

**Vilniaus universiteto Teisės fakulteto
Privatinės teisės katedra**

Mildos Bušinskaitės
V kurso, komercinės teisės
studijų šakos studentės

Magistro darbas

**Ginčų, kylančių vartojimo sutarčių, sprendimo ne teismo
tvarka tendencijos ES ir Lietuvoje**

Vadovas: dr. S. Drazdauskas

Recenzentė: dr. Vīgita Vėbraitė

Vilnius, 2016

TURINYS

SANTRUMPŲ SĄRAŠAS.....	3
ĮVADAS	4
1. VARTOTOJO IR VARTOJIMO SUTARČIŲ SAMPRATA	8
1.1. Vartotojo samprata	8
1.2. Vartojimo sutarčių samprata.....	11
1.3. Vartotojų skundų neteisminio nagrinėjimo reglamentavimas	14
2. INSTITUCINĖ GINČŲ NAGRINĖJIMO SISTEMA	23
2.1. Institucijos nagrinėjančios vartotojų skundus ir skundų nagrinėjimo tvarka	23
2.1. Neteisminio vartotojų ginčų nagrinėjimo institucijos ir jų kompetencija ES.....	35
2.3. Ginčų, kylančių iš vartojimo sutarčių, nagrinėjimo ne teismo tvarka ypatumai ...	43
3. ALTERNATYVŪS GINČŲ SPRENDIMO BŪDAI.....	51
3.1. Mediacija	52
3.2. Derybos	54
3.3. Arbitražas	55
3.4. Viešasis juridinis asmuo	57
IŠVADOS	58
ŠALTINIŲ SĄRAŠAS.....	60
SANTRAUKA	69
SUMMARY	70
PRIEDAI.....	71

SANTRUMPŲ SĄRAŠAS

1. Alternatyvus ginčų sprendimas – AGS.
2. Elektroninė ginčų sprendimo platforma – EGS.
3. 2013 m. gegužės 21 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2013/11/ES dėl alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo, kuria iš dalies keičiami Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2009/22/EB - Direktyva dėl vartotojų AGS.
4. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) Nr. 524/2013 dėl elektroninio vartotojų ginčų sprendimo – Reglamentas Nr. 524/2013.
5. 2013 m. gegužės 21 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) Nr. 524/2013 dėl elektroninio vartotojų ginčų sprendimo, kuriuo iš dalies keičiami Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2009/22/EB - Reglamentas dėl vartotojų EGS.
6. 2004 m. spalio 27 d Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 2006/2004. dėl nacionalinių institucijų, atsakingų už vartotojų apsaugos teisės aktų vykdymą, bendradarbiavimo - Reglamentas dėl bendradarbiavimo vartotojų apsaugos srityje.
7. Lietuvos Aukščiausiasis Teismas – LAT.
8. Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas – CK.
9. Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodeksas – CPK.
10. Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas – VTAĮ.
11. 1993 m. balandžio 5 d. Tarybos direktyva 93/13/EEB dėl nesąžiningų sąlygų sutartyse su vartotojais – Direktyva 93/13/EEB.
12. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba – VVTAT.
13. Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklėse – Sprendimo procedūros taisyklės.

IVADAS

Darbo aktualumas ir naujumas. Lietuvos Respublikos Konstitucijos 46 straipsnio 5 dalyje numatyta, jog valstybė gina vartotojo interesus, todėl vartotojo teisės yra prioritetinės lyginant su stipresne, kita sandorio šalimi, verslininku. Tačiau ar vartojimo sutarčių sudarymo ir jų vykdymo metu vartotojai gali jaustis saugūs ir užtikrinti dėl savo teisių? Praktika rodo, kad vartotojų teisės nėra taip kruopščiai saugomos ir ginamos, kadangi dažniausiai, vartotojai, tik įsigiję prekes ar paslaugas supranta, kad įsigyta prekė ar paslauga neatitinka jų poreikių, siekiant sudarytą sandorį nutraukti ir susigrąžinti investicijas susiduriama su ganėtinai ilgai trunkančia ir sudėtinga procedūra. Europos Sąjungos pagrindinių teisių chartijos 38 straipsnyje (toliau – Pagrindinių teisių chartija) deklaruojama, kad Sąjungos politika užtikrina aukštą vartotojų apsaugos lygį. Lietuvoje, vartotojų teisės yra ginamos vadovaujantis Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymu (toliau – VTAĮ), kurio tikslas nustatyti vartotojų teisių apsaugos institucinę sistemą, institucijų kompetenciją, vartotojų teisių gynimo ne teisme tvarką ir atsakomybę už teisės aktų, reglamentuojančių vartotojų teisių apsaugą, pažeidimus. Pažymėtina tai, jog VTAĮ išskiria du būdus kaip spręsti kilusius ginčus, teismo tvarka arba ne teismo tvarka, todėl ginčų, kylančių iš vartojimo sutarčių, sprendimas ne teismo tvarka yra itin aktualus, nes nuo tarnybų veiklos, joms suteiktų kompetencijų ir iniciatyvos priklauso kaip bus įgyvendinta vartotojų teisių apsauga.

Ginčų kilimo iš vartojimo sutarčių pagrindinė priežastis – vartotojų teisių pažeidimas, todėl alternatyvūs ginčų sprendimo būdai itin svarbūs, nes tai turėtų būti efektyvesnis, greitesnis ir mažesnių išlaidų reikalaujantis procesas. Darbo aktualumą pabrėžia tai, jog moksliniai tyrimai, specialioji literatūra, kurioje būtų nagrinėjamos ginčų, kylančių vartojimo sutarčių, sprendimo ne teismo tvarka tendencijos ES ir Lietuvoje yra senesnė nei penkeri metai, todėl esama literatūra ir atlikti tyrimai neatspindi realios situacijos. 2016 metų sausio 1 d. įsigaliojo VTAĮ 17 straipsnių pakeitimų, o įstatymo 6 skirsnis, reglamentuojantis vartotojų teisių gynimą ne teisme papildytas 12 naujų straipsnių. 2016 m. sausio 1 dieną įsigaliojo Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklės, kurios nustato ginčų nagrinėjimo tvarką. Temos aktualumą pabrėžia ir tai, jog nuo 2016 m. vasario 15 dienos pradėjo veikti nauja Europos Komisijos platforma skirta elektroniniams vartotojų ginčams spręsti.

Darbo tikslas. Atskleisti ginčų, kylančių vartojimo sutarčių, sprendimo ne teismo tvarka tendencijas ES ir Lietuvoje.

Darbo objektas. Ginčų, kylančių vartojimo sutarčių, sprendimo ne teismo tvarka tendencijos ES ir Lietuvoje.

Darbo uždaviniai:

1. Atskleisti vartotojo ir vartojimo sutarčių sampratą, bei ginčų nagrinėjimo ne teismo tvarka reglamentavimą.
2. Aptarti institucijas nagrinėjančias vartotojų skundus ne teismo tvarka, jų kompetenciją ir skundų nagrinėjimo tvarką.
3. Išanalizuoti ginčų kylančių iš vartojimo sutarčių nagrinėjimo ypatumus ne teismo tvarka.
4. Išnagrinėti alternatyvius vartotojų ginčų sprendimo būdus.

Tyrimo metodai. Baigiamojo darbo temos atskleidimui pasirinkti dokumentų analizės, sisteminės ir loginės analizės, modeliavimo, lyginamasis - funkcinis metodas ir apibendrinimo metodas. Dokumentų analizės metodu analizuojami teisės aktai, teismų praktika, specialioji literatūra ir įvairūs teisininkų straipsniai, kuriais siekiama atskleisti ginčų sprendimo ne teismo tvarką, ypatumus, institucijų veiklą, reglamentavimą. Sisteminės, loginės analizės, modeliavimo, lyginamasis - funkcinis metodai daugiausiai naudoti trečioje darbo dalyje nagrinėjant ir lyginant ginčų nagrinėjimo procedūrą valstybėse narėse, taikomus reikalavimus, proceso trukmę ir tai kokias teises pasekmes sukelia priimtas sprendimas. Apibendrinimo metodas pasitelktas siekiant pateikti išsamias ir aiškias išvadas.

Darbo originalumas. Ginčų, kylančių vartojimo sutarčių, sprendimo ne teismo tvarka Lietuvoje ir ES yra reglamentuojama daugelio teisės aktų, o 2016 metų sausio 1 dieną įsigaliojo gausybė pakeitimų, buvo priimti nauji teisės aktai, pakeista kai kurių institucijų veiklos apimtis, suteikti platesni įgaliojimai ginčų komisijoms. Ginčų sprendimo tendencijų atskleidimui aktualūs ir poįstatyminiai aktai, institucijų priimti lokaliniai teisės aktai, nes būtent juose galima atrasti konkrečią ginčų sprendimo tvarką. Baigiamojo darbo tematika yra pasisakę tokie autoriai kaip Novikovienė L.,¹ Budnikas A.,² Bublienė D.³ Minėti autoriai aptarė vartotojo sampratą, teises, reglamentavimo tendencijas Europos Sąjungoje (toliau – ES). Petrauskas F. savo straipsniuose⁴ didelį dėmesį skyrė alternatyvių vartotojų ginčų nagrinėjimui, jo reglamentavimui, ginčų

¹NOVIKOVIENĖ, L. Theoretical and practical issues of consumer's conception. Vilnius: *Jurisprudencija*, 2010.

²BUDNIKAS, A. Vartotojų teisių reglamentavimo tendencijos Europos Sąjungoje. Vilnius: *Juristas*, nr. 5. 2012.

³BUBLIENĖ, D. Vartotojų teisė į informaciją pagal naująjį vartotojų teisių direktyvos pasiūlymą: Žingsnis pirmyn? Vilnius: *Jurisprudencija*, 2011, 18(4), p. 1593–1608; BUBLIENĖ, D. Silpnės šalies apsaugos principo įgyvendinimas kontroliuojant nesąžiningas vartojimo sutarčių sąlygas. Vilnius: *Jurisprudencija*, 2007, 9(99).

⁴PETRAUSKAS, F. Alternatyvaus ginčų nagrinėjimo raida, teisinė padėtis ir reglamentavimas. Vilnius: *Jurisprudencija*, 2011, 18(2), p. 631–658; PETRAUSKAS, F. Alternatyvios vartotojų ir verslininkų ginčų bei konfliktų teisinio nagrinėjimo formos ir jų charakteristika. Vilnius: *Jurisprudencija*, 2011, 4(122), p. 295–318.

nagrinėjimo formoms, jų charakteristikų analizei. Kozubovska B.⁵ aptarė ginčų, kylančių iš vartojimo sutarčių, nagrinėjimo arbitraže problematiką. Minėtos autorės straipsnis, mano baigiamojo darbo temos atskleidimui, yra aktualus, tačiau atskleidžiamas tik vienas alternatyvaus ginčo nagrinėjimo būdas. Šenavičius V. ir Tatulis T.⁶ aptarė neteisminio ginčų nagrinėjimo sritį, tačiau tik tiek, kiek tai susiję su draudimo sektoriumi. Baigiamojo darbo originalumas pasireiškia tuo, kad pateikiama aktuali informacija, nagrinėjamas ginčų sprendimas ne tik Lietuvoje, bet ir ES, aptariami visi galimi, pagal dabartinį teisinį reguliavimą, alternatyvūs ginčų sprendimo būdai, bei didelis dėmesys skiriamas ginčo nagrinėjimo procedūrai, kadangi tai yra pirmasis etapas, nuo kurio baigties priklauso tolimesnių proceso stadijų realizavimo tvarka.

Darbo šaltiniai. Pagrindiniais darbo šaltiniais laikyti teisės aktai, kurie konkretizuoja ginčų nagrinėjimą ne teismo tvarka, vartotojų teisių gynimą ir vartojimo sutarčių sudarymo ypatumus, tai Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas (toliau – CK), VTAĮ. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2013/11/ES dėl alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo (toliau - Direktyva 2013/11/ES) – svarbus teisės aktas, kurio pagrindu yra reglamentuojama kaip spręsti kilusius ginčus greitai, paprastai ir nesikreipiant į teismą. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) Nr. 524/2013 dėl elektroninio vartotojų ginčų sprendimo (toliau – Reglamentas Nr. 524/2013) reglamentuoja tvarką, kuri taikoma ginčų, kylančių iš elektroninio pirkimo – pardavimo arba paslaugų sutartinių įsipareigojimų, sprendimui ne teisme. Prie svarbiausių darbo šaltinių reikia paminėti Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2009 m. ir 2010 m. pateiktas apžvalgas (toliau – LAT), kuriuose gvildenami ne tik teismo ginčo nagrinėjimo aspektai, bet ir aptariama vartotojų teisių apsauga sutartiniuose santykiuose, detalizuojama vartotojo samprata ir vartojimo sutarčiai keliami reikalavimai.⁷ Pagrindiniais specialiosios literatūros šaltiniais laikytina knyga „Vartotojų teisių apsauga Lietuvoje ir Europos Sąjungoje“,⁸ būtent šioje knygoje aptariama informacija susijusi su neteisminiu vartotojų teisių gynimu, institucijų kompetencija ir pačių ginčų nagrinėjimo tvarką. Leidinyje „Vartotojų teisių apsaugos

⁵ KOZUBOVSKA, B. Ginčų, kylančių iš vartojimų sutarčių, nagrinėjimo arbitraže problematika. Vilnius: *Teisė*, 2011, nr. 81.

⁶ ŠENAVIČIUS, V. ir TATULIS, T. Vartotojų teisių apsauga draudimo sektoriuje sujungus finansų rinkų priežiūrą. Vilnius: *Viešoji politika ir administravimas*, 2012.

⁷ Lietuvos Aukščiausiasis Teismas. Vartotojų teisių apsauga vartojimo sutartiniuose santykiuose: teisinio reguliavimo ir teismų praktikos apžvalga. *Teismų praktika*, 2009, nr. 30.; Lietuvos Aukščiausiasis Teismas Vartotojų teisių apsauga vartojimo sutartiniuose santykiuose: teisinio reguliavimo ir teismų praktikos apžvalga II (vartojimo pirkimo – pardavimo, vartojimo rangos, civilinės atsakomybės vartojimo teisiniuose santykiuose taikymo klausimai). *Teismų praktika*, 2010, nr. 33.

⁸ KATUOKA, S., *et al.* *Vartotojų teisių apsauga Lietuvoje ir Europos Sąjungoje*. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, 2006.

teisiniai aspektai Europos Sąjungoje“,⁹ aptariami neteisminiai vartotojų ginčų sprendimo būdai ir ginčų nagrinėjimo ypatumai. Minėti darbo šaltiniai įvardinti pagrindiniais todėl, kad juose plačiausiai yra pasisakoma apie ginčų, kylančių iš vartojimo sutarčių, sprendimą, ginčų nagrinėjimo institucijas ir priimtų sprendimų realizavimą.

⁹ PAKALNIŠKIS, V., *et al.* *Vartotojų teisių apsaugos teisiniai aspektai Europos Sąjungoje*. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, 2011.

1. VARTOTOJO IR VARTOJIMO SUTARČIŲ SAMPRATA

1.1. Vartotojo samprata

Vartotojų teisių gynimas – prioritėtinė valstybės saugomų interesų grupė, kuria siekiama apginti civilinių santykių dalyvius, kitaip tariant apsaugoti silpnesniosios šalies teisėtus interesus sudarant sandorius su verslo subjektais.

„Vartotoju dažniausiai laikomas neprofesionalas fizinis asmuo, įgyjantis prekes ir paslaugas asmeniniams poreikiams. Vartotojas atskiriamas pagal dviejų požymių visetą: 1) tai fizinis asmuo; 2) perka prekes ar naudojasi paslaugomis asmeniniams namų ūkio poreikiams nesusijusiems su verslu ar profesija“¹⁰ Galima teigti, kad ši vartotojo samprata yra bendrinė, kadangi aprėpia labai platų spektrą asmenų, kurie gali būti traktuojami kaip vartotojai. Tačiau ar kiekviename sandoryje fizinis asmuo įsigyjantis prekes gali būti laikomas vartotoju? „Vartotojas kaip fizinis asmuo, tačiau vien šio požymio nepakanka fizinio asmens, kaip vartotojo, teisių gynimo būdams ir apimčiai nustatyti ir taikyti. Vadovaujantis pateikta nuostata, būtina nustatyti, kuriais tikslais vartojamos prekės ar paslaugos. Jeigu fizinis asmuo prekes ar paslaugas vartoja verslo ar profesijos tikslais, tokiu atveju jo teisės negali būti ginamos kaip vartotojo. Fizinio asmens, kaip vartotojo, teisės ginamos tada, kai jis prekes ar paslaugas vartoja asmeniniams, šeimos, namų ūkio poreikiams tenkinti.“¹¹ Atrodo, kad vartotojo samprata yra ganėtinai aiški ir konkreti, nes akcentuojama tai, kad vartotojas turi būti fizinis asmuo ir turi prekes ar paslaugas įsigyti savo ar šeimos poreikių tenkinimui. „Kiekvienas ES teisės instrumentas „vartotojo“ sąvoką apibrėžia savais tikslais. Nors šios sąvokos iš esmės susisieja, tarp jų egzistuoja tam tikri skirtumai. Tai paskatino Europos Komisiją pabrėžti, kad vieninga ir vienoda samprata padėtų tiksliau apibrėžti vartotojų teisių apsaugos taikymo apimtį. Tačiau kadangi ES teisėje „vartotojo“ sąvoka yra harmonizuota minimaliai (taikomas minimalaus harmonizavimo metodas, ang. *minimal*), kai kurios valstybės narės išplečia asmeninę „vartotojo“ sąvokos sampratą ir šią apsaugą taiko plačiau, nei numato ES teisė.“¹² Mano nuomone, nepaisant skirtingo vartotojo apibrėžimo, esminiai reikalavimai taikomi subjektui, pripažįstamam vartotoju, išlieka nepakitę.

Teisės aktuose vartotojo samprata yra taip pat apibrėžta. Pavyzdžiui CK 6.228¹ straipsnio 2 dalyje įtvirtinta, kad vartotojas yra fizinis asmuo, su savo verslu, prekyba,

¹⁰ AMBRASIENĖ, D. *et al.* *Civilinė teisė. Prievolių teisė*: vadovėlis. Vilnius: Mykolo Romerio universiteto leidybos centras, 2004.

¹¹ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegija. 2008 m. gruodžio 1 d. nutartis civilinėje byloje UAB „Tele2“ v. IĮ „Rogrinta“, Nr. 3K-3-579/2008, kat. 42.9, 42.11.3.

¹² Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus išplėstinė teisėjų kolegija. 2013 m. spalio 7 d. nutartis civilinėje byloje B.Š v. A. D., Nr. 3K-7-395/2013, kat. 55, 90, 113.6.1.9.

amatu ar profesija nesusijusiais tikslais (vartojimo tikslais) siekiantis sudaryti ar sudarantis sutartis. Analogiška vartotojo samprata įtvirtinta ir VTAĮ 2 straipsnio 15 punkte, ir 1993 m. Tarybos direktyvos 93/13/EEB dėl nesąžiningų sąlygų vartojimo sutartyse (toliau – Direktyva 93/13/EEB) 2 straipsnyje. Tuo tarpu Europos Parlamento ir Tarybos direktyvoje 2011/83/ES dėl vartotojų teisių, kuria iš dalies keičiamos Tarybos direktyvos 93/13/EB ir Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 1999/44/EB bei panaikinamos Tarybos direktyva 85/577/EEB ir Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 97/7/EB (toliau – Direktyva 2011/83/ES) 17 punkte nurodyta, kad termino vartotojas apibrėžtis turėtų apimti fizinius asmenis, kurie siekia tikslų, nesusijusių su jų verslu, prekyba, amatu ar profesija. Vis dėl to, tuo atveju, jeigu sudaroma dvigubos paskirties sutartis iš dalies asmens verslo, ir iš dalies ne verslo tikslais, ir jeigu atsižvelgiant į bendras sutarties sąlygas verslo tikslai nevyrauja, atitinkamas asmuo taip pat turėtų būti laikomas vartotoju.

„Vartotojų teisių apsaugai skirtuose ES teisės aktuose, Lietuvos įstatymuose vartotojo sąvokai apibrėžti vartojamos įvairios lingvistinės konstrukcijos, tačiau iš esmės sutariama, kad vartotojo sampratai būdingi du požymiai. Pirma, vartotojais laikomi tik fiziniai asmenys (subjektyvusis kriterijus). Antras vartotojo skiriamasis bruožas yra vartotojo tikslai: vartotojas veikia siekdamas su verslu ar profesija nesusijusių tikslų (objektyvusis kriterijus).“¹³ Aptariant vartotojo sampratą reikia paminėti Lietuvos Respublikos elektros energetikos įstatymą,¹⁴ Lietuvos Respublikos gamtinių dujų įstatymą,¹⁵ Lietuvos Respublikos geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo įstatymą,¹⁶ Lietuvos Respublikos šilumos ūkio įstatymą,¹⁷ nes šiuose įstatymuose pateikta vartotojo samprata, bei išskiriamos vartotojo rūšys, jas skaidant į buitinius ir didmeninius vartotojus. Šiuo atveju reikėtų didesnę dėmesį skirti Gamtinių dujų įstatymo 2 straipsnio 1 ir 2 punktui, nes 1 punkte nurodyta, kad buitinis gamtinių dujų vartotojas - fizinis asmuo, perkantis gamtines dujas asmeninėms, šeimos ar namų ūkio reikmėms, nesusijusioms su ūkine komercine ar profesine veikla. Tuo tarpu 2 dalyje numatyta ir didmeninio gamtinių dujų vartotojo samprata, kuria įtvirtinta, kad didmeniniu vartotoju laikomas asmuo, išskyrus perdavimo sistemos operatorių ar skirstymo sistemos operatorių, perkantis

¹³AMBRAZAVIČIŪTĖ, K.; BALTRIMAS, J.; ir MAURICĖ – MACKUVIENĖ, E. *Teisės į nuosavybę, teisės į ūkinės veiklos laisvę ir iniciatyvą, vartotojų teisių užtikrinimo problemos*. Vilnius: Mokslo studija, 2012. p. 50.

¹⁴ Lietuvos Respublikos elektros energetikos įstatymas. *Teisės aktų registras*, 2000, nr. 66-1984. 2 str. 3 d.

¹⁵ Lietuvos Respublikos gamtinių dujų įstatymas. *Teisės aktų registras*, 2011, nr. 87-4186. 2 str. 1 d.

¹⁶ Lietuvos Respublikos geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo įstatymas. *Teisės aktų registras*, 2006, nr. 82-3260. 2 str. 32 d.

¹⁷ Lietuvos Respublikos šilumos ūkio įstatymas. *Teisės aktų registras*, 2007, nr. 130-5259. 2 str. 8d., 45 d.

gamtines dujas perparduoti. Pastebėtina tai, jog abi pateiktos vartotojo sampratos aprėpia labai skirtingą subjektų ratą, kadangi didmeniniu vartotoju gali būti ne fizinis, o juridinis asmuo. Taigi, sampratoje įtvirtinta priešingybė, kadangi vienas iš vartotojo sampratai taikomų reikalavimų – sutartį sudaro fizinis asmuo.

„Vartotojo samprata visų pirma grindžiama subjektyviuoju (faktiniu) kriterijumi, nes vartotojas yra asmuo, kuriam dėl jo vienokių ar kitokių savybių neturėjimo reikalinga teisinė apsauga, tačiau subjektyvusis kriterijus yra pernelyg abstraktus apibūdinant tam tikros žmonių grupės teisinės apsaugos poreikius, todėl subjektyvųjų kriterijų papildo objektyvusis (funkcinis) kriterijus, kuris jau susijęs su vartojimo tikslais, kitaip tariant ar sutartis sudaroma verslo, profesiniais ar privačiais tikslais.“¹⁸ „Pagrindiniai vartotojo sampratos bruožai:

1. Vartotojas fizinis asmuo, kuris sutartį sudaro ne verslo ir ne profesinės veiklos tikslais;
2. Tai galutinis prekių ar paslaugų vartotojas;
3. Paslaugų teikėjas ar prekių pardavėjas turi veikti verslo tikslais susijusiais su jo verslu ar profesine veikla;
4. Parduodamos prekės ar teikiamos paslaugos turi būti skirtos privačiam, o ne profesiniam naudojimui;
5. Vartotoju pripažįstamas ir asmuo, kuris tiesiogiai sandorio su paslaugų teikėju ar prekių pardavėju nesudarė, tačiau šias prekes ar paslaugas naudoja savo asmeniniams ar šeimos poreikiams tenkinti.“¹⁹

Apibendrinant galima teigti, kad teisės aktuose, vartotojo samprata dažniausiai sugretinama su įstatymo ar kito teisės akto paskirtimi, kuriame vartojama sąvoka „vartotojas“. Tai įtakoja vartotojui suteikiamų teisių apimtį, taip pat nustato subjektų ratą, kuriam taikomas įstatymas. Kaip ir buvo pastebėta, nacionaliniuose teisės aktuose dažniausiai vartotojo samprata yra išplečiama kur kas labiau nei direktyvose įtvirtinta bendrinė vartotojo samprata, kuriai keliami tik du reikalavimai, kad sandorį sudarytų fizinis asmuo, ir prekes ar paslaugas įsigytų savo ar šeimos poreikių tenkinimui. Siekiant nustatyti ar sandorio šalis gali būti traktuojama kaip vartotojas, būtina įvertinti šalies siekius.

¹⁸ PAKALNIŠKIS, V., et al. *Vartotojų teisių apsaugos teisiniai aspektai Europos Sąjungoje*. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, 2011, p. 30.

¹⁹ *Ibid*, p. 32.

1.2. Vartojimo sutarčių samprata

Kaip ir minėta aukščiau, vartotojų teisių gynimas yra prioritetingas valstybės interesų srityje, todėl atitinkamas dėmesys turėtų būti skiriamas vartotojų sudaromoms sutartims, sutarčių turiniui ir iš sutarties kylančioms teisinėms pasekmėms.

VTAI 2 straipsnio 14 punkte numatyta, kad vartojimo sutartis - prekių ar paslaugų įsigijimo sutartis, su pardavėju ar paslaugų teikėju sudaroma su vartotojo verslu ar profesija nesusijusiu tikslu, t. y. vartotojo asmeniniams, šeimos, namų ūkio poreikiams tenkinti. Tuo tarpu CK 6.228¹ straipsnio 1 dalyje numatyta, kad vartojimo sutartimi verslininkas įsipareigoja perduoti vartotojui prekes nuosavybės teise arba suteikti paslaugas vartotojui, o vartotojas įsipareigoja priimti prekes ar paslaugas ir sumokėti jų kainą.

Anot Bublienės D. vartojimo sutarties institutas nėra atskira sutarties rūšis, tai atskira sutarčių grupė. „Vartojimo sutarčiai būdingi du požymiai. Pirma, prekes ar paslaugas turi įsigyti fizinis asmuo. Antra, fizinis asmuo prekes ar paslaugas turi įsigyti ne dėl savo ūkinės – komercinės veiklos, o savo asmeninių, šeimos, namų ūkio poreikių tenkinimui. Šie du požymiai reikalauja, kad, teisiškai vertinant sutartį, svarbu nustatyti, kas faktiškai naudojosi perkama preke ir kas už ją sumoką.“²⁰ Pažymėtina tai, kad LAT apžvalgoje nr. 30, išskiria ne du požymius, o tris, kurie taikomi susiklosčiusiems santykiams kvalifikuojant kaip vartojimo sutartį. Minėtoje apžvalgoje, teismas nurodė, kad dar vienas vartojimo sutarties požymis – prekes ar paslaugas turi teikti verslininkas. „Kvalifikuojant sutartį vartojimo sutartimi svarbios abi šalys, todėl visais atvejais greta vartotojo būtina identifikuoti ir kitą sutarties šalį – verslininką. Sutartys, sudarytos dviejų vartotojų (fizinių asmenų), vartojimo sutartimis nelaikomos. Jei sutarties šalys yra du verslo subjektai, jų sudaryta sutartis taip pat nepatenka į vartojimo sutarties sampratą ir atitinkamam ginčo santykiui teisės aktai, reglamentuojantys vartotojų teisių apsaugą, netaikytini. Atkreiptinas dėmesys į tai, kad vartojimo sutartį kvalifikuojančiu požymiu yra ne sutarties tikslas, o vienos iš sutarties šalių – prekių pirkėjo ar paslaugų įgijėjo tikslas.“²¹ Vadovaujantis pateiktomis nuostatomis, galima teigti, kad vartojimo sutarties šalimi gali būti tik fizinis asmuo, kaip vartotojas ir juridinis asmuo, kaip verslininkas. Tai itin aktualu, nes teismų praktikoje pasitaiko atvejų, kai individualių įmonių vadovai, sudarydami sutartis su telekomunikacijų ar kitų paslaugų tiekėjais, teigia, kad kilus ginčui, jų padėtis turi būti vertinama kaip vartotojo, to pasėkoje, verslininkai tikisi, kad

²⁰ KATUOKA, S., *et al.* *Vartotojų teisių apsauga Lietuvoje ir Europos Sąjungoje*. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, 2006, p. 260.

²¹ Lietuvos Aukščiausiasis Teismas. Vartotojų teisių apsauga vartojimo sutartiniuose santykiuose: teisinio reguliavimo ir teismų praktikos apžvalga nr. 30. *Teismų praktika*. 2009, p. 30.

ginčo atveju jie bus traktuojami kaip silpnoji šalis. Analogiška situacija buvo susiklosčiusi ir 2008 metais, kai civilinė byla Nr. 3K-3-579/2008 pasiekė LAT. Šioje byloje ginčas kilo tarp UAB „Tele2“ ir IĮ „Rogrinta“, LAT konstatavo, kad atsakovas yra individuali įmonė, todėl jos teisės negali būti ginamos remiantis įstatymų nuostatomis, reglamentuojančiomis vartotojo (fizinio asmens) teisių gynimą. Būtent teismai rėmėsi ne įstatymų normomis, reglamentuojančiomis vartotojo (fizinio asmens) teisių gynimą, bet aplinkybėmis, kurios turi reikšmės aiškinant, ar tinkamai buvo vykdomos šalių sudarytų sutarčių sąlygos.

LAT apžvalgoje nr. AC-33-1 nurodė, kad vartojimo sutarties instituto tikslas – pusiausvyros atkūrimas, specialiu teisiniu reguliavimu užtikrinant vartotojo, kaip silpnesniosios šalies, teisių ir teisėtų interesų apsaugą. Vartojimo sutartims greta bendrųjų teisės normų taikomos specialios sutarčių sudarymo, aiškinimo taisyklės, sutarties šalių teisių ir pareigų, nesąžiningų sutarčių sąlygų, sutarčių pabaigos ir klausimams reguliuoti, palyginus su kitomis sutartimis, nustatomos platesnės silpnesniosios sutarties šalies (vartotojo) interesų garantijos ir pažeistų teisių gynimo būdai. „Vartojimo sutartiniai santykiai kvalifikuojami dviem lygmenimis. Pirma, pagal bendruosius požymius, kuriuos identifikavus, šalių sudaryta sutartis priskiriama vartojimo sutarčių grupei; šiuo pagrindu taikomos bendrosios vartotoją ginančios teisės normos. Antra, pagal dalyką šios sutartys gali būti priskiriamos atskirai vartojimo sutarčių rūšiai, tokiu atveju, be bendrųjų vartojimo sutarčių instituto normų, taikomi ir papildomi, specialūs, tik tai sutarties rūšiai būdingi silpnesniosios sutarties šalies teisių gynimo būdai. Atkreiptinas dėmesys į tai, kad tam tikros sutartys negali būti kvalifikuojamos vartojimo sutartimis dėl savo pobūdžio – vartojimo sutartimis nelaikomos darbo sutartys, sutartys, susijusios su teisėmis į paveldėjimą, sutartys, susijusios su teisėmis pagal šeimos teisę, ir bendrovių steigimo ar reorganizavimo sutartys arba ūkinių bendrijų sutartys.“²² Pažymėtina tai, jog 6.228³ straipsnio 2 dalyje įvardintos sutartys, kurioms netaikomos vartojimo sutarčių nuostatos, tačiau tačiau minėto straipsnio 3 dalyje numatyta ir tai, jog vartotojų teisių apsaugą reglamentuojančios normos taikomos tais atvejais, kai

1. kai fizinis asmuo sudaro sutartį dvigubo naudojimo tikslais, t. y. vartojimo ir verslo tikslais, tačiau, atsižvelgiant į visas su sutartimi susijusias aplinkybes, verslo tikslai nevyrauja;

²² Lietuvos Aukščiausiasis Teismas. Vartotojų teisių apsauga vartojimo sutartiniuose santykiuose: teisinio reguliavimo ir teismų praktikos apžvalga II (vartojimo pirkimo – pardavimo, vartojimo rangos, civilinės atsakomybės vartojimo teisiniuose santykiuose taikymo klausimai). *Teismų praktika*, 2010, nr. 33, p.1.

2. kai fizinis asmuo faktiškai naudojasi preke ar faktiškai gauna paslaugą vartojimo tikslais ir už ją sumoka, nors sutartį su verslininku sudarė fiziniam asmeniui atstovaujantis viešasis juridinis asmuo.

Taigi, CK nepateikia baigtinio sąrašo sutarčių, kurios pripažįstamos vartojimo sutartimis, tačiau pateikia baigtinį sąrašą, kurioms sutartims netaikomos vartojimo sutarčių nuostatos, tačiau net jei sutartis patenka į CK 6.228³ straipsnio 2 dalies punktą, turi būti įvertinamas sutarties sudarymo tikslas ir atskleista tikroji šalių valia.

Aptariant vartojimo sutarties sampratą, reikia pažymėti ir tai, kad dažniausiai vartojimo sutartis sudaroma prisijungimo būdu. „Vartotojas, kaip silpnesnė šalis, yra priversta priimti jam primetamas stipraus kontrahento siūlomas sutarties sąlygas, todėl valstybė turi pagrindą nustatyti specialų tokių sutarčių teisinį reglamentavimą.“²³ Dėl šios priežasties, vertinant vartojimo sutartis, būtina itin atidžiai išnagrinėti sutarties sąlygas ir įvertinti ar jos yra sąžiningos, ar nepažeidžia vartotojo teisių. CK 6.228⁴ straipsnio 2 dalyje numatyta, kad nesąžiningomis laikomos vartojimo sutarčių sąlygos, kurios šalių nebuvo individualiai aptartos ir kuriomis dėl sąžiningumo reikalavimo pažeidimo iš esmės pažeidžiama šalių teisių ir pareigų pusiausvyra vartotojo nenaudai. Minėtas straipsnis įtvirtina net 18 punktų, kuriais remiantis sutarties sąlygos gali būti traktuojamos nesąžiningomis. Anot Ambrasienės D. *et al* nesąžiningas sutarties sąlygas, sutinkamas vartojimo sutartyse, galima suskirstyti į tris grupes:

1. Sąlygos, kurios nustato pardavėjo arba paslaugų teikėjo galias vienašališkai priimti sprendimus;
2. Sąlygos, nustatančios neproporcingas pareigas;
3. Informacijos pateikimo vartotojui trūkumai.

Taigi, vartojimo sutartis turi užtikrinti, kad vartotojo teisės būtų visapusiškai apsaugotos, o sutartyje nebūtų įtvirtintos nesąžiningos sutarties nuostatos. Dėl minėtų priežasčių, buvo priimta Direktyva 93/13/EEB, kurioje nurodyta, kad valstybės narės yra atsakingos užtikrinti, jog su vartotojais sudarytoje sutartyje nebūtų nesąžiningų sąlygų, taip pat minėtoje direktyvoje įtvirtinta, kad priėmus vienodas teisės normas, vartotojų teisių apsauga būtų veiksmingesnė ir taip vartotojai būtų apsaugoti nuo nesąžiningų sutarties sąlygų. Tai itin svarbu, nes jei sutartis sudaroma Lietuvos Respublikoje, vartotojams yra lengviau nustatyti ar sudaromoje sutartyje yra teisės normų, kurios pažeidžia, ar apriboja vartotojo teises, tuo tarpu jei perkami darbai, prekės ar paslaugos iš užsienio valstybės, vartotojui tampa sudėtinga įvertinti sudaromos sutarties nuostatų teisėtumą, kadangi

²³ AMBRASIENĖ, D., *et al. Civilinė teisė. Prievolių teisė*: vadovėlis. Vilnius: Mykolo Romerio universiteto leidybos centras, 2004, p. 135.

valstybių skirtinga teisinė sistema. Direktyvos 93/13/EEB 3 straipsnyje nurodyta, kad nesąžininga 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, taip pat, kai dėl sąlygos nebuvo atskirai derėtasi, jeigu ji buvo parengta iš anksto, ir vartotojas dėl to negalėjo padaryti įtakos sąlygos esmei, ypač iš anksto suformuluotos tipinės sutarties atveju. Direktyvos 93/13/EEB priede pateikiamas sąlygų sąrašas, kurios laikytinos nesąžiningomis, tačiau tai nėra baigtinis sąrašas, nes taip detalios sureguliuoti sutartinių santykių, kurie susiklosto tarp verslininko ir vartotojo neįmanoma. Vadovaujantis tuo kas išdėstyta, galima pagrįstai teigti, kad vartojimo sutarties tikslas yra užtikrinti silpnesnės šalies (vartotojo), kuri yra mažiau patyrusi teisinėje srityje ir savaime suprantama ekonomiškai silpnesnė, apsaugą nuo kitos šalies, verslininko, veiksmų.

Apibendrinant galima teigti, kad vartojimo sutartimi siekiama įtvirtinti susiklosčiusius teisinius santykius tarp verslininko ir asmens, perkančio daiktus ar paslaugas savo ar šeimos reikmėms. Konstatuojant, kad sudaryta vartojimo sutartis, būtina atskleisti tikrąją šalių valių, bei nustatyti, ar sudaryta sutartis atitinka vartojimo sutarčiai keliamus reikalavimus – sutartį turi sudaryti fizinis asmuo (vartotojas) su paslaugas ar prekes teikiančiu juridiniu asmeniu (verslininku), įsigytos paslaugos, ar prekės turi būti naudojamos asmeninių poreikių tenkinimui arba išimtinai šeimos poreikių tenkinimui. Priešingu atveju, sutarčiai negali būti taikomos vartojimo sutarties nuostatos.

1.3. Vartotojų skundų neteisminio nagrinėjimo reglamentavimas

Vartotojų skundų neteisminio nagrinėjimo reglamentavimo detalizavimas yra itin svarbus, kadangi detalizavus reglamentavimą, galima aiškiai įvardinti kokie teisės aktai nustato atitinkamas vartotojų teises, pareigas, įtvirtina verslininko teisių apimtį bei konkretizuoja ginčų nagrinėjimo procesą, terminus ir pasekmes.

ES teisės aktai yra sudėtinė nacionalinės teisės sistemos dalis, kadangi dalis teisės normų yra perkelta tiesiogiai į nacionalinius teisės aktus. Vartotojų ginčų sprendimo ne teismo tvarka reglamentavimas ES lygiu yra itin reikšmingas. Romos sutarties 39 straipsnio 1 dalies e punkte įtvirtinta, kad vienas iš sutarties tikslų yra užtikrinti vartotojams priimtinas tiekiamos produkcijos kainas. Tuo tarpu 40 straipsnio 3 dalyje įtvirtinta, kad siekiama pašalinti vartotojų diskriminaciją, 86 straipsnyje numatyta, kad piktnaudžiavimas dominuojančia padėtimi gali būti traktuojamas kaip veiksmai ribojantys gamybą, rinką ar technikos raidą, taip pažeidžiantys vartotojų interesus. Kita svarbi sutartis – Maastrichto sutartis, kurios vienas iš tikslų yra stiprinti vartotojų apsaugą.

Pažymėtina tai, jog 129a straipsnio 3 dalyje valstybei nariai yra suteikta teisė vadovautis esamu vartotojų teisių gynimu ar taikyti griežtesnę vartotojų teisių apsaugą. Taigi, valstybės narės teisės nėra itin apribotos, joms suteikta teisė koreguoti vartotojų teisių apsaugą atsižvelgiant į valstybėje vyraujančią vartotojų teisių apsaugos padėtį. „Pastebėtina, kad reguliuojant neteisminį vartotojų ginčų sprendimą, ES kol kas pasirinkusi minimalaus harmonizavimo kryptį (tai netgi ne pats harmonizavimas, o tik jo kryptis, nes šioje srityje kol kas priimami tik rekomendacinio pobūdžio aktai – tai tik pradinis žingsnis link vieningos neteisminės vartotojų teisių gynybos sistemos ir praktikos sukūrimo Bendrijos mastu). Tačiau neabejotinas siekis laipsniškai vienodinti nacionalinius vartotojų ginčų neteisminio reguliavimo modelius, pradedant nuo esamų principų rekomendavimo atitinkamoms nacionalinėms institucijoms.“²⁴

2013 m. gegužės 21 dienos Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 2013/11/ES dėl alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo, kuria iš dalies keičiami Reglamentas (EB) nr. 2006/2004 ir Direktyva 2009/22/EB (toliau - Direktyva dėl vartotojų AGS) – vienas iš tikslų yra prisidėti prie tinkamo vidaus rinkos veikimo, užtikrinant, kad vartotojai galėtų savanoriškai pateikti skundus dėl komercinės veiklos subjektų, taikančių nepriklausomas, nešališkas, skaidrias, veiksmingas, greitas ir sąžiningas ginčų alternatyvaus sprendimo procedūras. „Šia direktyva neturėtų būti reikalaujama, kad vartotojui pateikus skundą dėl komercinės veiklos subjekto, pastarasis privalėtų dalyvauti AGS procedūrose arba, kad šių procedūrų rezultatai komercinės veiklos subjektams būtų privalomi. Todėl šia Direktyva neturėtų būti daromas poveikis jokioms nacionalinėms taisyklėms, pagal kurias komercinės veiklos subjektai privalo dalyvauti tokiose procedūrose, jiems taikomos susijusios paskatos ar sankcijos arba šių procedūrų rezultatai komercinės veiklos subjektams yra privalomi, jeigu tokiais teisės aktais šalims netrukdoma pasinaudoti savo teise pasinaudoti teismų sistema.“²⁵ Vadovaujantis šia nuostata, galima teigti, kad AGS procedūra negali būti įtvirtinta kaip privaloma ir vienintelė galima procedūra, kurios priimti sprendimai visais atvejais būtų vykdomi, tačiau valstybės narės yra tarsi įpareigos skatinti taikų ginčų sprendimą. „Valstybės narės užtikrina, kad stengiantis išspręsti ginčą, šalims, kurios naudojasi AGS procedūromis, kurių rezultatas nėra privalomas, nebūtų užkertamas kelias vėliau pradėti su tuo ginču susijusį teismo procesą

²⁴ KATUOKA, S., *el al. Vartotojų teisių apsauga Lietuvoje ir Europos Sąjungoje*. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, 2006, p. 43.

²⁵ 2013 m. gegužės 21 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2013/11/ES dėl alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo, kuria iš dalies keičiami Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2009/22/EB. *OL L 165, 2013 6 18*, preambulės 49 p.

dėl AGS procedūros metu pasibaigusių ieškinio senaties termino.²⁶ Ši nuostata visapusiškai užtikrina, kad vartotojas, nesutikdamas su priimtu nutarimu, turėtų galimybę kreiptis į teismą.

2013 m. gegužės 21 dienos Europos Parlamento ir Tarybos reglamentu (ES) nr. 524/2013 dėl elektroninio vartotojų ginčų sprendimo, kuriuo iš dalies keičiami Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2009/22/EB (toliau - Reglamentas dėl vartotojų EGS) siekiama sudaryti galimybę skundus pateikti ir gauti priimtus nutarimus elektroninėmis priemonėmis, tačiau kaip ir nurodyta reglamento preambulėje, siekiant kilusius ginčus spręsti elektroninėmis priemonėmis, reikia sukurti atitinkamą sistemą, mechanizmą. Mano nuomone, toks ginčų sprendimas ne teismo tvarka, naudojantis elektroninėmis priemonėmis yra itin svarbus, kai ginčas susijęs su subjektais, kurių buveinė yra kitoje valstybėje, nei vartotojo gyvenamoji vieta. Vadovaujantis Rudaičio R. pranešimu, pastebima, kad įstatymų leidžiamoji valdžia siekia sudaryti palankias sąlygas vartojimo ginčų, neteisminiam sprendimui, skatinant taikų vartojimo ginčų išsprendimą, užtikrinant aukšto lygio vartotojų apsaugą, tuo mažinant teismų darbo krūvį, tačiau vartotojo kreipimasis į vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektą neatims iš jo teisės kreiptis į teismą. „Vartotojas, manantis, kad pardavėjas ar paslaugų teikėjas pažeidė jo teises ar teisėtus interesus, susijusius su vartojimo sutartimi, pirmiausia privalės raštu kreiptis į pardavėją ar paslaugų teikėją ir nurodyti savo reikalavimus, išskyrus atvejus, kai vartotojas tiesiogiai kreipiasi į teismą. Tai vartotojas turės padaryti ne vėliau kaip per tris mėnesius nuo tos dienos, kurią sužinojo apie savo teisių ar teisėtų interesų pažeidimą. Pardavėjas ar paslaugų teikėjas privalės neatlygintinai išnagrinėti vartotojo kreipimąsi ir, kai nesutiks su vartotojo reikalavimais, privalės ne vėliau kaip per 14 dienų nuo vartotojo kreipimosi gavimo dienos pateikti vartotojui išsamų motyvuotą rašytinį atsakymą, pagrįstą dokumentais.“²⁷

2004 m. spalio 27 dienos Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) nr. 2006/2004. dėl nacionalinių institucijų, atsakingų už vartotojų apsaugos teisės aktų vykdymą, bendradarbiavimo (toliau - Reglamentas dėl bendradarbiavimo vartotojų apsaugos srityje) - nustato sąlygas, pagal kurias valstybių narių kompetentingos institucijos, paskirtos atsakingomis už teisės aktų, ginančių vartotojų interesus vykdymą,

²⁶ 2013 m. gegužės 21 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2013/11/ES dėl alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo, kuria iš dalies keičiami Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2009/22/EB. *OL L 165, 2013 6 18*, 12 str.

²⁷ RUDAITIS, R. *Reglamentuota tvarka dėl vartotojų alternatyvaus ginčų sprendimo. Iš plenarinių posėdžių*. [interaktyvus]. [Žiūrėta 2016 m. sausio 25 d.]. Prieiga per internetą: <http://www3.lrs.lt/pls/inter/w5_show?p_r=4445&p_k=1&p_d=201844>.

bendradarbiauja tarpusavyje ir su Komisija, siekiant užtikrinti tų teisės aktų laikymąsi, bei sklandų vidaus rinkos funkcionavimą ir siekiant stiprinti vartotojų ekonominių interesų apsaugą. Šio Reglamento pagalba, vartotojų ginčų sprendimas ne teismo tvarka yra užtikrinamas ne tik Lietuvoje, bet ir visoje ES. Tai itin svarbu, kadangi vartotojams yra sudarytos visos galimybės įsigyti prekes ar paslaugas kitose valstybėse veikiančių verslininkų, ko pasėkoje susiklosčiusiems santykiams yra taikomos ir tarptautinės teisės normos, o šio Reglamento pagalba yra užtikrinama, vartotojų ekonominė apsauga. Praktiškai tai pasireiškia vartotojams suteikiant galimybę grąžinti prekę, atgauti sumokėtus pinigus, jei prekė neatkeliavo. Itin svarbi nuostata įtvirtinta Reglamento 7 straipsnio 1 dalyje, kurioje numatyta, kad kompetentinga institucija, sužinojusi apie Bendrijoje daromą pažeidimą ar pagrįstai įtarusi, kad toks pažeidimas gali įvykti, turi nedelsdama pranešti kitų valstybių narių kompetentingoms institucijoms ir Komisijai, pateikiant visą būtiną informaciją. Ši nuostata institucijoms įtvirtina pareigą dalintis turima informacija ir taip užkirsti kelią nesąžiningiems verslininkams pasipelnyti iš vartotojų ar kitais būdais padaryti jiems žalą.

2008 m. balandžio 23 dienos Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 2008/48/EB dėl vartojimo kredito sutarčių ir panaikinančios Tarybos direktyvą 87/102/EEB 24 straipsnio 1 dalyje įtvirtinta, kad Valstybės narės užtikrina, jog būtų įdiegtos tinkamos ir veiksmingos ginčų sprendimo ne teismo tvarka procedūros, skirtos spręsti vartotojų ginčus, susijusius su kredito sutartimis, jei reikia, pasitelkiant esamas institucijas. Tuo tarpu minėto straipsnio 2 dalyje numatyta, kad Valstybės narės skatina šias institucijas bendradarbiauti, siekiant išspręsti tarpvalstybinio pobūdžio ginčus dėl kredito sutarčių. Analogiškos nuostatos susijusios su ginčų nagrinėjimo ne teismo tvarka yra įtvirtintos ir 2002 m. rugsėjo 23 dienos Europos Parlamento ir Tarybos Direktyvoje 2002/65/EB dėl nuotolinės prekybos vartotojams skirtomis finansinėmis paslaugomis ir iš dalies keičianti Tarybos direktyvą 90/619/EEB ir Direktyvas 97/7/EB ir 98/27/EB 14 straipsnio 1 ir 2 dalyje. Šiuo atveju reikia pažymėti tai, jog ši Direktyva priešingai, nei Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2008/48/EB dėl vartojimo kredito sutarčių įtvirtina teisinį ir administracinį teisių gynimą.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos 2015 – 2018 metų strategijoje numatyta, kad vienas iš numatomų uždavinių Lietuvos Respublikos Teisingumo ministerijai, Lietuvos teisės institutui ir Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai (toliau – VVTAT) yra siekis tobulinti apsaugos teisinį reguliavimą, siekiant susipažinti su užsienio valstybių patirtimi, kaip apsaugoti vartotojų teises bei pateikti pasiūlymus dėl vartotojų teisių

apsaugos tobulinimo. Minėtoje strategijoje nurodoma eilė teisės aktų, kuriuos norima pakeisti, siekiant juos tobulinti ir įtvirtinti visapusišką vartotojų teisių apsaugą.

Iš nacionalinių teisės aktų būtina paminėti VTAĮ, kurio 6 skirsnis reguliuoja vartotojų teisių gynimą ne teisme. Tačiau minėtas skirsnis taikomas ne visiems kilusiems ginčams. VTAĮ 19 straipsnio 2 dalyje išvardinta eilė procedūrų, kurioms minėto skirsnio nuostatos netaikomos. Pažymėtina tai, jog šios procedūros susijusios su vartotojo ir verslininko tarpusavio derybomis, darbo santykiais, sveikatos priežiūros paslaugomis ir teisiniu ginčo nagrinėjimu. Pažymėtina, kad 2016 m. sausio 1 dieną, įsigaliojo VTAĮ straipsnių pakeitimo įstatymai, kurių pagrindu VTAĮ atitinkamos nuostatos buvo ne tik pakeistos, bet įstatymas buvo papildytas ir naujais straipsniais. Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo Nr. I-657 2, 5, 10, 11, 12, 40 straipsnių, šeštojo skirsnio ir įstatymo priedo pakeitimo įstatyme pateikta vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūra, kuri apibrėžiama, kaip „vartojimo ginčų sprendimas ne teismo tvarka, kai vartojimo ginčą pagal nustatytus reikalavimus sprendžia vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektas.“²⁸ Tuo tarpu pats ginčų neteisminio sprendimo subjektas turėtų būti traktuojamas kaip „vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija ar kitas vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektas, pagal vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūrą nagrinėjantys vartojimo ginčus ir įrašyti į vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektų sąrašą.“²⁹ Svarbus pakeitimas įtvirtintas ir minėto įstatymo 2 straipsnio 1 dalyje, kurios pagrindu pardavėjai ir paslaugų teikėjai yra įpareigoti pateikti informaciją apie vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektus, kurie yra kompetentingi spręsti vartojimo ginčus, nurodant subjekto pavadinimą, adresą ir internetinės svetainės adresą. Nuo šių metų sausio 1 dienos, įsigaliojus pakeitimams, tarnybos priimti sprendimai tampa privalomi, išskyrus atvejus, kai jie yra apskundžiami. Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo Nr. I-657 papildymo 12-1 straipsniu įstatymo 1 straipsnyje, kuris įsigalioja 2016 m. kovo 1 dieną, įtvirtintas pakeitimas, kuris susijęs su vartotojų teisių informacine sistema, per kurią vartotojai elektroniniu būdu gali pateikti prašymus ir skundus, o valstybės ir savivaldybių institucijos, įgyvendinančios savo funkcijas vartotojų teisių apsaugos srityje, Vyriausybės nustatyta tvarka priima šiuos prašymus ir skundus ir pateikia atsakymus į juos bei savo sprendimus, taip pat teikia vartotojų teisių pažeidimo prevenciją užtikrinančias elektronines paslaugas ir informaciją apie vartotojų teisių apsaugą.

²⁸ Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo Nr. I-657 2, 5, 10, 11, 12, 40 straipsnių, šeštojo skirsnio ir įstatymo priedo pakeitimo įstatymas. *Teisės aktų registras*, 2015-12-07, nr. 2015-19362, 2 str. 17 p.

²⁹ *Ibid*, 2 str. 18 p.

Elektros energijos įstatymo 78 straipsnyje numatyta, kad gautus skundus privalo nagrinėti elektros energetikos įmonės, Valstybinė energetikos inspekcija. Tačiau minėto straipsnio 4 dalyje nurodyta, kad komisija išankstine privaloma skundų ir ginčų nagrinėjimo ne teisme tvarka pagal kompetenciją nagrinėja skundus ir ginčus dėl elektros energetikos įmonių veiklos ar neveikimo skirstant, perduodant ir tiekiant elektros energiją, dėl teisės elektros energetikos įmonėms pasinaudoti tinklais ir sistemomis nesuteikimo, dėl prijungimo prie elektros tinklų, elektros energijos tiekimo srautų balansavimo, kainų ir tarifų taikymo, taip pat elektros energijos vartotojų ir fizinių asmenų skundus ir ginčus, susijusius su paslaugomis elektros energetikos sektoriuje ir (ar) elektros energijos pirkimu – pardavimu. Taigi, komisijos teisė spręsti kilusius ginčus ir nagrinėti skundus yra ribotos.

Šilumos ūkio įstatyme, šeštasis skirsnis, skiriamas vartotojų teisių apsaugai. Minėto įstatymo 21 straipsnyje numatyta, kad ginčus, kylančius iš sutartinių santykių, ginčo sprendimo ne teisme tvarka nagrinėja Valstybinė energetikos inspekcija prie Energetikos ministerijos, Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija, savivaldybės vykdomoji institucija ir VVTAT. Šiuo atveju pažymėtina tai, jog pati institucija, kuri teikia šildymo ar šilumos tiekimo paslaugas nėra įgaliota svarstyti pateiktų skundų ir priimti sprendimų, visi skundai turi būti pateikiami minėtoms institucijoms.

Gamtinių dujų įstatymo 57 straipsnio 2 dalies 6 punkte įtvirtinta vartotojo teisė naudotis skundų nagrinėjimo procedūromis. Atkreiptinas dėmesys ir į minėto įstatymo 63 straipsnio 3 dalį, kurioje numatyta, kad ginčas nenagrinėjamas, jeigu tiekėjas per ginčus nagrinėjančios institucijos nustatytą terminą pasiūlo taikų ginčo sprendimo būdą ir vartotojas sutinka su tokiu ginčo sprendimo būdu arba per nustatytą terminą nenurodo, kad nesutinka su tokiu ginčo sprendimo būdu.

Geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo įstatymo 37 straipsnio 1 dalyje nurodyta, kad ginčus, kylančius iš sutartinių santykių, išankstinio privalomo ginčų sprendimo ne teisme tvarka tarp geriamojo vandens tiekėjų ir nuotekų tvarkytojų, abonentų ir vartotojų dėl geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo paslaugų kainų, paviršinių nuotekų tvarkymo paslaugų kainų, nuotekų transportavimo paslaugų kainų, laikino atjungimo nuo (prijungimo prie) geriamojo vandens tiekimo tinklų paslaugų kainų ir jų taikymo nagrinėja Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija. Tuo tarpu to paties straipsnio 2 dalis detalizuoja, jog jeigu ginčas susijęs vandens saugos ir kokybės reikalavimais, tokiu atveju ginčą nagrinėja Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba, jei skundas susijęs su nesąžiningomis sutarties sąlygomis, ginčą pavedama spręsti VVTAT, o savivaldybės institucijos nagrinėja konkrečius skundus, kurie susiję su vandens išgavimu,

teikimu, paslaugų organizavimo ir kitomis paslaugomis, kurios yra susijusios su paslaugų gavėjo gyvenamąją vieta.

Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo 9 ir 20 straipsnio 1 dalyje numatyta, kad VVTAT prašymą (skundą) nagrinėja rašytinio proceso arba žodinio proceso tvarka, tačiau nagrinėjant ginčus pagal minėtą įstatymą, turi būti vadovaujamas Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo pažeidimų nagrinėjimo taisyklėmis.³⁰ Minėtų taisyklių 3 punkte nurodoma, kad VVTAT direktoriaus įsakymu yra sudaroma komisija iš penkių narių. Sprendimai priimami balsų dauguma. Būtent šių taisyklių 6 punkte detalizuojami reikalavimai, kurie taikomi skundo turiniui. Galima teigti, kad turinio reikalavimai, tai tik siekis, kad pareiškėjas nurodytų esmines aplinkybes, dėl kurių yra kilęs ginčas, pateiktų tai patvirtinančius dokumentus. Tuo tarpu, jei skundas neatitinka keliamų reikalavimų, kaip numatyta minėtų taisyklių 9 punkte, skundas grąžinamas pareiškėjui, kad pastarasis pašalintų prašymo ar skundo trūkumus. Itin svarbus taisyklių 9 punkte įtvirtintas skundų, prašymo nagrinėjimo terminas. Minėtame punkte nurodyta, kad komisija per 30 dienų nuo prašymo (skundo) pateikimo Tarnybai dienos priima motyvuotą nutarimą pradėti arba atsisakyti pradėti procedūrą ir ne vėliau kaip per tris darbo dienas nuo nutarimo priėmimo dienos nutarimo nuorašus išsiunčia pareiškėjui ir komercinės veiklos subjektui, kurio komercinė veikla skundžiama. „Komercinės veiklos subjektas, nesutinkantis su Komisijos nutarimu dėl baudos arba įspėjimo taikymo, turi teisę per vieną mėnesį nuo nutarimo įteikimo jam dienos apskųsti nutarimą teismui Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo.“³¹ Taigi, apskundimo terminai yra protingi, kadangi asmuo turi pakankamai laiko apsispręsti ar skųsti priimtą nutarimą.

Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos nutarimu Nr. O3-75 buvo patvirtintas ginčų sprendimo ne teisme tvarkos aprašo³² 8 punkte išvardintos komisijos teisės, kurios susijusios su reikiamos informacijos gavimu, specialistų teikiamų paslaugų pasinaudojimu, procedūrinių sprendimų priėmimu, taip pat suteikta teisė atsisakyti priimti šalių teikiamus prašymus. Galima teigti, kad komisijai yra suteikiamos plačios apimties teisės, kurios iš dalies yra labai panašios į teises, kurios yra suteikiamos teismui. Pažymėtina tai, jog komisija turi teisę pratęsti ginčo nagrinėjimo terminą, mano nuomone, termino pratęsimas galėtų būti pateisinamas tik dviem atvejais – labai didele ginčo

³⁰ Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo pažeidimų nagrinėjimo taisyklės. *Teisės aktų registras*, 2014-02-10, nr. 1R-68.

³¹ *Ibid*, p. 60.

³² Ginčų sprendimo ne teisme tvarkos aprašas patvirtintas Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos 2011 m. balandžio 14 d. nutarimu Nr. O3-75. *Valstybės žinios*, 2011-04-21, nr. 47-2275.

apimtimi, arba aplinkybėmis, kurios nepriklauso nuo komisijos, pavyzdžiui, kita institucija laiku negali pateikti reikalaujamų dokumentų. Minėto aprašo 81 punkte nurodyta, kad, komisija gali priimti vieną iš šio sprendimo:

1. patenkinti ieškovo reikalavimus;
2. iš dalies patenkinti ieškovo reikalavimus;
3. atmesti ieškovo prašymą.

Suponuoja išvada, kad teisės aktai, reglamentuojantys vartotojų teisių gynimą, yra orientuoti į tai, kad kilę ginčai būtų sprendžiami taikiu derybų būdu. Pažymėtina ir tai, jog ginčų sprendimas ne teismo tvarka atliekamas atkartojant Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso nuostatas (toliau – CPK).

2015 m. gruodžio 30 dienos įsakymu „Dėl vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklių patvirtinimo“, buvo patvirtintos taisyklės, kurios įsigaliojo 2016 m. sausio 1 d. Šios taisyklės nustato vartojimo ginčų, kylančių tarp vartotojų ir pardavėjų ar paslaugų teikėjų, neteisminio sprendimo procedūros vartojimo ginčus nagrinėjančiose institucijose tvarką.³³ Šiose taisyklėse numatyti ne tik reikalavimai kokią informaciją ir kokius dokumentus turi pateikti vartotojas siekdamas, kad jo prašymas būtų tinkamai išnagrinėtas. „Prašymo nagrinėti vartojimo ginčą priėmimo klausimą vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija išsprendžia priimdama rezoliuciją ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo vartotojo prašymo ir kitų dokumentų gavimo.“³⁴ Pažymėtina tai, jog Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklių 9 straipsnyje įtvirtinta galimybė institucijai atsisakyti nagrinėti ginčą šiais atvejais:

1. vartotojo prašyme nagrinėti vartojimo ginčą nurodyto vartojimo ginčo nagrinėjimas nepriskirtas ginčus nagrinėjančios institucijos kompetencijai.
2. ginčą tarp tų pačių šalių, dėl to paties dalyko ir tuo pačiu pagrindu nagrinėja kitas vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektas, teismas ar arbitražas.
3. yra įsiteisėjęs teismo ar arbitražo sprendimas arba yra įsigaliojęs vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjekto sprendimas dėl ginčo tarp tų pačių šalių, dėl to paties dalyko ir tuo pačiu pagrindu arba sprendimas nutraukti ginčo nagrinėjimą.
4. ginčo šalys sudarė susitarimą dėl vartojimo ginčo perdavimo spręsti kitam vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektui.
5. vartotojo prašyme nagrinėti vartojimo ginčą nenurodytas vartotojo vardas ir pavardė, adresas arba prašymą vartotojo vardu pateikė neįgaliotas asmuo;.

³³ Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklės. *Teisės aktų registras*, 2015-12-31, nr. 21171, p. 1.

³⁴ *Ibid*, p. 8.

6. vartotojas kreipėsi į vartojimo ginčus nagrinėjančią instituciją vėliau negu per vienus metus nuo kreipimosi į pardavėją ar paslaugų teikėją arba prieš tai nesikreipė į pardavėją ar paslaugų teikėją.

7. vartotojo kreipimasis neatitinka nustatytų reikalavimų ir trūkumai nepašalinami per vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos nustatytą terminą.

8. ginčo suma yra mažesnė negu 10 eurų, išskyrus atvejus, kai ginčas turi reikšmės formuojant naują vartotojų teisių apsaugos praktiką ir (ar) yra kitų svarbių aplinkybių.

Itin svarbu tai, jog nustatyta minimali riba – 10 eurų, ši suma tarsi kainos kartelis, kurio pagrindinė paskirtis turėtų būti siekis sumažinti gaunamų skundų kiekį. Minėtos taisyklės numato ginčo nagrinėjimo perdavimo galimybę, kai šalys yra pasirinkusios alternatyvius ginčų nagrinėjimo būdus – arbitražą ar sutartyje nusistatę asmenis, kuriems bus pavesta nagrinėti ginčus. „Vartojimo ginčas turi būti išnagrinėtas ir sprendimas dėl ginčo esmės priimtas ne vėliau kaip per 90 dienų nuo vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjekto šių taisyklių 4 punkte nurodytų dokumentų gavimo dienos. Jeigu dėl pagrįstų priežasčių per šį terminą vartojimo ginčas negali būti išnagrinėtas ir priimtas sprendimas, vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektas gali šį terminą pratęsti, tačiau ne ilgiau negu 30 dienų. Ginčo šalims turi būti pranešta apie šio termino pratęsimą.“³⁵ Vadovaujantis aukščiau aptartais teisės aktais, buvo akcentuojama, kad ginčai turėtų būti išnagrinėjami per 30 dienų, nuo dokumentų gavimo. Tuo tarpu šios taisyklės įtvirtina dvigubai ilgesnį ginčų nagrinėjimo terminą ir institucijai suteikia galimybę terminą dar prasižesti, bet ne daugiau kaip 30 dienų. Mano nuomone, tokie terminai neužtikrina efektyvaus ir operatyvaus ginčų išsprendimo, kadangi galimas ilgiausias terminas – 90 dienų, visą šį laikotarpį, žalą ar nuostolius patyręs vartotojas, negali gauti satisfakcijos, kurios pagrindu, vartotojas galėtų būti gražinamas į padėtį, buvusią iki jo teisių pažeidimo momento.

Aptartas vartotojų ginčų sprendimas ne teismo tvarka suponuoja, kad valstybės narės yra suinteresuotos kilusius ginčus spręsti nesikreipiant į teismą. Kaip matyti iš aptartų teisės aktų, ginčų sprendimas ne teismo tvarka svarbus dėl šalių teisinės padėties, greitesnio proceso ir žinoma mažesnių kaštų. Pastebėta ir tai, jog VTAĮ buvo atlikta daug pakeitimų ir papildymų naujais straipsniais, kurie įsigaliojo tik 2016 m. sausio 1 dieną, todėl dėl naujų pakeitimų suformuotos praktikos nėra.

³⁵ Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklės. *Teisės aktų registras*, 2015-12-31, nr. 21171, p. 36.

2. INSTITUCINĖ GINČŲ NAGRINĖJIMO SISTEMA

2.1. Institucijos nagrinėjančios vartotojų skundus ir skundų nagrinėjimo tvarka

2016 metų sausio 1 dieną įsigaliojo net 17 straipsnių VTAĮ pakeitimų, įstatymas buvo papildytas 11 naujų straipsnių, kurie susiję su institucijų kompetencija, joms priskiriamų nagrinėtinų ginčų sritimis, todėl detalizuoti institucijas, nagrinėjančias ginčus ne teismo tvarka ir pačią skundų nagrinėjimo tvarką yra itin svarbu.

VTAĮ 22 straipsnio 1 dalyje išskirtos 6 institucijos, nagrinėjančios vartojimo ginčus ne teismo tvarka, tai:

1. Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba.
2. Lietuvos bankas.
3. Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija.
4. Valstybinė energetikos inspekcija prie Energetikos ministerijos.
5. Lietuvos advokatūros advokatų taryba ar jos sudarytas organas.
6. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba.

Pagal minėto straipsnio nuostatas kiekvienai institucijai yra priskirtini atitinkami ginčai, susiję su institucijų veikla ir kuriojamomis veiklos sritimis. Pažymėtina tai, jog nuo 2016 m. sausio 1 d. prie Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos prijungta Valstybinė ne maisto produktų inspekcija prie Ūkio ministerijos.³⁶ Kaip numatyta VTAĮ 22 straipsnio 2 dalyje, nagrinėdamos vartojimo ginčus, vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos turi teisę:

1. kreiptis į vartotoją dėl papildomos informacijos pateikimo ir nurodyti šios informacijos pateikimo terminą;

2. pareikalauti iš pardavėjo ar paslaugų teikėjo, kuriam pateiktas vartotojo reikalavimas, per nurodytą terminą pateikti paaiškinimus žodžiu ar raštu ir pateikti įrodymus, reikalingus ginčui išspręsti;

3. gauti iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų, kitų juridinių ar fizinių asmenų informaciją, reikalingą ginčui išnagrinėti ir sprendimui priimti;

4. gauti iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų, atsakingų už su ginčų susijusią vartojimo sritį, išvadas dėl tos institucijos (įstaigos) kompetencijai priskirtų klausimų;

5. kitas vartojimo ginčų neteismo sprendimo procedūros taisyklėse nustatytas teises.

³⁶ 2015 m. gruodžio 23 d. Nr. 1332 Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas „Dėl Valstybinės ne maisto produktų inspekcijos prie ūkio ministerijos reorganizavimo ir valstybinės ne maisto produktų inspekcijos prie ūkio ministerijos reorganizavimo sąlygų aprašo patvirtinimo. *Teisės aktų registras*, 2015-12-23, nr. 20359.

Kaip matyti tai nėra baigtinis teisių sąrašas, tačiau iš pateiktų punktų galima teigti, kad ginčus nagrinėjančios institucijos turi teisę disponuoti tam tikra informacija, kuri susijusi su nagrinėjamu skundu. Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklėse (toliau – Sprendimo procedūros taisyklės) nėra konkrečiai įvardinta kokias teises turi institucija nagrinėjanti ginčus, tačiau tam tikras teises galima išskirti iš taisyklėse detalizuoto ginčų nagrinėjimo proceso. Pavyzdžiui taisyklių 7 punkte nurodyta, kad jeigu kyla abejonių dėl pateiktų dokumentų kopijų tikrumo, vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija turi teisę pareikalauti, kad vartotojas, pardavėjas ir (ar) paslaugų teikėjas pateiktų dokumentų originalus. Sprendimo procedūros taisyklių 18 punkte numatyta, kad bet kurios ginčo šalies prašymu savo iniciatyva vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija gali nuspręsti ginčą nagrinėti žodinio proceso tvarka. Atkreiptinas dėmesys į minėtų taisyklių 43 punktą, kuriame nurodyta, jog ginčus nagrinėjanti institucija, priimdama sprendimą gali spręsti dėl vartotojo patirtų išlaidų, susijusių su vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūra (įskaitant būtinas ekspertizės ar laboratorinių tyrimų išlaidas, išlaidas advokato ar advokato padėjėjo pagalbai apmokėti ir vertimo išlaidas), atlyginimo proporcingai patenkintų vartotojo reikalavimų daliai, tačiau vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija nesprenžia pardavėjo ar paslaugų teikėjo patirtų išlaidų atlyginimo klausimo. Pažymėtina tai, jog ginčus nagrinėjančios institucijos turi ne tik teises, kurios išvardintos aukščiau, bet ir VTAĮ 22 straipsnio 3 dalyje imperatyviai įtvirtintas pareigas, kurių pagrindinis tikslas užtikrinti informacijos prieinamumą, jos suprantamumą, bei galimybę ginčo šalims keistis informacija elektroniniu būdu.

Ryšų reguliavimo tarnyba nagrinėja ginčus dėl „vartotojų ir elektroninių ryšių paslaugų teikėjų arba pašto paslaugos teikėjų ginčus dėl Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymo ir Lietuvos Respublikos pašto įstatymo reglamentuojamų santykių.“³⁷ Pagrindiniais įstatymais reglamentuojančiais minėtas paslaugas galima įvardinti Elektroninių ryšių įstatymą ir Pašto įstatymą. Tarp minėtų įstatymų reglamentuojamų teisinių santykių sričių bendra tai, kad teikiamos paslaugos apima labai platų subjektų ratą, o tai suponuoja, kad vartotojų skaičius, šiose srityse yra taip pat didelis. Ginčų, tarp ūkio subjektų, teikiančių elektroninių ryšių tinklus ir (ar) paslaugas, ir ginčų tarp pašto paslaugos teikėjų sprendimo taisyklės³⁸ reguliuoja ginčų tarp ūkio subjektų, teikiančių elektroninių ryšių tinklus ir (ar) paslaugas, ir ginčų tarp pašto paslaugos teikėjų sprendimo išankstine ne teismo tvarka tvarką ir sąlygas, komisijos,

³⁷ Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas. Aktuali redakcija 2016-01-01. *Teisės aktų registras*, 1994-12-07, nr. 94-1833, 22 str. 1 d. 1 p.

³⁸ Ginčų tarp ūkio subjektų, teikiančių elektroninių ryšių tinklus ir (ar) paslaugas, ir ginčų tarp pašto paslaugos teikėjų sprendimo taisyklės. *Teisės aktų registras*, 2013, nr. 24-1193.

sprendžiančios ginčus, sudarymo tvarką, jos veiklos principus, teises ir pareigas, ginčo šalių ir kitų suinteresuotų asmenų, dalyvaujančių ginčo sprendime, teises ir pareigas, prašymų išspręsti ginčą formos, turinio ir pateikimo, įrodymų pateikimo ir rinkimo reikalavimus, šalių taikinimo procedūrą, laikinųjų apsaugos priemonių taikymo, panaikinimo ir pakeitimo pagrindus, sąlygas ir tvarką, taip pat detalią ginčų nagrinėjimo procedūrą. Ryšių reguliavimo tarnybos direktoriaus 2011 m. spalio 21 d. įsakymu Nr. 1V-1015 buvo patvirtintos dar vienos taisyklės - Ginčų tarp galutinių paslaugų gavėjų ir elektroninių ryšių paslaugų teikėjų bei ginčų tarp naudotojų ir pašto paslaugos teikėjų nagrinėjimo taisyklės,³⁹ kurios nustato prašymų išnagrinėti ginčą tarp galutinių paslaugų gavėjų ir elektroninių ryšių paslaugų teikėjų bei tarp naudotojų ir pašto paslaugos teikėjų formos, turinio ir pateikimo, taip pat įrodymų pateikimo ir rinkimo reikalavimus, ginčo šalių, kitų suinteresuotų asmenų, dalyvaujančių nagrinėjant ginčą, teises ir pareigas, šalių taikinimo procedūrą, pasirengimo ginčo nagrinėjimui procedūrą, ginčų nagrinėjimo iš esmės procedūrą ir sprendimo priėmimo tvarką. Tarpininkavimo ir (ar) taikinimo ūkio subjektams, teikiantiems elektroninių ryšių tinklus ir (ar) paslaugas, siekiant ginčą išspręsti taikiai be privalomo sprendimo, procedūrų taisyklės⁴⁰ - dar vienas lokalinis teisės aktas, kurio pagrindinė paskirtis sureguliuoti tarpininkavimo ir taikinimo komisijos sudarymą, jos kompetenciją, taip pat nustatyti taikinimo procedūrą. Pažymėtina tai, jog visų šių taisyklių pagrindinė paskirtis – sudaryti visas sąlygas ir siekti, kad kilę ginčai tarp vartotojo ir paslaugų teikėjo būtų išsprendžiami nesikreipiant į teismą.

„Lietuvos bankas nagrinėja vartojimo ginčus dėl finansinių paslaugų, nurodytus Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatyme.“⁴¹ Banko įstatymo 47 straipsnio 1 dalyje numatyta, kad „Lietuvos bankas vartotojų ginčus nagrinėja su draudimo, finansinių paslaugų ir (arba) papildomų investicinių paslaugų teikėjais, kylančius iš finansinių ir (arba) papildomų investicinių paslaugų teikimo, taip pat iš draudimo paslaugų sutarties ar susijusius su ja, jeigu tokiai sutarčiai yra taikytina Lietuvos Respublikos teisė. Lietuvos bankas taip pat nagrinėja vartotojų – Lietuvoje įsteigtų kolektyvinio investavimo subjektų, pensijų fondų dalyvių ginčus su šių subjektų ar fondų valdytojais, kylančius iš dalyvavimo atitinkamame subjekte ar fonde santykių, taip pat investuotojų ir emitentų, savo jėgomis vykdančių pirminę vertybinių popierių emisiją, ginčus, kylančius iš

³⁹ Ginčų tarp galutinių paslaugų gavėjų ir elektroninių ryšių paslaugų teikėjų bei ginčų tarp naudotojų ir pašto paslaugos teikėjų nagrinėjimo taisyklės. *Teisės aktų registras*, 2013, nr. 24-1194.

⁴⁰ Tarpininkavimo ir (ar) taikinimo ūkio subjektams, teikiantiems elektroninių ryšių tinklus ir (ar) paslaugas, siekiant ginčą išspręsti taikiai be privalomo sprendimo, procedūrų taisyklės. *Teisės aktų registras*, 2005-04-16, nr. 49-1643.

⁴¹ Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas. Aktualioji redakcija 2016-01-01. *Teisės aktų registras*, 1994-12-07, nr. 94-1833, 22 str. 1 d. 2 p.

vertybinių popierių platinimo santykių.⁴² Pažymėtina tai, jog minėto straipsnio 9 dalyje numatyta, kad vartotojo ginčas su finansinių rinkos dalyviu turi būti išnagrinėtas per 2 mėnesius nuo vartotojo kreipimosi, atitinkančio kreipimuisi keliamus reikalavimus, gavimo Lietuvos banke dienos. Ypatingais atvejais, atsižvelgdamas į ginčo sudėtingumą, Lietuvos bankas turi teisę pratęsti šį terminą, bet ne daugiau kaip papildomais 2 mėnesiais. Atkreiptinas dėmesys ir į tai, kad minėto straipsnio 14 dalyje numatyta, jog Lietuvos bankas, priimdamas sprendimą, esant galimybei pasisako ir dėl vartotojui atlygintinos žalos dydžio.

Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija – nagrinėja ginčus susijusius su „vartotojų ir energetikos įmonių, geriamojo vandens tiekimo ir (ar) nuotekų tvarkymo įmonių ginčus dėl apmokėjimo už suvartotą energiją ar paslaugas, dėl valstybės reguliuojamų kainų ir (ar) tarifų taikymo, dėl energetikos įmonių veiklos ar neveikimo tiekiant, skirstant, perduodant, laikant energiją, dėl prisijungimo, energijos ir energijos išteklių tiekimo srautų balansavimo, taip pat kitus vartotojų ir energetikos įmonių ginčus energetikos srityje, nepriskirtus Valstybinei energetikos inspekcijai prie Energetikos ministerijos“⁴³ Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija siekia įgyvendinti ir taikyti ginčų sprendimą, kurį reglamentuoja Taikinamojo tarpininkavimo taisyklės. Šių taisyklių 1 punkte numatyta, kad Komisija tarpininkauja ir (ar) taikina vartotojus ir (ar) energetikos įmones, sprendžiant konfliktus dėl energetikos įmonių veiklos ar neveikimo tiekiant, skirstant, perduodant, laikant energiją, dėl teisės energetikos įmonėms pasinaudoti tinklais ir sistemomis nesuteikimo, dėl prisijungimo, energijos ir energijos išteklių tiekimo srautų balansavimo, kainų ir tarifų taikymo. Pažymėtina tai, jog komisija vykdo taikinimo procedūra gavusi ginčo šalies ar abiejų šalių rašytinį prašymą. Taikinamojo tarpininkavimo taisyklėse numatyta, kad taikinimo procedūra atliekama vadovaujantis bendraisiais civilinės teisės principais. Pagrindiniai principai, taikomi taikinimo procedūrai – savanoriškumo, bendradarbiavimo, sąžiningumo, operatyvumo, lygiateisiškumo ir lankstumo. „Taikinamuoju tarpininkavimu siekiama padėti šalims likviduoti socialinį konfliktą, atkurti socialinę taiką ir sudaryti prielaidas šalims taikiai išspręsti ginčą, taip pat, esant priimtiniams taikinamojo tarpininkavimo procedūros rezultatams, abipusio kompromiso būdu padėti priimti ginčo šalims priimtina susitarimą dėl ginčo išsprendimo bei išvengti privalomo skundų ir ginčų nagrinėjimo Komisijoje ar

⁴² Lietuvos banko įstatymas. Aktuali redakcija 2016-01-01. *Teisės aktų registras*, 1994-12-23, nr. 99-1957.

⁴³ Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas. *Teisės aktų registras*, 1994-12-07, nr. 94-1833. Aktuali redakcija 2016-01-01, 22 str. 1 d. 3 p.

teisme.⁴⁴ Vadovaujantis išdėstytais nuostatomis, galima teigti, kad tiek taikinimo procedūra, tiek ginčo nagrinėjimo ne teismo tvarka siekiama išspręsti kilusį ginčą, siekiant, kad šalys patirtų kuo mažiau nuostolių, o dėl kilusio nesutarimo būtų, kaip galima operatyviau, priimtas abiem šalims palankus sprendimas.

Valstybinė energetikos inspekcija prie Energetikos ministerijos – nagrinėja vartotojų ir energetikos įmonių ginčus dėl energetikos objektų, įrenginių ir apskaitos priemonių naudojimo, energijos tiekimo nutraukimo, sustabdymo ar ribojimo. Valstybinė energetikos inspekcija nagrinėdama ginčus ne teismo tvarka vadovaujasi ir Lietuvos Respublikos civilinių ginčų taikinamojo tarpininkavimo įstatymo nuostatomis.⁴⁵ Pažymėtina tai, jog šis įstatymas taikomas ne tik teismiam ginčų nagrinėjimui, bet ir neteisminiam, kitaip tariant alternatyviems ginčų sprendimų būdams. Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektų ir institucijų, atsakingų už vartotojų apsaugos teisės aktų vykdymą, keitimosi informacija ir bendradarbiavimo tvarkos aprašą,⁴⁶ kuris nustato keitimosi informacija ir bendradarbiavimo tarp vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektų ir institucijų. Akcentuotina tai, kad šis aprašas taikomas visiems vartojimo ginčus ne teismo tvarka nagrinėjantiems subjektams. „Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjekto kreipimasis į kompetentingą instituciją turi būti pagrįstas konkrečiu vartojimo ginču, kuriam nagrinėti reikalinga informacija apie tam tikro verslo sektoriaus praktiką, dėl kurios vartotojai yra pateikę skundų, arba techninis įvertinimas ar kita informacija, kai toks įvertinimas ir (ar) informacija yra būtini konkrečiam vartojimo ginčui nagrinėti ir yra prieinama.“⁴⁷ Tai itin svarbu, kadangi institucijos privalo teikti viena kitai reikalingą informaciją, kurios pagalba būtų galima išspręsti kilusį ginčą.

Lietuvos advokatūros advokatų taryba ar jos sudarytas organas – kaip numatyta VTAĮ 22 straipsnio 1 dalies 5 punkte, nagrinėja ginčus, kurie susiję su teisinių paslaugų teikimu, tai itin siaura sritis. Pažymėtina tai, jog Advokatūros įstatymo 20 straipsnyje numatyta, kad advokato ar advokato profesinės bendrijos profesinė civilinė atsakomybė už vykdant advokato veiklą fiziniams ar juridiniams asmenims padarytą žalą draudžiami privalomuoju draudimu. Vadovaujantis šia nuostata, galima teigti, kad įvykus draudiminiam atvejui ir pripažinus, kad vartotojas žalą patyrė būtent dėl advokato kaltės, tokiu atveju draudimas turėtų atlyginti vartotojo turėtas išlaidas, patirtą žalą. Ginčai

⁴⁴ Taikinamojo tarpininkavimo taisyklės patvirtintos Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos 2012 m. spalio 16 d. nutarimu Nr. O3-308. *Teisės aktų registras*, 2014-03-26, nr. 3522, p.5.

⁴⁵ Lietuvos Respublikos civilinių ginčų taikinamojo tarpininkavimo įstatymas. Aktuali redakcija 2016-01-01. *Teisės aktų registras*, 2008-07-31, nr. 87-3462.

⁴⁶ Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektų ir institucijų, atsakingų už vartotojų apsaugos teisės aktų vykdymą, keitimosi informacija ir bendradarbiavimo tvarkos aprašas. *Teisės aktų registras*, 2016-01-20, nr. 1262.

⁴⁷ *Ibid*, p.6.

nagrinėjami vadovaujantis ginčų dėl teisinių paslaugų teikimo nagrinėjimo tvarkos aprašu. „Šis aprašas nustato tarp kliento ir pagal sutartį ar kitais pagrindais jam atstovaujančio arba ginančio advokato kilusio ginčo dėl teisinių paslaugų (teisinės pagalbos) nagrinėjimo tvarką.“⁴⁸ Kaip nurodyta minėto aprašo 2.1. punkte pareiškėjas turi teisę pateikti Lietuvos advokatūrai pareiškimą išspręsti pareiškėjo ir advokato ginčą dėl teisinių paslaugų (teisinės pagalbos) teikimo. Pareiškime turi būti nurodytos ginčo aplinkybės ir reikalavimas, pridedami sutarties su advokatu ir mokėjimo už suteiktas paslaugas dokumentai, kiti reikalavimo pagrindus įrodantys dokumentai. „Advokatų tarybos pirmininkas arba pirmininko pavaduotojas gauto pareiškimo kopiją pateikia advokatui ir pasiūlo pateikti paaiškinimą (atsiliepimą) bei jame išdėstyta aplinkybes pagrindžiančius dokumentus. Advokatas ir pareiškėjas turi teisę bet kada iki sprendimo dėl ginčo priėmimo ginčą išspręsti taikiai savo iniciatyva. Apie ginčo išsprendimą taikiu būdu advokatas ir pareiškėjas privalo nedelsiant informuoti Lietuvos advokatūrą. Ginčus dėl teisinių paslaugų (teisinės pagalbos) teikimo nagrinėja ir sprendimą balsų dauguma priima Advokatų tarybos sudarytas trijų advokatų Ginčų sprendimo komitetas, kuriam pirmininkauja didžiausią advokato stažą turintis Komiteto narys.“⁴⁹ Pažymėtina tai, jog Lietuvos advokatų taryba, privalo ginčą išnagrinėti ne vėliau kaip per 45 dienas nuo pareiškimo gavimo dienos.

VVTAT – tai kone populiariausia ir žinomiausia vartotojų teises ginanti institucija. VTAĮ 12 straipsnio 1 dalyje įtvirtintos VVTAT priskiriamos funkcijos, iš kurių reikėtų paminėti tai, jog tarnyba užtikrina vartotojų teisių apsaugą, koordinuoja vartotojų teisių apsaugos institucijų, atsakingų už tam tikros vartojimo srities reguliavimą, veiklą vartotojų teisių apsaugos srityje, vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka nagrinėja vartotojų skundus. Pažymėtina tai, jog VVTAT vartotojams yra sudariusi galimybę teikti elektroninius skundus (skundo forma pateikiama priede Nr. 1). VTAĮ 12 straipsnio 2 dalyje įtvirtintos tarnybai suteiktos teisės, kurios, iš esmės yra analogiškos aukščiau aptartoms institucijos suteikiamomis teisėmis, tai galėjimas gauti reikiamą informaciją, dokumentus, atlikti patikrinimus, reikalauti, kad būtų pateikti paaiškinimai, tačiau išvardintų teisių sąrašas nėra galutinis. VVTAT suteikiamos teisės, kurių pagrindu tarnyba ne tik gali gauti, bet turi teisę ir reikalauti, kad atitinkamos institucijos pateiktų reikalingą informaciją, paaiškinimus, kurių pagrindu būtų galima išspręsti kilusį ginčą.

VTAĮ 9 straipsnyje įtvirtinta, kad vartotojų teisių apsaugą užtikrina valstybės ir savivaldybių institucijos bei vartotojų asociacijos. Vadovaujantis VTAĮ 13 straipsnio

⁴⁸ Ginčų dėl teisinių paslaugų teikimo nagrinėjimo tvarkos aprašas patvirtintas Lietuvos advokatūros advokatų tarybos 2007 m. rugpjūčio 10 d. sprendimu. p.1.

⁴⁹ *Ibid*, p. 3.3.

nuostatomis, galima teigti, kad asociacijoms yra suteikiamos panašaus pobūdžio teisės kaip ir VVTAT. Asociacijos turi teisę gauti informaciją iš atitinkamų institucijų, tirti daiktų ar paslaugų kokybę, atstovauti vartotojams nagrinėjant ginčus vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka, plėtoti vartotojų švietimą. VVTAT tinklapyje įvardinama net 17 asociacijų, kurios tam tikrose srityse siekia užtikrinti vartotojų teisių apsaugą.⁵⁰ Dėl asociacijų gausos, magistriniame darbe bus aptariamos tik kelios asociacijos. Viena iš tokių asociacijų – Lietuvos vartotojų institutas. Pagrindinė instituto vykdoma veikla – ginčų nagrinėjimas ne teismo tvarka ir vartotojų švietimas. Institutas savo tinklapyje⁵¹ pateikia itin daug informacijos, kuria siekiama supažindinti vartotoją su jo teisėmis, informacijos pateikimo apimtimi. „Vartotojų teisių gynimo centras – nevyriausybinė organizacija, kuri užsiima vartotojų teisių gynimu visoje Lietuvoje, atstovauja vartotojų interesus, teikia savo pasiūlymus dėl naujų vartotojų teisių bei pardavėjų ir paslaugų teikėjų pareigas reglamentuojančių teisės aktų projektų, informuoja vartotojus kaip silpnesnę sutarties šalį telefonu per televiziją radiją bei spaudą.“⁵² Dar viena institucija, veikianti vartotojų teisių gynimo srityje – Nacionalinė vartotojų konfederacija. „Konfederacijos tikslas – nacionaliniu ir tarptautiniu mastu atstovauti Lietuvos vartotojų ir vartotojų teisių ginančių organizacijų interesams valstybės institucijose, verslo struktūrose bei nevyriausybiniame sektoriuje, tenkinti kitus viešuosius interesus.“⁵³ Aptariant asociacijas būtina paminėti Europos vartotojų centrą, kuris Lietuvoje pradėjo veikti nuo 2005 metų. „Europos vartotojų centro misija – padėti spręsti problemas, kilusias Lietuvoje reziduojantiems vartotojams, jei jie įsigijo nekokybišką prekę ar paslaugą kitoje Europos Sąjungos valstybėje narėje bei Norvegijoje ar Islandijoje, ir kitose ES valstybėse narėse bei Norvegijoje ar Islandijoje reziduojantiems vartotojams, įsigijusiems nekokybišką prekę ar paslaugą Lietuvoje.“⁵⁴ Pažymėtina tai, jog Europos vartotojų centro internetiniame tinklapyje akcentuojama tai, kad centrai veikia 28 ES valstybėse narėse bei Norvegijoje ir Islandijoje. Taigi, galima teigti, kad Europos vartotojų centras yra vienintelė, Lietuvoje veikianti, tokio masto vartotojų teisių ginanti institucija, kadangi aukščiau aptartos institucijos veikia tam tikrose srityje ir dažniausiai

⁵⁰ *Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba* [interaktyvus]. [žiūrėta 2016 m. sausio 31 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.vvtat.lt/index.php?3397882113>>.

⁵¹ *Lietuvos Vartotojų institutas* [interaktyvus]. [žiūrėta 2016 m. sausio 31 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.vartotojai.lt/>>.

⁵² *Vartotojų teisių gynimo centras* [interaktyvus]. [žiūrėta 2016 m. sausio 31 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.vartotojucentras.lt/about.php?lang=1>>.

⁵³ *Nacionalinė vartotojų konfederacija* [interaktyvus]. [žiūrėta 2016 m. sausio 31 d.]. Prieiga per internetą: <<http://vartotojai.eu/Apie-mus>>

⁵⁴ *Europos vartotojų centras* [interaktyvus]. [žiūrėta 2016 m. sausio 31 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.ecc.lt/lt/apie-ecc>>.

tik Lietuvos Respublikoje. Vartotojų centro įstatų 9 punkte numatyta, kad institucijos pagrindiniai tikslas yra užtikrinti efektyvų ir veiksmingą Europos vartotojų centrų tinklo valstybių vartotojų teisių gynimą, jiems įsigijus netinkamos kokybės prekes ar paslaugas kitoje Europos vartotojų centro tinklo valstybėje, tenkinti viešuosius interesus vykdant visuomenei naudingą veiklą vartotojų teisių apsaugos srityje, bei sudaryti palankesnes sąlygas vartotojams gauti išsamią, teisingą informaciją apie pavojingus maisto ir ne maisto produktus, vartotojų teisių gynimo priemonės ir būdus, bei vartotojų teisių apsaugos institucijas. Vartotojų prašymų dėl informacijos suteikimo ir skundų nagrinėjimo viešojoje įstaigoje Europos vartotojų centro taisyklių 4 punkte nurodyta, kad įstaiga vartotojų prašymus priima ne tik raštu, bet ir žodžiu, elektroniniu būdu. Pažymėtina tai, jog vartotojų prašymai, ar skundai priimami žodžiu, tik tais atvejais, jei juos galima išspręsti tuoj pat, nepažeidžiant vartotojo, trečiųjų asmenų ar įstaigos interesų. Svarbu ir tai, jog minėtų taisyklių 5 punkte įtvirtinta nuostata, kad skundai ar prašymai priimami ne tik lietuvių kalba, bet ir anglų. Tai kone vienintelė vartotojų teises ginanti institucija, kuri nereikalauja, kad pateikiamas prašymas ar skundas būtų išverčiamas į lietuvių kalbą.

Aptariant vartotojų teises ginančias institucijas, buvo pastebėta, kad ginčų nagrinėjimą galima suskirstyti į tam tikrus etapus, kurie bendri visoms institucijoms, tai:

1. Vartotojo kreipimasis į ginčus nagrinėjančią instituciją;
2. Skundo (prašymo) priėmimas, atsisakymas nagrinėti ginčą;
3. Pasirengimas nagrinėti ginčą;
4. Taikinimo procedūra, ginčo nagrinėjimas;
5. Sprendimo priėmimas ir priimto sprendimo vykdymas arba jo apskundimas.

Savaime suprantama, kad nurodytus etapus galima skirstyti į smulkesnius siekiant detalizuoti ginčų nagrinėjimo ne teise tvarką. Magistriniame darbe nuspręsta aptarti bendrinę ginčų nagrinėjimo tvarką, kuri gali būti taikoma kiekvienoje ginčus ne teismo tvarka nagrinėjančioje institucijoje.

Aptariant pirmąją stadiją reikia pažymėti tai, jog skundai, prašymai turi būti pateikiami raštu, išskyrus Europos vartotojų centrą. Vadovaujantis vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklių II skyriumi, galima teigti, kad skunde ar prašyme turi būti pateikti pačio vartotojo asmens duomenys, taip pat verslininko kontaktinė informacija, kuris galimai pažeidė vartotojo teises, nurodyta sutartis dėl kurios kyla ginčas, pačio ginčo aplinkybės, vartotojo reikalavimas bei nurodoma, ar kilęs ginčas nėra sprendžiamas teisme. Žinoma, pateiktas skundas ar prašymas turi būti pasirašytas,

bei pateikiami visi skunde ar prašyme nurodytas aplinkybes patvirtinantys dokumentai. Tokiais dokumentais būtų galima laikyti vartojimo sutartį, kreipimosi į pardavėją ir iš jo gauto atsakymo kopijos. Institucijos, nagrinėjančios vartojimo ginčus ne teismo tvarka nedetalizuoja kokie dokumentai laikytini įrodymais, todėl turėtų būti vadovaujamosi CPK 177 straipsnio 1 dalimi.

Skundo, prašymo priėmimas ir atsisakymas nagrinėti ginčą – tai stadija, kurios metu, turi būti sprendžiamas klausimas ar pateiktas skundas, prašymas atitinkama keliamus reikalavimus ir, ar skundą (prašymą) gavo įgaliota jį nagrinėti institucija. Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklių 6 punkte numatyta, kad jeigu vartotojo kreipimasis neatitinka nustatytų reikalavimų, vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija nustato ne trumpesnę kaip 7 dienų terminą trūkumams pašalinti. Jeigu vartotojas per nustatytą terminą trūkumus pašalina, vartotojo kreipimasis laikomas pateiktu tą dieną, kai gaunamas reikalavimus atitinkantis vartotojo kreipimasis. Aiškūs vartotojo kreipimosi netikslumai nelaikomi trūkumais. Taigi, vartotojui yra suteikiama teisė ištaisyti nurodytus trūkumus. Galima teigti, kad ši nuostata yra perkelta iš CPK 115 straipsnio, kurio 2 dalyje numatyta, kad jeigu procesiniai dokumentai neatitinka jų formai ir turiniui keliamų reikalavimų arba nesumokėtas žyminis mokestis, teismas priima nutartį ir joje nustato pakankamą terminą, tačiau ne trumpesnę kaip septynios dienos, trūkumams pašalinti. Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklių 8 punkte įtvirtinta, kad prašymo nagrinėti vartojimo ginčą priėmimo klausimą vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija išsprendžia priimdama rezoliuciją ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo vartotojo prašymo ir kitų dokumentų gavimo. Pažymėtina tai, jog institucija turi teisę ir atsisakyti nagrinėti ginčą. Vadovaujantis ginčo nagrinėjimo atsisakymo pagrindais, kurie įtvirtinti Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklių 9 punkte, galima teigti, kad jeigu prie skundo (prašymo) nebus pateikti atitinkami įrodymai, kad vartotojas prieš tai kreipėsi į pardavėją ar paslaugų teikėją, siekdamas išspręsti susiklosčiusią situaciją, tokiu atveju, institucija, turi teisę atmesti pateiktą skundą. Pažymėtina ir tai, kad tarp atsisakymo pagrindų yra numatytas ir naikinamasis terminas – 1 metų laikotarpis, kuris skaičiuojamas nuo kreipimosi į pardavėją dienos.

Pasirengimas nagrinėti ginčą – dar viena proceso stadija, kurios metu turi būti surinkti visi trūkstami duomenys, išreikalauta informacija, kuri būtina teisingam ginčo išnagrinėjimui. „Vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija, priėmusi nagrinėti vartojimo ginčą, ne vėliau kaip per 3 darbo dienas išsiunčia pardavėjui, paslaugų teikėjui, dėl kurio veiksmų (neveikimo) yra pateiktas vartotojo reikalavimas, pranešimą apie gautą vartotojo

prašymą nagrinėti vartojimo ginčą, šio prašymo ir jo priedų kopijas, reikalaujama ne vėliau kaip per 10 dienų nuo pranešimo gavimo dienos raštu pateikti išsamius paaiškinimus ir juos pagrindžiančius dokumentus.⁵⁵ Būtent šioje ginčo nagrinėjimo stadijoje tiek vartotojui, tiek verslininkui, kuris galimai pažeidė vartotojo teises, suteikiama teisė reikšti papildymus, paaiškinimus, pateikti papildomus dokumentus. Pažymėtina ir tai, jog šioje stadijoje, ginčo šalims turi būti išaiškina teisė sudaryti taikos sutartį, taip pat turi būti suteikiamas papildomas laikotarpis apsvarstyti šalių pateiktus pasiūlymus dėl ginčo užbaigimo taikiu būdu. Atkreiptinas dėmesys į tai, jog vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklių 16 punkte numatyta, kad vartotojas turi teisę pakeisti ginčo dalyką ar pagrindą, tokiu atveju, terminai skaičiuojami nuo patikslinto (pakeisto) prašymo, skundo pateikimo dienos. Svarbu tai, jog nedetalizuojamas laikotarpis iki kokios stadijos ginčo šalys gali pakeisti skundo (prašymo) dalyko terminą ar pagrindą. Stadijos nenurodymas sudaro galimybę šalims piktnaudžiauti esama padėtimi, nepaisant to fakto, kad pagrindą keičia vartotojas, tačiau tai užima papildomai laiko, o verslininko (pardavėjo) atžvilgiu esama padėtis, ar parduotomis prekėmis, suteiktomis paslaugomis buvo pažeistos vartotojo teisės ar ne, nėra aiški.

Taikinimo procedūra, ginčo nagrinėjimas – itin svarbi proceso dalis, nes nuo jos priklauso, ar ginčas bus užbaigtas sudarius taikos sutartį, ar vis dėl to, ginčus nagrinėjanti institucija turės priimti atitinkamą sprendimą. „Vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija, pasirengusi nagrinėti ginčą, jį paprastai nagrinėja rašytinės procedūros tvarka pagal jai pateiktus rašytinius ir (ar) daiktinius įrodymus. Ginčą nagrinėjant rašytinės procedūros tvarka, ginčo šalys į posėdį nekviečiamos ir ginčas nagrinėjamas joms nedalyvaujant“⁵⁶ Kaip matyti iš pateiktos nuostatos, ginčus nagrinėti rašytinio proceso tvarka nėra privaloma, institucija savo sprendimu gali nutarti kilusį ginčą nagrinėti ir žodinio proceso tvarka. Vadovaujantis VTAĮ nuostatomis, galima teigti, kad ginčai, kurių suma didesnė nei 200 eurų privalomai nagrinėjami žodinio proceso tvarka. Savaime suprantama, nusprendus ginčą nagrinėti žodinio proceso tvarka turi būti šalims atitinkamai pranešta. Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklių 18 punkte įtvirtinta, kad apie ginčo žodinį nagrinėjimą turi būti pranešta ne vėliau kaip prieš 7 dienas. „Vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija pirmiausia imasi priemonių vartotojui ir pardavėjui, paslaugų teikėjui sutaikinti ir siūlo vartojimo ginčą išspręsti taikiai, jeigu, atsižvelgiant į konkrečias ginčo nagrinėjimo metu paaiškėjusias aplinkybes, taikus susitarimas įmanomas. Jeigu vartotojas ir pardavėjas ar paslaugų teikėjas ginčą užbaigia taikiu

⁵⁵ Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklės. *Teisės aktų registras*, 2015-12-31, Nr. 21171, p. 12.

⁵⁶ *Ibid*, p.17.

susitarimu, vartojimo ginčo nagrinėjimas jį nagrinėjančios institucijos sprendimu nutraukiamas. Jeigu pasiekti taikaus susitarimo nepavyksta, vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija priima sprendimą dėl ginčo esmės.⁵⁷ Vadovaujantis pateiktomis nuostatomis, galima teigti, kad pirmiausia institucija, nagrinėjanti vartojimo ginčus visomis įmanomomis priemonėmis turi siekti, kad ginčas būtų išspręstas taikiai susitariant, nepavykus susitarti priimamas sprendimas, kuris sukelia atitinkamas teises pasekmes. Ginčo nagrinėjimo procedūra yra labai panaši į CPK XII skyriuje įtvirtintai tvarkai. Vadovaujantis minėtu CPK skyriumi ir vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklių V skyriaus nuostatomis patį žodinį ginčų nagrinėjimo procesą galima suskirstyti į šias stadijas:

1. Nurodoma komisijos sudėtis, kuri nagrinėja skundą, proceso šalys dalyvaujančios žodiniame ginčo nagrinėjime, nurodomas asmuo rašantis posėdžio protokolą.
2. Nurodomi atvykę ir neatvykę asmenys, taip pat nurodoma ar asmenims buvo pranešta tinkamai apie posėdį, ar nėra gauta prašymų.
3. Išdėstoma ginčo esmė.
4. Išklusomi šalių paaiškinimai, prašymai, ar kiti pareiškimai.
5. Ištiriama ginčo medžiaga.
6. Nurodoma kada bus skelbiamas sprendimas.

Neteisminio ginčo nagrinėjimo procedūrą lyginant su teisiniu ginčo nagrinėjimu, esminiu skirtumu galima įvardinti tai, jog proceso šalys, teisme prieš duodami parodymus, paaiškinus privalo prisiekti, todėl už melagingus parodymus yra taikoma atitinkama atsakomybė.

„Vartojimo ginčas turi būti išnagrinėtas ir sprendimas dėl ginčo esmės priimtas ne vėliau kaip per 90 dienų nuo vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjekto dokumentų gavimo dienos. Jeigu dėl pagrįstų priežasčių per šį terminą vartojimo ginčas negali būti išnagrinėtas ir priimtas sprendimas, vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektas gali šį terminą pratęsti, tačiau ne ilgiau negu 30 dienų. Ginčo šalims turi būti pranešta apie šio termino pratęsimą.“⁵⁸ Pažymėtina tai, jog sprendimo priėmimas svarbus tuo, kad konstatuojamas arba ne, teisės pažeidimas, dėl kurio vartotojas patyrė žalą, todėl jau vien pažeidimo konstatavimas yra tarsi vartotojo teisių apsauga. Vadovaujantis pateiktomis nuostatomis negalima teigti, kad nesudarius taikos sutarties, ginčas vienareikšmiškai bus išnagrinėtas iš esmės ir priimtas sprendimas. Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo

⁵⁷ Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklės. *Teisės aktų registras*, 2015-12-31, Nr. 21171, p. 25.

⁵⁸ *Ibid*, p. 36.

procedūros taisyklių 37 punkte institucijai, nagrinėjančiai ginčus, suteikta teisė sustabdyti bylos nagrinėjimą, jei juridinis asmuo pasibaigia, teismas jau nagrinėja tą patį ginčą, atliekama ekspertizė ar atliekama kita procedūra. Tuo tarpu minėtų taisyklių 38 punkte numatyta galimybė nutraukti ginčo nagrinėjimą, jei proceso šalis sudaro taikos sutartį, atsisako savo reikalavimų, kreipiasi į teismą arba tiesiog dėl objektyvių aplinkybių nėra galimybės išnagrinėti ginčo.

Jei konstatuojama, kad verslininkas (pardavėjas) padarė teisės aktų pažeidimą ir taip pažeidė vartotojo teises, jam taikoma atitinkama bausmės išraiška – pinigine bauda, kurios sumokėjimas jau suponuoja, kad verslininkas (pardavėjas) turės neplanuotų išlaidų, o tai gali neigiamai paveikti verslą. „Priimdama sprendimą dėl ginčo esmės, vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija gali spręsti dėl CK 6.363 straipsnyje nurodytų vartotojų reikalavimų pagrįstumo ir nustatyti ne ilgesnį negu 6 mėnesių vartotojo reikalavimų įgyvendinimo terminą. Be to, vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija gali spręsti dėl vartotojo patirtų išlaidų, susijusių su vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūra (įskaitant būtinas ekspertizės ar laboratorinių tyrimų išlaidas, išlaidas advokato ar advokato padėjėjo pagalbai apmokėti ir vertimo išlaidas), atlyginimo proporcingai patenkintų vartotojo reikalavimų daliai. Vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija nesprendžia pardavėjo ar paslaugų teikėjo patirtų išlaidų atlyginimo klausimo.“⁵⁹ Tuo tarpu VTAĮ 48 straipsnio 1 dalyje numatyta, kad nutarimas turi būti įvykdytas ne vėliau kaip per vieną mėnesį nuo dienos, kurią vartotojų teisių pažeidimą padariusiam pardavėjui, paslaugų teikėjui jis buvo įteiktas. Apskundus Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos nutarimą dėl baudos skyrimo, bauda turi būti sumokėta ne vėliau kaip per 30 kalendorinių dienų nuo teismo sprendimo, kuriuo atmestas skundas, įsiteisėjimo dienos.

Apibendrinant galima teigti, kad vartotojų teisių gynimo sistema susideda iš valstybės, savivaldybių institucijų ir asociacijų. Visų šių organizacijų paskirtis – užtikrinti vartotojų teisių apsaugą, teikti informaciją, vykdyti vartotojų švietimą ir ne teismo tvarka spręsti kilusius ginčus. Tam, jog užsibrėžti tikslai būtų pasiekti, atlikti teisės aktų pakeitimai, kurių pagrindu VVTAT priimti sprendimai, išnagrinėjus ginčą ne teismo tvarka, tampa ne rekomendacinio pobūdžio kaip buvo iki 2016 m. sausio 1 dienos, o privalomi, jei nėra apskundžiami per 30 dienų bendrosios kompetencijos teismui.

⁵⁹ Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklės. *Teisės aktų registras*, 2015-12-31, Nr. 21171, p. 43.

2.1. Neteisminio vartotojų ginčų nagrinėjimo institucijos ir jų kompetencija ES

Vadovaujantis dabartiniu teisiniu reguliavimu, vartotojams yra sudarytos visos galimybės įsigyti prekes ar paslaugas iš verslininkų, kurių buveinė yra ne tik iš ES, bet ir kitose valstybėse. Teikiamų paslaugų ar parduodamų prekių teritorijos nustatymas iš esmės reikšmingu tampa tik dėl teisingumo, atitinkamų teisės normų taikymo susiklosčiusiems santykiams. Kadangi vartotojai vis dažniau įsigyja prekes ar paslaugas iš kitų užsienio valstybių, todėl būtina užtikrinti bendrą vartotojų teisių apsaugos sistemą ES.

Atsižvelgiant į aukščiau aptartą teisinį reguliavimą, galima teigti, kad šiuolaikine ES vartotojų politika siekiama apsaugoti vartotojų teises, užtikrinti, kad kilę ginčai būtų operatyviai ir veiksmingai išspręsti, taip pat, kad rinkoje būtų tik tie produktai ir paslaugos, kurie atitinka keliamus saugos ir kokybės reikalavimus. „ES gina ir platesnius vartotojų interesus, rūpindamasi tokiais klausimais, kaip: sąžininga verslo praktika, klaidinanti ir konkuruojančius prekių ženklus menkinanti reklama, (lyginamoji reklama), kainų nurodymas ir ženklinimas, nesąžiningos sutarčių sąlygos, nuotolinė ir išnešiojamoji prekyba, pakaitinis naudojimas bendra nuosavybe ir atostogų paketai ir keliaujančiųjų savo malonumui arba verslo reikalais teisės.“⁶⁰ Taigi, galima teigti, kad ES institucijos, veikiančios vartotojų teisių apsaugos srityje, yra atsakingos už platų paslaugų ir prekių spektrą. Suprantama, kad viena institucija apsaugoti visų vartotojų nuo galimų jų teisių pažeidimo ir išnagrinėti kylančius ginčus kiekvienoje srityje būtų nepajėgi, todėl taip, kaip ir Lietuvoje, ES valstybėse narėse yra formuojama institucinė vartotojų teisių apsaugos sistema. Siekiant perteikti esminę informaciją, magistriniame darbe bus aptartos vartotojų teises ginančios institucijos aštuoniuose didžiausiose⁶¹ ES valstybėse narėse.

Prancūzijoje numatytas reikalavimas visiems subjektams siekiantiems apginti savo, kaip vartotojo pažeistas teises - „vartotojo skundo pateikimas pardavėjui ar paslaugos teikėjui. Nepavykus rasti taikaus sprendimo, galima kreiptis į atitinkamą mediatorių ir pateikti prašymą. Mediatoriai nagrinėdami ginčą vadovaujasi rungimosi principu. Neišsprendus ginčo taikiu būdu, ginčas per 2 metų terminą, gali būti perduotas teismui (draudimo sritis).“⁶² Pažymėtina tai, jog Prancūzijoje veikia 21 institucija,⁶³ ginanti vartotojų teises. Atkreiptinas dėmesys į tai, jog daugelyje, vartotojų teises ginančių

⁶⁰ Europos Sąjunga. *Vartotojai* [interaktyvus]. [žiūrėta 2016 m. vasario 2 d.]. Prieiga per internetą: <http://europa.eu/pol/cons/index_lt.htm>.

⁶¹ Europos Sąjunga *ES valstybių narių suskirstymas pagal plotą* [interaktyvus]. [žiūrėta 2016 m. vasario vasario 3 d.]. Prieiga per internetą: <http://europa.eu/about-eu/facts-figures/living/index_lt.htm>.

⁶² Alternatyvus ginčų sprendimas ES. *Prancūzija* [interaktyvus]. [žiūrėta 2016 m. vasario 2 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.ecc.lt/lt/alternatyvus-gincu-sprendimas/alternatyvus-gincu-sprendimas-es>>.

⁶³ European Commission. *Health and consumers. France* [interaktyvus]. [žiūrėta 2016 m. vasario 3 d.]. Prieiga per internetą: <http://ec.europa.eu/consumers/-archive/redress_cons/ecc_france_en.htm>.

institucijų internetinėse svetainėse nurodyta, kad institucija vartotojams gali padėti tokiose srityse kaip: mokesčiai, bendrijos, televizijos paslaugos, žemės ūkio paslaugos, elektronikos prietaisų, dėl teikiamų kreditų. „Skunde turi būti nurodytos skundo objektas ir tai kuo grindžiamas prašymas, atitinkamos tarnybos kontaktiniai duomenys, taip pat turi būti pateikiama informacija, jog vartotojas kreipėsi į instituciją, kuri galimai pažeidė jo teises.“⁶⁴ Pažymėtina tai, jog Prancūzijos vartotojų teisių gynimo sistema yra labai paini, nepaisant to, kad institucijų skaičius nėra didelis, tačiau sritys, kuriose veikia institucijos yra itin plačios, o tam tikrais atvejais sutapatinamos ir su darbo santykiais, finansiniais santykiais iš esmės nukrypstant nuo minėtuose direktyvose ir reglamentuose nurodyto tikslo – užtikrinti operatyvų ginčų nagrinėjimą ir aiškią vartotojų teisių gynimo sistemą. Elektroninį skundą (prašymą) iki 2016 m. buvo galima pateikti praktiškai tik per „Boîtes Postale 5000“ sistemą, gautas skundas nukreipiamas kompetentingai institucijai, savaime suprantama, kad nesant tiesioginio kreipimosi į tam tikroje srityje veikiančią instituciją, ginčo nagrinėjimo terminas tampa ilgesnis. Vadovaujantis elektroninio ginčų sprendimo platformos teikiama informacija, išskiriamos 8 ginčų komisijos:

1. „Ginčų komisija draudimo klausimais;
2. Finansinių rinkų institucijos ginčų komisija;
3. Ginčų komisija vandens klausimais;
4. Ginčų komisija elektroninių ryšių klausimais;
5. Ginčų komisija kooperatinės prekybos ir susijusiais klausimais;
6. Ombudsmeno turizmo ir kelionių klausimais;
7. Nacionalinė ginčų komisija energetikos klausimais;
8. RAPT tarpininkavimas (veikimas sektoriuose: tramvajai, autobusai, metro, geležinkeliai).“⁶⁵

Nagrinėjant minėtas institucijas, buvo pastebėta, kad už vartojimo ginčų nagrinėjimą, tam tikros institucijos, pavyzdžiui, ginčo komisijos draudimo klausimais, elektroninių ryšių klausimais, verslininkams taiko fiksuoto dydžio mokesčius. Pastebėtina ir tai, jog minėtoje platformoje nurodyta, kad ginčų nagrinėjimas trunka nuo 45 dienų iki 4 mėnesių. Skundo atmetimo aplinkybės:

1. „Vartotojas nebandė visų pirma susisiekti su komercinės veiklos subjektu ir išspręsti problemą tarpusavyje;

⁶⁴ *Guide pratique de la médiation / liste des conciliateurs fiscaux* [interaktyvus]. [žiūrėta 2016 m. vasario 3 d.]. Prieiga per internetą: <http://www.economie.gouv.fr/files/files/directions_services/mediateur/guide_pratique_mediation.pdf>.

⁶⁵ Elektroninis ginčų sprendimas. *Ginčų sprendimo įstaigos* [interaktyvus]. [žiūrėta 2016 m. vasario 22 d.]. Prieiga per internetą <<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.adr.show&reload=false>>.

2. Ginčas yra mažareikšmis arba pradėtas nepagrįstai;
3. Skundą nagrinėja arba anksčiau nagrinėjo kita ginčų sprendimo įstaiga arba teismas;
4. Vartotojas skundo ginčų sprendimo įstaigai nepateikė per reikalaujamą laikotarpį;
5. Ginčo nagrinėjimas labai pakenks veiksmingam ginčų sprendimo įstaigos veikimui.⁶⁶

Itin neigiama aplinkybe laikytina tai, kad minėtų institucijų priimti sprendimai, pagal EGS teikiamą informaciją, nėra privalomi, ko pasėkoje sumažėja ir vartotojų suinteresuotumas ginčus spręsti ne teismo tvarka.

Ispanijoje egzistuoja institucinė vartojimo ginčų nagrinėjimo sistema. „Arbitražo tarybos tiria įvairaus pobūdžio ginčus, išskyrus tas bylas, kuriose jau buvo priimtas galutinis teismo sprendimas ar kurios yra neatsiejamos nuo kitų bylų, kurių spręsti šalys neturi įgaliojimų, taip pat bylas, į kurias pagal įstatymus turi įsikišti prokuratūra ir bylas dėl įvairių sužalojimų ar kitų nusikaltimų. Procedūra ginčo šalims yra nemokama.“⁶⁷ Vadovaujantis Europos komisijos teikiama informacija, matyti, kad Ispanijoje veikia net 73 institucijos,⁶⁸ kurios gina vartotojų teises ne teismo tvarka. Tai yra praktiškai 3 kartus daugiau institucijų nei Prancūzijoje. Institucijos, ginančios vartotojų teises ne teismo tvarka, taip pat veikia tam tikrose srityse, pavyzdžiui, Komercinės savireguliacijos asociacija (ital. *Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial*)⁶⁹ vartotojus gina reklamos ir žiniasklaidos srityje. „Ginčo nagrinėjimo procedūra yra rašytinė, tačiau galimas ir žodinis bylos nagrinėjimas. Esant poreikiui pasitelkiami ekspertai. Yra numatytas konkretus skundo išnagrinėjimo terminas - 4 mėnesiai. Arbitražo priimami sprendimai yra išdėstomi raštu ir šalims yra privalomi. Dėl to paties dalyko kreiptis į teismą galimybės nėra. Ispanijoje funkcionuoja „free justice benefit“ sistema, kurios dėka vartotojai turi galimybę nemokamai pasikonsultuoti su teisininkais ar prokurorais.“⁷⁰ Pažymėtina tai, jog vartotojų teisių gynimo gide⁷¹ numatyta, kad vidutinė vartojimo ginčų nagrinėjimo trukmė, ne teismo tvarka, trunka nuo 30 iki 180 dienų. Akcentuotina tai, jog ginčų nagrinėjimo trukmė yra šiek tiek ilgesnė nei Lietuvoje.

⁶⁶ Elektroninis ginčų sprendimas. *Ginčų sprendimo įstaigos* [interaktyvus]. [žiūrėta 2016 m. vasario 22 d.]. Prieiga per internetą: <<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.adr.show&reload=false>>.

⁶⁷ Alternatyvus ginčų sprendimas ES. *Ispanija* [interaktyvus]. [žiūrėta 2016 m. vasario 3 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.ecc.lt/lt/alternatyvus-gincu-sprendimas/alternatyvus-gincu-sprendimas-es>>.

⁶⁸ European Commission. *Health and consumers. Spain* [interaktyvus]. [žiūrėta 2016 m. vasario 3 d.]. Prieiga per internetą: <http://ec.europa.eu/consumers/archive/redress_cons/ecc_spain_en.htm>.

⁶⁹ *Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial* [interaktyvus]. [žiūrėta 2016 m. vasario 3 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.autocontrol.es/>>.

⁷⁰ Alternatyvus ginčų sprendimas ES. *Ispanija* [interaktyvus]. [žiūrėta 2016 m. vasario 3 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.ecc.lt/lt/alternatyvus-gincu-sprendimas/alternatyvus-gincu-sprendimas-es>>.

⁷¹ European Commission. *Consumer redress – Spain* [interaktyvus]. [žiūrėta 2016 m. vasario 3 d.]. Prieiga per internetą: <http://ec.europa.eu/consumers/archive/redress_cons/docs/MS_-fiches_Spain.pdf>.

Pažymėtina ir tai, kad Ispanija nėra prisijungusi prie EGS sistemos, todėl vartotojai, įsigiję prekes ar paslaugas internetu šioje valstybėje, vis dar negali pasinaudoti ginčų sprendimo platforma.

Švedijoje nustatyta skirtinga vartotojų teisių gynimo sistema, kadangi vartotojų teises gina tik vienintelė institucija – Nacionalinė vartotojų skundų taryba (angl. *The National Board for Consumer Disputes*). Kaip nurodyta tarybos tinklapyje,⁷² skundo turiniui keliami praktiškai analogiški reikalavimai, kaip ir kitose valstybėse – privaloma nurodyti skundo pagrindą, kokie keliami reikalavimai, taip pat turi būti pridedami skundą pagrindžiantys įrodymai, dokumentai pagrindžiantys, jog buvo kreiptasi į verslo subjektą ir gautas atsakymas arba nurodoma, kad atsakymas nebuvo pateiktas. Svarbu tai, kad visi nusiskundimai turi būti pateikiami švedų kalba. Pažymėtina tai, jog pati institucija yra susiskirsčiusi į 13 departamentų, kuriems priskiriamos tam tikros sritys, pavyzdžiui, bankininkystės departamentui priskiriama bankų ir kitų finansinių įstaigų teikiamos paslaugos. „Skundas tarybai turi būti pateikiamas per 1 metų laikotarpį nuo kreipimosi į verslininką dienos. Jei verslininkas neatsako į skundą, terminas skaičiuojamas nuo skundo išsiuntimo verslininkui dienos. Numatyti minimalūs ginčo sumos reikalavimai, pavyzdžiui taryba ginčą nagrinėja, jei ginčo tekstilės srityje siekia 500 Švedijos kronų.“⁷³ Pažymėtina tai, jog pats skundų nagrinėjimas yra atliekama nemokamai, taikomas rašytinis procesas, kaip ir Lietuvoje. Skundai dažniausiai išnagrinėjami per 6 mėnesius nuo skundo gavimo dienos. „Taryba nenagrinėja skundų dėl: nekilnojamojo turto, sveikatos draudimo, teisinių paslaugų, loterijų ir azartinių žaidimų, antikvariato, kai kurių draudimo paslaugų, parkavimo bilietų. Taryba skundus nagrinėja nemokamai, taikoma rašytinė procedūra. Sprendimas šalims neprivalomas, tačiau pardavėjas ar paslaugos teikėjas, nevykdantis sprendimo yra įtraukiamas į juodąjį sąrašą, kuris publikuojamas vartotojų laikraštyje.“⁷⁴ Galima teigti, kad tarnybos veikimo modelis yra itin panašus į VVTAT, kadangi dar iki 2016 metų, tarnybos priimami sprendimai buvo praktiškai rekomendacinio pobūdžio, o vartotojų teises pažeidžiančios įstaigos viešinamos skelbiant tinklapyje. Tuo tarpu EGS platformoje įvardinta ne viena institucija, o 5 institucijos, kurios ne teismo tvarka sprendžia iš vartojimo sutarčių kilusius ginčus, tai:

1. „Nacionalinė vartotojų ginčų komisija.
2. Teisinės apsaugos draudimo klausimų komisija.
3. Asmenų draudimo klausimų komisija.

⁷² *Allmänna Reklamationsnämnden (ARN)* [interaktyvus]. [žiūrėta 2016 m. vasario 3 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.arn.se/other-languages/english-what-is-arn/>>.

⁷³ *Ibid.*

⁷⁴ Alternatyvus ginčų sprendimas ES. *Švedija* [interaktyvus]. [žiūrėta 2016 m. vasario 3 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.ecc.lt/lt/alternatyvus-gincu-sprendimas/alternatyvus-gincu-sprendimas-es>>.

4. Švedijos Advokatų asociacijos Vartotojų ginčų sprendimo komisija.
5. Švedijos laidojimo paslaugų įmonių vadovų asociacijos skundų komisija.⁷⁵

Vadovaujantis EGS teikiama informacija, galima teigti, kad ginčai dažniausiai išnagrinėjami per 90 dienų, procesas yra nemokamas išskyrus Švedijos Advokatų asociacijos vartotojų ginčų sprendimo komisiją, kurioje fiksuoto dydžio mokestį turi sumokėti vartotojas, o ne komercinės veiklos subjektas. Pažymėtina ir tai, jog iš aukščiau nurodytų institucijų, būtent Švedijos Advokatų asociacijos Vartotojų ginčų sprendimo komisijos procedūra yra pripažinta kaip privaloma komercinės veiklos subjektams. Tuo tarpu Švedijos laidojimo paslaugų įmonių vadovų asociacijos skundų komisijoje mokesčiai netaikomi, tačiau procedūra taip pat laikoma privaloma komercinės veiklos subjektas. Pažymėtina ir tai, kad pastaroji institucija turi numačiusi tik vieną skundo atmetimo priežastį t.y. skundą galima atmesti, jei teismas ar kita institucija nagrinėja ar anksčiau nagrinėjo skundą.

Vokietija, kaip ir aukščiau minėtos valstybės, yra pasirinkusi institucinę vartotojų teisių gynimo sistemą, kadangi Vokietijos Federacinėje Respublikoje veikia net 210 vartojimo ginčus ne teismo tvarka nagrinėjančių institucijų. „Institucijos, nagrinėjančios vartojimo ginčus ne teismo tvarka yra valstybinės ir privačios. Vienos institucijos veikia nacionaliniu lygmeniu, kitos nagrinėja tarptautinius ginčus. Dažniausiai, ginčai ne teismo tvarka išnagrinėjami nuo 30 iki 90 dienų. Ne teismo tvarka išsprendžiamų ginčų skaičius sudaro 81%.”⁷⁶ Pažymėtina tai, jog itin didelis institucijų skaičius, kurios nagrinėja vartojimo ginčus ne teismo tvarka, tai pat nėra laikytinas teigiamu, nes ES tikslas sukurti vieningą ir aiškią vartotojų teisių gynimo sistemą. „Komisijos nagrinėja vartotojų skundus dėl įsigytų netinkamos kokybės prekių ar paslaugų. Komisija priima rekomendacijas, kurios neturi privalomosios galios. Įvairios asociacijos taip pat teikia tarpininkavimo paslaugas. Bankų ombudsmenas nagrinėja ginčus dėl finansinių paslaugų teikimo. Ombudsmeno priimami sprendimai yra privalomojo pobūdžio, todėl bankai privalo juos vykdyti. Daugumoje AGS institucijų ginčų nagrinėjimas yra nemokamas. Kreipimasis į AGS institucijas neužkerta kelio šalims kreiptis į teismą.”⁷⁷ Svarbu tai, kad priimti sprendimai nėra privalomi, todėl galima teigti, kad vartotojų teises pažeidžiančios institucijos gali išvengti taikomos atsakomybės, jei vartotojas nusprendžia nesikreipti į

⁷⁵ Elektroninis ginčų sprendimas. *Ginčų sprendimo įstaigos* [interaktyvus]. [žiūrėta 2016 m. vasario 22 d.]. Prieiga per internetą <<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.adr.show&reload=>>.

⁷⁶ European Commission. *Consumer redress – Germany* [interaktyvus]. [žiūrėta 2016 m. vasario 4 d.]. Prieiga per internetą: <http://ec.europa.eu/consumers/archive/redress_cons/docs/MS_fiches_Germany.pdf>.

⁷⁷ Alternatyvus ginčų sprendimas ES. *Vokietija* [interaktyvus]. [žiūrėta 2016 m. vasario 4 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.ecc.lt/lt/alternatyvus-gincu-sprendimas/alternatyvus-gincu-sprendimas-es>>.

teismą. Pažymėtina tai, jog kol kas Vokietija EGS platformai neteikia informacijos apie institucijas, kurioms suteikta teisė nagrinėti vartojimo ginčus ne teismo tvarka.

Suomijoje egzistuoja 3 institucijos nagrinėjančios vartojimo ginčus ne teismo tvarka - Vartotojų skundų taryba, Vartotojų konsultavimo tarnyba ir Vartotojų skundų komisija.⁷⁸ „Vartotojų skundų taryba - tai pagrindinė AGS institucija susidedanti iš pagrindinio sektoriaus ir gyvenamųjų namų sektoriaus. Pagrindiniame sektoriuje nagrinėjami skundai dėl vartojimo prekių įsigijimo, gyvenamųjų namų sektoriuje – gyvenamųjų namų įsigijimo. Tarybos priimami sprendimai yra rekomendacinio pobūdžio, todėl priverstinai įvykdytas negali būti. Ginčo šalys turi teisę kreiptis į teismą, prašydamos ginčą nagrinėti iš esmės tiek ginčo nagrinėjimo metu, tiek po tarybos sprendimo priėmimo.“⁷⁹ Kaip numatyta vartotojų gide,⁸⁰ ginčai ne teismo tvarka dažniausiai išsprendžiami nuo 6 iki 12 mėnesių laikotarpyje. Tuo tarpu taikiai išnagrinėtų ginčų skaičius siekia 80%. „Skundas tarybai turi būti pateiktas raštu. Skundų nagrinėjimas taryboje yra nemokamas. Skundų nagrinėjimo procedūra yra rašytinė. Skundų išnagrinėjimo trukmė – 12 mėnesių.“⁸¹ Anot Katuokos S., *et al* Švedijoje ir Suomijoje daugelį vartotojų skundų sprendžia „vartotojų skundų komisijos“, tai administracinės valdžios rūšis, kuri sprendimus priima rašytinės procedūros, kuri nustatyta statutu, tvarka. Pažymėtina tai, jog institucijoms nesuteikus įgaliojimų, kad jos galėtų priimti sprendimus, kuriuos būtų galima priverstinai įvykdyti yra sumažinamos galimybės taikiai išspręsti kilusį ginčą. Pažymėtina tai, jog nepaisant išdėstytos informacijos, EGS sistemoje nurodomos tik dvi institucijos, kurios nagrinėja vartojimo ginčus – finansinių paslaugų ombudsmeno tarnyba ir vartotojų ginčų sprendimo komisija.

„Lenkijos AGS sistemą sudaro dvi pagrindinės AGS schemas, t. y. bendrosios kompetencijos ir sektorinės. Prie bendrosios kompetencijos yra priskiriamas Nuolatinis vartotojų arbitražo teismas prie Prekybos inspekcijos. Tai yra pagrindinė AGS institucija Lenkijoje. Skundas Arbitraže teikiamas vartotojo iniciatyva. Procedūra yra nemokama. Arbitraže nagrinėjami visi piniginiai skundai, susiję su prekių ir paslaugų pardavimu. Ginčai Arbitraže nagrinėjami raštu. Sprendimas priimamas per 1-2 mėnesius ir yra šalims

⁷⁸ European Commission. *Health and consumers. Finland* [interaktyvus]. [žiūrėta 2016 m. vasario 4 d.]. Prieiga per internetą: <http://ec.europa.eu/consumers/archive/redress_cons/ecc_finland_en.htm>.

⁷⁹ Alternatyvus ginčų sprendimas ES. *Suomija* [interaktyvus]. [žiūrėta 2016 m. vasario 4 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.ecc.lt/lt/alternatyvus-gincu-sprendimas/alternatyvus-gincu-sprendimas-es>>.

⁸⁰ *Kuluttajien Oikeussuoja – Suomi* [interaktyvus]. [žiūrėta 2016 m. vasario 4 d.]. Prieiga per internetą: <http://ec.europa.eu/consumers/archive/redress_cons/docs/MS_fiches_finland_fi.pdf>.

⁸¹ Alternatyvus ginčų sprendimas ES. *Suomija* [interaktyvus]. [žiūrėta 2016 m. vasario 4 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.ecc.lt/lt/alternatyvus-gincu-sprendimas/alternatyvus-gincu-sprendimas-es>>.

privalomas.⁸² Pažymėtina tai, jog Lenkija kaip ir Ispanija ir Vokietija neteikia informacijos EGS platformai, todėl vartotojai negali pasinaudoti šia sistema.

„Italijoje pagrindinės AGS institucijos yra: Romos ir Milano prekybos rūmai (nagrinėja skundus dėl turizmo, statybų, ir kilnojamojo turto paslaugų), Italijos telekomo arbitražo tarybos (dėl ginčų, kilusių tarp telekomo ir vartotojo) ir Bankų ombudsmenas (dėl finansinių paslaugų).⁸³ Kaip numatyta vartotojų gide⁸⁴ iš viso Italijoje veikia 129 institucijos, vartojimo ginčus nagrinėjančios ne teismo tvarka. „Romos ir Milano prekybos rūmai AGS procedūra yra mokama (numatytos išimtis), t.y. jei ginčo suma yra iki 1000 eurų, šalims taikomas 40 eurų mokestis, o jei ginčijama suma yra didesnė, mokestis taip pat didėja. Prioritetas teikiamas taikiam ginčo išsprendimui. Šalims susitarus ir pasirašius sutartį AGS priimtas sprendimas tampa privalomu.⁸⁵ Anot Katuokos S., *et al* vartotojų grupės skatinamos derėtis dėl sprendimo iki ieškinio pateikimo teismui. Minėti autoriai nurodo, kad Italijos CPK 183, 185, 350 straipsniai reikalauja, jog teisėjas įvertintų, ar praktiškai egzistuoja sąlygos baigti bylą susitarimu – tuomet šalių taikus susitarimas įtraukiamas į teismo įsakymą. „Italijos telekomo arbitražo tarybos priimami sprendimai yra privalomojo pobūdžio. Ginčo šalims susitarus, pasirašoma taikos sutartis. Jei taikus sprendimo sudaryti nepavyksta, skundą tiria arbitražo taryba. Bankų ombudsmeno institucijoje nagrinėjami skundai, kurių ginčo suma ne mažesnė kaip 5164,57 eurai. Prieš kreipiantis į ombudsmeną vartotojas turi pateikti skundą bankui ir laukti atsakymo. Tačiau vartotojui nėra draudžiama kreiptis į minėtą instituciją ir nepateikus bankui, dėl kurio skundžiamasi, skundo. Ombudsmeno priimami sprendimai bankui yra privalomi.⁸⁶ Akcentuotina ir tai, jog anot Katuokos S., *et al* ombudsmeno institucija Italijoje kol kas veikia tik bankų sektoriuje.

Jungtinėje Karalystėje veikia 18 vartotojų teises ginančių institucijų.⁸⁷ Didžioji dalis šių institucijų įvardinamos kaip ombudsmenai. „Arbitražo institutas vykdo arbitražo paskyrimo ir posėdžių kontrolę. Šalys, besikreipiančios į arbitražą, turi galimybę pasirinkti rašytinį arba žodinį procesą (yra išimčių - rašytinis procesas netaikomas nagrinėjant bylas dėl asmenų sužalojimų arba kitų sudėtingų atvejų). Ombudsmeno

⁸² Alternatyvus ginčų sprendimas ES. *Lenkija* [interaktyvus]. [žiūrėta 2016 m. vasario 4 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.ecc.lt/lt/alternatyvus-gincu-sprendimas/alternatyvus-gincu-sprendimas-es>>.

⁸³ Alternatyvus ginčų sprendimas ES. *Italija* [interaktyvus]. [žiūrėta 2016 m. vasario 4 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.ecc.lt/lt/alternatyvus-gincu-sprendimas/alternatyvus-gincu-sprendimas-es>>.

⁸⁴ European Commission. *Consumer redress– Italy* [interaktyvus]. [žiūrėta 2016 m. vasario 4 d.]. Prieiga per internetą: <http://ec.europa.eu/consumers/archive/redress_cons/docs/MS_fiches_Italy.pdf>.

⁸⁵ Alternatyvus ginčų sprendimas ES. *Italija* [interaktyvus]. [žiūrėta 2016 m. vasario 4 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.ecc.lt/lt/alternatyvus-gincu-sprendimas/alternatyvus-gincu-sprendimas-es>>.

⁸⁶ *Ibid.*

⁸⁷ European Commission. *Health and consumers. United Kingdom* [interaktyvus]. [žiūrėta 2016 m. vasario 4 d.]. Prieiga per internetą: <http://ec.europa.eu/consumers/archive/redress_cons/ecc_united_kingdom_en.htm>.

institucijos teikia paslaugas dėl finansinių, bankų, turto agentų, statybų ir kt. paslaugų.⁸⁸ Vartotojų gide⁸⁹ nurodoma, kad vis dėl to veikiančių institucijų yra 43, šiam skaičiui priskiriamos ne tik valstybinės, bet ir privačios institucijos. Kaip ir nurodyta gide, skundai dažniausiai išnagrinėjami maždaug per 31 – 90 dienų. Galima teigti, kad tai ganėtinai trumpas laikotarpis lyginant su aukščiau aptartomis valstybėmis. Anot Katuokos S., *et al* dauguma prekybos asociacijų siūlo sutaikymo ir arbitražo paslaugas, o daugelis veiklos kodeksų reikalauja, kad vartotojų skundai būtų nagrinėjami arbitraže. Tuo tarpu Ombudsmenas nagrinėja iš eilinių vartotojų gautus skundus dėl tam tikrų viešųjų institucijų ir privataus sektoriaus teikiamų paslaugų.⁹⁰ Vadovaujantis minėtų autorių išdėstyta pozicija, galima teigti, jog vis dėl to, net kreipiantis į Ombudsmeną pirmiausia reikia kreiptis į instituciją, kuri galimai pažeidė vartotojų teises, siekiant institucijai suteikti galimybę pačiai ištaisyti padarytą klaidą.

Būtina paminėti vartotojų teisių gynimą ne teismo tvarka Latvijoje ir Estijoje. Pažymėtina tai, jog šiose valstybėse egzistuojanti sistema yra praktiškai analogiška Lietuvoje esančiai sistemai. „Latvijoje pagrindinė alternatyvaus ginčų sprendimo institucija yra Vartotojų teisių apsaugos centras. Pagrindinės Centro funkcijos yra šios: vartotojų konsultavimas vartotojų teisių apsaugos klausimais ir skundų, susijusių su vartotojų teisių pažeidimais, įskaitant ir finansines paslaugas, nagrinėjimas.“⁹¹ Kaip nurodyta EGS platformoje, ši tarnyba nagrinėja ginčus susijusius su finansinėmis, laisvalaikio paslaugomis, vartojimo prekių įsigijimu, transporto ir bendrosiomis vartotojams skirtomis paslaugomis.⁹² Nepaisant to, kad ši tarnyba apima platų nagrinėtinų ginčų spektrą ir teikiamos paslaugos yra nemokamos, tačiau procedūra nėra traktuojama kaip privaloma. Be jau minėtos institucijos Latvijoje taip pat veikia Komunalinių paslaugų reguliavimo komisija. Esminis skirtumas tarp minėtų institucijų tai, kad pastarosios institucijos procedūra yra privaloma komercinės veiklos subjektams. Tuo tarpu Estijoje veikia Vartotojų skundų komitetas, Draudimo arbitražas ir Sveikatos

⁸⁸ Alternatyvus ginčų sprendimas ES. *Jungtinė Karalystė* [interaktyvus]. [žiūrėta 2016 m. vasario 4 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.ecc.lt/lt/alternatyvus-gincu-sprendimas/alternatyvus-gincu-sprendimas-es>>.

⁸⁹ European Commission. *Consumer redress – United Kingdom* [interaktyvus]. [žiūrėta 2016 m. vasario 4 d.]. Prieiga per internetą: <http://ec.europa.eu/consumers/archive/redress_cons/docs/MS_fiches_United_kingdom.pdf>.

⁹⁰ KATUOKA, S., *et al.* *Vartotojų teisių apsauga Lietuvoje ir Europos Sąjungoje*. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, 2006, p. 54 - 55.

⁹¹ Alternatyvus ginčų sprendimas ES. *Latvija* [interaktyvus]. [žiūrėta 2016 m. vasario 4 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.ecc.lt/lt/alternatyvus-gincu-sprendimas/alternatyvus-gincu-sprendimas-es>>.

⁹² Elektroninis ginčų sprendimas. *Ginčų sprendimo įstaigos* [interaktyvus]. [žiūrėta 2016 m. vasario 22 d.]. Prieiga per internetą <<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.adr.show&reload=false>>.

priežiūros paslaugų kokybės ekspertų komitetas.⁹³ Vartojimo ginčų nagrinėjimas, kaip ir Lietuvoje, dažniausiai vyksta rašytinio proceso tvarka, ginčų nagrinėjimas yra nemokamas. Esminiu skirtumu galima įvardinti tai, kad Latvijoje, Vartotojų teisių apsaugos centro sprendimai yra privalomi, tuo tarpu Estijoje, sprendimai yra rekomendacinio pobūdžio. Vadovaujantis vartojimo gide⁹⁴ pateikta informacija pastebima, kad Latvijoje, ginčai ne teismo tvarka išnagrinėjami maždaug per 31 - 90 dienų, tuo tarpu Estijoje, ginčų nagrinėjimo trukmė - maždaug vienas mėnuo.

Apibendrinant galima teigti, kad ES valstybėse narėse, vartotojų ginčų nagrinėjimo sistema yra labai panaši į Lietuvoje vyraujančią sistemą. Vartojimo ginčus, ne teismo tvarka, sprendžia tiek valstybinės, tiek privačios institucijos, kurios veikia skirtinguose sektoriuose. Ginčų nagrinėjimas nemokamas, tačiau reikalaujama, kad pirmiausia vartotojas kreiptųsi į instituciją, kuri galimai pažeidė jo teises ir taip būtų sudaryta galimybė pačiai institucijai išspręsti susiklosčiusią situaciją. Esminiais skirtumais tarp valstybėse narėse veikiančių ginčų nagrinėjimo, ne teismo tvarka, sistemų, galima įvardinti tai, jog nuo valstybės narės lokalinių teisės aktų priklauso ar institucijos priimtas sprendimas bus rekomendacinio pobūdžio, ar priešingai, jį bus galima įvykdyti priverstinai. Taip pat skiriasi ginčų nagrinėjimo terminai. Dažniausiai, ginčai išnagrinėjami per 30 – 90 dienų, tačiau Suomijoje, Švedijoje ir Prancūzijoje ginčų nagrinėjimo terminai kur kas ilgesni.

2.3. Ginčų, kylančių iš vartojimo sutarčių, nagrinėjimo ne teismo tvarka ypatumai

Vartotojų teisių pažeidimo dažniausia priežastis – vartojimo sutarčių sąlygos, kurios arba apriboja vartotojo teises, arba priešingai, vartotojui, nepaisant to, kad jis susiklosčiusiuose santykiuose traktuojamas kaip silpnoji sandorio šalis, yra užkraunama kur kas daugiau pareigų, nei pačiam verslininkui. Vartotojai, įsigydami prekes ar paslaugas, dažniausiai kritiškai neįvertina susiklosčiusios situacijos, neįsigilina į pasirašomų dokumentų turinį, ko pasėkoje išaiškėjus įsigyto daikto trūkumams ar paslaugų nekokybiškumui, kyla atitinkami ginčai. Kadangi Lietuvoje yra privaloma ikiteisminė ginčų nagrinėjimo stadija, vartotojas pirmiausia turi siekti išspręsti susiklosčiusią situaciją su institucijos atstovais, kurie galimai pažeidė jo teises.

⁹³ Alternatyvus ginčų sprendimas ES. *Latvija* [interaktyvus]. [žiūrėta 2016 m. vasario 4 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.ecc.lt/lt/alternatyvus-gincu-sprendimas/alternatyvus-gincu-sprendimas-es>>.

⁹⁴ European Commission. *Consumer redress – Latvia* [interaktyvus]. [žiūrėta 2016 m. vasario 4 d.]. Prieiga per internetą: <http://ec.europa.eu/consumers/archive/redress_cons/docs/MS_fiches_Latvia.pdf>; European Commission. *Consumer redress – Estonia* [interaktyvus]. [žiūrėta 2016 m. vasario 4 d.]. Prieiga per internetą: <http://ec.europa.eu/consumers/archive/redress_cons/docs/MS_fiches_Estonia.pdf>.

Dar 2002 metais, LAT civilinėje byloje Nr. 3K-3-1137/2002 išaiškino, kad aiškinant vartojimo sutartis, turi būti taikomos ne tik bendrosios sutarčių aiškinimo taisyklės (CK 6.193-6.195 straipsniai), bet ir speciali CK 6.193 straipsnio 4 dalyje, CK 6.188 straipsnio 6 dalyje įtvirtinta palankiausio vartotojo atžvilgiu sutarties sąlygos aiškinimo taisyklė (vadinamoji *contra proferentem* taisyklė), kad, kai abejojama dėl sutarties sąlygų, jos aiškinamos tas sąlygas pasiūliusios šalies nenaudai ir jas priėmusios šalies naudai, be to, visais atvejais sutarties sąlygos turi būti aiškinamos vartotojų naudai ir sutartį prisijungimo būdu sudariusios šalies naudai. Tuo tarpu civilinėje byloje Nr. 3K-3-579/2008 nurodė, kad civilinių santykių teisinis reglamentavimas remiasi ir sutarties laisve, tai reiškia, kad šio principo turi laikytis ir teismai, aiškindami, ir taikydami šalių sudarytas sutartis. Sutarties laisvės principas sudarant sutartį yra tinkamai įgyvendinamas, jeigu civilinių teisinių santykių subjektai yra lygiavertėje padėtyje. Teismas taip pat pažymėjo, kad jeigu kuris nors šių santykių subjektas dominuoja kito atžvilgiu, gali kilti abejonių dėl sutarties šalių lygybės nustatant sutarties sąlygas, išskyrus atvejus, kai šios sąlygos nustatytos imperatyviosios teisės normų. Šiuo atveju, vartotojo ir verslininko negalima laikyti lygiomis sandorio šalimis, kadangi verslininkas nuolat sudarydamas sutartis ir pats jas ruošdamas turi kur kas daugiau žinių, todėl atsiranda galimybė piktnaudžiauti esama padėtimi. LAT, civilinėje byloje 3K-3-536/2008, konstatavo, kad „Vartotojų teisių apsauga yra konstitucinis valstybės ūkio tvarkymo principas su vartotojų teisių apsauga susijusiuose ginčiuose neretai peržengiamos privačių santykių ribos, vartotojų teisių gynimas vertintinas kaip viešasis interesas, svarbus ne tik pačiam vartotojui, bet ir didelei visuomenės daliai. Konstatuotina, kad galiojantys teisės aktai ir teismų praktika patvirtina, jog ginčo (kilusio iš vartojimo sutarties) specifika silpnesniosios šalies gynimo interesais lemia teismo pareigą būti aktyviam procese.“⁹⁵ Vadovaujantis pastarąją teismo suformuota nuostata, galima teigti, kad ir neteisminio nagrinėjimo metu turėtų būti vadovaujamosi analogiška nuostata, ir įrodinėjimo našta, sprendžiant ginčą ne teismo tvarka, turėtų būti perkeliama institucijai, kuri galimai pažeidė vartotojo teises.

Sąžiningumas – vienas iš aktualiausių principų, kurio veikimas iš esmės sąlygoja ginčo, nagrinėjimo ne teismo tvarka, rezultatą. Direktyvos 93/13/EEB preambulės 18 punkte iš esmės yra atskleista į ką būtina atsižvelgti siekiant konstatuoti ar sutarties sąlygos yra sąžiningos. „Vertinant sąžiningumą ypač reikia atsižvelgti į šalių derybinių pozicijų tvirtumą, į tai ar vartotojas turėjo paskatų sutikti su sąlyga ir, ar prekės arba

⁹⁵ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegija. 2008 m. spalio 28 d. nutartis civilinėje byloje A. K. V. UAB „Ribenos prekyba“, Nr. 3K-3-536/2008, kat. 45.2, 114.9.6.2, 121.20.

paslaugos buvo parduotos, arba suteiktos pagal specialų vartotojo užsakymą, kadangi pardavėjas ar tiekėjas gali patenkinti sąžiningumo reikalavimą, kai jis dorai ir teisingai veikia kitos šalies atžvilgiu, į kurios teisėtus interesus jis turi atsižvelgti.⁹⁶ Tuo tarpu Direktyvos 93/13/EEB 3 straipsnyje apibrėžiama kokios sąlygos laikomos nesąžiningomis, pateikiamas ir pavyzdinis sąlygų sąrašas, kurios gali būti traktuojamos nesąžiningomis. Galima teigti, kad bendrinės aplinkybės, kurios sąlygoja sutarties sąlygų nesąžiningumą yra susijusios su tipinių sąlygų įtvirtinimu užkertant kelią vartotojui dėl minėtų sąlygų išreikšti savo poziciją, taip pat sąlygos dėl kurių nebuvo iš anksto derimasi, taip pat sąlygos, apribojančios atsakomybės apimtį.

Vadovaujantis įtvirtintomis sutarčių aiškinimo taisyklėmis ir sąžiningumo principo taikymu, galima preziumuoti, kad vartotojas, turi būti taip pat sąžiningas, bei vadovautis protingumo kriterijais pasirašant vartojimo sutartį. Vartojimo sutarties ar sandorio sudarymas yra atskaitinis taškas, kurio pagrindu gali kilti ginčai. Kaip minėta, ginčams, kylantiems iš vartojimo sutarčių, taikoma sprendimo ne teismo tvarka procedūra, kuri gali būti atliekama elektroniniu būdu. Reglamento dėl vartotojų EGS preambulės 8 punkte konstatuojama, kad elektroninis ginčų sprendimas yra paprastas, efektyvus, greitas ir nebrangus būdas ne teisme spręsti dėl elektroninių sandorių kylančius ginčus. Tačiau tame pačiame punkte įtvirtinta ir tai, kad nepaisant visų elektroninių ginčų sprendimo mechanizmo teigiamų savybių, susiduriama su situacija, kad nėra sudarytų galimybių kaip tinkamai realizuoti ginčų sprendimo procedūrą, kadangi trūksta mechanizmų, kurių pagalba būtų galima kilusį ginčą spręsti elektroninėmis priemonėmis. Siekiant įgyvendinti Reglamento dėl vartotojų EGS ir Direktyvos 2013/11/ES siekius, 2016 m. vasario 15 dieną pradėjo veikti elektroninių ginčų sprendimo platforma. „Elektroninio ginčų sprendimo (EGS) platforma veikia vieno langelio principu ir suteikia galimybę ES vartotojams ir komercinės veiklos subjektams spręsti tarpusavio ginčus dėl internetu šalies viduje ar už jos ribų įsigytos prekės ar paslaugos. Ginčai perduodami su platforma susietoms nacionalinėms alternatyvaus ginčų sprendimo (AGS) įstaigoms, kurias valstybės narės atrinko pagal kokybinius kriterijus ir apie kurias informavo Komisiją.“⁹⁷ Vadovaujantis Europos komisijos teikiama informacija, pastebima, kad šiuo metu platformoje veikia 117 alternatyvaus ginčų sprendimo įstaigų, tačiau tik iš 17 valstybių narių. Svarbu tai, kad platforma galima naudotis viena iš pasirinktų 23 kalbų, tikėtina, kad taip siekiama skatinti aktyvesnį neteisminį vartotojų ginčų nagrinėjimą. Pastebėtina ir tai,

⁹⁶ 1993 m. balandžio 5 d. Tarybos direktyva 93/13/EEB dėl nesąžiningų sąlygų sutartyse su vartotojais. L 095 , 21/04/1993 p. 0029 – 0034, preambulės 18 p.

⁹⁷ Europos Komisija. *Elektroninis ginčų sprendimas* [interaktyvus]. [žiūrėta 2016 m. vasario 16 d.]. Prieiga per internetą: <http://europa.eu/rapid/press-release_IP-16-297_lt.htm>.

jog EGS platforma yra suskaidyta į tris sektorius, iš kurių vienas sektorius skirtas vartotojams, kitas komercinės veiklos subjektams, o trečiajame sektoriuje įtvirtinta bendrinė informacija apie tai kaip veikia pati procedūra, kokios ginčų sprendimo įstaigos veikia, kaip užtikrinama duomenų apsauga, taip pat pateikiami teisės aktai, ataskaitos bei informacija apie žalos atitaisymo rūšis. „Elektroninio ginčų sprendimą galima suskirstyti į pagrindinius 4 etapus:

1. Skundo pateikimas;
2. Susitarimas dėl ginčų sprendimo įstaigos;
3. Skundo nagrinėjimas ginčų sprendimo įstaigoje;
4. Išvada ir tvarkymo baigimas.⁹⁸

Pateikus skundą, kita ginčo šalis iš karto gauna skundo kopiją. Šiuo metu, platformoje veikia tik nedidelė dalis institucijų, nagrinėjančių ginčus ne teismo tvarka, ir ne iš visų ES valstybių narių, tuo tarpu, kita ginčo šalis, nėra įstatymiškai įpareigojama prisijungti prie platformos. Tačiau skundo pateikimas dar neužtikrina skundo nagrinėjimo. Antruoju etapu, vartotojas yra įpareigotas per 30 dienų nuo skundo pateikimo dienos, susitarti su kita ginčo šalimi dėl konkrečios institucijos, kuri nagrinės skundą. Šiame etape susiduriama su problema, kadangi nesusitarus dėl institucijos, skundas paliekamas nenagrinėtinu. Tuo tarpu, pavykus susitarti, skundas išsiunčiamas atsakingai institucijai, kuri turėtų nagrinėti skundą. Išsiuntus skundą atsakingai institucijai, pereinama į trečią etapą. Susiduriama dar su viena ginčų nagrinėjimo problema, kadangi institucijai, gavus skundą, pastaroji turi teisę 3 savaites svarstyti ar yra kompetentinga nagrinėti pateiktą skundą. Taigi, skundo pateikimas, susitarimas dėl skundą nagrinėsiančios institucijos ir institucijos sprendimas ar ji kompetentinga nagrinėti pateiktą skundą jau sudaro 51 dienos laikotarpį, o skundas iš esmės dar nėra pradėtas nagrinėti. Išvados, dėl kilusio ginčo, pateikimas užtrunka iki 90 dienų. Taigi, bendra ginčo, kylančio iš vartojimo sutarčių, sprendimo trukmė 141 diena. Tai pakankamai ilgas laiko tarpas. Pastebėtina ir tai, jog, jei ginčo šalys nesusitaria dėl institucijos, nagrinėsiančios ginčą, vartotojas jau praranda 30 dienų, ko pasekoje sutrumpėja ir terminas skundui paduoti. Akcentuotina tai, jog EGS platforma galima naudotis tik tais atvejais, jei prekė ar paslauga buvo piršta internetu.

Nagrinėjant VTAĮ nuostatas, pastebėtina, tai, kad 1 straipsnio 1 dalyje numatyta, jog iš esmės įstatymas reglamentuoja tik vartotojų teises, numato vartotojų teisių gynimo ne teisme tvarką, todėl galima teigti, kad VTAĮ netaikomas verslininkams. Tai patvirtina ir VTAĮ 19 straipsnio 2 dalies 6 punktas, kuriame numatyta, kad vartotojų ginčų neteisminis

⁹⁸ *EGS platforma* [interaktyvus]. [žiūrėta 2016 m. vasario 16d.]. Prieiga per internetą: <<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.complaints.timeLine&uuid=&reload=false>>.

sprendimas netaikomas pardavėjo ar paslaugų teikėjo prieš vartotoją pradėtoms vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūroms. Pastebėtina tai, jog VTAĮ aiškiai neįvardina ar verslininkai gali kreiptis į institucijas nagrinėjančias ginčus, kylančius ir vartojimo sutarčių, ne teismo tvarka. Tuo tarpu Reglamento nr. 524/2013 2 straipsnio 2 dalyje, numatyta, kad komercinės veiklos subjektas gali inicijuoti ginčo sprendimo procedūrą ne teismo tvarka vartotojo atžvilgiu, tačiau reglamentas taikomas tiek, kiek valstybės narės, kurioje vartotojas įprastai gyvena, teisės aktais leidžiama tokius ginčus spręsti dalyvaujant AGS subjektui. Taigi, VTAĮ taikymo neapibrėžtumas sudaro teisinį neaiškumą siekiant spręsti ginčus ne teismo tvarka. „Direktyva turėtų būti taikoma vartotojų ir komercinės veiklos subjektų ginčams dėl sutartinių įsipareigojimų, kylančių iš pirkimo – pardavimo ar paslaugų sutarčių (tiek elektroninių, tiek neelektroninių) visuose ekonomikos sektoriuose, išskyrus sektorius, kuriems taikoma išimtis. Tai turėtų apimti ginčus, kylančius dėl skaitmeninio turinio pardavimo arba teikimo už atlygį. Ši direktyva turėtų būti taikoma vartotojų teikiamiems skundams dėl komercinės veiklos subjektų. Ji neturėtų būti taikoma komercinės veiklos subjektų teikiamiems skundams dėl vartotojų ar komercinės veiklos subjektų tarpusavio ginčams.“⁹⁹ Tuo tarpu EGS platformoje numatyta, kad skundą dėl vartotojo veiksmų gali pateikti komercinės veiklos subjektas, tačiau skundą galima pateikti tuo atveju, jei internetu parduota prekė yra gyventojams iš Belgijos, Lenkijos, Liuksemburgo ir Vokietijos.¹⁰⁰ Jei gyventojas yra iš kitų valstybių, skundo teikimas negalimas.

VTAĮ 22² straipsnio 1 dalyje numatyta, kad vartotojų ginčus ne teismo tvarka gali nagrinėti ir kiti subjektai nei numatyta VTAĮ 22 straipsnio 1 dalyje. Vadovaujantis VTAĮ 22² straipsnio 1 dalies nuostatomis, subjektai, kurie taip pat gali nagrinėti vartotojų ginčus ne teismo tvarka gali būti:

1. Nuolatinio arbitražo institucijos;
2. Viešasis juridinis asmuo, kuris atitinka keliamus reikalavimus ir yra įrašytas į vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektų sąrašą;
3. Civilinių ginčų taikinimo tarpininkai (mediatoriai).

Svarbu tai, jog minėto straipsnio 3 dalyje numatyta, kad vartotojas ir pardavėjas, ar paslaugų teikėjas turi teisę susitarti dėl vartojimo ginčo perdavimo spręsti kitam vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektui tik kilus ginčui. Negalioja vartotojo ir

⁹⁹ 2013 m. gegužės 21 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2013/11/ES. dėl alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo, kuria iš dalies keičiami Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2009/22/EB. OJ L 165, 18.6.2013, p. 63–79, preambulės 16 p.

¹⁰⁰ Komercinės veiklos subjektui norint pateikti skundą EGS platformoje būtina atsakyti į nurodytus klausimus. Parieiga per internetą: <<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.-show&reload=false>>.

pardavėjo ar paslaugų teikėjo susitarimas perduoti vartojimo ginčą spręsti kitam vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektui, jeigu jis sudarytas iki ginčo kilimo ir juo vartotojui atimama teisė kreiptis į teismą. „Kito vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjekto sprendimas, priimtas išnagrinėjus ginčą iš esmės, vartotojui privalomas tik tuo atveju, jeigu prieš pradėdant vartojimo ginčo neteisminio sprendimo procedūrą jam buvo išaiškintos sprendimo teisinės pasekmės ir buvo gautas aiškus vartotojo sutikimas.“¹⁰¹ Taigi, nuo ginčo šalių priklauso koks subjektas nagrinės kilusį ginčą. Svarbu tai, kad šalių susitarimas dėl subjekto nagrinėsiančio ginčą turi būti rašytinės formos. Vadovaujantis pateiktomis nuostatomis, galima teigti, kad vartotojų teisių gynimo sistemą gali sudaryti ne tik valstybinės institucijos, bet ir viešieji subjektai. Be abejonės, vienu iš ginčų nagrinėjimo ne teismo tvarka ypatumų laikytina pati ginčo nagrinėjimo procedūra. Ji iš dalies yra analogiška EGS platformoje įtvirtintai tvarkai. Neteisminio ginčų nagrinėjimo metu, kaip ir teismo nagrinėjimo atveju, itin svarbūs terminai. VTAĮ išskirtini pagrindiniai terminai:

1. 3 mėnesių terminas, skaičiuojant tos dienos, kurią vartotojas sužinojo ar turėjo sužinoti apie savo teisių ar teisėtų interesų pažeidimą. Per šį laikotarpį vartotojas turi kreiptis į pardavėją ar paslaugų teikėją;¹⁰²

2. 14 dienų terminas nuo vartotojo kreipimosi gavimo dienos. Per šį laikotarpį pardavėjas ar paslaugų teikėjas turi pateikti motyvuotą atsakymą į vartotojo skundą;¹⁰³

3. 1 metų laikotarpis, per kurį vartotojas, kurio netenkina pardavėjo ar paslaugų teikėjo pateiktas atsakymas, turi teisę kreiptis į vartojimo ginčus nagrinėjančias institucijas;¹⁰⁴

4. 3 darbo dienų laikotarpis per kurį vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektas, priėmęs vartotojo prašymą nagrinėti vartojimo ginčą, apie tai informuoja kitą ginčo šalį;¹⁰⁵

5. 90 dienų terminas skaičiuojant nuo to laiko, kai neteisminio ginčo sprendimo subjektas gavo skundą su dokumentais, kurie pagrindžia nurodytas aplinkybes. Pažymėtina tai, kad ginčą nagrinėjantis subjektas 90 dienų terminą gali pratęsti dar 30 dienų;¹⁰⁶

¹⁰¹ Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas. *Valstybės žinios*, 1994-12-07, nr. 94-1833, 22² str. 4 d.

¹⁰² *Ibid*, 21 str. 1 d.

¹⁰³ *Ibid*, 21 str. 2 d.

¹⁰⁴ *Ibid*, 23 str. 2 d.

¹⁰⁵ *Ibid*, 22⁵ str. 1 d., 4 p.

¹⁰⁶ *Ibid*, 22⁵ str. 1d., 5 p.

6. 30 dienų terminas skaičiuojant nuo sprendimo dėl ginčo priėmimo. Jei per šį terminą nė viena ginčo šalis nepareiškia ieškinio bendrosios kompetencijos teisme prašydama nagrinėti ginčą iš esmės, tada sprendimas įsigalioja ir yra vykdomas.¹⁰⁷

Nurodyti terminai yra ganėtinai ilgi, nes pasiruošimas ir skundo pateikimas kompetentingai institucijai sudaro itin ilgą laikotarpį, kadangi vartotojui suteiktas 1 metų terminas, per kurį, galima pateikti skundą, jei jo netenkina pardavėjo ar paslaugų teikėjo atsakymas. Galima teigti, kad vartojimo ginčų nagrinėjimo sistema yra sudaryta iš trijų pakopų: kreipimosi į verslininką, kreipimosi į ginčus, ne teismo tvarka, nagrinėjančias institucijas, ir ginčo teismo nagrinėjimo. Tikėtina, kad būtent dėl tokios sistemos ir ilgo ginčų nagrinėjimo vartotojų teisių gynimo sritis vertinama nepalankiai.

Dar vienu ypatumu laikytina tai, kad vartojimo ginčus nagrinėjanti komisija gali atsisakyti nagrinėti ginčą esant bent vienam iš pagrindų numatytų VTAĮ 23³ straipsnio 1 dalyje. Tarp numatytų pagrindų įtvirtinta ir tai, kad galima atsisakyti nagrinėti ginčą, jei ginčo suma mažesnė nei 10 eurų. VTAĮ 22¹ straipsnio 1 dalyje numatyta, jog vartojimo ginčų komisijos nagrinėja vartojimo ginčus atskirose vartojimo prekių ir paslaugų srityse arba Lietuvos Respublikos teritorijos administraciniuose vienetuose, kai ginčo suma yra ne mažesnė negu du šimtai eurų ir ginčas nagrinėjamas žodinės procedūros tvarka. Esminis skirtumas tarp paminėtų sumų yra tai, jog jei ginčo suma yra ne mažesnė kaip 200 eurų, vartojimo ginčų komisija ginčus nagrinėja žodinio proceso tvarka, tuo tarpu jei ginčo suma mažesnė, nagrinėjimas vyksta rašytinio proceso tvarka – šalys į ginčo nagrinėjimą yra nekviečiamos. Minimalios sumos nustatymas iš esmės yra tarsi saugiklis nuo itin didelio kiekio skundų, tačiau ginčas, kad, ir dėl mažesnės sumos nepanaikina fakto, kad vartotojo teisės gali būti pažeidžiamos, tačiau nustatius minimalią sumą, kai kurie verslininkai (pardavėjai) prekiaujantys mažos vertės prekėmis yra apsaugoti nuo jiems adresuotų skundų. Pažymėtina tai, kad VTAĮ 26 straipsnio pagrindu, vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija, gali nutraukti ginčo nagrinėjimą, ne tik tuo atveju, kai šalys ginčą išsprendžia taikiu būdu, bet ir kai vartotojas neteikia prašomos informacijos ar kitaip trukdo ginčo nagrinėjimui, atsisako savo reikalavimų, nustatoma, kad ginčas nėra kilęs iš vartojimo sutarčių, taip pat jei viena iš ginčo šalių ginčo nagrinėjimo metu kreipiasi į bendrosios kompetencijos teismą.

Teisingumo ministerija, teikdama statistinius duomenis dėl vartotojų ir verslininkų informuotumo apie vartotojų teisių gynimą, nurodo, kad 45% gyventojai palankiai vertina savo turimas žinias vartotojų teisių gynimo srityje, tačiau tik 38% teigiamai vertina

¹⁰⁷ Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas. *Valstybės žinios*, 1994-12-07, nr. 94-1833, 28 str. 1 d.

vartotojų teisių apsaugą.¹⁰⁸ Tai itin nedidelis procentas, todėl neabejotinai galima teigti, kad vartotojų teisių gynėba, nepaisant didelio informuotumo, vertintina ne itin palankiai. Suponuoja išvada, kad vartotojai susiduria su tam tikromis problemomis siekdami apginti savo galimai pažeistas teises, kadangi vien informacijos turėjimas neužtikrina tinkamos ginčų sprendimo tvarkos įgyvendinimo. Apibendrinant galima teigti, kad vartojimo ginčų nagrinėjimas yra per ilgas, o norint kreiptis į vartojimo ginčus nagrinėjančias institucijas, pirmiausia vartotojas turi kreiptis į pardavėją ar paslaugų teikėją. VTAĮ numatyta, kad jei ginčo suma mažesnė nei 10 eurų, ginčas nėra nagrinėjamas. Įsigaliojus VTAĮ pakeitimams, vartojimo ginčus sprendžiančių institucijų sprendimai yra privalomi, tačiau tik tuo atveju, jei jie įsiteisėja.

¹⁰⁸ Lietuvos Respublikos teisingumo ministerija. *Auga vartotojų ir verslininkų informuotumas vartotojų teisių apsaugos srityje* [interaktyvus]. [žiūrėta 2016 m. vasario 19 d.]. Prieiga epr internetą. <<http://www.tm.lt/naujienos/pranesimasspaudai/2351>>.

3. ALTERNATYVŪS GINČŲ SPRENDIMO BŪDAI

VTAĮ 22² straipsnyje numatyta, kad nuolatinė arbitražo institucija, viešasis juridinis asmuo, mediatoriai gali nagrinėti ginčus ne teismo tvarka. Vartotojui ir verslininkui, susitarimo būdu, suteikiama galimybė pasirinkti kokia institucija turėtų nagrinėti kilusį ginčą, taip sudaroma galimybė plėtoti ginčų neteisminio nagrinėjimo sritį, kadangi ginčo nagrinėjimas gali būti patikėtas ne tik valstybinėms, bet ir privačioms institucijoms.

Petrauskas F. teigia, kad AGS sąvoka apima visą, ko neapima tradicinio teismo nagrinėjimo sąvoka. Anot autoriaus, minėta sąvoka apima susitarimą, santykių tęstinumą, kontrolę ir konfidencialumą. Šiai autoriaus pozicijai reikėtų pritarti, kadangi AGS būdo pasirinkimas suponuoja, kad visuomenę pasieks kur kas mažiau informacijos, bus užtikrintas konfidencialumas, o pasirinkus tokį ginčo sprendimo būdą, institucijoms suteikta galimybė priimti sprendimą, kuris gali būti privestinai vykdomas. „AGS negali būti formalaus teismo proceso pakaitalas. AGS programos yra priemonės pritaikyti teisingumą, o ne įstatymus, todėl iš jų negalima tikėtis precedento nustatymo ar teisinių ir socialinių normų pakeitimų įgyvendinimo. Tačiau AGS programos gali papildyti teismų reformas ir joms padėti.“¹⁰⁹ Suponuoja išvada, kad AGS svarbus dėl to, kad yra greitesnis ir pigesnis procesas, todėl yra prieinamas plačiam subjektų ratui. „Neteisminis ginčų nagrinėjimas, kitaip dar vadinamas alternatyviu ginčų sprendimu – tai ginčų sprendimo ne teisme mechanizmas, kai ginčo tarp dviejų šalių sprendimui vadovauja neutrali trečioji šalis.“¹¹⁰ Vadovaujantis pateikta nuostata, galima teigti, kad AGS yra alternatyva teismiam nagrinėjimui, tačiau aukščiau aptartu teisiniu reglamentavimu, siekiama, kad neteisminis ginčų nagrinėjimas nesidubliuotų su teisiniu ginčų nagrinėjimu. „Pagrindiniai AGS būdų privalumai: pigumas, lankstumas, paprastumas, operatyvumas, teismų darbo krūvio mažinimas ir savaime suprantama, taikos tarp šalių išlaikymas. AGS būdai turi ir neigiamų savybių, kurios įvardinamos kaip galimas teisingumo neįvykdymas, žinių stoka apie AGS būtų taikymą ir tai, kad vartotojui gali tekti kreiptis į bendrosios kompetencijos teismą dėl pažeistų interesų gynimo.“¹¹¹

Apibendrinant galima teigti, kad AGS būdai tai viena iš priemonių išsaugoti teigiamus ginčo šalių santykius, o kilusią problemą išspręsti operatyviau ir mažesniais sąnaudomis. Buvo pastebėta ir tai, kad pagrindiniu AGS privalomu laikoma tai, kad ginčo

¹⁰⁹ Petrauskas F. Alternatyvios vartotojų ir verslininkų ginčų bei konfliktų teisinio nagrinėjimo formos ir jų charakteristika. *Jurisprudencija*, 2010, 4(122), p. 299.

¹¹⁰ Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba ir Malinauskaitė J. Vartotojų teisės. Informacinė medžiaga. Vilnius: *Lietuvos vartotojų institutas*, 2012, Vilnius, p. 92.

¹¹¹ *Ibid.*

šalys pačios nusprendžia kaip ir kokiais terminais turėtų vykti procesas, todėl tarp ginčo šalių išlaikomi teigiami santykiai.

3.1. Mediacija

Mediacija – tai vienas AGS būdų, kuriuo siekiama, kad abiem šalims būtų priimtas palankiausias sprendimas.

„Mediacija – struktūrizuotas procesas, kai dvi ar daugiau šalių savanoriškai bando išspręsti ginčą padedant mediatoriui. Svarbu pabrėžti, kad vis dėlto sprendimą priima pačios šalys, ne mediatorius. Toks procesas gali būti inicijuotas pačių šalių arba pasiūlytas ar paskirtas teismo.“¹¹² Anot Petrausko F. mediacija gali būti apibrėžta kaip kaip procesas, kurio metu neutrali trečioji šalis yra pasitelkiama išspręsti kilusį ginčą ir rasti geresnį sprendimo būdą, kad šalys liktų patenkintos. „Mediacija – struktūrinis procesas, neatsižvelgiant į tai, kaip jis pavadintas ar nurodytas, kai dvi ar daugiau ginčo šalių savanoriškai stengiasi pačios susitarti dėl jų ginčo sprendimo padedant mediatoriui.“¹¹³ Civilinių ginčų taikinamojo tarpininkavimo įstatymo 2 straipsnio 3 dalyje, taikinamasis tarpininkavimas įvardinamas kaip mediacija, civilinių ginčų sprendimo procedūra, kurios metu kurios vienas ar keli civilinių ginčų taikinimo tarpininkai (mediatoriai) padeda civilinio ginčo šalims taikiai spręsti ginčą. Minėto įstatymo 3 straipsnio 1 dalyje numatyta, kad taikinamasis tarpininkavimas taikomas ginčo šalių rašytiniu susitarimu. Ginčo šalys dėl taikinamojo tarpininkavimo gali susitarti tiek kilus ginčui, tiek iš anksto, kai ginčo dar nėra. Tuo tarpu minėto straipsnio 2 dalyje įtvirtinta, kad, kai ginčo šalys susitaria ginčą spręsti taikinamojo tarpininkavimo būdu, jos turi prieš kreipdamosi į teismą arba arbitražą bandyti ginčą išspręsti šiuo būdu, o jeigu susitarime dėl taikinamojo tarpininkavimo nustatyti taikinamojo tarpininkavimo pabaigos terminai, ginčo šalis gali kreiptis į teismą arba arbitražą tik praėjus šiems terminams. „Esminis mediacijos privalumas yra jo galimybė perorientuoti šalių požiūrį vieno į kitą, netaikant jiems taisyklių, bet padedant pasiekti naują jų santykių suvokimą, pakeisiantį jų požiūrį bei poreikius.“¹¹⁴ Vadovaujantis Civilinių ginčų taikinamojo tarpininkavimo įstatymo nuostatomis galima išskirti pagrindinius mediacijos etapus:

1. Problemos identifikavimas;
2. Reikalingos informacijos ir dokumentų rinkimas;

¹¹² Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba ir Malinauskaitė J. Vartotojų teisės. Informacinė medžiaga. Vilnius: *Lietuvos vartotojų institutas*, 2012, Vilnius, p. 93.

¹¹³ 2008 m. gegužės 21 d. Europos parlamento ir tarybos direktyva 2008/52/EB dėl tam tikrų mediacijos civilinėse ir komercinėse bylose aspektų. *Europos Sąjungos oficialusis leidinys* L136/3, 3 str. a dalis.

¹¹⁴ Petrauskas F. Alternatyvios vartotojų ir verslininkų ginčų bei konfliktų teisinio nagrinėjimo formos ir jų charakteristika. *Jurisprudencija*, 2010, 4(122), p. 305.

3. Tinkamiausio sprendimo paieška;
4. Sprendimo priėmimas.

Akcentuotina tai, jog vadovaujantis minėto įstatymo 5 straipsnio 5 dalimi, galima teigti, kad įstatymų leidėjas įtvirtino galimybę mediacijos procesą užbaigti bet kuriuo metu, kadangi minėta dalis numato, kad bet kuri ginčo šalis gali pasitraukti iš taikinamojo tarpininkavimo, nenurodydama pasitraukimo priežasčių, ir tai neužkerta kelio ginčo šalims pakartotinai susitarti dėl ginčo sprendimo taikinamojo tarpininkavimo būdu. Tuo tarpu, jei šalims pavyksta taikiai susitarti, tada sudaroma taikos sutartis, kuri jos šalims turi įstatymo galią, tačiau tokia sutartis vis dar negali būti traktuojama kaip *res judicata*. Civilinių ginčų taikinamojo tarpininkavimo įstatymo 6 straipsnio 3 dalyje numatyta, kad sudarytą taikos sutartį, šalių ar vienos šalies prašymu, galima perduoti apylinkės teismui, kad pastarasis patvirtintų sudarytą taikos sutartį. Tokiu atveju, kai įsiteisėja teismo nutartis patvirtinusi taikos sutartį, sutartis traktuojama kaip galutinis teismo sprendimas ir gali būti priverstinai vykdomas. „Dažniausiai mediacija vyksta laisva derybų forma ir nuo paprastų derybų skiriasi tuo, kad jos metu dalyvauja trečiasis asmuo, paprastai kvalifikuotas tam tikros srities specialistas. Mediacijos esmė ir tikslas – padėti nesutariančioms šalims pasiekti kompromisą ir taikiai išspręsti ginčą. Mediacijos procesas, nesuvaržytas formalumų, trunka gerokai trumpiau nei teismo procesas, palieka galimybę šalims išlaikyti tarpusavio pagarbą ir susitarti geruoju.“¹¹⁵ 2008 m. gegužės 21 d. Europos parlamento ir tarybos direktyvos 2008/52/EB dėl tam tikrų mediacijos civilinėse ir komercinėse bylose aspektų preambulės 19 punkte numatyta, kad mediacija neturėtų būti laikoma blogesne alternatyva už teismo procesus dėl to, kad mediacijos būdu pasiektų susitarimų laikymasis priklauso nuo šalių geros valios. Minėti teisės aktai numato, kad valstybės narės turi siekti užtikrinti mediacijos kokybę, ko pasėkoje mediatoriams turėtų būti keliami atitinkami reikalavimai. Civilinių ginčų taikinamojo tarpininkavimo įstatymo 4 straipsnyje numatyta, kad mediatorius turi būti nešališkas, ginčo šalims turi pateikti informaciją apie savo išsilavinimą, tačiau teisės aktai nenustato koks konkretų išsilavinimą turi turėti mediatorius ir kokia darbo patirtis turėtų būti traktuojama kaip pakankama. Esant tokiam teisiniam reguliavimui, galima teigti, kad mediatoriumi iš esmės gali būti bet kuri asmuo, svarbiausia, kad ginčo šalys juo pasitikėtų. Tačiau VTAĮ 22³ straipsnio 1 dalyje numatyti bendri reikalavimai, kurie taikomi visiems vartojimo ginčus sprendžiantiems asmenims, tai:

1. Aukštasis teisinis išsilavinimas;

¹¹⁵ Petrauskas F. Alternatyvios vartotojų ir verslininkų ginčų bei konfliktų teisinio nagrinėjimo formos ir jų charakteristika. *Jurisprudencija*, 2010, 4(122), p. 305

2. Paskirtinumas spręsti ginčus ne teismo tvarka neterminuotam laikui arba ne trumpesniam nei 2 metų laikotarpiui.

Apibendrinant galima teigti, kad mediacija yra viena iš priemonių, neteisminiam ginčo sprendimui. Mediacijos privalumais įvardinama tai, kad šalys pačios kontroliuoja ginčo nagrinėjimo procesą, turi galimybę sudaryti taikos sutartį, kuri ginčo šalims turi įstatymo galią, taip pat gali kreiptis į teismą dėl taikos sutarties patvirtinimo tokiu atveju, sutartis įgyja galutinio teismo sprendimo statusą.

3.2. Derybos

Derybos dar vienas iš AGS būdų, kuriuo, kaip ir mediacijos atveju, siekiama, kad ginčo šalys, kilusį ginčą išspręstų ne teismo tvarka. Šio būdo pavadinimas suponuoja, kad ginčo sprendime, šalys savarankiškai siekia išspręsti kilusį ginčą.

„Derybos – šalims savarankiškai sprendžiant ginčą, be trečiojo asmens įsikišimo. Derybos – labiausiai paplitusi alternatyvaus ginčų sprendimo forma, leidžianti šalims pačioms kontroliuoti procesą ir sprendimus.“¹¹⁶ Iš pateiktos definicijos, galima teigti, kad derybos vienas iš konfidencialiausių ginčų sprendimo būdų, kadangi apie kilusį ginčą žino tik ginčo šalys, todėl jei jos pačios apie ginčą niekam nepraneš, visuomenė apie tai ir nesužinos. Pažymėtina tai, kad derybų procesas nėra reglamentuotas. Anot Petrausko F. derybos praktikoje dažniausiai pasitaiko privačiame sektoriuje, kuriame yra nusistovėjęs, tam tikros nerašytinės derybų vedimo taisyklės. Siekiant tinkamai apsaugoti vartotojų teises, derybos gali būti įgyvendinamos, kai verslininkas vartotojui siūlo tam tikras sąlygas, kaip netinkamo daikto pakeitimą tinkamu, tam tikros kompensacinės sumos išmokėjimu siekiant kompensuoti vartotojo patirtus nuostolius. Akcentuotina tai, kad VTAĮ 22² straipsnyje, derybų, kaip AGS būdo nenumato. Pažymėtina ir tai, kad VTAĮ 19 straipsnio 2 dalies 4 punkte numatyta, kad minėto įstatymo šeštajame skirsnyje numatyta vartotojų teisių gynimo ne teisme tvarka netaikoma tiesioginėms vartotojo ir pardavėjo, paslaugų teikėjo deryboms.

Apibendrinant galima teigti, kad derybos viena iš AGS būdų, tačiau teisės aktai šio būdo taikymo nereglamentuoja, o derybų taisyklės dažniausiai yra nerašytinio pobūdžio, todėl derybų procesas ir rezultatai priklauso išimtinai nuo ginčo šalių.

¹¹⁶ Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba ir Malinauskaitė J. Vartotojų teisės. Informacinė medžiaga. Vilnius: *Lietuvos vartotojų institutas*, 2012, Vilnius, p. 93.

3.3. Arbitražas

Arbitražo institucija yra vienas iš subjektų, kuriam suteikta teisė nagrinėti ginčus ne teismo tvarka. Tai vienas iš populiariausių ginčų nagrinėjimo būdų, kuris priskirtinas AGS.

„Arbitražas – ginčų sprendimas, į pagalbą pasitelkiant arbitrą, kuris yra įgalintas priimti šalims teisiškai privalomą sprendimą.“¹¹⁷ Petrauskas F. nurodo, kad arbitražas vadinamas alternatyva teismui, kadangi esant arbitražiniam susitarimui ir šaliai pareikalavus jį taikyti, panaikinama galimybė dėl to paties ginčo kreiptis į teismą. VTAĮ 22² straipsnio 1 dalyje, viena iš ginčus, ne teismo tvarka, nagrinėjančių institucijų įvardinta nuolatinė arbitražo institucija. Komercinio arbitražo įstatymo 5 straipsnio 1 dalyje nuolatinė arbitražo institucija apibrėžta kaip asociacijos, atstovaujančios gamybos, verslo ir teisinės veiklos ūkio subjektams, gali steigti savarankiškus ribotos civilinės atsakomybės juridinius asmenis, kurių teisinė forma yra nuolatinė arbitražo institucija. Nuolatinės arbitražo institucijos pagrindinė funkcija yra organizuoti ir administruoti arbitražą, vykdyti kitas ginčo šalių suteiktas ir su nuolatinės arbitražo institucijos veikla susijusias funkcijas. Pažymėtina tai, kad pagal Komercinio arbitražo įstatymo 12 straipsnio 2 ir 3 dalį, arbitražas negali spręsti ginčų, kurie nagrinėtini administracinių bylų teiseną, taip pat bylų kurie priskirtini Lietuvos Respublikos Konstitucinio teismo kompetencijai, ir jei viena iš ginčo šalių yra valstybės ar savivaldybės įmonė, taip pat valstybės ar savivaldybės įstaiga ar organizacija, išskyrus Lietuvos banką, jeigu dėl arbitražinio susitarimo nebuvo gautas išankstinis šios įmonės, įstaigos ar organizacijos steigėjo sutikimas. Vadovaujantis minėto straipsnio nuostatomis, arbitražui negali būti perduoti ginčai, kylantys iš šeimos teisinių santykių, ir ginčai dėl patentų, prekių ženklų ir dizaino registracijos, taip pat negali būti perduoti ginčai, kylantys iš darbo ir vartojimo sutarčių, išskyrus atvejus, kai arbitražinis susitarimas buvo sudarytas po to, kai kilo ginčas. Ši nuostata itin svarbi, kadangi nuo to, kada arbitražinis susitarimas buvo perduotas ginčo nagrinėjimui, priklauso tolimesnė ginčo eiga. „Arbitražas gali būti vadinamas normatyviu teisiniu procesu. Dažniausiai minimu jo privalumu laikoma galimybė šalims nustatyti savo normas, pasirinkti arbitrus, kontroliuoti proceso išlaidas ir trukmę bei gauti galutinius šalių ginčų sprendimus, išvengiant sudėtingo teismo proceso. Arbitražas, kaip formalių teisminių procedūrų priešingybė, didelę teisinės bendruomenės dalį įtikino, kad AGS yra efektyvesnė kai kurių teisės sistemoje kylančių

¹¹⁷ Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba ir Malinauskaitė J. Vartotojų teisės. Informacinė medžiaga. Vilnius: *Lietuvos vartotojų institutas*, 2012, Vilnius, p. 93.

problemų sprendimo ir žalos atlyginimo priemonė.¹¹⁸ Vadovaujantis išdėstytomis nuostatomis, bei arbitražo instituciją lyginant su aukščiau aptartais AGS būdais, galima išskirti šiuos arbitražinio nagrinėjimo privalumus:

1. Greitesnis ir lankstesnis procesas;
2. Specializuota arbitrų kvalifikacija;
3. Proceso konfidencialumas;
4. Šalių laisvė patiems pasirinkti arbitrus ir taikytiną teisę.

Pažymėtina tai, kad Komercinio arbitražo įstatymo 41 straipsnyje įtvirtinta, jog priimtas sprendimas įsiteisėja nuo priėmimo momento ir turi būti šalių vykdomas. Tai itin svarbu, kadangi įsiteisėjus arbitražo sprendimui, šalys netenka teisės pareikšti ieškinį teisme dėl to paties dalyko ir tuo pačiu pagrindu. Anot Kozubovskos B. tokių nuostatų įtvirtinimas kilęs dėl to, kad vartotojai laikomi silpnesniajam ginčo šalimi. „Nevienodų derėjimosi galių situacija iškyla tik tuo atveju, jei arbitražo susitarimas yra „iš prigimties neteisingas ir palieka vartotoją iš esmės beginklį“ – nė vieno iš šių veiksnių nėra arbitraže, nes arbitražo procesas nepažeidžia fundamentalių proceso reikalavimų ir atitinka Europos žmogaus teisių konvencijos 6 straipsnį.“¹¹⁹ Kozubovska B. teigia, kad nepaisant įvairių autorių pozicijų, ginčo nagrinėjimas arbitraže turėtų būti vertinamas palankiai. Minėta autorė taip pat pažymi, kad arbitražo institutas vis dar nėra toks populiarus kaip kitose ES valstybėse narėse, o teisininkams vis dar trūksta žinių apie šį AGS metodą. Vadovaujantis Vilniaus komercinio arbitražo teismo procedūros reglamento nuostatomis, pastebima, tai jog arbitražo procedūra yra praktiškai identiška civilinių bylų nagrinėjimo procesui, kadangi ginčo nagrinėjimas pradedamas pareiškus ieškinį, ginčo nagrinėjime gali dalyvauti ir trečiasis asmuo, o vietoje žyminio mokesčio taikomas rinkliavos mokestis. Pažymėtina tai, jog minėto reglamento 3 straipsnio 2 dalyje numatyta, kad šalys gali susitarti dėl arbitrų skaičiaus, jų paskyrimo ir nušalinimo tvarkos, arbitražo vietos, taikomos kalbos, bylos nagrinėjimo proceso, tam tikrų terminų. Šios teisės tik dar kartą patvirtina, kad ginčo šalys pačios nusprendžia kiek laiko turi trukti jų ginčas ir kokia tvarka jis turi būti nagrinėjamas.

Apibendrinant galima teigti, kad arbitražas, kaip vienas ir AGS būdų yra panašiausias į teisminį ginčo nagrinėjimo procesą. Tačiau panašumas siejamas su ginčo nagrinėjimo procedūra, o ne su keliamais reikalavimais, kadangi teisminis nagrinėjimas yra kur kas

¹¹⁸ Petrauskas F. Alternatyvios vartotojų ir verslininkų ginčų bei konfliktų teisinio nagrinėjimo formos ir jų charakteristika. *Jurisprudencija*, 2010, 4(122), p. 309.

¹¹⁹ Kozubovska B. Ginčų, kylančių iš vartojimų sutarčių, nagrinėjimo arbitraže problematika. *Teisė*, 2011, nr.81, p. 120.

griežčiau reglamentuotas, tuo tarpu arbitražo atveju, ginčo šalys pačios gali nusistatyti terminus, taikytina teisę ir kitus aspektus.

3.4. Viešasis juridinis asmuo

VTAĮ vienas iš subjektų, kuris gali nagrinėti ginčus ne teismo tvarka, nurodytas kaip viešasis juridinis asmuo, kuris įrašytas į vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektų sąrašą. Viešajam juridiniam asmeniui suteikiamos išskirtinės teisės, kurios ne tik suteikia galimybę nagrinėti ginčus ne teismo tvarka, tačiau ir užtikrina ginčo šalims alternatyvų pasirinkimą - savo ginčą patikėti valstybinėms ar privataus pobūdžio institucijoms.

VTAĮ 22² viešajam juridiniam asmeniui numatyti tokie reikalavimai, kaip įsteigimas numatyta tvarka ir įrašymas į vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektų sąrašą. Pagal VTAĮ 31 straipsnio 1 dalyje numatytus reikalavimus, viešasis juridinis asmuo pirmiausia turi ginti vartotojų viešąjį interesą. Vadovaujantis minėto straipsnio nuostatomis, galima teigti, kad vartotojų teisių gynība patikėta tik asociacijoms, kurios turi būti įregistruotos juridinių asmenų registre, asociacijos tikslas turi būti vartotojų teisių ir teisėtų interesų atstovavimas ir gynimas. Svarbu tai, kad viena iš įtvirtintų reikalavimų – asociacijoje turi būti ne mažiau kaip 20 narių ir žinoma, asociacija, turi būti nepriklausoma. Vienas iš aukščiau nurodytų reikalavimų – asociacija turi būti įrašyta į vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektų sąrašą. Tam, kad asociacija būtų įrašyta į minėtą sąrašą būtina vadovautis Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektų sąrašo sudarymo ir tvarkymo taisyklėmis.

Apibendrinant galima teigti, kad ši vartojimo ginčų nagrinėjimo forma yra visiškai nauja. Buvo pastebėta, kad asociacijoms keliami minimalūs reikalavimai, kad tikslas būtų tikslas – vartotojų teisių ir interesų gynimas, ir, kad tai, kad asociacijoje turi būti ne mažiau nei 20 narių.

IŠVADOS

1. Vartotoju laikomas fizinis asmuo, kuris prekes ar paslaugas įsigyja išimtinai savo ar šeimos poreikiams tenkinti. Vartojimo sutartis apibrėžiama kaip sutartis sudaryta tarp vartotojo ir pardavėjo ar paslaugų teikėjo. Siekiant konstatuoti, kad sudaryta sutartis yra vartojimo, būtina nustatyti tikrąją šalių valią. Keliami tapatūs reikalavimai, kurie įtvirtinti ir vartotojo sampratoje – sutarties šalimis turi būti verslininkas ir vartotojas, paslaugos ar prekės įsigyjamos asmeninių ar šeimos poreikių tenkinimui. Atskleidžiant reglamentavimą buvo pastebėta, kad reglamentavimas iš esmės pakeistas nuo 2016 metų sausio 1 d., kadangi keitėsi ne tik nacionaliniai teisės aktai, skiriant ypatingą dėmesį neteisminiam ginčų nagrinėjimui, bet ir įgyvendinami tarptautiniai teisės aktai, kurių pagrindu pradėjo veikti elektroninė ginčų sprendimo sistema.

2. Valstybės narės, siekdamos įgyvendinti teisės aktų nuostatas, skatina vartotojus ir verslininkus, kilusius ginčus spręsti ne teismo tvarka, nurodant, kad ginčai nagrinėjami kur kas greičiau ir reikalauja mažesnių sąnaudų. Vartojimo ginčus gali nagrinėti ne tik valstybinės institucijos, tačiau ir privačios institucijos. Lietuvoje egzistuojanti ginčų nagrinėjimo sistema yra labai panaši kaip ir ES narėse, kadangi institucijos skirstomos pagal tam tikras veiklos sritis. Esminis skirtumas tai, kad ne visų institucijų priimami sprendimai yra privalomi, ko pasėkoje vartotojo teisės gali būti neapgintos, arba jų gynyba apsunkinta. Esminiu nacionalinių teisės aktų pakeitimu galima įvardinti tai, kad VVTAT priimti sprendimai, išnagrinėjus ginčą, tampa privalomai vykdomi, jei nėra apskundžiami per 30 dienų bendrosios kompetencijos teismui. Esminiais skirtumais tarp valstybėse narėse veikiančių ginčų nagrinėjimo ne teismo tvarka sistemų galima įvardinti tai, jog nuo valstybės narės lokalinių teisės aktų priklauso ar institucijos priimtas sprendimas bus rekomendacinio pobūdžio, ar priešingai, jį bus galima įvykdyti priverstinai. Taip pat skiriasi ginčų nagrinėjimo terminai. Institucijos deklaruoja, kad ginčai išnagrinėjami per 30 – 90 dienų, tačiau faktinis procesas trunka kur kas ilgiau.

3. Ikiteisminis ginčų, kylančių iš vartojimo sutarčių, nagrinėjimas yra privalomas, ko pasėkoje vartotojas turi siekti taikiu būdu išspręsti kilusį ginčą. Įgyvendinant ginčų sprendimą ne teismo tvarka, gali būti neįvykdytas tikrasis teisingumas, o tik priimtas abiem šalims palankiausias sprendimas, abipusių derybų būdu. Įgyvendinant Reglamentą ir Direktyvą dėl AGS, ES valstybėms narėms suteikta galimybė naudotis EGS sistema, tačiau kol kas ne visos ES narės yra prisijungusios prie šios sistemos, todėl vartotojų ginčų nagrinėjimas vis dar lieka apsunkintas. EGS sistema šalys gali naudotis tik tais atvejais, kai prekės ar paslaugos buvo įsigytos internetu, todėl prieita išvados, kad vartotojų teisių gynyba elektroninių priemonių pagalba, įgyvendinta tik dalinai. Aptarti

teisės aktai orientuoti į vartotojų teises, todėl verslininkų padėtis lieka neaiški, nepaisant to, kad EGS sistemoje numatyta galimybė verslininkui pateikti skundą dėl vartotojo elgesio. Ypatumu įvardintina ir tai, kad VTAĮ pakeitimais nustatyta, kad jei skundo suma mažesnė nei 10 eurų, skundas nėra nagrinėjimas. Tuo tarpu jei ginčo suma didesnė, ginčas nagrinėjamas rašytinio proceso tvarka, o jei ginčo suma didesnė nei 200 eurų, VVTAT skundus nagrinėja žodinio proceso tvarka.

4. VTAĮ numato mediaciją, arbitražą ir viešųjų juridinių asmenų veiklą, kaip alternatyvius vartojimo ginčų nagrinėjimo būdus. Bendras tikslas – užtikrinti vartotojų teisių ir interesų gynimą kuo operatyviau, ir kuo mažesnėmis sąnaudomis. Papildomu AGS būdu galima įvardinti derybas, kurios vyksta betarpiškai tarp vartotojo ir verslininko, todėl teisės aktais nereglamentuojamos. Tuo tarpu mediacija ir arbitražas vyksta pasitelkus trečiuosius asmenis, kuriems keliami atitinkami išsilavinimo ir patirties reikalavimai. Viešojo juridinio asmens teisių įtvirtinimu siekiama užtikrinti vartotojams galimybę pasirinkti kokiai institucijai patikėti kilusį ginčą. AGS būdo taikymas nereiškia, kad visais atvejais bus įgyvendinamas teisingumas, tačiau tokiu būdu šalys pačios vadovauja procesui, nustato proceso eigą, terminus, todėl išsaugoma taika tarp ginčo šalių.

ŠALTINIŲ SĄRAŠAS

Lietuvos Respublikos teisės aktai:

1. Lietuvos Respublikos Konstitucija. *Valstybės žinios*, 1992, nr. 33-1014.
2. Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas. *Valstybės žinios*, 2000-09-06, nr. 74-2262.
3. Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodeksas. *Valstybės žinios*, 2002-04-06, nr. 36-1340.
4. Lietuvos Respublikos advokatūros įstatymas. *Valstybės žinios*, 2004-04-06, nr. 50-1632.
5. Lietuvos banko įstatymas. Aktuali redakcija 2016-01-01. *Teisės aktų registras*, 1994-12-23, nr. 99-1957.
6. Lietuvos Respublikos civilinių ginčų taikinamojo tarpininkavimo įstatymas. Aktuali redakcija 2016-01-01. *Teisės aktų registras*, 2008-07-31, nr. 87-3462.
7. Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymas. *Valstybės žinios*, 2004-04-30, nr. 69-2382.
8. Lietuvos Respublikos elektros energetikos įstatymas. *Teisės aktų registras*, 2000, nr. 66-1984.
9. Lietuvos Respublikos gamtinių dujų įstatymas. *Valstybės žinios*, 2000-10-25, nr. 89-2743
10. Lietuvos Respublikos geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo įstatymas. *Teisės aktų registras*, 2006, nr. 82-3260.
11. Lietuvos Respublikos komercinio arbitražo įstatymas. *Valstybės žinios*, 1996-05-02, Nr. 39-961.
12. Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas. Aktuali redakcija 2016-01-01. *Teisės aktų registras*, 1994-12-07, nr. 94-1833.
13. Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo Nr. I-657 10, 12, 19 ir 21 straipsnių pakeitimo įstatymas. *Teisės aktų registras*, 2015-07-03, nr. 10766.
14. Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo Nr. I-657 2, 5, 10, 11, 12, 40 straipsnių, šeštojo skirsnio ir įstatymo priedo pakeitimo įstatymas. *Teisės aktų registras*, 2015-12-07, nr. 2015-19362.
15. Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo Nr. I-657 papildymo 12-1 straipsniu įstatymas. *Teisės aktų registras*, 2016-01-05, Nr. 82.
16. Lietuvos Respublikos šilumos ūkio įstatymas. *Teisės aktų registras*, 2007, nr. 130-5259.

Europos Sąjungos teisės aktai:

1. Europos bendrijos steigimo sutartis. *Valstybės žinios*, 2004, Nr. 2–2.
2. 2013 m. gegužės 21 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2013/11/ES dėl alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo, kuria iš dalies keičiami Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2009/22/EB. OJ L 165, 18.6.2013
3. 2013 m. gegužės 21 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) Nr. 524/2013 dėl elektroninio vartotojų ginčų sprendimo, kuriuo iš dalies keičiami Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2009/22/EB. OJ L 165, 18.6.2013.
4. 2004 m. spalio 27 d Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 dėl nacionalinių institucijų, atsakingų už vartotojų apsaugos teisės aktų vykdymą, bendradarbiavimo. Tekstas svarbus EEE. OL L 364, 2004 12 9.
5. 1993 m. balandžio 5 d. Tarybos direktyva 93/13/EEB dėl nesąžiningų sąlygų sutartyse su vartotojais. L 095, 21/04/1993.
6. 2002 m. rugsėjo 23 d. Europos Parlamento ir Tarybos Direktyva 2002/65/EB dėl nuotolinės prekybos vartotojams skirtomis finansinėmis paslaugomis ir iš dalies keičianti Tarybos direktyvą 90/619/EEB ir Direktyvas 97/7/EB ir 98/27/EB. OL L 271, 2002 10 9.
7. 2008 m. gegužės 21 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2008/52/EB dėl tam tikrų mediacijos civilinėse ir komercinėse bylose aspektų. Europos Sąjungos oficialusis leidinys, L136, 24/05/2008.
8. 2011 m. spalio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2011/83/ES dėl vartotojų teisių, kuria iš dalies keičiamos Tarybos direktyva 93/13/EEB ir Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 1999/44/EB bei panaikinamos Tarybos direktyva 85/577/EEB ir Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 97/7/EB. Tekstas svarbus EEE. OJ L 304, 22.11.2011.
9. 2008 m. balandžio 23 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2008/48/EB dėl vartojimo kredito sutarčių ir panaikinanti Tarybos direktyvą 87/102/EEB OL L 133, 2008 5 22.
10. 2015 m. liepos 1 d. Komisijos įgyvendinimo reglamentas (ES) 2015/1051 dėl elektroninio ginčų sprendimo platformos funkcijų vykdymo, elektroninės skundo formos ir Europos Parlamento ir Tarybos reglamentu (ES) Nr. 524/2013 dėl elektroninio vartotojų ginčų sprendimo numatytų kontaktinių centrų bendradarbiavimo sąlygų. OJ L 171, 2.7.2015.
11. 1990 m. birželio 13 d. Tarybos direktyva 90/314/EEB dėl kelionių, atostogų ir organizuotų išvykų paketų. Europos Sąjungos oficialusis leidinys, L 158/59.

12. Europos Sąjungos pagrindinių teisių chartija. OJ C 326, 26.10.2012.

Pojstatyminiai teisės aktai:

1. Ginčų dėl teisinių paslaugų teikimo nagrinėjimo tvarkos aprašas patvirtintas Lietuvos advokatūros advokatų tarybos 2007 m. rugpjūčio 10 d. sprendimu.
2. Ginčų tarp galutinių paslaugų gavėjų ir elektroninių ryšių paslaugų teikėjų bei ginčų tarp naudotojų ir pašto paslaugos teikėjų nagrinėjimo taisyklės. *Teisės aktų registras*, 2013, nr. 24-1194.
3. Ginčų tarp ūkio subjektų, teikiančių elektroninių ryšių tinklus ir (ar) paslaugas, ir ginčų tarp pašto paslaugos teikėjų sprendimo taisyklės. *Teisės aktų registras*, 2013, nr. 24-1193.
4. Lietuvos Respublikos nesažiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo pažeidimų nagrinėjimo taisyklės. *Teisės aktų registras*, 2014-02-10, nr. 1R-68.
5. Lietuvos Respublikos teisingumo ministro įsakymas „Dėl vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklių patvirtinimo“ Nr. 1R-382, *Teisės aktų registras*, 2015-12-31, nr. 21171.
6. 2015 m. gruodžio 23 d. Nr. 1332 Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas „Dėl Valstybinės ne maisto produktų inspekcijos prie ūkio ministerijos reorganizavimo ir valstybinės ne maisto produktų inspekcijos prie ūkio ministerijos reorganizavimo sąlygų aprašo patvirtinimo. *Teisės aktų registras*, 2015-12-23, nr. 20359.
7. Taikinamojo tarpininkavimo taisyklės patvirtintos Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos 2012 m. spalio 16 d. nutarimu Nr. O3-308. *Teisės aktų registras*, 2014-03-26, nr. 3522.
8. Tarpininkavimo ir (ar) taikinimo ūkio subjektams, teikiantiems elektroninių ryšių tinklus ir (ar) paslaugas, siekiant ginčą išspręsti taikiai be privalomo sprendimo, procedūrų taisyklės. *Teisės aktų registras*, 2005-04-16, nr. 49-1643.
9. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos 2015-2018 metų strategija patvirtinta Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2015 m. kovo 18 d. nutarimu nr. 281. *Teisės aktų registras*, 2015-03-25, Nr. 4264
10. Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklės. *Teisės aktų registras*, 2015-12-31, nr. 21171.

11. Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektų ir institucijų, atsakingų už vartotojų apsaugos teisės aktų vykdymą, keitimosi informacija ir bendradarbiavimo tvarkos aprašas. *Teisės aktų registras*, 2016-01-20, nr. 1262.
12. Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektų sąrašo sudarymo ir tvarkymo taisyklės patvirtintos Lietuvos Respublikos teisingumo ministro 2015 m. gruodžio 30 d. įsakymu Nr. 1R-384. *Teisės aktų registras*, 2015-12-31, nr. 21169.
13. Vilniaus komercinio arbitražo teismo arbitražo procedūros reglamentas patvirtintas nuolatinės arbitražo institucijos „Vilniaus komercinio arbitražo teismas“ valdybos 2012 m. gruodžio 17 d. nutarimu (2015 m. sausio 1 d. redakcija).

Specialioji literatūra:

1. AMBRASIENĖ D., *et al.* *Civilinė teisė. Prievolių teisė*: vadovėlis. Vilnius: Mykolo Romerio universiteto leidybos centras, 2004.
2. AMBRAZAVIČIŪTĖ, K.; BALTRIMAS, J.; ir MAURICĖ – MACKUVIENĖ, E. *Teisės į nuosavybę, teisės į ūkinės veiklos laisvę ir iniciatyvą, vartotojų teisių užtikrinimo problemos*. Vilnius: Mokslo studija, 2012.
3. BUBLIENĖ, D. Vartotojų teisė į informaciją pagal naująjį vartotojų teisių direktyvos pasiūlymą: Žingsnis pirmyn? Vilnius: *Jurisprudencija*, 2011, 18(4).
4. BUBLIENĖ, D. Silpnesnės šalies apsaugos principo įgyvendinimas kontroliuojant nesąžiningas vartojimo sutarčių sąlygas. Vilnius: *Jurisprudencija*, 2007, 9(99).
5. BUDNIKAS, A. Vartotojų teisių reglamentavimo tendencijos Europos Sąjungoje. Vilnius: *Juristas*, nr. 5. 2012.
6. KATUOKA S., *et al.* *Vartotojų teisių apsauga Lietuvoje ir Europos Sąjungoje*. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, 2006.
7. KOZUBOVSKA, B. Ginčų, kylančių iš vartojimų sutarčių, nagrinėjimo arbitraže problematika. Vilnius: *Teisė*, 2011, nr. 81.
8. Lietuvos Aukščiausiasis Teismas. Vartotojų teisių apsauga vartojimo sutartiniuose santykiuose: teisinio reguliavimo ir teismų praktikos apžvalga. *Teismų praktika*, 2009, Nr. 30.
9. Lietuvos Aukščiausiasis Teismas. Vartotojų teisių apsauga vartojimo sutartiniuose santykiuose: teisinio reguliavimo ir teismų praktikos apžvalga II (vartojimo pirkimo – pardavimo, vartojimo rangos, civilinės atsakomybės vartojimo teisiniuose santykiuose taikymo klausimai). *Teismų praktika*, 2010, Nr. 33.

10. NOVIKOVIENĖ, L. Theoretical and practical issues of consumer's conception. Vilnius: *Jurisprudencija*, 2010.
11. PAKALNIŠKIS, V., et al. *Vartotojų teisių apsaugos teisiniai aspektai Europos Sąjungoje*. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, 2011.
12. PETRAUSKAS, F. Alternatyvaus ginčų nagrinėjimo raida, teisinė padėtis ir reglamentavimas. *Jurisprudencija*, 2011, 18(2).
13. PETRAUSKAS, F. Alternatyvios vartotojų ir verslininkų ginčų bei konfliktų teisinio nagrinėjimo formos ir jų charakteristika. *Jurisprudencija*, 2010, 4(122).
14. ŠENAVIČIUS, V. ir TATULIS, T. Vartotojų teisių apsauga draudimo sektoriuje sujungus finansų rinkų priežiūrą. Vilnius: *Viešoji politika ir administravimas*, 2012.
15. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba ir Malinauskaitė J. Vartotojų teisės. Informacinė medžiaga. Vilnius: *Lietuvos vartotojų institutas*, 2012, Vilnius.

Teismų praktika:

1. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegija. 2002 m. spalio 7 d. nutartis civilinėje byloje B. G v. AB „Vilniaus šilumos tinklai“, Nr. 3K-3-1137/2002, kat. 0.2, 40.4, 40.5.
2. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegija. 2008 m. gruodžio 1 d. nutartis civilinėje byloje UAB „Tele2“ v. IĮ „Rogrinta“, Nr. 3K-3-579/2008., kat. 42.9, 42.11.3.
3. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegija. 2008 m. vasario 29 d. nutartis civilinėje byloje daugiabučio namo savininkų bendrijos v. AB „Grigiškės“, Nr. 3K-3-211/2008, kat. 42.2, 42.3, 42.11.1, 42.11.3, 45.5.
4. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegija. 2008 m. spalio 28 d. nutartis civilinėje byloje A. K. v. UAB „Ribenos prekyba“, Nr. 3K-3-536/2008, kat. 45.2, 114.9.6.2, 121.20.
5. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus išplėstinė teisėjų kolegija. 2013 m. spalio 7 d. nutartis civilinėje byloje B.Š v. A. D., Nr. 3K-7-395/2013, kat. 55, 90, 113.6.1.9.

Papildoma literatūra:

1. Alternatyvus ginčų sprendimas ES. *Italija* [interaktyvus]. [žiūrėta 2016 m. vasario 4 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.ecc.lt/lt/alternatyvus-gincu-sprendimas/alternatyvus-gincu-sprendimas-es>>.

2. Alternatyvus ginčų sprendimas ES. *Ispanija* [interaktyvus]. [žiūrėta 2016 m. vasario 3 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.ecc.lt/lt/alternatyvus-gincu-sprendimas/alternatyvus-gincu-sprendimas-es>>.
3. Alternatyvus ginčų sprendimas ES. *Jungtinė Karalystė* [interaktyvus]. [žiūrėta 2016 m. vasario 4 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.ecc.lt/lt/alternatyvus-gincu-sprendimas/alternatyvus-gincu-sprendimas-es>>.
4. Alternatyvus ginčų sprendimas ES. *Latvija* [interaktyvus]. [žiūrėta 2016 m. vasario 4 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.ecc.lt/lt/alternatyvus-gincu-sprendimas/alternatyvus-gincu-sprendimas-es>>.
5. Alternatyvus ginčų sprendimas ES. *Lenkija* [interaktyvus]. [žiūrėta 2016 m. vasario 4 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.ecc.lt/lt/alternatyvus-gincu-sprendimas/alternatyvus-gincu-sprendimas-es>>.
6. Alternatyvus ginčų sprendimas ES. *Prancūzija* [interaktyvus]. [žiūrėta 2016 m. vasario 2 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.ecc.lt/lt/alternatyvus-gincu-sprendimas/alternatyvus-gincu-sprendimas-es>>.
7. Alternatyvus ginčų sprendimas ES. *Suomija* [interaktyvus]. [žiūrėta 2016 m. vasario 4 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.ecc.lt/lt/alternatyvus-gincu-sprendimas/alternatyvus-gincu-sprendimas-es>>.
8. Alternatyvus ginčų sprendimas ES. *Švedija* [interaktyvus]. [žiūrėta 2016 m. vasario 3 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.ecc.lt/lt/alternatyvus-gincu-sprendimas/alternatyvus-gincu-sprendimas-es>>.
9. Alternatyvus ginčų sprendimas ES. *Vokietija* [interaktyvus]. [žiūrėta 2016 m. vasario 4 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.ecc.lt/lt/alternatyvus-gincu-sprendimas/alternatyvus-gincu-sprendimas-es>>.
10. BUBLIENĖ, D. *Vartotojų apsaugos paskaitos*. [interaktyvus]. Vilnius: Vilniaus universitetas, 2013 [žiūrėta 2015 m. gruodžio 23 d.]. Prieiga per internetą: <http://web.vu.lt/tf/d.bubliene/files/2013/10/3-tema_2013-m__v1_ruduo.pdf>.
11. *EGS platforma* [interaktyvus]. [žiūrėta 2016 m. vasario 16d.]. .]. Prieiga per internetą: <<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.complaints.time-Line&uuid=&reload=false>>.
12. Elektroninis ginčų sprendimas. *Ginčų sprendimo įstaigos* [interaktyvus]. [žiūrėta 2016 m. vasario 22 d.]. Prieiga per internetą: <<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.adr.show&reload=false>>.

13. Europos Komisija. *Elektroninis ginčų sprendimas* [interaktyvus]. [žiūrėta 2016 m. vasario 16 d.]. Prieiga per internetą: <http://europa.eu/rapid/press-release_IP-16-297_lt.htm>.
14. *Europos vartotojų centras* [interaktyvus]. [žiūrėta 2016 m. sausio 31 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.ecc.lt/lt/apie-ecc>>.
15. Europos Sąjunga. *ES valstybių narių suskirstymas pagal plotą* [interaktyvus]. [žiūrėta 2016 m. vasario vasario 3 d.]. Prieiga per internetą:<http://europa.eu/about-eu/facts-figures/living/index_lt.htm>.
16. Europos Sąjunga. *Vartotojai* [interaktyvus]. [žiūrėta 2016 m. vasario 2 d.]. Prieiga per internetą: <http://europa.eu/pol/cons/index_lt.htm>.
17. Lietuvos Respublikos teisingumo ministerija. *Auga vartotojų ir verslininkų informuotumas vartotojų teisių apsaugos srityje* [interaktyvus]. [žiūrėta 2016 m. vasario 19 d.]. Prieiga per internetą. <<http://www.tm.lt/naujienos/pranesimaspaidai/2351>>.
18. *Lietuvos Vartotojų institutas* [interaktyvus]. [žiūrėta 2016 m. sausio 31 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.vartotojai.lt/>>.
19. *Nacionalinė vartotojų konfederacija* [interaktyvus]. [žiūrėta 2016 m. sausio 31 d.]. Prieiga per internetą: <<http://vartotojai.eu/Apie-mus>>
20. RUDAITIS, R. *Reglamentuota tvarka dėl vartotojų alternatyvaus ginčų sprendimo. Iš plenarinių posėdžių.* [interaktyvus]. [Žiūrėta 2016 m. sausio 25 d.]. Prieiga per internetą: <http://www3.lrs.lt/pls/inter/w5_show?p_r=-4445&p_k=1&p_d=201844>.
21. *Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba* [interaktyvus]. [žiūrėta 2016 m. sausio 31 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.vvtat.lt/index.-php?3397882113>>.
22. Vartotojų prašymų dėl informacijos suteikimo ir skundų nagrinėjimo viešojoje įstaigoje Europos vartotojų centre taisyklės patvirtintos Vši Europos vartotojų centro direktoriaus 2008-01-10 įsakymu Nr. 1-3 [interaktyvus]. [žiūrėta 2016 m. sausio 31 d.]. Prieiga per internetą: <http://www.ecc.lt/binary/uploads-/pdf/Skundu_nagrinejimo_EVC_taisykles.pdf>.
23. *Vartotojų teisių gynimo centras* [interaktyvus]. [žiūrėta 2016 m. sausio 31 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.vartotojucentras.lt/about.php?lang=1>>.
24. Viešosios įstaigos „Europos vartotojų centras“ įstatai patvirtinti Nacionalinės vartotojų teisių apsaugos tarybos prie Teisingumo ministerijos 2005-04-14

- nutarimu Nr. 10-19 [interaktyvus]. [žiūrėta 2016 m. sausio 31 d.]. Prieiga per internetą: <http://www.ecc.lt/binary/uploads/pdf/EVC_istatai.pdf>.
25. *Allmänna Reklamationsnämnden (ARN)* [interaktyvus]. [žiūrėta 2016 m. vasario 3 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.arn.se/other-languages/english-what-is-arn/>>.
26. *Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial* [interaktyvus]. [žiūrėta 2016 m. vasario 3 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.autocontrol.es/>>.
27. *Consumer redress – Germany* [interaktyvus]. [žiūrėta 2016 m. vasario 4 d.]. Prieiga per internetą: <http://ec.europa.eu/consumers/archive/redress_cons/docs/MS_fiches_Germany.pdf>.
28. *Consumer Redress – Estonia* [interaktyvus]. [žiūrėta 2016 m. vasario 4 d.]. Prieiga per internetą: <http://ec.europa.eu/consumers/archive/redress_cons/docs/MS_fiches_Estonia.pdf>.
29. *Consumer Redress – Italy* [interaktyvus]. [žiūrėta 2016 m. vasario 4 d.]. Prieiga per internetą: <http://ec.europa.eu/consumers/archive/redress_cons/docs/MS_fiches_Italy.pdf>.
30. *Consumer Redress – Latvia* [interaktyvus]. [žiūrėta 2016 m. vasario 4 d.]. Prieiga per internetą: <http://ec.europa.eu/consumers/archive/redress_cons/docs/MS_fiches_Latvia.pdf>.
31. *Consumer Redress – Spain* [interaktyvus]. [žiūrėta 2016 m. vasario 3 d.]. Prieiga per internetą: <http://ec.europa.eu/consumers/archive/redress_cons/docs/MS_fiches_Spain.pdf>.
32. *Consumer redress – United Kingdom* [interaktyvus]. [žiūrėta 2016 m. vasario 4 d.]. Prieiga per internetą: <http://ec.europa.eu/consumers/archive/redress_cons/docs/MS_fiches_United_kingdom.pdf>.
33. *Guide pratique de la médiation / liste des conciliateurs fiscaux* [interaktyvus]. [žiūrėta 2016 m. vasario 3 d.]. Prieiga per internetą: <http://www.economie.gouv.fr/files/files/directions_services/mediateur/guide_pratique_mediation.pdf>.
34. European Commission. *Health and consumers. France* [interaktyvus]. [žiūrėta 2016 m. vasario 3 d.]. Prieiga per internetą: <http://ec.europa.eu/consumers/archive/redress_cons/ecc_france_en.htm>.

35. European Commission. *Health and consumers. Finland* [interaktyvus]. [žiūrėta 2016 m. vasario 4 d.]. Prieiga per internetą: <http://ec.europa.eu/consumers/archive/redress_cons/ecc_finland_en.htm>.
36. European Commission. *Health and consumers. Spain* [interaktyvus]. [žiūrėta 2016 m. vasario 3 d.]. Prieiga per internetą: <http://ec.europa.eu/consumers/archive/redress_cons/ecc_spain_en.htm>.
37. European Commission. *Health and consumers. United Kingdom* [interaktyvus]. [žiūrėta 2016 m. vasario 4 d.]. Prieiga per internetą: <http://ec.europa.eu/consumers/archive/redress_cons/ecc_united_kingdom_en.htm>.
38. *Kuluttajien Oikeussuoja – Suomi* [interaktyvus]. [žiūrėta 2016 m. vasario 4 d.]. Prieiga per internetą: <http://ec.europa.eu/consumers/archive/redress_cons/docs/MS_fiches_finland_fi.pdf>.

SANTRAUKA

Mano baigiamojo darbo tema – „Ginčų, kylančių vartojimo sutarčių, sprendimo ne teismo tvarka tendencijos ES ir Lietuvoje“. Temos atskleidimui išskirti keturi uždaviniai, kuriais siekiama atskleisti vartotojo ir vartojimo sutarčių sampratą, taip pat ginčų, kylančių iš vartojimo sutarčių sprendimo ne teismo tvarka reglamentavimą. Baigiamajame darbe aptariamos institucijos, jų kompetencija ir ginčų nagrinėjimo tvarka Lietuvoje ir ES. Praktinėje darbo dalyje analizuojami ginčų kylančių iš vartojimo sutarčių nagrinėjimo ne teismo tvarka ypatumai. Taip pat nagrinėjami alternatyvūs ginčų sprendimo būdai. Pasirinkti dokumentų analizės, sisteminės ir loginės analizės, modeliavimo ir lyginamasis metodai, taip pat apibendrinimo metodas. Įgyvendinant nurodytus uždavinius buvo prieita išvados, kad vartojimo ginčų nagrinėjame ne teismo tvarka atlikta daug pakeitimų, kurie įsiteisėjo tik 2016 m. sausio 1 dieną. Šių pakeitimų pagrindu VVTAT suteikta daugiau galimybių, vartojimo ginčų komisijos sprendimai pripažįstami privalomai vykdomais, jei per 30 dienų nėra apskundžiami. ES pradėjo veikti nauja EGS sistema, kurios pagrindu, vartotojai gali pateikti skundą internetu, tačiau skundai keliami atitinkami reikalavimai, kurių pagrindinis – prekės ar paslaugos turi būti įsigytos internetu. Pastebėta, kad ne visos ES narės yra prisijungusios prie minėtos sistemos, todėl nėra užtikrinama visapusiška vartotojų teisių ir interesų apsauga.

SUMMARY

My master theme – „Trends in Non-Judicial Settlement of Disputes Arising out of Consumer Contracts in the EU and Lithuania“. Topics disclosure will have four tasks designed to reveal the user and the concept of consumer contracts, as well as disputes arising from the use of contracts to a non-judicial regulation. In the finally work also is writing about institution, their competence and dispute settlement procedures Lithuania and the EU. In the practical part is analyzing the disputes arising from consumer contracts of-court settlement features. It also examines alternative dispute resolution. Selected the analysis of documents, analysis of systemic and logical, modeling and comparative methods, as well as the method of aggregation. The implementation of the tasks has been concluded that the use of the proceeding out of court made a lot of changes which became effective only at 2016. On the basis of these amendments provide more opportunities for the consumption of VVTAT settlement of the Commission's decisions shall be carried out compulsorily, if not appealed within 30 days. In the meantime, the EU has started to operate a new system on the basis of EGS, users can submit a complaint online, however, the requirements relating to the complaint, which the main products or services must be purchased over the Internet. It is noted that not all Member States have acceded to the EU system, so there is no guarantee the full protection of the rights and interests of consumers.

PRIEDAI

Prašymo forma

<input type="text"/>			
(Vartotojo/vartotojo įgalioto asmens vardas, pavardė)			
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Vartotojo/vartotojo įgalioto asmens adresas	telefonas	faksas	el. paštas

Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai, Vilniaus g. 25, 01402 Vilnius

VARTOTOJO PRAŠYMAS

(data)

I. PARDAVĖJO / PASLAUGŲ TEIKĖJO DUOMENYS

I. PARDAVĖJO / PASLAUGŲ TEIKĖJO DUOMENYS	
Pardavėjo / paslaugų teikėjo duomenys	
Pavadinimas: (vardas, pavardė)	<input type="text"/>
Adresas (buveinė):	<input type="text"/>
Telefonas:	<input type="text"/>
Faksas:	<input type="text"/>
El. paštas:	<input type="text"/>
Ar buvo kreiptasi į pardavėją ar paslaugų teikėją?	

Informacija, ar tų pačių šalių ginčas dėl to paties dalyko ir tuo pačiu pagrindu nėra nagrinėjamas ginčus nagrinėjančioje institucijoje:

Jeigu taip, įrašykite institucijos pavadinimą:

Ar ginčo nagrinėjimas nebuvo nutrauktas pagal Vartotojų teisių apsaugos įstatymą?

Ar ginčus nagrinėjanti institucija yra priėmusi sprendimą?

Ar yra įsigaliojęs teismo sprendimas dėl šio ginčo?

II. VARTOTOJO NUSISKUNDIMAI

- Tinkamą langelį pažymėkite kryželiu. Siekiant išsiaiškinti nusiskundimo esmę, pateikiamas platesnis atsakymų sąrašas. Pažymėkite vieną ar daugiau langelių, kurie, Jūsų nuomone, atitinka Jūsų nusiskundimo esmę. Prireikus, kitus nusiskundimus aprašykite specialiai tam skirtoje skiltyje.

Turiu nusikundimų dėl:

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> ne maisto prekių netinkamos kokybės; | <input type="checkbox"/> atlygintinų asmens sveikatai paslaugų sutarties; |
| <input type="checkbox"/> maisto prekių netinkamos kokybės; | <input type="checkbox"/> mokėjimų įstatymo reikalavimų pažeidimo; |
| <input type="checkbox"/> reklamos įstatymo reikalavimų pažeidimų; | <input type="checkbox"/> vartojimo kredito sutarties; |
| <input type="checkbox"/> vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo; | <input type="checkbox"/> komunalinių (šilumos, karšto, šalto vandens, elektros energijos) paslaugų; |
| <input type="checkbox"/> prekės, parduotos (paslaugos suteiktos) ne šiai veiklai skirtoje patalpose, sutarties; | <input type="checkbox"/> turizmo ir rekreacinių paslaugų sutarties; |
| <input type="checkbox"/> prekės pirkimo - pardavimo (paslaugos teikimo) pagal sutartį, sudarytą naudojant ryšio priemones; | <input type="checkbox"/> statybos darbų netinkamos kokybės; |
| <input type="checkbox"/> teisės tam tikru laiku naudotis gyvenamosiomis patalpomis pirkimo sutarties; | <input type="checkbox"/> kitų atlygintinų paslaugų |
| <input type="checkbox"/> finansinių paslaugų, teikiamų pagal sutartį, sudaromas ryšio priemonėmis | <input type="checkbox"/> kitų pažeidimų |

III. VARTOTOJO TEISIŲ PAŽEIDIMO APLINKYBĖS

Pažeidimo esmė:

- Jei turite, pridėkite galimo pažeidimo esmę patvirtinančių dokumentų kopijas.

IV. VARTOTOJO REIKALAVIMAI

- Tinkamą langelį pažymėkite kryželiu. Pažymėkite vieną ar daugiau langelių, jei, Jūsų nuomone, jie atitinka Jūsų prašymo esmę. Prireikus, kitus prašymus aprašykite specialiai tam skirtoje skiltyje.

Prašau:

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> netinkamos kokybės prekę (paslaugą) pakeisti tinkamos kokybės preke (paslauga); | <input type="checkbox"/> nutraukti prekių pirkimo – pardavimo ar paslaugų teikimo sutartį, sudarytą ne šiai veiklai skirtoje patalpose ar naudojant ryšio priemones ir grąžinti |
|--|---|

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> neatlygintinai pašalinti prekės trūkumus ar atlyginti išlaidas jiems pašalinti; | <input type="checkbox"/> sumokėtus pinigus; |
| <input type="checkbox"/> sumažinti prekės (paslaugos) kainą; | <input type="checkbox"/> nutraukti teisės tam tikru laiku naudotis gyvenamosiomis patalpomis pirkimo sutartį ir grąžinti sumokėtus pinigus; |
| <input type="checkbox"/> nutraukti prekės pirkimo - pardavimo (paslaugos teikimo) sutartį ir grąžinti už prekę (paslaugą) sumokėtus pinigus; | <input type="checkbox"/> nutraukti vartojimo kredito sutartį; |
| <input type="checkbox"/> keisti mano nurodymus dėl paslaugos teikimo būdo ar kitų sutarties sąlygų vykdymo, jeigu techniškai ir technologiškai įmanoma; | <input type="checkbox"/> grąžinti sumokėtas įmokas ir su kreditu susijusius mokesčius; |
| <input type="checkbox"/> pakeisti paslaugos teikėjo prarastą ar sugadintą daiktą ar medžiagą lygiaverčiais / atlyginti daikto ar medžiagos vertę; | <input type="checkbox"/> nutraukti finansinių paslaugų sutartį, sudarytą ryšio priemonėmis; |
| <input type="checkbox"/> pakeisti, panaikinti ar nebetaikyti nesąžiningos(-ų) sutarties sąlygos(-ų); | <input type="checkbox"/> kita: <div style="border: 1px solid black; height: 20px; width: 100%; margin-top: 5px;"></div> |

V. PRIDEDAMI DOKUMENTAI

- Jei turite, prie šios formos pridėkite po vieną šių patvirtinančių dokumentų (sutarties, sąskaitos, kvito, pardavėjo ar paslaugos teikėjo atsakymo į Jūsų reikalavimą ir t.t.) kopiją.

PRIDEDAMA:

- | | |
|--|--|
| 1. <input style="width: 100%;" type="text"/> | 4. <input style="width: 100%;" type="text"/> |
| 2. <input style="width: 100%;" type="text"/> | 5. <input style="width: 100%;" type="text"/> |
| 3. <input style="width: 100%;" type="text"/> | 6. <input style="width: 100%;" type="text"/> |

(Vartotojo/vartotojo įgalioto asmens parašas)

(Vartotojo/vartotojo įgalioto asmens vardas, pavardė)