

# GINČŲ, KYLANČIŲ IŠ VARTOJIMŲ SUTARČIŲ, NAGRINĖJIMO ARBITRAŽE PROBLEMATIKA

**Beata Kozubovska**

Vilniaus universiteto Teisės fakulteto  
doktorantė  
Saulėtekio al. 9, I rūmai, LT-10222 Vilnius  
Tel. (+370 5) 236 61 70  
El. paštas: beata.kozubovska@yahoo.com

*Straipsnyje analizuojama ginčų, kylančių iš vartojimo sutarčių, arbitruotinumų problematika. Remiantis lyginamąja Lietuvos ir kitų valstybių analize, siekiama suformuluoti mokslines rekomendacijas, susijusias su arbitražo naudojimo galimybe spręsti ginčus, kylančius iš vartojimo sutarčių, Lietuvoje.*

*This article discusses arguable aspects of arbitrability of consumer related claims. By means of comparative analysis of Lithuanian and other countries legal systems, this article aims to construct recommendation regarding the possibility to make use of arbitration while solving consumer related disputes in Lithuania.*

## Įvadas

2009 metais išnagrinėta 25 701 byla, kylanti iš vartojimo sutarčių, 2010 metais – 26 245 bylos<sup>1</sup>. Taigi bylų, kylančių iš vartojimo sutarčių, padaugėjo. 2006 metais išnagrinėta 145 286 civilinės bylos, 2010 – 206 423 bylos [19]. Logiška, kad, didėjant teismų darbo krūviui, ilgėja ginčų nagrinėjimo trukmė. Konkrečiam teisės institutui susidūrus su sunkumais (visiškai nereiškia, kad neverta tobulinti teismų sistemos), ieškoma alternatyvų. Taigi straipsnio temos aktualumas, be kita ko, susijęs su potencialia arbitražo galimybe padėti apkrautiems

bylomis teismams sumažinti darbo krūvį. Ar ginčai, kylantys iš vartojimų sutarčių (dažnai susiję su paprastų faktinių aplinkybių nustatymu), gali būti efektyviau sprendžiami arbitražu ir ar arbitražas Lietuvoje turi būti pripažintas kaip alternatyvus būdas šiems ginčams spręsti?

Šiame straipsnyje siekiama išanalizuoti arbitražo potencialą ginčams, kylantiems iš vartojimo sutarčių, spręsti Lietuvoje ir suformuluoti mokslines šio alternatyvaus ginčų nagrinėjimo būdo pritaikymo mūsų valstybėje rekomendacijas.

Darbe naudoti loginis (dedukcinis), lingvistinis, sisteminis, lyginamasis, statistinis ir istorinis metodai.

Lietuvoje literatūros šia tema nėra, nebuvo atlikta ir jokių mokslinių tyrimų. Šia-

<sup>1</sup> Analizuotos vartojimo rangos, vartojimo nuomos, vartojimo pirkimo–pardavimo, vartojimo kredito ir vartotojų teisių gynimo bylos. Statistikos analizė atlikta [19] statistikos pagrindu.

me straipsnyje remiamasi užsienio teoretikų ir praktikų: Gary B. Born, A. Brafford, Kirry, J. T. McLaughlin, J. Senderowicz, R. E. Speidel darbais. Į temą įsigilinti padėjo arbitražo srityje pažengusių valstybių arbitražo įstatymų nagrinėjimas. Darbo tema nebūtų visapusiškai atskleista ir be teismų praktikos analizės.

### **Ginčų, kylančių iš vartojimo sutarčių, nearbitruotinumų pagrindas**

„Sąžiningas žaidimas ar sąžastai silpnam ir neapdairiam“ [6, p. 332] ?

Istoriškai ginčai, kylantys iš vartojimo sutarčių, buvo nearbitruotini dėl to, kad vartotojai buvo laikomi silpnesniaja šalimi. Tokia nuostata vis dar įtvirtinta Lietuvoje – pagal Komercinio arbitražo įstatymo 11 straipsnio 1 dalį ginčai, kylantys iš vartojimo sutarčių, negali būti perduoti arbitražui. Tokį reglamentavimą reikia kvestionuoti. Juk nevienodos derėjimosi jėgos net sudarant standartinę sutartį nėra pakankamas argumentas, kad sutartis būtų pripažinta negaliojančia [6, p. 350]. Juk nesąmoningumo doktrina skirta užkirsti kelią esminiam neteislingumui ar išnaudojimui sutarčių praktikoje, o ne skatinti išteklių persikirstymą [6, p. 350]. Taigi 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 veiksmų nėra arbitraže [6, p. 350], nes arbitražo procesas nepažeidžia fundamentalių proceso reikalavimų ir atitinka Europos žmogaus teisių konvencijos 6 straipsnį. Žinoma, tam tikrais atvejais, kai nevienodos derėjimosi galios ar nesąmoningumas susiję su prievarta, neteislingumu ar išnaudojimu, tai gali būti pagrindi-

nas pripažinti arbitražo susitarimą negaliojančiu, remiantis bendraisiais sandorių negaliojimo pagrindais [11, p. 107].

### **Arbitražas kaip tinkama teismo alternatyva ginčams, kylantiems iš vartojimo sutarčių, spręsti**

Svarbu pažymėti, kad savanoriškas arbitražo procesas nepažeidžia teisės kreiptis į teismą. Ypač kai teisė kreiptis į teismą dažnai lieka vien formali, mat teismai yra „užversti“ bylomis ir daug kas yra tiesiog „netekę savo dienos teisme“ [6, p. 357]. Be to, net 73 proc. tyrime dalyvavusių respondentų teigimu, svarbiausias kriterijus, renkantis ginčo nagrinėjimo būdą, yra ginčo sprendimo trukmė [16].

Dar vienas galimas ginčų, kylančių iš vartojimo sutarčių, arbitruotinumų oponentų prieštaravimas, susijęs su procesiniu vartotojų arbitražo aspektu, – vartotojai visada bus blogesnėje padėtyje dėl mažesnių finansinių išteklių ir dėl to, kad jie nėra nuolatiniai žaidėjai. Be to, oponentai gali teigti, kad teisme galima pasinaudoti nemokama teisine pagalba. Tačiau iš tikrųjų niekas neginčija, kad minėto instituto prieinamumas nagrinėjamoje srityje yra ribotas. Taip pat teisės normos, nukreipiančios vartotojus spręsti ginčus nacionaliniuose teismuose, gali būti nepritaikomos praktiškai. Mat vartotojai gali nesikreipti į teismą, neturėdami ekonominio paskatinimo, nes atsisakyti teisių gali būti pigiau. Todėl vartotojai, norintys apginti savo teises, realiai netenka galimybės pasinaudoti efektyviomis ir finansiškai atsiperkančiomis priemonėmis ginčiui išspręsti ir kompensacijai gauti. Europos Sąjungoje 46 proc. vartotojų, kurie prekiautojams pateikia skundus ir lieka nepatenkinti skundo sprendimu, tolesnių veiksmų nesiima [8, p. 4] – ginčai

lieka neišspręsti. Nesuponuojama požiūrio, kad nereikėtų skatinti teismo proceso reformos ir rinktis lengviausią kelią – valstybės biudžetui gali būti pigiau, nes paprastai arbitraže šalys susimoka pačios. Tiesiog yra didesnis potencialas panaudoti arbitražą sprendžiant smulkius vartotojų ginčus, jei bus sukurtos tam tikros standartinės procedūros vartotojų ginčams spręsti (dažnai susiję su paprastų faktinių aplinkybių nustatymu). Pavyzdžiui, Ispanijoje vartotojų ginčų arbitražas ne tik leidžia sutaupyti ginčo subjektų ir valstybės lėšas, bet ir mažiau formaliu nagrinėjimo stiliumi vilioja ginčo šalis.

Toliau straipsnyje trumpai apžvelgiamas Ispanijos, valstybės, kuri pasiekė bene didžiausią Europoje vartotojų ginčų veiksmingo sprendimo arbitražu pažangą, vartotojų ginčų arbitražo modelis. Arbitražo komisija Ispanijoje sudaroma iš vartotojo atstovų, verslininkų atstovų ir nešališko arbitražo pirmininko, tokia komisijos sudėtis užtikrina nešališką arbitražą. Be to, suteikiama teisė pareikšti nušalinimą arbitrai dėl bet kokių jo ryšių su ginčo šalimi. Arbitras turi atitikti išsilavinimo reikalavimus, turėti specialių žinių ginčui spręsti ir nepriekaištingą reputaciją. Arbitražas vyksta žodžiu, kad šalys galėtų pristatyti ir apginti savo poziciją. Žodinio proceso alternatyva yra vaizdo konferencija. Išnagrinėjus ginčą, priimamas abiem ginčo šalims teisiškai privalomas sprendimas. Ginčo nagrinėjimas arbitražu netrunka ilgiau nei tris mėnesius. Taip pat Ispanijoje yra skelbiamas baltasis sąrašas, kuriame nurodomos įmonės, prisijungusios prie arbitražo sistemos. Pastarosios turi teisę reklamoje ir prisistatydamos naudoti ženklą, informuojantį apie įmonių prisijungimą prie arbitražo sistemos. Įmonė, nesutinkanti su

arbitražo sprendimu, yra išbraukiama iš baltojo sąrašo. Kai įmonė sutinka su priimtu sprendimu – neturi mokėti ginčo nagrinėjimo mokesčio. Svarbu pabrėžti, kad už arbitražo procesą vartotojas nemoka, išskyrus tam tikrus administracinius mokesčius, kai prašo persiųsti kitai šaliai įrodymus ir panašiai. Ne visi ginčai, kylantys iš vartojimo sutarčių, yra spręstini arbitražu. Pavyzdžiui, produktų saugos nesilaikymo ginčai priskiriami išimtinai teismų jurisdikcijai. [Ši pastraipa remiasi [17].] Taigi Lietuva galėtų pasinaudoti sėkmingai veikiančios Ispanijos vartotojų ginčų arbitražo sistemos patirtimi, kurdama savo vartotojų ginčų arbitražo modelį.

Pasirenkant arbitražo finansavimo sistemą Lietuvoje galimi įvairūs variantai. Pavyzdžiui, jis galėtų būti finansuojamas derinant viešąsias ir privačias lėšas (įmonės moka metinį mokestį arba taikoma mokėjimo konkrečiu atveju sistema), o iš vartotojų galėtų būti imamas nedidelis mokestis, kad jie nepiktnaudžiautų skundais. Minėtas finansavimo būdas derinant viešąsias ir privačias lėšas užkirstų kelią abejonoms dėl sprendimų priėmėjų teisingų ir nešališkų sprendimų – nebūtų pagrindo spekuliacijoms, kad arbitrai lojalūs tiems, kurie juos išlaiko. Ginčų, kylančių iš vartojimų sutarčių, arbitruotinumą atitinka ir viešuosius interesus. Arbitražo rėmimas tikrai nereikia, kad teisingumo kokybė prastėja. Be to, arbitražas padeda sumažinti teismų darbo krūvį ir atitinkamai mažinti teismų išlaidas bei išsaugoti viešosios paslaugos kokybę.

Dažnai vartotojų teisės aktų turinys nėra abstrakčios normos. Pavyzdžiui, nustatytas terminas, per kurį vartotojas turi teisę grąžinti prekes. Taigi nesvarbu, kas taikys minėtas normas – teisėjas ar privatus arbitras.

Netgi situacijomis, kai diskrecijos teisė yra plati, asmenys, priimantys sprendimą, privalo atsižvelgti į faktinę situaciją, turimus įrodymus, precedentus, o ne į asmeninius įsitikinimus. Taigi nėra privataus arbitro ir nesugebėjimo taikyti viešosios teisės normų, atsižvelgiant į įstatymų leidėjų valią, sąsajos. Be to, „<...> įrodymai pagrindžia, kad bylinėjimosi rezultatai nežymiai skiriasi nuo arbitražo rezultatų“ [5, p. 357]. Taip pat tai, kad nėra apeliacijos arbitraže, yra paranku vartotojui, nes jis dažnai finansiškai negali sau leisti apeliacijos ir sutinka „susitaikyti už mažiau“.

Dar viena teigiama arbitražo savybė yra arbitražo sprendimo privalomumas. Pagal Lietuvos Respublikos vartotojų teisių gynimo įstatymą Lietuvoje vartotojai dėl pažeistų teisių gynimo, be kita ko, gali kreiptis į neteisminę instituciją – Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą, padedančią užtikrinti vartotojų teisių apsaugą. Svarbu pažymėti, kad šios institucijos sprendimai, kitaip negu arbitražo sprendimai, tėra rekomendaciniai. Taigi net ir Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai priėmus palankų sprendimą vartotojo atžvilgiu, nėra garantijų, kad jis bus įvykdytas. Galiausiai vis dėlto vartotojui gali tekti kreiptis į bendrosios kompetencijos teismą dėl pažeistų interesų gynimo. O arbitražas, kaip alternatyvi ginčų, kylančių iš vartojimo sutarčių, sprendimo priemonė užtikrina teisinį tikrumą, nes arbitražo sprendimai yra teisiškai privalomi ir priverstinai vykdytini.

Ilgainiui ginčai, kylantys iš vartojimo sutarčių, tapo arbitruotini daugelyje arbitražui palankių valstybių. Vis dėlto teisinis reglamentavimas numato įvairias išlygas ir saugiklius vartotojams. Ar minėtos priemonės pagrįstos? Ir hipotetiškai ginčams,

kylantiems iš vartojimo sutarčių, tapus arbitruotiniais Lietuvoje, kokios išlygos (jei jų reikia), skirtos apsaugoti vartotojų interesus, turėtų būti taikomos?

### **Ginčų, kylančių iš vartojimų sutarčių, sprendimas arbitražu Jungtinėse Amerikos Valstijose**

Jungtinių Amerikos Valstijų (toliau – JAV) žemesnių instancijų teismų praktika remdamasi nesąmoningumo doktrina kelia didesnius reikalavimus pranešimo standartui, proceso teisingumui, arbitražo išlygai vartotojų sutartyse, kad apsaugotų silpnesniąją šalį [5, p. 823]. Tačiau kai kurie mokslininkai yra labai skeptiškai nusiteikę dėl to, ar iš tikrųjų vartotojai gilinasi į arbitražo išlygą prieš kylant ginčui, ir teigia, kad net labiausiai krintanti į akis arbitražinės išlygos forma neprivers vartotojų pabandyti jos išanalizuoti ar dėl jos derėtis: „Jei kažkas nesupranta susitarimo sąlygų, reikalavimas išspausdinti jas paryškintomis raidėmis yra tarsi šaukti ant kurčio žmogaus“ [5, p. 823]. Vis dėlto Lietuvos kontekste, kai arbitražas vis dar nėra populiarus ir netgi teisininkams trūksta žinių apie pastarąjį alternatyvų ginčų nagrinėjimo būdą<sup>2</sup>, atkreipti vartotojų dėmesį<sup>3</sup> į arbitražinę išlygą sutartyje yra būtina. Mat minėtas reikalavimas galbūt paskatins visuomenės domėjimąsi arbitražu ar bent padės išvengti siurprizinių sąlygų vartojimo sutartyse.

Teismų praktikoje būta gana kontroversiškų sprendimų, pavyzdžiui, *Badie*

<sup>2</sup> Pagal 2007 metais Advokatų kontoros Raidla Lejins & Norcous atliktus tyrimus [16], trys ketvirtadaliai teisininkų savo žinias apie arbitražą vertina kaip vidutines ar minimalias.

<sup>3</sup> Pavyzdžiui, reikalavimas arbitražinę išlygą vartojimo sutartyse spausdinti paryškintu šriftu ar papildomo vartotojo parašo reikalavimas po arbitražine išlyga.

v. *Bank of America* [13, p. 926], kuriame banko klientai, sudarę sutartį dėl sąskaitos atidarymo, pranešimu buvo informuoti apie papildomą sąlygą – arbitražo susitarimą jau po minėtos sutarties sudarymo. Teismas nusprendė, kad nors buvo galima labiau atkreipti banko klientų dėmesį į sutarties sąlygas, sutarties pataisa, pagal kurią kylantys ginčai turės būti nagrinėjami arbitražu, nėra nesąmoninga [13, p. 926]. Teismas taip pat pasisakė, kad „teisė nėra įtari, ką arbitražas ar alternatyvūs ginčų nagrinėjimo mechanizmai daro šalių teisėms; veikiau mano, kad tai yra abiem šalims naudingas teisės gynimo būdas“ [13, p. 926]. Sprendime teismas taip pat nurodė, jei vartotojas manė, kad vienašalis sutarties pakeitimas, pagal kurį visi ginčai bus nagrinėjami arbitražu, yra nesąžiningas jo (vartotojo) atžvilgiu, jis galėjo perkelti savo lėšas kitur [13, p. 926]. Tačiau arbitražo atveju preziumuojama, kad tarp šalių egzistuoja jėgų pusiausvyra; jei šios pusiausvyros nebelieka, arbitražas tampa prievartinis. Arbitražas gali būti naudingas šalims, jei nėra vienašališkai primestas kitai šaliai. Nėra taip paprasta perkelti savo lėšų kitur, pavyzdžiui, gali būti taikomas mokestis pervedant pinigus į kitą banką ar prarastos palūkanos nutraukiant terminuoto indėlio sutartį. Be to, pagrįstų lūkesčių principas tarp šalių turi būti gerbiamas. Nors proarbitražinė pozicija yra sveikintina, tačiau minėtu atveju nueita vienu žingsniu per toli. Taigi svarbu nustatyti proarbitražinės pozicijos rėmimo ir priverstinio arbitražo taikymo pusiausvyrą, kad nebūtų pažeista sutartinė arbitražo prigimtis.

Dabartinė JAV teisė, sprendžiant ginčus, kylančius iš vartojimo sutarčių, yra palanki arbitražui – ji leidžia susitarti spręsti arbitražu tiek kilusius, tiek kilsi-

čius ginčus. JAV federalinė teisė yra proarbitražinė, todėl valstija negali konstatuoti, kad bendrosios sutarties nuostatos atitinka teisingumo reikalavimus, bet ji nepakankamai teisinga, kad būtų pripažįstama ir vykdoma joje įtvirtinta arbitražinė išlyga [12, p. 923]. Taigi, remiantis pastarąja byla, atskirai valstijai neleidžiama priimti nuostatos, kad, pavyzdžiui, susitarimai dėl atsirasiančių ginčų draudžiami nagrinėti arbitražu; nepritarta teisės aktams, kuriais būtų siekiama įtvirtinti specifinius reikalavimus arbitražo išlygoms sutartyse su vartotojais [12, p. 923].

Negalima kategoriškai teigti, kad yra būtinos sąlygos, kurios atkreiptų dėmesį į arbitražinės išlygos sutartyje egzistavimą, pavyzdžiui, papildomo parašo reikalavimas sutartyje po arbitražine išlyga. Juk tokios sąlygos užkerta kelią galimai prezumpcijai, kad arbitražas yra pageidaujamas ginčų sprendimo būdas, ir kaip neginčijamą faktą priima tai, kad vartotojai pirmenybę teikia ginčui nagrinėti teisme. Tačiau, kaip minėta, Lietuvoje, kol visuomenės žinių lygis apie arbitražą nėra didelis, dėmesio į arbitražinę išlygą vartojimo sutartyse atkreipimas, be kita ko, galbūt padės užkirsti kelią ginčams, susijusiems su siurprizinių sąlygų buvimu arbitražo sutartyse.

### **Ginčų, kylančių iš vartojimų sutarčių, sprendimo arbitražo problematika Europoje**

Ne tokios liberalios ginčams, kylantiems iš vartojimo sutarčių, yra senojo žemyno valstybės. Europos valstybėse standartinės arbitražo išlygos dėl būsimų ginčų, kylančių iš vartojimo sutarčių, yra draudžiamos ar griežtai reguliuojamos. Teisės normos, skirtos vartotojų teisių apsaugai, yra įrankiai, kurie subalansuoja ekonominius skir-

tumus tarp atitinkamų šalių [8, p. 388]. 1993 m. balandžio 5 d. Tarybos direktyvos 93/13/EEB dėl nesąžiningų sąlygų sutartyse su vartotojais priedo q punkte numatoma, kad sąžiningumo reikalavimas pažeidžiamas, nustatant sąlygą, kurios tikslas arba rezultatas – „panaikinti arba trukdyti vartotojo teisei pareikšti ieškinį arba naudotis bet kuria kita teisinės apsaugos priemone, ypač reikalaujant, kad vartotojas ginčus pavestų spręsti išskirtinai arbitražui, kuriam nėra taikomos teisinės nuostatos <...>“. Šios nuostatos tikslas – išvengti vartotojo teisinių gynimo priemonių, iš jų ir procesinių, apribojimo sutartimi. Pabrėžtina, kad kaip pavyzdį teisės į kitų teisinių apsaugos priemonių panaikinimą arba apribojimą direktyvoje nustatytas atvejis, kai verčiama nagrinėti ginčus išimtinai arbitražu, apima tik tokią arbitražą, kuris nėra reglamentuojamas teisės aktais [7, p. 324]. Arbitražas yra reglamentuotas teisės aktais, kai valstybėje narėje yra numatytas jo procesas, kurio tvarka taikoma įstatymo ar leidžiamos pasirinkimo teisės pagrindu [7, p. 324]. Vis dėlto Europos Teisingumo Teismas nusprendė, kad minėtos direktyvos įgyvendinimas varžo arbitražo susitarimą; ribojimai – arbitražo jurisdikcijos kontekste priklauso nuo valstybių narių [15, p. 21].

Lietuvoje panaši nuostata įtvirtinta Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.188 straipsnio 2 dalies 18 punkte, kuris panaikina arba suvaržo vartotojo teisę pareikšti ieškinį ar pasinaudoti kitais pažeistų teisių gynimo būdais (reikalauja ginčą perduoti spręsti arbitražu <...>). Kitaip negu 1993 m. balandžio 5 d. Tarybos direktyvoje 93/13/EEB dėl nesąžiningų sąlygų sutartyse su vartotojais Lietuvos Respublikos civilinio kodeksas ginčų perdavimą

arbitražui laiko nesąžiningu, nesvarbu, ar arbitražas yra reglamentuojamas teisės aktais [7, p. 326]. Tokia nuostata suponuoja, kad ginčas, kilęs iš vartojimo sutarčių, turi būti perduotas spręsti tiek arbitražui, tiek teismui – turės būti nustatytas alternatyvus žinybingumas [7, p. 326].

Požiūris į ginčų, kylančių iš vartojimo sutarčių, arbitruotinumą valstybėse narėse skiriasi. Kai kurie saugikliai įtvirtinti nacionaliniuose įstatymuose, pavyzdžiui, Prancūzijoje, tariamai silpnesnė šalis yra apsaugota, uždraudžiant ginčus, kylančius iš vartojimų sutarčių, kur viena šalis vykdo komercinę veiklą, o kita ne [8, p. 388]. Vis dėlto Prancūzijos teismas nusprendė, kad „tarptautinė vartojimo sutartis turi būti traktuojama kaip ir kiekviena kita tarptautinė sutartis, arbitruotinumą nustatymo tikslui, o tai reiškia, kad vidiniai arbitražo ribojimai netaikytini“ [14, p. 389]. Tokių dvigubų standartų nustatymas vien dėl tarptautinio elemento sutartyje nėra pagrįstas, juk teisinių santykių prigimtis nuo to nesikeičia. Pagal Švedijos teisę leidžiama sudaryti arbitražinį susitarimą tik jau kilus ginčui iš vartojimų sutarčių, išskyrus tokias bylas, kur ši norma pažeistų tarptautinius išipareigojimus (šiuo atveju Niujorko konvenciją) [5, p. 825]; Austrijos, Italijos teisė įtvirtina kitokią poziciją, pagal kurią tiek esami, tiek būsimi ginčai, kylantys iš vartojimo sutarčių, yra arbitruotini, jei jie įtvirtinti atskirame arbitražo susitarime [5, p. 825]; kitokia pozicija įtvirtinta Anglijos teisėje, kiekviena byla vertinama individualiai, visi arbitražo susitarimai su vartotojais yra draudžiami, jei jų vertė yra mažesnė už tam tikrą pinigų sumą (apie 10 000 svarų sterlingų) arba jie nesąžiningi, kai sąžiningumas susijęs su „esminiu sąlygų sąžiningumu ir jų sudarymo aplinkybėmis“ [5, p. 825].



Ne visada vartotojas yra silpnesnė šalis negu verslininkas, reikia atsikratyti „gilios kišenės“ nuostatos verslininkų atžvilgiu, pavyzdžiui, žmogus, asmeniniams poreikiams tenkinti įsigijęs didelės vertės automobilį, dažnai nėra silpnesnė sandorio šalis. Taigi yra instrumentų, kurie gali užtikrinti derybinių galių lygybę. Žinoma, nacionaliniuose teisės aktuose įtvirtinti saugikliai nėra tobuli, tačiau nekyla abejonių, kad tai didesnė pažanga, negu tiesiog ginčų, kylančių iš vartojimo sutarčių, nearbitruotinumų įtvirtinimas.

### **Ginčų, kylančių iš vartojimų sutarčių, sprendimo arbitražu perspektyvos Lietuvoje**

Remiantis atliktos apklausos duomenimis, 21 proc. respondentų mano, kad arbitražas būtų efektyvus ginčams, kylantiems iš vartojimo sutarčių, spręsti [16].

Pagal Komercinio arbitražo įstatymo pakeitimo įstatymo projekto (nauja redakcija) 12 straipsnio 2 dalį iš vartojimo sutarčių kylantys ginčai galės būti perduoti arbitražui pagal arbitražinį susitarimą, sudaromą jau kilus ginčui. Jurisdikcijos, kurios draudžia atsirasiančius ginčus, kylančius iš vartojimo sutarčių, nagrinėti arbitraže, teigia, kad vartotojų *a priori* sutikimas gali būti kvestionuojamas, nes vidutinis pirkėjas paprastai nežino apie arbitražinę išlygą sutartyje. Suponuojama nuomonė, kad žmonės nekreipia dėmesio į standartinės vartojimo sutarties sąlygas. Taigi gali būti teigiama, kad vartotojai „verčiami“ tapti arbitražinės išlygos šalimi. Tuo pasinaudos verslininkai ir „sudarys standartinį arbitražinį susitarimą (skirtą nagrinėti būsimums ginčus) kuo labiau savo naudai

iki pat teisės leistinos ribos“ [11, p. 58]. Asmenys, linę pritarti būsimum vartotojų ginčų arbitruotinum draudimui ir leisti susitarti dėl arbitražo tik jau kilus ginčui, teigia, kad taip būtų užtikrinta, jog šalys yra laisvos sąmoningai, savo noru spręsti ginčus arbitražu.

Vis dėlto leidžiant spręsti arbitražu kiliančius ginčus, skatinamas arbitražas, nes šalims sudėtinga susitarti dėl arbitražo procedūrų ir kitų klausimų jau kilus ginčui. Be to, prisidėti prie sutarties su arbitražine išlyga gali būti palanku vartotojams, kitaip negu esant individualioms deryboms, kurioms reikia daug laiko, transakcijos padidėtų ir verslo atstovai minėtas išlaidas perkeltų vartotojams [6, p. 351]. Kai kurie mokslininkai tiki, kad sutikimo nebuvimas nėra „fatalus“, nes vis tiek subjektyvų sutikimą yra sudėtinga ar netgi neįmanoma įrodyti. Vietoj sutikimo kalbama apie sąžiningo žaidimo koncepciją. Pagrindinė idėja yra ta, kai tam tikras asmenų skaičius įsilieja į abipusiškai naudingą bendradarbiavimą, ir ribodami savo laisvę, būdais, turinčiais pranašumą visiems, kurie pasidavė suvaržymams, turi teisę gauti panašų sutikimą iš asmenų, turėjusių naudos iš tų suvaržymų [6, p. 354]. Svarbu, ar vartotojas savanoriškai sudaro arbitražo susitarimą ir gauna iš jo naudą. Pavyzdžiui, *Carnival Cruise Lines, Inc. v. Shute* [10, p. 284] byloje „<...> keleiviai, nusipirkę bilietus, kuriuose buvo ginčų nagrinėjimo vietos išlyga <...> įgijo pranašumą dėl mažesnių įkainių, kurie atspindėjo sutauptymus, kuriuos kruizo įmonė įgydavo, apribodama vietas, kuriose ji gali būti paduota į teismą“ [10, p. 284]. Yra autorių, teigiančių, kad sutarties laisvė yra bevėrtė be šalių realių galimybių derėtis dėl sutar-

ties sąlygų, kurios kitaip nepagrįstai būtų palankios priešingai šaliai [6, p. 349]. Jie pritaria tarpiniam variantui, t. y. įstatymų leidėjai galėtų tiesiog uždrausti verslininkams atsisakyti suteikti paslaugas, net jei vartotojas pageidauja atsisakyti arbitražinės išlygos“ [10, p. 305]. Taigi tie, kurie sutinka sudaryti arbitražo susitarimą, gali mėgautis mažesnėmis kainomis (verslo sutaupymas arbitražo sąskaita), o nesutinkantys su standartine arbitražo išlyga yra laisvi derėtis dėl sutarties pakeitimų [10, p. 306]. Tačiau ar tai nebūtų laikoma teisės nesikreipti į teismą „nupirkimu“?

Taigi prisidėjimas prie sutarties, kuris atitinka teisės reikalavimus, tiesiog rodo modernios ekonomikos poreikį ir neturi būti pripažintas negaliojančiu. Vien tai, kad viena šalis sukūrė standartines sąlygas, nereiškia, kad kita šalis nesuvokė jų turinio ir savo noru jų neakceptavo. Arbitražinio susitarimo sudarymo laikas nedaro įtakos jo legitimumui. Svarbu pažymėti, kad net 43 proc. respondentų, susidūrusių su arbitražu, didžiausiu jo trūkumu teigia esant tai, jog yra sudėtinga susitarti su oponentu dėl procedūrų ir kitų klausimų [16]. Akivaizdu, kad pastaroji problema taptų didesne, jei arbitražinius susitarimus būtų leista sudaryti tik jau kilus ginčui. Todėl Komercinio arbitražo įstatymo pakeitimo įstatymo projekto (nauja redakcija) 12 straipsnio 2 dalis turėtų būti pataisyta, kad iš vartojimo sutarčių kylantys ginčai galėtų būti perduoti arbitražui pagal arbitražinį susitarimą, sudaromą ne tik jau kilus ginčui, bet ir esant vartotojų *a priori* sutikimui.

## Išvados

Ilgainiui ginčai, kylantys iš vartojimo sutarčių, tapo sprendžiami arbitražu dau-

gelyje arbitražui palankių valstybių. Vis dėlto nacionaliniai teisės aktai (arbitražo kontekste) nustato įvairias išlygas vartotojų interesams apsaugoti. Lietuvoje, kai arbitražas vis dar nėra populiarus ir netgi teisininkams trūksta žinių apie šį alternatyvų ginčų nagrinėjimo būdą, reikėtų atkreipti vartotojų dėmesį į arbitražinę išlygą sutartyje. Pavyzdžiui, papildomo parašo reikalavimas sutartyje po arbitražine išlyga arba atskiro arbitražo susitarimo sudarymo reikalavimas, užuot arbitražinės išlygos įtvirtinimas sutartyje. Minėtas reikalavimas paskatintų visuomenės domėjimąsi arbitražu ar bent jau padėtų išvengti ginčų, susijusių su siurprizinių sąlygų egzistavimu vartojimo sutartyse. Svarbu pabrėžti, kad tokių saugiklių įtvirtinimas neturi reikšti draudimo atsirasiančius ginčus, kylančius iš vartojimo sutarčių, nagrinėti arbitražu.

Pagal galiojantį teisinį reglamentavimą ginčai, kylantys iš vartojimo sutarčių, Lietuvoje nėra sprendžiami arbitražu. Tačiau Komercinio arbitražo įstatymo pakeitimo įstatymo projektu (nauja redakcija) Lietuvoje siekiama įtvirtinti proarbitražinę poziciją minėtų ginčų atžvilgiu. Vis dėlto reikia atsisakyti teisės akto projekte numatyto draudimo atsirasiančius ginčus, kylančius iš vartojimo sutarčių, nagrinėti arbitražu. Mat, be kita ko, gerokai sudėtingiau yra susitarti su oponentu dėl procedūrų ir kitų klausimų jau kilus ginčui, ir minėtų ginčų arbitruotinumą teliktų deklaratyvi sunkiai įgyvendinama teorinė galimybė. Arbitražo susitarimui iš esmės turėtų būti taikomos tos pačios taisyklės kaip ir kitų rūšių sutartims. Kadangi vartotojai gali sudaryti pirkimo ir kitas sutartis prisidėdami prie jų, todėl vartojimo sutartis, kurioje numatyta arbitražinė išlyga, nėra priverstinė. Be to, vien tai, kad viena šalis sukūrė standarti-



nes sąlygas, nereiškia, kad kita šalis nesu-  
vokė jų turinio ir laisva valia jas akcepta-  
vo. Taigi prisidėjimas prie sutarties, kuris

atitinka teisės reikalavimus, tiesiog rodo  
modernios ekonomikos poreikį ir neturi  
būti pripažintas negaliojančiu.

## LITERATŪRA

1. Lietuvos Respublikos komercinio arbitražo įstatymas (su pakeitimais ir papildymais). *Valstybės žinios*, 1996, nr. 39-961.
2. Komercinio arbitražo įstatymo pakeitimo įstatymo projektas (nauja redakcija). *Valstybės žinios*, 2008, nr. 87-3463.
3. Lietuvos Respublikos vartotojų teisių gynimo įstatymas. *Valstybės žinios*, 2007, nr. 12-488.
4. 1993 m. balandžio 5 d. Tarybos direktyva 93/13/EEB dėl nesąžiningų sąlygų sutartyse su vartotojais. *Oficialusis leidinys L. 095*, 21/04/1993 p. 0029-0034.
5. BORN, Gary B. *International Commercial Arbitration*. Kluwer Law International, 2009.
6. BRAFFORD, A. Arbitration Clauses in Consumer Contracts of Adhesion: Fair Play or Trap for the Weak and Unwary? 21 *Journal of Corporate Law* 332, 1995-1996.
7. BUBLIENĖ, D. Vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų kontrolė. Vilnius: VĮ Registrų centras, 2009.
8. KIRRY, Arbitrability: Current Trends in Europe. *Arbitration International*, vol. 12, no. 4, 1996.
9. MCLAUGHLIN, J. T. Arbitrability: current trends in the United States. 906 *Albany Law Review* 59, 1995.
10. SENDEROVICZ, J. Consumer Arbitration and Freedom of Contract: A Proposal to Facilitate Consumers' Informed Consent to Arbitration Clauses in Form Contracts. 32 *Columbia Journal of Law and Social Problems* 27, 1998-1999.
11. SPEIDEL, R. E. Consumer arbitration of statutory claims: has pre-dispute (mandatory) arbitration outlived its welcome? 40 *Arizona Law Review* 1069, 1998.
12. *Allied-Bruce Termix Cos v. Dobson* 115 S.Ct 834 (1995) in McLaughlin, 1995:923.
13. *Badie v. Bank of America* No.944916, 1994 WL 660730, Cal. App. Dep't Super. Ct., Aug. 18, 1994 in McLaughlin, 1995: 926.
14. Court of Appeal of Paris, 7 December 1994 (1995) *Revue Trimestrielle de Droit Commercial et de Droit Economique* 401 in Kirry, 1996:389.
15. *Elisa María Mostaza Claro v. Centro Móvil Milenium SL*, C-168/05 [2006] E.C.R. I-10421 (E.C.J.).
16. 2007 metais Advokatų kontoros Raidla Lejins & Norcouš aliktas arbitražo tyrimas [interaktyvus. Žiūrėta 2011 m. vasario 8 d.]. Prieiga per internetą: <[http://www.oroinc.lt/uploads/Civiline%20teise/Microsoft%20PowerPoint%20-%20Komeracinis\\_arbitrazas\\_2010%2010%2013\\_fin%20%5BCompatibility%20Mode%5D.pdf](http://www.oroinc.lt/uploads/Civiline%20teise/Microsoft%20PowerPoint%20-%20Komeracinis_arbitrazas_2010%2010%2013_fin%20%5BCompatibility%20Mode%5D.pdf); <http://www.rln.lt/index.php/pageid/166>; <http://www.arbitrazas.lt/index.php?handler=lt.aboutus>>.
17. Nacionalinės vartotojų teisių apsaugos tarybos pirmininko Felikso Petrausko prezentacija: „Arbitražas – vartotojų ir verslininkų ginčų sprendimo būdas Europos Sąjungoje ir Lietuvoje“ [interaktyvus. Žiūrėta 2011 m. rugpjūčio 1 d.]. Prieiga per internetą: <[www.rln.lt/download.php/fileid/165](http://www.rln.lt/download.php/fileid/165)>.
18. Sveikatos ir vartotojų apsaugos generalinio direktorato (SANCO) tarnybų dokumentas, skirtas konsultacijoms [interaktyvus. Žiūrėta 2011 m. balandžio 29 d.]. Prieiga per internetą: <[http://ec.europa.eu/dgs/health\\_consumer/dgs\\_consultations/ca/docs/adr\\_consultation\\_paper\\_18012011\\_lt.pdf](http://ec.europa.eu/dgs/health_consumer/dgs_consultations/ca/docs/adr_consultation_paper_18012011_lt.pdf)>.
19. Teismų statistika [interaktyvus. Žiūrėta 2011 m. vasario 22 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.teismai.lt/lt/teismai/teismai-statistika>>.

## ARGUABLE ASPECTS OF ARBITRABILITY OF CONSUMER RELATED CLAIMS

**Beata Kozubovska**

S u m m a r y

Historically, consumer related disputes were non-arbitrable due to the unequal bargaining powers of the parties; consumers were often presented as weaker parties. The aforementioned views have been revised since then and no longer hold in the modern and arbitration friendly legal systems. Pursuant to the legislation of Lithuania consumer related claims are inarbitrable. The said situation will change once the

proposed amendments of the Law on Commercial Arbitration of the Republic of Lithuania are adopted. However, some safeguards have been established in national arbitration laws in order to protect consumers. The article discusses whether the aforementioned safeguards are reasonable. Moreover, the work makes some recommendations regarding the prospect of arbitrability of consumer related claims in Lithuania.

*Įteikta 2011 m. gegužės 27 d.*

*Priimta publikuoti 2011 m. spalio 6 d.*