms aplinkybėms vartojimo ginčą nagrinėjantis fizinis asmuo turi būti pakeistas kitu fiziniu asmeniu arba ginčo šalys turi būti informuotos apie šias aplinkybes ir apie teisę reikšti nušalinimą.

Atkreiptinas dėmesys, kad šie įstatyme įtvirtinti kokybiniai reikalavimai vartojimo ginčus nagrinėjantiems fiziniams asmenims iš esmės taip pat buvo tiesiogiai perkelti iš Direktyvos 2013/11/ES (Dir. 6 str.1 d., 2 d.). Kartu atkreiptinas dėmesys, kad direktyva numato galimybę, kad AGS subjektas būtų sudarytas tik iš vieno fizinio asmens, tokiu atveju jam taikomi daug mažesni kokybiniai reikalavimai, siejami tik su fizinio asmens nepriklausomumu, kad jis būtų skiriamas į šias pareigas pakankamai ilgam laikui, su sąlyga, kad jis negalėtų būti atleistas iš pareigų be pagrįstos priežasties, bei su sąlyga, kad jis nebūtų įpareigotas klausyti nei vienos iš šalių ar jų atstovų nurodymų. Vis dėlto, Vartotojų teisių apsaugos įstatyme nebuvo numatyta tokia galimybė AGS subjektus sudaryti iš pavienių fizinių asmenų. Įstatyme įtvirtinta valstybinė AGS sistema lemia, kad *vartojimo ginčai neteismine tvarka nagrinėjami kolegialiai*, kaip matysime vėliau, naujai įsteigtose vartojimo ginčų komisijose ginčai taip pat nagrinėjami kolegialiai, nebent yra sąlygų, dėl kurių vartojimo ginčų komisijų nariai negali dalyvauti ginčo

nagrinėjime, tuo tarpu nevalstybinė AGS sistema, manytina, taip pat turėtų lemti kolegialaus ginčo nagrinėjimą, išskyrus minėtą išlygą.

Vartojimo ginčus nagrinėjančioms institucijoms, be kita ko, taikomi Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 23–29 straipsniuose įtvirtinti *vartojimo ginčų nagrinėjimo reikalavimai* (VTAĮ 22 str. 5 d.), kurie plačiau bus aptariami kitame šio darbo skyriuje, analizuojant vartojimo ginčų alternatyvaus sprendimo procedūrinius pokyčius. Tačiau reikia iš karto pastebėti, kad šie reikalavimai *taikomi tik valstybinei AGS sistemai priklausančioms institucijoms*, tokiu būdu įstatymas nereguliuoja nevalstybinei AGS sistemai priklausančių kitų (nevalstybinių) vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektų nagrinėjamų vartojimo ginčų tvarkos. Tuo tarpu, atsižvelgiant į tai, kad vartojimų ginčų komisijos buvo įsteigtos Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos žinioje, dėl to, manytina, galima daryti pagrįstą išvadą, kad nurodyti reikalavimai subsidiariai taikomi ir vartojimo ginčų komisijoms.

3.2. Vartojimo ginčų komisijos – kvazivalstybinė alternatyvaus ginčų sprendimo sistema?

Vartojimo ginčų komisijos gali būti *specializuotos ir nagrinėti vartojimo ginčus atskirose joms priskirtose vartojimo prekių ir paslaugų srityse* (pvz., ginčus dėl laisvalaikio paslaugų, dėl transporto paslaugų, dėl statybos paslaugų ir t. t.) arba *veikti Lietuvos Respublikos teritorijos administraciniuose vienetuose (apygardose) ir nagrinėti visus vartojimo ginčus* (VTAĮ 22^1 str. 1 d.).

Atkreiptinas dėmesys, kad vartojimo ginčų komisijos buvo sudarytos dešimtyje Lietuvos miestų apygardų, taigi praktiškai buvo pasirinktas antrasis vartojimo ginčų komisijų veikimo modelis, kai nagrinėjami visi vartojimo ginčai administraciniuose vienetuose (apygardose), tačiau reikia manyti, kad tokiu būdu yra tinkamai užtikrinamas ir specializuotas vartojimo ginčų nagrinėjimas, kadangi vartojimo ginčų komisijos yra sudaromos ne tik iš bendrąją kompetenciją turinčių komisijos narių (teisininkų), tačiau ir iš tam tikrų specializuotų sričių (pvz., banko, draudimo, turizmo paslaugų ir pan.) atstovų[156].

Pažymėtina, kad tam, jog vartojimo ginčas būtų nagrinėjamas vartojimo ginčų komisijoje, yra keliami du reikalavimai: (i) *vartojimo ginčo suma turi būti ne mažesnė negu du šimtai eurų*; (ii) *vartojimo ginčas turi būti nagrinėjamas žodinės procedūros tvarka*.

Pastarasis reikalavimas turėtų būti siejamas su Vartotojų teisių apsaugos įstatyme įtvirtinta nuostata, kad *žodinės procedūros tvarka* taikoma tais atvejais, kai tokį prašymą pateikia bet kuri ginčo šalis arba savo iniciatyva taip nusprendžia vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija

[156] "Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus 2016 m. balandžio 19 d. įsakymas Nr. 1-105 dėl Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos teritorinių vartojimo ginčų komisijų narių sąrašo patvirtinimo." Žiūrėta 2017 03 22. Prieiga per internetą: http://www.vvtat.lt/index.php?1272725975.

(VTAĮ 25 str. 2 d.). Kartu atkreiptinas dėmesys, jog įstatyme įtvirtinta vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos pareiga silpnesnei ginčo šaliai – *vartotojui išaiškinti jo teisę prašyti ginčą nagrinėti žodinės procedūros tvarka* (VTAĮ 23 str. 7 p.). Praktikoje vartojimo ginčų nagrinėjimas vartojimo ginčų komisijose turėtų būti realizuojamas Vartotojų teisių apsaugos tarnyboje gautus vartotojų prašymus nagrinėti vartojimo ginčą, atitinkančius nurodytus reikalavimus, *pagal Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus rezoliuciją perduodant nagrinėti kompetentingai vartojimo ginčų komisijai pagal vartotojo gyvenamąją vietą*, kuri yra atitinkamos apskrities, kurioje veikia vartojimų ginčų komisija, teritorijoje, išskyrus atvejus, kai vartotojas pateikia prašymą raštu, kad ginčą nagrinėtų kita komisija. Vis dėlto, jeigu vartojimo ginčo suma bus mažesnė negu du šimtai eurų, net ir esant šalių prašymui ginčą nagrinėti žodinės procedūros tvarka, vartojimo ginčas negalėtų būti nagrinėjamas vartojimo ginčų komisijoje, tačiau turėtų būti nagrinėjamas Vartotojų teisių apsaugos tarnyboje.

Toliau pažymėtina, kad vartojimo ginčų komisijų veiklą reguliuoja *Vartojimo ginčų komisijų nuostatai*[157]. Išanalizavus juos sistemiškai ir palyginus su Vartotojų teisių apsaugos įstatymu, galima išskirti šiuos svarbius *kokybinius reikalavimus*: (i) vartojimo ginčų komisijos sudaromos iš trijų narių: komisijos pirmininku skiriamas Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos valstybės tarnautojas, turintis aukštąjį teisinį išsilavinimą, kiti du komisijos nariai skiriami po vieną iš vartotojų asociacijos deleguotų atstovų ir po vieną iš verslininkus vienijančios asociacijos deleguotų atstovų; (ii) vartojimo ginčų komisijų veikloje dalyvaujančiai vartotojų asociacijai ir verslininkus vienijančiai asociacijai keliamas reikalavimas Vartotojų teisių apsaugos tarnybai pateikti deklaracijas, kad jos atitinka įstatyme įtvirtintus asociacijoms keliamus reikalavimus, kitaip vadinamas reikalavimų atitikties deklaracijas; (iii) visiems vartojimo ginčų komisijų nariams keliamas reikalavimas iki pirmojo posėdžio, kuriame jie dalyvaus, pateikti Vartotojų teisių apsaugos tarnybai nešališkumo deklaraciją, kurioje turi būti nurodyta, kad jie yra nešališki vartojimo ginčo šalims, taip pat pateikti konfidencialumo pasižadėjimą, kad jie neteiks tretiesiems asmenims informacijos, kurią sužinos nagrinėdami vartojimo ginčą. Dėl to vartojimo ginčų komisijoms oficialiai yra nustatytos ir patvirtintos nešališkumo ir konfidencialumo deklaracijų bei reikalavimų atitikties formos[158], kurios turi būti naudojamos nagrinėjant kiekvieną individualų vartojimo ginčą; (iv) kiekvieno vartojimo ginčų komisijos posėdžio komisijos nariai yra skiriami pagal patvirtintą komisijos narių sąrašą iš eilės rotacijos principu, atsižvelgiant į komisijos narių objektyvias galimybes dalyvauti posėdyje. Kartu pažymėtina, kad komisijos sudėtį privalo sudaryti komisijos pirmininkas ne vėliau kaip

[157] "Lietuvos Respublikos teisingumo ministro 2016 m. sausio 20 d. įsakymas Nr. 1R-25 dėl vartojimo ginčų komisijų nuostatų patvirtinimo," *TAR* 1270 (2016).
[158] "Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus 2016 m. vasario 8 d. įsakymas Nr. 1-51 dėl nešališkumo deklaracijos, konfidencialumo pasižadėjimo ir reikalavimų atitikties deklaracijų formų patvirtinimo," *TAR* 2514 (2016).

prieš penkias darbo dienas iki komisijos posėdžio; (v) vartojimo ginčų komisijų veikla nagrinėjant vartojimo ginčus grindžiama rungimosi, ginčo nagrinėjimo operatyvumo, koncentracijos, ekonomiškumo ir kooperacijos (bendradarbiavimo) principais. Vartojimo ginčų komisijos, priimdamos sprendimus, yra savarankiškos ir nepriklausomos; (vi) vartojimo ginčai vartojimo ginčų komisijose nagrinėjami laikantis Vartotojų teisių apsaugos įstatyme įtvirtintų nuostatų bei vadovaujantis Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklėmis; (vii) vartojimo ginčų komisijų sprendimai dėl ginčo esmės priimami balsų dauguma.

Vartojimo ginčų komisijų nuostatai taip pat išsamiai detalizuoja ir kitas vartojimo ginčų komisijos darbo organizavimo taisykles, įtvirtina komisijos narių teises ir pareigas, procedūrines taisykles ir pan. Tačiau atkreiptinas dėmesys, kad Vartojimo ginčų komisijų nuostatai *nenumato vartojimo ginčų komisijų priimamų sprendimo teisinės galios*, dėl to, manytina, turėtų būti vadovaujamasi Vartotojų teisių apsaugos įstatyme įtvirtinta bendrąja taisykle, kad sprendimas yra privalomas šalims ir vykdytinas dokumentas su sąlyga, kad per įstatyme nustatytą trisdešimties dienų terminą nėra kreipiamasi į teismą dėl ginčo nagrinėjimo iš esmės (VTAĮ 28 str.). Taip pat analogiškai turėtų būti vadovaujamasi ir kitomis bendrosiomis Vartotojų teisių apsaugos įstatyme įtvirtintomis taisyklėmis, kurios nėra numatytos Vartojimo ginčų komisijų nuostatuose, be to, Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklėmis, kuriose praktiškai įtvirtintos analogiškos nuostatos kaip ir įstatyme.

Pažymėtina, kad vartojimų ginčų komisijas priskirtume *kvazivalstybinei* AGS sistemai pagal šiuos požymius: (i) vartojimo ginčų komisijos sudarytos Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje Vartotojų teisių apsaugos įstatymo jai priskirtiems ginčams nagrinėti. Be to, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba užtikrina vartojimo ginčų komisijų veiklos sąlygas ir šias komisijas techniškai aptarnauja; (ii) Vartojimo ginčų komisijų sudarymo ir darbo tvarką, jų nagrinėjamus vartojimo ginčus nustato Teisingumo ministras vartojimo ginčų komisijų nuostatuose; (iii) iš valstybės biudžeto asignavimų, skirtų Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai, vartojimo ginčų komisijų nariams mokamas atlygis už darbą komisijos posėdyje ir apmokamos komisijos narių kelionės išlaidos – šie požymiai labiau lemia valstybinį pobūdį; (iv) į vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procesą įtraukti socialiniai partneriai – vartotojų asociacijos ir verslininkus vienijančios asociacijos; (v) vartojimo ginčų komisijos yra savarankiškos ir nepriklausomos; (v) vartojimo ginčų komisijų veikloje labiau akcentuojamas konsensuso principu paremtas taikus vartojimo ginčo sprendimas[159] – šie požymiai labiau lemia nevalstybinį pobūdį.

[159] Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos internetinis puslapis. Žiūrėta 2017 03 22. Prieiga per internetą: http://vvtat.lt/index.php?1272725975.

Atsižvelgiant į tai, kad vartojimo ginčų komisijos iš principo buvo įsteigtos tam, kad plėtoti vartojimo ginčų alternatyvų sprendimą Lietuvoje įtraukiant socialinių partnerių (vartotojų asociacijų ir verslininkus vienijančių asociacijų) atstovus į vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procesą, dėl to, manytina, kad dėl savo tokio pobūdžio ši vartojimo ginčų alternatyvaus sprendimo sistema pagrįstai galėtų būti vadinama *kvazivalstybine* AGS sistema. Ši sistema iš esmės turėtų skatinti verslą labiau rūpintis patiems sąžininga verslo praktika (savireguliacija), o vartotojų asociacijas tobulėti. Tokiu būdu dalyvavimas vartojimo ginčų komisijų veikloje ir įgyta patirtis socialinius partnerius turėtų skatinti kurti ir privačius (nevalstybinius) vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektus.

3.3. Nevalstybinė alternatyvaus ginčų sprendimo sistema – kiti vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektai

Panašiai kaip ir valstybinės AGS sistemos atveju, Vartotojų teisių apsaugos įstatyme buvo įtvirtintas tikslus vartojimo ginčus neteismine tvarka nagrinėjančių kitų (nevalstybinių) vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektų sąrašas (VTAĮ 22^2 str.). Pagal įstatymą šiems subjektams priskirtini: (i) *nuolatinė arbitražo institucija*; (ii) *vartotojų asociacijos ir verslininkus vienijančios asociacijos įsteigtas viešasis juridinis asmuo*.

Visų pirma pažymėtina, kad *kitiems (nevalstybiniams) vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektams keliami Vartotojų teisių apsaugos įstatyme įtvirtinti specialieji reikalavimai* (VTAĮ 22^2 str. 1 d.): (i) nuolatinės arbitražo institucijos veikla turi būti paremta Komercinio arbitražo įstatymu[160]; (ii) viešasis juridinis asmuo turi būti įsteigtas vartotojų asociacijos ir verslininkus vienijančios asociacijos, kurios atitinka įstatyme įtvirtintus asociacijoms keliamus reikalavimus (VTAĮ 31 str. 1 d., 22^1 str. 2 d. 3 p.); (iii) nuolatinė arbitražo institucija bei vartotojų asociacijos ir verslininkus vienijančios asociacijos įsteigtas viešasis juridinis asmuo turi būti įrašyti į vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektų sąrašą (VTAĮ 29^2 str.).

Kartu pažymėtina, kad *dėl įrašymo į vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektų sąrašą kitiems (nevalstybiniams) vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektams Vartotojų teisių apsaugos įstatyme taip pat įtvirtinti specialieji reikalavimai* (VTAĮ 29^2 str. 3 d.): (i) kiti vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektai kartu su prašymu įrašyti į vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektų sąrašą Teisingumo ministerijai turi pateikti teisingumo ministro nustatytą informaciją; (ii) kai vartojimo ginčas nagrinėjamas ir sprendimas dėl jo priimamas kolegialiai, sprendimą turi priimti toks pat vartotojų asociacijos ir verslininkus vienijančios

[160] "Lietuvos Respublikos komercinio arbitražo įstatymas," *Valstybės žinios* 39, 961 (1996).

asociacijos paskirtų asmenų skaičius; (iii) kiti vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektai turi atitikti Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 22 straipsnio 3 dalyje, 22^2, 22^3, 22^4 ir 22^5 straipsniuose nustatytus bendruosius reikalavimus. Juos detalizuojant, tai pažymėtina, kad Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 22 straipsnio 3 dalyje, kaip minėta anksčiau, bendrai nustatyti, iš Direktyvos 2013/11/ES perkelti įpareigojimai vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektams, pvz., interneto svetainės veikimo užtikrinimas, pateikiant informaciją apie vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūrą ir kurioje vartotojai galėtų elektroniniu būdu pateikti prašymus dėl ginčų sprendimo ir pan., elektroninių priemonių naudojimas keičiantis informacija, tarptautinių vartojimo ginčų sprendimas ir t. t. Atkreiptinas dėmesys, kad informacijos apie vartojimo ginčų sprendimą pateikimo taisyklės dar išsamiau yra nustatytos Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 22^4 straipsnyje. Tuo tarpu Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 22^3 straipsnyje įtvirtinti bendrieji vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektams keliami kokybiniai reikalavimai, o 22^5 straipsnyje – bendrieji vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūroms keliami kokybiniai reikalavimai.

Be kita ko, pažymėtina, kad *kitiems (nevalstybiniams) vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektams nagrinėjant vartojimo ginčus keliami šie Vartotojų teisių apsaugos įstatyme įtvirtinti specialieji reikalavimai* (VTAĮ 22^2 str. 3-5 d.): (i) kitas vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektas vartojimo ginčą gali nagrinėti tik esant rašytiniam vartotojo ir pardavėjo ar paslaugų teikėjo susitarimui, kuris gali būti sudaromas tik kilus ginčui. Negalioja toks šalių susitarimas, kuris sudarytas iki ginčo kilimo ir juo vartotojui atimama teisė kreiptis į teismą; (ii) kito vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjekto sprendimas vartotojui privalomas tik tuo atveju, jeigu prieš pradedant vartojimo ginčo neteisminio sprendimo procedūrą jam buvo išaiškintos sprendimo teisinės pasekmės ir buvo gautas aiškus vartotojo sutikimas. Tokiu atveju reikėtų daryti išvadą, kad kito vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjekto sprendimas visais atvejais būtų privalomas verslininkui; (iii) spręsdami vartojimo ginčus kiti vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektai privalo užtikrinti vartotojų apsaugos teisės imperatyviųjų normų taikymą.

Taigi, įvertinus įstatyme nustatytus tiek bendruosius, tiek specialiuosius reikalavimus, manytina, pagrįstai galima teigti, kad nevalstybinė AGS sistema yra gana sudėtinga, kadangi jai priklausantiems kitiems (nevalstybiniams) vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektams keliami pakankamai aukšto lygio reikalavimai. Atsižvelgiant į tai, manytina, kad realus nevalstybinės AGS sistemos formavimas gali būti nevisai efektyvus, kadangi visų pirma, tai yra visiškai nauja sritis, kurią reikalinga išsamiai išnagrinėti; antra, iš pažiūros valstybinė AGS sistema turi daugiau privalumų, ypač atsižvelgiant į naujai teisiniame reguliavime nustatytą sprendimų privalomumą ir vykdytinumą; trečia, daug sudėtingiau yra pritaikyti įstatymo

reikalavimus naujai kuriamam negu jau esamam vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektui – vartotojų asociacijos ir verslininkus vienijančios asociacijos viešojo juridinio asmens steigimo atveju ar tokiam AGS subjektui, kurio veikla iš principo paremta atskiru teisiniu reguliavimu – nuolatinės arbitražo institucijos atveju. Be to, galima sutikti su F. Petrausko įžvalgomis, kad privačių institucijų poreikis priklausytų ir nuo pačių vartotojų, jų pasitikėjimo privačiu sektoriumi, taip pat nuo verslininkų, jų lojalumo vartotojams, sąžiningumo ir suinteresuotumo ginčus išspręsti neįsikišus trečiajai neutraliai šaliai[161]. Taigi teigiamas nevalstybinės AGS sistemos bruožas, manytina, yra tai, kad ji iš esmės turėtų užtikrinti didesnį pasirinkimą vartojimo ginčo šalims, kaip išspręsti jų tarpusavio ginčą, pasinaudojant privačiomis AGS priemonėmis. Be to, nagrinėjant vartojimo ginčus būtų labiau užtikrinamas vartojimo ginčų nagrinėjimo informacijos konfidencialumas ir privatumas, kas, renkantis šią sistemą, turėtų būti bene svarbiausi kriterijai verslininkams.

Vis dėlto, nevalstybinė AGS sistema, manytina, pakankamai prieinama turėtų būti *civilinių ginčų taikinimo tarpininkams (mediatoriams)*, kadangi įstatyme įtvirtinta išlyga, kad jie vartojimo ginčus nagrinėja Civilinių ginčų taikinamojo tarpininkavimo įstatymo[162] nustatyta tvarka, taigi tokioms procedūroms nėra taikomi Vartotojų teisių apsaugos įstatyme įtvirtinti reikalavimai, įskaitant reikalavimą dėl subjekto įrašymo į vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektų sąrašą ir pan. Atkreiptinas dėmesys, kad Civilinių ginčų taikinamojo tarpininkavimo įstatymas taikomas tiek teisminiam, tiek neteisminiam civilinių ginčų taikinamajam tarpininkavimui. Pažymėtina, kad neteisminis civilinių ginčų taikinamasis tarpininkavimas iš esmės taikomas ginčo šalių rašytiniu susitarimu. Ginčo šalys dėl šios AGS procedūros taikymo gali susitarti tiek kilus ginčui, tiek iš anksto, kai ginčo dar nėra. Bet kokiu atveju, susitarus ginčą spręsti taikinamojo tarpininkavimo būdu, ginčo šalys turi išbandyti šią AGS procedūrą prieš kreipdamiesi į teismą.[163] Taigi šie ypatumai taikinamąjį tarpininkavimą daro pakankamai išskirtiniu prieš kitas Vartotojų teisių apsaugos įstatyme įtvirtintas vartojimo ginčų alternatyvaus sprendimo formas, kurios priskirtos nevalstybinei AGS sistemai ir kurioms taikomi pakankamai aukšto lygio reikalavimai.

Kartu atkreiptinas dėmesys, kad, kaip jau minėta, civilinių ginčų taikinimo tarpininkai (mediatoriai) vartojimo ginčus nagrinėtų Civilinių ginčų taikinamojo tarpininkavimo įstatymo nustatyta tvarka, tuo tarpu nuolatinė arbitražo institucija veiktų pagal Komercinio arbitražo įstatymą, kas suponuoja išvadą, kad vartojimo ginčų nagrinėjimui nuolatinėje arbitražo institucijoje būtų taikomos šį įstatymą detalizuojančios procedūrinės taisyklės, pvz., komercinio

[161] Feliksas Petrauskas, "Alternatyvus vartotojų ginčų sprendimas: kitų šalių patirties pritaikymas naujojoje vartotojų teisių gynimo įstatymo redakcijoje," *Jurisprudencija* 9, 99 (2007): 38.
[162] Lietuvos Respublikos civilinių ginčų taikinamojo tarpininkavimo įstatymas," *Valstybės žinios* 87, 3462 (2008).
[163] Feliksas Petrauskas, "Vartotojų ginčų sprendimo alternatyvos" (monografija, VĮ „Registrų centras'', 2015), 194.

arbitražo reglamentas. Todėl klausimų kyla dėl vartotojų asociacijos ir verslininkus vienijančios asociacijos įsteigto viešojo juridinio asmens, nesant teisinio tikrumo pagal kokias procedūrines taisykles šis subjektas nagrinėtų vartojimo ginčus. Galima būtų daryti nebent prielaidą, kad kiekvienas vartojimo ginčų sprendimui įsteigtas vartotojų asociacijos ir verslininkus vienijančios asociacijos viešasis juridinis asmuo turėtų patvirtinti tam tikras individualias ginčų nagrinėjimo procedūrines taisykles iš esmės analogiškai kaip ir taikant, pvz., komercinės veiklos subjektų savireguliacijos procese tvirtinamas taisykles.

Atsižvelgiant į tai, kad strategiškai vieni iš pagrindinių vartojimo ginčų alternatyvaus sprendimo sistemos vystymo ir tobulinimo tikslų 2011-2014 metais buvo didinti vartotojų asociacijų vaidmenį ir skatinti verslininkų savireguliaciją[164], kas, manytina, ir toliau yra didelė siekiamybė, dėl to galima būtų daryti išvadą, kad vartotojų asociacijos ir verslininkus vienijančios asociacijos įsteigto viešojo juridinio asmens veikla nagrinėjant vartojimo ginčus turėtų būti paremta patvirtintomis vartojimo ginčų alternatyvaus sprendimo taisyklėmis. Šią išvadą iš dalies gali patvirtinti ir ta aplinkybė, kad Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba dar 2011 metais patvirtino Komercinės veiklos subjektų savireguliacijos gaires[165], kuriose buvo įtvirtintos pagrindinės nuostatos ir kriterijai, kuriais komercinės veiklos subjektams rekomenduojama vadovautis kuriant elgesio kodeksus, *tvirtinant alternatyvius ginčų sprendimo būdus* ir apibrėžiant savireguliacijos veiklą[166].

Apibendrinant šioje darbo dalyje išanalizuotus vartojimo ginčų alternatyvaus sprendimo sisteminius pokyčius, galima daryti išvadą, kad įgyvendinus Direktyvą 2013/11/ES Lietuvoje Vartotojų teisių apsaugos įstatyme buvo naujai įtvirtinta vartojimo ginčų alternatyvaus sprendimo sistema, kurią sudaro: valstybinė AGS sistema – valstybinės institucijos; kvazivalstybinė AGS sistema – vartojimo ginčų komisijos; ir nevalstybinė AGS sistema – kiti vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektai. Įstatyme nustatyta valstybinė AGS sistema užtikrina, kad visi vartojimo ginčai galėtų būti sprendžiami valstybinėse institucijose pasinaudojant AGS priemonėmis. Kvazivalstybinė AGS sistema užtikrina, kad vartojimo ginčų komisijų veikloje sprendžiant vartojimo ginčus dalyvautų socialiniai partneriai (vartotojų asociacijos ir verslininkus vienijančios asociacijos), kas turėtų skatinti verslą labiau patiems rūpintis sąžininga verslo praktika (savireguliacija), o vartotojų asociacijas tobulėti. Tokiu būdu dalyvavimas vartojimo ginčų komisijų veikloje ir įgyta patirtis socialinius partnerius turėtų

[164] "Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2011 m. liepos 7 d. nutarimas Nr. 848 dėl valstybinės vartotojų teisių apsaugos 2011-2014 metų strategijos patvirtinimo." *Valstybės žinios* 89, 4274 (2011).
[165] "Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus 2011 m. spalio 26 d. įsakymas Nr. 1-567 dėl komercinės veiklos subjektų savireguliacijos gairių." Žiūrėta 2017 03 22. Prieiga per internetą: http://www.vvtat.lt/index.php?1554594827.
[166] "Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2015 m. kovo 18 d. nutarimas Nr. 281 dėl valstybinės vartotojų teisių apsaugos 2015-2018 metų strategijos patvirtinimo," *TAR* 4264 (2015).

skatinti kurti ir privačius (nevalstybinius) vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektus. Nevalstybinė AGS sistema iš esmės turėtų užtikrinti didesnį pasirinkimą vartojimo ginčo šalims pačioms nuspręsti, kaip išspręsti jų tarpusavio ginčą, pasinaudojant privačiomis AGS priemonėmis. Be to, nagrinėjant vartojimo ginčus būtų labiau užtikrinamas vartojimo ginčų nagrinėjimo informacijos konfidencialumas ir privatumas, kas, renkantis šią sistemą, turėtų būti bene svarbiausi kriterijai verslininkams. Siekiant tinkamai suprasti vartojimo ginčų alternatyvaus sprendimo sistemos aspektus, schematiškai galima pavaizduoti lentelę, kurioje būtų pateikti tam tikri palyginimai, kokie reikalavimai taikomi skirtingoms AGS sistemoms (Priedas Nr. 3). Pažymėtina, kad nevalstybinė AGS sistema yra gana sudėtinga, kadangi jai priklausantiems kitiems (nevalstybiniams) vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektams keliami pakankamai aukšto lygio reikalavimai, dėl to tai gali sudaryti kliūtis praktiškai formuojant šią sistemą. Probleminių klausimų kyla ir dėl vartotojų asociacijos ir verslininkus vienijančios asociacijos įsteigto viešojo juridinio asmens vartojimo ginčų nagrinėjimo, nesant teisinio tikrumo pagal kokias procedūrines taisykles tai būtų daroma.

4. VARTOJIMO GINČŲ ALTERNATYVAUS SPRENDIMO PROCEDŪRINIAI POKYČIAI

Vartojimo ginčų alternatyvaus sprendimo procedūrinius pokyčius iš esmės galima būtų analizuoti remiantis Vartotojų teisių apsaugos įstatymu[167] ir Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklėmis[168], pateikiant tam tikrą nuoseklią vartojimo ginčų alternatyvaus sprendimo procedūros analizę. Atsižvelgiant į tai, kad įgyvendinant Direktyvą 2013/11/ES Lietuvoje iš esmės prie bendrojo reguliavimo buvo derinamas sektorinis reguliavimas, analogiškai sektorinio reguliavimo vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklės buvo derinamos prie naujai sukurtų bendrojo reguliavimo vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklių, dėl to toks pasirinkimas nagrinėti bendrąjį reguliavimą yra pateisinamas, ypač atsižvelgiant į tai, kad antrame šio darbo skyriuje jau aptarėme sektorinio reguliavimo ypatumus, o trečiame šio darbo skyriuje esame aptarę vartojimo ginčų komisijų bei kitų (nevalstybinių) vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektų ypatumus.

Taigi, siekiant tinkamai atskleisti vartojimo ginčų alternatyvaus sprendimo procedūrinius pokyčius pirmiausia trumpai aptarsime vartotojų teisių ir interesų gynimo būdus ir tada pereisime prie vartojimo ginčų alternatyvaus sprendimo procedūros analizės, kurios metu nustatysime kokybinius reikalavimus AGS procedūroms.

4.1. Vartotojų teisių ir interesų gynimo būdai

Vartotojų teisių apsaugos įstatyme įtvirtinti šie vartotojų teisių ir interesų gynimo būdai (VTAĮ 20 str. 1 d.): (i) *vartotojo kreipimasis į pardavėją ar paslaugų teikėją (verslininką)*; (ii) *vartotojo kreipimasis į vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektą*; (iii) *vartotojo kreipimasis į teismą*.

Visų pirma pažymėtina, kad nurodyti vartotojų teisių ir interesų gynimo būdai taikomi tais atvejais, kai verslininkas pažeidžia vartotojo teises ar teisėtus interesus, susijusius su vartojimo sutartimi ir kai būtina apginti pažeistas ar ginčijamas vartotojo teises ar teisėtus interesus, taigi turi susiklostyti tam tikri teisiniai vartojimo santykiai, kuriuose vartotojas yra laikomas silpnesniąja šalimi. Aiškindamas vartotojų teisių apsaugos vartojimo sutartiniuose santykiuose ypatumus, Lietuvos Aukščiausiasis Teismas yra pažymėjęs, kad sutartis kvalifikuojama vartojimo sutartimi, jei ji atitinka šiuos požymius: (i) prekes ar paslaugas įsigyja

[167] "Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo Nr. I-657 2, 5, 10, 11, 12, 40 straipsnių, šeštojo skirsnio ir įstatymo priedo pakeitimo įstatymas," *TAR*, 19362 (2015).
[168] "Lietuvos Respublikos teisingumo ministro 2015 m. gruodžio 30 d. įsakymas Nr. 1R-382 dėl vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklių patvirtinimo," *TAR*, 21171 (2015).

fizinis asmuo; (ii) fizinis asmuo prekes ar paslaugas įsigyja savo asmeniniams, šeimos, namų ūkio poreikiams tenkinti; (iii) prekes ar paslaugas teikia verslininkas ar asmuo, vykdantis profesinę veiklą. Teismas taip pat yra pažymėjęs, kad vartotojas kaip sutarties šalis dėl objektyvių priežasčių – informacijos, patirties, laiko stokos ir kitų panašių aplinkybių yra akivaizdžiai nelygiavertės padėties su kita sutarties šalimi – verslininku, todėl vartojimo sutarties institutas grindžiamas silpnesniosios sutarties šalies (vartotojo) teisinės apsaugos doktrina, kuri reiškia sutarties laisvės principo ribojimą.[169]

Lyginant su ankstesniu teisiniu reguliavimu[170], Vartotojų teisių apsaugos įstatyme nustatant vartotojų teisių ir interesų gynimo būdus, kaip minėta anksčiau, buvo atsisakyta kreipimosi į Valstybinę maisto ir veterinarijos tarnybą, Valstybinę ne maisto produktų inspekciją ar visuomenės sveikatos centrą apskrityje, kaip atskiros vartotojų teisių gynimo stadijos, prieš kreipiantis į vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektą[171]. Be to, įstatyme buvo aiškiai įtvirtinta, jog *vartotojo kreipimasis į vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektą neatima iš vartotojo teisės kreiptis į teismą*. Kartu reikia pastebėti, kad įstatymo prasme kreipimasis į verslininką ir kreipimasis į vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektą viena vertus ir toliau išlieka savarankiški vartotojų teisių ir interesų gynimo būdai, tačiau siekiant pasinaudoti įstatyme įtvirtinta vartojimo ginčų alternatyvaus sprendimo sistema šie būdai yra vienas su kitu susiję pagal įstatyme nustatytus procedūrinius reikalavimus.

Taigi siekiant pasinaudoti vartojimo ginčų alternatyvaus sprendimo sistema įstatymas numato reikalavimą, kad *vartotojas pirmiausia privalo raštu kreiptis į patį verslininką ir nurodyti savo reikalavimus* (VTAĮ 21 str. 1 d.). Lyginant su ankstesniu teisiniu reguliavimu, ši įstatyme įtvirtinta nuostata buvo labiau patikslinta, numatant, kad vartotojui nereikia kreiptis į verslininką ir nurodyti savo reikalavimus, jeigu vartotojas kreipiasi tiesiogiai į teismą. Be to, buvo patikslintos perteklinės nuostatos dėl vartotojo kreipimosi į verslininką raštu, jeigu verslininkas netenkina žodinių vartotojo reikalavimų. Taip pat nauju teisiniu reguliavimu įtvirtintas *trijų mėnesių terminas*, per kurį vartotojas privalo kreiptis į verslininką su savo reikalavimais. Terminas skaičiuojamas nuo tos dienos, kai vartotojas sužinojo ar turėjo sužinoti apie savo pažeistų teisių ar teisėtų interesų pažeidimą.

Toliau pažymėtina, kad kaip ir anksčiau nustatytu teisiniu reguliavimu, *verslininko atliekamas vartotojo kreipimosi nagrinėjimas turi būti neatlygintinas* (VTAĮ 21 str. 2 d.).

---

[169] "Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2009 m. kovo 24 d. apžvalga Vartotojų teisių apsauga vartojimo sutartiniuose santykiuose: teisinio reguliavimo ir teismų praktikos apžvalga, " *Teismų praktika*, 30 (2009).
[170] "Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas," *Valstybės žinios*, 12, 488 (2007).
[171] "Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo Nr. I-657 2, 5, 10, 11, 12, 40 straipsnių, šeštojo skirsnio ir įstatymo priedo pakeitimo įstatymo projekto ir su juo susijusių įstatymų projektų aiškinamasis raštas", 3. Žiūrėta 2017-03-22. Prieiga per internetą: https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/d59c52b010f211e58569be21ff080a8c.

Nesutinkant su vartotojo reikalavimais, verslininkas privalo ne vėliau kaip *per keturiolika dienų* nuo vartotojo kreipimosi gavimo dienos pateikti vartotojui išsamų, motyvuotą, rašytinį atsakymą, pagrįstą dokumentais. Kituose įstatymuose ar Europos Sąjungos teisės aktuose gali būti numatytas kitoks terminas, kaip minėta anksčiau, šia išlyga buvo pasinaudota Energetikos įstatyme[172] (EĮ 34 str. 2 d.). Atkreiptinas dėmesys, kad ankstesniu teisiniu reguliavimu įstatyme buvo numatytas dešimties dienų terminas verslininko nesutikimui išreikšti, taigi šis terminas buvo šiek tiek išplėstas.

Svarbu yra tai, kad nesutinkant su vartotojo reikalavimais arba juos tenkinant iš dalies, įstatyme naujai įtvirtinta *verslininko pareiga savo atsakyme vartotojui jį informuoti apie vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektą, kompetentingą spręsti vartojimo ginčą* (VTAĮ 20 str. 3 d.). Šis reikalavimas sistemiškai turėtų būti vertinamas kartu su kitais įstatyme numatytais reikalavimais – *verslininko pareiga interneto svetainėje, jeigu tokia yra naudojama, aiškiai, suprantamai ir lengvai prieinamu būdu vartotojams pateikti informaciją apie vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektus, kompetentingus spręsti vartojimo ginčus*, be to, *tokią informaciją pateikti ir verslininko sutarčių standartinėse sąlygose, jeigu tokios yra taikomos* (VTAĮ 5 str. 4 d., 5 d.). Šiuo aspektu atkreiptinas dėmesys, kad šie reikalavimai buvo tiesiogiai perkelti iš Direktyvos 2013/11/ES 13 straipsnio, tačiau įdomu yra tai, kad pagal direktyvą dalyvavimas AGS procedūroje yra savanoriškas, direktyva nei vienai ginčo šaliai, net ir verslininkui nenumato įpareigojimo dalyvauti tokioje procedūroje, kadangi direktyvos prasme, tai yra valstybių narių reguliavimo dalykas nustatyti tokius reikalavimus. Tačiau kita vertus, direktyva nustato minėtus įpareigojimus verslininkams, kad jie informuotų vartotojus apie AGS subjektus, kompetentingus nagrinėti vartojimo ginčus. Taigi, manytina, pagrįstai galima daryti išvadą, kad direktyva netiesiogiai įpareigoja visus verslininkus naudotis AGS procedūromis, tai patvirtina ir direktyvoje įtvirtinta nuostata, kad komercinės veiklos subjektai turėtų būti kuo labiau skatinami dalyvauti AGS procedūrose (Dir. 49 par.). Kita vertus, manytina, šie reikalavimai yra svarbi garantija siekiant plėtoti AGS procedūrų taikymą, kad vartotojai būtų kuo labiau informuojami apie jų teisių ir interesų gynimą neteismine tvarka.

Atkreiptinas dėmesys, kad įstatyme naujai buvo įtvirtinta verslininkų atsakomybė už minėtų reikalavimų nesilaikymą (VTAĮ 40 str. 1 d.). Įstatymas numato, kad Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba verslininkams gali skirti nuo septyniasdešimt dviejų iki septynių šimtų dvidešimt keturių eurų baudą už: (i) Reglamento (ES) Nr. 524/2013 14 straipsnyje; (ii) Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 5 straipsnio 3–5 dalyse; (iii) ir Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 21 straipsnio 2 ir 3 dalyse nurodytų reikalavimų nesilaikymą. Taigi, kaip matyti, verslininkų

[172] "Lietuvos Respublikos energetikos įstatymo Nr. IX-884 34 straipsnio pakeitimo ir įstatymo papildymo 34^1 straipsniu įstatymas," *TAR*, 19367 (2015).

atsakomybė gali kilti ne tik dėl to, kad po vartotojų kreipimosi jie nepateikia jiems atsakymų, ar neinformuoja jų apie AGS subjektus, kompetentingus nagrinėti vartojimo ginčus, tačiau ir dėl to, kad iš anksto nepateikia tokios informacijos savo interneto svetainėse ar standartinėse sutarčių sąlygose. Tuo tarpu Reglamento (ES) Nr. 524/2013 14 straipsnyje įtvirtinti vartotojų informavimo įpareigojimai elektroninės prekybos ar paslaugų sutartis sudarantiems komercinės veiklos subjektams, pvz., savo elektroninėje svetainėje pateikti nuorodą į EGS platformą, nurodyti savo elektroninio pašto adresą ir pan., dėl kurių nevykdymo taip pat gali būti taikoma verslininkų atsakomybė.

Vis dėlto, tenka taip pat pastebėti, kad teisinio aiškumo nesukuria Vartotojų teisių apsaugos įstatyme įtvirtinta nuostata, kad įgyvendinant Europos Sąjungos teisės aktus, kituose įstatymuose gali būti nustatyti kitokie informacijos apie vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūras pateikimo vartotojams reikalavimai. Tokiu atveju nurodyti reikalavimai taikomi tiek, kiek kitaip nenustatyta kituose įstatymuose (VTAĮ 5 str. 6 d.). Taigi nėra aišku, ar kituose įstatymuose nustačius mažesnius reikalavimus kiti įstatymai šiuo aspektu turėtų prioritetą prieš Vartotojų teisių apsaugos įstatyme numatytus reikalavimus, ir jeigu taip, tai ar tokiu būdu tarp šių reikalavimų būtų užtikrinta teisinga pusiausvyra. Atsižvelgiant į tai, atkreiptinas dėmesys, kad, kaip minėta šio darbo pirmame skyriuje, Direktyva 2013/11/ES įtvirtina trejopo pobūdžio santykį su kitais Europos Sąjungos teisės aktais ir, be kita ko, numato, jog direktyvos nuostatomis dėl komercinės veiklos subjektų vartotojams teikiamos informacijos nėra daromas poveikis kitų teisės aktų nuostatoms dėl vartotojų informavimo apie jų teisių gynimo neteismines procedūras, tačiau tokių teisės aktų nuostatos taikomos kartu su direktyvos nuostatomis (Dir. 3 str. 3 d.). Analogiška nuostata įtvirtinta ir Reglamente (ES) Nr. 524/2013 (14 str. 3 d.). Be to, remiantis D. Bublienės įžvalgomis, teisės normos, reguliuojančios vartotojo teisę į informaciją turėtų būti taikomos subsidiariai, t. y. tiek, kiek kuri nors iš normų numato platesnį informacijos turinį ar reikalavimus, tiek tokia informacijos apimtis ir turėtų būti pateikiama vartotojui[173]. Atsižvelgiant į tai, manytina, kad minėta įstatymo nuostata nesukuria visiško teisinio aiškumo, ypač įvertinus tai, kad, kaip minėta, įstatyme numatyta ir verslininkų atsakomybė už informacijos pateikimo reikalavimų nesilaikymą, dėl to ši nuostata ateityje turėtų būti tikslintina, numatant, kad, pvz., nurodyti reikalavimai taikomi kartu su kituose įstatymuose nustatytais reikalavimais.

Jeigu vartotojo netenkina verslininko atsakymas, *vartotojas turi teisę toliau kreiptis į verslininko nurodytą vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektą, raštu ar elektroniniu būdu pateikdamas prašymą nagrinėti vartojimo ginčą* (VTAĮ 23 str. 1 d.). Vis dėlto, jeigu verslininkas

[173] Danguolė Bublienė, "Direktyvos dėl vartotojų alternatyvaus ginčų sprendimo įtaka Lietuvos teisei: iššūkiai ir galimybės," *Teisė* 93 (2014): 99.

tinkamai neįvykdo šios pareigos ir neinformuoja vartotojo apie vartojimo ginčą kompetentingą nagrinėti subjektą arba apskritai neatsako į vartotojo kreipimąsi, tai vartotojas gali vadovautis Vartotojų teisių apsaugos įstatyme įtvirtinta vartojimo ginčus neteismine tvarka nagrinėjančių institucijų sistema (VTAĮ 22 str. 1 d.) ir pagal ginčo pobūdį pasirinkti, į kurį subjektą jis turėtų kreiptis dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo.

4.2. Vartojimo ginčų nagrinėjimas: procedūros etapai ir kokybiniai reikalavimai vartojimo ginčų alternatyvaus sprendimo procedūroms

Sistemiškai išanalizavus Vartotojų teisių apsaugos įstatymą ir Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisykles, vartojimo ginčų alternatyvaus sprendimo procedūrą galima suskirstyti į šiuos penkis etapus: 1) *vartotojo prašymo nagrinėti vartojimo ginčą priėmimo svarstymas*; 2) *pasirengimas nagrinėti vartojimo ginčą*; 3) *vartojimo ginčo nagrinėjimas*; 4) *vartojimo ginčo sprendimo priėmimas*; 5) *vartojimo ginčo sprendimo įsigaliojimas ir jo vykdymas*.

Pirmasis etapas – vartotojo prašymo nagrinėti vartojimo ginčą priėmimo svarstymas

Visų pirma pažymėtina, kad lyginant su ankstesniu teisiniu reguliavimu, įstatymas įtvirtino daug aiškesnes ir konkretesnes nuostatas dėl vartotojo kreipimuisi į vartojimo ginčus nagrinėjančią instituciją taikomų reikalavimų (VTAĮ 23 str. 3 d., 4 d.), kita vertus, šiuos reikalavimus analogiškai atkartoja ir Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklės (4-5 p.). Be kita ko, įstatymas visiškai naujai įtvirtino *vienerių metų terminą*, per kurį vartotojas turi teisę kreiptis į vartojimo ginčus nagrinėjančią instituciją, šis terminas skaičiuojamas nuo kreipimosi į verslininką momento (VTAĮ 23 str. 2 d.), kitu atveju, jeigu vartotojas nesikreipia į verslininką, tai yra savarankiškas atsisakymo nagrinėti vartojimo ginčą pagrindas (VTAĮ 23^3 str. 1 d. 6 p.). Įstatymas visiškai naujai įtvirtino ir tai, kad jeigu vartotojo kreipimasis neatitinka įstatyme formaliai nustatytų reikalavimų, tai vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija turi nustatyti terminą trūkumams pašalinti, kuris negali būti trumpesnis nei septynios dienos (VTAĮ 23 str. 5 d.), taigi įstatyme buvo įtvirtintas *trūkumų šalinimo institutas*. Kita naujovė būtų tai, kad vartojimo ginčus nagrinėjančiai institucijai įstatymas įtvirtino pareigą po vartotojo kreipimosi *išaiškinti jam jo teisę prašyti ginčą nagrinėti žodinės procedūros tvarka* (VTAĮ 23 str. 7 d.), ko anksčiau taip pat nebuvo numatyta teisiniame reguliavime. Kartu atkreiptinas dėmesys, kad vartotojo prašymo nagrinėti vartojimo ginčą priėmimo klausimas pagal naujai nustatytą teisinį reguliavimą turi būti išspręstas *per penkias darbo dienas* nuo vartotojo prašymo ir visų su prašymu susijusių dokumentų gavimo. Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros pradžia laikoma vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos *rezoliucijos*

priėmimas (VTAĮ 23^2 1 d., 2 d.). Reikia pastebėti, kad šių nuostatų taip pat anksčiau nebuvo nustatyta teisiniame reguliavime, taigi vartotojo prašymo nagrinėti vartojimo ginčą priėmimo svarstymo tvarka tapo pakankamai formalizuota.

Pažymėtina, kad lyginant su ankstesniu teisiniu reguliavimu, įstatymas įtvirtino visiškai atskirą atsisakymo nagrinėti vartojimo ginčą tvarką (VTAĮ 23^3 str.), numatant *papildomus atsisakymo nagrinėti vartojimo ginčą pagrindus*, pvz., dėl to, kad ginčo šalys yra sudariusios susitarimą dėl vartojimo ginčo perdavimo spręsti kitam vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektui, kai vartotojas kreipėsi į vartojimo ginčus nagrinėjančią instituciją pasibaigus vienerių metų terminui arba prieš tai nesikreipė į verslininką, kai vartotojo kreipimasis neatitinka įstatymo nustatytų reikalavimų ir trūkumai nepašalinami per vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos nustatytą terminą, kai ginčo suma yra mažesnė negu 10 eurų ir pan. Įstatymas taip pat naujai įtvirtino, per kiek laiko turi būti priimtas sprendimas atsisakyti nagrinėti vartojimo ginčą, kad ne vėliau kaip *per penkias darbo dienas* nuo vartotojo prašymo nagrinėti vartojimo ginčą ir su prašymu susijusių dokumentų gavimo, ir per kiek laiko sprendimo nuorašai turi būti išsiųsti ginčo šalims, kad *per tris darbo dienas* bei kad sprendimas atsisakyti nagrinėti ginčą turi būti *motyvuotas*. Taigi, šiuo aspektu atsisakymo nagrinėti vartojimo ginčą tvarka taip pat buvo pakankamai formalizuota, nors tai ir nėra ydinga, kadangi visas vartojimo ginčų nagrinėjimo procesas tapo daug aiškesnis ir skaidresnis.

Pažymėtina ir tai, kad įstatymas naujai įtvirtino dokumentų įteikimo ginčo šalims būdus, numatant, kad dokumentai gali būti įteikiami *asmeniškai, siunčiant paštu ir elektroniniu būdu* (VTAĮ 23^1 str.), ko anksčiau formaliai nebuvo nustatyta teisiniame reguliavime. Šiuo atveju reikėtų akcentuoti, kad esminė naujovė yra tai, kad visas vartojimo ginčo nagrinėjimo procesas, įskaitant vartotojo prašymo pateikimą, dokumentų keitimąsi ir pan., gali būti vykdomas šiuolaikinėmis priemonėmis – elektroniniu būdu.

Antrasis etapas – pasirengimas nagrinėti vartojimo ginčą

Išsprendus vartotojo prašymo dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo priėmimo klausimą ir priėmus nagrinėti vartotojo prašymą, vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija atlieka pasirengimo nagrinėti vartojimo ginčą veiksmus – išsiunčia verslininkui pranešimą, jį informuoja apie gautą vartotojo prašymą nagrinėti vartojimo ginčą ir pateikia jam susipažinimui vartotojo prašymą bei jo priedus. Be kita ko, pranešime nurodoma, kad į vartotojo prašymą verslininkas turi raštu pateikti išsamius paaiškinimus ir juos pagrindžiančius dokumentus. Apie pradėtą ginčo neteisminio sprendimo procedūrą vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija privalo informuoti ir vartotoją, išsiųsdama jam pranešimą, kur nurodomos jo teisės vartojimo ginčo nagrinėjimo procese. Be to, pasirengimo nagrinėti ginčą etape vartojimo ginčus nagrinėjanti

institucija taip pat gali kreiptis į kompetentingus valstybės subjektus, prašydama pateikti tam tikras išvadas su ginču susijusioje vartojimo srityje (VTAĮ 24 str. 1 d., 2 d., 22^5 str. 3 d.).

Lyginant su ankstesniu teisiniu reguliavimu, šios įstatyme įtvirtintos nuostatos buvo sukonkretintos ta prasme, kad pasirengimas ginčo nagrinėjimui pradedamas ne gavus vartotojo prašymą kaip anksčiau buvo nustatyta, tačiau visų pirma *išsprendus jo priėmimo klausimą*. Be to, įstatyme nustatytas tikslus *trijų darbo dienų terminas* išsiųsti pranešimą verslininkui, tuo tarpu verslininko paaiškinimams pateikti liko tas pats *dešimties dienų terminas* nuo pranešimo gavimo dienos. Nors ankstesniame teisiniame reguliavime esant įstatyme numatytiems atvejams, pvz., kai vartotojas kreipiasi į vartojimo ginčus nagrinėjančią instituciją prieš tai dėl prašymo dalyko nesikreipęs į verslininką arba jeigu dėl to kreipėsi, tačiau negavo jokio atsakymo, buvo labiau akcentuojama vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos pareiga tokiais atvejais, pvz., pranešime verslininkui siūlyti ginčą išspręsti taikiai, tačiau šių įstatymo nuostatų naujame teisiniame reguliavime formaliai neliko. Galima pastebėti, kad ankstesniame teisiniame reguliavime buvo gana aiškiai nustatyta, kad: (i) jeigu pasirengimo ginčą nagrinėti etape verslininkas sutinka ginčą išspręsti taikiai, tai jis turi pasiūlyti vartotojui susitaikyti ir jei vartotojas su tuo sutinka, tai Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba nenagrinėja ginčo; (ii) jeigu verslininkas nesutinka ginčą išspręsti taikiai, tai jis turi pateikti Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai motyvuotus paaiškinimus ir juos pagrindžiančius įrodymus.[174]

Vis dėlto, sistemiškai analizuojant įstatymo nuostatas, vartojimo ginčus nagrinėjančioms institucijoms ir toliau išlieka pareiga bandyti sutaikyti ginčo šalis ir siūlyti vartojimo ginčą išspręsti taikiai, jeigu atsižvelgiant į konkrečias ginčo nagrinėjimo metu paaiškėjusias aplinkybes taikus susitarimas įmanomas (VTAĮ 25 str. 6 d., 9 d.). Taigi, formaliai buvo *atsisakyta šalių taikinimo procedūros pasirengimo nagrinėti ginčą etape*, tačiau ši procedūra ir toliau išlieka ginčo nagrinėjimo etape. Be to, turint omenyje, kad ginčo šalys gali pačios nuspręsti susitaikyti bet kuriame etape, tai pasirengimas nagrinėti ginčą formaliai galėtų būti užbaigtas ir ginčo šalims susitaikius.

Tuo pačiu atkreiptinas dėmesys, kad įstatyme visiškai naujai buvo įtvirtinti reikalavimai vartojimo ginčus nagrinėjančiai institucijai pasirengimo nagrinėti vartojimo ginčą etape *per tris darbo dienas* išsiųsti pranešimą ir vartotojui bei jį *informuoti apie pradėtą vartojimo ginčo neteisminio sprendimo procedūrą*, panešime kartu nurodant ir vartotojo teises, kurias jis turi viso vartojimo ginčo nagrinėjimo proceso metu. Lyginant Vartotojų teisių apsaugos įstatymą ir Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisykles, tai šiuo aspektu taisyklės yra kiek konkretesnės (13 p.). Tačiau bendrai vertinant reikia pastebėti, kad teisiniame reguliavime buvo įtvirtintos pakankamai reikšmingos *vartotojo teisės vartojimo ginčo nagrinėjimo procese*, kaip,

[174] Feliksas Petrauskas, "Vartotojų ginčų sprendimo alternatyvos" (monografija, VĮ „Registrų centras'', 2015), 198.

pvz., teisė prašyti ginčą nagrinėti žodinės procedūros tvarka, teisė turėti atstovą, teisė atsisakyti savo reikalavimų ir nutraukti vartojimo ginčo neteisminio sprendimo procedūrą iki sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo ir pan. Atkreiptinas dėmesys, kad ši pareiga pasirengimo nagrinėti vartojimo ginčą etape informuoti vartotoją apie jo procesines teises iš esmės galėtų būti siejama su Direktyvoje 2013/11/ES įtvirtintais reikalavimais (Dir. 9 str.). Be kita ko, su direktyva turėtų būti siejamos ir įstatyme naujai įtvirtintos ginčų šalių teisės kaip, pvz., teisė pareikšti savo nuomonę ir gauti kitos ginčo šalies pateiktus paaiškinimus, dokumentus ir kitus įrodymus, taip pat gautas išvadas ir pateikti savo pastabas dėl jų, teisė būti informuotam apie tai, kad šalis neprivalo būti atstovaujama advokato ar kito asmens, tačiau turi teisę turėti atstovą ir pan. (VTAĮ 22^5 str. 2 d.).

Trečiasis etapas – vartojimo ginčo nagrinėjimas

Šio etapo metu vyksta vartotojo ir verslininko ginčo nagrinėjimas iš esmės, formaliai galima laikyti, kad į šį etapą pereinama tada, kai pačioms ginčo šalims nepavyksta susitaikyti ir kai vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija gauna visus ginčo nagrinėjimui reikalingus duomenis.

Lyginant su ankstesniu teisiniu reguliavimu, vartojimo ginčų nagrinėjimo formos liko mažai pakitusios, vartojimo ginčai įprastai ir toliau nagrinėjami *rašytinės procedūros tvarka*. Tačiau bet kurios ginčo šalies prašymu arba vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos iniciatyva ginčas gali būti nagrinėjamas ir *žodinės procedūros tvarka*, tai siejant su sąlyga, kad būtina išklausyti žodinius ginčo šalių paaiškinimus ar kitais atvejais, kai ginčas gali būti geriau išnagrinėtas žodinės procedūros tvarka (VTAĮ 25 str. 1 d., 2 d.), pvz., kaip anksčiau nustatytu teisiniu reguliavimu buvo numatyta – siekiant sudaryti sąlygas ginčą išspręsti taikiai. Esminis skirtumas tarp buvusio ir esamo teisinio reguliavimo yra tas, kad sprendžiant klausimą dėl ginčo nagrinėjimo formos didesnė reikšmė suteikta pačioms ginčo šalims pasirinkti, ar ginčą nagrinėti rašytinės, ar žodinės procedūros tvarka.

Kartu reikia pastebėti, kad pagal naujai nustatytą teisinį reguliavimą žodinės procedūros tvarka nagrinėjami vartojimo ginčai yra *protokoluojami* (VTAĮ 25 str. 3 d.), posėdžių protokolams taikomus reikalavimus ir susipažinimo su protokolais bei kitas procesines teises įtvirtina Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklės (Tais.19-22 p.). Šios taisyklės taip pat įtvirtina išsamias vartojimo ginčų nagrinėjimo žodinio proceso tvarka taisykles (26-30 p.), kurias įvertinus, manytina, pagrįstai galima teigti, kad vartojimo ginčų nagrinėjimas neteismine tvarka buvo gana priartinas prie teisminės ginčo nagrinėjimo proceso tvarkos, pvz., dėl ginčo nagrinėjime dalyvaujančių asmenų paskelbimo, dėl teisių ir pareigų išaiškinimo ginčo šalims, dėl posėdžių eigos, kaip tiriami įrodymai, dėl ginčo nagrinėjimo atidėjimo ir pan.

Kaip ir anksčiau, *vartojimo ginčai nagrinėjami viešai*, išskyrus atvejus, kai vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos sprendimu būtina apsaugoti valstybės, tarnybos, komercines, banko, profesines ar kitas įstatymų saugomas paslaptis arba užtikrinti fizinio asmens teisę į privataus gyvenimo neliečiamumą (VTAĮ 25 str. 4 d.), tačiau šiuo atveju patikslinta įstatymo nuostata numatant, kad vartojimo ginčai viešai nagrinėjami tik žodinės procedūros tvarka. Įdomu yra tai, ankstesniame teisiniame reguliavime buvo numatyta, kad visa išnagrinėtos bylos medžiaga, išskyrus bylų, kurios buvo išnagrinėtos neviešai, buvo vieša ir su ja galėjo susipažinti net ir byloje nedalyvavę asmenys, tačiau priėmus įstatymo pataisas šios nuostatos neliko, taigi sistemiškai aiškinant įstatymą, su visa bylos medžiaga gali susipažinti tik ginčo šalys ir ginčo nagrinėjime dalyvaujantys asmenys (VTAĮ 25 str. 8 d.). Dėl to atkreiptinas dėmesys, kad Direktyva 2013/11/ES nenumato įpareigojimų vartojimo ginčus nagrinėti viešai ar skelbti priimamus sprendimus, direktyvoje įtvirtinti bendrieji reikalavimai iš esmės įpareigoja tik skelbti apibendrintą informaciją[175].

Vartojimo ginčai ir toliau nagrinėjami *neatlygintinai (nemokamai)* (VTAĮ 22 str. 4 d.). Šiuo aspektu galima paminėti tai, kad ankstesniu teisiniu reguliavimu buvo numatyta, kad tam tikrais įstatyme nurodytais atvejais pardavėjas ar paslaugų teikėjas arba vartotojas turėdavo sumokėti už ekspertizę ar laboratorinius tyrimus[176]. Priėmus įstatymo pataisas ir atsisakius kreipimosi į Valstybinę maisto ir veterinarijos tarnybą, Valstybinę ne maisto produktų inspekciją ar visuomenės sveikatos centrą apskrityje, kaip atskiros vartotojų teisių gynimo stadijos, prieš kreipiantis į vartojimo ginčus nagrinėjančią instituciją, kartu buvo panaikintos įstatymo nuostatos ir dėl apmokėjimo už ekspertizę ar laboratorinius tyrimus, taigi formaliai visas vartojimo ginčo nagrinėjimo procesas turėtų būti nemokamas.

Vartojimo ginčai nagrinėjami laikantis rungimosi, ginčų nagrinėjimo operatyvumo, koncentracijos, ekonomiškumo ir kooperacijos (bendradarbiavimo) principų (VTAĮ 25 str. 5 d.). Lyginant su ankstesniu teisiniu reguliavimu, įstatyme neliko įtvirtinto skaidrumo principo, tačiau buvo išplėstas kitų principų taikymas – koncentracijos, ekonomiškumo ir kooperacijos (bendradarbiavimo).

Visiška naujovė būtų tai, kad įstatyme buvo įtvirtinti *vartojimo ginčų nagrinėjimo sustabdymo pagrindai* (VTAĮ 25 str. 11 d.), ko apskritai nebuvo ankstesniame teisiniame reguliavime, buvo įtvirtinti tik ginčo nagrinėjimo nutraukimo pagrindai. Taigi vartojimo ginčo nagrinėjimas gali būti laikinai sustabdomas, pvz., kai teisme nagrinėjama byla, kurios neišnagrinėjus negalima išnagrinėti vartojimo ginčo, yra sprendžiamas vartojimo sutarties

[175] Danguolė Bublienė, "Direktyvos dėl vartotojų alternatyvaus ginčų sprendimo įtaka Lietuvos teisei: iššūkiai ir galimybės," *Teisė* 93 (2014): 108.
[176] Feliksas Petrauskas, "Vartotojų ginčų sprendimo alternatyvos" (monografija, VĮ „Registrų centras'', 2015), 197.

nesąžiningumo klausimas ar atliekama kita administracinė procedūra, kurios nebaigus negalima išnagrinėti vartojimo ginčo ir pan.

Vertinant *vartojimo ginčo nutraukimo pagrindus* (VTAĮ 26 str.), tai įstatymo prasme jie buvo labiau konkretizuoti. Be to, lyginant su ankstesniu teisiniu reguliavimu, įstatyme atsisakyta skirtingų pasekmių taikymo tuo atveju, jeigu į žodinį ginčo nagrinėjimą neatvyksta vartotojas ir verslininkas. Pvz., į ginčo nagrinėjimą be pateisinamos priežasties neatvykus vartotojui ar nepateikus paaiškinimų ir kitų įrodymų, anksčiau ginčo nagrinėjimas apskritai galėdavo būti nutraukiamas, tuo tarpu to nepadarius verslininkui ginčus nagrinėjanti institucija tiesiog galėdavo priimti sprendimą pagal turimus duomenis. Priėmus įstatymo pataisas, šios nuostatos buvo pakeistos numatant, kad žodinės procedūros metu abiejų šalių atžvilgiu ginčą nagrinėjanti institucija turi teisę *priimti sprendimą joms nedalyvaujant* (VTAĮ 25 str. 2 d.). Tačiau pagrindas nutraukti vartojimo ginčo nagrinėjimą yra jeigu vartotojas neteikia ginčo nagrinėjimui reikalingų paaiškinimų arba kitaip trukdo nagrinėti ginčą. Tam tikri pagrindai nutraukti vartojimo ginčo nagrinėjimą yra analogiški kaip ir atsisakant nagrinėti vartojimo ginčą (VTAĮ 23^3 str. 1 d. 1-4 p., 8 p.). Kaip naujas pagrindas yra numatytas ir aplinkybė, kad paaiškėja, jog ginčas nėra vartojimo ginčas ir pan.

Pažymėtina, kad įstatyme visiškai naujai įtvirtinta procesinė teisė suinteresuotam asmeniui (vartotojui ar verslininkui) kreiptis į bendrosios kompetencijos teismą ir *apskųsti vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos procedūrinius sprendimus*, kurie užkerta kelią toliau toje institucijoje nagrinėti vartojimo ginčą (VTAĮ 29 str. 3 d.): (i) sprendimą atsisakyti nagrinėti vartojimo ginčą; (ii) sprendimą sustabdyti vartojimo ginčo nagrinėjimą; (iii) sprendimą nutraukti vartojimo ginčo nagrinėjimą. Šia teise suinteresuotas asmuo gali pasinaudoti *per septynias dienas* nuo sprendimo įteikimo dienos. Įstatyme, be kita ko, įtvirtinta, kad teismo nutartys dėl šių nurodytų sprendimų neskundžiamos. Taigi, kaip matyti, priėmus įstatymo pataisas vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procese naujas vaidmuo buvo numatytas ir teismams, į kuriuos ginčo šalys gali kreiptis ne tik dėl ginčo nagrinėjimo iš esmės, tačiau ir apskųsdamos vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos procedūrinius sprendimus, kas, manytina, šį AGS procesą dar labiau priartina prie teisminio proceso, kurio metu ginčo šalims yra garantuojama daugiau procesinių teisių.

Be kita ko, reikia pažymėti, kad, kaip anksčiau, *ginčo nagrinėjimo etape gali vykti šalių sutaikinimo procedūra* (VTAĮ 25 str. 6 d., 9 d.). Jeigu vartotojas ir pardavėjas ar paslaugų teikėjas ginčą užbaigia taikiu susitarimu, vartojimo ginčo nagrinėjimas jį nagrinėjančios institucijos sprendimu nutraukiamas. Jeigu pasiekti taikaus susitarimo nepavyksta, vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija priima sprendimą dėl ginčo esmės.

Ketvirtasis etapas – vartojimo ginčo sprendimo priėmimas

Šiame etape išnagrinėjus vartojimo ginčą yra priimamas sprendimas dėl ginčo esmės. Vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija, atsižvelgdama į ginčo nagrinėjimo metu nustatytas aplinkybes ir jas pagrindžiančius įrodymus, priima vieną iš šių sprendimų dėl ginčo esmės (VTAĮ 27 str. 1 d., 2 d.): (i) *patenkinti vartotojo reikalavimus*; (ii) *iš dalies patenkinti vartotojo reikalavimus*; (iii) *atmesti vartotojo reikalavimus*. Pažymėtina, kad lyginant su ankstesniu teisiniu reguliavimu, daugelis reikalavimų vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos sprendimui iš esmės išliko tokie patys kaip ir anksčiau, tačiau galima pastebėti, kad, pvz., buvo naujai nustatytas reikalavimas sprendime nurodyti, kad ginčo šalys turi teisę kreiptis į teismą dėl to paties ginčo dalyko, t. y. dėl ginčo nagrinėjimo iš esmės, kas, kaip matysime vėliau, pagal įstatymą nėra laikoma sprendimo apskundimu.

Pažymėtina, kad įstatyme visiškai naujai buvo įtvirtinta vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos pareiga, priimant sprendimą dėl ginčo esmės, *išspręsti klausimą dėl Civilinio kodekso 6.363 straipsnyje nustatytų vartotojų reikalavimų pagrįstumo*[177]. Įstatymas numato, kad vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija dėl tokių reikalavimų turi nustatyti verslininkui *ne ilgesnį negu šešių mėnesių* reikalavimų įgyvendinimo terminą (VTAĮ 27 str. 4 d.). Be to, vartojimo ginčus nagrinėjančiai institucijai naujai nustatyta pareiga, priimant sprendimą dėl ginčo esmės, *išspręsti ir vartotojo patirtų išlaidų, susijusių su vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūra, atlyginimo klausimą*, kaip ir teisminiame procese, numatant, kad tokios išlaidos atlyginamos proporcingai patenkintų vartotojo reikalavimų daliai[178].

Pagal įstatymą prie vartotojo patirtų išlaidų buvo priskirtos *būtinos ekspertizių ar laboratorinių tyrimų išlaidos*, taigi galima daryti išvadą, kad ne bet kokios išlaidos būtų atlygintos, kadangi pirmiausia turėtų būti sprendžiamas šių išlaidų pagrįstumo klausimas, ar jos buvo būtinos. Tačiau kartu reikia pastebėti, kad šiuo aspektu nelabai aišku, ar esant poreikiui nustatyti prekių ir (ar) su jomis susijusių paslaugų kokybę, apskritai dar yra atliekami kokie nors specialūs tyrimai vartojimus ginčus nagrinėjančios institucijos iniciatyva, ar tai yra vien tik vartotojo reikalas įrodinėti su jo kreipimusi susijusias aplinkybes atliekant tokius tyrimus. Ir jeigu tai yra tik vartotojo reikalas, tai ar tokiu būdu gali būti užtikrinamas tinkamas šalių ginčo išnagrinėjimas, jeigu ginčas susijęs, pvz., su kokybės vertinimu, ypač atsižvelgiant į tai, kad kartu su prašymu nagrinėti vartojimo ginčą vartotojas gali pateikti ne tik rašytinius įrodymus, tačiau ir daiktinius įrodymus. Dėl to atkreiptinas dėmesys, kad įstatymas, kaip vieną iš ginčo nagrinėjimo sustabdymo pagrindų, numato ekspertizės ar laboratorinių tyrimų atlikimą, be kurių

[177] Civilinio kodekso 6.363 straipsnis įtvirtina nuostatas dėl daikto kokybės (atitikties sutarčiai) ir pirkėjo teises, kai jam parduotas netinkamos kokybės daiktas.
[178] Civilinio proceso kodekso 93 straipsnis įtvirtina nuostatas dėl bylinėjimosi išlaidų paskirstymo, kai ieškinys patenkintas iš dalies.

rezultatų negalima išnagrinėti ginčo (VTAĮ 25 str. 11 d. 4 p.), tačiau kita vertus, ekspertų, specialistų ir kitų asmenų dalyvavimą procedūroje įstatymas numato tik vartotojų teisių pažeidimo nagrinėjimo atveju (VTAĮ 43 str. 1 d. 3 p.), kas visiškai skiriasi nuo AGS procedūros. Taigi sistemiškai išanalizavus Vartotojų teisių apsaugos įstatymą reikia daryti išvadą, kad jame nėra įtvirtintų nuostatų dėl ekspertizės ar laboratorinių tyrimo skyrimo vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos iniciatyva, yra įtvirtintos nuostatos tik dėl kreipimosi į kitas institucijas dėl išvados tam tikroje vartojimo srityje pateikimo (VTAĮ 24 str. 2 d.), taigi tai nesukuria teisinio aiškumo šiuo klausimu.

Kartu atkreiptinas dėmesys, kad įstatymas naujai įtvirtino ir kitų vartotojo patirtų išlaidų atlyginimą – tai *advokato ar advokato padėjėjo pagalbai apmokėti* bei *vertimo išlaidoms*. Vertinant sistemiškai, įstatymas numato, kad ginčo šalys neprivalo būti atstovaujamos advokato ar kito asmens ir kad ginčo šalys privalo būti apie tai informuotos (VTAĮ 22^5 str. 1 d. 2 p.), tačiau tuo pačiu įstatyme buvo įtvirtinta, kad ginčo šalys turi teisę turėti atstovą (VTAĮ 22^5 str. 2 d. 2 p.). Taigi tokiu būdu, manytina, kaip ir teisminiame procese, yra užtikrinamos vartotojo teisės tiek į išlaidų atlyginimą, tiek į atstovavimą, tačiau kartu reikia pastebėti, kad įstatymas nenumato verslininko patirtų išlaidų atlyginimo, nors verslininkas taip pat gali turėti analogiškų išlaidų, ypač atsižvelgiant į tai, kad vartotojo reikalavimai gali būti tenkinami iš dalies arba apskritai netenkinami.

Įstatyme taip pat naujai buvo įtvirtintos nuostatos dėl vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos priimamo *sprendimo viešumo*, numatant, kad sprendimas yra skelbiamas vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos interneto svetainėje, nepažeidžiant asmens duomenų apsaugos, vartotojo teisės į privataus gyvenimo neliečiamumo ir įstatymų saugomų paslapčių apsaugos reikalavimų (VTAĮ 27 str. 6 d.), t. y. praktiškai analogiškai kaip ir teisminiame procese skelbiami nuasmeninti procesiniai sprendimai. Kartu pažymėtina, kad šių duomenų apsauga iš dalies yra susijusi ir su pačių ginčo šalių pareiga nurodyti vartojimo ginčus nagrinėjančiai institucijai, kurių duomenų konfidencialumas privalo būti užtikrintas.

Penktasis etapas – vartojimo ginčo sprendimo įsigaliojimas ir jo vykdymas

Anksčiau galiojusios teisinio reguliavimo nuostatos numatė, jog Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos, kaip, beje, ir Lietuvos banko, sprendimas, priimtas išnagrinėjus ginčą, buvo rekomendacinio pobūdžio (neprivalomas) ir vienintelė poveikio priemonė, kurią Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba ar Lietuvos bankas galėdavo taikyti verslo subjektams už sprendimų nevykdymą buvo viešas paskelbimas interneto tinklalapyje, t. y. įrašymas į vadinamąjį "juodąjį sąrašą"[179]. Priėmus įstatymo pataisas vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos priimamas sprendimas tapo *įpareigojančio pobūdžio* (privalomu šalims), išskyrus jau

[179] Feliksas Petrauskas, "Vartotojų ginčų sprendimo alternatyvos" (monografija, VĮ „Registrų centras'', 2015), 200.

minėtą išlygą dėl Lietuvos banko priimamų sprendimų[180]. Sprendimas tampa *privalomu vykdyti* šalims tai siejant su sąlyga, kad nei viena ginčo šalis per trisdešimt dienų nuo sprendimo priėmimo nepareiškia ieškinio bendrosios kompetencijos teisme dėl ginčo nagrinėjimo iš esmės. Tokiu atveju įsigaliojęs sprendimas yra *vykdomasis dokumentas*, kuris gali būti vykdomas priverstinai. Kartu reikia akcentuoti, kad kreipimasis į bendrosios kompetencijos teismą dėl ginčo nagrinėjimo iš esmės nelaikomas vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos sprendimo apskundimu, kadangi pagal įstatymą šalys gali kreiptis į teismą dėl ginčo nagrinėjimo iš esmės (VTAĮ 28 str. 1 d., 2 d., 29 str. 2 d.).

Pažymėtina, kad dėl anksčiau nustatyto teisinio reguliavimo pakankamai didelė problema buvo tai, kad vartotojo kreipimasis į vartojimo ginčus nagrinėjančią instituciją paprastai nesustabdydavo ieškinio senaties termino eigos, išskyrus kreipimosi į Lietuvos banką atveju[181]. Dėl šios priežasties, taip pat atsižvelgiant į santykinai ilgus vartojimo ginčų nagrinėjimo terminus bei kai kuriuos trumpus ieškinio senaties terminus[182] kildavo rimta grėsmė, kad senaties terminas gali būti praleistas[183]. Ieškinio senaties sustabdymo svarba yra akcentuota ir Direktyvos 2013/11/ES 12 straipsnyje. Taigi priėmus įstatymo pataisas teisiniame reguliavime visiškai naujai buvo numatyta, kad vartotojo kreipimasis į vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektą *sustabdo ieškinio senaties terminą*, tai siejant su sąlyga, kad vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektas yra įrašytas į oficialiai patvirtintą sąrašą. Pažymima ir tai, kad senaties terminas sustabdomas nuo tada, kai vartotojas pateikia visus pagal įstatymą reikalaujamus pateikti duomenis iki tada, kai priimamas sprendimas dėl ginčo esmės (VTAĮ 29^1 str.).

Remiantis F. Petrausko įžvalgomis, manytina, kad pagrįstai galima teigti, kad įstatyme įtvirtintas sprendimo vykdymo privalomumas turėtų padėti efektyviau užtikrinti aukštesnį vartotojų teisių apsaugos lygį ir vartotojų pasitikėjimą rinka, verslo subjektais bei jų teises ginančiomis institucijomis. Tačiau kita vertus, tai nėra automatinė garantija, užtikrinanti, kad vartotojų patirta žala bus atlyginta, kadangi dalyvavimas neteisminėse ginčų sprendimo procedūrose yra savanoriškas ir vartotojų galimybė gauti kompensaciją priklauso nuo verslininkų

---

[180] Lietuvos banko įstatymas ir toliau numato rekomendacinį sprendimą ginčo šalims, kuris nėra vykdomas priverstinai, vienintelė poveikio priemonė ir toliau išlieka viešas paskelbimas interneto svetainėje apie sprendimo nevykdymą (LBĮ 47 str. 5 d.).“Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo Nr. I-678 47 straipsnio pakeitimo įstatymas,“ *TAR*, 19366 (2015).

[181] Lietuvos banko įstatymas numatė, kad vartotojui pateikus prašymą dėl ginčo nagrinėjimo ne teismo tvarka Lietuvos banke, ieškinio senaties terminas yra stabdomas.

[182] Civilinis kodeksas numato sutrumpintą šešių mėnesių ieškinio senaties terminą ieškiniams dėl parduotų daiktų trūkumų (CK 1.125 str. 5 d. 2 p.).

[183] “Tyrimo ataskaita: Alternatyvių vartotojų ginčų sprendimo mechanizmų taikymas ir plėtros galimybės Lietuvoje,“ Advokatų profesinė bendrija “Baltic Legal Solutions Lietuva”, 2012, 74. Žiūrėta 2017 03 22. Prieiga per internetą:http://www.tm.lt/dok/Studija-LMP00-AGS%20mechanizmu%20taikymas%20ir%20pletros%20galimybes%20Lietuvoje-Galutine%20tyrimo%20ataskaita-2012-11-13.pdf.

noro dalyvauti nagrinėjant ginčą neteismine tvarka.[184] Atsižvelgiant į tai, ir turėtų toliau būti skatinamas savireguliacijos mechanizmų kūrimas ir jų taikymas verslininkų veikloje.

Apibendrinant šioje darbo dalyje išanalizuotus vartojimo ginčų alternatyvaus sprendimo organizacinius pokyčius, galima daryti išvadą, kad Vartotojų teisių apsaugos įstatyme nustatyti vartotojo teisių ir interesų gynimo būdai viena vertus yra savarankiški, tačiau siekiant pasinaudoti įstatyme įtvirtinta vartojimo ginčų alternatyvaus sprendimo sistema įstatymas ir toliau numato reikalavimą, kad vartotojas pirmiausia turi kreiptis į verslininką ir tiesiogiai pareikšti jam savo reikalavimus. Jeigu šalims nepavyksta susitarti taikiai ir (ar) jeigu verslininkas nepatenkina vartotojo reikalavimų, tokiu būdu vartotojui atsiranda pagrindas kreiptis į vartojimo ginčų nagrinėjimo instituciją. Pažymėtina, kad šiame darbe visą vartojimo ginčų alternatyvaus sprendimo procedūrą suskirstėme į tam tikrus etapus. Siekiant aiškumo, apibendrinant gautus tyrimo rezultatus schematiškai galima pavaizduoti tam tikrą lentelę, kurioje būtų nurodyta procedūros eiga (Priedas Nr. 4). Išanalizuotus pokyčius įvertinus sistemiškai su kitose šio darbo dalyse nustatytais Direktyvos 2013/11/ES įgyvendinimo Lietuvoje ypatumais, galima daryti išvadą, kad į nacionalinę teisę buvo tiesiogiai perkeltos direktyvos nuostatos – kokybiniai reikalavimai AGS subjektams ir AGS procedūroms, tačiau daugeliu aspektų valstybė buvo ir laisva pasirinkti reikalavimų įgyvendinimo priemones ir numatyti papildomus reikalavimus, taip pat iš esmės peržiūrėti ar patobulinti visą vartojimo ginčų alternatyvaus sprendimo sistemą. Kartu pažymėtina, kad pagal naujai nustatytą teisinį reguliavimą pati AGS procedūra tapo gerokai formalizuota – įstatyme įtvirtinti konkretūs terminai, kokie veiksmai ir kada turi būti atliekami, procedūrai analogiškai taikomi tam tikri teisminio proceso reikalavimai, kaip, pvz., posėdžių protokolavimas, posėdžių vedimo taisyklės, teisių išaiškinimas ginčo šalims žodinės procedūros metu, išlaidų atlyginimas proporcingai patenkintų reikalavimų daliai ir pan. Be to, įtvirtinta daug naujų nuostatų dėl, pvz., vartotojo prašymo trūkumų šalinimo, dėl atsisakymo nagrinėti vartojimą ginčą pagrindų, dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo sustabdymo ir pan. Tokio teisinio reguliavimo privalumas yra tai, kad užtikrinamas teisinis aiškumas dėl visos proceso eigos ir užtikrinama daugiau procesinių teisių ginčo šalims, tačiau trūkumas galėtų būti tai, kad įstatyme pernelyg daug įtvirtinta procesinių nuostatų, kurios lygiai taip pat yra įtvirtintos ir Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklėse.

[184] Feliksas Petrauskas, "Alternatyvaus ginčų nagrinėjimo raida, teisinė padėtis ir reglamentavimas," *Jurisprudencija* 18, 2 (2011): 656.

IŠVADOS

Šio magistro baigiamojo darbo tyrimo tikslas buvo pasiektas, uždaviniai išspręsti, todėl darytinos šios išvados:

1. Direktyvos 2013/11/ES priėmimo tikslas buvo pasiekti aukšto lygio vartotojų apsaugą ir taip prisidėti prie tinkamo vidaus rinkos veikimo, užtikrinant, kad valstybėse narėse veiktų kokybiški AGS subjektai ir kad valstybėse narėse taikomos AGS procedūros visiems tarp vartotojų ir komercinės veiklos subjektų kylantiems sutartiniams ginčams spręsti taip pat atitiktų nustatytus kokybinius reikalavimus. Direktyvos minimalaus derinimo bruožas lėmė tai, kad ji nustatė suderintus minimalius kokybinius reikalavimus AGS subjektams ir AGS procedūroms, kurie bendrai taikomi visos Europos Sąjungos mastu, tai reiškia, kad valstybės narės nacionaliniame reguliavime galėjo nustatyti daugiau papildomų reikalavimų.

2. Direktyvos 2013/11/ES įgyvendinimas Lietuvoje apėmė kompleksišką tiek įstatymų, tiek poįstatyminių teisės aktų priėmimą. Svarbiausi teisinio reguliavimo pokyčiai dėl vartojimo ginčų alternatyvaus sprendimo buvo įtvirtinti bendrojo reguliavimo Vartotojų teisių apsaugos įstatyme, pagal kurį buvo derinami sektorinio reguliavimo teisės aktai energetikos srityje, ryšių paslaugų srityje ir finansinių paslaugų srityje. Esminių teisinio reguliavimo pokyčių nustatyta ir naujai išskirtoje teisinių paslaugų srityje. Be to, visiškai naujas poįstatyminis reguliavimas buvo įtvirtintas dėl procedūrinių taisyklių, kurios detalizuoja vartojimo ginčų neteisminio sprendimo tvarką.

3. Išanalizavus Direktyvos 2013/11/ES nuostatas dėl alternatyvaus ginčų sprendimo paaiškėjo, kad į Lietuvos nacionalinę teisę buvo perkeltos ne visos direktyvos taikymo išimtys, Vartotojų teisių apsaugos įstatymas nenumato dviejų direktyvos taikymo išimčių – neekonominėms visuotinės svarbos paslaugoms ir valstybiniams tolesnio ar aukštojo mokslo paslaugų teikėjams. Atsižvelgiant į tai, kad Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 1 straipsnio 3 dalyje įtvirtintos bendrosios nuostatos dėl įstatymo taikymo išimčių švietimo ir socialinėms paslaugoms, finansuojamoms iš valstybės ir savivaldybių biudžetų lėšų, dėl to tai nesukuria teisinio aiškumo, ar vartojimo ginčų neteisminio sprendimo nuostatos gali būti taikomos švietimo paslaugoms, išskyrus aukštojo mokslo paslaugų teikėjus ir socialinėms paslaugoms, kitaip tariant, neekonominėms visuotinės svarbos paslaugoms.

4. Nustačius su Direktyvos 2013/11/ES įgyvendinimu Lietuvoje siejamus teisinio reguliavimo pokyčius paaiškėjo, kad vartojimo ginčų alternatyvaus sprendimo sistema atskirose srityse vis dar nėra vieninga. Visų pirma dėl to, kad Valstybinėje kainų ir energetikos kontrolės komisijoje vartojimo ginčai yra nagrinėjami pagal specialiąsias taisykles, nors Energetikos įstatymas aiškiai numato, kad ginčai nagrinėjami Vartotojų teisių apsaugos įstatymo nustatyta

tvarka. Be to, šios taisyklės taikomos ir visiškai skirtingo pobūdžio ginčų nagrinėjimui. Antra, Lietuvos banke vartojimo taip pat ginčai nagrinėjami pagal specialiąsias taisykles, kuriose praktiškai atkartojamos Vartotojų teisių apsaugos įstatymo bei Lietuvos banko įstatymo nuostatos dėl vartojimo ginčų nagrinėjimo neteismine tvarka ir jose nėra įtvirtintų kokių nors specialių nuostatų. Trečia, lyginant su kitomis bendrojo reguliavimo ir sektorinio reguliavimo sritimis Lietuvos banko įstatymo nuostatos dėl rekomendacinio sprendimo pobūdžio sudaro nevienodas sąlygas vartojimo ginčų sprendimui neteismine tvarka.

5. Įgyvendinus Direktyvą 2013/11/ES Lietuvoje Vartotojų teisių apsaugos įstatyme buvo naujai įtvirtinta vartojimo ginčų alternatyvaus sprendimo sistema, kurią sudaro: valstybinė AGS sistema – valstybinės institucijos; kvazivalstybinė AGS sistema – vartojimo ginčų komisijos; ir nevalstybinė AGS sistema – kiti vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektai. Išanalizavus vartojimo ginčų alternatyvaus sprendimo sisteminius pokyčius paaiškėjo, kad nevalstybinė AGS sistema yra gana sudėtinga, kadangi jai priklausantiems kitiems (nevalstybiniams) vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektams keliami pakankamai aukšto lygio reikalavimai, dėl to tai gali sudaryti kliūtis praktiškai formuojant šią sistemą. Probleminių klausimų kyla ir dėl vartotojų asociacijos ir verslininkus vienijančios asociacijos įsteigto viešojo juridinio asmens vartojimo ginčų nagrinėjimo, nesant teisinio tikrumo pagal kokias procedūrines taisykles tai būtų daroma.

6. Išanalizavus vartojimo ginčų alternatyvaus sprendimo organizacinius pokyčius paaiškėjo, kad Direktyvoje 2013/11/ES nustatyti ir į nacionalinę teisę perkelti vartotojų informavimo reikalavimai yra svarbi garantija siekiant plėtoti AGS procedūrų taikymą, kad vartotojai būtų kuo labiau informuojami apie jų teisių ir interesų gynimą neteismine tvarka. Tačiau direktyvos nuostatos dėl vartotojų informavimo ne visai tiksliai buvo perkeltos į nacionalinę teisę, kas gali sukelti teisinį neaiškumą.

7. Atlikus magistro baigiamojo darbo tyrimą darytina išvada, kad įgyvendinus Direktyvą 2013/11/ES Lietuvoje į nacionalinę teisę buvo tiesiogiai perkelti direktyvoje įtvirtinti minimalūs kokybiniai reikalavimai AGS subjektams ir AGS procedūroms. Tačiau daugeliu aspektų valstybė buvo ir laisva pasirinkti reikalavimų įgyvendinimo priemones ar numatyti papildomus reikalavimus, taip pat iš esmės peržiūrėti ar patobulinti visą vartojimo ginčų alternatyvaus sprendimo sistemą. Todėl ginamasis teiginys, kad Direktyvos 2013/11/ES nuostatos buvo tinkamai perkeltos į nacionalinę teisę ir vartojimo ginčų alternatyvaus sprendimo pokyčiai Lietuvoje užtikrina direktyvoje nustatytus reikalavimus, tačiau minimalus direktyvos derinimo požymis sudaro prielaidas Lietuvoje nustatyti aukštesnius standartus atitinkančią vartojimo teisių gynimo neteisminę sistemą, apgintas.

PASIŪLYMAI IR REKOMENDACIJOS

1. Siekiant užtikrinti teisinį tikrumą, remiantis trečiąja šio darbo išvada rekomenduotina arba panaikinti Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 1 straipsnio 3 dalyje įtvirtintą bendrąją nuostatą dėl įstatymo taikymo išimčių švietimo ir socialinėms paslaugoms ir išplėsti vartotojo sampratą, arba Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 19 straipsnio 2 dalyje aiškiai nustatyti, kad vartojimo ginčų neteisminio sprendimo nuostatos nėra taikomos iš šių sričių kylantiems ginčams spręsti.

2. Siekiant vartojimo ginčų alternatyvaus sprendimo sistemos suderinamumo, remiantis šio darbo ketvirtąja išvada rekomenduotina vartotojų ir energetikos įmonių ginčų nagrinėjimui Valstybinėje kainų ir energetikos kontrolės komisijoje bei Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų nagrinėjimui Lietuvos banke taikyti bendrojo reguliavimo Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisykles. Taip pat rekomenduotina finansinių paslaugų srityje persvarstyti klausimą dėl Lietuvos banko priimamų sprendimų teisinės galios ir jų vykdytinumo.

3. Siekiant suderinamumo su Direktyva 2013/11/ES, remiantis šio darbo šeštąja išvada rekomenduotina patikslinti įstatymo nuostatą dėl kituose įstatymuose nustatytų kitokių informacijos apie vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūras pateikimo vartotojams reikalavimų taikymo. Remiantis šia rekomendacija siūlytina pakeisti Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 5 straipsnio 6 dalį ir ją išdėstyti taip:

„6. Įgyvendinant Europos Sąjungos teisės aktus, kituose įstatymuose gali būti nustatyti kitokie informacijos apie vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūras pateikimo vartotojams reikalavimai, negu nustatyta šio straipsnio 4 ir 5 dalyse. Tokiu atveju šio straipsnio 4 ir 5 dalys taikomos ~~tiek, kiek kitaip nenustatyta~~ *kartu su kituose įstatymuose nustatytais reikalavimais*.“

LITERATŪROS SĄRAŠAS

Nacionaliniai teisės aktai:

1. "Lietuvos Respublikos advokatūros įstatymas." *Valstybės žinios* 50, 1632 (2004);
2. "Lietuvos Respublikos advokatūros įstatymo Nr. IX-2066 17, 22, 51 ir 60 straipsnių pakeitimo įstatymas." *TAR* 10596 (2015);
3. "Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodeksas." *Valstybės žinios* 36, 1340 (2002);
4. "Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso 83 straipsnio pakeitimo įstatymas." *TAR* 19289 (2015);
5. "Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas." *Valstybės žinios* 74, 2262 (2000);
6. Lietuvos Respublikos civilinių ginčų taikinamojo tarpininkavimo įstatymas." *Valstybės žinios* 87, 3462 (2008);
7. "Lietuvos Respublikos civilinių ginčų taikinamojo tarpininkavimo įstatymo Nr. X-1702 1 straipsnio pakeitimo įstatymas." *TAR* 19288 (2015);
8. "Lietuvos Respublikos draudimo įstatymas." *Valstybės žinios* 94, 4246 (2003);
9. "Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymas." *Valstybės žinios* 69, 2382 (2004);
10. "Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymo Nr. IX-2135 34 ir 36 straipsnių pakeitimo įstatymas." *TAR* 19363 (2015);
11. "Lietuvos Respublikos elektros energetikos įstatymas." *Valstybės žinios* 66, 1984 (2000);
12. "Lietuvos Respublikos elektros energetikos įstatymo Nr. XIII-1881 78 straipsnio pakeitimo įstatymas." *TAR* 19368 (2015);
13. "Lietuvos Respublikos energetikos įstatymas." *Valstybės žinios* 56, 2224 (2002);
14. "Lietuvos Respublikos energetikos įstatymo Nr. IX-884 34 straipsnio pakeitimo ir įstatymo papildymo 34^1 straipsniu įstatymas." *TAR* 19367 (2015);
15. "Lietuvos Respublikos gamtinių dujų įstatymas." *Valstybės žinios* 89, 2743 (2000);
16. "Lietuvos Respublikos gamtinių dujų įstatymo Nr. VIII-1973 63 straipsnio pakeitimo įstatymas." *TAR* 19369 (2015);
17. "Lietuvos Respublikos geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo įstatymas." *Valstybės žinios* 82, 3260 (2006);
18. "Lietuvos Respublikos geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo įstatymo Nr. X-764 37 straipsnio pakeitimo įstatymas." *TAR* 19416 (2015);
19. "Lietuvos Respublikos komercinio arbitražo įstatymas." *Valstybės žinios* 39, 961 (1996);
20. "Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymas." *Valstybės žinios* 99, 1957 (1994);
21. "Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo Nr. I-678 47 straipsnio pakeitimo įstatymas." *TAR* 19366 (2015);

22. “Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymas.“ *Valstybės žinios* 92, 2775 (1999);
23. “Lietuvos Respublikos pašto įstatymas.“ *Valstybės žinios* 36, 1070 (1999);
24. “Lietuvos Respublikos pašto įstatymo Nr. VIII-1141 3, 6, 10 ir 13 straipsnių pakeitimo įstatymas.“ *TAR* 19365 (2015);
25. “Lietuvos Respublikos šilumos ūkio įstatymas.“ *Valstybės žinios* 51, 2254 (2003);
26. “Lietuvos Respublikos šilumos ūkio įstatymo Nr. IX-1565 21 straipsnio pakeitimo įstatymas.“ *TAR* 19370 (2015);
27. “Lietuvos Respublikos vartojimo kredito įstatymas.“ *Valstybės žinios* 1, 1 (2011);
28. “Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas.“ *Valstybės žinios* 12, 488 (2007);
29. “Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo Nr. I-657 2, 5, 10, 11, 12, 40 straipsnių, šeštojo skirsnio ir įstatymo priedo pakeitimo įstatymas.“ *TAR* 19362 (2015);
30. “Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo Nr. I-657 22 straipsnio pakeitimo įstatymas“, TAR 26491 (2016);
31. “Lietuvos advokatūros advokatų tarybos 2007 m. rugpjūčio 10 d. sprendimas dėl teisinių paslaugų teikimo ginčų nagrinėjimo tvarkos aprašo patvirtinimo.“ Prieiga per internetą: http://www.advokatura.lt/lt/teisine-informacija/savivaldos-sprendimai/19/p60.html;
32. “Lietuvos advokatūros advokatų tarybos 2015 m. gruodžio 29 d. sprendimas dėl vartojimo teisinių paslaugų sutarčių standartinių sąlygų nesąžiningumo nustatymo komisijos darbo reglamento patvirtinimo.“ Prieiga per internetą: http://www.advokatura.lt/lt/teisine-informacija/savivaldos-sprendimai/92/p10.html;
33. “Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimas Nr. 03-23 dėl vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų nagrinėjimo tvarkos aprašo patvirtinimo.“ *Valstybės žinios* 16, 745 (2012);
34. “Lietuvos banko valdybos 2016 m. sausio 28 d. nutarimas Nr. 03-11 dėl Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimo Nr. 03-23 “Dėl vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų nagrinėjimo tvarkos aprašo patvirtinimo“ pakeitimo.“ *TAR* 1773 (2016);
35. “Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybos direktoriaus 2011 m. spalio 21 d. įsakymas Nr. 1V-1015 dėl ginčų tarp galutinių paslaugų gavėjų, išskyrus vartotojus, ir elektroninių ryšių paslaugų teikėjų bei ginčų tarp naudotojų, išskyrus vartotojus, ir pašto paslaugos teikėjų nagrinėjimo taisyklių patvirtinimo.“ *Valstybės žinios* 130, 6176 (2011);
36. “Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybos direktoriaus 2013 m. vasario 28 d. įsakymas Nr. 1V-336 dėl Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybos direktoriaus 2011 m. spalio 21 d. įsakymo Nr. 1V-1015 “Dėl galutinių paslaugų gavėjų ginčų su elektroninių ryšių paslaugų teikėjais ir ginčų tarp pašto ir (ar) pasiuntinių paslaugų teikėjų ir naudotojų nagrinėjimo taisyklių patvirtinimo“ pakeitimo.“ *Valstybės žinios* 24, 1194 (2013);

37. “Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybos direktoriaus 2016 m. kovo 31 d. įsakymas Nr. 1V-388 dėl Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybos direktoriaus 2011 m. spalio 21 d. įsakymo Nr. 1V-1015 “Dėl ginčų tarp galutinių paslaugų gavėjų ir elektroninių ryšių paslaugų teikėjų bei ginčų tarp naudotojų ir pašto paslaugos teikėjų nagrinėjimo taisyklių patvirtinimo“ pakeitimo.“ *TAR* 6722 (2016);
38. “Lietuvos Respublikos teisingumo ministro 2015 m. gruodžio 30 d. įsakymas Nr. 1R-382 dėl vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklių patvirtinimo.“ *TAR* 21171 (2015);
39. “Lietuvos Respublikos teisingumo ministro 2015 m. gruodžio 30 d. įsakymas Nr. 1R-383 dėl vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektų veiklos, susijusios su vartojimo ginčų neteisminiu sprendimu, ataskaitų pateikimo taisyklių patvirtinimo.“ *TAR* 21170 (2015);
40. “Lietuvos Respublikos teisingumo ministro 2015 m. gruodžio 30 d. įsakymas Nr. 1R-384 dėl vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektų sąrašo sudarymo ir tvarkymo taisyklių patvirtinimo.“ *TAR* 21169 (2015);
41. “Lietuvos Respublikos teisingumo ministro 2016 m. sausio 20 d. įsakymas Nr. 1R-23 dėl vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektų ir institucijų, atsakingų už vartotojų apsaugos teisės aktų vykdymą, keitimosi informacija ir bendradarbiavimo tvarkos aprašo patvirtinimo.“ *TAR* 1262 (2016);
42. “Lietuvos Respublikos teisingumo ministro 2016 m. sausio 20 d. įsakymas Nr. 1R-25 dėl vartojimo ginčų komisijų nuostatų patvirtinimo.“ *TAR* 1270 (2016);
43. “Lietuvos Respublikos teisingumo ministro 2016 m. kovo 15 d. įsakymas Nr. 1R-94 dėl vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektų sąrašo patvirtinimo.“ *TAR* 4879 (2016);
44. “Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2011 m. liepos 7 d. nutarimas Nr. 848 dėl valstybinės vartotojų teisių apsaugos 2011-2014 metų strategijos patvirtinimo.“*Valstybės žinios* 89, 4274 (2011);
45. “Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2013 m. kovo 13 d. nutarimas Nr. 228 dėl Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2012-2016 metų programos įgyvendinimo prioritetinių priemonių patvirtinimo.“ *Valstybės žinios* 29, 1406 (2013);
46. “Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2015 m. kovo 18 d. nutarimas Nr. 281 dėl valstybinės vartotojų teisių apsaugos 2015-2018 metų strategijos patvirtinimo.“ *TAR* 4264 (2015);
47. “Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2016 m. birželio 15 d. nutarimas Nr. 615 dėl vartotojų teisių informacinės sistemos naudojimo tvarkos aprašo patvirtinimo.“ *TAR* 17241 (2016);
48. “Valstybinės energetikos inspekcijos prie Energetikos ministerijos viršininko 2012 m. lapkričio 20 d. įsakymas Nr. 1V-134 dėl išankstinės privalomos skundų ir ginčų nagrinėjimo ne teisme tvarkos aprašo patvirtinimo.“ *Valstybės žinios* 137, 7047 (2012);

49. “Valstybinės energetikos inspekcijos prie Energetikos ministerijos viršininko 2016 m. kovo 23 d. įsakymas Nr. 1V-31 dėl Valstybinės energetikos inspekcijos prie Energetikos ministerijos administracinės paslaugos teikimo aprašymo dėl vartotojų ir energetikos įmonių ginčų nagrinėjimo ne teisme tvarkos.“ Prieiga per internetą: http://vei.lrv.lt/lt/paslaugos/vartotoju-ir-energetikos-imoniu-gincu-nagrinejimas;
50. “Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos 2011 m. balandžio 14 d. nutarimas Nr. O3-75 dėl ginčų sprendimo ne teisme tvarkos aprašo.“ *Valstybės žinios* 47, 2275 (2011);
51. “Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos 2016 m. vasario 25 d. nutarimas Nr. O3-56 dėl ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklių patvirtinimo.“ *TAR* 3734 (2016);
52. “Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus 2011 m. spalio 26 d. įsakymas Nr. 1-567 dėl komercinės veiklos subjektų savireguliacijos gairių“. Prieiga per internetą: http://www.vvtat.lt/index.php?1554594827.
53. “Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus 2016 m. vasario 8 d. įsakymas Nr. 1-51 dėl nešališkumo deklaracijos, konfidencialumo pasižadėjimo ir reikalavimų atitikties deklaracijų formų patvirtinimo.“ *TAR* 2514 (2016);
54. “Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus 2016 m. balandžio 19 d. įsakymas Nr. 1-105 dėl Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos teritorinių vartojimo ginčų komisijų narių sąrašo patvirtinimo.“ Prieiga per internetą: http://www.vvtat.lt/index.php?1272725975.

Europos Sąjungos teisės aktai:

55. “Europos Parlamento ir Tarybos 2004 m. spalio 27 d. reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 dėl *nacionalinių* institucijų, atsakingų už vartotojų apsaugos teisės aktų vykdymą, bendradarbiavimo.“ OL L 364/1 (2004);
56. “Europos Parlamento ir Tarybos 2008 m. birželio 17 d. reglamentas (EB) Nr. 593/2008 dėl sutartinėms prievolėms taikytinos teisės,“ OL L 177/6 (2008);
57. “Europos Parlamento ir Tarybos 2008 m. gegužės 21 d. direktyva 2008/52/EB dėl tam tikrų mediacijos civilinėse ir komercinėse bylose aspektų.“ OL L 136/3 (2008);
58. “Europos Parlamento ir Tarybos 2013 m. gegužės 21 d. direktyva 2013/11/ES dėl alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo, kuria iš dalies keičiami Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2009/22/EB.“ OL L 165/62 (2013);
59. “Europos Parlamento ir Tarybos 2013 m. gegužės 21 d. reglamentas (ES) Nr. 524/2013 dėl elektroninio vartotojų ginčų sprendimo, kuriuo iš dalies keičiami Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2009/22/EB.“ OL L 165/1 (2013);

60. “Romos konvencija 80/934/EBB dėl sutartinėms prievolėms taikytinos teisės,“ OL L 266/1 (1980);
61. “Pasiūlymas dėl Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos dėl vartotojų ginčų alternatyvaus sprendimo, kuria iš dalies keičiamas Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2009/22/EB.“ KOM/2011/0793 galutinis – 2011/0373 (COD);
62. “Pasiūlymas dėl Europos Parlamento ir Tarybos reglamento dėl vartotojų ginčų elektroninio sprendimo.“ KOM/2011/0794 galutinis – 2011/0374 (COD);
63. “Sutarties dėl Europos Sąjungos veikimo suvestinė redakcija.“ OL C 326/1 (2012);
64. “Commission Recommendation of 30 March 1998 on the principles applicable to the bodies responsible for out-of-court settlement of consumer disputes.“ OJ L 115/31 (1998);
65. “Commission Recommendation of 4 April 2001 on the principles for out-of-court bodies involved in the consensual resolution of consumer disputes.“ OJ L 109/56 (2001);
66. “Commission Staff Working Paper: Impact Assessment Accompanying the document Proposal for a Directive of the European Parliament and of the Council on Alternative Dispute Resolution for consumer disputes (Directive on consumer ADR) and Proposal for a Regulation of the European Parliament and of the Council on Online Dispute Resolution for consumer disputes (Regulation on consumer ODR).“ COM(2011) 793 (2011);
67. “Communication from the Commission: Action plan on consumer access to justice and the settlement of consumer disputes in the internal market.“ COM(96) 13 (1996);
68. “Council Resolution of 25 May 2000 on a Community – wide network of national bodies for the extra – judicial settlement of consumer disputes.“ OL C 155/1 (2000);
69. “European Code of Conduct for Mediators.“ Prieiga per internetą: http://ec.europa.eu/civiljustice/adr/adr_ec_code_conduct_en.pdf;
70. “Green Paper access of consumers to justice and the settlement of consumer disputes in the single market.“ COM(93) 576 final (1993);
71. “Green Paper on alternative dispute resolution in civil and commercial law.“ COM/2002/0196 final (2002).

Specialioji literatūra:

72. Bublienė, Danguolė, ir Eglė Zemlytė. “Alternatyvaus vartojimo ginčų sprendimo mechanizmo reguliavimo problemos Lietuvoje.“ *Verslo ir teisės aktualijos* 7, 2 (2012): 280-299;
73. Bublienė, Danguolė, ir Eglė Zemlytė. “Arbitražiniai susitarimai (arbitražinė išlyga) vartojimo sutartyse: *per se* nesąžininga sąlyga?“ *Teisė* 84 (2012): 7-27;

74. Bublienė, Danguolė. “Direktyvos dėl vartotojų alternatyvaus ginčų sprendimo įtaka Lietuvos teisei: iššūkiai ir galimybės.“ *Teisė* 93 (2014): 95-112;
75. Creutzfeldt, Naomi. “Implementation of the consumer ADR directive.“ *Journal of the European Consumer and Market Law* 5, 4 (2016): 169-175;
76. Kaminskienė, Natalija. “Civilinių ir komercinių ginčų alternatyvus sprendimas.“ *Jurisprudencija* 69, 61 (2005): 74-80;
77. Kaminskienė, Natalija. “Alternatyvus ginčų sprendimas.“ *Jurisprudencija* 9, 87 (2006): 84-91;
78. Kaminskienė, Natalija. “Alternatyvus civilinių ginčų sprendimas.“ Daktaro disertacija, Mykolo Romerio universitetas, 2009;
79. Kaminskienė, Natalija. “Alternatyvus civilinių ginčų sprendimas.“ Monografija, VĮ „Registrų centras‘‘, 2011;
80. Kozubovska, Beata. “Ginčų, kylančių iš vartojimo sutarčių, nagrinėjimo arbitraže problematika.“ Teisė 81 (2011): 119-128;
81. Petrauskas, Feliksas. “Alternatyvus vartotojų ginčų sprendimas: kitų šalių patirties pritaikymas naujojoje vartotojų teisių gynimo įstatymo redakcijoje.“ *Jurisprudencija* 9, 99 (2007): 34–40;
82. Petrauskas, Feliksas. “Alternatyvios vartotojų ir verslininkų ginčų bei konfliktų teisinio nagrinėjimo formos ir jų charakteristika.“ *Jurisprudencija* 4, 122 (2010): 295–318;
83. Petrauskas, Feliksas. “Alternatyvaus ginčų nagrinėjimo raida, teisinė padėtis ir reglamentavimas.“ *Jurisprudencija* 18, 2 (2011): 631-658;
84. Petrauskas, Feliksas. “Alternatyvus ginčų, susijusių su vartotojų teisių apsauga, sprendimas.“ Daktaro disertacija, Mykolo Romerio universitetas, 2014;
85. Petrauskas, Feliksas. “Vartotojų ginčų sprendimo alternatyvos.“ Monografija, VĮ „Registrų centras‘‘, 2015;
86. Rotomskis, Irmantas, ir Darius Štitilis. “Ginčų su vartotojais sprendimas elektroninėje komercijoje.“ *Informacijos mokslai*, 50 (2009): 233-239;
87. *The New Regulatory Framework for Consumer Dispute Resolution*. Ed. Pablo Cortes. Oxford, Oxford University Press, 2016.

Kiti šaltiniai:

88. “Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo Nr. I-657 2, 5, 10, 11, 12, 40 straipsnių, šeštojo skirsnio ir įstatymo priedo pakeitimo įstatymo projekto ir su juo susijusių įstatymų projektų aiškinamasis raštas.“ Prieiga per internetą: https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/d59c52b010f211e58569be21ff080a8c;

89. "Tyrimo ataskaita: Alternatyvių vartotojų ginčų sprendimo mechanizmų taikymas ir plėtros galimybės Lietuvoje." Advokatų profesinė bendrija "Baltic Legal Solutions Lietuva", 2012. Prieiga per internetą: http://www.tm.lt/dok/Studija-LMP00-AGS%20mechanizmu%20taikymas%20ir%20pletros%20galimybes%20Lietuvoje-Galutine%20tyrimo%20ataskaita-2012-11-13.pdf;
90. "Consumer Redress in the European Union: Consumer experiences, perceptions and choices." Eurobarometer, 2009. Prieiga per internetą: http://ec.europa.eu/consumers/archive/redress_cons/docs/cons_redress_EU_qual_study_report_en.pdf;
91. "Study on the use of Alternative Dispute Resolution in the European Union." CPEC, 2009. Prieiga per internetą: http://ec.europa.eu/consumers/archive/redress_cons/adr_study.pdf;
92. "Study regarding the problems faced by consumers in obtaining redress for infringements of consumer protection legislation and the economic consequences of such problems." CPEC, 2008. Prieiga per internetą: http://ec.europa.eu/consumers/archive/redress_cons/finalreport-problemstudypart1-final.pdf.

Teismų praktika:

93. "Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2009 m. kovo 24 d. apžvalga Vartotojų teisių apsauga vartojimo sutartiniuose santykiuose: teisinio reguliavimo ir teismų praktikos apžvalga." *Teismų praktika*, 30 (2009);
94. "Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus išplėstinės teisėjų kolegijos 2015 m. balandžio 14 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-7-149-706/2015." Prieiga per internetą: http://eteismai.lt/byla/101308133110178/3K-7-149-706/2015;
95. Joined cases C-317/08 to C-320/08, Rosalba Alassini and Others v Telecom Italia SpA and Others, 2010, E. C. R. I-02213. Prieiga per internetą: http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?qid=1493688038234&uri=CELEX:62008CJ0317;
96. C-537/13 Birutė Šiba v Arūnas Devėnas, 2015, OJ C 73/6. Prieiga per internetą: http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?qid=1493687564103&uri=CELEX:62013CA0537.

Internetiniai puslapiai:

97. Europos Komisijos internetinis puslapis: https://ec.europa.eu/commission/index_en;
98. Europos teisės aktų internetinis puslapis: http://eur-lex.europa.eu/homepage.html;
99. Lietuvos advokatūros internetinis puslapis: http://www.advokatura.lt/lt/i-pradzia.html;
100. Lietuvos banko internetinis puslapis: https://www.lb.lt;
101. Lietuvos teisės aktų registro internetinis puslapis: https://www.e-tar.lt/portal/index.html;

102. Ryšių reguliavimo tarnybos internetinis puslapis: http://www.rrt.lt/lt/titulinis.html;

103. Valstybinės energetikos inspekcijos prie Energetikos ministerijos internetinis puslapis: http://vei.lrv.lt/lt/;

104. Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos internetinis puslapis: http://www.regula.lt/Puslapiai/default.aspx;

105. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos internetinis puslapis: http://www.vvtat.lt;

106. Vartotojų teisių informacinės sistemos internetinis puslapis: https://vtis.lt/portal/#/.

ANOTACIJA

Su Direktyvos 2013/11/ES įgyvendinimu Lietuvoje yra siejama itin daug vartojimo ginčų alternatyvaus sprendimo pokyčių teisinėje sistemoje, tačiau tyrimų šiuo klausimu yra pakankamai mažai. Dėl to šio magistro baigiamojo darbo tyrimo tikslas buvo nustatyti, ar Direktyvos 2013/11/ES nuostatos buvo tinkamai perkeltos į Lietuvos nacionalinę teisę ir, ar vartojimo ginčų alternatyvaus sprendimo pokyčiai Lietuvoje užtikrina direktyvoje nustatytus reikalavimus. Tyrimas reikšmingas tuo, kad jame pateikiama sisteminė analizė padėjo kompleksiškai nustatyti vartojimo ginčų alternatyvaus sprendimo pokyčius Lietuvoje ne tik bendrajame reguliavime, tačiau ir sektoriniame reguliavime bei poįstatyminiame reguliavime. Tyrimo rezultatai patvirtino, kad vartojimo ginčų alternatyvaus sprendimo pokyčiai Lietuvoje užtikrina Direktyvoje 2013/11/ES įtvirtintus minimalius kokybinius reikalavimus AGS subjektams ir AGS procedūroms bei, kad vartojimo ginčų alternatyvaus sprendimo pokyčiai Lietuvoje užtikrina pakankamai veiksmingą ir efektyvią vartotojų teisių gynimo neteisminę sistemą.

Reikšminiai žodžiai: vartojimo ginčai, alternatyvus ginčų sprendimas, bendrasis reguliavimas, sektorinis reguliavimas, poįstatyminis reguliavimas.

ANNOTATION

Although an exceptionally large amount of changes in the legal system regarding alternative dispute resolution in consumer disputes is associated with the implementation of the Directive 2013/11/EU in Lithuania, the researches related to this issue are scarce and few in number. As a result, the aim of this research was to determine whether the provisions of the directive have been correctly implemented into national law and if the consumer dispute alternative resolution changes in Lithuania provides the requirements set out in the directive. This research is significant because the systematic analysis it presents helped to determine in complex the consumer dispute alternative resolution changes in both Lithuania's general regulation, sectoral regulation and sub-legislative regulation. Research results have confirmed that consumer dispute alternative resolution changes in Lithuania ensure the minimal qualitative requirements of the Directive 2013/11/EU for the ADR subjects and procedures and that the consumer dispute alternative resolution changes in Lithuania ensure a sufficiently efficient and effective consumer rights extrajudicial protection system.

Keywords: consumer disputes, alternative dispute resolution, general regulation, sectoral regulation, sub-legislative regulation.

SANTRAUKA

Magistro baigiamojo darbo tema – ,,Vartojimo ginčų alternatyvaus sprendimo pokyčiai Lietuvoje įgyvendinus Direktyvą 2013/11/ES‘‘. Šio darbo tyrimo tikslas buvo nustatyti, ar Direktyvos 2013/11/ES nuostatos buvo tinkamai perkeltos į Lietuvos nacionalinę teisę ir, ar vartojimo ginčų alternatyvaus sprendimo pokyčiai Lietuvoje užtikrina direktyvoje nustatytus reikalavimus.

Tyrimo tikslui pasiekti buvo analizuojama Direktyva 2013/11/ES – nustatomos direktyvos priėmimo prielaidos, atskleidžiamas direktyvos pobūdis ir jos santykis su kitais teisės aktais, nustatoma direktyvos taikymo apimtis ir jos taikymo išimtys, taip pat analizuojami direktyvoje įtvirtinti kokybiniai reikalavimai; tada buvo nustatomi su direktyvos įgyvendinimu Lietuvoje siejami vartojimo ginčų alternatyvaus sprendimo teisinio reguliavimo pokyčiai, juos skirstant į bendrojo reguliavimo Vartotojų teisių apsaugos įstatyme ir sektorinio reguliavimo energetikos srityje, ryšių paslaugų srityje ir finansinių paslaugų srityje bei teisinių paslaugų srityje, taip pat į procedūrines taisykles poįstatyminiame reguliavime; po to buvo analizuojami vartojimo ginčų alternatyvaus sprendimo sistemos pokyčiai, pateikiant tam tikrą analizę dėl valstybinės AGS sistemos ir vartojimo ginčų alternatyvaus sprendimo subjektams nustatytų kokybinių reikalavimų, taip pat pateikiant tam tikrą analizę dėl naujai įsteigtų vartojimo ginčų komisijų, jas priskiriant prie kvazivalstybinės AGS sistemos bei dėl naujai sukurtos nevalstybinės AGS sistemos, kuriai priskiriami kiti vartojimo ginčų neteisminio spendimo subjektai; ir tada buvo nagrinėjami vartojimo ginčų alternatyvaus sprendimo organizaciniai pokyčiai, visų pirma bendrai aptariant vartotojų teisių ir interesų gynimo būdus ir toliau pateikiant tam tikrą vartojimo ginčų alternatyvaus sprendimo procedūros analizę, nustatant kokybinius reikalavimus AGS procedūroms.

Tyrimo rezultatai patvirtino, kad vartojimo ginčų alternatyvaus sprendimo pokyčiai Lietuvoje užtikrina Direktyvoje 2013/11/ES įtvirtintus minimalius kokybinius reikalavimus AGS subjektams ir AGS procedūroms bei, kad vartojimo ginčų alternatyvaus sprendimo pokyčiai Lietuvoje užtikrina pakankamai veiksmingą ir efektyvią vartotojų teisių gynimo neteisminę sistemą.

SUMMARY

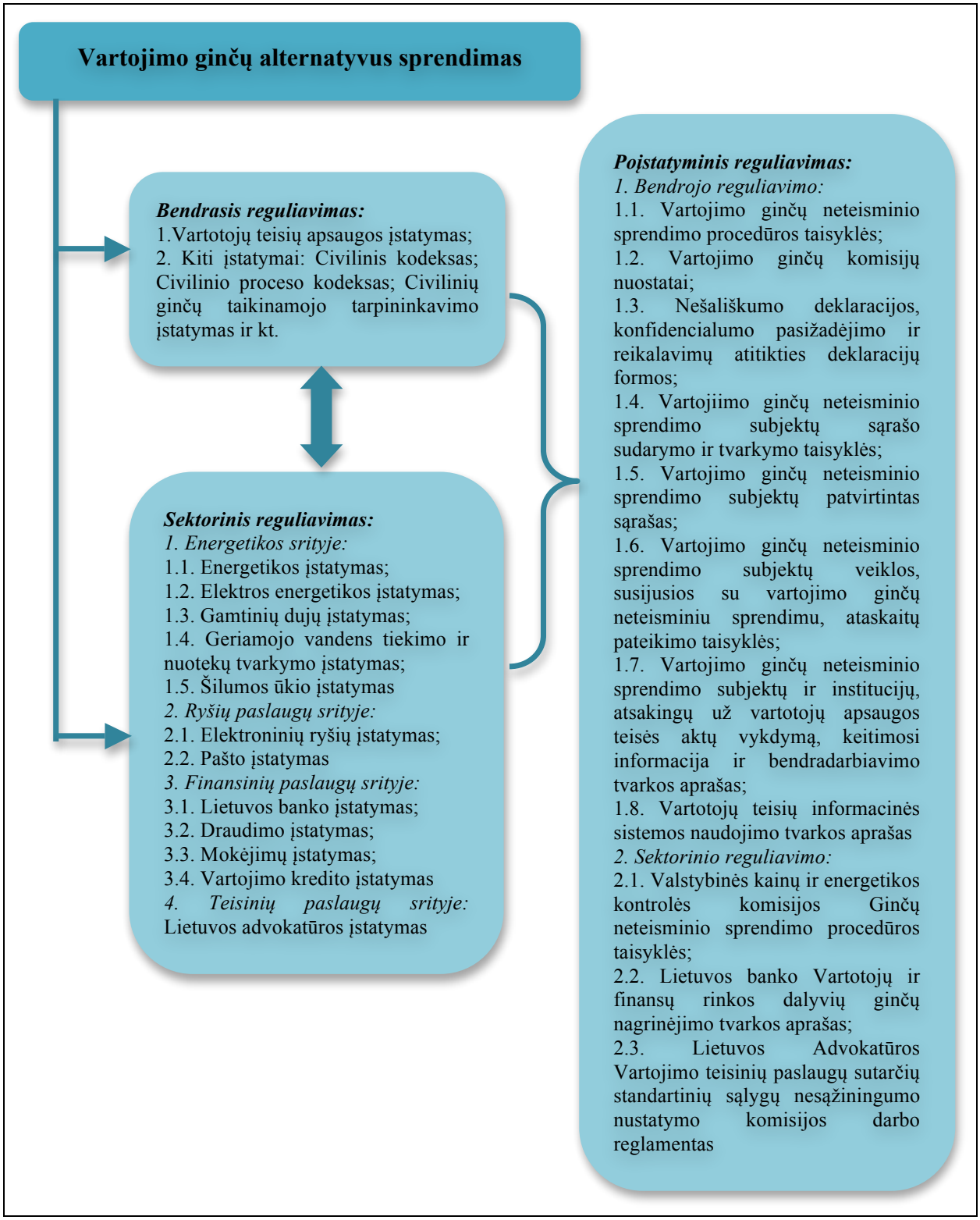
The subject of this master paper – "Consumer dispute alternative resolution changes in Lithuania after the implementation of the Directive 2013/11/EU". The aim of this research was to determine whether the provisions of the Directive 2013/11/EU have been correctly implemented into national law and if the consumer dispute alternative resolution changes in Lithuania provides the requirements set out in the directive.

In order to achieve the objectives of the research, the Directive 2013/11/EU has been analyzed – directive adoption assumptions have been detected, its character and its connection with other legal acts has been revealed, its appliance scope and exceptions have been determined and the directive's qualitative requirements have been analyzed. After completing this task, the consumer dispute alternative resolution legal regulation changes in Lithuania, which are associated with the implementation of the directive, have been determined and separated as general regulation Consumer Protection Law changes, sectoral regulation in the areas of energy, communication, finance and legal services, and to procedural rules in sub-legislative regulation. Then, the consumer dispute alternative resolution system changes have been analyzed by providing a specific analysis regarding the state ADR system and the qualitative requirements set out for the consumer dispute alternative resolution subjects, also a specific analysis regarding the newly established consumer dispute commissions has been completed, appointing these commissions to the quasi-state ADR system and regarding the newly established non-government ADR system itself, to which other consumer dispute extrajudicial decisions subjects are appointed. After that, the study examined consumer dispute alternative resolution organizational changes, firstly discussing the ways of protecting consumer rights and interests in general and then providing a specific consumer dispute alternative resolution procedure analysis, identifying qualitative requirements for the consumer dispute alternative resolution procedures.

Research results have confirmed that consumer dispute alternative resolution changes in Lithuania ensure the minimal qualitative requirements of the 2013/11/EU Directive for the AGS subjects and procedures and that the consumer dispute alternative resolution changes in Lithuania ensure a sufficiently efficient and effective consumer rights extrajudicial protection system.

PRIEDAI

Priedas Nr. 1 Vartojimo ginčų alternatyvaus sprendimo teisinis reguliavimas



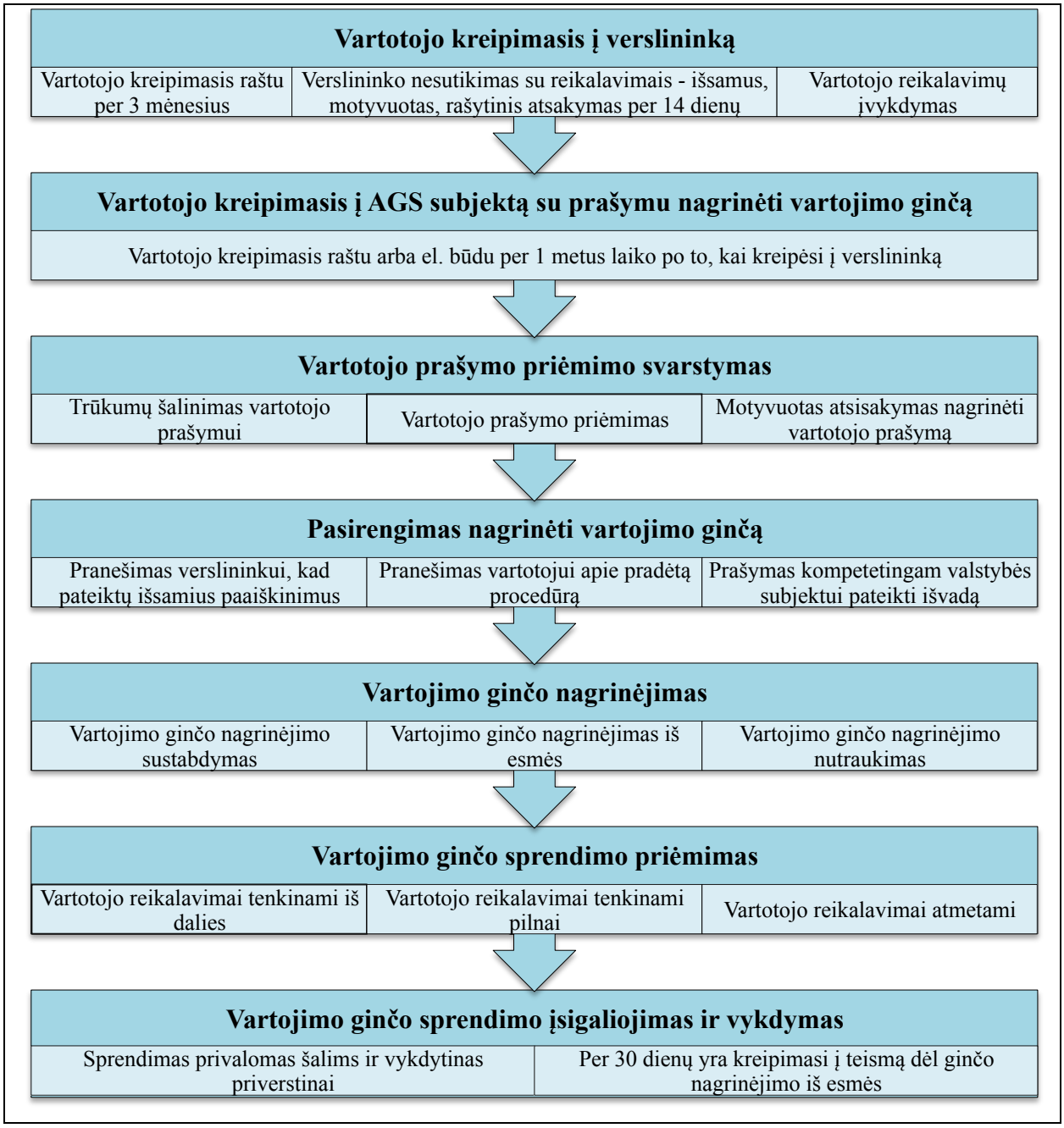
Priedas Nr. 2Vartojimų ginčų alternatyvaus sprendimo sektorinis reguliavimas

	Energetikos srityje	***Ryšių paslaugų srityje***	***Finansinių paslaugų srityje***	***Teisinių paslaugų srityje***
Vartojimo ginčų nagrinėjimo teisinis pagrindas	Energetikos įstatymas kaip "skėtinis" įstatymas	Elektroninių ryšių įstatymas ir Pašto įstatymas	Lietuvos banko įstatymas kaip "skėtinis" įstatymas	Advokatūros įstatymas
Suderinamumas su VTAĮ	Praktiškai suderinta	Praktiškai suderinta	Visapusiškai nesuderinta	Tik iš dalies suderinta
AGS subjektas	(i) Valstybinė energetikos inspekcija; (ii) Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija	Ryšių reguliavimo tarnyba	Lietuvos bankas	Lietuvos advokatūros Vartojimo teisinių paslaugų sutarčių standartinių sąlygų nesąžiningumo nustatymo komisija
AGS procedūros privalomumas	Neprivaloma	Neprivaloma	Neprivaloma	Neprivaloma
AGS procedūroje priimto sprendimo privalomumas ir vykdytinumas	Sprendimas privalomas šalims ir vykdytinas, jeigu per 30 dienų nėra kreipiamasi į teismą dėl ginčo nagrinėjimo iš esmės	Sprendimas privalomas šalims ir vykdytinas, jeigu per 30 dienų nėra kreipiamasi į teismą dėl ginčo nagrinėjimo iš esmės	Sprendimas rekomendacinis šalims ir nėra vykdytinas, poveikio priemonė - informacijos skelbimas interneto svetainėje	Sprendimas privalomas šalims ir vykdytinas, jeigu per 30 dienų nėra apskundžiamas Vilniaus apygardos teismui
AGS procedūrą reguliuojančios taisyklės	(i) Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklės; (ii) Ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklės	Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklės	Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklės	Vartojimo teisinių paslaugų sutarčių standartinių sąlygų nesąžiningumo nustatymo komisijos darbo reglamentas
Teisinio reguliavimo privalumai	(i) AGS procedūra atribota nuo vartotojų skundų nagrinėjimo (administracinės procedūros); (ii) Atsisakyta išankstinės privalomos vartotojų ir energetikos įmonių ginčų nagrinėjimo neteisminės tvarkos	(i) Įstatymuose suformuotas vienodas teisinis reguliavimas ryšių paslaugų srityje; (ii) Atsisakyta ikiteisminės ginčų nagrinėjimo sąvokos	Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo taisyklių nuostatos išsamiai suderintos su bendruoju reguliavimu	Naujai įtvirtinta AGS procedūra
Teisinio reguliavimo trūkumai	(i) Valstybinės energetikos inspekcijos veikloje AGS procedūra ir toliau vadinama administracine paslauga; (ii) Skirtingų vartojimo ginčų neteisminio sprendimo taisyklių taikymas	Įstatymuose ir toliau nėra naudojama vartotojo sąvoka, vartotojui apibūdinti yra naudojama tik galutinio paslaugų gavėjo ir naudotojo sąvoka	(i) Skirtingas sprendimo poveikis; (ii) Atskirų vartojimo ginčų neteisminio sprendimo taisyklių taikymas	(i) Taikoma sprendimo apskundimo sąlyga; (ii) Atskirų vartojimo ginčų neteisminio sprendimo taisyklių taikymas

Priedas Nr. 3 Vartojimo ginčų alternatyvaus sprendimo sistema

Valstybinė AGS sistema	***Kvazivalstybinė AGS sistema***	***Nevalstybinė AGS sistema***
• *Įtvirtinta*: VTAĮ 22 str. • *AGS subjektai*: • (i) Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba - "skėtinė" AGS institucija; • (ii) Energetikos srityje - Valstybinė energetikos inspekcija prie Energetikos ministerijos ir Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija; • (iii) Ryšių paslaugų srityje - Ryšių reguliavimo tarnyba; • (iv) Finansinių paslaugų srityje - Lietuvos bankas; • v) Teisinių paslaugų srityje - Lietuvos advokatūra ar jos sudarytas organas (komisija) • *Reikalavimai AGS subjektams*: VTAĮ 22 str., 22^3 str., 22^4 str., 22^5 str., 23-29 str. • *AGS subjektų veiklą reguliuoja:* • VTAĮ ir kiti sektorinio reguliavimo įstatymai; • Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklės	• *Įtvirtinta*: VTAĮ 22^1 str. • *AGS subjektai*: vartojimo ginčų komisijos • *Reikalavimai AGS subjektams (bendrieji)*:22^3 str., 22^4 str., 22^5 str., 23-29 str. • *Reikalavimai AGS subjektams (specialieji)*: VTAĮ 22^1 str. • Nešališkumo ir konfidencialumo deklaracijos • Reikalavimų atitikties deklaracijos • *AGS subjektų veiklą reguliuoja*: • VTAĮ ir Vartojimo ginčų komisijų nuostatai; • Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklės	• *Įtvirtinta*: VTAĮ 22^2 str. • *AGS subjektai*: • (i) nuolatinės arbitražo institucijos; • (ii) vartotojų asociacijų ir verslininkus vienijančių organizacijų įsteigti viešieji juridiniai asmenys • *Reikalavimai AGS subjektams (bendrieji):* VTAĮ 22 str. 3 d., 22^3 str., 22^4 str., 22^5 str. • *Reikalavimai AGS subjektams (specialieji)*: VTAĮ 22^2 str., 29^2 str. 3 d., VTAĮ 31 str. 1 d., 22^1 str. 2 d. 3 p. • *AGS subjektų veiklą reguliuoja:* • Nuolatinių arbitražų institucijų - Komercinio arbitražo įstatymas ir jį detalizuojantys teisės aktai • Vartotojų asociacijų ir verslininkus vienijančių organizacijų įsteigtų juridinių asmenų - nenustatyta

Priedas Nr. 4 Vartojimo ginčų alternatyvaus sprendimo procedūra



PATVIRTINIMAS APIE ATLIKTO DARBO SAVARANKIŠKUMĄ

2017-05-02

Vilnius

Aš, Mykolo Romerio universiteto (toliau – Universitetas), Teisės fakulteto / Privatinės teisės instituto Verslo teisės programos studentė Raimonda Aleksandravičiūtė, patvirtinu, kad šis magistro baigiamasis darbas „Vartojimo ginčų alternatyvaus sprendimo pokyčiai Lietuvoje įgyvendinus Direktyvą 2013/11/ES‘‘:

1. Yra atliktas savarankiškai ir sąžiningai;

2. Nebuvo pristatytas ir gintas kitoje mokslo įstaigoje Lietuvoje ar užsienyje;

3. Yra parašytas remiantis akademinio rašymo principais ir susipažinus su rašto darbų metodiniais nurodymais.

Man žinoma, kad už sąžiningos konkurencijos principo pažeidimą – plagijavimą studentas gali būti šalinamas iš Universiteto kaip už akademinės etikos pažeidimą.

_____ _____

(parašas) *(vardas, pavardė)*