



Alternatyvių vartojimo ginčų sprendimo mechanizmų taikymas ir plėtros galimybės Lietuvoje

Tyrimas parengtas LR Ministro Pirmininko tarnybos užsakymu

BALTIC LEGAL
SOLUTIONS
LITHUANIA

Tyrimo nagrinėjimo aspektai ir metodai

Nagrinėjimo aspektai

- AGS reguliavimo aplinka
- AGS mechanizmų organizavimas
- AGS mechanizmų prieinamumas
- AGS procedūriniai aspektai
- Ieškinio senaties problematika
- AGS mechanizmų stebėseną

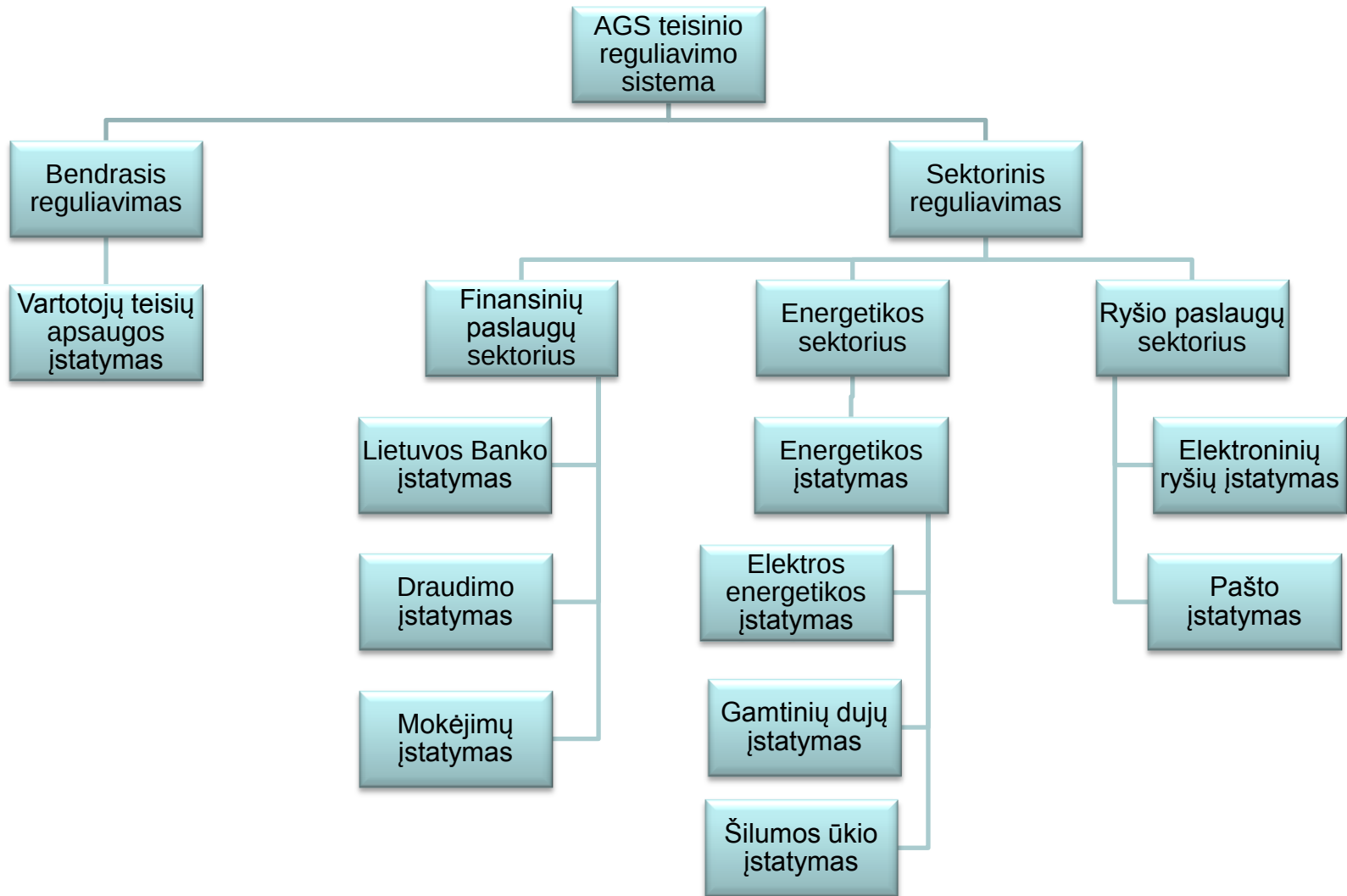
Metodai

- **Teleologinis** – analizuojant tikslus ir motyvus, kurių siekiama reguliuojant AGS sistemą
- **Sisteminės analizės** – nagrinėjant ryšius tarp AGS institucijų veiklą reglamentuojančių teisės aktų, taip pat vidinę teisės aktų struktūrą
- **Lingvistinis** – apibrėžiant bei aiškinant sąvokas
- **Interviu** – analizuojant AGS institucijų taikomus metodus ir praktikas
- Išsamios lyginamosios analizės atlikimas nepateko į šio tyrimo apimtį, tačiau kai kuriems specifiniams atvejams iliustruoti buvo pasitelkti ir užsienio praktikos pavyzdžiai.

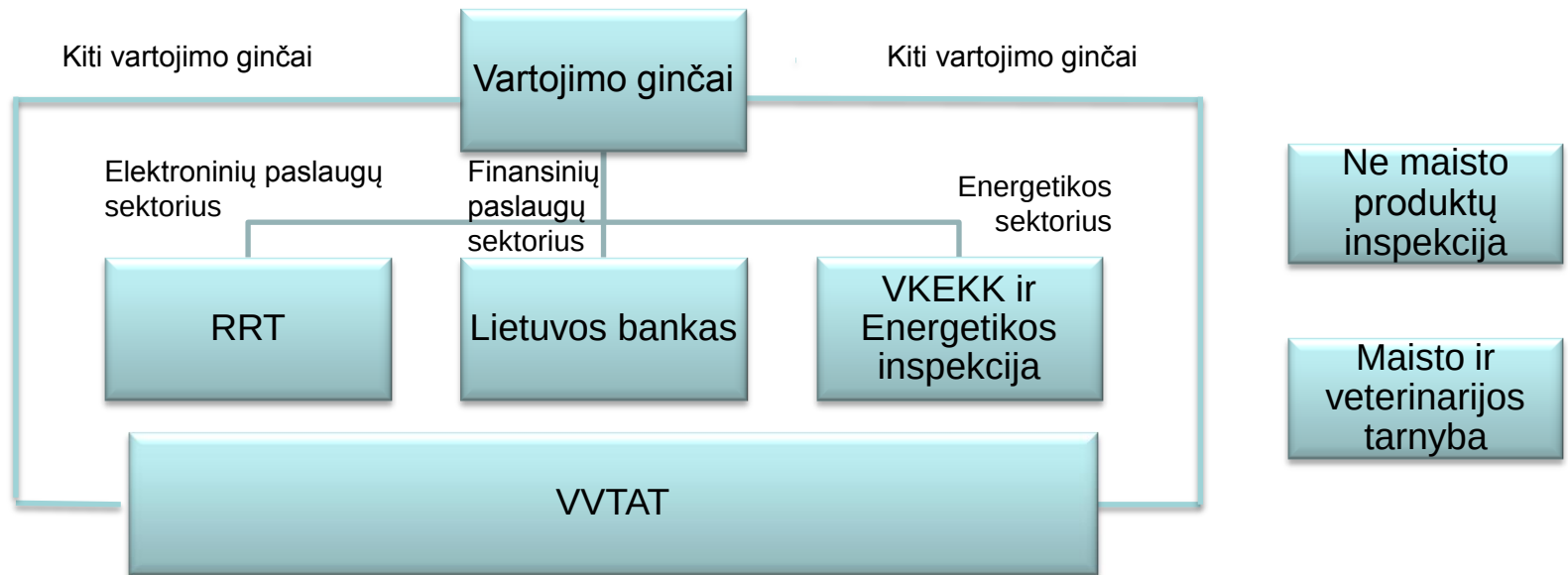


I. AGS REGULIAVIMO APLINKA

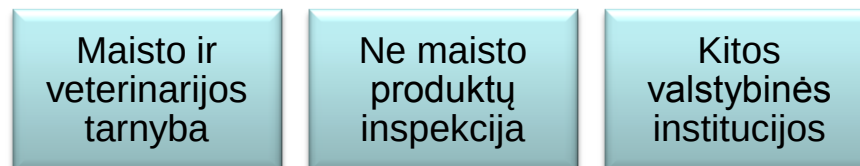
AGS reguliavimo aplinka



AGS institucinė sistema



Išvadas teikiančios institucijos





AGS reguliavimo problemos

Nėra vieningos politikos
AGS reguliavime

- Reguliavimas (jo keitimas) nenuoseklus, nesuderintos iš esmės analogiškos taisyklės skirtinguose sektoriuose, neaiškus santykis tarp bendrojo ir sektorinio reguliavimo
- Poįstatyminis reguliavimas ne visada atitinka įstatymo nuostatas
- Tiek įstatyminis, tiek ir poįstatyminis reguliavimas yra painus ir gali klaidinti vartotojus
- Nėra užtikrinamas praktikos vieningumas

AGS sistema painiojama
su administracine
procedūra

- Reguliavimas suplaka ginčo ir skundų sąvokas, neatskiria procedūrų
- Kai kurių institucijų ataskaitose neatskirti šie du procesai/praktikoje kyla problemų
- Skirtingos procedūrų pasekmės, teisinis rezultatas ir nagrinėjimo tvarka

AGS institucijų
kompetencijos
atskyrimas

- AGS institucijų kompetencija nėra aiškiai apibrėžta, ypač sektoriniuose teisės aktuose
- Praktikoje kyla problemų dėl kai kurių sričių atribojimo

Maisto tarnybos ir ne
maisto produktų
inspekcijos vaidmuo

- Keliamas klausimas dėl šių institucijų vaidmens AGS procese, funkcijų dubliavimo su VVTAT
- Nėra aiškos statistikos dėl funkcijų dubliavimo, nėra analizuota faktinė institucijų veikla

Praktinis neaiškumas dėl
institucijų teisės spręsti
žalos atlyginimo
klausimus

- Kai kurios institucijos mano, kad jos nekompetentingos spręsti žalos atlyginimo klausimo
- Nėra faktinės vartotojo reikalavimų analizės, kuri padėtų nustatyti ribojimo poreikį

VVTAT koordinacinio
vaidmens vykdymo
problematika

- Reguliavimas nenustato aiškaus VVTAT funkcijos (koordinuoti vartotojų teisių apsaugos institucijų veiklą) vykdymo AGS sistemos vystymo kontekste
- VVAT interneto puslapyje nėra informacijos kaip VVTAT atlieka šią funkciją



II. AGS MECHANIZMŲ ORGANIZAVIMAS

AGS mechanizmų organizavimas

- ☐ AGS gali būti administruojamas
 - ☐ Valstybės institucijų (**Valstybinis AGS**)
 - ☐ Nevalstybinių subjektų (**Privatus AGS**)
 - ☐ Mišrus būdas
- ☐ Finansavimo šaltinis neturi reikšmės skirstymui



Problema dėl privataus AGS Lietuvoje

- ☐ AGS yra išimtinai valstybinio pobūdžio
- ☐ Nėra privataus AGS

Privatus AGS v. Valstybinis AGS

- ☐ Verslininkų pasitikėjimas AGS institucija
- ☐ Sprendimo privalomumas, kaip dalyvavimo asociacijoje sąlyga – sprendimų įvykdomumo didinimas
- ☐ Valstybės administracinių išlaidų mažinimas
- ☐ Verslininkų savikontrolės skatinimas

Spręstini klausimai dėl privačių AGS steigimo

☐ Privataus AGS reguliavimo poreikis/būtinumas

- ☐ Privatus AGS savanoriškumo pagrindu

- ☐ Privatus AGS įstatymo pagrindu

 - ☐ Sureguliuotos bendrosios AGS taisyklės (principai)

 - ☐ Konkretaus privataus AGS numatymas konkrečiame įstatyme (AGS funkcijų delegavimas privačiam AGS)

☐ Reguliavimo apimtis

- ☐ Vartotojo interesai/teisės į teisingumą užtikrinimas v. AGS lankstumas/neformalumas

- ☐ Įvertinimas privačių AGS galimybės pagal priimtą AGS direktyvą

Spręstini klausimai dėl privačių AGS steigimo

Finansavimo pobūdžio

- Finansavimo verslo subjektų lėšomis modelis (pvz.: per asociacijos mokestį)
- Valstybės parama pilotiniam modeliui

Nepriklausomumo garantijų

- Reikalavimai ginčą nagrinėjančiam subjektui
- Nušalinimo ir nusišalinimo institutai

Veikimo modelio

- AGS sistemos įtvirtinimo pagrindas – įstatymas ar sutartis
- Procedūrinių taisyklių taikymas (reguliavimo apimtis)
- Ginčą sprendžiantis subjektas – ad hoc/nuolatinis/vienas/kolektyvinis

Konfidencialumo užtikrinimo priemonių

- Sprendimo viešumo ir konfidencialumo užtikrinimo balansas

Sistemos efektyvumo užtikrinimo priemonių

- Ginčo nagrinėjimo terminai ir kaštai, profesionalumas
- Neformalios sutaikinimo procedūros
- Asociacijos įsipareigojimas įvykdyti sprendimą už verslo subjektą

Sprendimo ir jo vykdymo privalomumo

- Privalomumas verslininkui kaip narystės asociacijoje sąlyga
- Rekomendacinis v. privalomas sprendimas

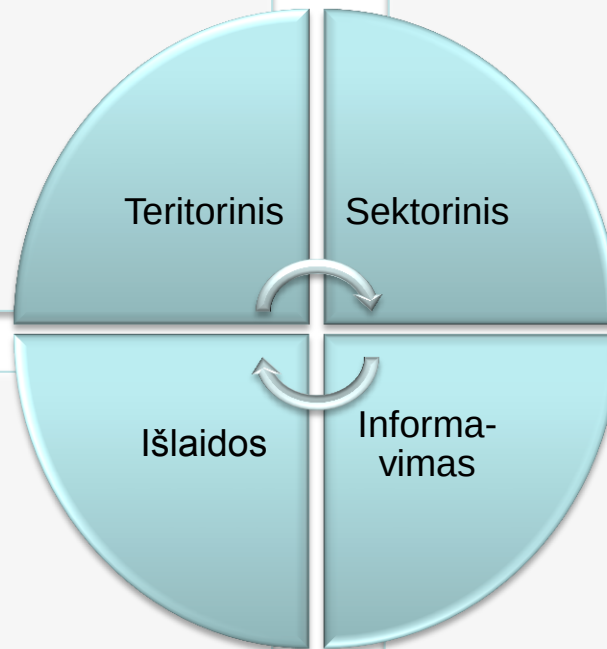


III. AGS MECHANIZMŲ PRIEINAMUMAS

AGS prieinamumas – pagrindiniai klausimai

- Būtinumas steigti AGS institucijų padalinius vartojimo ginčų prieinamumui padidinti?
- Galimybė naudoti kitas priemones?

- Bendroji AGS sistema v. Išskaidyta AGS sistema?
- Rinkos priežiūros institucijos = AGS institucijos?
- Vartotojo sąvokos sampratos išplėtimas sąlygoja papildomą AGS institucijų atsiradimą?



- Turi būti nustatytas AGS išlaidų (mokestis AGS institucijai; išlaidos skundai paduoti; kelionės išlaidos; ekspertizės išlaidos; atstovavimo išlaidos ir kt.) kompensavimo mechanizmas?

- Ar sudarytos pakankamos prielaidos vartotojui gauti informaciją apie AGS?



IV. AGS PROCEDŪRINIAI ASPEKTAI

Nagrinėti AGS procedūriniai aspektai

- ☐ Ginčo sprendimo taisyklės
- ☐ Ginčo inicijavimo procesiniai aspektai
 - Vartotojo pareiga kreiptis į verslininką
 - Kreipimosi į AGS instituciją formalūs reikalavimai
 - Kreipimosi į AGS instituciją terminai
- ☐ Ginčo sprendimo forma (žodinis v. rašytinis procesas)
- ☐ Ginčo sprendimo modelis
- ☐ Ginčo nagrinėjimo terminai
- ☐ Ginčo nagrinėjimo ir sprendimo konfidencialumas
- ☐ AGS procedūros ir sprendimo privalomumas

AGS procedūras reguliuojantys poįstatyminiai teisės aktai

Bendrasis sektorius

- 2008 m. rugsėjo 30 d. įsakymas Nr. 1-169 „Dėl Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos darbo reglamento patvirtinimo“ (Žin., 2008, Nr. 117-4471A)

Finansinių paslaugų sektorius

- Lietuvos banko 2012 m. sausio 26 d. nutarimas Nr. 03-23 „Dėl Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų nagrinėjimo tvarkos aprašo patvirtinimo“ (Žin., 2012, Nr. 16-74)

Ryšių paslaugų sektorius

- Ryšių reguliavimo tarnybos 2011 m. spalio 21 d. įsakymas Nr. 1V-1015 „Dėl Galutinių paslaugų gavėjų ginčų su elektroninių ryšių paslaugų teikėjais ir ginčų tarp pašto ir (ar) pasiuntinių paslaugų teikėjų ir naudotojų nagrinėjimo taisyklių patvirtinimo“ (Žin., 2011, Nr. 130-6176)

Energetikos sektorius

- Valstybinės energetikos inspekcijos prie Energetikos ministerijos 2011 m. rugsėjo 8 d. įsakymas Nr. 1V-83 „Dėl Asmenų prašymų, skundų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Valstybinėje energetikos inspekcijoje prie Energetikos ministerijos tvarkos patvirtinimo“ (Žin., 2011, Nr. 115-5448)
- Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos 2011 m. balandžio 14 d. nutarimas Nr. 03-75 „Dėl Ginčų sprendimo ne teisme tvarkos aprašo“ (Žin., 2011, Nr. 47-2275)

Sisteminės problemos

- ☐ Procesinės taisyklės, reglamentuojančios ginčo nagrinėjimą AGS institucijose:
 - ☐ Neaiškios
 - ☐ Nuorodos į kitus straipsnius/punktus/kitus teisės aktus
 - ☐ Abstrakčios nuorodos – „įstatymų numatytais atvejais“
 - ☐ Taisyklėse reglamentuojami ir vidiniai organizaciniai dalykai (nesusiję su AGS)
 - ☐ Analogiškų taisyklių atskirose AGS institucijose turinys skirtingas
 - ☐ Nėra pakankamai lanksčios

Specifinės problemos (I)

Vartotojo
nesikreipimas
tiesiogiai į
verslininką

- Lietuvos banko atveju gali būti pagrindu atsisakyti nagrinėti kreipimąsi AGS tvarka
- Nėra nustatyti maksimalūs terminai suteikiami verslininkui atsakyti į vartotojo reikalavimus (AGS procese)

Kreipimosi į AGS
instituciją
formalūs
reikalavimai

- Nėra vieningos kreipimosi į AGS instituciją formos
- Ne visais atvejais aišku, ar yra taikytinas pareiškimo trūkumų šalinimo institutas (jei jis taikomas - jis negali būti taikomas formaliai)
- Nustatyti kreipimosi į AGS instituciją kreipimosi terminai, kurių nesilaikymas sukelia neigiamas procesines pasekmes
- Nėra jokių statistinių duomenų, patvirtinančių būtinumą įvesti minimalios ginčo sumos slenkstį

Elektroninių
priemonių
naudojimas

- Nėra aiškiai sureglamentuota vartotojo kreipimosi elektroniniu paštu galimybė (reikalaujama elektroninio parašo)

Specifinės problemos (II)

Žodinis procesas

- Vartotojo nuomonei dėl žodinio proceso yra suteikiama pernelyg menka teisinė reikšmė
- Tam tikrais atvejais vartotojo neatvykimas į žodinį nagrinėjimą yra ginčo nagrinėjimo proceso nutraukimo pagrindas
- Nėra galimybių naudoti elektronines priemones ginčo nagrinėjimo procedūros metu

Ginčo sprendimo modelis

- Neturi būti neigiamų pasekmių dėl pavėluoto įrodymų pateikimo
- Nėra dalinamasi gera praktika tarp AGS institucijų

Ginčų nagrinėjimo terminai

- Numatyti santykinai ilgi ginčų nagrinėjimo terminai
- Ginčo nagrinėjimo terminai skirtingi atskiriems ginčams – specifiniams ginčams nustatyti ilgesni nei bendrieji terminai

Sprendimo ir ginčo medžiagos viešumas

- Tam tikrais atvejais ginčo nagrinėjimas yra nepagrįstai konfidencialus
- Sprendimai nėra skelbiami internete net kai ginčo nagrinėjimas yra viešas
- Susipažinimo su ginčo nagrinėjimo medžiaga procedūra yra formali

Specifinės problemos (III)

Sprendimo privalomumas

- Nėra jau esančių privalomų sprendimų vykdymo statistikos, leidžiančios nuspręsti dėl privalomo sprendimo įvedimo
- Nėra analizės dėl sprendimų nevykdymo priežasčių
- Nėra analizės dėl „juodojo sąrašo“ skelbimo įtakos sprendimų vykdymui
- Daugiau nei pusė AGS bylų pasibaigia taikiu susitarimu, o pastarieji visada vykdomi

AGS privalomumas

- Energetikos srityje neaiškios priežastys, nulėmusios AGS privalomumą
- Nėra skiriama pakankamai dėmesio vartotojų informavimui

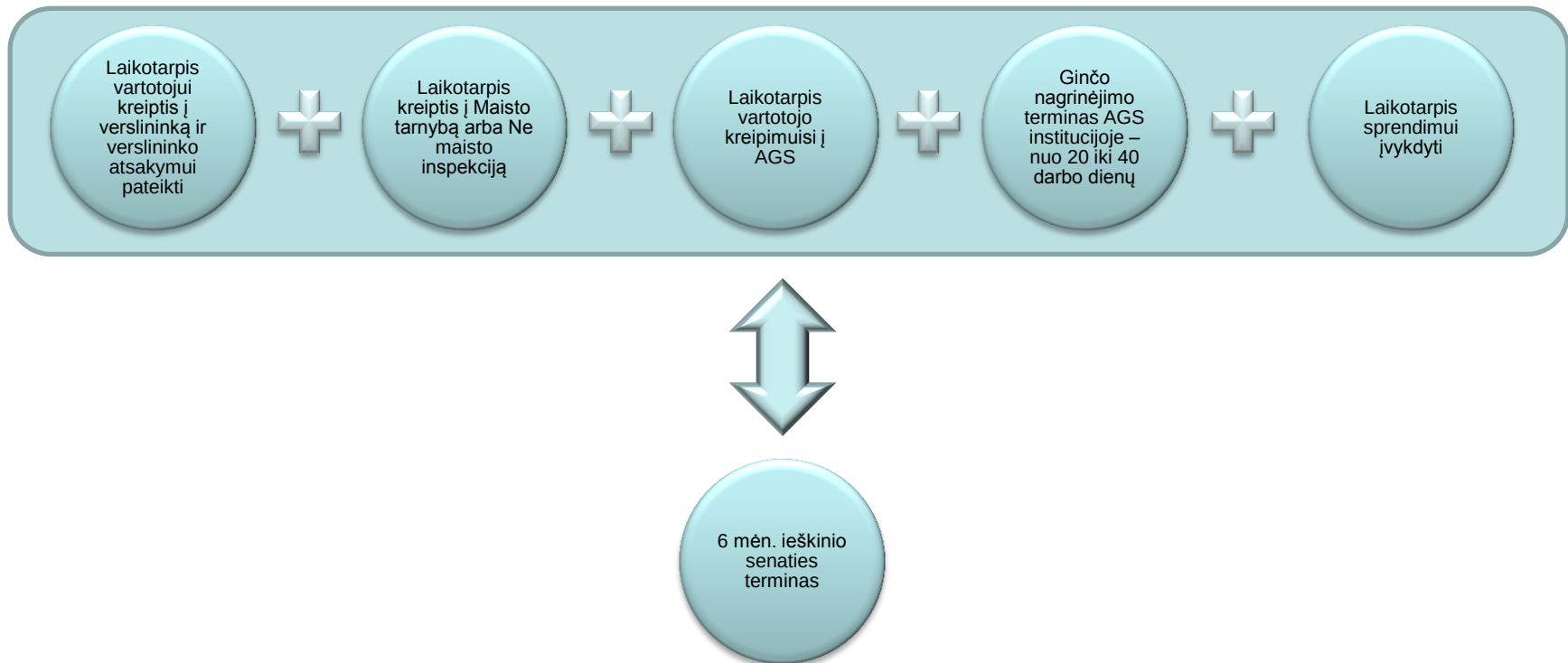


V. IEŠKINIO SENATIES PROBLEMATIKA

Ieškinio senaties problematika

- ☐ Vartotojo kreipimasis į AGS instituciją, išskyrus Lietuvos Banką, nesustabdo ieškinio senaties termino
- ☐ Kreipimasis į AGS instituciją gali apriboti vartotojo galimybę apginti savo teises

Vartojimo ginčo nagrinėjimas





VI. AGS MECHANIZMŲ STEBĖSENA

AGS mechanizmų stebėseną

- ☐ Šiuo metu AGS mechanizmų stebėseną nėra vykdoma
- ☐ Nėra aiškaus teisinio reguliavimo įpareigojančio institucijas vykdyti AGS sistemos stebėseną ir AGS institucijų veiklos stebėseną

AGS mechanizmų stebėseną

AGS sistemos stebėseną

- Tikslas – surinkti duomenis apie AGS institucijas, sudaryti jų sąrašą ir pateikti jį vartotojams
- Sąrašas turi būti skelbiamas viešai ir nuolat atnaujinamas

AGS institucijų veiklos stebėseną

- Tikslas – nustatyti AGS institucijų efektyvumą, ginant vartotojų teises
- Turėtų būti nustatyta standartizuota renkamos informacijos forma
- Informacija turi būti kasmet renkama ir analizuojama ir jos rezultatai skeliami viešai



PASIŪLYMAI DĖL AGS SISTEMOS TOBULINIMO

Sisteminiai pasiūlymai dėl AGS sistemos tobulinimo (I)

- ☐ Vieningo AGS reglamentavimo įtvirtinimas visoms AGS institucijoms
 - ☐ Bendrosios AGS reglamentuojančios įstatymo nuostatos (taikomos ir privatiems AGS)
 - ☐ Bendrosios ginčų nagrinėjimo AGS būdu taisyklės
 - ☐ Rekomendacijų/AGS vadovo parengimas
 - ☐ Atsižvelgiama ir sprendžiamos Tyrime identifikuotos problemos
- ☐ AGS sistemos tobulinimo koncepcijos parengimas ir jos detalus aptarimas su suinteresuotais asmenimis

Sisteminiai pasiūlymai dėl AGS sistemos tobulinimo (II)

- ☐ Analizė organizacinių ir finansinių galimybių vieningam elektroniniam portalui sukurti
- ☐ Parengimas ir įgyvendinimas Vartotojų ir verslininkų švietimo programos, skirtos vien tik AGS sklaidai
- ☐ AGS stebėsenos sistemos sukūrimas ir įgyvendinimas

Pasiūlymai dėl privačių AGS plėtros

- ☐ Valstybės privataus AGS skatinimo priemonės
 - ☐ Diskusija/dialogas su suinteresuotais asmenimis dėl privataus AGS klausimų
 - Verslo subjektų apklausų organizavimas
 - Konferencijos/seminarų organizavimas
 - Privataus AGS sistemos veikimo koncepcijos parengimas pagal gautus apklausų duomenis bei diskusijų rezultatus
 - Koncepcijos pristatymas verslo subjektams ir jos aptarimas/tobulinimas
 - Koncepcijos pateikimas LR Vyriausybei svarstyti
 - ☐ Pilotinio projekto finansavimas