

Vartotojų apsaugos teisės paskaitos

Dr. Danguolė Bublienė
2013

Problemos dėl AGS vartojimo ginčų atveju

- AGS ir teisės į teisingumą įgyvendinimas
 - Ar įmanomas sutartinis AGS pasirinkimas?
 - Ieškinio senaties terminų problema (išspręstas ieškinio senaties termino sustabdymo klausimas)
 - Minimalūs kokybės reikalavimai
 - Sutartinis AGS grindžiamas šalių sutartomis taisyklėmis – kaip priversti verslininkus jas vykdyti
 - Kaip priversti vykdyti taikos sutartį
-

EK 1998 m. Rekomendacija

- 1998 m. taikoma atvejams, kai trečioji šalis priima atitinkamą sprendimą dėl galimo ginčo sprendimo. Jei trečioji šalis formaliai įsikiša į derybas, ji turi atitikti specifinius reikalavimus dėl jos nepriklausomumo ir procedūros turi būti pagrįstos rungtyniškumo principu, leidžiančiu kiekvienai šaliai išreikšti pozicijas, pateikti laisvai įrodymus, kitą informaciją.
 - Taikoma ir arbitražui
-

Principai

- Nepriklausomumo
 - Skaidrumo
 - Rungtyniškumo
 - Efektyvumo
 - Teisėtumo
 - Laisvės (liberty)
 - Atstovavimo
-

EK 2001 Rekomendacija

- 2001 m. - kai trečioji šalis daugiausia tik padeda pasiekti susitarimą. Jei trečioji šalis turi mažesnį įsikišimo vaidmenį, šie reikalavimai gali būti lanksčiau vykdomi, tačiau vis tiek turi atitikti kokybės, sąžiningumo ir efektyvumo reikalavimus. Ši rekomendacija neapima atvejų nurodytų 1998 m. rekomendacijoje. Ši rekomendacija aktuali ypač elektroninei komercijai.
-

Principai

- Nepriklausomumo
 - Skaidrumo
 - Efektyvumo
 - Sąžiningumo
-

Naujos ES iniciatyvos

- Pasiūlymas dėl EUROPOS PARLAMENTO IR TARYBOS DIREKTYVOS dėl vartotojų ginčų alternatyvaus sprendimo, kuria iš dalies keičiamas Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2009/22/EB (Direktyva dėl vartotojų GAS) – priimta direktyva 2013/11/EB
 - Pasiūlymas dėl EUROPOS PARLAMENTO IR TARYBOS REGLAMENTO dėl vartotojų ginčų elektroninio sprendimo (Reglamentas dėl vartotojų GES) – priimtas reglamentas Nr. 524/2013
-

AGS sistema ES VN (I)

□ Valstybinės institucijos

- pvz., Švedijoje Nacionalinė vartotojų skundų nagrinėjimo taryba, tačiau skundams nagrinėti vis tiek sudaromos kolegijos

□ Sudaromos *ad hoc* ar nuolatinės komisijos

- dažniausiai sudaromos sektorinės komisijos, pvz., Danijoje sudaromos komisijos iš pirmininko ir narių po lygiai atstovaujančių vartotojus ir verslo subjektus, kuriuos trejų metų kadencijai skiria Verslo ir pramonės ministerija

□ Ombudsmenai

- dažniausiai priima privalomojo pobūdžio sprendimus

□ Privatūs subjektai, kurie padeda taikiai išspręsti ginčą

AGS sistema ES VN (I)

- AGS - tiek valstybinis, tiek privatus
- Procesų bendrieji ypatumai
 - mokami (Danija), nemokami (Suomija, Prancūzija)
 - rašytiniai (Danija, Suomija), žodiniai (Prancūzija) daugiau priklauso nuo to, koks institucijos tikslas
 - nustatomos tam tikros suminės ribos, iki kurios negalima kreiptis į AGS institucijas, arba max – virš kurios negalima kreiptis.

Vartojimo ginčų sprendimas ne teismo tvarka Lietuvoje (I)

□ Arbitražas

- Pagal KAĮ 11 str. vartojimo ginčas nearbitruotinas (buvusi įstatymo redakcija)
 - Pagal naująjį KAĮ - galima susitarti vartojimo ginčus nagrinėti arbitraže tik kilusius ginčus (išankstiniai susitarimai negalimi)
-

Vartojimo ginčų sprendimas ne teismo tvarka Lietuvoje (II)

□ Taikinamasis tarpininkavimas

- Taikinamojo tarpininkavimo įstatymas taikomas visiems ginčams
- netaikomas sprendžiant vartotojų ginčus ne teisme, kai šie ginčai nagrinėjami vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka pagal Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymą ar kitus teisės aktus
- Išsprendžia ieškinio senaties terminų sustabdymo klausimą
- Taikos sutarties tvirtinimo klausimas nagrinėjamas CPK XXXIX skyriuje nustatyta supaprastinto proceso tvarka ginčo šalių pasirinkimu vienos iš ginčo šalies gyvenamosios vietos arba buveinės apylinkės teisme

□ Ginčo nagrinėjimas ne teismo tvarka valstybinėse institucijose

AGS proceso reguliavimas

- VTAĮ
 - Atskirą veiklą reglamentuojantys įstatymai, pvz., Lietuvos banko, Draudimo, Mokėjimų, Elektroninių ryšių, Elektros energetikos įstatymai
 - Taisyklės patvirtintos VVTAT
 - Atskiros taisyklės, patvirtintos kitų institucijų, pagal veiklą reglamentuojančius įstatymus
-

AGS valstybinės institucijos Lietuvoje (I)

- ❑ Ryšių reguliavimo tarnyba – ginčiuose elektroninių ryšių, pašto, ir pasiuntinių paslaugų srityse
- ❑ Lietuvos bankas – Lietuvos banko įstatymo numatytais atvejais (vartotojų ginčus 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 susijusių su ja, jeigu tokiai sutarčiai yra taikytina LR teisė; 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 vertybinių popierių platinimo santykių)
- ❑ Valstybinė energetikos inspekcija prie ŪM – Energetikos įstatyme nustatytose vartotojų teisių apsaugos srityse;
- ❑ Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija - Energetikos įstatyme numatytose vartotojų teisių apsaugos srityse
- ❑ kitos institucijos - įstatymų nustatytais atvejais
- ❑ VVTAT - kitose aukščiau neišvardintose vartotojų teisių apsaugos srityse

ADR valstybinės institucijos Lietuvoje (II)

Kiti vartojimo ginčai

Kiti vartojimo ginčai

Vartojimo ginčai

Elektroninių
paslaugų
sektorius

Finansinių
paslaugų
sektorius

Energetikos
sektorius

RRT

Lietuvos bankas

VKEKK ir Energetikos
inspekcija

VVTAT

AGS valstybinių institucijų Lietuvoje teisės AGS procese

- ❑ kreiptis į vartotoją dėl papildomos informacijos pateikimo per šios institucijos nurodytą terminą
 - ❑ gauti iš valstybės ir savivaldybių institucijų informaciją, reikalingą ginčui išspręsti ir sprendimui priimti
 - ❑ pareikalauti iš pardavėjo, paslaugų teikėjo, kuriam pareikštas reikalavimas, per šios institucijos nurodytą terminą, pateikti įrodymus, reikalingus tirti vartotojo prašymą, gauti paaiškinimus žodžiu
 - ❑ gauti išvadą iš valstybės ir savivaldybių institucijų
-

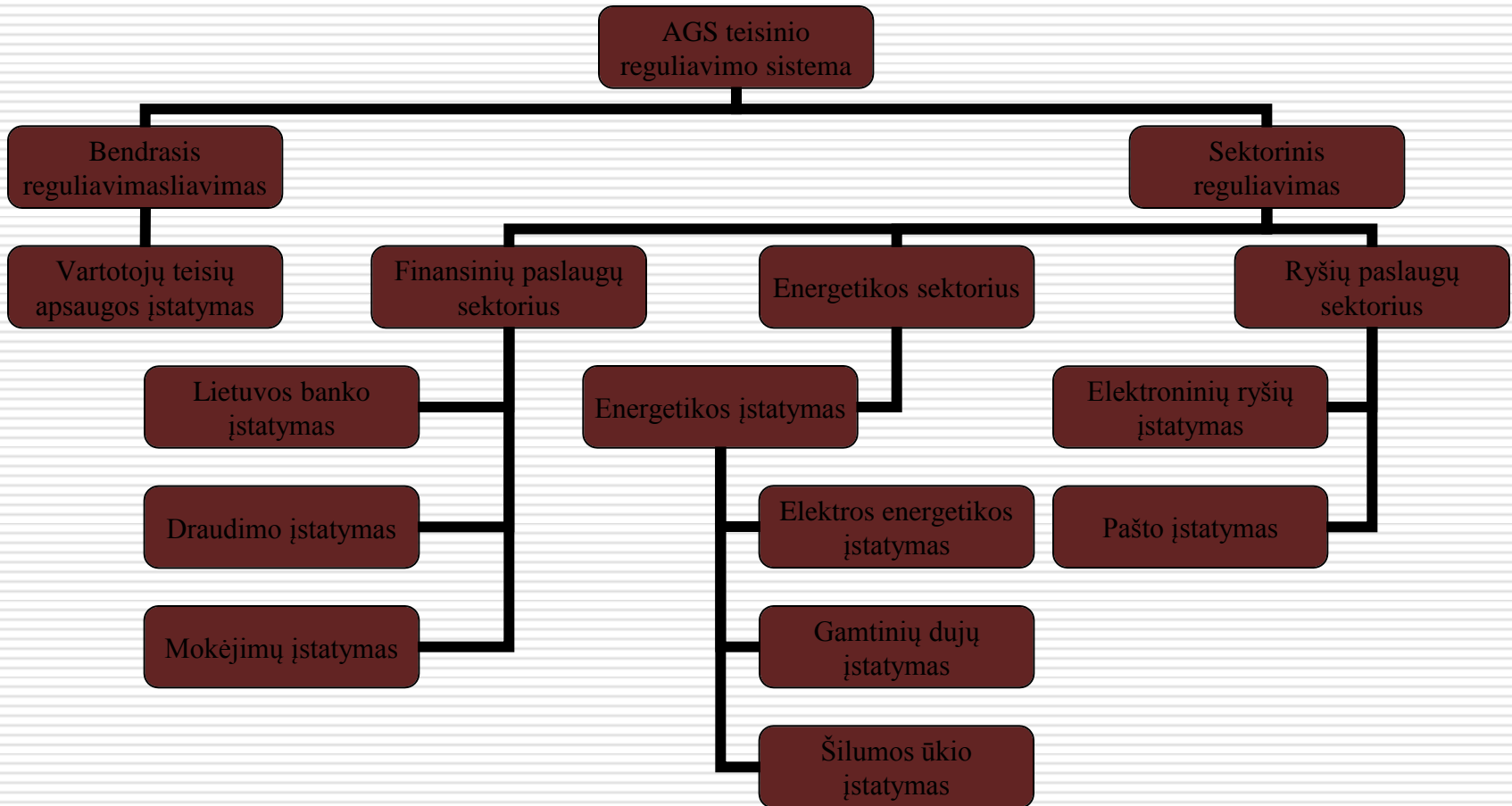
AGS proceso bruožai Lietuvoje

- ❑ neprivaloma ikiteisminė procedūra (išskyrus energetikos sritį)
 - ❑ taikus ginčo sprendimo prioritetas
 - ❑ nustatyta administracinė procedūra, kuri gali būti išnaudojama prieš kreipiantis dėl ginčo išsprendimo ne teismo tvarka
 - ❑ nemokamas vartotojų ginčų nagrinėjimas
 - ❑ Nėra esminių apribojimų teisei kreiptis ne teismo tvarka
 - ❑ numatytos pakankamai formalios nagrinėjimo procedūros – taikinimas tik formalus
 - ❑ sprendimo teisinė galia – rekomendacinio pobūdžio, išskyrus energetikos sritį (privalomas sprendimas) ir elektroninių ryšių sritį
-
- ❑ be bendrųjų taisyklių nustatytų Vartotojų teisių apsaugos įstatyme, yra taikomos ir specialios procedūros

AGS reguliavimo Lietuvoje problemos

- ❑ Bendrasis v. sektorinis reguliavimas
 - ❑ Alternatyvaus vartojimo ginčų sprendimo proceso atskyrimas nuo kitos administracinės procedūros (ypač problema energetikos sektoriuje)
 - ❑ AGS mechanizmo atskyrimas nuo nesažiningų sąlygų kontrolės mechanizmo
 - ❑ AGS institucijos ir/ar rinkos priežiūros institucijos
 - ❑ AGS stebėsenos (monitoringo) nebuvimo problema
-

Bendrasis v. sektorinis reguliavimas



Kitos AGS problemos

- ❑ Per mažai skiriama dėmesio informacijos vartotojams suteikimui, standartinių formų nustatymui, vartotojų švietimui
 - ❑ Nėra skatinamas privatus (nevalstybinis) AGS
 - ❑ AGS institucijos nebendradarbiauja tarpusavyje (nėra vystoma vienoda praktika)
-