

MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETAS
EKONOMIKOS IR FINANSŲ VALDYMO FAKULTETAS
INFORMATIKOS IR STATISTIKOS KATEDRA

NIJOLĖ ANCELYTĖ

VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGA ELEKTRONINĖJE
KOMERCIJOJE

Magistro baigiamasis darbas

Vadovas
Doc. Dr. Irmantas Rotomskis

VILNIUS, 2008

Turinys

Įvadas.....	3
I. KOMERCIJOS REGULIAVIMAS IR VARTOTOJŲ TEISIŲ ANALIZĖ ISTORINIŲ ASPEKTU.....	6
II. ĮSTATYMINIS VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS ELEKTRONINĖJE KOMERCIJOJE REGULIAVIMAS.....	9
2.1. Vartotojų teisių apsaugos elektroninėje komercijoje pagrindiniai principai.....	9
2.2. Vartotojų teisių apsaugos elektroninėje komercijoje reguliavimas Europos Sąjungos mastu.....	13
2.3. Vartotojų teisių apsaugos elektroninėje komercijoje reguliavimas reglamentavimas Lietuvoje.....	19
2.4. Institucijos ginančios pažeistas vartotojų teises.....	22
III. SAVIREGULIACIJOS PRINCIPŲ VAIDMUO ELEKTRONINĖJE KOMERCIJOJE.....	27
3.1. Elgesio kodeksai ir pasitikėjimo ženklų sistema.....	30
3.2. Pasitikėjimo ženklų sistemos pavyzdys.....	33
IV. VARTOTOJŲ TEISIŲ GYNIMO PRIEMONĖS IR JURISDIKCIJOS TAISYKLIŲ NUSTATYMAS.....	38
4.1. Jurisdikcija elektroninėje komercijoje.....	38
4.2. Alternatyvūs ginčo sprendimo būdai.....	40
Išvados ir pasiūlymai.....	46
Santrauka.....	47
Summary.....	48
Literatūros sąrašas.....	49

Ivadas

Elektroninė komercija, kaip atskira komercijos rūšis atsirado išplitus informacinėms komunikacinėms technologijos priemonėms ir joms tapus prieinamomis plačiam naudotojų skaičiui.

Elektroninė komercija pati savaime nėra apribota geografinėmis sienomis, kaip tradicinė prekyba vykstanti nacionalinėje arba tarptautinėje erdvėje. Tarptautinė prekyba pasireiškia, tuo jog susitarimai, sandoriai yra sudaromi tarp komercijos subjektų, esančių ne vienos šalies jurisdikcijos ribose. Elektroninės komercijos atveju susitarimai tarp subjektų dalyvaujančių komercinėje veikloje, gali būti sudaryti bet kurioje valstybėje, tačiau nustatyti komerciniams santykiams taikytiną teisę ar kilusiam ginčui išspręsti jurisdikciją pagal tradicinėje komercijoje nusistovėjusios teisės taisykles, nėra paprasta arba net neįmanoma¹.

Santykius elektroninėje erdvėje reglamentuoja tarptautinės organizacijos ir valstybės per įstatymų leidžiamąją valdžią. Šiuos santykius per savireguliacijos principą reguliuoja vartotojų teisių apsaugos organizacijos, prekybininkų organizacijos, bei kiti elektroninės komercijos dalyviai. Pažymėtina, kad elektroninės komercijos reguliavimą paremtą savireguliacijos principu skatina Europos Sąjungos institucijos, palaiko prekių pardavėjai ir paslaugų teikėjai, pripažįsta dalis vartotojų. Teorijoje ne retai kyla diskusijos dėl to, kokių reguliavimų- įstatyminių (kuriamo valstybių, Europos Sąjungos institucijų, tarptautinių organizacijų) ar savireguliacinio turėtų būti reglamentuojama elektroninė erdvė ir elektroninė komercija.

Elektroninės komercijos problematika kyla būtent dėl jos globalumo, dėl teikiamų galimybių ir kylančių rizikų vartotojams, prekių pardavėjams ar paslaugų teikėjams bei valstybėms. Nors elektroninė komercija ir vartotojų teisių apsauga yra reguliuojama UNCITRAL ir UNIDROIT konvencijomis, Europos Sąjungos direktyvomis ir nacionaliniais valstybių teisės aktais, vartotojų teisės dažnai yra pažeidžiamos dėl teisės į teisingą informaciją užtikrinimo, prekių pavėluoto pristatymo arba visiško nepristatymo, asmens duomenų apsaugos ir kitų pažeidimų.

Šiandienos realybė yra ta, kad 2007 m. birželio 21 d. Europos Parlamentas priėmė rezoliuciją dėl vartotojų pasitikėjimo skaitmeninėje aplinkoje² ir siūlo priimti Europos vartotojų teisių chartiją, kurioje būtų išaiškintos informacinės visuomenės subjektų, taip pat ir vartotojų, teisės ir pareigos: vartotojų teisės, susijusios su skaitmeniniu turiniu (t. y. skaitmeninio turinio naudotojų teisės ir pareigos), vartotojų teisės, užtikrinančios pagrindinius tarpusavio sąveikos

¹ Jay Forder, Dan Svantesson, "Internet and E-commerce Law", Oxford, Ligare Book Printers, 2008. P. 28

² European Parliament resolution of 21 June 2007 on consumer confidence in the digital environment

standartus, ir ypač pažeidžiamų vartotojų teisės. Rezoliucijoje raginama įvertinti jau sukauptą sukurtų ir sėkmingų pasitikėjimo ženklų, ypač tų, kurie naudojami daugiau nei vienoje valstybėje (pvz., "Euro-Label"), patirtį ir pasinaudoti ja kuriant tarptautinės elektroninės prekybos Europos Sąjungos pasitikėjimo ženklą.

Augantis savireguliacijos elektroninėje komercijoje vaidmuo, kilusi diskusija tarp nedaugelio Lietuvos ir užsienio šalių teisės teoretikų paskatino apibrėžti:

- **baigiamojo darbo tyrimo objektą**- analizė santykių, atsirandančių teisės normų arba savireguliacijos principo pagrindu, tarp vartotojų ir paslaugų teikėjų arba pardavėjų elektroninėje komercijoje;

- **tyrimo dalyką**- Lietuvos teisės aktuose įtvirtintos pagrindinės vartotojų teisių apsaugą elektroninėje komercijoje reglamentuojančios nuostatos, Europos Sąjungos norminių teisės aktų analizė, Europos valstybių verslo elgesio kodeksų ir patikimumo ženklų sistemos nuostatos ir aspektai, alternatyvių ginčų elektroninėje komercijoje sprendimų sistemos;

Magistro darbo tikslas- nustatyti vartotojų teisių apsaugai elektroninėje komercijoje efektyviausią reguliavimo ir apsaugos sistemą.

Šiam tikslui pasiekti spręstini tokie **uždaviniai**:

-išanalizuoti vartotojų teisių apsaugos elektroninėje komercijoje teisinį reglamentavimą tiek Europos Sąjungos, tiek nacionaliniu lygiais;

-išnagrinėti savireguliacijos principą ir elgesio kodeksus taip pat patikimumo ženklinimo sistemas;

- išnagrinėti vartotojų teisių apsaugos elektroninėje komercijoje mechanizmus;

-išanalizuoti atsiskaitymų tarpininkų, ginant vartotojų teises elektroninėje komercijoje, vaidmenį.

Mokslinio tyrimo metodai:

-analizės (analizuojamos įstatymų ir verslo elgesio kodeksų nuostatos);

-apibendrinimo (remiantis nacionaliniais ir užsienio šalių dokumentais bei teoriniais šaltiniais, daromos vartotojų teisių apsaugą apibendrinančios išvados);

-istorinis (naudojamas siekiant atskleisti elektroninės komercijos išakas, jos raidą Lietuvoje bei kitose šalyse);

-lyginamasis (lyginamos užsienio šalių verslo elgesio kodeksų, atsiskaitymo tarpininkų veiklos taisyklės);

-statistinis (naudojamas pateikiant konkrečius elektroninės komercijos veiklos rezultatus).

Magistro darbo hipotezė- Europos Sąjungos, Lietuvos teisės aktai tam tikru mastu apsaugo vartotojų teises elektroninėje komercijoje, tačiau neskatina jos plėtos.

Darbe nagrinėjami pagrindiniai **šaltiniai**: naujausi Europos Komisijos bei Lietuvos Respublikos teisės aktai susiję su vartotojų teisių apsauga elektroninėje komercijoje. Europos vartotojų centro konferencijos medžiaga bei Eurobarometro statistiniai duomenys, užsienio ir lietuvių autorių literatūra.

Darbe vartojamos pagrindinės **sąvokos**:

Elektroninė komercija- informacinės visuomenės paslaugų teikimas ir kita su informacinės visuomenės paslaugų teikimu susijusi veikla.

Vartotojas – fizinis asmuo, kuris priima sprendimą pirkti, perka ir naudoja produktą asmeniniams, šeimos, namų ūkio poreikiams, nesusijusiems su verslu ar profesija, tenkinti³.

Elgesio kodeksas – vienos arba kelių konkrečių komercinės veiklos arba verslo sričių komercinės veiklos subjektų susitarimo pagrindu nustatytos ir įstatymais arba kitais teisės aktais nepatvirtintos jų elgesio normos (taisyklės)⁴.

Darbe bus koncentruojamasi ties verslas-vartotojui (business to consumer -B2C) elektronine komercija ir vartotojų teisių apsauga šioje srityje. Darbo pirmojoje dalyje nagrinėjamas komercijos transformavimasis iš lokaliai į tarptautinę ir globalią erdvę, komercijos teisinis reglamentavimas nacionaliniu ir tarptautiniu mastu, vartotojų teisių apsaugos atsiradimo priežastys ir jos įstatyminės prielaidos. Antroji dalis skirta teisės aktų analizei (pagrindinių elektroninės komercijos reguliavimo principų, nuostatų aprašymas, organizacijų, veikiančių įstatyminiu pagrindu, funkcijų apibendrinimas). Trečiojoje dalyje nagrinėjamas savireguliacijos principas, jo esmė, paskirtis ir vieta elektroninės komercijos reguliavime taip pat apžvelgiama ir apibendrimi elgesio kodeksai ir su jais susiję pasitikėjimo ženklų sistema- Trustedshops. Ketvirtojoje dalyje aptariamos vartotojų teisių apsaugą garantuojančios sistemos ir jurisdikcijos taisyklės, nagrinėjami alternatyvūs ginčo sprendimo būdai.

³ Lietuvos Respublikos Vartotojų teisių gynimo įstatymas// Valstybės žinios, 1994 m. lapkričio 10 d. Nr. I-657, aktuali redakcija 2000, Nr. 85-2581

⁴ Lietuvos Respublikos Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymas// Valstybės žinios, 2008-01-15, Nr. 6-212

KOMERCIJOS REGULIAVIMAS IR VARTOTOJŲ TEISIŲ ANALIZĖ ISTORINIŲ ASPEKTU

Šiuolaikinės tradicinės, o taip pat ir elektroninės komercijos teisės ištakos kyla iš viduramžiais Italijos miestuose susiformavusios ir visoje Europoje išplitusios *lex mercatoria* dar kitaip vadinamos prekybininkų papročių teisės. *Lex mercatoria* nuo pradžių buvo rinkinys elgesio taisyklių ir principų, skirtų reguliuoti pirklių tarpusavio veiklą, susitarimus. Pagrindinis šios teisės bruožas buvo tas, kad ji kildinama atsižvelgiant į pirklių poreikius iš nuolatinės prekybininkų veiklos, praktikos, taip pat yra aiškiai suprantama ir priimtina komercinės veiklos subjektams. Šios teisės išsivystimą lėmė aplinkybės, kad buvo poreikis prekybininkų ginčus išspręsti kuo efektyviau ir per trumpesnę laiko tarpą, nes visose epochose teisminis ginčų nagrinėjimas buvo brangus ir atimantis daug laiko.

Lex mercatoria papročiai ir elgesio taisyklės reguliavo prekybininkų tarpusavio santykius, kylančius dėl muitų, jurisdikcijos taisyklių, arbitro, kaip ginčo sprendimo subjekto vaidmenens. Šios principinės nuostatos, pradėjus kodifikuoti komercijos teisę devyniolikame amžiuje, buvo įtrauktos į nacionalinius teisės aktus (pavyzdžiui 1882 m. Teisių bilis dėl Mainų Jungtinėje Karalystėje⁵, Prancūzijos 1807 m. Komercijos kodeksas). Tokiu būdu tik pirklių tarpusavio santykius reguliuojančios nuostatos tapo privalomos elgesio taisyklės.

XX amžiuje komercijos teisė dėl komercijos tarptautinio pobūdžio pradėta reguliuoti ne tik nacionaliniuose teisės aktuose, bet taip pat ir tarptautinių organizacijų: Jungtinių tautų komisijos dėl tarptautinės prekybos teisės- UNCITRAL priėmus 1974 m. Konvenciją „Dėl trukmės apribojimo Tarptautiniuose prekių pardavimuose“⁶, Tarptautinės privatinės teisės unifikavimo instituto- UNIDROIT 1964 m. Konvenciją „dėl tarptautinės daiktų prekybos teisės unifikavimo“⁷.

Reglamentuota komercijos teisė tapo privaloma ne tik pavieniems prekybininkams, bet visiems verslu užsiimantiems subjektams.

XX amžius ypač svarbus dėl vartotojų teisių apsaugos poreikio. Komercinės teisės reguliavimas iki to laiko labiausiai buvo nukreiptas į prekybininkų tarpusavio santykius. XIX-XX amžiuje industrinė revoliucija ir iš vienos pusės atsiradusi masinė daiktų prekyba, o iš kitos pusės padidėjusi pirkėjų galimybė įsigyti kokybiškas prekes, paskatino atsirasti vartotojų judėjimams. Nuo 1960 metų vartotojų teisių apsaugą pradėta reglamentuoti nacionaliniais teisės aktais:

⁵ Robert Bradgate „Commercial Law“, Third edition, Reed Elsevier (UK) LTD 2000, P.10

⁶ UNCITRAL internete svetainė:

http://www.uncitral.org/uncitral/en/uncitral_texts/sale_goods/1974Convention_limitation_period.html, prisijungimo laikas 2008-11-29

⁷ UNIDROIT Convention relating to a Uniform Law on the International Sales of Goods, 1962, Hague

Jungtinės Karalystės 1967m. Klaidinančios prekybos aktas⁸, JAV 1974 m. Vartojimo produktų apsaugos aktas⁹. Tuo pačių metu išaugo teismų vaidmuo ginant vartotojų, kaip silpnesnės sutarties šalies teises.

XX amžiaus informacinių technologijų naujovių atsiradimas ir sklaida lėmė žymius socialinės, ekonominės ir teisinės aplinkos pokyčius. Komercija, kuri iš esmės yra tarptautinio pobūdžio, atsiradus informacinėms komunikacinėms priemonėms: internetui, mobiliajam ryšiui tapo globali, o tai savo ruožtu lėmė elektroninės komercijos kaip naujos teisės šakos atsiradimą. Elektroninė, neturinti ribų erdvė, išplėtė rinkos, prekių ir paslaugų judėjimą, informacijos apie prekes ir paslaugas srautą, o tai suteikė tiek privalumus, tiek ir trūkumus elektroninės komercijos dalyviui- vartotojui.

Elektroninėje komercijoje vartotojui atsiveria galimybės bet kuriuo metu, nepriklausomai nuo jo buvimo vietos (tol, kol vartotojas turi prieigą prie interneto), gauti informaciją apie prekes ir paslaugas, taip pat jas įsigyti. Taip pašalinamos kliūtys, susijusios su laiko ir erdvės apribojimais, įsigyjant prekes arba paslaugas. Elektroninėje erdvėje vartotojas turi galimybę palyginti skirtingų prekybininkų pasiūlymus kainos, kokybės aspektu, įvertinti pardavėjo patikimumą. Vartotojas gali individualizuoti savo pirkimą ir atsiriboti nuo subjektyvių prekės pasirinkimą lemiančių kriterijų, tokių kaip pardavėjo įtikinėjimo, tariamų nuolaidos akcijų¹⁰.

Nepaisant elektroninės komercijos teikiamų privalumų, vartotojai susiduria su rizika. Jau anksčiau minėtas elektroninės komercijos globalumas lemia tai, kad nacionaliniai vienos ar kitos šalies įstatymai elektroninėje erdvėje veikia ribotai. Globalumas taip pat lemia ir tai, kad elektroninėje komercijoje gali būti platinamos prekės ir paslaugos, kurių platinimas kai kuriose šalyse yra ribojamas arba draudžiamas (tam tikra atributika, ginklai, cigaretės, alkoholis). Vartotojas, užsisakęs prekes ar paslaugas internetu, gali nesulaukti užsakytų pirkinių ar paslaugų dėl pardavėjo ar paslaugų teikėjo, siuntų pervežimo įmonių kaltės.

Elektroninėje komercijoje tinkamai apsaugoti vartotojų teises dažnai problematiška. Vartotojas gali įsigyti prekes arba paslaugas ne tik savo šalies teritorijoje, bet iš kone kiekvienos pasaulio valstybės. Iškilus ginčams tarp pardavėjo, paslaugų teikėjo ir pirkėjo, dažnai yra nežinoma kokiais būdais išspręsti kilusį konfliktą (sunku nustatyti pirkėjo arba pardavėjo, paslaugų teikėjo jurisdikciją, vartotojų teisių apsauga skirtingose valstybėse gana skirtinga, norint

⁸Jungtinės Karalystės statutinės teisės duomenų bazė:

<http://www.statutelaw.gov.uk/content.aspx?LegType=All+Primary&PageNumber=61&NavFrom=2&parentActiveTextDocId=1185735&ActiveTextDocId=1185735&filesize=10126>, prisijungimo laikas: 2008-11-29

⁹ JAV Vartojimo prekių apsaugos komisijos internetinė svetainė <http://www.cpsc.gov/BUSINFO/frnotices/fr94/94-32077.html>, prisijungimo laikas: 2008-11-29

¹⁰ Mykolo Romerio universitetas, Kolektyvinė monografija, Vartotojų teisių apsauga Lietuvoje ir Europos Sąjungoje, Mykolo Romerio universitetas, 2006. P. 108

apginti pažeistas teises nežinoma į kokią instituciją reikia kreiptis). Dėl elektroninės komercijos globalumo ir šioje prekyboje dalyvaujančių subjektų teisių gynimo būtinumo bei šios komercijos panašumo su *lex mercatoria*, mokslinėje literatūroje pradėta vartoti nauja *lex informatica* sąvoka. *Lex informatica* suprantama kaip nekodifikuota globalios elektroninės prekybos teisė, kurios pagrindą sudaro elektroninio verslo taisyklės, specifiniai ginčų sprendimo būdai¹¹.

Lex informatica būdama nekodifikuotų taip pat neprivalomų elektroninės prekybos taisykių rinkinys efektyviai veikia tik sąžiningo elektroninio verslo atveju. Vartotojo, kaip silpnesnio sutartinų santykių šalies, teisės elektroninėje erdvėje vis dėl to kodifikuojamos tarptautiniu, Europos Sąjungos bei nacionaliniu lygmeniu.

¹¹ Yun Zhao, *Dispute resolution in electronic commerce*/Martinus Nijhoff Publishers/Leiden/Boston 2005. P. 236-240

ĮSTATYMINIS VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS ELEKTRONINĖJE KOMERCIJOJE REGULIAVIMAS

Vartotojų teisių apsaugos elektroninėje komercijoje pagrindiniai principai

Principas (lot. Principium)- reiškia pradžią, pagrindą, pirminį šaltinį. Tai svarbiausi teisės esmės konkretėjimo, reiškimosi būdai, arba pagrindinės teisinės idėjos, vertybinės orientacijos, kurios nurodo, kaip konkrečiomis teisės normomis turi būti reguliuojami žmonių tarpusavio santykiai¹². Teisės principai gali būti bendrieji ir konkretinantys tam tikrą teisės šaką.

Europos Sąjungos erdvėje yra išskiriami pagrindiniai vartotojų teisių apsaugos elektroninėje komercijoje principai. Tokie principai kaip skaidrumas, sąžiningo verslo praktika, vartotojo pasitikėjimas yra išskirti ir aptarti Elektroninės komercijos teisinių klausimų praktinės programos ECLIP (“Electronic Commerce Legal Issue Platform) 2000 m. atliktame tyrime “Vartotojų apsaugos problemos“¹³. Nuoseklesniam problemos tyrimui, kiekvieną principą plačiau.

Skaidrumo principas. Jis išsirtinas kaip pagrindinis principas prieš sutarties sudarymą ir ją vykdant. Principas taikomas verslo veikla užsiimančiam juridiniam arba fiziniam asmeniui, jo veiklai: pardavėjo siūlomoms prekėms arba teikėjo siūlomoms paslaugoms, sutarties sudarymui bei vykdymui aprašyti. Skaidrumo principas turėtų būti įgyvendintas pateikiant informaciją aiškia ir suprantama forma, atsižvelgiant į išsamumo kriterijų. Vidutinis vartotojas turi suprasti elektroninėje parduotuvėje pateiktą informaciją bei elektronine forma sudaromos sutarties nuostatas.

Skaidrumo principas prieš sudarant sutartį reiškia tai, kad vartotojui privalo būti suteikta galimybė internetinėje parduotuvėje susipažinti su informacija apie elektronine komercija užsiimančią fizinių ar juridinių asmenį. Principo įgyvendinimas šiame etape yra įtvirtintas Lietuvos Respublikos informacinių visuomenės paslaugų įstatymo II skyriuje “Informacijos atskleidimas“¹⁴, Lietuvos Respublikos Vartotojų teisių gynimo įstatymo 17 str. 4d.¹⁵ ir Lietuvos Respublikos ūkio ministro įsakymo Nr. 258 “Dėl daiktų pardavimo ir paslaugų teikimo, kai sutartys sudaromos naudojant ryšio priemones, taisyklių patvirtinimo” 7.1 punkte¹⁶.

¹² L. Vaišvila. teisės teorija. Justitia, Vilnius 2003. P.125

¹³ Electronic Commerce Legal Issues Platform, ESPRIT project 27028, “Consumer Protection Issues” Anne Salaun, 2000m. http://128.176.101.170/eclip/documents/deliverable_2_1_3_consumer_protection_2.pdf, prisijungimo laikas 2008-11-29

¹⁴ Lietuvos Respublikos Informacinių visuomenės paslaugų įstatymas//Valstybės žinios, 2006-06-10, Nr. 65-2380

¹⁵ Lietuvos Respublikos Vartotojų teisių gynimo įstatymas// Valstybės žinios, 2000, Nr. 85-2581

¹⁶ Lietuvos Respublikos ūkio ministro įsakymas Nr. 258 “Dėl daiktų pardavimo ir paslaugų teikimo, kai sutartys sudaromos ryšio priemonėmis, taisyklių patvirtinimo“// Valstybės žinios, 2001, Nr. 73-2583

Vartotojas, susipažinęs su informacija apie elektroninę komerciją vykdančiu juridiniu ar fiziniu asmeniu, taip pat privalo turėti galimybę gauti išsamią informaciją, susijusią su prekių arba paslaugų detaliu aprašymu. Prekių pardavėjo arba paslaugos teikėjo pareiga pateikti informaciją apie siūlomas įsigyti prekes arba paslaugas reglamentuota Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.366 str. 4d.¹⁷, Lietuvos Respublikos vartotojų teisių gynimo įstatymo 17str. 4 d., Lietuvos Respublikos ūkio ministro įsakymo Nr. 258 “Dėl daiktų pardavimo ir paslaugų teikimo, kai sutartys sudaromos naudojant ryšio priemones, taisyklių patvirtinimo” 7 ir 11 punktuose.

Taip pat minėto Lietuvos Respublikos ūkio ministro įsakymo Nr. 258 11 punkte nurodyta, kad pardavėjas ar paslaugų teikėjas iki sutarties elektronine forma sudarymo, privalo papildomai pateikti pirkėjui (vartotojui) informaciją apie klaidų taisymo būdus ir sąlygas bei seką veiksmų, kuriuos vykdant sudaroma sutartis. Naudojamas sutarties sudarymo būdas turi leisti ištaisyti padarytas klaidas iki galutinio sutarties patvirtinimo.

Skaidrumo principas po sutarties sudarymo momento reiškia, kad prekių pardavėjas arba paslaugos teikėjas nedelsdamas elektronine forma turi atsiųsti pirkėjui išsamią sutarties sudarymo patvirtinimo informaciją. Ši informacija gali būti perduodama per bet kokias ryšio priemones arba bet kokių pirkėjo veiksmu, kuris yra pakankamas parodyti pardavėjui ar paslaugų teikėjui, kad elektroninis duomenų pranešimas buvo gautas (Lietuvos Respublikos ūkio ministro Nr. 258 “Dėl daiktų pardavimo ir paslaugų teikimo, kai sutartys sudaromos naudojant ryšio priemones, taisyklių patvirtinimo” 12 ir 14 p.¹⁸).

Aptariamo principo reikšmė sutarties vykdymo metu reiškia, kad prekių pardavėjas arba paslaugų teikėjas vartotojams privalo suteikti informaciją apie sutarties nutraukimą, supažindinti su prekių pristatymo sąlygomis arba paslaugų teikimo sąlygomis.

Skaidrumo principo pažeidimas elektroninę komerciją vykdančiam subjektui pagal Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veikos vartotojams draudimo įstatymo 13 str.¹⁹ gali užtraukti baudą nuo vieno tūkstančio iki vieno šimto dvidešimties tūkstančių litų baudą.

Sąžiningo verslo praktikos principas reiškia, kad prekių pardavėjai arba paslaugų teikėjai, vykdantys elektroninę komercinę veiklą, privalo atsižvelgti į vartotojų interesus ir vykdyti sąžiningą verslo ir reklamos praktiką, nenaudoti nesąžiningų sutarčių sąlygų, užtikrinti vartotojo privatumą ir duomenų apsaugą.

Nesąžininga verslo praktika yra draudžiama Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymu. Nesąžininga verslo praktika apima agresyvią

¹⁷ Lietuvos Respublikos Civilinis kodeksas// Valstybės žinios, 2000. Nr. 74-2262

¹⁸ Lietuvos Respublikos Ūkio ministro įsakymas Nr. 258 “Dėl daiktų pardavimo ir paslaugų teikimo, kai sutartys sudaromos ryšio preimonėmis, taisyklių patvirtinimo“// Valstybės žinios, 2001, Nr. 73-2583

¹⁹ Lietuvos Respublikos Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymas// Valstybės žinios, 2008-01-15, Nr. 6-212

komercinę veiklą priekabiavimu, prievarta arba pernelyg didelę įtaką, labai apriboja arba gali apriboti vidutinio vartotojo pasirinkimo laisvę arba elgesį produkto atžvilgiu ir, jeigu taip, vidutinis vartotojas skatinamas arba gali būti skatinamas priimti tokį sprendimą dėl sandorio, kurio jis kitomis aplinkybėmis nebūtų priėmęs. Taip pat preziumuojama, kad komercinė veikla yra agresyvi, jeigu ji pasireiškia kaip atkaklus ir nepageidaujamas raginimas telefonu, faksu, elektroniniu paštu ar kitomis nuotolinio ryšio priemonėmis²⁰. Pagal Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo 13 str.²¹ reklama telefonu, telefaksu, teleksu, elektroniniu paštu gali būti teikiama tik reklamos vartotojo sutikimu ar jo prašymu ir taip pat draudžiama tiesiogiai teikti reklamą konkrečiam asmeniui, jeigu yra aiškiai išreikštas šio asmens nesutikimas.

Vartotojo pasitikėjimo principas. Šis principas yra vienas pagrindinių, kuris turėtų tiek skatinti elektroninę komerciją, tiek didinti vartotojų teisių apsaugą. Šis principas yra įgyvendinamas vykdant vartotojų švietimo programas, žymint elektroninę parduotuvę patikimumo ženklais, nustatant alternatyvių ginčų sprendimo procedūras.

Lietuvos Respublikos Vyriausybė 2007 m. priėmė nutarimą Nr. 372 dėl valstybinės vartotojų teisių apsaugos 2007-2010 metų strategijos ir jos įgyvendinimo priemonių plano patvirtinimo²², kurioje teigiama, kad laisvas prekių ir paslaugų judėjimas, kaip pamatinė Europos Sąjungos vidaus rinkos laisvė, neišivaizduojamas be vartotojų pasitikėjimo ir be vartotojų švietimo. Vartotojai šviečiami šiomis kryptimis: vartotojų informavimas, konsultavimas ir ugdymas siekiant lavinti kritiškai mąstantį, pilietišką, išmanantį savo teises ir priimančią informaciją grįstus sprendimus vartotoją. Lietuvos vartotojus švietimo programas vykdo Švietimo ir mokslo ministerija, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, kitos valstybės ir savivaldybių institucijos pagal kompetenciją, vartotojų asociacijos, Europos vartotojų centras taip pat kitos įstaigos ir organizacijos²³.

Europos vartotojų centras visoje Europos Sąjungoje, įskaitant ir Lietuvą, vykdo Howard "Shopping assistant"²⁴ projektą, kuriame, vartotojas gali nurodyti elektroninės parduotuvės internetinį adresą ir patikrinti jo patikimumą. Šis projektas vykdomas tik anglų kalba, o tai savo ruožtu sukelia vartotojams, ypač vyresnio amžiaus sunkumų naudotis vykdomo projekto teikiamais privalumais. Skirtingai nuo paminėto projekto dabar vykdoma vartotojų teisių interaktyvi švietimo programa "Dolceta"²⁵ yra įgyvendinama visoje Europos Sąjungoje ir yra išversta į visas ES kalbas. Ši programa pasižymi tuo, kad vartotojui yra pateikiami 72 skyriai,

²⁰ Ten pat.

²¹ Lietuvos Respublikos Reklamos įstatymas// Valstybės Žinios., 2000, Nr. 64-1937

²² Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas Nr. 372 "Valstybinė vartotojų teisių apsaugos 2007-2010 metų strategijos ir jos įgyvendinimo priemonių plano patvirtinimo"// Valstybės žinios, 2007, Nr. 46-1742

²³ Ten pat.

²⁴ Howard Shopping Assistant <http://irland.theshoppingassistant.com/index.php?id=7&L=1&type=99>, prisijungimo laikas 2008-12-07

²⁵ Dolceta Online consumer education, <http://www.dolceta.eu/>, prisijungimo laikas 2008-12-10

kurie yra skirti supažindinti su vartotojų teisėmis. Programa pateikia informacinio pobūdžio straipsnių, pavyzdžių ir užduočių, kurie vartotojui turi padėti pasitikrinti, ar buvo suprasta tema. Nors valstybinėje vartotojų teisių apsaugos 2007-2010 metų strategijoje išskiriami vartotojų švietimo privalumai, tačiau yra pabrėžiama, kad dabar egzistuoja menkas bendras vartotojų švietimas interaktyvioje aplinkoje. Kaip jau paminėta, Lietuvoje tinkamai veikia tik viena tarptautinio interaktyvaus pobūdžio švietimo programa Dolceta. Apskritai vis dar mažai naudojamosi informacinės visuomenės teikiamomis galimybėmis šviesti vartotojus. Vienas iš šios strategijos uždavinių yra informuoti vartotojus ir sukurti vieningą ir visiems prieinamą vartotojų informavimo sistemą.

Vartotojo pasitikėjimo principą taip pat užtikrina internetinių parduotuvių žymėjimas. Tai yra technologijų ir audito procedūros, siekiančios įvertinti vartotojų lūkesčius, susijusius su elektronine komercija ir atitikimą šioms sąlygoms:

- kad tinkama informacija svetainėje yra prieinama;
- kad žyminti institucija atitinka nepriklausomumo ir kitus ekspertų nustatytus kriterijus;
- kad žymėjimui yra naudojami efektyvūs būdai;
- kad pagal nustatytus kriterijus yra atliekama efektyvi ir reguliari kontrolė.

Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. nutarime Nr. 372 dėl valstybinę vartotojų teisių apsaugos 2007-2010 metų strategijos ir jos įgyvendinimo priemonių plano patvirtinimo²⁶ yra pabrėžiama, kad Lietuvoje yra vangiai diegiamas savireguliacijos mechanizmas, užtikrinantis sąžiningą vartotojui verslo praktiką, o tai savo ruožtu lemia, kad Lietuvoje nėra elektroninių parduotuvių, turinčių patikimumo žymę.

Alternatyvios ginčo sprendimų priemonės taip pat turėtų užtikrinti vartotojų pasitikėjimo principą. Lietuvoje alternatyvia ginčų sprendimų priemone galima būtų pripažinti vartotojų teisių gynimą Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje (Lietuvos Respublikos vartotojų teisių gynimo įstatymo 30 str. 1d.²⁷) bei gynimą Europos vartotojų centre²⁸.

Minėtų principų įgyvendinimas elektroninėje komercijoje turėtų užtikrinti aukštą vartotojų teisių apsaugą elektroninėje komercijoje bei skatinti elektroninės komercijos kaip tokios vystymąsi.

²⁶ Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas Nr. 372⁶⁶ Valstybinė vartotojų teisių apsaugos 2007-2010 metų strategijos ir jos įgyvendinimo priemonių plano patvirtinimo⁶⁶ // Valstbės žinios, 2007, Nr. 46-1742

²⁷ Lietuvos Respublikos Vartotojų teisių gynimo įstatymas// Valstybės žinios, 2000, Nr. 85-2581

²⁸ Europos vartotojų centro įstatai, http://www.ecc.lt/popup2.php?item_id=372, prisijungimo laikas 2008-12-09

Vartotojų teisių apsaugos elektroninėje komercijoje reguliavimas Europos Sąjungos mastu

Elektroninės komercijos atveju tarp vartotojo ir prekių pardavėjo ar paslaugų teikėjo susiklosto ne lygiateisiai santykiai, todėl vartotojas, kaip silpnesnioji šalis, turi būti apsaugotas tam tikromis įstatyminėmis garantijomis.

Dabartinės ES vartotojų apsaugos elektroninėje komercijoje taisyklės išdėstytos keliose ES direktyvose. Reikėtų išskirti svarbiausias:

- 1) 2000/31/EB dėl kai kurių informacinės visuomenės paslaugų, ypač elektroninės komercijos, teisinių aspektų vidaus rinkoje (Elektroninės komercijos direktyva)²⁹;
- 2) 1999/44/EB dėl vartojimo prekių pardavimo ir susijusių garantijų tam tikrų aspektų³⁰;
- 3) 1997/7/EB dėl vartotojų apsaugos, susijusios su nuotolinės prekybos sutartimis³¹;
- 4) 1993/13/EEB dėl nesąžiningų sąlygų sutartyse su vartotojais³²;
- 5) 1985/577/EEB dėl vartotojų apsaugos, susijusios su sutartimis, sudarytomis ne prekybai skirtose patalpose³³.

Čia paminėtose direktyvose yra nustatyti tik minimalūs reikalavimai, skirti vartotojų teisių apsaugai. Valstybės narės pačios nustato papildomų taisyklių ir jų tarpusavyje nederina. Todėl ES vartojimo sutartis reglamentuojanti teisė – 27 skirtingi taisyklių rinkiniai. Pavyzdžiui Vokietijoje galioja apie 120 teisės aktų reglamentuojančių vartotojų teisių apsaugą tiek tradicinėje, tiek elektroninėje erdvėje³⁴. Paminėtini kai kurie probleminiai aspektai:

a) nevienodi reikalavimai informaciją pateikiant vartotojui; skiriasi apsisprendimo dėl daikto grąžinimo laikotarpiai (nuo 7 dienų Austrijoje, Belgijoje, Prancūzijoje, Airijoje, Lietuvoje, Liuksemburge, Olandijoje, Slovakijoje, Ispanijoje, Jungtinėje Karalystėje, 10 kalendorinių dienų Lenkijoje, 10 darbo dienų Graikijoje ir Italijoje, 14 dienų Kipre, Čekijoje, Danijoje, Estijoje, Suomijoje, Vokietijoje, Portugalijoje, Švedijoje, Latvijoje bei 15 dienų

²⁹ Directive 2000/31/EC of the European Parliament and of the Council of 8 June 2000 on certain legal aspects of information society services, in particular electronic commerce, in the Internal Market ('Directive on electronic commerce') Official Journal L, 2000-07-17, Nr. 178-1

³⁰ Directive 1999/44/EC of the European Parliament and of the Council of 25 May 1999 on certain aspects of the sale of consumer goods and associated guarantees, O.J. L 171, 07/07/1999 p. 0012-0016

³¹ Directive 97/7/EC of the European Parliament and of the Council of 20 May 1997 on the protection of consumers in respect of distance contracts, O.J. L144, 04/06/1997 p. 0019-0027

³² Directive 93/13/EEC of 5 April 1993 on unfair terms in consumer contracts, O.J. L095, 21/04/1993 p. 0029-0034

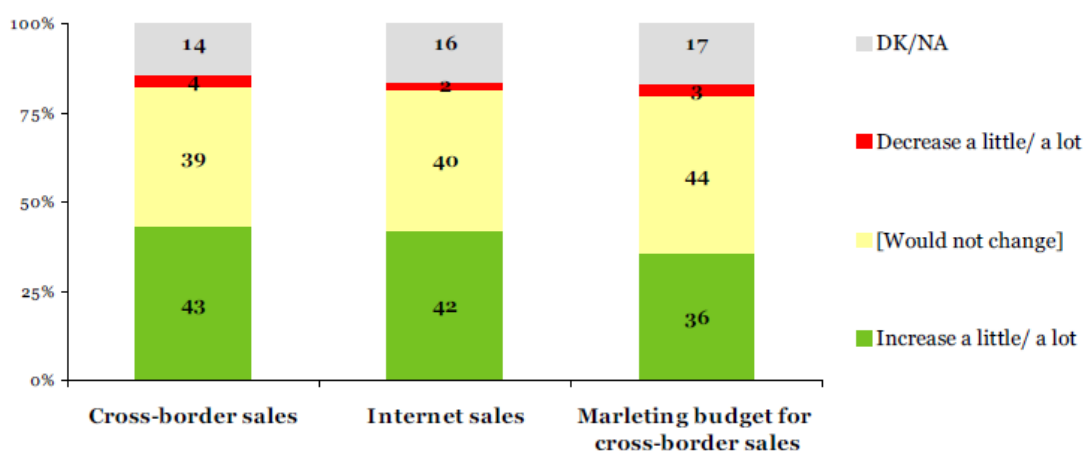
³³ Directive 85/577/EEC of 20 December 1985 to protect the consumer in respect of contracts negotiated away from business premises, O.J. L 372, 31/12/1985, p. 0031-0033

³⁴ Yun Zhao, Dispute resolution in electronic commerce/Martinus Nijhoff Publishers/Leiden/Boston 2005. P. 81

Maltoje ir Slovėnijoje); nevienodos sumokėtos sumos grąžinimo ir garantinio remonto sąlygos; skirtingos nuostatos dėl vartotojų teisės atsisakyti sudaryto sandorio³⁵.

Eurobarometro 2006 m. atliktame elektroninės komercijos tyrimo “Dėl verslo užsienio prekybos veiklos bei vartotojų teisių apsaugos”³⁶ duomenimis, prekių pardavėjai arba paslaugų teikėjai aktyviau vykdytų užsienio prekybą elektroninėje komercijoje, jeigu Europos Sąjungos valstybėse narėse galiotų vienodos teisės nuostatos dėl vartotojų teisių apsaugos. Tyrimo duomenimis 42 procentai apklaustų prekybininkų pasisakė, kad suvienodinus galiojančius Europos Sąjungos valstybėse esamus teisės aktus dėl vartotojų teisių apsaugos, paskatintų prekybininkus parduoti prekes ir teikti paslaugas ne tik savo valstybėje.

If same provisions of the laws [...] throughout the 25 EU countries, the proportion of your...

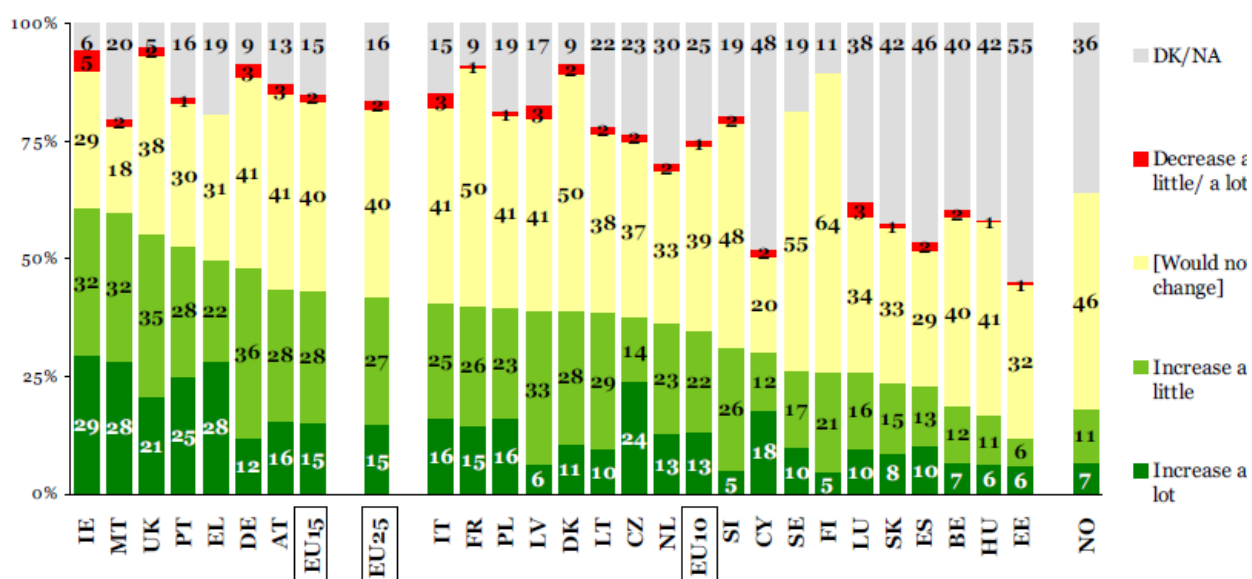


Q16. If the provisions of the laws regulating transactions with consumers were the same throughout the 25 member states of the EU do you think that ... a) the proportion of your cross-border sales would ... b) the proportion of your internet sales would ... c) the proportion of your marketing budget for cross-border sales would ...

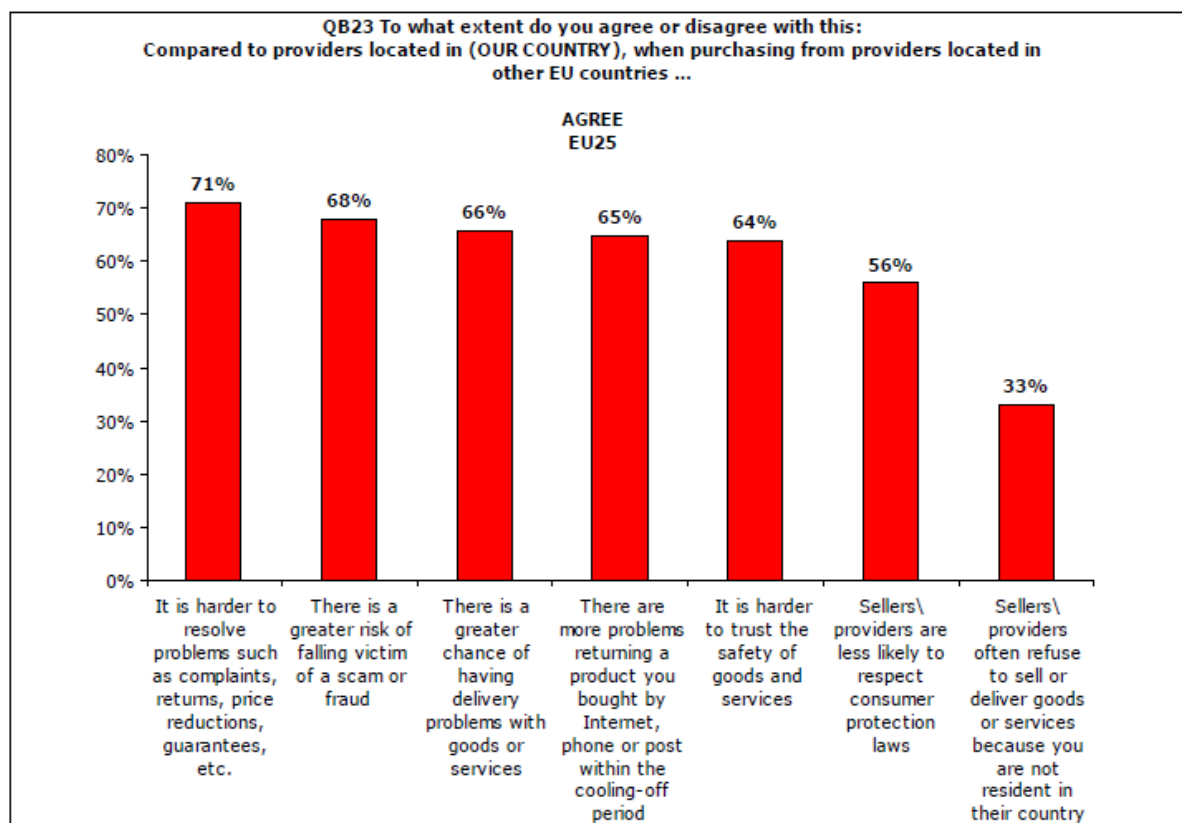
³⁵ Flash Eurobarometer survey on Business Attitudes towards Cross-Border Sales and Consumer Protection, December 2006, http://ec.europa.eu/consumers/strategy/facts_eurobar_en.htm, prisijungimo laikas 2008-11-29

³⁶ Flash Eurobarometer survey on Business Attitudes towards Cross-Border Sales and Consumer Protection, December 2006, http://ec.europa.eu/consumers/topics/flash_eb_186_ann_report_en.pdf, prisijungimo laikas 2008-11-29

If same provisions of the laws [...] throughout the 25 EU countries, the proportion of your internet sales would...



Kitas Eurobarometro tyrimas atliktas 2006 m., su tikslu įvertinti vartotojų teisių apsaugą elektroninėje komercijoje, “Vartotojų apsauga bendrijos prekyboje”³⁷ parodė, kad 71 procentas apklaustų respondentų nepirktų prekių arba neįsigytų paslaugų iš užsienyje verslo veiklą vykdančių prekybininkų dėl to, kad apginti pažeistas teises kitoje valstybėje yra sunkiau.

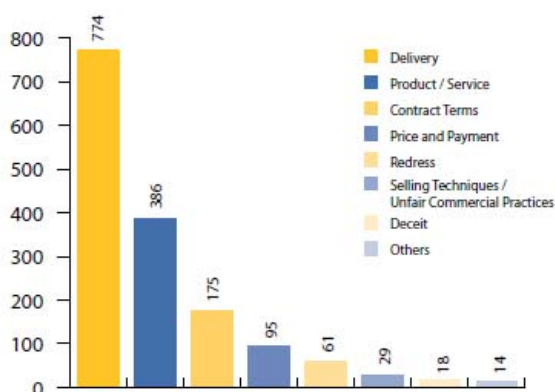


³⁷ Eurobarometer survey on Consumer Protection in the Internal Market, September 2006, http://ec.europa.eu/consumers/topics/eurobarometer_09-2006sum_en.pdf, prisijungimo laikas 2008-11-29

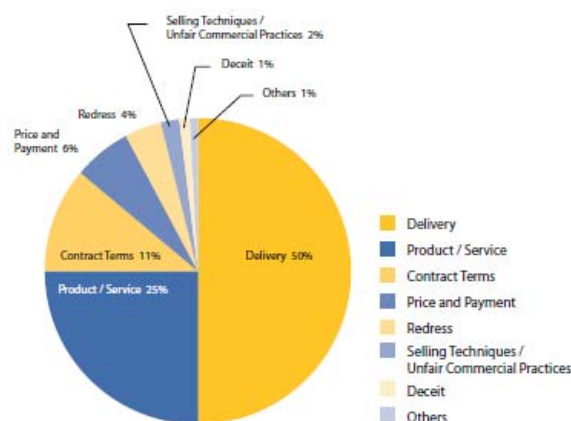
2008 m. spalio 8 d. Europos Komisija pasiūlė nustatyti vartotojų teises, kurios turėtų būti užtikrinamos visoje Europos Sąjungoje, ir taip sudaryti geresnes sąlygas vartotojams pirkti internete ar parduotuvėje esančioje užsienio šalyje. Naujuoju pasiūlymu užtikrinama internete perkančių Europos Sąjungos vartotojų teisė gauti aiškia informaciją apie kainą ir bet kokius papildomus mokesčius dar prieš pasirašant pirkimo sutartį.

Be to pasiūlymu siekiama geriau apsaugoti vartotojų teises tuomet, kai įsigyta prekė pristatoma vėliau, negu buvo numatyta sutartyje arba iš viso nepristatoma. Įdomu pažymėti, Europos vartotojų centro 2007 m. atlikto tyrimo “Europos online prekyba: vartotojų skundai”³⁸ duomenimis Europos vartotojų centrai gavo 88 procentus visų skundų, dėl užsakytų prekių nepristatymo. Kiti skundai šioje kategorijoje buvo susiję su daliniu prekių pristatymu, arba pavėluotu pristatymu.

Normal complaints and disputes 2007



Nature of complaints



Naujuoju pasiūlymu Europos Sąjungos mastu taip pat stiprinamos vartotojų teisės, susijusios su apsisprendimo laikotarpiu dėl prekės grąžinimo, sumokėtos sumos atgavimu, garantiniu remontu ir garantijomis bei nesąžiningomis sąlygomis. Priėmus siūlomą vartotojų teisių direktyvą būtų supaprastintos penkiose šiuo metu galiojančiose Europos Sąjungos vartotojų apsaugos direktyvose išdėstytos taisyklės. Siekiama peržiūrėti ir sustiprinti dabartines Europos Sąjungos vartotojų teises, kad ir kur jie pirktų – parduotuvėje ar internete, todėl naująją direktyva būtų reglamentuojama tradicinė ir elektroninė komercija. Naujos direktyvos tikslas – didinti vartotojų pasitikėjimą ir mažinti biurokratizmą. Taisyklės labiau pritaikomos prie naujųjų technologijų ir prekybos būdų, kaip antai judriojo ryšio prekyba ir interneto aukcionai. Naujuoju

³⁸ The European Online Marketplace: Consumer Complaints 2007, http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/docs/ECC_E-commerce_report.pdf, prisijungimo laikas 2008-11-29

pasiūlymu nustatomas konkretus reikalavimas prekybos vietoje pateikti aiškia informaciją apie vartotojų teises³⁹.

Vartotojų teisių direktyvos nuostatomis būtų reglamentuojamos tiesiogiai vartotojams (B2C) parduodamų prekių ir paslaugų pardavimo sutartys. Direktyva būtų taikoma visoms pardavimo sutartims, nesvarbu, kaip prekė ar paslauga buvo parduota – parduotuvėje, nuotoliniu ar išnešiojamosios prekybos būdu. Naujojoje direktyvoje dėl vartotojų teisių numatytos taip pat tokios reguliavimo sritys kaip:

-Informacija, teikiama prieš sudarant sutartį. Prieš sudarant pardavimo ar paslaugų sutartį, prekiautojas pateikia vartotojui informaciją, jeigu jos nėra apie:

- a) pagrindines produkto ypatybes, tiek, kiek tikslinga informacijos priemonės ir produkto atžvilgiu;
- b) prekiautojo adresą ir jo tapatybės duomenys, t. y. vardas, pavardė ar pavadinimas, ir, jei taikytina, prekiautojo, kurio vardu jis veikia, adresas ir tapatybės duomenys;
- c) kainą, į kurią įskaičiuoti mokesčiai, arba, jeigu dėl produkto pobūdžio ši kaina pagrįstai negali būti apskaičiuota iš anksto, metodas, kuriuo ši kaina apskaičiuojama, prireikus visos papildomos gabenimo, pristatymo ir pašto išlaidos arba, jei papildomos išlaidos dėl pagrįstų priežasčių negali būti apskaičiuotos iš anksto, informacija apie tai, kad gali tekti mokėti papildomai;
- d) apmokėjimo, pristatymo, sutarties vykdymo ir skundų nagrinėjimo tvarką, jeigu ji skiriasi nuo profesinio atidumo reikalavimų;
- e) jei taikytina, teisė atsisakyti sutarties;
- f) informaciją dėl garantinio aptarnavimo ir garantijų, jei taikytina;
- g) jei taikytina, sutarties trukmę arba, jei sutartis neterminuota, sutarties nutraukimo sąlygas;
- h) jei taikytina, minimali vartotojų sutartinių įsipareigojimų galiojimo trukmė;
- i) išankstinių mokėjimų ir kitų finansinių garantijų, kurių prekiautojas gali reikalauti iš vartotojo, taikymo sąlygos.

Įdomu pažymėti, kad ši informacijos apie prekių pardavėją arba paslaugos teikėją turinį nepatenka jų telefono numerio nurodymas elektroninėje parduotuvėje. Europos Teisingumo Teismo 2008

³⁹ Europos komisijos oficiali svetainė http://ec.europa.eu/lietuva/news_hp/press_releases_lithuania/08102008_pirkeju_teises_lt.htm#, prisijungimo laikas 2008 m. lapkritis 28 d.

m. spalio 16 d. sprendime byloje “Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände – Verbraucherzentrale Bundesverband eV prieš Deutsche Internet Versicherung AG”⁴⁰, kilusioje dėl automobilių draudimo bendrovės, kuri siūlo savo paslaugas išimtinai internetu, ši bendrovė nurodo pašto ir elektroninio pašto adresą, tačiau nepateikia telefono numerio. Pastarasis nurodomas tik sudarius draudimo sutartį, tačiau bendrovės paslaugomis besidomintys asmenys klausimus jai gali pateikti naudodami internetinę užklauso formą, į juos atsakoma elektroniniu paštu. Vokietijos Federalinis vartotojų asociacijų susivienijimas nurodė privalomą reikalavimą bendrovės internetinėje svetainėje nurodyti telefono numerį. Federalinis vartotojų asociacijų susivienijamas teigė, kad tai būtų vienintelis būdas, užtikrinantis tiesioginį bendravimą tarp potencialaus kliento ir šios draudimo bendrovės. Todėl Vokietijos Federalinis vartotojų asociacijų susivienijimas pareiškė ieškinį reikalaujantis, kad draudimo bendrovė būtų įpareigota vartotojams nebeteikti draudimo paslaugų pasiūlymų internetu, kai jiems neleidžiama tiesiogiai telefonu bendrauti su šia draudimo bendrove. Bylai pasiekus Teisingumo Teismą, pastarasis savo sprendime paaiškino, kad paslaugų teikėjas privalo paslaugos gavėjams, iki su jais sudarydamas sutartį, kartu su savo elektroninio pašto adresu pateikti kitą informaciją, leidžiančią greitai susisiekti ir tiesiogiai bei efektyviai bendrauti. Ši informacija nebūtinai reiškia telefono numerį. Tai gali būti elektroninė užklauso forma, kuria paslaugos gavėjai gali internetu kreiptis į paslaugų teikėją, o į šią užklausą pastarasis atsako elektroniniu paštu, išskyrus atvejus, kai paslaugos gavėjas, elektroniniu būdu kreipęsis į paslaugos teikėją, negalėdamas pasinaudoti elektroniniu tinku prašo jo bendrauti neelektroniniu būdu.

Pasiūlytoje direktyvoje dėl vartotojų teisių vėlgi paliekama nuostata dėl su informacijos nepateikimu susijusių baudų nustatymu ir skyrimu. Direktyvos 6 straipsnis numato, kad valstybės narės sutarčių teisės nacionaliniuose teisės aktuose numato veiksmingas priemones už su informacijos nepateikimu susijusiais atvejais.

-Pristatymo ir rizikos perdavimo vartotojui taisyklės (šiuo metu ES lygmeniu nereglamentuojama).Pardavėjas privalo pristatyti prekę pirkėjui ne vėliau kaip per 30 dienų nuo sutarties pasirašymo dienos. Kol prekė pasiekia vartotoją, jos gedimo ar praradimo riziką prisiima pardavėjas. Jei prekė pristatoma pavėluotai arba iš viso nepristatoma, daugumos valstybių narių vartotojai turi teisę nedelsiant ir ne vėliau kaip per 7 dienas nuo numatytos pristatymo dienos atgauti sumokėtą sumą. Išimtis dėl rizikos perduodama vartotojui, jei pats vartotojas ar jo nurodyta trečioji šalis, išskyrus vežėją, nesiėmė reikiamų veiksmų prekėms fiziškai gauti.

⁴⁰ Eur-lex oficiali teimų praktikos svetainė:

<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:62007J0298:LT:HTML>, prisijungimo laikas 2008-12-05

- Apsisprendimo laikotarpis, taikomas nuotolinei prekybai, pavyzdžiui, pardavimui internetu, mobiliaisiais telefonais, pagal katalogą. Europos Sąjungoje nustatomas bendras keturiolikos dienų apsisprendimo laikotarpis, per kurį vartotojas gali grąžinti prekę ir atsisakyti nuo sudarytos sutarties. Pateikiamas nesudėtingo prekių grąžinimo blanko pavyzdys. Su apsisprendimu atsisakyti sudarytos sutarties atsiranda tiek pardavėjo, tiek pirkėjo prievolės. Pardavėjas pirkėjui gali nekompensuoti mokėjimo iki to laiko, kol jam negrąžinamos prekės arba kol vartotojas nepateikia įrodymų, kad jis išsiuntė prekes prekiautojui, atsižvelgiant į tai, kas įvyksta anksčiau. Vartotojui tuo tarpu yra privaloma grąžinti prekes prekių pardavėjui, jis taip pat turi padengti tik tiesiogines prekių grąžinimo išlaidas, išskyrus tuos atvejus, kai prekiautojas sutiko pats padengti šias išlaidas.

- Garantinis remontas, prekės grąžinimas, garantijos. Siekiant tikrumo nustatomos bendros garantinio remonto, grąžinimo ir garantijų taisyklės. Jomis galės vadovautis visi nekokybišką prekę įsigiję vartotojai. Prekę gali būti taisoma arba keičiama, gali būti sumažinama jos kaina arba grąžinama visa sumokėta suma.

- Nesąžiningos sutarties sąlygos. Sudarytas naujas nesąžiningų sutarčių sąlygų juodasis sąrašas (tokios sąlygos draudžiamos visais be išimties atvejais visoje ES) ir nesąžiningomis laikomų sutarčių sąlygų pilkasis sąrašas (pardavėjai turės įrodyti, kad jos nėra nesąžiningos)⁴¹.

Autorės nuomone priėmus naują direktyvą dėl vartotojų teisių apsaugos tiek tradicinėje, tiek elektroninėje komercijoje bus aiškiau reglamentuojamos vartotojų teisės, kurios šiuo metu yra partikuliarinės ir marginalinės. Tačiau valstybės narės turės įgyvendinti šią direktyvą vienodai, teisę spręsti kokio dydžio bauda gali būti skiriama pardavėjams pažeidusiems direktyvoje nustatytas nuostatas.

Vartotojų teisių apsaugos elektroninėje komercijoje reguliavimas Lietuvoje

Lietuvos Respublikos Konstitucijos 46 str. 5 d. skelbia, jog valstybė gina vartotojo interesus. Vartotojo teisės yra ginamos įstatyminiu, teisiniu ir neteisiniu būdais. Lietuvos Respublikoje su vartotojų teisių elektroninėje komercijoje apsauga yra susiję tokie įstatymai ir poįstatyminiai aktai:

⁴¹ Europos komisijos oficiali svetainė:
http://ec.europa.eu/lietuva/news_hp/press_releases_lithuania/08102008_pirkeju_teises_lt.htm#, prisijungimo laikas 2008-11-28

1) Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas. Kodekso 6.366 str. ir 6. 367 str. reglamentuoja daiktų pardavimą pagal sutartis, sudaromas naudojant ryšio priemones, ir pirkėjo teises atsisakyti pirkimo-pardavimo sutarties, sudarytos naudojantis ryšio priemones.⁴²

Minėtose LR Civilinio Kodekso nuostatos apibrėžiama pardavėjo pareigos pirkėjui (vartotojui) prieš sudarant sutartį, taip pat pirkėjo teises po sutarties sudarymo momento.

2) Lietuvos Respublikos vartotojų teisių gynimo įstatymas. Šis įstatymas nustato vartotojų teises, taip pat reglamentuoja vartotojų ir prekių pardavėjų, gamintojų bei paslaugų teikėjų santykius⁴³. Šis įstatymas yra vienas detaliausių, nagrinėjantis vartotojų teisių apsaugą tradicinėje komercijoje. Įstatymo Šeštasis skirsnis reglamentuoja prekių ir paslaugų teikimą pagal sutartis, sudaromas naudojant ryšio priemones. Iš esmės šis įstatymas atkartoja LR CK 6.366 str. bei 6.367 str. nuostatas, papildydamas tik ginčo dėl prekės išvaizdos pasikeitimų ar prekės sugadinimo atveju, kuomet pardavėjas privalo kreiptis į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą arba į Valstybinę ne maisto produktų inspekciją ir dalyvaujant vartotojui pateikti prekę ekspertizei.

3) Lietuvos Respublikos nesažiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymas. Įstatymas nustato nesažiningos komercinės veiklos vartotojams draudimą, nesažiningos komercinės veiklos rūšis ir atvejus, institucijas, atsakingas už šio įstatymo nuostatų laikymosi priežiūrą, ir atsakomybę už šio įstatymo pažeidimus⁴⁴. Šis įstatymas įgyvendina Europos Sąjungos 2005 m. gegužės 11 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvą 2005/29/EB dėl nesažiningos įmonių komercinės veiklos vartotojų atžvilgiu vidaus rinkoje ir iš dalies keičianti Tarybos direktyvą 84/450/EEB, Europos Parlamento ir Tarybos direktyvas 97/7/EB, 98/27/EB bei 2002/65/EB ir Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (EB) Nr. 2006/2004 („Nesažiningos komercinės veiklos direktyva“).

4) Lietuvos respublikos informacinių visuomenės paslaugų įstatymas⁴⁵. Įstatymas pakeitė 2002 m. balandžio 10 d. ūkio ministro įsakymą Nr. 119 “ Dėl kai kurių informacinės visuomenės paslaugų, ypač elektroninės komercijos, teikimo vidaus rinkoje reglamento patvirtinimo“. Įstatymas įgyvendina 2000 m. birželio 8 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvą 2000/31/EB dėl kai kurių informacinės visuomenės paslaugų, ypač elektroninės komercijos, teisinių aspektų vidaus rinkoje (Elektroninės komercijos direktyva).

⁴² LR Civilinis Kodeksas (Valstybės žinios, 2000-09-06, Nr. 74-2262)

⁴³ LR Vartotojų teisių gynimo apsaugos įstatymas, 1994 m. lapkričio 10 d. Nr. I-657, aktuali redakcija nuo 2001 m. sausio 1d, Nr. VIII-1946, 2000.09.19, Žin., 2000, Nr. 85-2581 (2000.10.11)

⁴⁴ Lietuvos Respublikos nesažiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymas, 2007-12-21 (Valstybės žinios, 2008, Nr. 6-212)

⁴⁵ LR informacinių visuomenės paslaugų įstatymas, 2006 m. gegužės 25 d. Nr. X-614 (Valstybės žinios, 2006-06-10, Nr. 65-2380)

Pagal šį įstatymą informacinės visuomenės paslaugos apėria įvairią ekonominę veiklą, atliekamą prisijungus prie elektroninių ryšių tinklo, ypač prekių pardavimą internetu. Informacinės visuomenės paslaugos nėra vien paslaugos, dėl kurių sutartys sudaromos internetu, bet joms priskiriamos ir tos paslaugos, už kurias jų gavėjai nemoka, pavyzdžiui, informacijos teikimo internetu paslaugos, priemonės informacijos paieškai, prie jos prieiti, paslaugos, kurias sudaro informacijos perdavimas ryšių tinklais, prieigos prie ryšių tinklo suteikimas arba paslaugos gavėjo pateiktos informacijos pateikimas internete.⁴⁶ Į informacinių visuomenės paslaugų apibrėžimą įeina ir elektroninės komercijos sąvoka.

Informacinės visuomenės paslaugų įstatymas reguliuoja tris pagrindinius informacinės visuomenės paslaugų ir elektroninės komercijos aspektus:

- a) informacijos apie paslaugų teikėją ir paslaugą atskleidimo reikalavimus;
- b) kai kuriuos sutarčių sudaromų elektronine forma aspektus;
- c) informacinės visuomenės paslaugų teikėjų (tarpininkų) atsakomybės klausimus⁴⁷.

Deja, nors šiuo įstatymu yra įgyvendinta Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2000/31/EB dėl kai kurių informacinės visuomenės paslaugų, ypač elektroninės komercijos, teisinių aspektų vidaus rinkoje (Elektroninės komercijos direktyva), lieka ne visiškai aiškūs įstatymo turinys dėl realios paslaugų teikėjų atsakomybės (finansinės atsakomybės), skatinimo sistemos elgesio kodeksų kūrėjams. Vartotojų teisių apsaugos klausimai šiame įstatyme reglamentuojami minimaliai.

5) LR ūkio ministro įsakymas "Dėl daiktų pardavimo ir paslaugų teikimo, kai sutartys sudaromos ryšio priemonėmis, taisyklių patvirtinimo"⁴⁸. Šios taisyklės detalai nustato daiktų (prekių) pardavimo ir paslaugų teikimo pirkėjams (vartotojams), kai sutartys sudaromos naudojant tik ryšio priemones (vieną ar kelias), reikalavimus.

6) LR ūkio ministro įsakymas "Dėl daiktų pardavimo ne prekybai skirtose patalpose taisyklių patvirtinimo" (Valstybės žinios, 2001, Nr. 61-2193)⁴⁹. Šios taisyklės nustato daiktų (prekių) pardavimo ir paslaugų teikimo pirkėjams (vartotojams) ne prekybai ir ne paslaugų teikimui skirtose patalpose organizavimo reikalavimus.

Minėti teisės aktai apibrėžia vartotojų teises tiek tradicinėje, tiek elektroninėje komercijoje. Priėmus Lietuvos Respublikos informacinių visuomenės paslaugų įstatymą,

⁴⁶ <http://www.vartotojoteises.lt/index.php?1002930952>, prisijungimo laikas 2008-11-26,18:53

⁴⁷ Mykolo Romerio Universitetas. Vartotojų teisių apsauga Lietuvoje ir Europos Sąjungoje, 2006. p.116

⁴⁸ Lietuvos Respublikos ūkio ministro įsakymas Nr. 258 "Dėl daiktų pardavimo ir paslaugų teikimo, kai sutartys sudaromos ryšio priemonėmis, taisyklių patvirtinimo" (Valstybės žinios, 2001, Nr. 73-2583)

⁴⁹ Lietuvos Respublikos ūkio ministro įsakymas Nr.226 "Dėl daiktų pardavimo ne prekybai skirtose patalpose taisyklių patvirtinimo" (Valstybės žinios, 2001, Nr. 61-2193)

įgyvendinta pagrindinė Europos Parlamento ir Tarybos direktyva dėl kai kurių informacinės visuomenės paslaugų, ypač elektroninės komercijos, teisinių aspektų vidaus rinkoje (Elektroninės komercijos direktyva).

Vartotojų teisių apsaugos elektroninėje erdvėje reglamentavimas Lietuvos Respublikoje įgyvendina Europos Sąjungos direktyvas susijusias su vartotojų apsauga, tačiau dauguma dabartinių Europos Sąjungos vartotojų apsaugos taisyklių grindžiamos minimalaus derinimo principu. Teisės aktuose aiškiai pripažįstamos valstybių narių teisės nustatyti griežtesnes taisykles nei Europos Sąjungoje. Toks principas buvo visiškai tinkamas, kai skirtingose valstybėse narėse vartotojai turėjo skirtingas teises, o elektroninė prekyba neegzistavo.⁵⁰

Elektroninei prekybai plečiantis ir užimant vis svarbesnę ekonomikos dalį, mano nuomone, būtina visoje Europos Sąjungoje ir visose valstybės narėse priimti vienodus teisės aktus dėl vartotojų teisių apsaugos. Lietuvoje yra ypač svarbu patikslinti esamus teisės aktus dėl paslaugų teikėjo ar pardavėjo realios atsakomybės, nustatant veiksmingas, proporcingas ir atgrasančias sankcijas. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarime Nr. 372 „dėl vartotojų teisių apsaugos 2007-2010 metų strategijos“⁵¹ viena iš grėsmių nurodyta, kad už įstatymų, reglamentuojančių vartotojų teisių apsaugą, pažeidimus nustatyti baudų dydžiai gali lemti smulkių įmonių bankrotą, o stambioms įmonėms taikomos vartotojų teisių pažeidimo prevencijos priemonės nebus efektyvios. Efektyvumas šiuo atveju galėtų būti pasiektas nustatant įmonėms baudas atsižvelgiant į įmonių metinę apyvartą.

Institucijos ginančios pažeistas vartotojų teises

ES sutarties 153 str. (ex 129a str.) įtvirtina, kad Bendrija skatina vartotojų teisę burtis į organizacijas. Šią vartotojų teisę akcentuoja ir dauguma ES teisės aktų vartotojų apsaugos srityje. Kad vartotojai turi būti skatinami apginti savo teises ir burtis į organizacijas pabrėžia ir 1985 m. balandžio 15 d. patvirtinti Jungtinių Tautų Generalinės Asamblėjos patvirtinti direktyviniai vartotojų teisių apsaugos principai⁵². Lietuvos Respublikos Konstitucijos

⁵⁰ Komisijos komunikatas Tarybai, Europos Parlamentui ir Europos ekonomikos ir socialinių reikalų Komitetui - 2007–2013 m. ES vartotojų politikos strategija - Vartotojų teisių stiprinimas, gerovės didinimas ir veiksminga jų apsauga {SEC(2007) 321} {SEC(2007) 322} {SEC(2007) 323} /* KOM/2007/0099 galutinis */ , <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2007:0099:FIN:LT:HTML> , prisijungimo laikas 2008-11-28, 11:54

⁵¹ Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas Nr. 372 „Valstybinė vartotojų teisių apsaugos 2007-2010 metų strategijos ir jos įgyvendinimo priemonių plano patvirtinimo“// Valstbės žinios, 2007, Nr. 46-1742

⁵² United Nations, Guidelines for consumer protection <http://www.un.org/documents/ga/res/39/a39r248.htm>, prisijungimo laikas 2008-11-19; 12:05.

35 str. skelbiama, kad piliečiai turi teisę laisvai vienytis į bendrijas, asociacijas⁵³, o vartotojų teisių gynimo įstatymo 3 str. 6 d. ir 7 d. nustato, kad vartotojas turi teisę kreiptis dėl pažeistų teisių gynimo į ginčus nagrinėjančias institucijas ar teismą bei jungtis į vartotojų asociacijas⁵⁴. Vartotojų teisių gynimo organizacijos – nevyriausybinės, pačių vartotojų sukurtos organizacijos, jų asociacijos.

Valstybė gina vartotojų interesus. Tai įtvirtinta Lietuvos Respublikos Konstitucijos 46 straipsnio 5 dalyje. Vartotojų teisių gynimo institucijos paprastai yra valstybės įsteigtos vartotojų gynimo institucijos ir teismai.

Lietuvoje pagrindinės vartotojų teisių gynimo institucijos yra Valstybinė vartotojų teisių apsaugos taryba prie Teisingumo ministerijos, Valstybinė ne maisto produktų inspekcija prie Ūkio ministerijos, Ryšių reguliavimo tarnyba prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės, Europos vartotojų centras, Informacinės visuomenės plėtros komitetas⁵⁵. Šios institucijos be kitų teisių turi teisę gauti vartotojų teisių pažeidimams reikalingą informaciją, atlikti neteisminį vartotojų skundų nagrinėjimą ir priimti sprendimus, taikyti poveikio priemones bei kreiptis į teismą dėl pažeistų vartotojų teisių gynimo, įgyvendinti vartotojų teisių gynimo politiką.

Kol dar nėra priimtos vienos Europos Sąjungos direktyvos dėl vartotojų teisių apsaugos, ES erdvėje veikia skirtingos 27 valstybių taisyklės. Norint efektyviai apsaugoti vartotojų teisių interesus ir įgyvendinti Europos sąjungos laisvę dėl prekių ir paslaugų judėjimo buvo įsteigtas Europos vartotojų centras.

Europos vartotojų centras, įsteigtas 2005 m. sausio mėn. bendradarbiaudamas su nacionalinėmis valdžios institucijomis įkūrė Europos Komisija. Lietuvoje Europos vartotojų centras nemokamai teikia informaciją ir konsultuoja apie vartotojų teises ir jų apsaugą ES, padeda nagrinėti Lietuvos Respublikos vartotojų skundus dėl ES šalyje nusipirkto netinkamos kokybės prekės ar paslaugos, taip pat kitų ES vartotojų skundus dėl įsigytos netinkamos kokybės prekės ar paslaugos Lietuvos Respublikos teritorijoje.

Lietuvos Respublikoje reikšmingiausios vartotojų teisių apsaugos asociacijos yra šios: Nacionalinė vartotojų konfederacija, Lietuvos vartotojų asociacija, Lietuvos vartotojų sąjunga, Lietuvos vartotojų institutas, Vartotojų teisių gynimo centras⁵⁶. Šios asociacijos nacionaliniu ir tarptautiniu mastu atstovauja Lietuvos vartotojų ir vartotojų teises ginančių organizacijų interesams valstybės institucijose, verslo struktūrose bei nevyriausybiniam sektoriuje, tiria vartotojų nuomonę įvairiais prekių ir paslaugų kokybės klausimais.

⁵³ LR Konstitucija <http://www3.lrs.lt/home/Konstitucija/Konstitucija.htm>, 2008-11-19; 12:13.

⁵⁴ LR Vartotojų teisių apsaugos įstatymas, aktuali redakcija nuo 2007-03-01. Žin.

⁵⁵ LR Vartotojų teisių apsaugos tarnyba, <http://www.vartotojoteises.lt/index.php?1579150326>, prisijungimo laikas 2008-11-19; 12:26

⁵⁶ LR Vartotojų teisių apsaugos tarnyba, <http://www.vartotojoteises.lt/index.php?1579150326>, prisijungimo laikas 2008-11-19; 12:38

Europos Sąjungos lygiu vienos iš pagrindinių vartotojų teisių apsaugos institucijų: Europos Vartotojų Atstovavimo Standartizavimo procese Asociacija (European Association for the co-ordination of consumer representation in standardization), Europos Vartotojų konsultavimo grupė (European Consumer Consultative Group).

Viena iš daugiausiai pasaulio šalių jungiančių vartotojų teises ginančių organizacijų yra Tarptautinis vartotojų apsaugos ir gynimo tinklas (International Consumer Protection and Enforcement Network ICPEN), šiuo metu vienijantis daugiau kaip 40 - ties pasaulio šalių valstybines vartotojų teisių gynimo institucijas.

Vienerius metus šioje organizacijoje dalyvavusi stebėtojo teisėmis, Lietuvai atstovaujanti Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba 2004 metais tapo tikrąja ICPEN nare. Narystė šioje organizacijoje labai svarbi Lietuvos vartotojams, nes glaudus ir lankstus ICPEN tinklo narių bendradarbiavimas padeda keistis patirtimi, remti iniciatyvas, užkertant kelią nesąžiningai verslo praktikai bei ginant pažeistas vartotojų teises, kilus ginčams dėl sandorių, įsigijus prekes ar paslaugas kitoje valstybėje arba internetu.

ICPEN tinklas nuolat plečiamas, į jį priimami atitinkantys nustatytus reikalavimus nauji nariai, todėl bendradarbiavimas šiame tinkle praktiškai vyksta tarp visų žemynų valstybių institucijų. Tarptautinėmis problemomis tapo kova su nesąžininga prekyba, elektroninės komercijos paslaugų kokybė, vartojimo sutarčių skaidrumas, todėl daug pastangų skiriama vartotojų budrumo skatinimui, jų sąmoningumo didinimui.

Prie šio tinko Lietuvos Respublika pilnomis teisėmis prisijungė nuo 2004 metų gruodžio mėnesio⁵⁷.

Jei vartotojų teisės egzistuoja tikrovėje, turi veikti ir procedūra, užtikrinanti efektyvų jų įgyvendinimą. Vartotojų teisių apsaugos srityje tradicinės teisminės procedūros taikymas ne visuomet yra tinkamas ir naudingas. Todėl Europos Sąjungos valstybėse narėse veikia įvairios neteisminės ginčų sprendimo sistemos. Lietuvoje taip pat buvo suformuotas neteisminio ginčų nagrinėjimo mechanizmas. Neteisminio ginčų nagrinėjimo institucijos sudaro prielaidą paprastam, sparčiam, nebrangiam ir veiksmingam ginčo tarp vartotojo ir verslininko sprendimui. Neteisminis ginčų nagrinėjimas, kitaip dar vadinamas alternatyviu ginčų nagrinėjimu, – tai ginčų sprendimo ne teisme mechanizmas, kai ginčo tarp dviejų šalių sprendimui vadovauja neutrali trečioji šalis. Neteisminis ginčų sprendimas iš esmės yra alternatyva teismo procesui. Ši ginčų nagrinėjimo sistema įtvirtina savas taisykles, kaip priešpriešą griežtam jurisdikciniam ginčų nagrinėjimui.

⁵⁷ LR Vartotojų teisių apsaugos tarnyba <http://www.vartotojoteises.lt/index.php?3951701024>, 2008-11-19; 16:02.

Alternatyvaus ginčų nagrinėjimo sistemoje ginču vadinamas teisinių požiūrių ar interesų susidūrimas tarp dviejų šalių, kuomet išnaudota draugiško susitarimo tarp vartotojo ir verslo atstovo galimybė.

Lietuvoje vartotojo teisių politikos ir vartotojų teisių apsaugos institucinės sistemos kūrimas buvo pradėtas neseniai. Jei pažvelgtume chronologiškai į vartotojų teisių apsaugos politikos kūrimą, būtų galima išskirti šiuos pagrindinius etapus:

1994 m. priimtas pirmas Vartotojų teisių gynimo įstatymas.

2001 m. Vartotojų teisių gynimo įstatymas buvo pakeistas ir įsteigta Nacionalinė vartotojų teisių apsaugos taryba.

2003 m. patvirtinta Valstybinė vartotojų teisių apsaugos strategija ir Lietuvos nacionalinė vartotojų švietimo programa. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos strategijos viena iš krypčių, įvertinus esamos būklės Lietuvoje analizę, numatyta tokia: „Siekti nustatyti neprivalomą ikiteisminę ginčų dėl vartotojų teisių pažeidimo nagrinėjimo tvarką visose vartotojų teisių apsaugos srityse“. Šis siekis buvo įgyvendintas 2007 m. kovo 01 d., kai Lietuvos Respublikoje įsigaliojo nauja Vartotojų teisių gynimo įstatymo redakcija.

Iki naujos Vartotojų teisių gynimo įstatymo redakcijos įsigaliojimo 2007 m. kovo 1 d. neteisminis ginčų nagrinėjimas Lietuvoje buvo įmanomas tik keliuose vartotojų teisių gynimo srityse, tokiose kaip telekomunikacijos paslaugos, finansinės paslaugos, pašto paslaugos ir kt. Neteisminis ginčų nagrinėjimas neapėmė visų vartotojų teisių apsaugai reikalingų sričių. Lietuvoje nebuvo institucijos, kuri būtų įsteigta neteisminio vartotojų ginčų nagrinėjimo tikslu.

2007 m. kovo 1 d. įsigaliojo Vartotojų teisių apsaugos įstatymas, kuris pagaliau suformavo neteisminio ginčų nagrinėjimo institucijų sistemą Lietuvoje⁵⁸.

Skundus dėl ginčų, nagrinėja Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba bei kitos valstybinės institucijos, kiek tai įeina į jų kompetencijos ribas.

Taigi naujoji Vartotojų teisių gynimo įstatymo redakcija pagaliau sukūrė sistemą institucijų, ne teismo tvarka nagrinėjančių vartotojų ir pardavėjų arba paslaugų teikėjų ginčus, kylančius bet kurioje vartojimo srityje, jau nebeišskiriant vartojimo sričių, kuriose yra numatyta tokia ginčų nagrinėjimo galimybė.

Vartotojas, manydamas, kad pardavėjas, paslaugų teikėjas pažeidė jo teises ar įstatymų saugomus interesus, pirmiausia, prieš kreipiantis į neteisminio ginčų nagrinėjimo instituciją, turi kreiptis į pardavėją, paslaugų teikėją ir nurodyti savo reikalavimą.

Institucijos ginančios vartotojų teisės dėl elektroninės komercijos yra Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, Europos vartotojų centras.

⁵⁸ Europos vartotojų centro oficiali svetainė, <http://www.ecc.lt/index.php?3681058876>, prisijungimo laikas 2008-11-29

Ginčų nagrinėjimas ne teisme yra nemokamas, tačiau tam tikrais įstatyme numatytais atvejais pardavėjas, paslaugų teikėjas arba vartotojas turi sumokėti už ekspertizę ar laboratorinius tyrimus. Tačiau vartotojas už šiuos tyrimus ar ekspertizę moka tik išimtiniais atvejais, kai ginčus nagrinėjančios institucijos nepripažįsta šių tyrimų būtinumo, tačiau vartotojas pats pageidauja juos atlikti. Taigi iš esmės ginčų nagrinėjimas alternatyvaus ginčų nagrinėjimo institucijoje vartotojo atžvilgiu yra nemokamas.

Pagrindinis ginčo nagrinėjimo būdas yra rašytinis, tačiau ginčą nagrinėjančios institucijos sprendimu ginčas gali būti nagrinėjamas žodinio proceso tvarka.

Ginčas nagrinėjamas laikantis rungimosi ir ginčo nagrinėjimo operatyvumo bei skaidrumo principų.

Ginčai nagrinėjami viešai, išskyrus kai ginčus nagrinėjančios institucijos sprendimu būtina apsaugoti valstybės, tarnybos, komercinės, banko, profesinės paslaptis arba užtikrinti vartotojo teisę į privataus gyvenimo neliečiamumą.

SAVIREGULIACIJOS PRINCIPŲ VAIDMUO ELEKTRONINĖJE KOMERCIJOJE

Šiuolaikinėje visuomenėje formuojasi naujos santykių grupės, į kurias valstybė nespėja reaguoti, todėl natūraliai šalia valstybės nustatytos teisės egzistuoja dar kitos normos, reguliuojančios atskiras gyvenimo sritis- tai socialinės normos, kurios reguliuoja valstybės nsureguliuotus visuomeninius santykius.

Valstybė per įstatymų leidžiamą ir vykdomą veiklą reguliuoja valstybės piliečių elgesį. Komercijos reguliavimą valstybė atlieka nustatydamas saugumo standartus prekėms, informacijos išsamumo apie parduodamas prekes arba teikiamas paslaugas lygį, drausdamas prekybą tam tikrais daiktais, drausdamas konkurencijos ribojimą.

Interneto, kaip elektroninės komercijos terpės, vaidmuo kelia naujus klausimus apie valstybės teisinį reguliavimą. Teisės mokslo atstovai iškėlė diskusiją apie valstybės vaidmenį reguliuojant internete atliekamą veiklą. Vieni jų teigia, kad valstybė neturėtų reguliuoti veiklos vykstančios virtualioje erdvėje, šios erdvės reguliavimas turėtų remtis *laissez-fair* principu (pranc. leiskite veikti, doktrina, iškelianti individų sprendimų reikšmę tvarkant visuomenės ekonominius reikalus iki kraštutinio kolektyvinės valdžios atskyrimo⁵⁹). Šios idėjos šalininkų, vadinamų radikaliais separatistais vienas iš atstovų John Perry Barlow 1996 metais paskelbė „Kibernetinės erdvės nepriklausomybės deklaraciją“ („A Declaration of the Independence Of Cyberspace“)⁶⁰, kurioje skelbia visiškos kibernetinės erdvės nepriklausomybę, valstybės reguliavimo eliminavimą elektroninės erdvės atžvilgiu bei akcentuoja elektroninės erdvės reguliavimą savireguliacijos principu.

Ši kibernetinės erdvės reguliavimo teorija grindžiama teiginiais dėl neegzistuojančios kibernetinės erdvės teritorijos ir jurisdikcijos ribų. Teigiama, jog atsiradus globaliam kompiuterių tinkui ir internetui yra griauamas tradicinis suvokimas tarp geografinės vietos ir:

- a) valdžios kompetencijos reguliuoti asmenų kibernetinėje erdvėje elgesį ir veiksmus;
- b) valdžios poveikio priemonių skirtų asmenims veikiantiems elektroninėje erdvėje;
- c) vietinės valdžios pagrįstumą reguliuoti globalų tinklą, kuris priklauso kartu ir visiems, ir niekam;
- d) teisės, kuri turi būti pritaikoma reguliuojant veiksmus kibernetinėje erdvėje.

Šios teorijos šalininkai teigdami, kad valstybė negali reguliuoti globalios kibernetinės valdžios, pripažįsta, kad šios srities reguliavimas turėtų būti pagrįstas savireguliacijos principu, o

⁵⁹ David W. Pearce, Aiškinamasis ekonomikos anglų-lietuvių kalbų žodynas, Leidykla TEV, 2006, P-353

⁶⁰ <http://homes.eff.org/~barlow/Declaration-Final.html>, prisijungimo laikas, 2008-11-30

pats reguliavimas būtų globalus ir privalomas visiems asmenims esantiems kibernetinėje erdvėje⁶¹.

Problema susijusi su šios teorijos iškeltais teiginiais kyla dėl to, kad teorijos šalininkai neapibrėžia kas turėtų reguliuoti kibernetinę erdvę, nedetalizuoja kokiam subjektui turėtų būti patikėta interneto erdvės reguliavimas ir kontrolė.

Kitos teorijos dėl kibernetinės erdvės reguliavimo nėra tokios drastiškos ir teigia, kad elektroninę erdvę galima reguliuoti tiek savireguliacijos principu, tiek valstybių kuriamomis teisės normomis. Jack.L. Goldsmith teorijoje grindžia, kad elektroninė erdvė turi būti reguliuojama valstybės, o kilus konfliktui pagal kurios valstybės teisės normas spręsti ginčą arba kurios valstybės teisė turėtų būti taikoma sutartiniams santykiams, reikėtų remtis tarptautinės privatinės teisės normomis⁶².

Praktikoje teorinė diskusija sprendžiama priimant teisės aktus nacionaliniu, Europos Sąjungos, tarptautinių lygiais taip pat įtvirtinant elektroninės komercijos savireguliacijos principą ir suteikiant laisvės socialinėms grupėms kurti elgesio kodeksus ir reguliavimo taisykles.

Teisės mokslininkai iš naujo atrado, kokį svarbų vaidmenį atlieka decentralizuotos sistemos ir sutarimu paremta socialinė kontrolė modeliuojant socialinį žmonių elgesį⁶³. Bet kuri suinteresuota socialinė grupė gali turėti teisėkūros poreikių, nes bendriausiu požiūriu teisė yra socialinis interesas, paverstas visuotinai privalomo elgesio taisykle, skirta norminti savo narių elgesį, derinti priešingus interesus⁶⁴. Socialinė grupė, siekianti apsaugoti savo teises savireguliacijos būdu, gali nustatyti tam tikras elgesio taisykles, jeigu yra galimybė pakeisti valstybės valdžios reguliavimą.

Dažnai valstybės nustatytos elgesio normos, įstatymai yra per daug nelankstūs, kad būtų tinkamas įrankis reguliuoti pasauliniu mastu plintančią ir nuolatos besikeičiančią elektroninę komerciją. Įstatymų leidybos lėtumas šioje srityje yra susijęs su tuo, kad elektronei komercijai reikia globalaus susitarimo ir kartu nacionalinio tokio susitarimo įgyvendinimo, o tai praktiškai pasiekti yra sunku arba neįmanoma. Vienas iš pagrindinių savireguliacinės sistemos pranašumų yra tas, kad ji gali būti universali ir būti nepriklausoma nuo nacionalinių teisės sistemų ir taisyklių.

Tradiciniai savireguliacijos metodai yra:

⁶¹ M.J.Radin, J.A. Rothchild, G.M. Silverman, „Internet Commerce The Emerging Legal Framework“, New York Foundation Press, 2002. P.1-9

⁶² Ten pat. P. 9-14

⁶³ Bellia, Berman. Cyberlaw: problems of Policy and Jurisprudence in the Informatikon Age. New York, West Group, 2003, P. 383

⁶⁴ L. Vaišvila. teisės teorija. Justitia, Vilnius 2003. P. 216

- a) bendras sutarimas (aiškiai susitartas, nerašytinis tam tikrų taisyklių, sutartų tarp šalių rinkinys);
- b) pageidaujamo, priimtino elgesio gairės, rekomendacijos;
- c) etikos kodeksai;
- d) sutartinės nuostatos⁶⁵.

Etikos kodeksai- tai rašytiniai susitarimai, kurie išreiškia tam tikrą vienos ar kitos organizacijos ar tam tikros socialinės sistemos narių poziciją. Etikos kodeksai dažniausiai įgyvendina du tikslus. Pirma, jie nustato tam tikrai asmenų grupei taisykles ir jų sutartus elgesio variantus, antra, pagal juos kiti asmenys gali numatyti atitinkamos grupės tikėtinus elgesio variantus.

Pagrindinis savireguliacinės sistemos siekis yra padėti įtvirtinti tam tikrus bendrus elgesio standartus, kuriais remdamiesi patys asmenys galėtų reguliuoti savo elgesį. Kadangi nėra absoliučios teisės taip pat nėra ir absoliučios reguliavimo sistemos. Pagrindiniai savireguliacinio mechanizmo trūkumai yra: bendrų ir globalių elgesio standartų įgyvendinimo užtikrinimo problema; gali nesutapti tam tikrų grupių interesai reguliuojant konkretų visuomeninį santykį, reguliavimo tikslai, savireguliacinės normos gali būti nesąžiningos. Kita vertus, atsižvelgiant į tai, kad savireguliacinio sistemos būdingas vienos socialinės grupės konsensusas, galima būtų preziumuoti, kad ateityje, šiai sistemai pritaras daugelis individų. Savireguliacinė sistema be trūkumų pasižymi tokiais pranašumais: yra dinamiška, geba keistis pagal poreikius, nes patys elgesio standartai formuojasi iš individų elgesio, o nėra sukuriami iš išorės, jų plėtra ir kaita tiesiogiai susijusi su pačių žmonių santykių raida. Šia sistemą lengva pritaikyti, nes jos legitimumas yra daug didesnis nei valstybės nustatytų taisyklių. Savireguliacinė sistema yra greičiau ir efektyviau įgyvendinama negu valstybės nustatyti reikalavimai. Savireguliacinė sistema yra grindžiama bendrais tai sričiai principais, todėl jos propaguojamos elgesio normos yra suderintos su bendraisiais principais ir žmonių elgesio variantais. Savireguliacinė sistema neapsiriboja vienos valstybės teritorija, gali būti globali, tai yra itin svarbus šios sistemos požymis, nes tokiu būdu ji leidžia nustatyti bendrus elgesio standartus globaliu mastu. Svarbus šios reguliavimo sistemos pranašumas- galimybė sumažinti išlaidas. Šiuo atveju išlaidos priklausytų tiems, kurie yra suinteresuoti sąžiningos konkurencijos ir sąžiningo verslo sąlygų kūrimu. Taip būtų išvengta visų sąnaudų, kurių reikia įstatymų leidybai ir įstatymų laikymosi kontrolei⁶⁶. Siekiant užtikrinti veiksmingą savireguliacinės sistemos egzistavimą, į šios sistemos sukūrimo procesą turi būti įtraukti visi suinteresuoti asmenys, elektroninės komercijos atveju į

⁶⁵ Plan calls for self-policing of the internet, Pamela Mendels, Cyber Tymes, <http://www.nytimes.com/library/tech/99/09/biztech/articles/20rate.html>, prisijungimo laikas 2008-11-30

⁶⁶ www.asc.upenn.edu/usr/chunter/bertelsmann.html

savireguliacijos sistemos kūrimą ir elgesio kodeksų priėmimą turėtų būti įtraukti vartotojai, verslo atstovai, kitos suinteresuotos institucijos.

Reikšminga vartotojų teisių elektroninėje komercijoje apsaugos priemonė, pasitvirtinusi užsienio valstybėse, yra elektroninės komercijos dalyvių savireguliacijos sistemos-patikimų elektroninės komercijos dalyvių, taip pat prekių, paslaugų atestavimas bei ženklėjimas. Tokios priemonės gali padidinti vartotojų pasitikėjimą elektronine komercija ir tam tikrų vartotojų teisių standartų užtikrinimą, taip pat jos yra priimtose verslui, kadangi didina verslo ir produktų ar paslaugų žinomumą bei akcentuoja jų kokybę⁶⁷.

Elgesio kodeksai ir pasitikėjimo ženklų sistema

Elgesio kodeksas gali būti apibrėžiamas kaip vieno asmens ar grupės asmenų sukurtas taisyklių rinkinys, skirtas reguliuoti konkrečios grupės narių tarpusavio socialinį elgesį arba grupės narių santykius su trečiaisiais asmenimis⁶⁸.

Įstatyminis elgesio kodekso apibrėžimas pateikiamas Informacinių visuomenės paslaugų įstatyme, kuris teigia, kad elgesio (etikos) kodeksas- vertinami tam tikra veikla reglamentuojančios elgesio taisyklės, kurių laikosi savanoriškai ar dėl priklausymo reglamentuojamai profesijai privalo laikytis tokia veikla besiverčiantys asmenys.

Priklausomai nuo to, kas elgesio kodeksus sukuria ir kam jie yra privalomi, kodeksai skirstomi į:

- a) vienašalius elgesio kodeksus- šiuos kodeksus rengia tik elektroninės komercijos įmonės, siekdamas reguliuoti įmonių vidaus veiklą (taip pat šie kodeksai gali įtvirtinti bendras vartotojų teisių apsaugos taisykles, kurios yra privalomos elektroninės įmonės darbuotojams), šio tipo kodeksai yra privalomi tik įmonei, sukūrusiai elgesio kodeksą;
- b) dvišalius- elektroninių įmonių parduodančios vienos ar kelių rūšių prekes ar teikiančios paslaugas reglamentuotos taisyklės, suderintos su vartotojų teises ginančiomis organizacijomis. Šio tipo kodeksuose įtvirtinamos taisyklės dėl alternatyvių ginčų sprendimo, informacijos pateikiamos apie prekes ir/ar paslaugas išsamumo lygis;
- c) daugiašaliai- šiuos kodeksus kuria elektroninės įmonės, vartotojų teisių apsaugos organizacijos, tvirtina valstybinės institucijos, yra privalomi visiems elektroninės komercijos dalyviams. Daugiašaliai elgesio kodeksai įtvirtina vartotojo, kaip silpnesnės šalies teises ir skirti apsaugoti būtent vartotojo interesus.

⁶⁷ Mindaugas Kiškis. Vartotojų teisių apsauga elektroninėje komercijoje iš kolektyvinės monografijos Vartotojų teisių apsauga Lietuvoje ir Europos sąjungoje, Mykolo Romerio universitetas, Vilnius 2006, p. 146-149

⁶⁸ Social science research network, Anselmo M. Martinez Canellas Los Códigos De Conducta En La Contratación Electrónica En España http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1147391, prisijungimo laikas 2008-11-30

Būtent daugiašaliai elgesio kodeksai yra svarbiausi reguliuojant įmonės, veikiančios internete, santykius su vartotojais. Tokie kodeksai būdami privalomi visoms jį patvirtinusioms šalims daro realų poveikį vartotojų teisių apsaugai.

Elgesio kodeksų naudojimas elektroninėje komercijoje grindžiamas tuo, jog pastarieji sukuriama per mažesnę laiko tarpą negu įstatymai, kuriamos normos atspindi socialinių santykių kaitą dėl informacinių technologijų panaudojimo. Yra privalomi įmonėms, kurios savo veiklą reguliuoja elgesio kodekso nuostatomis .

Europos Parlamentas ir Taryba 2008m. spalio 8 d. priėmė pasiūlymą dėl vartotojų teisių direktyvos, siekiant supaprastinti ir užbaigti jau esamą reglamentavimo sistemą. Svarbiausiais pasiūlymo tikslais- gerinti įmonių ir vartotojų vidaus rinkos veikimą, stiprinant vartotojų pasitikėjimą vidaus rinka ir mažinant įmonių nenorą prekiauti kitose šalyse. Šis tikslas turėtų būti pasiektas mažinant nenuoseklumą, griežtinant reglamentavimo sistemą, suteikiant vartotojams aukšto lygio bendrą vartotojų apsaugą ir tinkamą informaciją apie jų teises bei kaip jomis pasinaudoti.

Pasiūlyme dėl naujos direktyvos yra akcentuojamas vartotojų teisių apsaugos partikuliarinis reglamentavimas tiek Europos Sąjungos valstybių narių teisinėse sistemose, tiek Europos Sąjungos reglamentavime. Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komiteto 2008 m. vasario 20 d. priimtoje nuomonėje dėl "2007-2013 m. ES vartotojų politikos strategijos, vartotojų teisių stiprinimas, gerovės didinimas ir veiksminga jų apsauga"⁶⁹, taip pat yra atkreipiamas dėmesys į pavyzdžius, susijusius su ES sėkmingo savireguliuojamo, bendro reguliuojamo ir elgesio kodeksų rengimo praktika. Šioje nuomonėje yra skatinamas pramonės ir vartotojų apsaugos organizacijų bendradarbiavimas. Neskaitant teisės aktų ir jų įgyvendinimo būtent šių dviejų sektorių bendradarbiavimas padėtų iš tiesų užtikrinti vartotojų apsaugą. Reikėtų stengtis sudaryti sąlygas tokiam bendradarbiavimui. Visoje ES reikėtų pasinaudoti valstybių narių, kurios taiko šį principą ir yra parengę elgesio kodeksus, kurių laikomasi, gerosios patirties pavyzdžiais.

Elgesio kodeksai atlieka pagrindines 4 funkcijas:

- vartotojų pasitikėjimo didinimo;
- informacijos išsamumo;
- vartotojų teisių apsaugos papildomo užtikrinimo;

⁶⁹ European Economic and Social Committee Opinion on the Communication from the Commission to the Council, the European Parliament and the European Economic and Social Committee: EU Consumer Policy Strategy 2007-2013 - empowering consumers, enhancing their welfare, effectively protecting them COM(2007) 99, INT/357 final Brussels, 13 February 2008,

- teisės į teisingą ginčų išsprendimo užtikrinimo⁷⁰.

Vartotojų pasitikėjimo didinimo funkcija lemia, tai kad įmonės veikiančios elektroninėje erdvėje pasiryžta savo veiklą vykdyti atsižvelgiant į elgesio kodeksus. Vartotojai, žinodami, kad įmonė savo veiklą grindžia elgesio kodeksu, gali būti užtikrinti, kad įmonė realiai egzistuoja, kad ji laikosi elgesio kodekse nustatytų elgesio taisyklių, kad gerbia vartotojų teises. Vartotojų pasitikėjimas aiškinamas tuo, kad verslo įmonės, kurios veikia elgesio kodekso nuostatomis yra prižiūrimi nepriklausomos elgesio kodekso sukūrusios institucijos ar sistemos darbuotojų, kartą į metus jų veikla analizuojama ir sprendžiama ar įmonė gali tęsti savo veiklą pagal savanoriškai priimto elgesio kodekso nuostatas⁷¹. Elgesio kodeksas galiojantis įmonėse esančiose keliose valstybėse vartotojams ir kartu prekių pardavėjams bei paslaugų teikėjams teikia dar vieną privalumą, tai yra vienodų nuostatų galiojimą, neatsižvelgiant į nacionaliniuose teisės aktuose nustatytus reikalavimus. Visiškai kai kurių pagrindinių prekybos ir vartotojų teisių apsaugos klausimų suderinimas didina teisinį tikrumą tiek pirkėjams, tiek prekybininkams arba paslaugų teikėjams veikiantiems elektroninėje komercijoje.

Informacijos išsamumo funkcijos reikšmė pasireiškia tuo, kad prekybininkai įsipareigodami savo veiklą grįsti elgesio kodekso nuostatomis privalo vartotojams suteikti visą įmanomą informaciją apie savo įmonę, parduodamą daiktą arba paslaugą, sutarties sudarymą, vykdymą, teisę atsisakyti nuo sutarties, teises po sandorio sudarymo, ginčų sprendimo būdus. Visa pardavėjo arba paslaugų teikėjo informacija turi būti išdėstoma aiškia ir suprantama forma⁷². Elgesio kodeksuose informacijos išsamumo funkcija reiškia tuo, kad informacija dėl vartotojo teisių ir paslaugos teikėjo arba pardavėjo yra pateikiama viename taisyklių sąvade. Šis vieno elgesio kodekso galiojimas vartotojui leidžia patogiau ir lengviau susipažinti su jo apsaugą garantuojančiomis nuostatomis, negu panašių taisyklių ieškojimas skirtinguose nacionaliniuose teisės aktuose ir jų atitikties tikrinimo su prekybininkų tinklalapiuose pateikta informacija.

Vartotojų teisių apsaugos papildomo užtikrinimo funkcija pasireiškia per pardavėjų arba paslaugų teikėjų papildomai priimtus įsipareigojimus užtikrinti vartotojų teisių apsaugą. Elgesio kodekso taisyklės gali numatyti sankcijų prekybininkams skyrimą už tai, kad jie pažeidė

⁷⁰ Dr. Anselmo Martinez Canellas, „Los codigos de conducta en la contratacion electronica en Espana“ http://works.bepress.com/cgi/viewcontent.cgi?article=1009&context=anselmo_martinez_canellas, prisijungimo laikas 2008-11-30

⁷¹ Trustedshop. General terms and condition of membership, http://www.trustedshops.com/merchants/pdf_download/TS-GTM.pdf, prisijungimo laikas 2008-11-30

⁷² European code of conduct-Euro-Label article 3 <http://www.euro-label.com/euro-label/ControllerServlet.jsessionid=00889318F7F290E13570F318E5B11089?lg=en&to=welcome&tc=classic2&z2Page=eurococ&z3Page=blank&tradersQueryParam2=1>, prisijungimo laikas 2008-11-30

vartotojų teisių apsaugą arba gali numatyti teisę vartotojams už sumokėtos, bet nepristatytos prekės arba paslaugos kainos sugražinimą per elgesio kodeksą administruojančią sistemą⁷³.

Elgesio kodeksų funkcija dėl teisės į teisingą ginčų išsprendimo užtikrinimą suprantama, kaip papildomų alternatyvių ginčo sprendimų būdų ir jų įvykdymo priežiūros įtvirtinimą. Viena vertus elgesio kodeksuose gali būti numatytos priemonės kuriomis vartotojas gali ginti savo pažeistus interesus, tai įtvirtinimai dėl vartotojų kreipimosi į nepriklausomą arbitražą, mediatorių, taikinimo komisiją arba specialaus ieškininio pareiškimo užpildymas on line būdu⁷⁴. Ginčų sprendimo priežiūrą vykdo elgesio kodeksą administruojanti sistema arba organas. Kita vertus elgesio kodeksuose yra įtvirtinamos sankcijos įmonėms, kurios savo veiklą vykdo elektroninėje erdvėje. Sankcijos už vartotojų teisių pažeidimą yra įvairios. Pavyzdžiui trustedshop elgesio kodeksas numato pašalinimo iš sistemos sankciją, taip pat elgesio kodekso pagrindu gauto pasitikėjimo ženklo tolimesnis naudojimas savo internetinėje parduotuvėje pardavėjui arba paslaugų teikėjui gali užtraukti baudą iki 15000 eurų baudą⁷⁵.

Elgesio kodeksų taisyklės būdamos privalomos elektroninės komercijos dalyviams-prekių pardavėjams arba paslaugų teikėjams, didina prekybininkų atsakomybę dėl vartotojų teisių apsaugos, suteikia teisinio tikrumo garantiją.

Išnagrinėjus Eurobarometro duomenis atliktame elektroninės komercijos tyrimo “Dėl verslo užsienio prekybos veiklos bei vartotojų teisių apsaugos”⁷⁶ galima daryti prielaidą, kad valstybėse kuriose egzistuoja elgesio kodeksai (Belgija, Vokietija, Austrija, Malta ir kt.) ir patikimumo ženklo sistemos vartotojai linkę labiau pasitikėti elektronine komercija, taip pat tokie vartotojai dažniau prekes ir paslaugas perka per internetinę prekių pardavėjo arba paslaugų teikėjo svetainę.

Patikimumo ženklo sistemos pavyzdys

Trusted shops elgesio kodeksas ir patikimumo ženklavimo sistema buvo sukurti 1999 metais ir pradėti taikyti praktikoje nuo 2000 metų Vokietijoje. Dabartiniu laikotarpiu šiuo elgesio kodeksu vadovaujasi ir pasitikėjimo ženklą savo internetinėje parduotuvėje turi daugiau kaip 4 tūkstančiai elektroninių parduotuvių.

⁷³ Trustedshops, General terms and condition of the trusted shops guarantee, http://www.trustedshops.com/merchants/pdf_download/TS-GTG.pdf, prisijungimo laikas 2008-11-30

⁷⁴ European code of conduct-Euro-Label Article 11,

⁷⁵ Trustedshops, General terms and conditions of membership, Misuse, contractual penalty

⁷⁶ Flash Eurobarometer survey on Business Attitudes towards Cross-Border Sales and Consumer Protection, December 2006, http://ec.europa.eu/consumers/topics/flash_eb_186_ann_report_en.pdf, prisijungimo laikas 2008-11-29

Pasitikėjimo ženklui gauti parduotuvės turi savo veiklą grįsti elgesio kodeksu arba dar kitaip vadinamu kriterijų sąrašu, kuris įtvirtina pagrindines nuostatas dėl vartotojų teisių apsaugos, pinigų gražinimo sistemos, parduotuvių veiklos priežiūros, alternatyvų ginčų sprendimo būdų.

Elektroninė parduotuvė, siekianti įsidiegti patikimumo ženklą, yra apmokestinama atsižvelgiant į metinę online parduotuvės apyvartą ir sertifikato pobūdį. Standartinio paketo kaina įmonei, kurios metinė apyvarta neviršija 250 tūkstančių Jungtinės Karalystės svarų, vienas mėnuo kainuoja apie 30 svarų, premium paketo (čia siūlomos papildomos paslaugos) kaina-50 svarų. Kriterijai susiję su vartotojų teisių apsauga bus nagrinėjami toliau.

Kokybės ženklą turinti internetinė parduotuvė privalo aiškiai, suprantama ir matoma forma pateikti informaciją apie pardavėją. Informacija turi apimti pardavėjo ar įgalioto atstovo pavadinimą, verslo buveinės kontaktiniai duomenys tiek fiziniai (adresas, pašto kodas), tiek virtualūs (elektroninio pašto adresas); pardavėjo verslo registro numeris, jeigu verslas turi būti registruojamas; pridėtinės vertės mokesčio mokėtojo kodas, jeigu pardavėjas yra pridėtinės vertės mokesčio mokėtojas; pardavėjo veiklą prižiūrinčios institucijos duomenys. Šios informacijos pateikimas reikalingas tam, kad sudarytų sąlygas vartotojui įsitikinti, jog norimos prekės bus įsigyjamos iš realiai veikiančio pardavėjo, o ginčo atveju, vartotojas galės tiesiogiai kontaktuoti su pardavėju ar jo įgaliotu asmeniu.

Vartotojui prieš sudarant sutartį dėl prekių pirkimo, kokybės ženklo turėtojas turi pareigą informuoti pirkėją dėl sutarties sudarymo sąlygų. Tai yra pateikti informaciją apie prekės ar paslaugos pagrindines savybes, kad vartotojas įsitikintu, jog sutartis sudaroma dėl kokybiškų ir saugių prekių ar paslaugų. Prieš sudarant sutartį taip pat yra svarbu vartotojui aiškiai pateikti informaciją apie galimų klaidų sudarant prekių pirkimo ar paslaugų teikimo sutarties taisymą, pavyzdžiui funkcijos „atšaukti“ įdiegimas į pirkimo-pardavimo sistemą. Papildomai prekių pardavėjas arba paslaugų teikėjas vartotojui turi taip pat nurodyti sutarties sudarymo laiką. Ši sąlyga yra labai svarbi dėl prekių pristatymo termino skaičiavimo, nes paprastai per 30 dienų pardavėjui nepristačius prekių vartotojui, pastarasis turi teisę kreiptis dėl pinigų gražinimo. Be minėtų reikalavimų, prekių pardavėjas ar paslaugų teikėjas turi informuoti pirkėją apie sutarties sudarymo procesą ir kalbą, sutarties saugojimo sąlygas.

Trusted shops sistema reikalauja prekių pardavėjo ar paslaugų teikėjo naudoti kokybės ženklą pagal nustatytus reikalavimus. Patikimos parduotuvės žymė yra matoma internetinės parduotuvės pirmajame puslapyje ir turi vienodą formą visoms šį ženklą turinčioms internetinėms pardavėjo ar paslaugų teikėjo parduotuvėms. Pasitikėjimo ženklas yra suteikiamas parduotuvei dvylikos mėnesių terminui ir po vienerių metų, kiekviena parduotuvė, turinti atitinkamą žymę yra peržiūrima trusted shops sistemos darbuotojų. Jeigu audito metu nėra

pagrindo nutraukti ženklo naudojimo teisę elektroninės prekybos parduotuvė, gali toliau disponuoti pasitikėjimo ženklu.

Patikrinimas kaip minėta anksčiau, yra atliekamas vieną kartą į metus, nors iškilus ginčui tarp vartotojo ir pardavėjo ar paslaugų teikėjo ir šalims neišsprendus ginčo taikiai, vartotojas turi teisę apskusti pardavėją ženklavimo sistemai užpildžius on-line skundo formą⁷⁷. Pardavėjas arba paslaugų teikėjas turi teisę naudotis šiuo patikimumo ženklu tik užtikrinus, kad atitinka šios sistemos keliamus reikalavimus ir garantuoja vartotojų teisių apsaugą. Nevykdant šių dviejų sąlygų, parduotuvė arba netenka sertifikavimo žymės arba jos apskritai neturi teisės gauti.

Jeigu parduotuvė naudoja neteisėtai sertifikavimo ženklą ji visų pirma yra įspėjama, o po įspėjimo, nepašalinus iš savo internetinės parduotuvės patikimumo ženklą, gali būti nubausta 15 tūkstančių eurų bauda. Baudos skyrimo iniciavimą ir vykdymą atlieka pasitikėjimo ženklą kuriojančios sistemos darbuotojai. Jeigu bauda yra sumokama, ji pereina vartotojų teisių apsaugos ginančiai institucijai, pagal patikimumo ženklą turinčių parduotuvių sprendimą.

Reikalavimai, susiję su aiškios kainos nustatymu ir mokėjimo sąlygomis. Pardavėjas arba paslaugų teikėjas privalo savo elektroninėje parduotuvėje nurodyti prekės arba paslaugos kainą, įskaičiuojant mokesčius, kitus mokėjimus susijusius su vartotojų pareigomis (pavyzdžiui mokestis dėl prekės pristatymo). Kaina turi būti aiškiai nurodyta prie prekės arba paslaugos aprašymo. Vartotojui užsisakant kelias prekes arba paslaugas turi būti sudaryta galimybė peržiūrėti kiekvieno užsakomo produkto ar paslaugos kainą bei visą mokėtiną sumą. Taip pat pardavėjas arba paslaugų teikėjas privalo užtikrinti, kad vartotojui būtų suteikta galimybė susipažinti su mokėjimo sąlygomis (dalinis mokėjimas, depozito mokėjimas). Be to turi būti užtikrinama, kad vartotojui apmokėjus už prekes arba paslaugas elektroninės parduotuvės savininkas nurodytą datą kada įvyko apmokėjimas. Ši nuostata yra svarbi todėl, kad vartotojui būtų suteikta galimybė įrodyti apmokėjimo faktą iškilus ginčui dėl daiktų kainos sumokėjimo.

Užsakymo patvirtinimas ir po sutartinę informacija. Prekių pardavėjas arba paslaugų teikėjas privalo po užsakymo sudarymo aiškia forma ir per protingą terminą vartotojui elektroniniu paštu arba online būdu pateikti prekių arba paslaugų užsakymo patvirtinimo kvitą, kuriame privalo būti nurodyti:

- prekės arba paslaugos aprašymas, užsakymo vykdymo online būdu etapai;
- prekės arba paslaugos pradinė kaina ir kaina po mokesčių apskaičiavimo;
- duomenys apie prekių arba paslaugų pristatymo kainą;

⁷⁷ <http://www.trustedshops.com/news/service-log-in/>, prisijungimo laikas 2008-11-24

- apmokėjimo duomenys;
- informacija apie prekių pristatymą arba paslaugų teikimą.

Užsakymo patvirtinimo kvite taip pat turi būti nurodyta informacija dėl:

- vartotojo teisės atsisakyti nuo sutarties;
- įmonės darbuotojų, kurie nagrinėja vartotojų teisių skundus kontaktiniai duomenys;
- garantijos dėl įsigytų prekių arba paslaugų.

Trustedshops pasitikėjimo sertifikavimo sistemoje aiškiai nustatytas užsakymo patvirtinimo pateikimas vartotojui elektronine forma, o tai savo ruožtu reiškia, kad iškilus ginčui, vartotojas gali remtis elektronine forma atsiųsta informacija apie prekes arba paslaugas.

Prekių pristatymas. Elektroninės parduotuvės savininkai privalo užtikrinti, kad vartotojas per protingą laikotarpį gautų užsakytas prekes, arba jam būtų suteiktos paslaugos.

Vartotojų teisė atsisakyti sutarties ir sumokėtos pinigų sumos gražinimas. Prekių pardavėjas arba paslaugų teikėjas privalo pateikti išankstinę informaciją apie teisę atsisakyti sutarties prieš sudarant sutartį, taip pat turi pateikti informaciją dėl prekių ir sumokėtos pinigų sumos gražinimo sąlygas, pardavėjas arba paslaugų teikėjas privalo gražinti sumokėtus pinigus už gražintas prekes ne vėliau kaip per 30 dienų. Elektroninės parduotuvės savininkas gali numatyti sutarties nenutraukimo sąlygas dėl vartotojui teikiamų individualių paslaugų arba dėl prekių pagamintų pagal individualų užsakymą. Vartotojas šiuo atveju gali atsisiakyti nuo sutarties tik įrodęs prekių pardavėjui arba paslaugų teikėjui, kad užsakytos prekės arba paslaugos neatitinka užsakyme nurodytų duomenų arba neatitinka kokybės reikalavimų.

Mokėjimo tarpininkas. Trustedshops sertifikavimo sistema pasižymi tuo, kad mokėjimai, kuriuos vykdo vartotojas elektronei parduotuvei, pereina ne tiesiogiai pardavėjui, bet mokėjimo tarpininkui-draudimo bendrovei Atradius (apie ją duomenys bus nagrinėjami vėliau). Draudimo bendrovė Atradius garantuoja, kad vartotojui iškilus ginčui tarp prekių pardavėjo dėl sumokėtos sumos, vartotojas susigražins sumokėtus pinigus už nepristatytas arba pristatytas nekokybiškas ir vėliau gražintas prekes.

Duomenų ir sistemos saugumas. Elektroninės parduotuvės, siekiančios turėti savo internetinėje svetainėje trustedshops patikimumo žymę, privalo užtikrinti vartotojų duomenų ir sistemos saugumą. Sistemos patikimumas gali būti pasiektas įsidiegiant kodavimo ir dekodavimo sistemas, kurios būtinos mokėjimams atlikti.

Ginčų sprendimai. Trustedshops sistema garantuoja alternatyvių ginčų angirinėjimą. Iškilus nesutarimams tarp vartotojo ir patikimumo ženklą turėtojo, vartotojas turi tiesiogiai kreiptis į prekių pardavėją arba paslaugų teikėją. Jeigu ginčas nėra išsprendžiamas tarp šių šalių, vartotojas gali pateikti skundą į trustedshop sistemą. Skundas gali būti susijęs su užsakytu prekių

nepristatymu, su užsakytų prekių gražinimu pardavėjui ir sumokėtos kainos atgavimu ir kreditinės kortelės neteisėtu naudojimu.

Taikytina teisė- prekių pardavėjai arba paslaugų teikėjai turintys trustedshops patikimumo žymę privalo remtis Vokietijos teise. Ši nuostata dėl taikytinos teisės eliminuoja jurisdikcijos taisyklių problemą, kuri dažnai iškyla elektroninėje komercijoje.

Išanalizavus trustedshops pasitikėjimo ženklo sertifikavimo įmonės nuostatas, darytina išvada, kad elektroninės parduotuvės pažymėtos patikimumo ženklu savo veiklą vykdo užtikrinant aukštą vartotojų teisių apsaugą, o pati trusted shop schema yra derinys pasitikėjimo ženklavimo sistemos, pinigų gražinimo garantijos vartotojams ir alternatyvių ginčo sprendimo būdų. Vartotojas trustedshop sistemoje turi galimybę įvertinti ar elektroninė parduotuvė gali būti patikima, vartotojų asmeninė informacija ir pinigai sumokėti pardavėjui per draudimo bendrovę yra užtikrinami per draudimo bendrovę ir mokėjimo tarpininką Atradius.

Kriterijai yra priimti remiantis nacionaline Vokietijos ir Europos Sąjungos teise.

Manytina, kad panaši pasitikėjimo ženklavimo sistema ir elgesio kodeksai galėtų būti adaptuoti ir Lietuvos elektroninėje komercijoje.

VARTOTOJŲ TEISIŲ GYNIMO PRIEMONĖS IR JURISDIKCIJOS TAISYKLIŲ NUSTATYMAS

Jurisdikcija elektroninėje komercijoje

Europos Sąjungos mastu vartotojams suteikta galimybė savo pažeistus interesus ginti teisminėmis priemonėmis bei neteisminiais būdais (Europos parlamento ir tarybos direktyva “Dėl kai kurių informacinės visuomenės paslaugų, ypač elektroninės komercijos, teisinių aspektų vidaus rinkoje“ 17 ir 18 str.⁷⁸). Lietuvos Respublikos nacionaliniuose teisės aktuose numatyta tokia pati vartotojų teisių gynimo galimybė. Nors Lietuvos Respublikos vartotojų teisių gynimo įstatymo 7 straipsnyje pažymima, kad vartotojų teisių apsauga įgyvendinama ginant vartotojų interesus ne teismine ir teismine tvarka⁷⁹, tačiau pastebima, kad išankstinė ginčų sprendimo ne teismine tvarka pažeistus vartotojo teisių interesus negalima apginti daugelyje vartojimo sričių (maisto, ne maisto, turizmo, statybos ir kitose srityse) tai pabrėžia ir Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. nutarimas Nr. 372 Valstybinė vartotojų teisių apsaugos 2007-2010 metų strategijos ir jos įgyvendinimo priemonių plano patvirtinime⁸⁰.

Vartotojų teisių gynimas Lietuvos kontekste bus aptariamas nagrinėjant teisminę vartotojų teisių gynimo tvarką.

Vartotojai, būdami silpnesne sandorio šalimi, turi teisę kreiptis į teismą dėl pažeistų teisių gynimo, dėl nuostolių atlyginimo. Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso 30 str.⁸¹ numato, kad ieškinys dėl vartojimo sutarčių gali būti pareiškiamas atsižvelgiant į vartotojo gyvenamąją vietą, t.y. vartotojams suteikiama daugiau teisių rinktis, į kurią teismą kreiptis. Tačiau šio kodekso dalyje, kuri reglamentuoja bylų, susijusių su užsienio elementu, teisingumo, atskirai nereglamentuoja ginčų, kylančių iš vartojimo sutarčių, teisingumas. Esant šioms nuostatoms teisingumui nustatyti taikomi bendri prievolės atsiradimo ar įvykdymo vietos kriterijai.

Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso 788 str. nustato, kad ūkinės-komercinės veiklos subjektai gali raštu susitarti, jog ginčai, kylantys iš teisinių sutartitnių santykių, bus nagrinėjami ne Lietuvos teismuose, jeigu šis susitarimas neprieštarauja teisei tos valstybės, kurios teismų kompetencijai numatoma pasirinkti ginčo nagrinėjimą, o vartojimo

⁷⁸ Directive 2000/31/EC of the European Parliament and of the Council of 8 June 2000 on certain legal aspects of information society services, in particular electronic commerce, in the Internal Market ('Directive on electronic commerce') Official Journal L, 2000-07-17, Nr. 178-1

⁷⁹ LR vartotojų teisių gynimo apsaugos įstatymas, 1994 m. lapkričio 10 d. Nr. I-657, aktuali redakcija nuo 2001 m. sausio 1d, Nr. VIII-1946, 2000.09.19, Žin., 2000, Nr. 85-2581 (2000.10.11)

⁸⁰ Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas Nr. 372“ Valstybinė vartotojų teisių apsaugos 2007-2010 metų strategijos ir jos įgyvendinimo priemonių plano patvirtinimo“// Valstbės žinios, 2007, Nr. 46-1742

⁸¹ Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodeksas//Valstyvės žinios, 2002-04-06, Nr. 36-1340

sutarties šalys, net ir prasidėjus ginčui, negali pasirinkti teismo, kuriame spręstų konfliktą. Sutartinis teisingumas tarptautinėse vartojimo sutartyse pagal galiojančius Lietuvos Respublikos teisės aktus yra neleidžiamas.

Europos Sąjungos erdvėje pagrindiniai teisės aktai, nustatantys jurisdikcijos nuostatas ir taisykles sudaromas vartojimo sutartyse elektroninėje komercijoje yra 1968 m. Europos Komisijos Briuselio konvencija dėl teisingumo ir teismų sprendimų vykdymo civilinėse ir komercinėse bylose⁸², 1988 m. Lugano konvencija dėl teismo sprendimų civilinėse ir komercinėse bylose teisingumo ir jų vykdymo⁸³, 2000 m. Tarybos reglamentas dėl jurisdikcijos ir teismo sprendimų civilinėse ir komercinėse bylose pripažinimo ir vykdymo⁸⁴.

Pagal Tarybos reglamento 16 str. 1 d. vartotojas kitai sutarties šaliai bylą gali iškelti valstybės narės, kurioje yra nuolatinė tos sutarties šalies gyvenamoji ar verslo vieta, teismuose arba vartotojo nuolatinės gyvenamosios vietos teismuose. Tuo tarpu reglamento 15 str. 2 d., jeigu vartotojas sudaro sutartį su šalimi, kuri minėtoje valstybėje narėje nuolat negyvena, bet vienoje valstybių narių turi filialą, agentūrą arba kitokią įmonės padalinį, visuose su minėto filialo, agentūros arba įmonės padalinio operacijomis susijusiuose ginčiuose laikoma, kad tokios šalies nuolatinė gyvenamoji vieta yra toje valstybėje narėje. O reglamento 16 str. 2 d. teigia, kad bylą vartotojui kita sutarties šalis gali iškelti tik valstybės narės, kurioje yra vartotojo nuolatinė gyvenamoji vieta, teismuose.

Taigi pagal Europos Sąjungos teisės aktus vartotojams yra sudaromos palankesnės sąlygos nustatant teisingumą. Vartotojas laikomas silpnesne sutarties šalimi ir jam ieškiniai gali būti pareiškiami tik pagal jo nuolatinę gyvenamąją vietą.

Apsauginis teisingumas vartotojams įtvirtinamas ir Hagos konvencijos 7 str., kuris numato, kad ieškovas, sudaręs sutartį, kurios tikslas nėra susijęs su jo verslu ar profesija, yra laikomas vartotoju, turi teisę kreiptis į teismą tos valstybės kur jis gyvena, jei:

- a) sutarties sudarymas susijęs su atsakovo vykdoma profesine ar verslo veikla toje valstybėje, t.y. verslo reklamavimu viešose informavimo priemonėse;
- b) vartotojas toje valstybėje atliko sutarties sudarymui reikalingus veiksmus.

Vartotojų teisių apsauga dar labiau yra stiprinama 7 str. 2 dalyje, kurioje teigiama, kad:

Ieškovas, kuris sudarė sutartį, susijusią su savo verslu ar profesija, su vartotoju, ieškinį gali pareikšti vartotojui tik pagal atsakovo- vartotojo gyvenamąją vietą. Hagos konvencija

⁸² 1968 Brussels Convention on jurisdiction and the enforcement of judgments in civil and commercial matters (consolidated version) Official Journal C 027, 26/01/1998 P. 0001 - 0027

⁸³ 88/592/EEC: Convention on jurisdiction and the enforcement of judgments in civil and commercial matters - Done at Lugano on 16 September 1988

⁸⁴ Council Regulation (EC) No 44/2001 of 22 December 2000 on jurisdiction and the recognition and enforcement of judgments in civil and commercial matters

numato ir susitarimo dėl teisingumo apribojimus. Pasirinkti teisingumą, kai viena šalis yra vartotojas, leidžiama tik:

- a) jei toks susitarimas sudarytas po to, kai iškilo ginčas, arba
- b) numato vartotojui daugiau galimybių kreiptis į kitus teismus⁸⁵.

Kaip apibendrinta Hagos konvencijos rengėjų specialios komisijos darbe⁸⁶, terminas „apsauginė jurisdikcija“ nėra tinkamas, nes sudaro įspūdį, kad šios taisyklės neatitinka betarpiškumo principo. Pagrindinis klausimas, svarstytas šioje specialioje komisijoje, buvo toks: ar tam tikros bylos šalys dėl to, kad jie yra laikomi silpnesne šalimi, turi gauti „patogesnio teismo“ privilegiją, tokiu būdu padarant nuostolių kitai šaliai. Nuostata, kad kompetentingas teismas yra tik vartotojo nuolaitinės gyvenamosios vietos, yra taikoma, kai kita sutarties šalis dėjo pastangas pritraukti vartotoją (pavyzdžiui reklamavosi vartotojo šalyje bet kokiomis ryšio priemonėmis). pažymėtina, kad šios apsauginio teisingumo nuostatos nebus taikomos, kai pats vartotojas išvyko iš šalies pirkti paslaugų arba prekių.

Hagos konferencijos tarptautinės prekybos teisės, tema „dėl elektroninės komercijos ir tarptautinės jurisdikcijos“⁸⁷, pritarė, kad Hagos konvencijos nuostatos dėl vartojimo sutarčių būtų lygiaverčiai taikomos ir elektroninei komercijai. Šios konferencijos debatuose buvo išsakytas pasiūlymas į Hagos konvenciją įtraukti nuostatas dėl alternatyvių ginčų sprendimų būdų, bei nustatyti vartotojui reikalavimą, sudarant sutartį elektroniniu būdu nurodyti savo gyvenamosios vietos teisę, tam, kad parduėjas arba paslaugų teikėjas galėtų žinoti jurisdikciją.

Taigi, išanalizavus tarptautinės teisės, Europos Sąjungos ir Lietuvos Respublikos teisės aktus, apibendrinamai galima teigti, kad vartotojas, būdamas silpnesne sandorio šalimi, ginčus, kylančius iš vartojimo sutarčių, turi spręsti savo valstybės teismuose. Manau, ši nuostata yra priimtina tradicinėje ir elektroninėje komercijoje.

Alternatyvūs ginčų sprendimo būdai

Teisinėje literatūroje ginčai yra apibrėžiami kaip nesutarimai tarp dviejų arba daugiau šalių susiklosčiusių santykių ekonominėje, socialinėje, politinėje erdvėje⁸⁸. Alternatyviu ginčo sprendimu galima būtų pavadinti grupę procesų, kuriais ginčai ir konfliktai sprendžiami be

⁸⁵ Hague conference on Private International Law, International Jurisdiction and Foreign Judgements in Civil and Commercial Matters,

⁸⁶ Hague conference on Private International Law Catherine Kessedijan “Synthesis of the work of the special commission of June 1997 on international jurisdiction and the effects of foreign judgements in civil and commercial matter. Preliminary document No.08. http://www.hcch.net/upload/wop/jdgm_pd8.pdf, prisijungimo laikas 2008-12-10

⁸⁷ Hague conference on Private International Law “Electronic commerce And International Jurisdiction” Otava, 2000, <http://www.hcch.net/upload/wop/jdgmPd12.pdf>, prisijungimo laikas 2008-12-10

⁸⁸ Yun Zhao, Dispute resolution in electronic commerce/Martinus Nijhoff Publishers/Leiden/Boston 2005. P. 26

teismo pagalbos ir kurie yra ginčų ir konfliktų sprendimo be teismo pagalbos. Šią procesų grupę jungia įvairius alternatyvių ginčų sprendimų būdus: arbitražą, derybas (angl.-negotiations), tarpininkavimą (angl.-mediation), sutaukinimą (angl.-concillitation), nepriklausomą bylos vedimą, mini procesą (mini-trial) ir kitus. Dauguma alternatyvių ginčo sprendimo būdų yra grindžiami neprivalomu šalims objektyviu ginčo vertinimu, kuris yra pavedamas trečiajam nepriklausomam asmeniui arba asmenims⁸⁹.

Elektroninėje komercijoje ginčai tarp vartotojų ir prekių pardavėjų arba paslaugų teikėjų gali iškilti bet kuriame etape, pavyzdžiui prieš sudarant vartojimo sutartį- dėl neišsamios informacijos pateikimo; sutarties sudarymo metu- dėl elektroninės parduotuvės sistemoje neegzistuojančios galimybės ištaisyti suvesties klaidas; po sutarties sudarymo- vartotojas gali gauti nekokybiškas prekes arba jam gali būti suteiktos nekokybiškos paslaugos.

Ginčai, kylantys tarp vartotojų ir prekių pardavėjų arba paslaugų teikėjų, ekonominiu požiūriu pasižymi santykinai nedidele ekonomine verte, o vartotojai, norėdami apginti savo pažeistas teises, ne visada gali kreiptis į teismą. Vartotojų gynimas neteisimine tvarka vartotojui garantuoja santykinai pigų ginčo išsprendimo procesą, paprastumo (neteisminio ginčo procedūra yra suprantama vidutiniam vartotojui), greitumo, lankstumo⁹⁰.

Europos parlamento ir tarybos direktyva “Dėl kai kurių informacinės visuomenės paslaugų, ypač elektroninės komercijos, teisinių aspektų vidaus rinkoje“ 17 straipsnyje⁹¹ skelbiama, kad:

- valstybės narės užtikrina, kad atsiradus informacinės visuomenės paslaugų teikėjo ir paslaugos gavėjo nesutarimų, jų įstatymai nekliudytų naudotis nacionalinėje teisėje numatytais schemomis ginčams ne teismo tvarka nagrinėti, įskaitant atitinkamas elektronines priemones;
- valstybės narės skatina institucijas, atsakingas už ginčų, ypač vartotojų, sprendimą ne teismo tvarka, veikti taip, kad suinteresuotosioms šalims būtų suteikiamos pakankamos procesinės garantijos
- valstybės narės skatina institucijas, atsakingas už ginčų sprendimą ne teismo tvarka informuoti komisiją apie reikšmingus sprendimus, kuriuos jos priima dėl informacinės visuomenės paslaugų, ir perduoti bet kokią kitą informaciją apie praktiką, naudojimo būdus ir papročius, susijusius su elektronine komercija.

⁸⁹ Natalija Kaminskienė “Civilinių ir komercinių ginčų alternatyvus sprendimas“, Jurisprudencija, Naujojo civilinio proceso kodekso taikymo teismų praktikoje problemos// 69(61), Mykolo Romerio universitetas, Vilnius, 2005. P. 75

⁹⁰ Europos vartotojų centro internetinė svetainė <http://www.ecc.lt/index.php?2612851420>, prisijungimo laikas 2008-12-10

⁹¹ Directive 2000/31/EC of the European Parliament and of the Council of 8 June 2000 on certain legal aspects of information society services, in particular electronic commerce, in the Internal Market ('Directive on electronic commerce') Official Journal L, 2000-07-17, Nr. 178-1

Europos komisija 2001m. rekomendacija Dėl principų ne teisminėms ginčų nagrinėjimo institucijoms susijusioms su konsencuso pagrindu priimamų sprendimų priėmimo vartotojų ginčiuose išskiria nešališkumo, aiškumo, efektyvumo, teisingumo principus alternatyvių ginčų sprendime⁹².

Lietuvos Respublikoje egzistuoja valstybinis alternatyvaus ginčo sprendimas, jis yra suprantamas, kaip nacionalinėje valstybėje veikiančių vartotojų teisių apsaugos institucijų teikiama pagalba sprendžiant iškilusius tarp vartotojo ir prekių pardavėjo ar paslaugos teikėjo konfliktus. Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 21 straipsnis skelbia, kad jeigu pardavėjas, paslaugų teikėjas nevykdo 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 turi teisę kreiptis į valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą, valstybinę ne maisto produktų inspekciją prie Ūkio ministerijos ar valstybinę visuomenės sveikatos priežiūros tarnybą. Šios institucijos privalo išnagrinėti vartotojo prašymą ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo prašymo gavimo dienos. Kai dėl objektyvių priežasčių per šį terminą vartotojo prašymo nagrinėjimas negali būti baigtas, šios institucijos gali terminą pratęsti, bet ne ilgiau kaip 10 darbo dienų⁹³.

Be valstybinių alternatyvaus ginčo sprendimų vykdančių institucijų, galima būtų paminėti, kad alternatyvius ginčo sprendimo būdus siūlo atsiskaitymų tarpininkai ir savireguliacijos principu paremtos sistemos.

Nors daugumoje elektroninės komercijos sandoriuose atsiskaitoma už prekes ar paslaugas sumokant kreditine kortele, rečiau debetine, pastaruoju metu elektroninėje komercijoje populiarėja atsiskaitymai per mokėjimo tarpininkus, tokius kaip Paypal, Escrow.

Trumpai apie Escrow (sąlyginio deponavimo) sistemos veikimo principą. Vartotojas ir prekių pardavėjas, norintis atlikti arba gauti mokėjimą Escrow sistemoje, turi užsiregistruoti bendrovės sistemoje. Po registracijos pardavėjas valdymo panelės skiltyje turi užpildyti prekės registracijos formą, (joje nurodyti informaciją apie prekę, jos kiekį, kainą, taip pat vartotojo prisijungimo vardą). Po sėkmingos registracijos prekę randama vartotojo valdymo panelės skiltyje prekių krepšelyje. Vartotojui paspaudus ant nuorodos pirkti, yra nuskaičiuojami pinigai iš vartotojo escrow sistemos sąskaitos. Vartotojas po šios operacijos jau nebegali atsiimti pinigų, tačiau pardavėjui jie taip pat nepervedami, iki to momento kol prekę nepristatyta vartotojui. Pažymėtina, kad pirkėjas ir pardavėjas bendru susitarimu gali nutraukti pirkimo operaciją. Pardavėjui reikia paspausti sutarties atšaukimo nuorodą. Jeigu iškyla ginčas, dėl to kad pardavėjas teigia, kad išsiuntė prekę, o pirkėjas teigia, kad negavo užsakytų ir apmokėtų prekių

⁹² Commission Recommendation of 4 April 2001 on the principles for out-of-court bodies involved in the consensual resolution of consumer disputes document number C(2001) 1016

⁹³ Lietuvos Respublikos Vartotojų teisių apsaugos įstatymas// Valstybės žinios, 2000, Nr. 85-2581

bei Escrow sistemoje nepatvirtina prekės gavimo fakto, tiek pirkėjas, tiek pardavėjas gali pateikti skundą Escrow bendrovei. Skundo išsprendimu rūpinasi Escrow mokėjimo tarpininkas. Jeigu ginčas neiškyla ir vartotojas patvirtina mokėjimo tarpininko sistemoje prekės gavimo faktą, Escrow sistema perveda vartotojo pinigus į pardavėjo sąskaitą⁹⁴. Galima daryti išvadą, kad Escrow mokėjimo sistema yra ir atsiskaitymų tarpininkas, ir alternatyvių ginčo sprendimų įgyvendinimo mechanizmas.

Kol kas Lietuvoje Escrow sistma yra įgyvendinama tradicinėje komercijoje. Šios sistemos pagrindu sąskaitą atidaro finansinių paslaugų sistema- Finasta⁹⁵, SEB bankas⁹⁶, o elektroninėje komercijoje escrow sistemą turėtų įgyvendinti 2008 metais Seišelių salose įsteigta ir pagal šių salų įstatymus veikianti bendrovė Baltic Innovations LTD⁹⁷. Pastaroji bendrovė kelia nerimą dėl internetinėje svetainėje deklaruojamos veiklos, ir ar apskritai ši bendrovė gali teikti mokėjimo tarpininko paslaugas. Bendrovės internetiniame puslapyje nėra pateiktos informacijos, kuri turėtų būti pateikiama pagal Lietuvos Respublikos informacinių visuomenės paslaugų įstatymo, Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo nuostatas.

Pažymėtina, kad mokėjimo tarpininkai nėra susaistyti įpareigojimo teikti mokėjimo grąžinimo procedūros vykdymą, kiekvienas mokėjimo tarpininkas laisvanoriškai teikia arba neteikia mokėjimo grąžinimo paslaugas. Pavyzdžiui Paypal sistema tiesiogiai pinigų grąžinimo paslaugos neteikia, ši procedūra vyksta sekančiu principu. Pirkėjas norėdamas atgauti sumokėtą sumą už elektroninėje parduotuvje užsakytas prekes (prekių nepristatymo, pristatytų prekių neatitikimo užsakytomis), turi kreiptis su prašymu į kreditinę kortelę išdavusią bendrovę. Ši savo ruožtu informuoja Paypal sistemą apie mokėjimo sugrąžinimo būtinybę. Mokėjimo sistema informuoja pardavėją apie prieš jį gautą skundą ir laikinai perkelia konkrečią su ginču susijusią piniginių sumą iš pardavėjo paypal sąskaitos. Ginčo sprendime dalyvauja prekių pardavėjas, pirkėjas ir kreditinę kortelę išdavusi bendrovė, paypal mokėjimo sistema jeigu to reikia, teikia kreditinės kortelės bendrovei informaciją susijusią su mokėjimu. Jeigu kreditinės kortelės bendrovė išsprendžia ginčą pardavėjo naudai, paypal sistema grąžina laikinai perkeltą pinigų sumą į pardavėjo paypal sąskaitą⁹⁸. Paypal mokėjimo sistemos vaidmuo ginčo sprendime yra

⁹⁴ Nepriklausomo mokėjimo tarpininko Escrow.com svetainė, <https://www.escrow.com/solutions/escrow/process.asp>, prisijungimo laikas 2008-12-12

⁹⁵ Finasta, http://www.finasta.lt/l.php/salyginio-deponavimo-indelis.html?mp=41_1318, prisijungimo laikas 2008-12-12

⁹⁶ SEB bankas http://www.seb.lt/pow/wcp/templates/sebarticle.cfmc.asp?DUID=DUID_9FC2B5B837465620C1256FBE00292231&xsl=sebarticle.xsl&sitekey=seb.lt&lang=lt, prisijungimo laikas 2008-12-12

⁹⁷ Baltic Innovations LTD <https://www.escrow.lt/>, prisijungimo laikas 2008-12-12

⁹⁸ Paypal svetainė, <https://www.paypal.com/cgi-bin/webscr?cmd=xpt/Marketing/securitycenter/sell/ChargebackGuide1-outside>, prisijungimo laikas 2008-12-12

gana nežymus, todėl yra būtina aptarti kreditinių kortelių bendrovių vaidmenį alternatyvių ginčų sprendimo procedūroje.

Kreditinių kortelių bendrovės per taip vadinamą *kreditinių kortelių mokėjimų gražinimo sistemą (angl.- credit card chargeback)* įgyvendina pirkėjų ginčų sprendimų procedūrą. Jungtinėse Amerikos Valstijose pagal Sąžiningo kredito sąskaitos pildymo įstatymą⁹⁹, kreditines korteles suteikiančios bendrovės privalo spręsti ginčus, kylančius dėl klaidų, kurios buvo padarytos sąskaitų pildymo (billing) metu. Remiantis šiuo teisės aktu pirkėjas gali kreditinės kortelės išdavusiai bendrovei, pateikti prašymą gražinti sumokėtą pinigų sumą už nepristatytas prekes ar užsakymo neatitinkančias prekes dėl klaidingų mokėjimo duomenų. Bendrovei gavus pareiškimą dėl pervestų pinigų gražinimo, ši inicijuoja alternatyvių ginčų sprendimo procedūrą. Bendrovė turi gražinti pirkėjui sumokėtą pinigų sumą, jei ginčas yra išsprendžiamas pirkėjo naudai.

Ši sistema pasižymi aiškia, suprantama ir pigia procedūros forma. Vienintelis įpareigojimas pirkėjui, kuris nori inicijuoti pinigų pražinimo procedūrą, yra nedelsiant pranešti apie iškilusį ginčą kreditinę kortelę išdavusiai bendrovei. Jeigu per atitinkamą laikotarpį kreditinės kortelės išdavusi bendrovė gauna daug pretenzijų iš pirkėjų dėl vieno ir to paties pardavėjo, kredito bendrovė gali atsisakyti teikti pinigų perdavimo paslaugas. Kad išvengtų tokios situacijos pardavėjai turi elgtis su savo pirkėjais sąžiningai bei atsakingai¹⁰⁰.

Apžvelgus mokėjimo tarpininkų vaidmenį alternatyvių ginčų sprendimų procedūroje darytina išvada, kad šie tarpininkai tiesiogiai įgyvendina vartotojų teisių apsaugą efektyviu, mažai kainuojančiu ir vartotojams patogiu būdu.

Nagrinėjant alternatyvių ginčų sprendimo procedūras, galima būtų išskirti ir pasitikėjimo ženklavimo sistemas, kurios numato ginčo sprendimo galimybes.

Eurolabel elgesio kodeksu paremtoje pasitikėjimo sertifikavimo sistemoje yra įdiegta galimybė užpildyti pretenziją dėl to, kad užsakytos prekės pavėluotai arba iš viso nebuvo pristatytos, pristatyta prekė neatitinka užsakyme nurodytos; dėl teisės atsisakyti nuo sutarties; dėl mokėjimo susitarimo ar mokėjimo privatumo, pinigų gražinimo pažeidimo; dėl teisės atsisakyti arba nutraukti sutartį; informacijos apie prekes neišsamumo arba neatitikimo gautai prekei; asmens duomenų privatumo pažeidimų bei kitais atvejais¹⁰¹. Pretenziją nagrinėja pasitikėjimo ženklą elektroninei parduotuvei išdavusi institucija. Pažymėtina, kad pirkėjas, kuris nesutinka su

⁹⁹ Federal Trade Commission Protecting America's Consumers

<http://www.ftc.gov/bcp/edu/pubs/consumer/credit/cre16.shtm>, prisijungimo laikas 2008-12-12

¹⁰⁰ Yun Zhao, Dispute Resolution in Electronic Commerce/Martinus Nijhoff Publishers/Leiden/Boston 2005. P. 165

¹⁰¹ Euro-label pasitikėjimo ženklavimo sistemos svetainė <https://www.euro-label.com/euro-label/ControllerServlet.jsessionid=827880234914273195C3776849067658?lg=en&to=newComplaint&tc=newComplaint>, prisijungimo laikas 2008-12-12

pasitikėjimo sertifikavimo sistemos priimtu sprendimu, turi galimybę spręsti ginčą per internetinį arbitražą¹⁰². Šioje patikimumo sertifikavimo sistemoje alternatyvių ginčų sprendimas pasižymi tuo, kad išsprendus ginčą ne pardavėjo naudai šis yra įpareigojimas pašalinti pažeidimą. Jeigu pardavėjas vis tik atsisako vykdyti internetinio arbitražo arba patikimumo sertifikavimo sistemos sprendimą jis gali būti šalinamas iš euro-label sistemos.

Tuo tarpu trustedshops patikimumo žymėjimo sistemoje pirkėjui numatyta galimybė ginčą su pardavėju spręsti kitokiu būdu. Šioje sistemoje pretenziją reiškiantis pardavėjas visų pirma gali kreiptis į Atradius draudimo bendrovę, kuri šioje sistemoje yra mokėjimų tarpininkas, ir prašyti sugrąžinti sumokėtą pinigų sumą už nepristatytas arba persiūstas atgal pardavėjui prekes, taip pat už kreditinės kortelės duomenų pažeidimo¹⁰³.

Taigi išanalizavus alternatyvių ginčų sprendimo būdus, galima teigti, kad nors ir egzistuoja valstybinis vartotojų teisių apsaugos alternatyvių ginčų sprendimo mechanizmas, pirkėjas pažeistus interesus efektyviau gina per kreditinių kortelių mokėjimo grąžinimo, escrow sąlyginio deponavimo taip pat patikimumo sertifikavimo sistemas.

¹⁰² Internet arbitration, <http://www.net-arb.com/?OVRAW=mediation&OVKEY=arbitration&OVMTTC=advanced&OVADID=32990484522&OVKWID=149109542522>, prisijungimo laikas 2008-12-12

¹⁰³ Trustedshops <http://www.trustedshops.com/news/money-back-guarantee/>, prisijungimo laikas 2008-12-12

Tokiu būdu magistro baigiamajame darbe vartotojų teisių apsaugą elektroninėje komercijoje išanalizavus tiek elektroninės komercijos savireguliacijos, tiek Europos Sąjungos bei nacionalinėje teisės sistemoje reglamentuojamų teisės normų kontekste buvo identifikuoti ir išskirti valstybinės, tarptautinės ir savireguliacijos sistemose vartotojų teisių apsaugos privalumai bei trūkumai. Apibendrinant atliktą tyrimą darytini šios **išvados ir siūlymai**:

1. Komercija atsirandant naujoms informacinėms komunikacinėms bei technologinėms priemonėms tampa vis labiau globali.
2. Vartotojų, kaip siplnesnės sutarties šalies teisės globalioje elektroninėje komercijoje, tam tikru mastu, bet nepakankamai veiksmingai reglamentuoja Europos Sąjungos bei nacionalinės teisės aktai.
3. Įsigaliojus naujai Europos vartotojų direktyvai, jos nuostatos kuo tiksliau turėtų būti perkeltos ir adaptuotos nacionalinėje teisėje. Vieningas ir horizontalus vartotojų teisių apsaugos reguliavimas sukurtų vartotojams teisinį tikrumą ir tuo pačiu skatintų elektroninę prekybos plėtrą visoje Europos Sąjungoje.
4. Elektroninėje komercijoje skatinamas savireguliacijos principas ir sąžiningo verslo praktika Lietuvos Respublikoje nėra plačiai įgyvendinami.
5. Alternatyvūs, ne valstybės teisės normomis reguliuojami, ginčo sprendimo būdai, veikiantys kai kuriose kitose valstybėse, galėtų būti plačiau taikomi ir Lietuvoje, o tai savo ruožtu užtikrintų efektyvesnę pirkėjų turtinių interesų apsaugą.
6. Lietuvoje paplitęs teisinis elektroninės komercijos reguliavimo metodas turėtų būti peržiūrimas ir keičiamas akcentuojant savireguliacijos metodus ir principus.

Santrauka

Tekste vartojamos pagrindinės sąvokos (raktiniai žodžiai): elektroninė komercija, vartotojų teisių apsauga, elgesio kodeksas, savireguliacijos principas, pasitikėjimo ženklinimo sistema, mokėjimų tarpininkai.

Darbe apžvelgiama tradicinė ir elektroninė komercija bei vartotojų teisių apsauga įvairiais istoriniais laikotarpiais. Atskleidžiama kokie pagrindiniai vartotojų teisės apsaugos principai yra įtvirtinti elektroninėje komercijoje ir kaip šie principai turėtų būti įgyvendinami vykdant elektroninę prekybą. Skaidrumo, sąžiningo verslo praktikos, vartotojų pasitikėjimo principai konkretinami Europos Sąjungos bei Lietuvos Respublikos teisės aktuose. Pastebima, kad Europos Sąjungos valstybėse narėse egzistuoja ne vienodas vartotojų teisių apsaugos lygis, todėl yra svarbu Bendrijos mastu priimti vieną teisės aktą, kuris suvienodintų dabar esamą partikuliarinę teisės normų visumą. Vartotojų teisių direktyva turėtų būti tiksliai perkelta į visų Europos Sąjungos valstybių teisės aktus ir tokiu būdu suteikti teisinio tikrumo ir teisėtų lūkesčių principą viesiems Bendrijos vartotojams bei elektroninės prekybos vykdytojams. Įstatyminis vartotojų teisių apsaugos elektroninėje erdvėje reglamentavimas gali ir turi būti papildomas savireguliacijos principu paremtu reguliavimu. Savireguliacijos pagrindu priimti elgesio kodeksai, privalomi verslo subjektams, užtikrina vartotojų teisių apsaugą, bei didina prekių pardavėjų arba paslaugų teikėjų atsakomybę. Taip pat elgesio kodeksai pašalina jurisdikcijos taisyklių taikymo problemą, jeigu ji iškyla nagrinėjant ginčą tarp pirkėjo ir pardavėjo ar paslaugų teikėjo. Ginčus elektroninėje komercijoje sprendžia įvairūs subjektai: teismas, valstybinės institucijos, nevyriausybinės vartotojų teisių apsaugos organizacijos, kiti, alternatyvius ginčus sprendžiantys, subjektai. Pastebimas žymus atsiskaitymo tarpininkų, kaip alternatyvių ginčų sprendimų subjektų, vaidmuo ginant turtinius vartotojų teisių interesus.

Summary

The basic concepts(key words) used in the article are: electronic commerce, consumer rights protection, code of conduct, self-regulation, trustedmark seal, payment intermediates.

The article briefly describes traditional and electronic commerce and consumer rights protection in various historical periods. Disclosed what are the key consumer rights protection principles embodied in the electronic commerce and how these principles should be implemented by means of electronic trade. Transparency, fair business practices and consumer confidence principles are concretized by the European Union and the Lithuanian Republic legislation. Observed that in around European Union Member States, there are no uniform level of consumer protection and for this reason it is crucial to the wide adoption of a single act, which unified the existing law. Consumer rights should be precisely moved in all European Union legislation, and provide legal certainty and legitimate expectations of the principle for consumers and e-commerce operators. The legislative protection of consumer rights in cyberspace can and should be added with the principle of self-regulation. On the self-regulatory basis adoption codes of conduct, obligatory for business ensure consumer protection, and increase the sellers or providers of the responsibility. Rules of code of conduct also eliminate the jurisdiction problem, if it occurs in a dispute between the buyer and the seller or service provider. To resolve emerging disputes in electronic commerce there are various actors: the courts, public bodies, non-governmental consumer rights protection organizations, other, alternative dispute resolution bodies. Significant intermediary role in the settlement protecting consumer interests.

Literatūros sąrašas

Lietuvos Respublikos teisės aktai:

1. Lietuvos Respublikos Konstitucija// Valstybės Žinios, 1992, Nr. 33-1014 (1992-11-30) su vėlesniais pakeitimais ir papildymais.
2. Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas// Valstybės žinios, 2000. Nr. 74-2262 su vėlesniais pakeitimais ir papildymais
3. Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodeksas//Valstybės žinios, 2002-04-06, Nr. 36-1340 su vėlesniais pakeitimais ir papildymais.
4. Lietuvos Respublikos vartotojų teisių gynimo įstatymas// Valstybės žinios, 1994 m. lapkričio 10 d. Nr. I-657, aktuali redakcija 2000, Nr. 85-2581 su vėlesniais pakeitimais ir papildymais
5. Lietuvos Respublikos informacinės visuomenės paslaugų įstatymas// Valstybės žinios, 2006-06-10, Nr. 65-2380
6. Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymas// Valstybės žinios, 2008-01-15, Nr. 6-212
7. Lietuvos Respublikos Reklamos įstatymas// Valstybės Žinios, 2000, Nr. 64-1937
8. Ūkio ministro įsakymas Nr. 258 “Dėl daiktų pardavimo ir paslaugų teikimo, kai sutartys sudaromos ryšio preimonėmis, taisyklių patvirtinimo“// Valstybės žinios, 2001, Nr. 73-2583
9. Ūkio ministro įsakymas Nr. 226 “Dėl daiktų pardavimo ne prekybai skirtose patalpose taisyklių patvirtinimo“// Valstybės žinios, 2001-07-13, Nr. 61-2193
10. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas Nr. 372“ Valstybinė vartotojų teisių apsaugos 2007-2010 metų strategijos ir jos įgyvendinimo priemonių plano patvirtinimo“// Valstbės žinios, 2007, Nr. 46-1742

Europos Sąjungos teisės aktai

1. Directive 2000/31/EC of the European Parliament and of the Council of 8 June 2000 on certain legal aspects of information society services, in particular electronic commerce, in the Internal Market ('Directive on electronic commerce') Official Journal L, 17/01/2000, Nr. 178-1
2. Directive 1999/44/EC of the European Parliament and of the Council of 25 May 1999 on certain aspects of the sale of consumer goods and associated guarantees, O.J. L 171,

07/07/1999

3. Directive 1997/7/EC of the European Parliament and of the Council of 20 May 1997 on the protection of consumers in respect of distance contracts, Official Journal L144, 04/06/1997
4. Directive 1993/13/EEC of 5 April 1993 on unfair terms in consumer contracts, Official Journal L095, 21/04/1993
5. Directive 1985/577/EEC of 20 December 1985 to protect the consumer in respect of contracts negotiated away from business premises, Official Journal L 372, 31/12/1985, p. 0031-0033
6. European Economic and Social Committee Opinion on the Communication from the Commission to the Council, the European Parliament and the European Economic and Social Committee: EU Consumer Policy Strategy 2007-2013 - empowering consumers, enhancing their welfare, effectively protecting them COM(2007) 99, INT/357 final Brussels, 13/02/2008
7. 1968 Brussels Convention on jurisdiction and the enforcement of judgments in civil and commercial matters (consolidated version) Official Journal C 027 , 26/01/1998 P. 0001 - 0027
8. European Commission 1988/592/EEC: Convention on jurisdiction and the enforcement of judgments in civil and commercial matters - Done at Lugano 16/09/1988
9. Corrigendum to Council Regulation (EC) No 44/2001 of 22 December 2000 on jurisdiction and the recognition and enforcement of judgments in civil and commercial matters Official Journal L12 16/1/2001
10. Commission Recommendation 04/04/200/EEC on the principles for out-of-court bodies involved in the consensual resolution of consumer disputes Official Journal L 109 , 19/04/2001

Tarptautiniai dokumentai

1. UNIDROIT Convention relating to a Uniform Law on the International Sales of Goods, 1962, Hague, <http://www.unidroit.org/english/conventions/c-ulf.htm>, prisijungimo laikas 2008-12-15
2. United Nations, Guidelines for consumer protection <http://www.un.org/documents/ga/res/39/a39r248.htm>, prisijungimo laikas 2008-11-19

Kita literatūra

1. Vartotojų teisių apsauga Lietuvoje ir Europos Sąjungoje. Kolektyvinė monografija. Mykolo Romerio universitetas. Vilnius 2006
2. G. Bužinskas, J. Grigienė, Teisingumas tarptautiniame civiliniame procese. Teisinės informacijos centras. Vilnius 2007
3. N. Kaminskienė Civilinių ir komercinių ginčų alternatyvus sprendimas, Jurisprudencija, Naujojo civilinio proceso kodekso taikymo teismų praktikoje problemos 69(61), Mykolo Romerio universitetas, Vilnius, 2005
4. J.Gumbys. Naujų besiformuojančių visuomeninių santykių valstybinis reguliavimas ar savireguliacija. Teisė. Mokslo darbai. Vilniaus universiteto leidykla, 2006 Nr. 58
5. David W. Pearce, Aiškinamasis ekonomikos anglų-lietuvių kalbų žodynas, Leidykla TEV, 2006
6. A. Vaišvila. Teisės teorija, Justitia, Antras leidimas. Vilnius, 2004
7. Bellia, Berman. Cyberlaw: problems of Policy and Jurisprudence in the Informatic Age. New York, West Group, 2003
8. Jay Forder, Dan Svantesson, Internet and E-commerce Law, Oxford, Ligare Book Printers, 2008
9. Yun Zhao, Dispute resolution in electronic commerce, Martinus Nijhoff Publishers, Leiden/Boston 2005
10. Ku Farber Cockfield, Cyberspace Law Cases And Materials, Aspen Publishers, Aspen Law & Buisness, 2002
11. M.J.Radin, J.A. Rothchild, G.M. Silverman, „Internet Commerce The Emerging Legal Framework“, New York Foundation Press, 2002
12. Mann Winn, Electronic Commerce, Aspen Publishers, Aspen Law & Buisness, 2002
13. Charles E.F.Rickett & Thomas G.W. Telfer, International Perspectives on Consumers' Access to Justice, Cambridge, Cambridge University Press, 2003
14. Ku Farber Cockfield, Cyberspace Law Cases And Materials, Aspen Publishers, Aspen Law & Buisness, 2002

Kita šaltiniai

1. Europos vartotojų centro internetinė svetainė: <http://www.ecc.lt/>;
2. Europos vartotojų centro įstatai: [http://www.ecc.lt/popup2.php?item_id=372](http://www.ecc.lt/popup2.php?item_id=372;);

3. Lietuvos Respublikos Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba,
<http://www.vartotojoteises.lt/index.php?1579150326>;
4. Europos komisijos oficiali svetainė
http://ec.europa.eu/lietuva/news_hp/press_releases_lithuania/08102008_pirkeju_teises_lt.htm#
5. SEB bankas
http://www.seb.lt/pow/wcp/templates/sebarticle.cfmc.asp?DUID=DUID_9FC2B5B837465620C1256FBE00292231&xsl=sebarticle.xsl&sitekey=seb.lt&lang=lt
6. Finasta, http://www.finasta.lt/l.php/salyginio-deponavimo-indelis.html?mp=41_1318
7. Nepriklausomo mokėjimo tarpininko Escrow.com svetainė,
<https://www.escrow.com/solutions/escrow/process.asp>
8. A Declaration of the Independence of Cyberspace
<http://homes.eff.org/~barlow/Declaration-Final.html>
9. Plan calls for self-policing of the internet, Pamela Mendels, Cyber Tymes,
<http://www.nytimes.com/library/tech/99/09/biztech/articles/20rate.html>
10. Jungtinės Karalystės statutinės teisės duomenų bazė:
<http://www.statutelaw.gov.uk/content.aspx?LegType=All+Primary&PageNumber=61&NavFrom=2&parentActiveTextDocId=1185735&ActiveTextDocId=1185735&filesize=10126>
11. JAV Vartojimo prekių apsaugos komisijos internetinė svetainė
<http://www.cpsc.gov/BUSINFO/frnotices/fr94/94-32077.html>, pisiungimo laikas: 2008-11-29
12. Federal Trade Commission Protecting America's Consumers
<http://www.ftc.gov/bcp/edu/pubs/consumer/credit/cre16.shtm>
13. Internet arbitration, <http://www.net-arb.com/?OVRAW=mediation&OVKEY=arbitration&OVMTTC=advanced&OVADID=32990484522&OVKWID=149109542522>
14. Eurobarometer results 2008 on e-commerce,
http://ec.europa.eu/consumers/cons_int/serv_gen/cons_satisf/eb260_report_en.pdf
15. Eurobarometer survey on Consumer Protection in the Internal Market, September 2006,
http://ec.europa.eu/consumers/topics/eurobarometer_09-2006sum_en.pdf
16. ECC-net The European Online Marketplace: Consumer Complaints 2007
http://www.forbrugereuropa.dk/fileadmin/Filer/Forbrugereuropa_-_pdf/e-COMMERCE/ECC_E-commerce_report_2007.pdf

17. Electronic Commerce Legal Issues Platform, ESPRIT project 27028, “Consumer Protection Issues” Anne Salaun, 2000m. http://128.176.101.170/eclip/documents/deliverable_2_1_3_consumer_protection_2.pdf,
18. Hague conference on Private International Law Catherine Kessedjian “Synthesis of the work of the special commission of June 1997 on international jurisdiction and the effects of foreign judgements in civil and commercial matter. Preliminary document No.08. http://www.hcch.net/upload/wop/jdgm_pd8.pdf
19. Hague conference on Private International Law “Electronic commerce And International Jurisdiction” Otava, 2000 <http://www.hcch.net/upload/wop/jdgmpl12.pdf>;
20. Howard Shopping Assistant <http://irland.theshoppingassistant.com/index.php?id=7&L=1&type=99>,
21. Dolceta Online consumer education, <http://www.dolceta.eu/>
22. European code of conduct-Euro-Label article 3 <http://www.euro-label.com/euro-label/ControllerServlet.jsessionid=00889318F7F290E13570F318E5B11089?lg=en&to=welcome&tc=classic2&z2Page=eurococ&z3Page=blank&tradersQueryParam2=1>
23. Trustedshop. General terms and condition of membership, http://www.trustedshops.com/merchants/pdf_download/TS-GTM.pdf
24. Paypal svetaïnè, <https://www.paypal.com/cgi-bin/webscr?cmd=xpt/Marketing/securitycenter/sell/ChargebackGuide1-outside>
25. Social science research network, Dr. Anselmo M. Martinez Canellas Los Códigos De Conducta En La Contratación Electrónica En España, Universitat de les Illes Balears http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1147391

MYKOLAS ROMERIS UNIVERSITY
FACULTY OF ECONOMICS AND FINANCE MANAGEMENT
DEPARTMENT OF INFORMATICS AND STATISTICS

NIJOLĖ ANCELYTĖ

CONSUMER RIGHTS PROTECTION IN
ELECTRONIC COMMERCE

Master thesis

Head of the work
Doc. Dr. Irmantas Rotomskis

VILNIUS, 2008