

**Vilniaus universiteto Teisės fakulteto
Civilinės teisės ir civilinio proceso katedra**

Erikos Jurevičiūtės,
V kurso, komercinės teisės
studijų atšakos studentės

Magistro darbas

**Ginčų su vartotojais ne teismo tvarka nagrinėjimo
ypatumai**

Vadovė: Lekt. dr. Danguolė Bublienė

Recenzentas: Lekt. dr. Rimantas Simaitis

Vilnius, 2008

Turinys

ĮVADAS	3
I. ALTERNATYVŪS VARTOTOJŲ GINČŲ SPRENDIMO BŪDAI.....	6
1.1 ALTERNATYVIŲ VARTOTOJŲ GINČŲ SPRENDIMO BŪDŲ SĄVOKA	6
1.2 ALTERNATYVŪS VARTOTOJŲ GINČŲ SPRENDIMO BŪDAI	11
1.3 ALTERNATYVAUS VARTOTOJŲ GINČŲ SPRENDIMO REGULIAVIMAS	14
II. MEDIACIJA KAIP ALTERNATYVUS VARTOTOJŲ GINČŲ SPRENDIMO BŪDAS.....	20
2.1 MEDIACIJOS SĄVOKA, TIKSLAS IR PRIVALUMAI.....	20
2.2 MEDIACIJOS, VARTOTOJŲ GINČAMS SPĖSTI, ORGANIZAVIMO MODELIAI	27
III. MEDIACIJOS PROCESAS IR TEISĖ PASINAUDOTI TEISINGUMU	32
3.1 MEDIACIJOS IŠLYGA VARTOJIMO SUTARTYSE	32
3.2 IEŠKINIO SENATIES TERMINŲ EIGOS SUSTABDYMAS	34
IV. MEDIACIJOS PROCESAS.....	38
4.1 MEDIATORIAUS VAIDMUO PROCESĖ	38
4.2 MEDIATORIAUS NEUTRALUMAS IR NEŠALIŠKUMAS	41
4.3 KONFIDENCIALUMO UŽTIKRINIMO PROBLEMA	44
4.4 MEDIACIJOS PROCESO METU PASIEKTAS SUSITARIMAS	48
IŠVADOS.....	53
LITERATŪROS SĄRAŠAS	54
SANTRAUKA	61
SUMMARY	62

Ivadas

Temos aktualumas. Vartotojų apsauga, kaip numatyta Europos Sąjungos Steigimo sutarties 3 straipsnyje, yra viena iš prioritetinių Europos Sąjungos sričių. Ypatingas dėmesys vartotojų apsaugai skiriamas ne tik Europos Sąjungos šalyse, bet ir kitose pasaulio valstybėse. Vartotojų apsauga tampa prioritetine sritimi kiekvienoje išsivysčiusioje valstybėje, kur išsivysčiusi laisvos ekonomikos rinka. Ginčai yra neatskiriami, o vartotojams reikia būdų apsiginti. Jiems turi būti suteikta galimybė, pasinaudojant efektyviais, lanksčiais, greitais, nebrangiais būdais, apginti savo teises. Todėl Europos Sąjunga, siekdama sukurti laisvės, saugumo ir teisingumo erdvę ir, svarbiausia, užtikrinti geresnes sąlygas pasiekti teisingumą, labai daug dėmesio skiria neteisminiams vartotojų ginčų sprendimo būdams (angl. out-of-court dispute settlement), kurie literatūroje ir teisėje kitaip vadinami alternatyviais ginčų sprendimais (angl. alternative dispute resolution).

Ši tema ypač aktuali Lietuvoje, nes kai kuriose Europos Sąjungos valstybėse neteisminis vartotojų ginčų nagrinėjimas yra labai populiarus ir gerai išvystytas, tuo tarpu Lietuvoje neteisminis vartotojų ginčų sprendimo mechanizmas reglamentuotas visai neseniai. Svarbu, kad vartotojai turėtų kuo daugiau galimybių, prieinamų finansiškai bei lanksčių, ginti savo pažeistas teises.

Darbo tikslas. Pagrindinis šio darbo tikslas – neteisminių vartotojų ginčų sprendimo būdų tam tikrų aspektų analizė.

Tyrimo objektas. Neteisminių vartotojų ginčų sprendimo būdų yra įvairių ir jų visų aprėpti bei viename darbe išsamiai išanalizuoti neįmanoma, todėl šiame darbe išsamiau bus nagrinėjama mediacija kaip alternatyvus vartotojų ginčų sprendimo būdas. Tokį pasirinkimą nulėmė tai, jog mediacija yra lankstus, pažangus, vis labiau populiarėjantis ir sparčiai besivystantis alternatyvus ginčų sprendimo būdas, kuris sėkmingai gali būti taikomas sprendžiant ir vartotojų ginčus. Pažymėtina, kad darbe nebus nagrinėjami alternatyvūs vartotojų ginčų sprendimo būdai internetu (angl. online dispute resolution - ODR), nes norint pateikti nuodugnią ir išsamią analizę šiuos klausimus reikėtų nagrinėti atskirai. Darbe taip pat nebus analizuojamas teismo vaidmuo mediacijos procese, taip pat nebus nagrinėjami tarptautiniai aspektai.

Pirmiausia darbe bus analizuojama alternatyvių vartotojų ginčų sprendimo būdų samprata bei alternatyvūs ginčų sprendimo būdai. Šie klausimai turi būti aptarti, nes praktinė neteisminio vartotojų ginčų sprendimo procedūros aspektų analizė nėra galima, kol nėra bendrai aptartas alternatyvių vartotojų ginčų sprendimo būdų institutas. Taip pat pirmoje dalyje bus aptartas alternatyvių vartotojų ginčų sprendimo būdų reglamentavimo vystymasis Europos Sąjungoje ir Lietuvoje.

Antra, remiantis moksline literatūra bei teisės aktais, nuodugniai tyrinėjama mediacijos samprata, nurodant jos pagrindinius požymius bei tikslą. Taip pat antroje dalyje atskleidžiama mediacijos svarba bei šio proceso privalumai, sprendžiant vartotojų ginčus. Kitas šioje dalyje nagrinėjamas aspektas – mediacijos, sprendžiant vartotojų ginčus, organizavimo modeliai.

Toliau darbe analizuojama mediacijos išlygos galimybė vartojimo sutartyse bei ieškinio senaties terminų eigos sustabdymo klausimas.

Galiausiai darbe nagrinėjami mediacijos proceso ypatumai – mediatoriaus vaidmuo procese ir jam keliami kvalifikacijos bei išsilavinimo reikalavimai, konfidencialumo užtikrinimo problema, mediacijos metu pasiekto susitarimo teisinė galia, jo efektyvumas ir vykdymo galimybės. Taip pat darbe analizuojami probleminiai aspektai, susiję su mediatoriaus neutralumu ir nešališkumu procese.

Tyrimo metodai. Magistro darbe, nagrinėjant ginčų su vartotojais ne teismo tvarka nagrinėjimo ypatumus, remiamasi įvairiais teoriniais ir empiriniais metodais. Siekiant iširti alternatyvių vartotojų ginčų sprendimo būdų sampratą bei mediacijos sąvoką kuo visapusiškiau naudojamas lingvistinis bei analitinis metodai. Istorinis metodas darbe naudojamas trumpai apžvelgiant mediacijos proceso vystymąsi, nustatant mediacijos tikslus naudojamas teologinis metodas. Taip pat darbe, analizuojant mediacijos proceso ypatumus bei privalumus, lyginant šį procesą su kitais vartotojų ginčų sprendimo būdais naudojamas lyginamasis metodas. Darbe išsamiai analizuojant teorinę bei praktinę medžiagą taikyti mokslinio pažinimo bei tiriamieji metodai. Remiantis sisteminiu metodu keliamos praktinės problemos, formuluojamos išvados bei apibendrinimai. Be to, visame darbe naudojami loginis bei sisteminis metodai siekiant, kad darbe visi probleminiai aspektai būtų aptarti nuosekliai bei išsamiai.

Tyrimo šaltiniai. Siekiant visapusiškai išnagrinėti darbo temą bei atkleisti darbo tikslą, analizuojami įvairaus pobūdžio šaltiniai – teisės aktai, mokslinė literatūra, seminarų ir konferencijų medžiaga, studijos, mokslininkų straipsniai. Pagrindiniai darbe analizuojami teisės aktai – Europos Sąjungos antriniai teisės aktai. Taip pat darbe remiamasi Komisijos 2002 metais išleista Žaliaja knyga apie alternatyvų ginčų sprendimą civilinėje ir komercinėje teisėje (angl. Green Paper on Alternative Dispute Resolution in Civil and Commercial Law) bei 2007 metais išleista Studija apie vartotojų kompensavimą alternatyviais įprastiniam teisminei procesui būdais (angl. A study on alternative means of consumer redress other than redress through ordinary judicial proceedings (for the EU-25, Australia, Canada and the US)).

I. ALTERNATYVŪS VARTOTOJŲ GINČŲ SPRENDIMO BŪDAI

1.1 Alternatyvių vartotojų ginčų sprendimo būdų sąvoka

Alternatyvūs ginčų sprendimo būdai jau žinomi daugelį amžių ir šio instituto užuomazgų galima aptikti dar senovės ir viduramžių teisėje. Arbitražas, mediacija, derybos buvo taikomi dar pirmykštėse bendruomenėse, perduodant ginčų sprendimą garbingiems bendruomenės, genčių nariams. Tačiau tik XX amžiuje, kai teisinė sistema nebebuvo pajėgi efektyviai išspręsti visų visuomenėje kylančių konfliktų, alternatyvūs ginčų sprendimo būdai atgavo aktualumą ir jie vis plačiau taikomi praktikoje įvairiems ginčams spręsti.

Alternatyvūs ginčų sprendimai paprastai yra pigesnis, paprastesnis ir greitesnis ginčų sprendimo būdas, kuris tinkamai įgyvendintas gali būti efektyvi priemonė tiek vartotojų, tiek kitų visuomenėje kylančių ginčų nagrinėjime. Šiandien alternatyvaus ginčų sprendimo institutas yra vienas iš svarbiausių ir greičiausiai besivystančių ginčų sprendimo institutų.

Visų pirma svarbu pastebėti, kad alternatyvūs ginčų sprendimo būdai šiandien naudojami įvairiems ginčams spręsti ir faktiškai visuose visuomenės dalyse¹. Alternatyvių ginčų sprendimų mechanizmų poreikis skatino naujų mechanizmų kūrimą., todėl šiandien kiekvienoje šalyje veikia daugybė skirtingų neteisminių ginčų nagrinėjimo mechanizmų, kurie skiriasi savo forma, turiniu ir tikslais², todėl sunku rasti panašumų skirtingose sistemose. Dėl alternatyvių ginčų sprendimų būdų gausos, sąvokos apibrėžimas yra sąlyginis ir priklauso nuo kriterijų, kuriuos pasirinkime, apibrėždami šią sąvoką³.

¹ MAIN, T.O. ADR: The New Equity. Bepress Legal Series [interaktyvus]. 2005, p. 10 [žiūrėta 2008-02-22]. Prieiga per internetą:

<<http://law.bepress.com/cgi/viewcontent.cgi?article=2388&context=expresso.pdf>>.

² MAIN, T.O. ADR: The New Equity. Bepress Legal Series [interaktyvus]. 2005, p. 13 [žiūrėta 2008-02-22]. Prieiga per internetą:

<<http://law.bepress.com/cgi/viewcontent.cgi?article=2388&context=expresso.pdf>>.

³ A Study on Alternative Means of Consumer Redress Other than Redress Through Ordinary Judicial Proceedings. Final Report. SANCO/2005/B5/010. Leuven [interaktyvus]. 2007, p. 24 [žiūrėta 2008-03-03]. Prieiga per internetą: <http://ec.europa.eu/consumers/redress/reports_studies/comparative_report_en.pdf>.

Alternatyvūs ginčų sprendimo būdai dažniausiai yra suprantami kaip grupė procesų, kuriais ginčai ir konfliktai sprendžiami be teismo ir kurie yra ginčų ir konfliktų sprendimo teisme alternatyva⁴.

Vis tik alternatyvių ginčų sprendimo būdų sąvoka nėra vienareikšmė, nėra tiksliai apibrėžta, kokie mechanizmai priskiriami prie alternatyvių vartotojų ginčų sprendimo būdų. Tikslaus, bendro sąvokos apibrėžimo nėra suformuluota nei Europos Sąjungos teisėje, nei nacionaliniuose įstatymuose. Pozityvioji teisė apibrėžimo nepateikia, ši sąvoka teisinėmis priemonėmis taip pat nėra apibrėžiama. Ieškoma alternatyvių ginčų sprendimo būdų sąvokos apibrėžimo doktrinoje, tačiau įvairūs autoriai linkę skirtingai apibrėžti šį institutą.

Toliau pateikiama alternatyvių ginčų sprendimo būdų skirtingų sąvokų analizė padės geriau suvokti šio instituto daugiapusiškumą.

Black's Law Dictionary nurodo, jog „alternatyvus ginčų sprendimas“ apima įvairias procedūras, skirtas ginčams spręsti kitomis nei bylinėjimasis priemonėmis, tokias kaip arbitražas (angl. *arbitration*) ar mediacija (angl. *mediation*)⁵.

G. Dominas ir V. Mikelėnas Tarptautinio komercinio arbitražo vadovylyje pateikia panašią alternatyvių ginčų sprendimo būdų sampratą, nurodydami, jog kiti teisėti ginčo sprendimo metodai, kai šalys išsprendžia ar bando išspręsti ginčą nesikreipdamos į valstybės teismą, vadinami alternatyviais ginčų sprendimo metodais⁶.

Civilinio proceso teisės vadovylyje yra pateikiama kiek kitokia alternatyvių ginčų sprendimo būdų samprata nurodant, kad nevalstybiniai ginčų nagrinėjimo būdai vadinami alternatyviais ginčų sprendimo būdais⁷. Alternatyviais ginčų sprendimo būdais pripažįstama: ginčo šalių taikinimo procedūras (angl. *conciliation*), tarpininkavimą (angl. *mediation*), ginčo šalių tarpusavio derybas be tarpininkų, ginčo perdavimas spręsti šalių pasirinktam ekspertui bei ginčo nagrinėjimas dalyvaujant šalių advokatams ir tarpininkui (angl. *mini-trial*). Taip pat autoriai priskiria ir arbitražą, kaip vieną iš pagrindinių ir svarbiausių nevalstybinių ginčų sprendimo būdų. Tačiau toks siauras alternatyvių ginčų

⁴ KAMINSKIENĖ, N. Civilinių ir komercinių ginčų alternatyvus sprendimas. *Jurisprudencija*, 2005 69(61); 74-80, 74.

⁵ GARNER, B.A. *Black's Law Dictionary*, 8th ed. West, a Thomson business, 2004.

⁶ DOMINAS, G.; MIKELĖNAS, V. *Tarptautinis komercinis arbitražas*. Vilnius: Justitia, 1995. Psl. 14.

⁷ LAUŽIKAS, E.; MIKELĖNAS, V.; NEKROŠIUS V. *Civilinio proceso teisė: vadovėlis*. Vilnius: Justitia, 2003. T.1. Psl. 57.

sprendimo būdų sąvokos apibrėžimas yra klaidingas, nes būtent vartotojų teisių apsaugos srityje įvairius alternatyvius ginčų sprendimo būdus Europos Sąjungos valstybėse narėse naudoja tiek įvairios valstybinės institucijos, tiek ir nevyriausybinės organizacijos, tiek privatūs subjektai⁸.

Kalbant apie arbitražą, reikia pastebėti, kad ne visi autoriai arbitražą priskiria prie alternatyvių ginčo sprendimo būdų, motyvuodami tuo, jog pasirinkus arbitražą, kaip ginčų sprendimo būdą šalys netenka teisės kreiptis į teismą, nes arbitražo priimtas sprendimas šalims yra privalomas. Be to, arbitražo procesas yra labiau panašus į formalų teismo procesą: procesas arbitraže vyksta pagal tam tikras nustatytas taisykles, o arbitras, nagrinėdamas bylą veikia autonomiškai, todėl sprendime išdėstoma arbitrų, o ne šalių nuomonė⁹, priimtas sprendimas šalims dažniausiai yra privalomas ir gali būti nukreiptas vykdyti. Kadangi arbitražas iš prigimties turi nemažai teismo proceso požymių, todėl jis dažnai nėra priskiriamas prie alternatyvių ginčų sprendimo būdų.

Europos Komisija taip pat nepriskiria arbitražo prie alternatyvių ginčų sprendimo būdų. 2002 m. balandžio 19 d. išleistoje Žaliojoje knygoje apie alternatyvų ginčų sprendimą civilinėje ir komercinėje teisėje¹⁰ Europos Komisija pažymėjo, kad alternatyvūs ginčų sprendimo būdai apibrėžiami kaip neteisminiai ginčų sprendimo būdai, kuriems vadovauja neutrali trečioji šalis, išskiriant arbitražą siaurąja prasme. Europos Komisija pažymėjo, jog arbitražas yra artimesnis kvazi-teisminiam procesui, nes arbitrų sprendimas pakeičia teismo sprendimą.

Vartotojų teisių studijų centras, esantis Belgijos Katalikiškame Liuvono universitete, 2006 metais atliko mokslinį tyrimą ir Europos Komisijai paruošė studiją apie alternatyvius teisminiam bylos nagrinėjimui vartotojų ginčų sprendimo būdus 25 Europos Sąjungos Valstybėse narėse, taip pat Australijoje, Kanadoje ir JAV¹¹.

⁸ Communication from the Commission on widening consumer access to alternative dispute resolution. Brussels, 04.04.2001. COM(2001) 161 final [interaktyvus] [žiūrėta 2007-12-10]. <<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2001:0161:FIN:EN:PDF>>.

⁹ DOMINAS, G.; MIKELĖNAS, V. *Tarptautinis komercinis arbitražas*. Vilnius: Justitia, 1995, p. 232.

¹⁰ Green Paper on Alternative Dispute Resolution in Civil and Commercial Law, Brussels, 19.04.2002, COM(2002) 196 final [interaktyvus] [žiūrėta 2007-12-10]. Prieiga per internetą: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/en/com/2002/com2002_0196en01.pdf>.

¹¹ A Study on Alternative Means of Consumer Redress Other than Redress Through Ordinary Judicial Proceedings. Final Report. SANCO/2005/B5/010, Leuven [interaktyvus] 2007 [žiūrėta 2008-03-03]. Prieiga per internetą: <http://ec.europa.eu/consumers/redress/reports_studies/comparative_report_en.pdf>.

Tyrimą atlikusi mokslininkų grupė pasiūlė alternatyvių vartotojo ginčų sprendimo būdų sąvoką apibrėžti nesivadovaujant tiksliai apibrėžimais ir kategorijomis, bet iš praktinės pusės - remiantis vartotojo požiūriu. Todėl atsižvelgiama į realias galimybes kaip vartotojas gali apginti savo teises alternatyviais įprastiniam, tradiciniam teisminiam nagrinėjimui būdais. Tokios pozicijos pasirinkimas tyrimo autoriams alternatyvius vartotojų ginčų sprendimo būdus leidžia apibrėžti labai plačiai. Alternatyvių vartotojų ginčų sprendimo būdų sąvoka apima visus būdus, kurie yra alternatyva įprastiniam teisminiam nagrinėjimui, kai ieškovas kreipiasi su ieškiniu į teismą, ir alternatyva, kai vartotojas iš viso nesiima jokių veiksmų. Tokia plati alternatyvių ginčų sprendimo būdų sąvoka apima ne tik anksčiau minėtus tradicinius būdus, bet taip pat ir šiuos būdus:

- kolektyvinį vartotojų interesų gynimą teisme (pateikiant kolektyvinį ieškinį dėl žalos atlyginimo);
- ieškiniu ar skundo pareiškimas vartotojų viešajam interesui ginti;
- supaprastintą ginčų sprendimo procedūrą teisme (smulkios vertės ginčams nagrinėti).

Tai teisminiai ginčų nagrinėjimo procesai, tačiau jie autorių priskirti prie alternatyvių vartotojų ginčų sprendimo būdų, nes yra alternatyva įprastiniam, tradiciniam teisminiam nagrinėjimui, kai ieškovas individualiai su ieškiniu kreipiasi į valstybinį teismą.

Aiškinant žodžio „alternatyva“ reikšmę, galima išskirti dar vieną alternatyvių ginčų sprendimo būdų sąvokos poziciją. Alternatyva reiškia būtinumą pasirinkti vieną iš dviejų galimybių¹². Šiuo atveju teisminį nagrinėjimą taip pat būtų galima priskirti prie alternatyvių ginčų sprendimo būdų, nes jis yra viena iš galimų alternatyvų renkantis ginčų sprendimo būdą. Kita vertus, vienintele alternatyva teisminiam nagrinėjimui galima būtų pripažinti arbitražą, nes šiuo proceso metu priimtas sprendimas yra šalims privalomas, o ginčo išsprendimas arbitraže užkerta kelią kreiptis į teismą tuo pačiu pagrindu. Kiti neteisminiai ginčų sprendimo būdai negali pakeisti teismo nagrinėjimo ar arbitražo, nes nesutinkant su priimtu sprendimu ar pasiektu susitarimu šalys išsaugo teisę kreiptis į teismą ar arbitražą.

¹² Tarptautinių žodžių žodynas. Vilnius, 1985.

Apibendrinus tai, kas buvo išdėstyta, galima išskirti tokias alternatyvių ginčų sprendimų būdų sąvokų pozicijas:

- 1) plačiąja prasme - kaip visi būdai, kurie yra alternatyva teisminiam nagrinėjimui. Žvelgiant iš vartotojo pozicijos, kuris sąvokoms ir terminams teikia mažai reikšmės, autorės nuomone, alternatyvius vartotojų ginčų sprendimo būdus taip reikėtų ir apibūdinti. Vartotojui svarbiausia, jog ginčą jis gali išspręsti nesikreipdamas į teismą. Todėl visi kiti būdai vartotojui yra alternatyva teisminiam nagrinėjimui, nepriklausomai nuo to, ar juos taiko valstybinė institucija ar privatus subjektas. Tokiu atveju prie alternatyvių ginčų sprendimo būdų priskiriamos ir tiesioginės derybos.
- 2) siaurąja prasme – kaip visi privatūs ginčo sprendimo būdai. Tokiu atveju arbitražas taip pat yra priskiriamas. Kaip minėta anksčiau, toks alternatyvių ginčų sprendimo būdų supratimas vartotojų teisių gynimo srityje per siauras. Įvairiose valstybėse veikia labai daug valstybinių institucijų, kurios sprendžia vartotojų ginčus alternatyviais ginčų sprendimo būdais.

Svarbu paminėti, kad atsiradus naujoms galimybėms alternatyvūs ginčo sprendimo būdai naudojami ir elektroninėje erdvėje – internete. Praktikoje ir dokumentuose dažniausiai tokie būdai vadinami online ADR arba paprasčiausiai ODR (angl. *online (alternative) dispute resolution*)¹³. Tam tikros „online“ priemonės ir technologijos suteikia galimybę taupant laiką taikyti tokius alternatyvius ginčų sprendimo būdus kaip derybos, mediacija, arbitražas, ekspertinis tyrimas, elektroniniais tinklais - internetu¹⁴.

Šiame darbe alternatyvių ginčo sprendimo būdų sąvoka bus suprantama kaip visų alternatyvių teisminiam nagrinėjimui ginčų sprendimo būdų visuma, nepriklausomai nuo to, ar ginčo sprendimo mechanizmą taiko valstybinė institucija ar privatus subjektas. Akcentuojama bus tai, jog alternatyvūs ginčų sprendimo būdai yra alternatyva būtent tradiciniu laikomam teisminiam nagrinėjimui.

¹³ Praktikoje naudojami ir kiti angliški terminai: electronic alternative dispute resolution (eADR); out-of-court dispute settlement systems for e-commerce bei kiti.

¹⁴ SAULIŪNAS, D. Alternatyvūs ginčų sprendimo būdai internetu (Online ADR). *Jurisprudencija*, 2003 t. 41(33); 39-48, p. 41.

1.2 Alternatyvūs vartotojų ginčų sprendimo būdai

Alternatyvių vartotojų ginčų sprendimo būdų yra įvairių. Yra tam tikri pagrindiniai, tradiciniai ir seniai naudojami alternatyvūs ginčų sprendimo būdai, bet per pastaruosius metus atsirado ir nemažai naujų. Priklausomai nuo vartotojų apsaugos lygio, alternatyvių ginčų sprendimo būdų populiarumo, valstybės vietos praktikos nagrinėjant ginčus – alternatyvūs ginčų sprendimo mechanizmai ir jų būdų gausa skiriasi skirtingose valstybėse. Be to, populiarėjant alternatyviems ginčų sprendimo mechanizms ir sukuriant naujus būdus, tapo labai sunku, ar net neįmanoma, nustatyti aiškius skirtumus tarp skirtingų neteisminių ginčų sprendimo būdų¹⁵.

Europos Sąjungos dokumentuose ir darbuose¹⁶ galima išskirti dvi dideles alternatyvių ginčų sprendimo būdų, galinčių padėti vartotojams išspręsti tarp jų ir verslininkų kilusius ginčus, rūšis:

- 1) būdai, kai trečiasis asmuo pats randa išeitį ir priimą sprendimą, kurį pasiūlo šalims.
- 2) būdai, kai trečiasis asmuo, oficialiai nepareikšdamas savo pozicijos dėl galutinio sprendimo, padeda šalims ieškoti susitarimo.

Pirmajai grupei priskiriamas arbitražas, privatūs tribunolai ir kiti. Šie visi būdai panašūs tuo, kad sprendimą dėl ginčo priima trečiasis asmuo ir priimtas sprendimas įpareigoja šalis. Antrajai grupei priskiriami tokie alternatyvūs ginčų sprendimo būdai kaip sutaikymas bei mediacija. Paprastai šių būdų pagalba pasiekti susitarimai yra sutartinio, rekomendacinio pobūdžio, todėl šalys gali pačios nuspręsti – priimti ar atmesti pasiūlytą sprendimą.

Pagrindiniai alternatyvūs ginčų sprendimo būdai, kuriuos taiko įvairios institucijos ir organizacijos, nagrinėjančios vartotojų ir verslininkų ginčus, yra arbitražas ir mediacija. Atsižvelgiant į tai, kad toliau šiame darbe bus nagrinėjama mediacija, kaip

¹⁵ A Study on Alternative Means of Consumer Redress Other than Redress Through Ordinary Judicial Proceedings. Final Report. SANCO/2005/B5/010, Leuven [interaktyvus]. 2007, p. 23 [žiūrėta 2008-03-03]. Prieiga per internetą: <http://ec.europa.eu/consumers/redress/reports_studies/comparative_report_en.pdf>.

¹⁶ Commission Recommendation of 30 March 1998 on the principles applicable to the bodies responsible for out-of-court settlement of consumer disputes. 98/257/EC. OJ L115, 17/04.98. Commission Recommendation of 4 April 2001 on the principles for out-of-court bodies involved in the consensual resolution of consumer disputes. 2001/310/EC. OJ L 109/56, 19.4.2001.

alternatyvus vartotojų ginčų sprendimo būdas, būtina trumpai apibūdinti arbitražo procesą ir palyginti mediaciją su arbitražo procesu.

Arbitražas yra alternatyvus ginčų nagrinėjimo procesas, kai šalys kreipiasi į trečiąjį asmenį dėl ginčo išsprendimo, kuris turi įgaliojimus priimti teisiškai privalomą sprendimą. Paprastai ginčą išsprendus arbitraže šalys praranda galimybę pakartotinai tą patį ginčą nagrinėti tiek arbitraže, tiek teisme. Tuo tarpu ginčą nagrinėjant mediacijos proceso tvarka, trečiasis asmuo neturi įgaliojimų priimti privalomą sprendimą ir šalys tiek proceso metu, tiek po jo išsaugo galimybę kreiptis į teismą ar arbitražą. Be to, skirtingai nei nagrinėjant ginčą mediacijos būdu, arbitražo priimtame sprendime išdėstoma arbitro nuomonė, kuris nagrinėjant ginčą veikia autonomiškai ir kurio sprendimui šalys negali daryti įtakos. Tuo tarpu mediacijos proceso metu šalys ieško alternatyvų, ginčo išsprendimo variantų kartu ir paprastai priima sprendimą, kuris atitinka abiejų šalių poreikius.

Pažymėtina, kad arbitražo procesas yra labiausiai formalizuotas procesas iš visų alternatyvių ginčo sprendimo būdų. Dauguma valstybių yra priėmusios specialius įstatymus reglamentuojančius arbitražo procesą¹⁷. Pagrindinis tarptautinis teisės aktas, reglamentuojantis šį procesą, yra 1958 metų Niujorko konvencija dėl užsienio arbitražo sprendimų pripažinimo ir vykdymo¹⁸.

Pastebėtina, kad šis procesas paprastai yra plačiausiai naudojamas komerciniams ginčams spręsti¹⁹, nes siūlo šalims lanksčią ir neformalią procedūrą, konfidencialumą ir greitą ginčo išsprendimą. Šalys turi visišką procesinę laisvę nustatyti nagrinėjimo eigą ir ginčas yra išsprendžiamas privačiai, todėl leidžia šalims ir ateityje išlaikyti gerus tarpusavio verslo santykius²⁰.

Nagrinėjant vartotojų ginčus arbitraže ne visi šie privalumai pasireiškia. Taikytinos teisės pasirinkimas, arbitro pasirinkimas reikalauja iš vartotojo žinių ir patirties, kurios jis dažniausiai neturi. Europos Teisingumo Teismas 1993 m. sausio 19d. *Shearson Lehmann Hutton* byloje yra pasakęs, kad vartotojas yra laikoma ekonomiškai

¹⁷ Lietuvos Respublikos komercinio arbitražo įstatymas (su pakeitimais ir papildymais). Valstybės žinios, 1996, Nr. 39 - 961.

¹⁸ 1958 metų Niujorko konvencija dėl užsienio arbitražų sprendimų pripažinimo ir vykdymo. Valstybės žinios, 1995, Nr. 10-208.

¹⁹ ZAO, Y. *Dispute Resolution in Electronic Commerce*. Leiden, Boston, 2005, p. 36.

²⁰ A study on alternative dispute resolution and cross-border complaints in Europe. Copenhagen: Nordic Council of Ministers, 2002, p. 16.

silpnese ir mažiau patirties teisiniuose santykiuose turinčia šalimi²¹. Todėl verslininkas gali pasinaudoti savo patirtimi ir nustatyti palankesnę sau ginčo nagrinėjimo procedūrą.

Europoje arbitražo procesas vartotojų ginčams spręsti nėra labai populiarus, tačiau kai kuriose valstybėse jis pasirinktas kaip pagrindinis būdas vartotojų ir verslininkų ginčams spręsti. Ispanijoje nacionaliniu lygmeniu veikia Valstybinė arbitražo komisija, o vartotojų arbitražiniai teismai įkurti atskiruose regionuose ir savivaldybėse²². Pažymėtina tai, jog šios komisijos yra įkurtos specialiai vartotojų ir verslininkų ginčams spręsti, nes ginčų sprendimas tarp dviejų verslininkų šiose komisijose yra negalimas.

Jungtinėje Karalystėje veikia arbitražo institutas, kuriame nagrinėjami vartotojų ir verslininkų ginčai, kilę statybų, finansinių paslaugų teikimo, turizmo bei kitose srityse. Arbitražo proceso metu gali būti priimti įvairaus pobūdžio sprendimai, kurie geriausiai atitiktų vartotojo interesus ir kurie yra teisiškai privalomi ginčo šalims²³.

Lietuvos teisės aktuose nenumatytas vartotojų ginčų neteisminis sprendimas arbitraže. Lietuvos Respublikos Komercinio arbitražo įstatymo 11 straipsnyje nurodyta, kad arbitražui negali būti perduoti ginčai kylantys iš vartojimo sutarčių (taip pat ginčai, kylantys iš konstitucinių, darbo, šeimos, administracinių teisinių santykių, taip pat ginčai, susiję su konkurencija, patentais, prekių ir paslaugų ženklais, bankrotu)²⁴. Toks arbitražo procedūros draudimas vartotojų ginčų atveju gali būti paaiškinamas visuomeniniais interesais; jog valstybė siekia, kad būtų apsaugota silpnesnė šalis ir kad būtų laikomasi visų teisingumo vykdymo standartų.

²¹ Europos Teisingumo Teismo 1993 m. sausio 19d. sprendimas byloje C-89/91, *Shearson Lehmann Hutton Inc. v TVB Treuhandgesellschaft für Vermögensverwaltung und Beteiligungen mbH* (1993), ECR I-00139. Kad vartotojas yra ekonomiškai silpnesnė šalis Europos Teisingumo Teismas pažymėjo ir kitoje byloje: Europos Teisingumo Teismo 1997 m. liepos 3d. sprendimas byloje C269/95, *Francesco Benincasa v Dentalkit Srl.* (1997) ECR I-03767.

²² European Judicial Network in Civil and Commercial Matters. [interaktyvus] [žiūrėta 2007-12-10]. Prieiga per internetą: <http://ec.europa.eu/civiljustice/adr/adr_spa_en.htm>.

²³ Database of notified out-of-court bodies [interaktyvus] [žiūrėta 2008-03-10]. Prieiga per internetą: <http://ec.europa.eu/consumers/redress/out_of_court/commu/acce_just04_cia_en.pdf>.

²⁴ Lietuvos Respublikos komercinio arbitražo įstatymas (su pakeitimais ir papildymais). Valstybės žinios, 1996, Nr. 39-961.

1.3 Alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo reguliavimas

Ginti vartotojų teises gerinant žmonių gerbūvį yra viena iš pagrindinių Europos Sąjungos vertybių. Europos Sąjungoje vartotojų politika ypatingai svarbi, todėl, jog yra susijusi net su dviejų Europos Sąjungos kūrimosi strateginių tikslų įgyvendinimu. Tai - Europos ekonomikos modernizavimas ir geresnės gyvenimo kokybės užtikrinimas Europos Sąjungos piliečiams²⁵. Tačiau balansuojant vartotojų ir verslininkų santykius, siekiant šių dviejų tikslų, reikalaujama daugiau veiksmų stiprinant vartotojų teisių gynimą. Todėl Europos Sąjungos institucijos ne kartą yra pažymėjusios, kad itin svarbu sudaryti palankias sąlygas pasinaudoti teisingumu, tiek taikant teisinius, tiek ir neteisinius sprendimų priėmimo būdus. Todėl Europos Sąjungos institucijos didelį dėmesį skiria neteisminiam vartotojų ginčų nagrinėjimui kaip atskirai vartotojų politikos kryptčiai.

Reguliavimo ypatumai Europos Sąjungoje:

Nors neteisminis ginčų sprendimas yra senas teisės institutas, tačiau Europos Sąjungoje alternatyviais ginčų sprendimo būdais, vartotojų ir verslininkų ginčams spręsti, susidomėta visai neseniai. 1975 m. preliminarioje programoje²⁶ Europos Bendrijos Taryba greitą, veiksmingą ir nebrangią teisinę gynybą įvardijo kaip vieną iš penkių fundamentalių vartotojų teisių. Todėl buvo imtasi priemonių didinti vartotojų teisinės gynybos prieinamumą. Komisija 1993 metais išleido Žaliąją knygą dėl galimybių vartotojams apginti savo teises ir vartotojų ginčų sprendimas vieningoje rinkoje²⁷. Šis dokumentas nepasiūlė konkrečių būdų, kaip spręsti vartotojų ginčus neteisminiu būdu, ypač kai ginčas peržengia vienos valstybės sienas – jie detalizuoti buvo po šios knygos 1996 metais išleistame Komisijos veiksmų planas²⁸, kuriame pripažįstamas neteisminių ginčų pranašumas, kaip pigesnis ir greitesnis būdas apginti vartotojų teises. Be to,

²⁵ Consolidated Version of the Treaty Establishing the European Union. OJ C 325/33, 24/12/2002.

²⁶ Council resolution of 14 April 1975 on a preliminary programme of the European Economic Community for a consumer protection and information policy. OJ C 092, 25/04/1975, p. 0001 – 0001.

²⁷ Commission Green Paper of 16 November 1993 on Access to Consumers Access to Justice and the settlement of consumer disputes in the single market. COM(93) 576 [interaktyvus] [žiūrėta 2007-12-10]. Prieiga per internetą: <http://aei.pitt.edu/1178/01/consumer_justice_gp_COM_93_576.pdf>.

²⁸ Action Plan on Consumer Access to Justice and the Settlement of Consumer Disputes in the Internal Market. COM(96) 13 final [interaktyvus] [žiūrėta 2007-12-10]. Prieiga per internetą: <http://aei.pitt.edu/1180/01/consumer_justice_gp_follow_COM_96_13.pdf>.

nurodyta, kad būtina imtis tam tikrų priemonių, kad būtų nustatyti minimalūs kriterijai, kurie užtikrintų procedūrų skaidrumą bei asmenų ar organų, nagrinėjančių ginčą, nepriklausomumą.

1998 metais Europos Komisija paskelbė pranešimą dėl vartotojų ginčų sprendimo ne teismo būdu, kurio tikslas buvo paskatinti vartotojų ginčų sprendimą ankstesnėje stadijoje²⁹. Vartotojai dažnai nesiryžta kreiptis teisminės gynybos dėl nedidelės vertės ginčų, todėl vartotojų interesai bus labiau apsaugoti, jeigu jie galės pasinaudoti efektyvesne, lankstesne ir pigesne gynyba. 1998 m. kovo 30d. Europos Komisija taip pat priėmė ir Rekomendaciją dėl principų, taikytinų organams, atsakingiems už vartotojų ginčų sprendimą³⁰, kurioje įtvirtino pagrindinius principus – nepriklausomumo, skaidrumo, rungimosi, efektyvumo, teisėtumo, laisvės ir atstovavimo. Šiais principais turėtų vadovautis institucijos, nagrinėjančios vartotojų ginčus.

Vis tik ši rekomendacija neapėmė tokių procesų, kai trečioji šalis tik padeda ginčo šalims pasiekti bendrą susitarimą. Todėl Komisija vėl ėmėsi iniciatyvos ir 2001 m. balandžio 4d. priėmė Rekomendaciją dėl principų, taikytinų neteisminiems ginčų nagrinėjimo organams, susijusiems su sutartiniu sprendimų priėmimu vartotojų ginčiuose³¹. Buvo įtvirtinti tokie principai: nešališkumas, efektyvumas, skaidrumas ir sąžiningumas. Šių rekomendacijų priėmimas patvirtino Europos Komisijos siekį užtikrinti aukštą vartotojų apsaugos lygį bei skatinti vartotojų pasitikėjimą neteisminiais ginčų sprendimo organais.

Svarbų žingsnį Europos Komisija žengė paruošdama apžvalgą apie alternatyvių ginčų sprendimų panaudojimą nagrinėjant vartotojų ginčus Europos Sąjungos valstybėse narėse. 2002 m. balandžio 19d. Europos Komisijos išleistoje Žaliojoje knygoje apie alternatyvų ginčų sprendimą civilinėje ir komercinėje teisėje³², pažymėjo, kad alternatyvus ginčų sprendimas yra politikos prioritetas Europos Sąjungoje ir kad Europos

²⁹ Communication from the Commission of 30 March 1998 on the out-of-court settlement of consumer dispute, COM(1998) 198 Final [interaktyvus] [žiūrėta 2007-12-09]. Prieiga per internetą: <http://aei.pitt.edu/1180/01/consumer_jsutice_gp_follow_COM_96_13.pdf>.

³⁰ Commission Recommendation of 30 March 1998 on the principles applicable to the bodies responsible for out-of-court settlement of consumer disputes. 98/257/EC. O.J., L115, 17/04.98.

³¹ Commission Recommendation of 4 April 2001 on the principles for out-of-court bodies involved in the consensual resolution of consumer disputes. 2001/310/EC. O.J., L 109/56, 19.4.2001.

³² Green Paper on Alternative Dispute Resolution in Civil and Commercial Law, Brussels, 19.04.2002, COM(2002) 196 final. [interaktyvus] [žiūrėta 2007-12-10]. Prieiga per internetą: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/en/com/2002/com2002_0196en01.pdf>.

Sąjungos institucijos turi skatinti įvairius alternatyvius ginčų sprendimų būdus, užtikrinti jų kokybę, taip pat sudaryti prielaidas paprastam, greitam, kokybiškam, nebrangiam ir efektyviam ginčų sprendimui.

Žaliojoje knygoje buvo išdėstytos vartotojų teisių gynimo ne teismo būdu ateities kryptys, aptartas alternatyvių ginčų sprendimo būdų derinimas su teismo procesu, taip pat aptarti svarbūs teisiniai klausimai, susiję su alternatyvių ginčų sprendimo būdų taikymu: išlygos-susitarimai dėl alternatyvaus ginčų sprendimo, ieškinio senaties termino problema, alternatyviais ginčų sprendimo būdais pasiektų susitarimų problema ir kiti.

Pažymėtina, kad Europos Komisija daug dėmesio skiria mediacijos procesui, siekdama skatinti valstybes nares taikyti mediacijos procedūrą sprendžiant tarp šalių iškilusius ginčus. Kaip minėta, didesnis teismų prieinamumas yra vienas iš svarbiausių Europos Sąjungos politikos tikslų, o mediacijos skatinimas Europos Sąjungos lygmeniu prisideda prie šio tikslo įgyvendinimo. Todėl 2004 m. liepos mėnesį Europos Komisija inicijavo Mediatorių elgesio kodekso³³ sudarymą, kuris nustato normas, kurios gali būti taikomos mediacijos praktinėje veikloje ir kurių gali laikytis mediacijos paslaugas teikiantys asmenys bei organizacijos.

Dauguma mediacijos ekspertų patvirtino ir priėmė šį kodeksą, o 2004 m. spalio mėnesį Komisija priėmė ir pateikė Europos Parlamentui ir Europos Tarybai preliminarų pagrindų direktyvos „Dėl kai kurių mediacijos civilinėse ir komercinėse bylose aspektų“ projektą³⁴. Pasiūlymu priimti direktyvą siekiama skatinti dažniau taikyti mediacijos procedūrą sprendžiant civilinius, tame tarpe ir vartotojų, ginčus. Komisija tikisi, kad direktyva bus patvirtinta ir priimta pakankamai greitai tam, kad būtų galima ir toliau nuosekliai plėtoti nuostatas dėl mediacijos visos Europos Sąjungos lygmeniu ir taip padidinti Europos piliečių visose valstybėse narėse galimybes kreiptis į teismą. Taip pat pastebėtina, kad mediacijos teisinis reguliavimas turėtų apima tik pagrindinius, svarbiausius aspektus, kurie būtini suteikti garantijas, kad sprendžiant ginčus neteisminėse institucijose būtų išlaikytas toks apsaugos lygis, kokio reikalaujama įgyvendinant teisingumą, užtikrinant mediacijos kokybę bei darnų susiejimą su

³³ European Code of Conduct for mediators [interaktyvus] [žiūrėta 2007-12-10]. Prieiga per internetą: <http://ec.europa.eu/civiljustice/adr/adr_ec_code_conduct_en.pdf>.

³⁴ Europos Komisijos 2004 metų pasiūlymas dėl Europos Parlamento ir Europos Tarybos direktyvos „Dėl kai kurių mediacijos civilinėse ir komercinėse bylose aspektų“ [interaktyvus] [žiūrėta 2007-12-10]. Prieiga per internetą: <<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2004:0718:FIN:LT:PDF>>.

teisminėmis procedūromis. Stabili ir nuspėjama teisinė sistema turėtų padėti kurti veiksmingus mediacijos taikymo būdus bei didinti mediacijos paslaugų populiarumą. Būtent todėl Europos Komisija, atsižvelgdama į mediacijos privalumus ir naudą sprendžiant ginčus, ėmėsi iniciatyvos skatinti mediaciją Europos lygmeniu.

Žalioji knyga, Elgesio kodeksas ir preliminarus direktyvos projektas - visa tai sudaro priemonių, kurių Europos Bendrija imasi siekdama sukurti laisvės, saugumo ir teisingumo erdvę ir, svarbiausia, užtikrinti geresnes sąlygas pasiekti teisingumą, visumą. Komisija laikosi nuostatos, kad skatinant naudotis mediacija ir kitais alternatyviais ginčų sprendimo būdais bus palengvintas ginčų sprendimas ir padėta išvengti rūpesčių, laiko gaišimo ir išlaidų, susijusių su bylinėjimusi teisme, ir šitaip piliečiams bus leista faktiškai apsaugoti savo teises.

Reguliavimo ypatumai Lietuvoje:

Kalbant apie vartotojų ginčų sprendimą ne teismo būdu Lietuvoje, reikėtų pastebėti, kad ši sritis mūsų valstybėje dar pakankamai nauja. Iki nepriklausomybės atkūrimo vartotojų teisės nebuvo išskiriamos į atskirą sritį, todėl ir vartotojų neteisminių ginčų nagrinėjimo mechanizmas nebuvo aiškiai reglamentuotas.

1994 m. priėmus pirmą Vartotojų teisių gynimo įstatymą³⁵, buvo pradėta formuoti vartotojų teisių apsaugos politika Lietuvoje. Įstatymo 7str. nustatyta, kad vartotojų teises gina Vyriausybės įgaliotos institucijos bei savivaldos institucijos, tačiau vartotojų skundų neteisminė ginčų nagrinėjimo procedūra nustatyta nebuvo. Įstatymas suteikė teisę visuomeninėms organizacijoms ginti vartotojų teises, tačiau nesuteikė joms teisės spręsti vartotojų ginčus (Vartotojų teisių gynimo įstatymo 8 str.).

2001 metais pakeitus Vartotojų teisių gynimo įstatymą buvo įsteigta Nacionalinė vartotojų teisių apsaugos taryba (toliau Taryba), kuri perėmė iš Konkurencijos tarybos laikinai vykdomas funkcijas vartotojų teisių gynimo srityje.

Toliau siekiant suderinti vartotojų teisių apsaugos sistemą Lietuvoje su sistema, numatyta Europos Sąjungos teisėje, 2003 m. lapkričio 11d. buvo patvirtinta Valstybinė vartotojų teisių apsaugos strategija ir Lietuvos nacionalinė vartotojų švietimo programa³⁶.

³⁵ Valstybės Žinios, 1994, Nr. 94-1833 (su vėlesniais pakeitimais ir papildymais).

³⁶ Valstybės žinios, 2003-11-13, Nr. 107-4807.

Šioje Strategijoje nustatytas vartotojų teisių apsaugos tikslas, 2003–2006 metų prioritetinės kryptys ir uždaviniai. Vienas iš tikslų buvo siekti nustatyti neprivalomą ikiteisminę ginčų dėl vartotojų teisių pažeidimo nagrinėjimo tvarką visose vartotojų teisių apsaugos srityse.

Didelis žingsnis buvo žengtas 2007 m. sausio 12d. priėmus naują Vartotojų teisių gynimo įstatymo redakciją (įstatymas buvo pervadintas Vartotojų teisių apsaugos įstatymu)³⁷. Naujame Vartotojų teisių apsaugos įstatyme buvo reglamentuota vartotojų teisių gynimo ne teisme procedūra. Įstatymo 19 str. ir 22 str. nurodyta, jog vartotojų skundus ne teismo tvarka nagrinėja valstybinėms institucijoms³⁸, kurios dalijasi atsakomybę dėl vartotojų ginčų neteisminio sprendimo joms priskirtose, atitinkamose srityse. Taigi vartotojų teisės pagal naują įstatymą yra ginamos atskirose valstybinėse institucijose nustačius neteisminį skundų nagrinėjimą joms priskirtose srityse, taip pat suteikus teisę Vartotojų teisių apsaugos tarnybai nagrinėti visus kitus skundus bei kontroliuoti kitų institucijų, ginančių vartotojų teises, veiklą.

Pažymėtina, kad Vartotojų teisių apsaugos įstatyme numatyta neteisminė vartotojų ginčų nagrinėjimo procedūra atitinka visus 1998 m. kovo 30 d. Europos Komisijos Rekomendacijoje dėl principų, taikytinų organams, atsakingiems už vartotojų ginčų sprendimą, nustatytus principus³⁹. Pats procesas labiausiai panašus į sutaikymo-arbitražo modelį, nes iš pradžių šalims yra siūloma ginčą išspręsti taikiai, jeigu, atsižvelgiant į konkrečias aplinkybes, taikus susitarimas yra įmanomas. Jeigu užbaigti ginčo taikiu susitarimu nepavyksta, tuomet ginčus nagrinėjanti institucija priima sprendimą dėl ginčo (Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 25 str. 7d.). Nors priimti sprendimai yra rekomendacinio pobūdžio, tačiau verslininkas, atsisakęs vykdyti institucijos priimtą sprendimą, gali patekti į „juodąjį sąrašą“, nes gavus informaciją, kad per nurodytą terminą pardavėjas, paslaugų tiekėjas neįvykdė sprendimo, pranešimai apie

³⁷ Valstybės Žinios. 2007, Nr. 12-488.

³⁸ 1) Ryšių reguliavimo tarnyba nagrinėja skundus elektroninių ryšių, pašto ir pasiuntinių paslaugų srityse; 2) Draudimo priežiūros komisija nagrinėja skundus Draudimo įstatyme numatytais atvejais ir tvarka; 3) Valstybinė energetikos inspekcija prie Ūkio ministerijos nagrinėja skundus Energetikos įstatyme numatytoje vartotojų teisių apsaugos srityse; 4) Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija nagrinėja ginčus Energetikos įstatyme numatytoje vartotojų teisių apsaugos srityse; 5) kitos institucijos – įstatymų nustatytais atvejais; 6) Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba – nagrinėja visus ginčus, kurie nėra priskirti aukščiau minėtų institucijų kompetencijai.

³⁹ PETRAUKAS, F. Alternatyvus vartotojų ginčų sprendimas: kitų šalių patirties pritaikymas naujojoje Vartotojų teisių gynimo įstatymo redakcijoje. *Jurisprudencija*, 2007 9(99); 34-40, p. 37.

sprendimų neįvykdymą yra viešai skelbiami Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos internetiniame tinklalapyje (Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 28 str. 3d.).

Pažymėtina, kad 2007 m. balandžio 11d. priėmus Valstybinę vartotojų teisių apsaugos strategiją 2007-2010 metams⁴⁰, išskirti nauji uždaviniai vartotojų teisių gynimo srityje - stiprinti ir aktyviai plėtoti vartotojų teisių apsaugos politiką, užtikrinant vartotojų teisių neteisminį gynimą visose vartojimo srityse.

⁴⁰ Valstybinė vartotojų teisių apsaugos 2007-2010 metų strategija, patvirtinta Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. balandžio 11d. nutarimu Nr. 372. Valstybės žinios, 2007, Nr. 46 – 1742.

II. MEDIACIJA KAIP ALTERNATYVUS VARTOTOJŲ GINČŲ SPRENDIMO BŪDAS

2.1 Mediacijos sąvoka, tikslas ir privalumai

Mediacija (lot. *mediatio*) – tai be abejonės greičiausiai besivystantis alternatyvus ginčų sprendimo būdas pasaulyje, kuris pateikia skirtingą požiūrį į ginčų sprendimą⁴¹. Šiuolaikinė mediacijos instituto pradžia siejama su 1970 metais, kai Jungtinėse Amerikos Valstijose pradėta taikyti mediacija siekiant palengvinti teismų krūvį. Vėliau mediacijos privalumus įvertino ir Australija bei Didžioji Britanija, ir tik 1990 metais mediacija pradėta taikyti kitose Europos šalyse⁴².

Nors dažniausiai mediacija buvo taikoma iš kolektyvinių darbo, šeimos santykių kylantiems ginčams spręsti, tačiau šiandien šiuo būdu daugelyje valstybių⁴³ yra skatinama spręsti ir ginčus, kylančius tarp vartotojų ir verslininkų.

Teisminio proceso ar arbitražo metu teisėjas ar arbitras priima sprendimą, kuris ne visada tenkina ginčo šalis, bet yra privalomas. Tuo tarpu mediacija gali padėti šalims, išvengiant procesinių suvaržymų bei padedant trečiajam asmeniui pasiekti abiem priimtina sprendimą. Mediacija gali būti efektyvus neteisminis ginčų sprendimo būdas, kuris sumažintų teismų darbo krūvį bei padėtų suderinti vartotojų bei verslininkų interesus, taikant šalių poreikiams specialiai pritaikytą tvarką.

Pažymėtina, kad visuotinai pripažinto mediacijos sąvokos apibrėžimo nėra. Mediacijos proceso lankstumas, tai, jog šis procesas nėra vieningas, sukelia sunkumų apibrėžiant mediacijos sąvoką.

Mokslinėje literatūroje bei teisės aktuose yra pateikiama nemažai mediacijos apibrėžimų, tačiau nors jie ir panašūs, bet yra glausti ir pabrėžia, kad šis procesas skirtas

⁴¹ ALEXANDER, N. *Global trends in mediation*. Otto Schmidt Publishing, Cologne, 2003, p. 6.

⁴² ALEXANDER, N. *Global trends in mediation*. Otto Schmidt Publishing, Cologne, 2003, p. 2.

⁴³ Mediacija, kaip alternatyvus vartotojų ginčų sprendimo būdas, jau seniai naudojamas JAV, Australijoje, jis tampa vis populiariesnis ir Belgijoje, Graikijoje, Slovakijoje. Olandijoje Teisingumo Ministras pateikė planą, kuriame siūloma skatinti įvairius ginčus, taip pat ir ginčus, kylančius tarp vartotojų ir verslininkų, spręsti mediacijos būdu [interaktyvus] [žiūrėta 2008-02-24]. Prieiga per internetą: <<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2004:0718:FIN:LT:PDF>>.

padėti šalims išspręsti ginčą⁴⁴. Kaip jau minėta, mediacija nėra vieningas procesas ir skirtingose valstybėse bei priklausomai nuo ginčų pobūdžio gali pasireikšti įvairiomis formomis⁴⁵. Todėl tai taip pat sukelia sunkumų atskiriant mediaciją nuo kitų procesų bei apibrėžiant jos sąvoką.

Vis dėlto tikslesnis mediacijos sąvokos apibrėžimas yra labai svarbus dėl keleto priežasčių:

- 1) tikslia mediacijos sąvoka būtų galima apibrėžti šio proceso ribas, nurodant mediacijai būdingus požymius;
- 2) tikslus sąvokos apibrėžimas padėtų atskirti mediaciją nuo kitų alternatyvių ginčų sprendimo būdų – derybų, arbitražo, mini proceso (angl. mini-trial), nepriklausomo bylos vertinimo ir kitų;
- 3) bendra mediacijos sąvoka leistų plėtoti mediacijos teoriją mokslinėje literatūroje;
- 4) tikslus mediacijos sąvokos apibrėžimas svarbus teisiniam mediacijos reguliavimui siekiant teisiškai sureguliuoti atskirus mediacijos aspektus.

Dažniausiai teisinėje literatūroje mediacija yra apibūdinama, kaip alternatyvus ginčų sprendimo būdas, kurio metu nešališka trečioji šalis padeda šalims išspręsti tarpusavio ginčą⁴⁶.

Christopher W. Moore pateikia platesnę mediacijos sąvoką. Mediacija yra suprantama kaip procesas, kurio metu trečioji šalis, neturinti galios priimti sprendimą, šalių pageidavimu įsikiša į konfliktą ar derybas ir padeda šalims pasiekti abipusiai priimtina sprendimą⁴⁷.

Panašų platų mediacijos apibrėžimą pateikia ir kiti mokslininkai. R. A. Baruch Bush mediaciją apibrėžia kaip neformalų procesą, kurio metu nešališka trečioji šalis, neturėdama galios pati priimti sprendimą, padeda šalims pasiekti abipusiai priimtina sprendimą⁴⁸.

⁴⁴ ALEXANDER, N. *Global Trends in Mediation*. Otto Schmidt Publishing, Cologne, 2003, p. 36.

⁴⁵ ALEXANDER, N. *Global Trends in Mediation*. Otto Schmidt Publishing, Cologne, 2003, p. 36.

⁴⁶ GOLDBERG, S.B.; SANDER, F.E.A.; ROGERS, N.H. *Dispute Resolution: Negotiations, Mediation and other Processes*. Boston Toronto London: Little, Brown and Company, 1992, p. 300.

⁴⁷ MOORE, C. W. *The Mediation Process: Practical Strategies for Resolving Conflict*. San Francisco (Calif.): Jossey-Bass, 2003, p.15.

⁴⁸ BARUCH BUSH, R.A.; FOLGER, J.P. *The Promise of Mediation: The Transformative Approach to Conflict*. San Francisco (Calif.): Jossey-Bass, 2005, p.8.

Pažymėtina, kad mediatoriaus vaidmuo procese yra kitoks nei teisėjo ar arbitro. Mediatorius yra padėjėjas, bet ne teisėjas. Mokslininkai pažymi, kad mediacijos procese svarbiausia tai, jog trečioji šalis vienašališkai nepriima sprendimo, kuris būtų privalomas šalims, neverčia šalių susitarti⁴⁹. Vietoj to, mediatorius palengvina bendradarbiavimą tarp šalių, kad jos pasiektų susitarimą.

Panašus platus mediacijos apibrėžimas yra įtvirtintas ir teisės aktuose. Europos Tarybos Ministrų Kabineto 2002 m. rugsėjo 18d. priimtoje Rekomendacijoje Rec (2002)10 dėl mediacijos civilinėse bylose mediacija yra apibrėžiama kaip ginčų sprendimo procesas, kurio metu šalys su mediatoriaus pagalba veda derybas dėl ginčo, kad būtų pasiektas susitarimas⁵⁰.

Lietuvoje jau yra parengtas ir 2008 m. sausio 11 dieną pateiktas Seimui svarstyti Mediacijos privačiuose ginčiuose įstatymo projektas⁵¹. Šiame įstatymo projekte mediacija yra apibrėžiama kaip ginčų reguliavimo procedūra, kurios metu vienas ar keli tretieji nešališki fiziniai asmenys (mediatoriai) padeda privataus ginčo šalims taikiai spręsti privatų ginčą.

Aptariant mediacijos sąvoką svarbu išskirti ir požymius, kuriais pasižymi mediacijos procesas, nagrinėjant tarp vartotojų ir verslininkų kylančius ginčus.

Vienas iš esminių mediacijos bruožų, kuris atskiria šį procesą nuo kitų alternatyvių ginčų sprendimo būdų, yra tai, jog mediatorius neturi įgaliojimų priimti šalims privalomą sprendimą. Trečioji šalis tik padeda ginčo šalims, kad jos kartu bendradarbiaudamos pasiektų abi puses tenkinantį susitarimą. Mediatorius, atsižvelgiant į funkcijas, kurios jam yra priskirtos nagrinėjant vartotojų ir verslininkų ginčus, paprastai gali įvertinti galimus teisinius bei finansinius padarinius, padėti šalims apsvarstyti alternatyvas, siūlyti sprendimo variantus, tačiau dėl galutinio abiem priimtino sprendimo šalys turi nuspręsti pačios. Tai yra pagrindinis bruožas, kuris leidžia mediacijos procesą

⁴⁹ MOORE, C. W. *The Mediation Process: Practical Strategies for Resolving Conflict*. San Francisco (Calif.): Jossey-Bass, 2003, p. 18.

⁵⁰ Recommendation Rec (2002) 10 of the Committee of Ministers of Council of Europe to Member States on mediation in civil matters, adopted by the Committee of Ministers on 18 September 2002 [interaktyvus] [žiūrėta 2008-03-03]. Prieiga per internetą: <https://wcd.coe.int/ViewDoc.jsp?id=306401&BackColorInternet=9999CC&BackColorIntranet=FFBB55&BackColor>.

⁵¹ Lietuvos Respublikos Mediacijos privačiuose ginčiuose įstatymo projektas [interaktyvus] [žiūrėta 2008-12-17]. Prieiga per internetą: http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=312610&p_query=&p_tr2=>.

atskirti nuo teismo nagrinėjimo ir arbitražo proceso, kurių metu teisės aktai ar šalių susitarimai įpareigoja teisėją ar arbitrą priimti galutinį sprendimą dėl ginčo, kuris šalims paprastai yra privalomas.

Mediacijos procesas, kaip ir kiti alternatyvūs ginčų sprendimo būdai, pasižymi savanoriškumu. Šis principas apima du aspektus:

- 1) šalių dalyvavimą mediacijos procese: pačios šalys nusprendžia dalyvauti mediacijos procese ir sutinka su mediatoriaus įsikišimu į procesą bei jo pagalba siekiant išspręsti ginčą⁵².
- 2) sprendimų priėmimą: nepaisant to, kad sprendimas gali būti mažiau palankus vienai šaliai, ar, šalių nuomone, nebūtinai pats geriausias, toks susitarimas turi būti priimtas šalių savanoriškai.

Vis tik, šis principas turi ir neigiamą aspektą. Kadangi savanoriškumo principas turi būti užtikrinamas viso proceso metu, tai šalys gali bet kada pasitraukti iš proceso.

Taip pat pažymėtina, kad savanoriškumas mediacijos procese nėra absoliutus, nes galiojantys teisės aktai gali įpareigoti šalis dalyvauti mediacijoje. Yra išskiriami kiti mediacijos modeliai, kuriems savanoriškumo požymis nėra būdingas: privaloma mediacija⁵³ (angl. *mandatory mediation*) ir teisminė mediacija⁵⁴ (angl. *court-annexed mediation*).

Dar vienas svarbus mediacijos požymis lankstumas⁵⁵, kuris pasireiškia visų pirma tuo, kad mediacijos apraiškos formų įvairovė leidžia pasitelkti šį procesą nagrinėjant bet kokį ginčą. Kitas šio požymio aspektas – proceso lankstumas bei griežtų procedūrinių taisyklių nebuvimas. Šalys dažniausiai gali laisvai pasirinkti taisykles, kuriomis bus vadovaujama proceso metu. Jos taip pat gali susitarti, kad bus taikoma mediaciją organizuojančios institucijos ar organizacijos nustatytos taisyklės. Paprastai

⁵² MOORE, C. W. *The Mediation Process: Practical Strategies for Resolving Conflict*. San Francisco (Calif.): Jossey-Bass, 2003, p.16.

⁵³ Valstybės įtvirtinta privalomos mediacijos schema, kuri įpareigoja ginčo šalis surengti privalomą mediacijos sesiją per tam tikrą laiką nuo bylos iškėlimo ar nuo atsakovo atsiliepimų gavimo dienos.

⁵⁴ Teismo arba teismo nurodytų privačių institucijų, teikiančių mediacijos paslaugas, vykdoma mediacija, kuri taip pat ginčo šalims yra privaloma arba teismas gali tik pasiūlyti šalims bandyti ginčą išspręsti taikiu būdu. Tuo atveju, jei mediacija vykdo teismas, tai šalims sudarius taikos sutartį, ji yra įrašoma į teismo nutartį.

⁵⁵ MOFFIT, M.L.; BORDONE, R.C. *The Handbook of Dispute Resolution*. Jossey-Bais: A Wiley Imprint, 2005, p. 304.

mediacijos procesas nėra detaliam reglamentuotas, todėl išlaiko lankstumą ir, kaip jau minėta, įgalina bet kokius ginčus spręsti šiuo būdu.

Svarbu pažymėti, kad mediacija yra glaudžiai susijusi su derybomis. Iškilus konfliktui tarp šalių atsiranda priešiškus ir šalių emocijos, priešingos pozicijos dažnai neleidžia vartotojui ir verslininkui pasiekti priimtino sprendimo tiesioginių derybų metu. Bendradarbiavimas tarp šalių tampa sudėtingas ir sprendimo priėmimas gali tapti nebeįmanomas. Todėl dažnai, jei šalims nepavyksta susitarti be trečiosios šalies įsikišimo, siūloma naudoti mediaciją, kuri taip pat gali būti suprantama kaip derybų proceso pratęsimas, išplėtimas, kai įsiterpia trečioji šalis – mediatorius, kuris padeda šalims bendradarbiauti⁵⁶. Mediatorius padeda šalims efektyviai derėtis, kuomet pačios šalys nesugeba susitarti⁵⁷. Siūlydamas neprivalomus sprendimo variantus ar galimybes, mediatorius skatina šalis ieškoti tinkamo sprendimo. Todėl mediacija dažniausiai tinka bet kokiems ginčams, kurie gali būti išspręsti derybų būdu. Šis alternatyvus ginčų sprendimo būdas ypatingai veiksmingas tokiems ginčams spręsti, kur atsakomybės klausimas neginčijamas, o šalims tik reikia susitarti dėl nukentėjusios pusės reikalavimų patenkinimo būdo⁵⁸.

Atsižvelgiant į tai, kad buvo išdėstyta aukščiau šioje dalyje, galima nustatyti, kad pagrindinis medicijos tikslas yra taikus ginčo išsprendimas, kai priimamas abi šalis tenkinantis sprendimas, ir socialinės taikos tarp šalių atstatymas⁵⁹. Todėl galima teigti, kad medicijos procesas nuo kitų alternatyvių ginčų sprendimo būdų skiriasi ir savo tikslu. Šalims pasiekus priimtina susitarimą yra didesnė tikimybė išsaugoti gerus tarpusavio santykius.

Mediacija, skirtingai nei teisminis procesas ar kiti alternatyvūs ginčų sprendimo būdai, gali pasiūlyti vartotojui, taip pat ir verslininkui nemažai privalumų nagrinėjant atitinkamus ginčus. Pažymėtina, kad mediacija nebūtinai yra pats tinkamiausi būdas

⁵⁶ MOORE, C. W. *The Mediation Process: Practical Strategies for Resolving Conflict*. San Francisco (Calif.): Jossey-Bass, 2003, p.16.

⁵⁷ ALEXANDER, N.M. *Global trends in mediation*. Otto Schmidt Publishing, Cologne, 2003, p. 37.

⁵⁸ SOLOVAY, N.; REED, C.K. *The Internet and Dispute Resolution – Untangling the Web*. Law Journal Press, 2003, p.7.

⁵⁹ Skirtingi mokslininkai pateikia ir daugiau medicijos proceso tikslų. Profesorė Nadja Alexander nurodo ir kokybinius ir kiekybinius medicijos tikslus, kurių svarbiausi yra: 1) efektyvus ginčo išsprendimas; 2) galimybė pasinaudoti teisingumu; 3) pačių šalių susitarimas dėl ginčo išsprendimo, 4) šalių tarpusavio santykių transformacija. Plačiau: ALEXANDER, N. *Global Trends in Mediation*. Otto Schmidt Publishing, Cologne, 2003, p.10.

išspręsti bet kurį ar kiekvieną kilusį ginčą⁶⁰. Ar mediacija yra tinkamas būdas vartotojo ir verslininko ginčui išspręsti priklauso nuo konkrečių aplinkybių: ginčo pobūdžio, ginčo aplinkybių, vartotojo bei verslininko požiūrio į ginčų sprendimą ir kitų⁶¹. Be jau aptartos mediacijos svarbos, galima išskirti ir kitus vartotojui ir verslininkui teikiamus mediacijos proceso privalumus.

Kaip jau minėta, mediacijos procesas yra lankstus, mažiau formalus palyginti su teisiniu procesu bei kitais alternatyviais ginčų sprendimo būdais, todėl, nėra nustatyta griežtų taisyklių, kurių šalys turi laikytis. Nepatyrusiam, paprastam vartotojui neformali procedūra gali padėti išreikšti savo mintis ir išsakyti, kodėl jis mano, kad jo interesai buvo pažeisti. Mediatorius gali susitelkti į šalių poreikius, todėl priimtas susitarimas gali labiau tenkinti abi šalis⁶². Kita vertus, kritikai teigia, kad mediacijos procesas nesuteikia procesinių garantijų, kurias teikia valstybiniai teismai, ir todėl siūlo „prastesnį“ teisingumą⁶³.

Pažymėtina, kad mediacijos procesas suteikia lankstumo ir pačiam sprendimui, nes skirtingai nei ginčą sprendžiant kitais ginčų sprendimo būdais, mediacijos procese šalys gali susitarti patenkinti įvairius reikalavimus⁶⁴. Be to, priešingai nei ginčą nagrinėjant teisme, šalys gali susitarti dėl tokio sprendimo, kuris teisme gal ir būtų neįmanomas⁶⁵. Teisėjas ar arbitras paprastai išsprendžia ginčą vienos šalies naudai ir gali priteisti tik žalos atlyginimą⁶⁶. Mediacijos procese vartotojas gali susitarti su kita ginčo šalimi, kad ginčo išsprendimo rezultatas būtų ne tik pinigine kompensacija, bet ir, pavyzdžiui, sutarties ar jos sąlygų pakeitimas, fizinis defektų ar trūkumų pašalinimas, atlyginimas natūra, atsiprašymas ar verslininko įsipareigojimas kažką atlikti. Pažymėtina,

⁶⁰ DEUTCH, M.; COLEMAN, P.T.; MARCUS, E.C. *The Handbook of Conflict Resolution: Theory and Practice*. San Francisco (Calif): Jossey-Bass: A Wiley Imprint, 2006. p. 730.

⁶¹ A study on alternative means of consumer redress other than redress through ordinary judicial proceedings. Final Report. SANCO/2005/B5.010. Leuven [interaktyvus] 2007, p.7 [žiūrėta 2008-03-03]. Prieiga per internetą: <http://ec.europa.eu/consumers/redress/reports_studies/comparative_report_en.pdf>.

⁶² ATLAS, N.F.; TRACHTE-HUBER, E.W. *Alternative Dispute Resolution*. American Bar Association, 2000, p. 141.

⁶³ ALEXANDER, N. *Global Trends in Mediation*. Otto Schmidt Publishing, Cologne, 2003, p.10.

⁶⁴ BRUNET, E.; CRAVER, C.B. *Alternative Dispute Resolution: The Advocate's Perspective/Cases and Materials*. 2nd ed. Newark: LexisNexis™, 2001, 421.

⁶⁵ ATLAS, N.F.; TRACHTE-HUBER, E.W. *Alternative Dispute Resolution*. American Bar Association, 2000, p. 140.

⁶⁶ ROWE, P.; WALES-SMITH, B. *Resolving Your Disputes by Mediation*. The Academy of Experts, 2004, p. 7.

kad pasiektas susitarimas nebūtinai turi būti paremtas įstatymu⁶⁷, tačiau mediatorius bet kuriuo atveju turi informuoti vartotoją, jog pasiektas susitarimas gali būti mažiau palankus už teismo priimtą sprendimą⁶⁸.

Ginčo išsprendimas mediacijos būdu taip pat gali padėti šalims išlaikyti gerus ekonominius, socialinius ryšius ir toliau plėtoti bendradarbiavimą⁶⁹. Kaip jau minėta darbe, vienas iš mediacijos proceso tikslų yra socialinės taikos atkūrimas. Taikiai išsprendus ginčą tarp šalių nelieka nuoskaudos ir įtampos, todėl jos gali toliau bendradarbiauti. Tai yra svarbu ne tik vartotojams tais atvejais, kai su tam tikru verslo subjektu juos sieja tęstiniai santykiai, bet ir verslininkams, kurie siekia išlaikyti savo klientus ir skatinti jų pasitikėjimą. Atsižvelgiant į konkurencingą rinkos struktūrą, verslininkas gali daug prarasti, jei nepatenkintas vartotojas nebesinaudos verslininko paslaugomis ir kreipsis į konkurentą⁷⁰. Nepatenkintas vartotojas ar viešas ginčo išsprendimas gali net pakenkti verslo subjekto reputacijai. Todėl draugiškų, grįstų pasitikėjimu santykių palaikymas, gali būti esminis faktorius, kuris skatintų verslininkus (kurie taip pat turėtų būti suprantami kaip mediacijos proceso naudotojai) pasirinkti mediacijos procesą.

Žvelgiant iš verslininko pozicijos, mediacijos procesas jam gali būti naudingas, nes užtikrina privatumą. Pavyzdžiui, tuo atveju kai vieno vartotojo skundas gali įtakoti ir kitų vartotojų norą pareikšti ieškinį, tuomet verslininkai yra linke, kad informacija apie ginčą ir jo išsprendimą liktų konfidenciali.

Kitas svarbus mediacijos privalumas – tai ginčo nagrinėjimo operatyvumas. Kreipdamasis į teismą vartotojas dažniausiai neišvengia ilgai trunkančio bylinėjimosi proceso, nes civilinė byla turi nuosekliai pereiti per visas civilinio proceso stadijas⁷¹. Taikant kitus neteisminius ginčų sprendimo būdus, procesas taip pat gali trukti iki kelių mėnesių. Tuo tarpu taikant mediacijos procesą, kuriame nėra nereikalingų formalių

⁶⁷ ROWE, P.; WALES-SMITH, B. *Resolving your disputes by Mediation*. The Academy of Experts, 2004, p. 8.

⁶⁸ Commission Recommendation of 4 April 2001 on the principles for out-of-court bodies involved in the consensual resolution of consumer disputes. 2001/310/EC. OJ L 109/56, 19.4.2001.

⁶⁹ ATLAS, N.F.; TRACHTE-HUBER, E.W. *Alternative Dispute Resolution*. American Bar Association, 2000, p. 141.

⁷⁰ A study on alternative means of consumer redress other than redress through ordinary judicial proceedings. Final Report. SANCO/2005/B5.010. Leuven [interaktyvus]. 2007, p. 6 [žiūrėta 2008-03-03]. Prieiga per internetą: <http://ec.europa.eu/consumers/redress/reports_studies/comparative_report_en.pdf>

⁷¹ KAMINSKIENĖ, N. Alternatyvus ginčų sprendimas. *Jurisprudencija*, 2006 9(87), 84-91, p. 86.

procedūrų ir šalys suvokia operatyvumo svarbą, jos gali išvengti laiko gaišimo bei atidėjimų, todėl ginčas gali būti išspręstas ir vieno susitikimo metu.

Svarbu atkreipti dėmesį, kad terminas mediacija kartais yra vartojamas pakeičiant terminą taikinimas⁷². Kai kurių autorių nuomone taikinimas daugeliu atveju gali būti panašus į mediacijos procesą, tačiau nuo jo skiriasi vienu aspektu – taikintojas gali teikti šalims teisinę informaciją ir/arba siūlyti šalims sprendimo variantus⁷³. Acland A.F. su šia pozicija nesutinka, teigdamas, kad mediacijos procesas apima ir taikinimo metodus, o žymaus skirtumo tarp šių dviejų procesų nėra⁷⁴.

Taip pat pažymėtina, kad kartais Lietuvos mokslinėje literatūroje mediacija dar vadinama tarpininkavimu (lot. *mediatio* - tarpininkavimas). Šios dvi sąvokos yra sinonimai, o mediacija – tai tarptautinis lietuvių kalboje vartojamas žodis. Vis tik šiandien labiau populiarus ir dažniau vartojamas mediacijos terminas, todėl ir šiame darbe aptariamas procesas bus vadinamas mediacija.

Apibendrinant šioje dalyje pateiktą informaciją, galima pabrėžti, kad mediacija yra lankstus ir nevieningas procesas, kuris gali pasireikšti įvairiomis formomis. Atsižvelgiant į tai mediacijos sąvoką, kuri ir bus naudojamas šiame darbe, galima apibrėžti kaip alternatyvų ginčų sprendimo būdą, kurio metu šalys bendradarbiauja su trečiojo asmens pagalba, kad būtų pasiektas bendras, abiem šalims priimtinas, susitarimas.

2.2 Mediacijos, vartotojų ginčams spęsti, organizavimo modeliai

Yra daugybė būdų kaip mediacijos procesas, vartotojų ginčams spęsti, gali būti organizuojamas. Tai priklauso nuo daugybės faktorių: teisinės sistemos konkrečioje valstybėje, verslo struktūros, teismo proceso efektyvumo, rinkos priežiūros organizavimo ir efektyvumo. Kiekviena valstybė gali laisvai pasirinkti tokį organizavimo

⁷² BRUNET, E.; CRAVER, C.B. *Alternative Dispute Resolution: The Advocate's Perspective / Cases and Materials*. 2nd ed. Newark: LexisNexis™, 2001, p. 421.

⁷³ ALEXANDER, N. *Global trends in mediation*. Otto Schmidt Publishing, Cologne, 2003, p. 2.

⁷⁴ ACLAND, A.F. *Resolving Disputes Without Going to Court*. London: Century Books, 1995, p. 20.

modelį, kuris galėtų pagerinti vartotojo galimybes įgyvendinti savo teises bei užtikrintų efektyvų bei lankstų ginčų sprendimo mechanizmą.

Kaip jau minėta anksčiau mediacijos procesą, įskaitant ir kitus alternatyvius vartotojų ginčų sprendimo būdus, praktikoje naudoja įvairios organizacijos ir institucijos. Mediacijos procesas valstybėse gali būti organizuojamas tiek per privatų sektorių, nevyriausybinės organizacijas, tiek per specialiai ginčų sprendimo tikslui įsteigtas valstybines institucijas bei per teismus. Kiekviena valstybė laisvai pasirenka labiausiai priimtina vieną ar kelis būdus.

Paprastai daugelyje valstybių veikia vartotojų ginčams nagrinėti specialiai įsteigtos valstybinės institucijos, kurios vis dažniau siūlo ginčus spręsti mediacijos būdu⁷⁵. Teisės aktai paprastai numato mediacijos procedūros taisykles, mediatoriaus funkcijas proceso metu, taip pat nustato kokie ginčai gali būti sprendžiami mediacijos būdu ir kas gali inicijuoti procesą. Pažymėtina, kad detalus mediacijos reglamentavimas gali pakenkti šio proceso vystymuisi ir efektyvumui. Atsižvelgiant į tai, kad pagrindinis mediacijos privalumas yra proceso lankstumas, teisės aktais turėtų būti sureguliuoti tik svarbiausi klausimai, atskiri mediacijos aspektai, kurie gali turėti esminės įtakos mediacijos efektyvumui bei kokybei. Mediacijos procedūros taisyklės neturėtų būti išsamiai reglamentuotos teisės aktais, leidžiant ginčo sprendimo procedūrą kiekvienu atveju pritaikyti konkrečiam ginčui, tačiau tam tikri minimalūs standartai, principai bei reikalavimai asmenims, teikiantiems mediacijos paslaugas turėtų būti įtvirtinti, pavyzdžiui, mediatoriaus neutralumo ir nešališkumo reikalavimas, kvalifikacijos, skaidrumo, sąžiningumo reikalavimai. Šie klausimai turi būti sureguliuoti, kad mediacijos procesas vartotojams būtų naudingas ir efektyvus būdas ginčui išspręsti.

Skandinavijos šalyse mediacija yra organizuojama per valdžios sektorių ir vietiniu lygiu. Visose šiose šalyse savivaldybėse dirba vartotojų konsultantai⁷⁶, kurių kompetencijai yra priskirta teikti teisinės konsultacijas vartotojams, taip pat taikyti mediacijos procesą sprendžiant ginčus tarp vartotojų ir verslininkų tais atvejais, kai

⁷⁵ A study on alternative dispute resolution and cross border complaints in Europe. Copenhagen, Nordic Council of Ministers, 2002, p. 16.

⁷⁶ A study on alternative means of consumer redress other than redress through ordinary judicial proceedings. Final Report. SANCO/2005/B5.010. Leuven [interaktyvus]. 2007, p. 146 [žiūrėta 2007-12-10] Prieiga per internetą:

<http://ec.europa.eu/consumers/redress/reports_studies/comparative_report_en.pdf>

virtotojo skundas yra pagrįstas. Šis organizavimo modelis užtikrina didesnę informacijos sklaidą bei yra prieinamas didesniai skaičiui virtotojų.

Pažymėtina, kad Skandinavijos šalių mediacijos organizavimo modelis yra labai veiksmingas, pavyzdžiui, Suomijoje didžioji dalis virtotojų ginčų yra išsprendžiami su virtotojų konsultantų pagalba⁷⁷. Vis tik Švedijoje, kur vietinė valdžia yra pakankamai nepriklausoma nustatant savo kompetenciją, ne visose savivaldybėse dirba vietiniai virtotojų konsultantai.

Valstybės, kurios organizuoja mediacijos procesą per privatų sektorių paprastai įstatymuose numato tam tikrus formalius reikalavimus asmenims, kurie nori teikti mediacijos paslaugas. Taip pat įstatymai gali numatyti, kad asmenys norintys teikti mediacijos paslaugas turi įsteigti įmonę ar gauti leidimą.

2005 m. rugsėjo 30 d. įsigaliojusiame naujame įstatyme, kuris papildė Belgijos Civilinio proceso kodeksą (straipsniai 1724-1737), numatyta, kad asmuo, norintis tapti oficialiai pripažintu mediatoriumi, turi atitikti tam tikras sąlygas (pavyzdžiui, būti kompetentingas, užtikrinti savo nepriklausomumą ir nešališkumą), taip pat turi nuolat dalyvauti mediatorių mokymuose⁷⁸.

Slovakijoje 2004 m. rugsėjo 1 d. įsigaliojęs įstatymas Nr. 420/2004 Coll. suteikia teisę asmenims teikti mediacijos paslaugas nepriklausomai arba įsiregistravus į mediacijos centrus. Asmenys, siekiantys tapti mediatoriais, turi sėkmingai baigti specialius apmokymus bei išlaikyti egzaminą. Įstatymas taip pat įpareigoja mediatorius užtikrinti jų nepriklausomumą, nešališkumą bei teikti savo paslaugas profesionaliai⁷⁹. Tokie įstatyme įtvirtinti reikalavimai užtikrina mediacijos proceso kokybę. Vis tik pažymėtina, kad toks organizavimo modelis dažniausiai yra kuriamas įvairiems civiliniams ir komerciniams ginčams spręsti, todėl nėra specialiai pritaikytas virtotojų ginčams nagrinėti.

⁷⁷ „Promoting Alternative Dispute Resolution“. Report from Baltic Sea Seminar, Stockholm [interaktyvus]. 27.05. 2005, p.6. [žiūrėta 2008-02-23]. Prieiga per internetą:

<http://www.konsumenteuropa.se/Documents/Engelska/prom_alt_disp_resol_seminar_050527.pdf>.

⁷⁸ Code Judiciaire, Inséré par L 2005-02-21/36, art. 8; En vigueur : 30-09-2005, art. 1724-1737

[interaktyvus] [žiūrėta 2008-03-11]. Prieiga per internetą:

<http://www.juridat.be/cgi_loi/loi_F.pl?cn=1967101035>.

⁷⁹ A study on alternative means of consumer redress other than redress through ordinary judicial proceedings. Slovak National Report [interaktyvus] [žiūrėta 2008-03-03]. Prieiga per internetą: <http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_en.htm#docs>.

Valstybės teisės aktuose taip pat gali numatyti, kad mediacijos paslaugas gali teikti įstatymų nustatyta tvarka įkurtos nevyriausybinės organizacijos, kurioms suteikiama šio proceso kontrolė⁸⁰.

Daugelyje valstybių mediacijos procesas yra taikomas ir teismuose. Valstybės teisės aktais gali leisti teismams įdiegti tam tikras programas, garantuojančias šalims galimybę spręsti ginčą mediacijos būdu, taip pat suteikti jiems autonomiją organizuojant bei vadovaujant tokioms programoms⁸¹. Daugelyje valstybių teisėjai gali aktyviai siūlyti ginčo šalims pasinaudoti mediacijos procesu ir tik tada, nepasiekus susitarimo, ginčą spręsti teisme. Tam tikrose valstybėse teisės aktai gali nustatyti, kad mediacijos procesas šalims yra privalomas prieš bylos nagrinėjimą teisme⁸². Privalomumas šiuo atveju reiškia, kad šalys turi pabandyti taikiai susitarti, tačiau jos nėra įpareigtos pasiekti susitarimą.

Pažymėtina, kad organizuojant mediacijos modelį vartotojų ginčams spręsti jis turi būti lengvai prieinamas vartotojams.

Prieinamumas šiuo atveju pasireiškia dviem aspektais:

- 1) mediacijos procesas turi būti suprantamas vartotojui ir jam turi būti sudarytos realios galimybės pasinaudoti procesu;
- 2) mediacijos procesas vartotojui turi būti prieinamas finansiškai.

Atsižvelgiant į tai, kad vartotojų ginčų ypatumas yra tai, jog paprastai jie yra mažos vertės⁸³, mediacijos procesas vartotojams yra patrauklus tik tuo atveju, kai jis yra nemokamas arba yra apmokestinamas tik nedideliu mokesčiu. Šio klausimo svarba pabrėžiama ir Europos Tarybos Ministrų Kabineto 2002 m. rugsėjo 18 d. priimtoje rekomendacijoje dėl mediacijos civilinėse bylose. Rekomendacijoje nurodoma, kad valstybės organizuodamos mediacijos procesą turėtų pasirūpinti, kad procesas nieko nekainuotų, o tuo atveju, jei kaina numatyta, ji turėtų būti proporcinga ginčijamai pinigų sumai ir mediatoriaus suteiktoms paslaugoms.

⁸⁰ JURKŠTAITĖ, J. . Ar Lietuvos Respublikos įstatymai leidžia naudoti tarpininkavimą kaip alternatyvų ginčų sprendimo būdą. *Teisės apžvalga*, Nr. 5, 2001, p. 14-37, 21.

⁸¹ JURKŠTAITĖ, J. Ar Lietuvos Respublikos įstatymai leidžia naudoti tarpininkavimą kaip alternatyvų ginčų sprendimo būdą. *Teisės apžvalga*, Nr. 5, 2001, p. 14-37, 21.

⁸² A study alternative means of consumer redress other than redress through ordinary judicial proceedings. Final Report. SANCO/2005/B5.010. Leuven [interaktyvus]. 2007, p. 146 [žiūrėta 2007 -12-10]. Prieiga per internetą: <http://ec.europa.eu/consumers/redress/reports_studies/comparative_report_en.pdf>.

⁸³ ČEPONYTĖ, Z.; et.al. Europos link. Vartotojo vadovas. Vilnius: Lietuvos vartotojų institutas, 2004, p. 166.

Daugelyje šalių mediacijos procesas vartotojams yra nemokamas. Pavyzdžiui, Lenkijoje Prekybos Inspekcija įmonių ir vartotojų ginčus mediacijos būdų sprendžia nemokamai⁸⁴. Šis procesas nieko nekainuoja nei vartotojams, nei įmonėms. Slovakijoje mediacijos proceso kaina priklauso nuo susitarimo tarp šalių ir mediatoriaus, tačiau yra galimybė mediacijos procesu pasinaudoti nemokamai⁸⁵.

Apibendrinant šioje dalyje pateiktą informaciją, galima teigti, kad kiekviena valstybė pasirenka skirtingus mediacijos proceso organizavimo modelius, tačiau teisės aktais ir kitais instrumentais užtikrina, kad mediacijos procesas būtų organizuotas tinkamai, tai yra, užtikrina efektyvų proceso vystymąsi, šalių teisių apsaugą bei proceso prieinamumą vartotojams. Šioje vietoje taip pat svarbu pastebėti, kad tam, jog mediacijos schemas veiktų sėkmingai, jos turi būti plačiai žinomos būsimiems tų schemų naudotojams, tai yra vartotojams.

⁸⁴ Prekybos Inspekcija Lenkijoje [interaktyvus] [žiūrėta 2008-03-07]. Prieiga per internetą: <http://www.giih.gov.pl/main/index.php?option=com_content&task=view&id=50&Itemid=29>.

⁸⁵ European Judicial Network in Civil and Commercial Matters [interaktyvus] [žiūrėta 2008-03-15]. Prieiga per internetą: <http://ec.europa.eu/civiljustice/adr/adr_svk_en.htm#1>.

III. MEDIACIJOS PROCESAS IR TEISĖ PASINAUDOTI TEISINGUMU

3.1 Mediacijos išlyga vartojimo sutartyse

Vienas iš svarbiausių principų, kuris taikomas renkantis alternatyvias ginčų sprendimo procedūras ginčams spręsti, yra tai, jog vartotojai yra laisvi apsispręsti savo ginčą perduoti nagrinėti neteisminio ginčo sprendimo organui⁸⁶. Savanoriškumo principas taip pat yra vienas iš esminių mediacijos proceso principų, kuris reiškia, kad mediaciją šalys pasirenka ir joje dalyvauja savo noru, o ne priverstinai. Vartotojai yra laisvi apsispręsti, ar kreiptis į teisminę instituciją su ieškiniu, ar pasirinkti neteisminį ginčo sureguliuavimo mechanizmą. Pasirinkus mediacijos procesą, vartotojai yra laisvi apsispręsti priimti pasiektą susitarimą ar ne. Alternatyvios ginčų sprendimo procedūros vartotojams turi būti prieinama kaip savanoriškas būdas ginčams spręsti, o ne kaip sutartyje nustatyta pareiga⁸⁷.

Vartotojų ginčų nagrinėjimo atveju, kai tarp šalių egzistuoja ekonominė nelygybė, iškyla klausimas, dėl mediacijos išlygų teisėtumo. Ar vartotojai gali būti susaistyti sutartinių įsipareigojimų, kurie nustato, kad prieš kreipiantis į teismą, vartotojai yra įpareigoti pasinaudoti neteisminiu ginčų sprendimo būdu, tai yra, ar verslininkai gali sutartyse su vartotojais numatyti mediacijos išlygas, kurios įpareigoja pirmiausia ginčą bandyti spręsti mediacijos būdu?

Komisijos 2001 m. balandžio 4d. rekomendacijoje dėl principų taikytinų neteisminio ginčų nagrinėjimo institucijoms, sprendžiančioms ginčus konsensuso būdu, savanoriškas dalyvavimas pažymimas kaip vienas iš kriterijų, kuris užtikrina proceso sąžiningumą. Rekomendacijoje nurodyta, kad šalys turi būti informuotos apie jų teisę atsisakyti dalyvauti arba pasitraukti iš ginčo nagrinėjimo proceso bet kuriuo metu.

⁸⁶ A study on alternative means of consumer redress other than redress through ordinary judicial proceedings. Final Report. SANCO/2005/B5.010. Leuven [interaktyvus]. 2007, p.116 [žiūrėta 2008-03-03]. Prieiga per internetą: <http://ec.europa.eu/consumers/redress/reports_studies/comparative_report_en.pdf>

⁸⁷ Alternative Dispute Resolution Guidelines. Global Business Dialogue on Electronic Commerce [interaktyvus] 2003, p. 3 [žiūrėta 2008-03-24]. Prieiga per internetą: <<http://www.globaltrustmarkalliance.org/GBDe/GBDe.pdf>>.

1993 metais Tarybos priimta direktyva 93/13/EEB dėl nesąžiningų sąlygų vartojimo sutartyse⁸⁸ taip pat yra taikoma mediacijos išlygoms vartojimo sutartyse. Kadangi susitariančių šalių pusiausvyra yra itin svarbi, mediacija negali būti įrankiu, kuris leistų stipresniajai šaliai pasinaudoti savo pozicija. Pagal direktyvos 3 straipsnio 1 dalį: „ta sutarties sąlyga, dėl kurios nebuvo atskirai derėtasi, yra laikoma nesąžininga, jeigu pažeidžiant sąžiningumo reikalavimą dėl jos atsiranda ryškus neatitikimas tarp iš sutarties kylančių šalių teisių ir pareigų vartotojo nenaudai“. Direktyvos priede pateikimas orientacinis ir nebaigtinis sąrašas sąlygų, kurias galima laikyti nesąžiningomis. Sąlyga, kuri panaikina ar trukdo vartotojo teisę pareikšti ieškinį arba naudotis bet kuria kita teisini apsaugos priemone, laikoma nesąžininga.

Pažymėtina, kad dažniausiai vartojimo sutartys, į kurias įtraukiama mediacijos išlyga, sudaromos tarp vartotojo ir organizacijos. Sutarties sąlygos yra iš anksto paruošiamos standartinėje sutartyje, kurią siūlo verslo subjektas, o vartotojui tokia sutartis pateikiama *take-it-or-leave-it* pagrindu. Taigi tokios prisijungimo sutartyse numatytos sąlygos nėra individualiai aptariamoms su vartotojais, be to, sunku išvengti savanoriškumo principo pasireiškimą dėl tokios sutarties sąlygos, nes vartotojas, norėdamas sudaryti sutartį su verslo subjektu turi sutikti su visomis sąlygomis.

Daugumos valstybių teisės aktai gina silpnesniąją šalį ir atsižvelgiant į Nesąžiningų sąlygų direktyvą mediacijos išlygas vartojimo sutartyse laiko negaliojančiomis. Mediacijos išlygos sutartyse su vartotojais įvardijamos kaip nesąžiningos sutarties sąlygos arba kaip prieštaraujančios viešajai tvarkai, ypač jei tai atima iš vartotojų teisę kreiptis į teismą.

Be to, galima kalbėti, ar yra prasminga nustatyti mediacijos išlygą sutartyse ir taip įpareigoti šalis spręsti ginčą neteisiminiu būdu. Atsižvelgiant į tai, jog mediacijos proceso sėkme priklauso nuo šalių valios, gali būti netikslinga įpareigoti asmenis dalyvauti mediacijoje.

⁸⁸ 1993 m. balandžio 5 d. Tarybos direktyva 93/13/EEB dėl nesąžiningų sąlygų sutartyse su vartotojais. OJ 1993 L095, p. 0029-0034.

3.2 Ieškinio senaties terminų eigos sustabdymas

Vartotojui pasirinkus mediacijos procesą iškyla pavojus, kad bus apribota jo teisė kreiptis į teismą, kadangi alternatyvaus būdo pasirinkimas nesustabdo ieškinio senaties termino eigos. Užsitęsęs ginčo nagrinėjimo procesui ar tuo atveju, kai neteisminė ginčo nagrinėjimo procedūra baigiasi nesėkmingai (nepasiekus abiem šalims priimtino susitarimo), šalių teisė pareikšti ieškinį teisme gali būti panaikinta arba ieškinio senaties terminai gali būti nepateisinamai sutrumpėję⁸⁹.

Ši problema daro mediacijos procesą mažiau patrauklų vartotojams, nes vengdami dėl nesėkmės mediacijos procese prarasti galimybę ginti savo teises teisme, vartotojai gali paprasčiausiai nesinaudoti mediacija. Todėl ieškinio senaties terminų eigos sustabdymo klausimas turėtų būti išspręstas, kad daugiau vartotojų savo ginčus spręstų mediacijos būdu. Vartotojų teisė pasinaudoti teisingumu neturėtų būti apribota dėl įstatymuose įtvirtinto senaties termino vien todėl, kad jie bandė taikiai išspręsti ginčą, pasinaudodami neteisminiais ginčų sprendimo būdais⁹⁰.

Ieškinio senaties terminų eigos sustabdymo klausimą Europos Komisija svarstė 2002 m. balandžio 19d. išleistoje Žaliojoje knygoje apie alternatyvų ginčų sprendimą civilinėje ir komercinėje teisėje. Žaliojoje knygoje Europos Komisija taip pat iškėlė klausimą, ar reikėtų suvienodinti visų valstybių narių teisę dėl ieškinio senaties terminų eigos sustabdymo, kuomet šalis ginčui spręsti pasirenka neteisminę ginčų sprendimo procedūrą.

Atsiliepimuose į Žaliają knygą⁹¹ kai kurie respondentai teigė, kad teisės harmonizavimas Europos lygmeniu šiuo klausimu nėra pateisinamas. Kaip teigiama atsiliepimuose, organų, kurie ginčams spręsti naudoja alternatyvius ginčų sprendimo būdus, patirtis rodo, kad ieškinio senaties terminų pasibaigimas nekelia daug problemų,

⁸⁹ Green Paper on Alternative Dispute Resolution in Civil and Commercial Law, Brussels, 19.04.2002, COM(2002) 196 final [interaktyvus], p. 30 [žiūrėta 2007-12-10]. Prieiga per internetą: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/en/com/2002/com2002_0196en01.pdf>.

⁹⁰ The Opinion of The European Consumer Law Group on Commission Proposal for a Directive on Mediation. ECLG/122/2004 [interaktyvus] November 2004, p. 7 [žiūrėta 2008-03-24] Prieiga per internetą: <http://www.europarl.europa.eu/comparl/juri/consultations/eclg_en.pdf>.

⁹¹ Summary of responses to the Green Paper on alternative dispute resolution in civil and commercial law, JAI/19/03-EN [interaktyvus]. 2003-01-31 [žiūrėta 2008-02-25]. Prieiga per internetą: <http://ec.europa.eu/civiljustice/adr/adr_ec_en.pdf>.

nes ginčas dažniausiai yra išsprendžiamas operatyviai ir pats procesas trunka trumpiau, palyginus su ieškinio senaties terminais. Be to, faktas, kad ieškinio senaties terminų eiga nėra stabdoma, skatina šalis greičiau išspręsti ginčą.

Vis tik, atsižvelgus į gautus atsiliepimus ir nuomones, 2004 metais Europos Komisija oficialiai pateiktame pasiūlyme dėl Europos Parlamento ir Europos Tarybos direktyvos „Dėl kai kurių mediacijos civilinėse ir komercinėse bylose aspektų“ įtraukė nuostatas dėl ieškinio senaties terminų eigos sustabdymo, prasidėjus mediacijos procesui. Įvertinus Europos Komisijos siūlymus Lietuvos Respublikos Vyriausybė 2008 m. sausio 11d. Lietuvos Respublikos Seimui pateikė svarstyti parengtą Mediacijos privačiuose ginčiuose įstatymo projektą, kuriame siūloma nustatyti sutrumpintų ieškinio senaties terminų eigos sustabdymą prasidėjus mediacijos procedūrai.

Kai kurios šalys savo įstatymuose yra nustačiusios, kad ieškinio senaties terminų eiga yra sustabdoma tuo atveju, kai vartotojas kreipiasi į patvirtintą neteisminę ginčų sprendimo instituciją ar organą⁹².

Minėtame Belgijos civilinio proceso kodekse taip pat numatyta, kad ieškinio senaties terminai yra sustabdomi, jeigu šalys, remiantis šiuo įstatymu, nusprendžia ginčą nagrinėti mediacijos būdu⁹³. Autorės nuomonė, siekiant skatinti tiek vartotojus, tiek ir kitus asmenis naudotis mediacijos procedūra bei užtikrinant mediacijos patrauklumą bei efektyvumą, kitos valstybės, kurios skatina ginčus spręsti mediacijos procesu, taip pat turėtų papildyti ar pakeisti civiliniuose kodeksuose nustatytas ieškinio senaties terminų taisykles.

Pradėjus mediacijos procedūrą ieškinio senaties terminų eiga sustabdoma, ir viso proceso metu termino eiga neturėtų būti skaičiuojama. Procedūrai pasibaigus ir nepasiekus susitarimo, termino eiga atsinaujintų ir tęstųsi toliau. Kadangi ieškinio senaties termino eigos sustabdymas yra siejamas su mediacijos procedūros pradžia ir pabaiga, labai svarbu tiksliai nustatyti momentą, kuris būtų laikomas mediacijos procedūros pradžia ir pabaiga.

⁹² Vokietijos teisėje yra numatyta, kad tam tikri ADR organai yra įkurti ir patvirtinti, arba patvirtinti atitinkamos Žemės teisminės administracijos [interaktyvus] [žiūrėta 2008-02-25]. Prieiga per internetą: <http://ec.europa.eu/consumers/redress/out_of_court/adr/bkg_ec_2006.pdf>.

⁹³ Code Judiciaire, Inséré par L 2005-02-21/36, art. 8; En vigueur : 30-09-2005, art. 1724-1737 [interaktyvus] [žiūrėta 2008-03-11]. Prieiga per internetą: <http://www.juridat.be/cgi_loi/loi_F.pl?cn=1967101035>.

Lietuvoje patvirtinus Mediacijos privačiuose ginčiuose įstatymo projektą tokį, koks šiuo metu yra pateiktas svarstyti Lietuvos Respublikos Seimui, ieškinio senaties terminai būtų sustabdomi prasidėjus mediacijos procesui. Atsižvelgiant į tai, kad mediacijos privalumas yra greitas ginčo išsprendimas, kuris dažniausiai trunka keletą mėnesių, svarstyti apie Lietuvos Respublikos civiliniame kodekse⁹⁴ (toliau – LR CK) 1.125 str. 1d. nustatytų bendrųjų ieškinio senaties terminų eigos sustabdymą nėra tikslinga. Be to, LR CK įtvirtintas dešimties metų bendrasis ieškinio senaties terminas yra pakankamas laiko tarpas bandyti ginčą išspręsti mediacijos būdu.

Projekte 8 straipsnio pirmojoje dalyje numatyta, jog pradėjus mediacijos procedūrą, sutrumpintų ieškinio senaties terminų eiga būtų sustabdoma. Mediacijos pradžios momentu pripažįstama diena, kai viena ginčo šalių tiesiogiai arba per kitą asmenį (atstovą, mediatorių, instituciją, teikiančią mediacijos paslaugas, ar kitą įgaliotą asmenį) išsiunčia rašytinį pasiūlymą kitai šaliai dėl ginčo sprendimo mediacijos būdu⁹⁵ (Projekto 8 str. 2d.). Pradžios momento nustatymui neturi reikšmės, ar šalys susitarimą dėl ginčo sprendimo mediacijos būdu buvo sudariusios iš anksto, ar viena iš šalių vienašališkai nori pradėti mediacijos procedūrą.

Sutrumpinto ieškinio senaties termino eiga, mediacijai pasibaigus nesėkmingai, tęsiasi toliau. Likusi termino dalis pailginama iki šešių mėnesių, o jeigu ieškinio senaties terminas buvo trumpesnis negu šeši mėnesiai, - iki viso ieškinio senaties termino (Projekto 8 str. 3d.). Projekto 9 straipsnyje nurodoma, kokie momentai laikomi mediacijos pabaiga:

- 1) šalies rašytinio pareiškimo, kad nesutinka dėl ginčo sprendimo mediacijos būdu, išsiuntimo kitai šaliai diena;
- 2) mediatoriaus rašytinio pareiškimo, kad mediacija užbaigiama, pateikimo visoms šalims diena;
- 3) šalies rašytinio pareiškimo mediatoriui ir kitai šaliai, kad ji pasitraukia iš mediacijos, pateikimo diena;

⁹⁴ Valstybės žinios, 2000, Nr. 74-2262, su pakeitimais ir papildymais.

⁹⁵ Atkreiptinas dėmesys, kad Europos Komisijos 2004 metais oficialiai pateiktame pasiūlyme dėl Europos Parlamento ir Europos Tarybos direktyvos „Dėl kai kurių mediacijos civilinėse ir komercinėse bylose aspektų“ nurodoma, kad ieškinio senaties termino eiga sustabdoma ir kai teismas reikalauja pasinaudoti tarpininkavimu arba, kai valstybės narės nacionalinė teisė įpareigoja pasinaudoti tarpininkavimu.

4) abiejų šalių rašytinio pareiškimo mediatoriui, kad jos baigia mediaciją, pateikimo diena.

Apibendrinat šioje dalyje pateiktą informaciją, galima teigti, jog valstybės, kurios siekia skatinti tiek vartotojus, tiek ir kitus asmenis, naudotis neteisminiais ginčų sprendimo būdais, turėtų papildyti civiliniuose kodeksuose nustatytas ieškinio senaties terminų taisykles ir numatyti senaties terminų eigos sustabdymą prasidėjus neteisminiam ginčo sprendimo procesui. Tai yra būtina siekiant užtikrinti, kad alternatyvaus ginčų sprendimo būdo pasirinkimas nepašalintų ar nesuvaržytų asmens teisės kreiptis į teismą bei garantuotų efektyvų ginčo išsprendimą.

IV. MEDIACIJOS PROCESAS

4.1 Mediatoriaus vaidmuo procese

Daugelis mokslininkų pabrėžia mediatoriaus įtaką procese⁹⁶. Nors mediacijos proceso metu jis nepriima galutinio ir privalomo sprendimo dėl ginčo, tačiau pasitelkdamas įvairius vaidmenis ir stilius, mediatorius padeda šalims derėtis, kad būtų pasiektas abiem šalims priimtinas susitarimas⁹⁷.

Mokslinėje literatūroje yra išskiriami įvairūs mediatoriaus stiliai, kurie šiame darbe plačiau aptariami nebus. Kadangi šioje dalyje aptariamas mediatoriaus vaidmuo sprendžiant vartotojų ir verslininkų ginčus, mediatoriaus stiliai bus aptariami siekiant suvokti mediatoriaus vaidmenį ir įtaką mediacijos procese.

Dažniausiai teorijoje išskiriami lengvinantis (angl. *facilitative*) ir vertinamasis (angl. *evaluative*) mediatoriaus stiliai⁹⁸. Skatinamasis stilius pasižymi tuo, jog mediatoriui tenka kištis į šalių bendradarbiavimą ir skatinti šalis pasiekti joms priimtina susitarimą. Vertinamajam stiliui būdingas aktyvesnis mediatoriaus vaidmuo. Jį naudojantys mediatoriai vertina galimus teisinius ir finansinius konflikto padarinius, šalių pateiktus argumentus ir pateikia šalims realų ginčo įvertinimą⁹⁹. Autorės nuomone, vartotojų ir verslininkų ginčams spręsti labiau tinkamas yra vertinamasis mediatoriaus stilius, kadangi mediatorius šalims (ypatingai nepatyrusiam vartotojui) turi pateikti informaciją apie teisinę ginčo pusę bei dažniausiai siūlo galimus ginčo sprendimo būdus.

Tradiciškai mediatoriaus vaidmuo procese, sprendžiant vartotojo ir verslininko ginčą, apima šiuos aspektus:

- 1) mediatorius nepriima sprendimo;
- 2) mediatorius neturi spręsti, ar šalis teisi ar neteisi;

⁹⁶ ALEXANDER, N. *Global trends in mediation*. Otto Schmidt Publishing, Cologne, 2003, p. 17.

⁹⁷ MOFFIT, M.L.; BORDONE, R.C. *The Handbook of dispute resolution*. Jossey-Bais, a Wiley Imprint, 2005, p. 304.

⁹⁸ DEUTCH, M.; COLEMAN, P.T.; MARCUS, E.C. *The Handbook of Conflict Resolution: theory and practice*. San Francisco (Calif): Jossey-Bass: A Wiley Imprint, 2006, p. 742.

⁹⁹ DEUTCH, M.; COLEMAN, P.T.; MARCUS, E.C. *The Handbook of Conflict Resolution: theory and practice*. San Francisco (Calif): Jossey-Bass: A Wiley Imprint, 2006, p. 743.

- 3) mediatorius, peržiūrėjęs šalių pateiktą informaciją ir įrodymus, neturėtų nuspręsti, ar šalys įrodė savo argumentus;
- 4) mediatorius neturi veikti kaip teisėjas;
- 5) mediatorius neturi veikti kaip arbitras¹⁰⁰;
- 6) mediatorius neturi veikti kaip advokatas.

Atsižvelgiant į vartotojų ginčų specifiką bei į aplinkybę, kad ginčo šalių jėgos yra nelygios, aktyvus mediatoriaus vaidmuo ir dalyvavimas yra itin svarbūs vartotojų ginčų nagrinėjime, nes jis turi užtikrinti visos informacijos pateikimą vartotojams, garantuoti sprendimą paremta teisingumu, be to, aktyvus mediatoriaus vaidmuo turi didelės įtakos proceso efektyvumui¹⁰¹.

Taigi galima išskirti keletą priežasčių, kodėl mediatorius, nagrinėjant vartotojo ir verslininko ginčą, turi veikti aktyviai:

- 1) vartotojas yra silpnoji šalis, todėl būtina vartotoją tinkamai informuoti bei užtikrinti jo teisių apsaugą;
- 2) vartotojas paprastai turi menką derybinę patirtį, todėl mediatorius turi padėti vartotojui suvokti jo teises;
- 3) šalys gali nepakankamai įvertinti susitarimo padarinius ateityje;
- 4) susitarimas gali būti žalingas šalims.

Pažymėtina, kad mediatoriaus įtraukimas į procesą, nagrinėjant vartotojų ir verslininkų ginčus, dažniausiai nepriklauso nuo šalių valios, nes vartotojai neturi teisės patys pasirinkti konkretaus asmens, kuris vadovaus ginčo sprendimo procesui¹⁰², arba jų teisė pasirinkti mediatorių yra ribojama (gali pasirinkti mediatorių tik iš asmenų, kurie veikia toje institucijoje ar organizacijoje). Todėl, užtikrinant mediacijos kokybę bei vartotojų teisių apsaugą, yra itin svarbu, kad organizacijos ar institucijos skiriančios

¹⁰⁰ A study on alternative means of consumer redress other than redress through ordinary judicial proceedings. Final Report. SANCO/2005/B5.010. Leuven [interaktyvus]. 2007, p.133 [žiūrėta 2008-03-03]. Prieiga per internetą: <http://ec.europa.eu/consumers/redress/reports_studies/comparative_report_en.pdf>.

¹⁰¹ The Opinion of the European Consumer Law Group on Commission Proposal for a Directive on Mediation. ECLG/122/2004 [interaktyvus] November 2004 [žiūrėta 2008-03-24] Prieiga per internetą: <http://www.europarl.europa.eu/comparl/juri/consultations/eclg_en.pdf>.

¹⁰² A study on alternative means of consumer redress other than redress through ordinary judicial proceedings. Final Report. SANCO/2005/B5.010. Leuven [interaktyvus]. 2007, p.156 [žiūrėta 2008-03-03]. Prieiga per internetą: <http://ec.europa.eu/consumers/redress/reports_studies/comparative_report_en.pdf>.

mediatorius garantuotų, kad asmuo, padedantis vartotojui ir verslininkui išspręsti ginčą, yra kompetentingas, turi mediacijos įgūdžių bei patirties ir yra tinkamos kvalifikacijos¹⁰³.

Kadangi mediatoriai, sprendžiant vartotojų ir verslininkų ginčus, paprastai kontroliuoja visą ginčo sprendimo mediacijos būdu teisinę pusę, taip pat yra atsakingi už šalių informavimą apie susitarimo statusą bei pasekmes, todėl jie turi turėti ir specialų pasirengimą teisės srityje¹⁰⁴. Tokiu atveju mediatorius suteiks informacijos šalims apie susitarimo teisinę reikšmę ir pasekmes, tinkamai parengs sutartį, kurioje bus įtvirtintas mediacijos metu pasiektas susitarimas. Teisinių žinių turėjimas garantuoja proceso dalyviams jų teisių apsaugą, taip pat užtikrina mediacijos metu pasiekto susitarimo atitikimą teisei. Be to, būtent vartotojų ginčų nagrinėjimo atveju, atsižvelgiant į ginčų specifiką bei į aplinkybę, kad paprastai vartotojai nėra pakartotiniai proceso dalyviai (angl. *non-repeat players*), mediatorių apmokymai ir kvalifikacijos reikalavimai, teisinių žinių turėjimas užtikrina, kad mediatorius procese veiks nešališkai, teiks kokybiškas teises konsultacijas bei padės vartotojui suvokti teises ginčo sprendimo pusę.

Vis tik kyla klausimas, ar mediatorių kvalifikacija turėtų rūpintis tik pačios institucijos ir organizacijos, teikiančios mediacijos paslaugas, ar valstybė teisės aktais turėtų nustatyti mediatorių kvalifikacijos reikalavimus bei kontroliuoti šių reikalavimų laikymąsi. Pastebėtina, kad institucijos bei organizacijos, teikiančios mediacijos paslaugas, paprastai priima mediatorių elgesio kodeksus ar procedūrines taisykles, kurios užtikrina teikiamų paslaugų kokybę, nustato tam tikrus reikalavimus mediatoriams¹⁰⁵.

Kita vertus, siekiant užtikrinti aukštą vartotojų teisių apsaugos lygį bei garantuoti mediacijos proceso kokybę, valstybė teisės aktais galėtų nustatyti minimalius reikalavimus, kurie užtikrintų mediatorių kompetenciją. Europos vartotojų teisininkų grupė taip pat pažymėjo, kad pagrindiniai reikalavimai ir minimalūs standartai negali būti

¹⁰³ Green Paper on Alternative Dispute Resolution in Civil and Commercial Law, Brussels, 19.04.2002, COM(2002) 196 final [interaktyvus], p. 33 [žiūrėta 2007-12-10]. Prieiga per internetą: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/en/com/2002/com2002_0196en01.pdf>.

¹⁰⁴ "Consumer Dispute Resolution and Redress in the Global Marketplace", the background report by OECD's Committee on Consumer policy [interaktyvus] 2006, p. 18 [žiūrėta 2008-02-27]. Prieiga per internetą: <<http://www.oecd.org/dataoecd/26/61/36456184.pdf>>. Commission Recommendation of 30 March 1998 on the principles applicable to the bodies responsible for out-of-court settlement of consumer disputes 98/257/EC (OJ 1998 L115).

¹⁰⁵ ALEXANDER, N. *Global trends in mediation*. Otto Schmidt Publishing, Cologne, 2003, p. 27.

nustatyti vien savanorišku susitarimu¹⁰⁶. Todėl teisės aktais šie aukščiau minėti esminiai klausimai, susiję su mediatoriaus kvalifikacija ir išsilavinimu, ir kurie turi didelės įtakos proceso efektyvumui bei kokybei, turėtų būti reglamentuoti. Vis tik pažymėtina, kad valstybinis reglamentavimas neturėtų būti labai griežtas ir detalus, kad nepakenktų mediacijos proceso lankstumui bei paprastumui. Mediacijos procesas yra efektyvus ir populiarus tarp jo naudotojų tik tuo atveju, kai išlaiko lankstumą.

Apibendrinant tai, kas buvo išdėstyta šioje dalyje, galima pažymėti labai didelį mediatoriaus vaidmenį procese, nagrinėjant vartotojų ir verslininkų ginčus. Mediatoriaus aktyvus vadovavimas, nukreiptas į vartotojų teisių apsaugą turi užtikrinti proceso sąžiningumą ir efektyvumą.

4.2 Mediatoriaus neutralumas ir nešališkumas

Mediatoriaus neutralumas ir nešališkumas yra ypatingai svarbūs mediacijos procese¹⁰⁷. Nuo to priklauso kaip sklandžiai vyks procesas ir ar bus pateisinti tiek vartotojo, tiek ir verslininko lūkesčiai. Nešališkumo ir neutralumo reikalavimai, dėl jų svarbos, įtraukti ir į Komisijos rekomendacijas dėl principų, taikytinų institucijoms, sprendžiančioms vartotojų ginčus neteismine tvarka¹⁰⁸.

Vartotojo atžvilgiu ypatingai svarbu, kad mediatorius būtų nešališkas ir neturėtų jokio ryšio su verslininku, kad jo ginčas būtų išspręstas sąžiningai ir nebūtų pažeisti vartotojo interesai. Todėl mediatorius negali turėti jokio intereso dėl šalių ginčo išsprendimo išskyrus tai, kad sprendimas turi atitikti šalių poreikius¹⁰⁹. Tik tuo atveju, kai mediatorius išlieka neutralus ir nešališkas yra garantuojama, kad šalių interesai bus

¹⁰⁶ The Opinion of the European Consumer Law Group on Commission Proposal for a Directive on Mediation. ECLG/122/2004 [interaktyvus] November 2004 [žiūrėta 2008-03-24] Prieiga per internetą: <http://www.europarl.europa.eu/comparl/juri/consultations/eclg_en.pdf>

¹⁰⁷ BROWN, H.; MARRIOTT, A. *ADR Principles and Practice*. London: Sweet&Maxwell, 1993.

¹⁰⁸ Commission Recommendation of 30 March 1998 on the principles applicable to the bodies responsible for out-of-court settlement of consumer disputes 98/257/EC (OJ 1998 L115). Commission Recommendation of 4 April 2001 on the principles for out-of-court bodies involved in the consensual resolution of consumer disputes. 2001/310/EC (OJ 2001 L 109/56).

¹⁰⁹ GOLDBERG, S.B.; SANDER, F.E.A.; ROGERS, N.H. *Dispute Resolution: Negotiation, mediation and other processes*. London: Little Brown and Company, 1992, p. 105.

apsaugoti. Be to, mediatoriaus neutralumas ir nešališkumas turi būti garantuoti, kad šalims, tiek vartotojui, tiek verslininkui, būtų užtikrintas sąžiningas procesas.

Šie mediacijos proceso aspektai dėl jų ypatingos svarbos proceso sąžiningumui ir efektyvumui beveik visada yra įtraukiami į mediatorių elgesio kodeksus, prie kurių paprastai prisijungia mediacijos paslaugas teikiantys asmenys¹¹⁰. 2004 m. priimtame Europos mediatorių elgesio kodekse, kurių normų savanoriškai gali laikytis mediatoriai ir prie kurio gali prisijungti institucijos, teikiančios mediacijos paslaugas, taip pat numatytos normos dėl mediatoriaus nešališkumo ir neutralumo. Paprastai nuostatas dėl mediatorių nešališkumo ir neutralumo įstatymų leidėjai įtvirtina ir valstybės teisės aktuose, reglamentuojančiuose mediacijos procesą¹¹¹.

Mediatoriaus neutralumas visų pirma reiškia, kad mediatorius, negali vienašališkai išspręsti ginčo ir reikalauti, kad šalys jo susitarimą priimtų. Mediatorius turi išlikti neutralus ir nepriklausomas nuo šalių. Jis nėra nė vienos iš šalių įgaliotinis, todėl ir negali būti pavaldus nė vienos iš šalių nurodymams. Net ir tuo atveju, kai mediatorių su viena iš ginčo šalių siejo ryšiai praeityje, bet jis tiki, kad gali išlikti nešališkas ir neutralus, vis tiek turi informuoti kitą šalį apie egzistuojančius ryšius.

Dažniausiai mediacijos paslaugas vartotojų ginčams nagrinėti teikia mediatorius, kurį skiria tam tikra institucija, todėl šis principas taip pat reiškia, kad mediatorius, kuris padeda vartotojams ir verslininkams pasiekti susitarimą proceso metu, turi turėti garantijas, kad be rimtos priežasties jis nebus atleistas iš užimamų pareigų.

Mediatoriaus nešališkumas reiškia tai, jog mediatorius negali būti susijęs su nė viena iš ginčo šalių ir negali turėti jokio suinteresuotumo dėl ginčo baigties ir pasiekto susitarimo¹¹². Tuo atveju, jei mediatorius turi suinteresuotumą bylos baigtimi¹¹³ ar su kuria nors iš šalių jį sieja ryšiai, kurie gali pakenkti proceso eigai, jis privalo informuoti

¹¹⁰ MOFFIT, M.L.; BORDONE, R.C. *The Handbook of Dispute Resolution*. San Francisco (Calif.): Jossey-Bass: A Wiley Imprint, 2005, p. 311.

¹¹¹ Code Judiciaire, Inséré par L 2005-02-21/36, art. 8; En vigueur : 30-09-2005, art. 1724-1737

[interaktyvus] [žiūrėta 2008-03-11]. Prieiga per internetą:

<http://www.juridat.be/cgi_loi/loi_F.pl?cn=1967101035>.

¹¹² Commission Recommendation of 4 April 2001 on the principles for out-of-court bodies in the consensual resolution of consumer disputes. OJ L 105, 19.04.2001, p. 56.

¹¹³ Svarbu atskirti bendrą suinteresuotumą ginčo išsprendimu ir tokį mediatoriaus suinteresuotumą, kuriuo galėtų būti pažeidžiamos kurios nors iš šalių teisės. Visi mediatoriai turi būti suinteresuoti išspręsti ginčą. Mediatorius pripažįstamas šališku tuomet, kai siekia, kad pasiektas susitarimas būtų naudingas tik vienai iš ginčo šalių.

abi ginčo sprendime dalyvaujančias šalis ir pasitraukti iš proceso. Nuo pat paskyrimo iki susitarimo pasiekimo mediatorius turi būti nešališkas ir nesuinteresuotas bylos baigtimi. Nešališkumo principas taip pat reiškia, kad mediatorius negali palaikyti kurios nors ginčo šalies pusės ir turi gerbti kiekvienos šalies poziciją, sudaryti sąlygas abiem šalims lygiomis teisėmis dalyvauti procese¹¹⁴.

Kai mediacijos paslaugas tarp vartotojų ir verslininkų kylantiems ginčams spręsti teikia institucijos ar kiti organai, tai tokios institucijos pareiga yra, paskiriant mediatorių šalių ginčui nagrinėti, laiduoti jo neutralumą ir nešališkumą. Geriausias būdas užtikrinti vartotojų pasitikėjimą procesu yra paskirti mediatoriais asmenis, kurie turi gerą profesinę reputaciją ir gali jos netekti, jeigu veiks vienos iš šalių naudai¹¹⁵. Pažymėtina, kad nors šalys ir ne visada turi galimybę pačios pasirinkti mediatorių, tačiau jos visada turi teisę į sąžiningą procesą.

Europos Tarybos Ministrų Kabinetas 2002 m. rugsėjo 18 d. priimtoje Rekomendacijoje Rec (2002)10 nurodė, kad būtent mediatoriaus neutralumas ir nešališkumas garantuoja ginčo šalims, kad mediacijos proceso metu bus laikomasi lygybės principo. Proceso metu šalys turi lygias teises ir mediatorius turi užtikrinti, kad tiek vartotojui, tiek verslininkui bus suteiktos vienodos galimybės teikti informaciją, įrodymus bei kitus dokumentus, bei susipažinti informacija, išsakyti savo pozicijas bei argumentus.

Svarbu pastebėti, kad nagrinėjant ginčus tarp vartotojų ir verslininkų, kai šalių galios nelygios, susiduriama su tam tikromis problemomis. Mediatoriaus neutralumo klausimo išsprendimas gali būti sudėtingesnis. Jei mediatorius bandys ištaisyti šalių nelygybę, jis gali būti kaltinamas tuo, jog gina silpnesnę šalį ir taip pažeidžia neutralumo principą. Kita vertus, jei mediatorius nesiima jokių priemonių, kad disbalansas tarp šalių išsilygintų, silpnesnioji šalis gali nesugebėti tinkamai dalyvauti procese¹¹⁶. Autorės nuomone, mediatoriaus pareiga yra garantuoti, kad nė viena šalis (įprastai vartotojas) nebūtų mažiau palankioje padėtyje dėl kitos šalies ekonominės galios, grasinimų ar kitaip

¹¹⁴ MOFFIT, M.L.; BORDONE, R.C. *The handbook of dispute resolution*. San Francisco (Calif.): Jossey-Bass: A Wiley Imprint, 2005, p. 311.

¹¹⁵ LEHOFER, HANS PETER. „Criteria for successful ADR“. Draft presentation for the Workshop on Alternative Dispute Resolution, Viena [interaktyvus]. 23.02.2006, p. 11 [žiūrėta 2008-02-18]. Prieiga per internetą: <http://ec.europa.eu/consumers/redress/out_of_court/adr/lehofer_presentation_adr2006.pdf>.

¹¹⁶ MOFFIT, M.L.; BORDONE, R.C. *The handbook of dispute resolution*. San Francisco (Calif.): Jossey-Bass: A Wiley Imprint, 2005, p. 311.

išreiškiamo pranašumo. Todėl mediatorius turi vesti procesą taip, kad sumažėtų skirtumas tarp šalių, kad būtų užtikrinta vartotojų teisių apsauga ir kad kiekviena iš šalių galėtų efektyviai dalyvauti procese.

Problemų gali kilti ir tuo atveju, kai mediatorius tiki, jog pasiektas susitarimas yra nesąžiningas vartotojo atžvilgiu. Kad ir kokia būtų mediatoriaus reakcija, ji gali sukelti abejonių jo neutralumu. Vis tik problemos sprendimas egzistuoja. Kaip nurodyta 2001 m. balandžio 4 d. Komisijos rekomendacijoje dėl principų, taikytinų neteisminio ginčų nagrinėjimo institucijoms, sprendžiančioms ginčus konsensuso būdu, vartotojas prieš nusprenddamas priimti ar atmesti susitarimą turi turėti laiko apsvarstyti susitarimą ir gali pasinaudoti nepriklausomų ekspertų patarimu. Mediatorius turėtų informuoti vartotoją apie šią jo teisę.

Apibendrinat tai, kas išdėstyta šioje dalyje, galima daryti išvadą, kad mediatoriaus neutralus ir nešališkumas yra vieni iš pagrindinių faktorių, kurie garantuoja sąžiningą ir efektyvų ginčo išsprendimą, taip pat vartotojų pasitikėjimą ginčo sprendimo mechanizmu. Mediatorius turi vadovauti procesui tokiu būdu, kad būtų tinkamai apsaugoti vartotojo interesai ir abi šalys galėtų dalyvauti mediacijos procese lygiomis teisėmis.

4.3 Konfidencialumo užtikrinimo problema

Pasitaiko atveju, kai mediacija nėra veiksminga. Vartotojui ir verslininkui nepavykus susitarti, iškyla informacijos, atskleistos mediacijos metu, konfidencialumo problema. Šalys, pasirinkdamos mediaciją, kaip alternatyvų ginčų sprendimo būdą, tikisi, kad informacija, kuri buvo atskleista mediacijos proceso metu, liks konfidenciali net ir tuo atveju, kai mediacija buvo sėkminga ir susitarimas pasiektas¹¹⁷. Būtent mediacijos proceso metu, kur ginčo išsprendimas nėra garantuotas, nes šalys pačios turi pasiekti

¹¹⁷ Green Paper on Alternative Dispute Resolution in Civil and Commercial Law, Brussels, 19.04.2002, COM(2002) 196 final [interaktyvus]. p. 28 [žiūrėta 2007-12-10]. Prieiga per internetą: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/en/com/2002/com2002_0196en01.pdf>.

susitarimą, konfidencialios informacijos išsaugojimas gali turėti didelės įtakos mediacijos efektyvumui¹¹⁸.

Konfidencialumo mediacijos proceso metu užtikrinimas dažnai yra nurodomas kaip esminis faktorius, kuris garantuoja šalių teisių apsaugą bei nulemia mediacijos proceso sėkmę. Kita vertus yra svarbu užtikrinti, kad tiek verslininkas, tiek vartotojas nepiktnaudžiautų procesu ir tuos dokumentus bei kitus įrodymus, kuriuos pateikė mediacijos proceso metu, galėtų pateikti teismui, jei mediacijos procesas baigtųsi nesėkmingai.

Svarbu pastebėti, kad dažniausiai proceso konfidencialumu labiau suinteresuoti yra verslininkai, kurie siekia ginčo su vartotoju faktą išlaikyti paslapyje. Proceso konfidencialumas neturėtų būti garantuotas darant žalą vartotojams, kurie yra suinteresuoti plėtoti precedentinę teisę¹¹⁹.

Taip pat pažymėtina, kad mediacijos proceso metu, skirtingai nei bylą nagrinėjant teisme, nėra taikomos įrodinėjimo taisyklės ir privalomo kvalifikuoto atstovavimo reikalavimas. Todėl šalys, turėdamos teisę laisvai teikti informaciją ir kitus įrodymus, susijusius su ginču, dažniausiai bendradarbiauja nesitikėdamos, kad tam tikra informacija, atskleista mediacijos proceso metu, bus panaudota prieš ją vėliau. Verslininkai, būdami labiau patyrę nei vartotojai, gali pasinaudoti atskleista informacija ateityje. Būtent todėl yra svarbu, kad konfidencialumo įgyvendinimą užtikrintų ne tik mediatorius, bet ir tarp šalių sudaryta sutartis arba valstybės teisės aktų pagalba garantuotą atskleistos informacijos apsaugą. Be to, konfidencialumo apimtis turėtų būti nustatyta tiek proceso metu, tiek mediacijai pasibaigus¹²⁰.

Kaip jau minėta darbe, ginčo nagrinėjimas turi vykti sąžiningai, o kad sąžiningumas būtų pasiektas, mediatorius turi užtikrinti konfidencialumą procesu metu.

¹¹⁸ A study on alternative means of consumer redress other than redress through ordinary judicial proceedings. Final Report. SANCO/2005/B5.010. Leuven [interaktyvus]. 2007, p. 13 [žiūrėta 2008-03-03]. Prieiga per internetą: <http://ec.europa.eu/consumers/redress/reports_studies/comparative_report_en.pdf>.

¹¹⁹ A study on alternative means of consumer redress other than redress through ordinary judicial proceedings. Final Report. SANCO/2005/B5.010. Leuven [interaktyvus]. 2007, p. 136 [žiūrėta 2008-03-03]. Prieiga per internetą: <http://ec.europa.eu/consumers/redress/reports_studies/comparative_report_en.pdf>.

¹²⁰ European Commission for the Efficiency of Justice (CEPEJ). Guidelines for a better implementation of the existing recommendation concerning family mediation and mediation in civil matters. Council of Europe, Strasbourg [interaktyvus]. 07.12.2007 [žiūrėta 2008-03-11]. Prieiga per internetą: <[https://wcd.coe.int/ViewDoc.jsp?Ref=CEPEJ\(2007\)14&Language=lanEnglish&Ver=original&Site=DGH L-CEPEJ&BackColorInternet=eff2fa&BackColorIntranet=eff2fa&BackColorLogged=c1cbe6](https://wcd.coe.int/ViewDoc.jsp?Ref=CEPEJ(2007)14&Language=lanEnglish&Ver=original&Site=DGH L-CEPEJ&BackColorInternet=eff2fa&BackColorIntranet=eff2fa&BackColorLogged=c1cbe6)>.

Tai yra labai svarbu tiek vartotojui, tiek verslininkui, kad jie galėtų tinkamai įgyvendinti savo teises ir siekti efektyvaus ginčo išsprendimo. Kuomet proceso metu konfidencialumas yra garantuotas, šalys gali laisviau bendrauti su mediatorium ir atskleisti jam visą informaciją, nesibaimindamos, kad kita šalis iš to turės naudos.

2001 m. balandžio 4d. Komisijos rekomendacijoje dėl principų, taikytinų neteisminio ginčų nagrinėjimo institucijoms, sprendžiančioms ginčus konsensuso būdu, nustatyta taisyklė, kuri numato, jog šalys gali laisvai atskleisti informaciją ir teikti įrodymus mediatoriui, kuris negali šios informacijos perduoti kitai šaliai, nebent informaciją pateikusi šalis davė leidimą. Tokia taisyklė yra numatyta ir Europos mediatorių elgesio kodekse. Tačiau galima ir kita alternatyva, kad mediatorius paslapyje turi išsaugoti tik tokia informaciją, kurią šalys jam tiesiogiai nurodė¹²¹.

Toliau nagrinėjant konfidencialumo problemą bei būdus, kuriais yra užtikrinama, kad atkleista informacija mediacijai pasibaigus nepatektų į viešumą, reikia atsakyti į klausimą, kokia informacija yra laikoma konfidencialia.

Paprastai yra nurodoma, kad konfidencialia informacija yra laikoma bet kokio ginčo šalių, mediatorių, organizacijos ar institucijos, teikiančios mediacijos administravimo paslaugas padaryti pranešimai, kita pateikta informacija ir daiktai¹²². Vis tik tam tikra informacija tiek vartotojui, tiek verslininkui gali būti žinoma iš kitų šaltinių ir prieinama visiems, todėl būtų nelogiška tokiai informacijai suteikti papildomą apsaugą. Dėl to būtų protinga leisti šalims sutartimi nustatyti, kokia informacija bus laikoma konfidencialia ir kokią informaciją šalys gali atskleisti pasibaigus mediacijos procesui. Tokiu atveju mediatorius ir ginčo šalys (tam tikrai atvejais ir kiti procese dalyvaujantys asmenys) pasirašo sutartį, kurioje nurodo, kokia informacija yra laikoma konfidencialia ir įsipareigoja jos neatkleisti tretiesiems asmenis bei institucijoms.

Informacijos konfidencialumas, kaip jau minėta, yra labai svarbus nagrinėjant tiek vartotojų ir verslininkų, tiek ir kitus privačius ginčus, todėl kontinentinės teisės valstybėse konfidencialumo pareiga dažniausiai yra įtvirtinama teisės aktuose nurodant, kad mediatorius ir šalys turi išlaikyti su mediacija susijusią informaciją paslapyje,

¹²¹ UNCITRAL Conciliation Rules, adopted 23 July 1980 by United Nations Commission on International Trade Law (UNCITRAL)[interaktyvus] [žiūrėta 2008-03-15]. Prieiga per internetą: <<http://www.uncitral.org/pdf/english/texts/arbitration/conc-rules/conc-rules-e.pdf>>.

¹²² JURKŠTAITĖ, J. Ar Lietuvos Respublikos įstatymai leidžia naudoti tarpininkavimą kaip alternatyvų ginčų sprendimo būdą? *Teisės apžvalga* Nr. 5, p. 13-37, 17.

išskyrus informaciją, kuri reikalinga įvykdyti sprendimui bei informaciją apie daromas ar planuojamas nusikalstamas veikas.

Užtikrinant mediacijos proceso efektyvumą taip pat turi būti išspręstas klausimas dėl įrodymų leistinumą. Bet kokia informacija, kuri šalims bendradarbiaujant buvo atskleista proceso metu, neturėtų būti leistina kaip įrodymas vėlesniame teisme ar arbitraže¹²³. Europos Komisijos pasiūlyme dėl Europos Parlamento ir Europos Tarybos direktyvos „Dėl kai kurių mediacijos civilinėse ir komercinėse bylose aspektų“ nurodoma, kad mediatoriai ir asmenys, kurie dalyvauja mediacijos paslaugų administravime, civilinėse bylose neliudija ir nepateikia įrodymų dėl:

- 1) šalies kvietimo arba ketinimo dalyvauti mediacijos procese;
- 2) mediacijos metu šalies pareikštos nuomonės arba pateiktų pasiūlymų, susijusių su galimu ginčo sprendimo būdu;
- 3) mediacijos metu šalies padarytų pareiškimų arba prisipažinimų;
- 4) mediatoriaus pateiktų pasiūlymų;
- 5) šalies nurodyto ketinimo priimti pasiūlymą ginčą spręsti per mediatorių;
- 6) tik mediacijos tikslu parengto dokumento.

Taigi šalys negali pasinaudoti mediacijos metu iš kitos šalies gauta informacija teisminiame procese. Tokios taisyklės galėtų užtikrinti neteisminių ginčų sprendimo būdų efektyvumą bei skatinti šalių pasitikėjimą procesu.

Svarbu atkreipti dėmesį, kad vartotojų ginčų nagrinėjimo atveju, tam tikras skaidrumas ir informacijos (apie pasiektus susitarimus, mediacijos proceso trukmę ir pan.) atskleidimas galėtų padidinti vartotojų pasitikėjimą alternatyviais ginčų sprendimo būdais¹²⁴. Geros praktikos rinkimas bei paviešinimas, neatskleidžiant ginčų nagrinėjime dalyvavusių asmenų tapatybės, galėtų padėti skatinti vartotojus (bei kitus alternatyvių ginčų sprendimo būdų naudotojus) ginčus spręsti mediacija ar kitais alternatyviais ginčų sprendimo būdais.

¹²³ Green Paper on Alternative Dispute Resolution in Civil and Commercial Law, Brussels, 19.04.2002, COM(2002) 196 final [interaktyvus]. p. 29 [žiūrėta 2007-12-10]. Prieiga per internetą: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/en/com/2002/com2002_0196en01.pdf>.

¹²⁴ The Opinion of the European Consumer Law Group on Commission Proposal for a Directive on Mediation. ECLG/122/2004 [interaktyvus] November 2004, p. 7 [žiūrėta 2008-03-24] Prieiga per internetą: <http://www.europarl.europa.eu/comparl/juri/consultations/eclg_en.pdf>.

Kaip nurodyta 2001 m. balandžio 4d. Komisijos rekomendacijoje dėl principų, taikytinų neteisminio ginčų nagrinėjimo institucijoms, sprendžiančioms ginčus konsensuso būdu, informacija apie ginčų nagrinėjimo procedūros vykdymą, įskaitant skundų skaičių ir tipus, laiką, kurį užėmė jų nagrinėjimas, pagrindines problemas, kurias atspindi vartotojų skundai, pasiektų susitarimų laikymąsi, turi būti viešai prieinami.

4.4 Mediacijos proceso metu pasiektas susitarimas

Pasirinkus mediaciją vartotojų ir verslo subjektų ginčams spręsti, paprastai yra priimamas toks sprendimas, kuris tenkina abi šalis. Toks abipusis pasitenkinimas priimtu sprendimu sąlygoja didesnę tikimybę, kad pasiektas susitarimas bus vykdomas geruoju¹²⁵. Vartotojų skundų tarybos ar kiti neteisminiai organai priima sprendimą dėl ginčo ir „primeta“ priimtą sprendimą šalims, todėl verslininkas, nesutinkantis su sprendimu, gali jo nesilaikyti. Tuo tarpu, jei toks „primestas“ sprendimas netenkina vartotojo, jis turi vėl ieškoti kitos alternatyvos ar kreiptis į teismą, kad jo ginčas būtų išspręstas. Tačiau taip vartotojas gali nukentėti nuo ilgų paieškų, nes gali praeiti nemažai laiko, kol bus priimtas jį tenkinantis sprendimas.

Jei mediacijos procesas buvo sėkmingas, jis baigiasi susitarimu tarp vartotojo ir verslininko¹²⁶. Mediatoriaus pasiūlytas ar su jo pagalba pasiektas susitarimas, kuris yra priimtinas vartotojui bei verslininkui, paprastai įtvirtinamas sutartyje, kurią abi šalys pasirašo arba įrašomas į proceso protokolą. Svarbu pastebėti, kad prieš rinkdamasis mediaciją vartotojas tikisi, kad pasiektas jį tenkinantis sprendimas bus galutinis ir vykdomas, vis tik pažymėtina, kad pasiektas susitarimas dar negarantuoja, kad šalys vykdys tokiam susitarime priimtus įsipareigojimus. Mediacijos metu pasiektas susitarimas paprastai neturi tokios galios kaip teismo proceso metu priimtas

¹²⁵ A Study on Alternative Dispute Resolution and Cross Border Complaints in Europe. Nordic Council of Ministers, Copenhagen, 2002, p.17.

¹²⁶ A study on alternative means of consumer redress other than redress through ordinary judicial proceedings. Final Report. SANCO/2005/B5.010. Leuven [interaktyvus]. 2007, p. 146 [žiūrėta 2007 -12-10]. Prieiga per internetą:

<http://ec.europa.eu/consumers/redress/reports_studies/comparative_report_en.pdf>.

sprendimas. Ir nors dauguma pasiektų susitarimų yra įvykdomi be trečiosios šalies įsikišimo¹²⁷, vartotojui reikia tvirtesnių garantijų.

Visų pirma prieš analizuojant mediacijos metu pasiekto susitarimo teisinę galią ir vykdymo galimybes, reikia aptarti susitarimo teisėtumo aspektus. Ypatingai svarbu yra užtikrinti, kad sudarytas susitarimas yra tikrai susitarimas¹²⁸ (bendrai sutartas sprendimas, o neprimestas kitos šalies). Nustatydamas ginčų sprendimo taisykles, mediatorius turi užtikrinti, kad vartotojo interesai nebūtų pažeisti, o sudarytas susitarimas išreikštų abiejų šalių valią. Vartotojas, patenkintas pasiektu susitarimu, neieškos kitos galimybės kaip apginti savo teises, be to, pasiekus priimtina susitarimą yra didesnė tikimybė, kad ir verslininkas bus suinteresuotas laikytis priimto sprendimo.

Todėl pažymėtina, kad vartotojų ginčų nagrinėjimo atveju, kai tarp šalių egzistuoja ekonominė nelygybė, tam tikri formalumai yra svarbūs priimant ir pasirašant susitarimą¹²⁹. Tokie reikalavimai yra būtini apsaugoti ekonomiškai silpnesnę šalį. Europos Komisija 2001 m. balandžio 4 d. rekomendacijoje dėl principų, taikytinų neteisminio ginčų nagrinėjimo institucijoms, sprendžiančioms ginčus konsensuso būdu, nurodė, kad prieš susitardamos šalys turi turėti pakankamai laiko, kad galėtų apgalvoti savo sprendimą¹³⁰. Vartotojas turi įvertinti susitarimo sąlygas, apsvarstyti, ar susitarimas jį tenkins, taip pat jis gali kreiptis dėl patarimo į kitus nepriklausomus asmenis. Yra kita galimybė - šalys gali nustatyti tam tikrą laiko tarpą po susitarimo pasirašymo, per kurį

¹²⁷ Official unclassified OECD document DSTI/ICCP/REG/CP(2002)1/FINAL [interaktyvus] 2002, p. 8 [žiūrėta 2008-02-24]. Prieiga per internetą:

<[http://www.oilis.oecd.org/oilis/2002doc.nsf/LinkTo/NT00000A16/\\$FILE/JT00129724.PDF](http://www.oilis.oecd.org/oilis/2002doc.nsf/LinkTo/NT00000A16/$FILE/JT00129724.PDF)>.

¹²⁸ Green Paper on Alternative Dispute Resolution in Civil and Commercial Law, Brussels, 19.04.2002, COM(2002) 196 final, [interaktyvus] p. 30 [žiūrėta 2007-12-10]. Prieiga per internetą: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/en/com/2002/com2002_0196en01.pdf>.

¹²⁹ Green Paper on Alternative Dispute Resolution in Civil and Commercial Law, Brussels, 19.04.2002, COM(2002) 196 final, [interaktyvus] p. 30 [žiūrėta 2007-12-10] Prieiga per internetą: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/en/com/2002/com2002_0196en01.pdf>.

¹³⁰ Commission recommendation of 4 April 2001 on the principles for out-of-court bodies involved in the consensual resolution of consumer disputes. OJ L 105, 19.04.2001. Šis teisinis metodas įtvirtintas ir kituose teisės aktuose. Pavyzdžiui, Recommendation Rec (2002)10 of the Committee of Ministers of Council of Europe to Member States on mediation in civil matters, adopted by the Committee of Ministers on 18 September 2002 [interaktyvus] [žiūrėta 2008-03-03]. Prieiga per internetą: <<https://wcd.coe.int/ViewDoc.jsp?id=306401&BackColorInternet=9999CC&BackColorIntranet=FFBB55&BackColorLogged=FFAC75>>.

gali atsisakyti susitarimo¹³¹. Tai vadinamasis „atšalimo periodas“, per kurį šalys gali įvertinti pasiekto susitarimo sąlygas ir naudą.

Svarbu pastebėti, kad susitarimas būtų teisėtas, visos sutartyje numatytos sąlygos turi būti aptartos su vartotojais, tinkamai atskleistos ir vartotojas turi laisva valia sutikti su pasiūlytomis sąlygomis. Paprastai mediatorius padeda šalims ir surašo sutartį kurioje įtvirtinamas šalių pasiektas susitarimas, bet itin svarbu, kad vartotojas būtų supažindintas su sutartimi ir jam būtų aiškiai ir suprantamai atskleistos visos sutarties sąlygos bei paaiškintos tokios sutarties teisinės pasekmės. Todėl, kad susitarimas atitiktų sąžiningumo principą, šalys yra skatinamos aktyviai bendradarbiauti viso proceso metu¹³².

Priėmus susitarimą ir jį įtvirtinus šalių parašais, sudaryta sutartis daugelyje valstybių, kuriose mediacija yra prieinama vartotojų ir verslo subjektų ginčams spręsti, turi tokia pat teisinę galią, kaip ir bet kuri kita sutartis, sudaryta tarp šalių¹³³. Tokia vartotojo ir verslininko sudaryta sutartis turi įstatymo galią jų atžvilgiu, tačiau apskritai negali būti priverstinai vykdoma, nes teismas tokių sutarčių pagrindu neišduoda vykdomųjų dokumentų.

Nė vienoje teisės sistemoje nėra įstatymų, teisinių normų, kurios būtų susijusios su mediacijos proceso metu pasiekto susitarimo pripažinimu ir vykdymu. Tokie susitarimai nėra prilyginami teismo ar arbitražo sprendimams ir, kaip minėta, jų pagrindų nėra išduodami vykdomieji dokumentai. Todėl sutarties vykdymas priklausys nuo geros verslininko valios. Tuo atveju, jei verslininkas atsisako vykdyti sutartį, vartotojui gali kilti kėblumų. Būtent dėl to vartotojai mediaciją dažnai laiko prastesne alternatyva, nes susitarimų vykdymas priklauso nuo verslo subjekto geros valios.

Šioje vietoje svarbu pabrėžti, kad vartotojo pasirinkimas spręsti ginčą mediacijos būdu nėra procesinė kliūtis kreiptis į teismą dėl to paties ginčo dalyko ir tuo pačiu

¹³¹ Green Paper on Alternative Dispute Resolution in Civil and Commercial Law, Brussels, 19.04.2002, COM(2002) 196 final, [interaktyvus] p. 30 [žiūrėta 2007-12-10] Prieiga per internetą: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/en/com/2002/com2002_0196en01.pdf>.

¹³² Commission recommendation of 4 April 2001 on the principles for out-of-court bodies involved in the consensual resolution of consumer disputes. OJ L 105, 19.04.20.

¹³³ A study on alternative means of consumer redress other than redress through ordinary judicial proceedings. Final Report. SANCO/2005/B5.010. Leuven [interaktyvus]. 2007, p. 146 [žiūrėta 2007-12-10]. Prieiga per internetą: <http://ec.europa.eu/consumers/redress/reports_studies/comparative_report_en.pdf>.

pagrindu (tiek mediacijos proceso metu, tiek jam pasibaigus), todėl verslininkui atsisakius vykdyti susitarimą, vartotojas gali kreiptis į teismą su ieškiniu, taip pat pasirinkti kitą neteisminę ginčo sureguliuavimo procedūrą.

Kita vertus, skatinant vartotojus naudotis mediacijos procesu, jiems turėtų būti suteiktos garantijos, kad pasiektų susitarimų verslininkai laikysis, suteikiant tokiam susitarimui privalomą pobūdį bei užtikrinant jo vykdymą valstybės prievartos priemonėmis.

Atsižvelgiant į tai, kai kurių valstybių teisės aktuose yra numatyta speciali procedūra, pagal kurią tam tikras valstybės pareigūnas autentišku dokumentu patvirtina mediacijos proceso metu pasiektą susitarimą¹³⁴. Privalomą šalims poveikį susitarimas įgyja, kai šalys kreipiasi į valstybės pareigūną, pavyzdžiui, notarą, kuris patvirtina, kad pasiektas susitarimas vykdomas.

Kitose valstybėse šalys gali kreiptis į teismą ir gauti teisėjo patvirtinimą, kuris susitarimui suteikia privalomą pobūdį. Tuomet toks susitarimas, patvirtintas teismo yra priverstinai vykdomas. Pavyzdžiui, pagal Italijos teisę, mediacijos proceso metu pasiekti susitarimai gali būti patvirtinti teisėjo ir tuomet yra laikomi privalomais vykdyti¹³⁵. Žinoma, toks sprendimo privalomumo pobūdis turi būti derinamas su šalių laisva valia, o iki įtvirtinant galutinį sprendimą vartotojas turi teisę jo atsisakyti.

Galiausiai, kai kurios valstybės teisės aktuose yra nustačiusios, kad susitarimai, įrašyti į patvirtinto neteisminio ginčų sprendimo organo posėdžio protokolą yra laikomi privalomais vykdyti¹³⁶. Pavyzdžiui, pagal Prancūzijos civilinio proceso kodekso 1441-4 straipsnį Aukščiausiojo Teismo (pranc. Tribunal de Grande Instance) prezidentas turi teisę suteikti įvykdomumo statusą šalių pateiktam susitarimui, kuris buvo pasiektas

¹³⁴ Green Paper on Alternative Dispute Resolution in Civil and Commercial Law, Brussels, 19.04.2002, COM(2002) 196 final, [interaktyvus] p. 31 [žiūrėta 2007-12-10] Prieiga per internetą: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/en/com/2002/com2002_0196en01.pdf>.

¹³⁵ A study on alternative means of consumer redress other than redress through ordinary judicial proceedings. Final Report. SANCO/2005/B5.010. Leuven [interaktyvus]. 2007, p. 146 [žiūrėta 2007-12-10]. Prieiga per internetą: <http://ec.europa.eu/consumers/redress/repors_studies/comparative_report_en.pdf>.

¹³⁶ Green Paper on Alternative Dispute Resolution in Civil and Commercial Law, Brussels, 19.04.2002, COM(2002) 196 final, [interaktyvus] p. 31 [žiūrėta 2007-12-10] Prieiga per internetą: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/en/com/2002/com2002_0196en01.pdf>.

alternatyviu ginčo sprendimo būdu¹³⁷. Šiuo atveju lieka neaišku, ar toks teisėjo patvirtintas susitarimas reiškia teismo sprendimą ar išlaiko savo sutartinį statusą.

Pažymėtina, kad patvirtinus Europos Komisijos 2004 metais pateiktą pasiūlymą dėl Europos Parlamento ir Europos Tarybos direktyvos „Dėl kai kurių mediacijos civilinėse ir komercinėse bylose aspektų“ visos valstybės narės turės užtikrinti, kad šalių prašymu, mediacijos metu priimtą pretenzijų sureguliuavimo susitarimą būtų galima patvirtinti teismo arba valdžios institucijos sprendimu, nutarimu, autentišku dokumentu arba bet kokia kita forma, pagal kuriuos toks susitarimas turi būti vykdomas panašiai, kaip sprendimas, priimtas pagal nacionalinę teisę (5 straipsnis).

Atsižvelgiant į tai, kad vartotojas pasirenka alternatyvų ginčų sprendimo būdą siekdamas išvengti teismo proceso, mediacijos metu pasiekto susitarimo patvirtinimo procedūra turėtų būti greita ir paprasta, išvengiant būtinybės dalyvauti įprastiniame teisiniame nagrinėjime¹³⁸.

¹³⁷ French Code of Civil Procedure [interaktyvus] [žiūrėta 2008-02-24] <http://195.83.177.9/upl/pdf/code_39.pdf>.

¹³⁸ The Opinion of the European Consumer Law Group on Commission Proposal for a Directive on Mediation. ECLG/122/2004 [interaktyvus] November 2004 [žiūrėta 2008-03-24] Prieiga per internetą: <http://www.europarl.europa.eu/comparl/juri/consultations/eclg_en.pdf>.

Išvados

1. Nors alternatyvių vartotojų ginčų sprendimų sąvokos apibrėžimas yra sąlyginis ir priklauso nuo kriterijų, kuriuos pasirinkime apibrėždami šią sąvoką, vis tik vartotojų ginčų sprendime alternatyvūs ginčų sprendimo būdai turėtų būti apibrėžiamas kaip ginčų sprendimo teisme alternatyva. Alternatyvius vartotojų ginčų sprendimo būdus naudoja tiek valstybinės institucijos nacionaliniu ir vietiniu lygmeniu, taip pat šie būdai gali atsirasti privačių sektorių iniciatyva arba privatūs asmenys gali profesionaliai siūlyti mediacijos paslaugas. Todėl yra klaidinga alternatyvius ginčų sprendimo būdus apibrėžti tik kaip nevalstybinius (privačius) ginčų sprendimo būdus.
2. Mediacija - tai alternatyvus ginčų sprendimo procesas, kuris yra efektyvus vartotojų ginčų sprendime tik tada, kai gali išlikti lankstus. Vis tik siekiant užtikrinti sąžiningą procesą ir vartotojų teisių apsaugą proceso metu, turi būti nustatyti minimalūs reikalavimai, kurie gali turėti įtakos mediacijos kokybei ir efektyvumui. Todėl teisės aktuose turėtų būti nustatyti kvalifikacijos ir išsilavinimo, neutralumo ir nešališkumo reikalavimai mediatoriams, apibrėžtos mediatoriaus pareigos proceso metu.
3. Siekiant skatinti vartotojų pasitikėjimą mediacijos procesu bei užtikrinant mediacijos prieinamumą, ieškinio senaties termino eigos sustabdymo klausimas turėtų būti išspręstas. Taip pat reikalinga įtvirtinti nuostatas, kurios nustatytų mediacijos metu pasiektų susitarimų teisinę galią bei įtvirtinti būdus, kuriais pasiektiems susitarimams būtų suteikiama teismo sprendimo galia. Tai yra būtina užtikrinant efektyvų ginčo išsprendimą.
4. Konfidencialumas yra vienas iš esminių faktorių, kuris lemia mediacijos proceso sėkmę ir užtikrina proceso sąžiningumą, todėl teisės aktuose turėtų būti įtvirtintas konfidencialumo reikalavimas šalims bei mediatoriui. Vis tik didinant vartotojų pasitikėjimo ginčų sprendimo procedūra, tam tikra informacija apie mediacijos procesą (nagrinėtų ginčų skaičius ir pobūdis, pasiekti susitarimai, mediacijos proceso trukmė) turėtų būti viešai prieinama vartotojams.

Literatūros sąrašas

Teisės norminiai aktai:

1. 1950 m. lapkričio 4d. Europos žmogaus teisių ir pagrindinių laisvių apsaugos konvencija (su pakeitimais ir papildymais) (Valstybės žinios, 1995, Nr. 40-987).
2. 1958 metų Niujorko konvencija dėl užsienio arbitražų sprendimų pripažinimo ir vykdymo (Valstybės žinios, 1995, Nr. 10-208).
3. Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas (su pakeitimais ir papildymais) (Valstybės žinios, 2000, Nr. 74-2262).
4. Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas (Valstybės žinios, 2007, Nr. 12-488).
5. Lietuvos Respublikos komercinio arbitražo įstatymas (su pakeitimais ir papildymais) (Valstybės žinios, 1996, Nr. 39-961).
6. Lietuvos Respublikos vartotojų teisių gynimo įstatymas (Valstybės žinios, 1994, Nr. 94-1833).
7. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos 2007-2010 metų strategija, patvirtinta Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. balandžio 11d. nutarimu Nr. 372 (Valstybės žinios, 2007, Nr. 46 – 1742).
8. Consolidated Version of the Treaty Establishing the European Union (OJ C 325/33, 24/12/2002).
9. 1993 m. balandžio 5 d. Tarybos direktyva 93/13/EEB dėl nesąžiningų sąlygų sutartyse su vartotojais (OJ 1993 L095, p. 0029-0034).
10. Commission Recommendation of 30 March 1998 on the principles applicable to the bodies responsible for out-of-court settlement of consumer disputes 98/257/EC (OJ 1998 L115).
11. Commission Recommendation of 4 April 2001 on the principles for out-of-court bodies involved in the consensual resolution of consumer disputes. 2001/310/EC (OJ 2001 L 109/56).
12. Council resolution of 14 April 1975 on a preliminary programme of the European Economic Community for a consumer protection and information policy (OJ 1975 C 092, p. 0001).

Specialioji literatūra:

13. ACLAND, A.F. *Resolving Disputes without Going to Court*. London: Century Books, 1995.
14. ALEXANDER, N. *Global trends in mediation*. Otto Schmidt Publishing, Cologne, 2003.
15. ATLAS, N.F.; TRACHTE-HUBER, E.W. *Alternative Dispute Resolution*. American Bar Association, 2000.
16. A Study on Alternative Dispute Resolution and Cross Border Complaints in Europe. Nordic Council of Ministers, Copenhagen, 2002.
17. BARUCH BUSH, R.A.; FOLGER, J.P. *The Promise of Mediation: The Transformative Approach to Conflict*. San Francisco (Calif.): Jossey-Bass, 2005.
18. BROWN, H.; MARRIOTT, A. *ADR Principles and Practice*. London: Sweet&Maxwell, 1993.
19. BRUNET, E.; CRAVER, C.B. *Alternative Dispute Resolution: The Advocate's Perspective / Cases and Materials*. 2nd ed. Newark: LexisNexis™, 2001.
20. ČEPONYTĖ, Z; et.al. *Europos link. Vartotojo vadovas*. Vilnius: Lietuvos vartotojų institutas, 2004.
21. DOMINAS, G.; MIKELĖNAS, V. *Tarptautinis komercinis arbitražas*. Vilnius: Justitia, 1995.
22. DEUTCH, M.; COLEMAN, P.T.; MARCUS, E.C. *The Handbook of Conflict Resolution: Theory and Practice*. San Francisco (Calif): Jossey-Bass: A Wiley Imprint, 2006.
23. GARNER, B.A. *Black's Law Dictionary*, 8th ed. West, a Thomson business, 2004.
24. GOLDBERG, S.B.; SANDER, F.E.A.; ROGERS, N.H. *Dispute Resolution: Negotiations, Mediation and other Processes*. Boston Toronto London: Little, Brown and Company, 1992.
25. JURKŠTAITĖ, J. Ar Lietuvos Respublikos įstatymai leidžia naudoti tarpininkavimą kaip alternatyvų ginčų sprendimo būdą? *Teisės apžvalga*, Nr. 5, 2001.

26. KAMINSKIENĖ, N. Alternatyvus ginčų sprendimas. *Jurisprudencija*, 2006 9(87), 84-91.
27. KAMINSKIENĖ, N. Civilinių ir komercinių ginčų alternatyvus sprendimas. *Jurisprudencija*, 2005 69(61); 74-80.
28. KATUOKA S. *Vartotojų teisių apsauga Lietuvoje ir Europos Sąjungoje*: monografija. Vilnius, Mykolo Romerio Universitetas, 2006.
29. LAUŽIKAS, E.; MIKELĖNAS, V.; NEKROŠIUS V. *Civilinio proceso teisė*: vadovėlis. Vilnius: Justitia, 2003. T.1.
30. MOFFIT, M.L.; BORDONE, R.C. *The Handbook of Dispute Resolution*. Jossey-Bass: A Wiley Imprint, 2005.
31. MOORE, C. W. *The Mediation Process: Practical Strategies for Resolving Conflict*. San Francisco (Calif.): Jossey-Bass, 2003.
32. Out-of-court Dispute Resolution: A Description of the Systems in the Nordic Countries and Spain. Copenhagen: Nordic Council of Ministers, 2000.
33. , F. Alternatyvus vartotojų ginčų sprendimas: kitų šalių patirties pritaikymas naujojoje Vartotojų teisių gynimo įstatymo redakcijoje. *Jurisprudencija*, 2007 9(99); 34-40.
34. ROWE, P.; WALES-SMITH, B. *Resolving Your Disputes by Mediation*. The Academy of Experts, 2004.
35. SAULIŪNAS, D. Alternatyvūs ginčų sprendimo būdai internetu (Online ADR). *Jurisprudencija*, 2003 t. 41(33); 39-48.
36. SOLOVAY, N.; REED, C.K. *The Internet and Dispute Resolution – Untangling the Web*. Law Journal Press, 2003.
37. Tarptautinių žodžių žodynas. Vilnius, 1985.
38. ZAO, Y. *Dispute Resolution in Electronic Commerce*. Leiden, Boston, 2005.

Praktinė medžiaga:

39. Europos Teisingumo Teismo 1993 m. sausio 19d. sprendimas byloje C-89/91, *Shearson Lehmann Hutton Inc. v TVB Treuhandgesellschaft für Vermögensverwaltung und Beteiligungen mbH* (1993), ECR I-00139.

40. Europos Teisingumo Teismo 1997 m. liepos 3d. sprendimas byloje C269/95, *Francesco Benincasa v Dentalkit Srl.* (1997) ECR I-03767.

Elektroniniai dokumentai:

41. Europos Komisijos 2004 metų pasiūlymas dėl Europos Parlamento ir Europos Tarybos direktyvos „Dėl kai kurių mediacijos civilinėse ir komercinėse bylose aspektų“ [interaktyvus] [žiūrėta 2007-12-10]. Prieiga per internetą: <<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2004:0718:FIN:LT:PDF>>.
42. A study on alternative means of consumer redress other than redress through ordinary judicial proceedings. Final Report. SANCO/2005/B5/010. Leuven [interaktyvus]. 2007 [žiūrėta 2008-03-03]. Prieiga per internetą: <http://ec.europa.eu/consumers/redress/reports_studies/comparative_report_en.pdf>.
43. Communication from the Commission on widening consumer access to alternative dispute resolution. Brussels, 4.4.2001. COM (2001) 161 final [interaktyvus] [žiūrėta 2007-12-10]. <<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2001:0161:FIN:EN:PDF>>.
44. Green Paper on Alternative Dispute Resolution in Civil and Commercial Law, Brussels, 19.04.2002, COM (2002) 196 final. [interaktyvus] [žiūrėta 2007-12-10]. Prieiga per internetą: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/en/com/2002/com2002_0196en01.pdf>.
45. Summary of responses to the Green Paper on alternative dispute resolution in civil and commercial law, JAI/19/03-EN [interaktyvus]. 2003-01-31 [žiūrėta 2008-02-25]. Prieiga per internetą: <http://ec.europa.eu/civiljustice/adr/adr_ec_en.pdf>.
46. Commission Green Paper of 16 November 1993 on Access to Consumers Access to Justice and the settlement of consumer disputes in the single market. COM(93) 576 [interaktyvus] [žiūrėta 2007-12-10]. Prieiga per internetą: <http://aei.pitt.edu/1178/01/consumer_justice_gp_COM_93_576.pdf>.
47. Action Plan on Consumer Access to Justice and the Settlement of Consumer Disputes in the Internal Market. COM (96) 13 final [interaktyvus] [žiūrėta 2007-

- 12-10]. Prieiga per internetą:
<http://aei.pitt.edu/1180/01/consumer_jsutice_gp_follow_COM_96_13.pdf>.
48. Communication from the Commission of 30 March 1998 on the out-of-court settlement of consumer dispute, COM(1998) 198 Final [interaktyvus] [žiūrėta 2007-12-09]. Prieiga per internetą:
<http://aei.pitt.edu/1180/01/consumer_jsutice_gp_follow_COM_96_13.pdf>.
49. European Code of Conduct for mediators [interaktyvus] [žiūrėta 2007-12-10]. Prieiga per internetą:
<http://ec.europa.eu/civiljustice/adr/adr_ec_code_conduct_en.pdf>.
50. Recommendation Rec (2002) 10 of the Committee of Ministers of Council of Europe to Member States on mediation in civil matters, adopted by the Committee of Ministers on 18 September 2002 [interaktyvus] [žiūrėta 2008-03-03]. Prieiga per internetą:
<<https://wcd.coe.int/ViewDoc.jsp?id=306401&BackColorInternet=9999CC&BackColorIntranet=FFBB55&BackCol>>.
51. Code Judiciaire, Inséré par L 2005-02-21/36, art. 8; En vigueur : 30-09-2005, art. 1724-1737 [interaktyvus] [žiūrėta 2008-03-11]. Prieiga per internetą:
<http://www.juridat.be/cgi_loi/loi_F.pl?cn=1967101035>.
52. French Code of Civil Procedure [interaktyvus] [žiūrėta 2008-02-24]
<http://195.83.177.9/upl/pdf/code_39.pdf>.
53. „Promoting Alternative Dispute Resolution“. Report from Baltic Sea Seminar, Stockholm [interaktyvus]. 27.05. 2005 [žiūrėta 2008-02-23]. Prieiga per internetą:
<http://www.konsumenteuropa.se/Documents/Engelska/prom_alt_disp_resol_seminar_050527.pdf>.
54. Alternative Dispute Resolution Guidelines. Global Business Dialogue on Electronic Commerce [interaktyvus] 2003 [žiūrėta 2008-03-24]. Prieiga per internetą: <<http://www.globaltrustmarkalliance.org/GBDe/GBDe.pdf>>.
55. MAIN, T.O. ADR: The New Equity. Bepress Legal Series [interaktyvus]. 2005, p.10 [žiūrėta 2008-02-22]. Prieiga per internetą:
<http://law.bepress.com/cgi/viewcontent.cgi?article=2388&context=expresso.pdf>.

56. LEHOFER, HANS PETER. „Criteria for successful ADR“. Draft presentation for the Workshop on Alternative Dispute Resolution, Viena [interaktyvus]. 23.02.2006 [žiūrėta 2008-02-18]. Prieiga per internetą: <http://ec.europa.eu/consumers/redress/out_of_court/adr/lehofer_presentation_adr_2006.pdf>.
57. The Opinion of the European Consumer Law Group on Commission Proposal for a Directive on Mediation. ECLG/122/2004 [interaktyvus] November 2004 [žiūrėta 2008-03-24] Prieiga per internetą: <http://www.europarl.europa.eu/comparl/juri/consultations/eclg_en.pdf>.
58. European Commission for the Efficiency of Justice (CEPEJ). Guidelines for a better implementation of the existing recommendation concerning family mediation and mediation in civil matters. Council of Europe, Strasbourg [interaktyvus]. 07.12.2007 [žiūrėta 2008-03-11]. Prieiga per internetą: <[https://wcd.coe.int/ViewDoc.jsp?Ref=CEPEJ\(2007\)14&Language=lanEnglish&Ver=original&Site=DGHL-CEPEJ&BackColorInternet=eff2fa&BackColorIntranet=eff2fa&BackColorLogged=c1cbe6](https://wcd.coe.int/ViewDoc.jsp?Ref=CEPEJ(2007)14&Language=lanEnglish&Ver=original&Site=DGHL-CEPEJ&BackColorInternet=eff2fa&BackColorIntranet=eff2fa&BackColorLogged=c1cbe6)>.
59. UNCITRAL Conciliation Rules, adopted 23 July 1980 by United Nations Commission on International Trade Law (UNCITRAL)[interaktyvus] [žiūrėta 2008-03-15]. Prieiga per internetą: <<http://www.uncitral.org/pdf/english/texts/arbitration/conc-rules/conc-rules-e.pdf>>.
60. Official Unclassified OECD Document DSTI/ICCP/REG/CP(2002)1/FINAL [interaktyvus] 2002 [žiūrėta 2008-02-24]. Prieiga per internetą: <[http://www.oecd.org/olis/2002doc.nsf/LinkTo/NT00000A16/\\$FILE/JT00129724.PDF](http://www.oecd.org/olis/2002doc.nsf/LinkTo/NT00000A16/$FILE/JT00129724.PDF)>.
61. “Consumer Dispute Resolution and Redress in the Global Marketplace”, the background report by OECD’s Committee on Consumer policy [interaktyvus] 2006 [žiūrėta 2008-02-27]. Prieiga per internetą: <<http://www.oecd.org/dataoecd/26/61/36456184.pdf>>.

62. European Judicial Network in Civil and Commercial Matters. [interaktyvus] [žiūrėta 2007-12-10]. Prieiga per internetą: <http://ec.europa.eu/civiljustice/adr/adr_gen_en.htm>.
63. Database of notified out-of-court bodies [interaktyvus] [žiūrėta 2008-03-10]. Prieiga per internetą: <http://ec.europa.eu/consumers/redress/out_of_court/commu/acce_just04_cia_en.pdf>.
64. Prekybos Inspekcija Lenkijoje [interaktyvus] [žiūrėta 2008-03-07]. Prieiga per internetą: <http://www.giih.gov.pl/main/index.php?option=com_content&task=view&id=50&Itemid=29>.
65. Lietuvos Respublikos mediacijos privačiuose ginčiuose įstatymo projektas [interaktyvus] [žiūrėta 2008-02-24]. Prieiga per internetą: <http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=312610&p_query=&p_tr2=>>.

Santrauka

Baigiamajame darbe aptariamas neteisminis vartotojų ginčų sprendimo mechanizmas, dar žinomas kaip alternatyvus ginčų sprendimas. Europos Sąjunga, siekdama sukurti saugumu ir teisingumu grindžiamą erdvę, gerinant ir lengvinant vartotojų galimybes pasiekti teisingumą, skatina naudoti alternatyvius ginčų sprendimo būdus.

Magistro darbe išsamiai analizuojama mediacija, kaip alternatyvus vartotojų ginčų sprendimo būdas ir pagrindiniai šio ginčų sprendimo būdo probleminiai aspektai: mediacijos išlyga vartojimo sutartyse, ieškinio senaties terminų eigos sustabdymas, mediatoriaus nešališkumas ir neutralumas, konfidencialumo užtikrinimo problema, mediacijos metu pasiektų susitarimų teisinė galia ir vykdymo galimybės.

Mediacija tai konsensu pagrįstas socialinio sutaikymo ir ginčų sprendimo būdas, kurio metu šalims bendradarbiaujant ginčą išspręsti padeda neturintis galios priimti įpareigojančio ginčo šalims sprendimo neutralus trečiasis asmuo. Siekiant, kad mediacija būtų efektyvi vartotojų ginčams nagrinėti, reikia užtikrinti, kad šis procesas išliktų lankstus, taip pat teisės aktais nustatyti pagrindinius reikalavimus, kurie garantuoja proceso kokybę bei darnų susiejimą su teisinėmis procedūromis. Pažymėtina, kad didelį vaidmenį mediacijos procese užima mediatorius, kuris aktyviai vadovaudamas procesui, išlikdamas neutralus ir nešališkas, užtikrindamas šalių teisių apsaugą turi įtakos proceso efektyvumui. Be to, siekiant užtikrinti sąžiningą mediacijos procesą, reikia garantuoti vartotojų teisių apsaugą, įtvirtinant mediatoriaus kvalifikacijos reikalavimus, užtikrinant mediacijos metu atskleistos informacijos slaptumą ir nustatant mediacijos metu pasiektų susitarimų teisinę galią bei užtikrinant jų vykdymą.

Summary

The Specific Aspects of an Out-of-Court Settlement of Consumer Disputes

Out-of-court consumer dispute settlement, also known as alternative dispute resolution is the main object of research in this master work. European Union by striving to establish an area of freedom, security and justice, improving and facilitating better access to justice for consumers, has been active in promoting alternative dispute resolution.

This master thesis analyses mediation as an alternative consumer dispute resolution process, discloses the main problematic aspects of this method: mediation clauses in consumer contracts, suspension of limitations periods, impartiality and neutrality of mediator, confidentiality of mediation, the legal power of the settlements, which are reached during the mediation process and the enforcement of such agreements.

Mediation is a dispute resolution process based on consensus, where the parties to a dispute are assisted by the third neutral party, who is not authorized to take a binding decision, to reach an agreement on the settlement of the dispute. In order to make mediation effective for consumers, it is necessary to ensure the flexibility of the mediation process and a sound relationship between the mediation process and judicial proceedings, also to establish minimal criteria to ensure the quality of mediation. It should be also noted that an active role and participation of the mediator is essential in consumer disputes. In order to ensure fairness in mediation process it is necessary to guarantee the protection of consumer rights by instituting qualification requirements for mediators, securing the confidentiality of information disclosed during the mediation process and by defining the legal power of the settlement agreements and assuring the enforcement of the agreements resulting from the mediation.