

# DIREKTYVOS DĖL VARTOTOJŲ ALTERNATYVAUS GINČŲ SPRENDIMO ĮTAKA LIETUVOS TEISEI: IŠŠŪKIAI IR GALIMYBĖS

## Danguolė Bublienė

Vilniaus universiteto Teisės fakulteto  
 Privatinės teisės katedros docentė  
 socialinių mokslų daktarė  
 Saulėtekio al. 9, I rūmai, LT-10222 Vilnius  
 Tel. (+370 5) 236 61 70  
 El. paštas: Danguole.bubliene@tf.vu.lt

*Šiame straipsnyje analizuojamos esminės direktyvos dėl vartotojų alternatyvaus ginčų sprendimo (AGS) nuostatos, tam tikri probleminiai aspektai, susiję su neaiškiais (ar diskutuotinomis) direktyvos nuostatomis ir aktualūs apsisprendimai perkeliant šios direktyvos nuostatas į Lietuvos teisę. Paminėtini tokie straipsnyje analizuojami aspektai: AGS sistemos taikymas arbitražui, privalomos AGS procedūros ir privalomo AGS institucijos sprendimo galimumas pagal direktyvą dėl vartotojų AGS, AGS sistemos reguliavimas grupės ieškinių atžvilgiu, viešumo / konfidencialumo principo modelio įgyvendinimo AGS sistemoje problematika.*

*The article analyses the core provisions of the Directive on consumer ADR, particular problematic aspects related to the unclear (or disputable) provisions of the directive which are important to decide by transposing the provisions of the Directive on consumer ADR. The article analyses such aspects as the possibility to apply ADR system to arbitration, the question of potentiality of the mandatory ADR procedure and binding decision according to the provisions of the directive, the regulation of the group action in ADR procedure, the issue of the implementation of the publicity/confidentiality principle in the ADR system.*

## Įvadas

Diskusijos Europos Sąjungos (toliau – ES) lygiu alternatyvių ginčų sprendimo būdų tema, vykusios gana ilgą laiką (iš svarbiausių dokumentų reikėtų paminėti 1998 m. Europos Komisijos rekomendaciją<sup>1</sup>, 2001 m. Europos Komisijos rekomendaciją<sup>2</sup>, Europos Komisijos žaliają knygą dėl alternatyvių ginčų sprendimo būdų civilinėse ir komercinėse bylose<sup>3</sup>, Europos Tarybos išvadas<sup>4</sup>, direktyvą dėl

<sup>1</sup> Commission Recommendation 98/257/EC of 30 March 1998 concerning the principles applicable to the bodies responsible for the extrajudicial resolution of consumer disputes. *OJ L* 115, 17.4.1998, p. 31.

<sup>2</sup> Commission Recommendation 2001/310/EC of 4 April 2001 on the principles applicable to the extrajudicial bodies charged with the consensual resolution of consumer disputes. *OJ L* 109, 19.4.2001, p. 56.

<sup>3</sup> **Green paper on alternative dispute resolution in civil and commercial law**, COM/2002/0196 final [interaktyvus. Žiūrėta 2014 m. birželio 2 d.]. Prieiga per internetą: <<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/ALL/?jsessionid=ft8mT4HWhytZSr1w5Q2gBcQ624zsGpB19nKXGGL2r4pLQTQtdrBp!-716757626?uri=CELEX:52002DC0196>>.

<sup>4</sup> Council Resolution of 25 May 2000 on a Community – wide network of national bodies for the extra – judicial settlement of consumers disputes [interaktyvus. Žiūrėta 2014 m. birželio 2 d.]. Prieiga per internetą: <[http://ec.europa.eu/consumers/redress\\_cons/adr\\_useful\\_links\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_useful_links_en.htm)>.

mediacijos<sup>5</sup>), tapo intensyvioji 2008–2011 metais<sup>6</sup>, ypač kai Europos Komisija pateikė pasiūlymą 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 (toliau – Pasiūlymas dėl Direktyvos dėl vartotojų AGS)<sup>7</sup> ir Pasiūlymas dėl Europos Parlamento ir Tarybos reglamento dėl vartotojų ginčų elektroninio sprendimo (Reglamentas dėl vartotojų EGS)<sup>8</sup>. Beveik po pusantrų metų – 2013 m. gegužės 21 d. – ES institucijos priėmė Direktyvą dėl vartotojų AGS<sup>9</sup>, kuri iki 2015 m. liepos 9 d. turi būti perkelta į nacionalinę teisę. Kartu buvo priimtas Reglamentas dėl vartotojų EGS<sup>10</sup>, kuris bus taikomas nuo 2016 m. sausio 9 d. Šie du ES teisės instrumentai sudaro vieną alternatyvaus ginčų sprendimų reguliavimo paketą<sup>11</sup>, kurio tikslas sukurti galimybę paprastais, efektyviais, greitais ir nebrangiais būdais spręsti vartojimo ginčus siekiant užtikrinti bendros rinkos veikimą bei vartotojų pasitikėjimą<sup>12</sup>.

Šio straipsnio tikslas – išanalizuoti tam tikrus probleminius aspektus, kurie aktualūs norint tinkamai perkelti Direktyvos dėl vartotojų AGS nuostatas į nacionalinę teisę. Pažymėtina, kad šiame straipsnyje analizuojami tik esminiai probleminiai šios direktyvos perkėlimo klausimai ir tik tie, kurie susiję su neišskiomis direktyvos nuostatomis, ir autorės nuomone, gali būti aktualūs apsispręsti dėl Lietuvos AGS sistemos tobulinimo. Direktyvos dėl vartotojų AGS tinkamo perkėlimo į nacionalinę teisę probleminiai aspektai analizuojami tiek pateikiant esminių Direktyvos dėl vartotojų AGS nuostatų, tiek ir atskirų probleminių klausimų, tokių kaip antai AGS sistemos taikymo arbitražui, privalomos AGS procedūros ir privalomo AGS institucijos sprendimo galimumo pagal Direktyvą dėl vartotojų AGS klausimas, AGS sistemos sureguliuojimas grupės ieškinių atžvilgiu, AGS sistemos viešumo / konfidencialumo problematika, analizę. Manytina, kad labai svarbu ne tik techniškai perkelti ES teisės aktų nuostatas į nacionalinę teisę, bet ir tinkamai apsvarsčius probleminius klausimus, kryptingai ir nuosekliai formuoti AGS sistemą, kuri taptų veiksminga vartotojų teisių gynimo sistema.

Pažymėtina, kad nors alternatyvaus vartojimo ginčų sprendimo tematika yra diskusijų Lietuvos teisės moksle dojektas<sup>13</sup>, tačiau, atsižvelgiant į tai, kad Direktyva dėl vartotojų AGS yra palyginti ne-

---

<sup>5</sup> Europos Parlamento ir Tarybos 2008 m. gegužės 21 d. direktyva 2008/52/EB dėl tam tikrų mediacijos civilinėse ir komercinėse bylose aspektų. *OJ L* 136/3.

<sup>6</sup> 2008–2009 metais Europos Komisijos užsakymu buvo atliktos net kelios studijos alternatyvių ginčų sprendimų vartojimo ginčiuose tema: (i) Study on the use of Alternative Dispute resolution in the European Union, CIVIC Consulting, 2009; (ii) Consumer Redress in the European Union: Consumer experiences, perceptions and choices, 2008; (iii) Evaluation of the effectiveness and efficiency of collective redress mechanisms in the European Union, 2008; (iv) Study regarding the problems faced by consumers in obtaining redress for infringements of consumer protection legislation, and the economic consequences of such problems, 2008; (v) Study on alternative means of consumer redress other than redress through ordinary judicial proceedings (Leuven study) (toliau – Leuven studija), 2008 [interaktyvios. Žiūrėta 2014 m. birželio 2 d.]. Preiga per internetą: <[http://ec.europa.eu/consumers/redress\\_cons/collective\\_redress\\_en.htm#Studies](http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/collective_redress_en.htm#Studies)>.

<sup>7</sup> Europos Komisijos 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). 2011/0373 (COD).

<sup>8</sup> Europos Komisijos pasiūlymas dėl Europos Parlamento ir Tarybos reglamento dėl vartotojų ginčų elektroninio sprendimo (Reglamentas dėl vartotojų GES). 011/0374(COD).

<sup>9</sup> Europos Parlamento ir Tarybos 2013 m. gegužės 21 d. direktyva 2013/11/ES dėl alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo, kuria iš dalies keičiamas reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Nr. d2009/22/EB (direktyva dėl vartotojų AGS). *OJ L* 165, 2013-06-18.

<sup>10</sup> Europos Parlamento ir Tarybos 2013 m. gegužės 21 d. reglamentas (ES) Nr. 524/2013 dėl vartotojų ginčų elektroninio sprendimo, kuriuo iš dalies keičiamas reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir direktyva 2009/22/EB (Reglamentas dėl vartotojų GES). *OJ L* 165, 2013-06-18.

<sup>11</sup> Direktyvos dėl vartotojų AGS preambulės 12 paragrafas.

<sup>12</sup> Direktyvos dėl vartotojų AGS preambulės 3, 4 paragrafai ir 1 straipsnis, Reglamento dėl vartotojų EGS preambulės 2–8 paragrafai.

<sup>13</sup> Žr. PETRAUSKAS, Feliksas. Alternatyvios vartotojų ir verslininkų ginčų bei konfliktų teisinio nagrinėjimo formos ir jų charakteristika. *Jurisprudencija*, 2010, 4(122), p. 295–318. PETRAUSKAS, Feliksas. Alternatyvus vartotojų

seniai priimtas dokumentas, diskusijų šios direktyvos perkėlimo į Lietuvos teisę problematikos tema nėra. Lietuvos teisės moksle nebuvo analizuojama ir su pasiūlymu dėl šios direktyvos susijusi problematika. Įvertinus tai, kad Direktyvos dėl vartotojų AGS perkėlimo į Lietuvos teisę terminas yra gana trumpas ir kad atlikus šį perkėlimą Lietuvoje turėtų būti sukurta veiksminga vartotojų teisių gynimo sistema, manytina, kad diskusijos teisės moksle šios direktyvos ir jos perkėlimo į nacionalinę teisę klausimu yra būtinos ir neabejotinai naudingos.

Straipsnyje naudojami istorinis, loginis, gramatinis ir sisteminės analizės mokslinio tyrimo metodai. Ši tema Lietuvos teisės moksle nėra analizuota.

## 1. Direktyvos dėl vartotojų AGS esminės nuostatos

Minėta, kad Direktyva dėl vartotojų AGS kartu su Reglamentu dėl vartotojų EGS sudaro vieningą reguliavimo paketą, o tai nulemia, kad šie du teisės aktai turi būti taikomi ir interpretuojami kartu. Be to, pažymėtina, kad šiuose dviejuose teisės aktuose sąvokos yra susijusios ir iš esmės susijusi jų taikymo sritis (apimtis)<sup>14</sup>.

Direktyva dėl vartotojų AGS nustatomi suderinti minimalūs kokybės reikalavimai AGS subjektams ir AGS procedūroms, kurie bus bendrai taikomi visos Europos Sąjungos mastu, kitaip tariant, šia direktyva nėra siekiama įtvirtinti Europos Sąjungos lygmeniu bendrų visos AGS sistemos ir procesų kokybės standartų. Taigi direktyva yra minimalaus derinimo direktyva (skirtingai nuo pastaruoju metu priimtų direktyvų vartotojų apsaugos srityje). Direktyvos minimalaus derinimo bruožas yra įtvirtintas ir jos pačios tekste – 2 straipsnio 3 dalyje numatyta, kad, siekdamas užtikrinti aukštesnio lygio vartotojų apsaugą, valstybės narės gali palikti galioti arba priimti taisykles, kuriomis siekiama daugiau, nei numatyta šioje direktyvoje. Minimalaus derinimo bruožas lemia ir tai, kad Direktyva dėl vartotojų AGS remiasi esamomis ES valstybėse narėse AGS sistemomis, kitaip tariant, šia direktyva nėra kuriama nauja AGS sistema. Kita vertus, tai nereiškia, kad ši direktyva nenulems jokių pokyčių nacionalinėje teisės sistemoje. Tiek direktyvoje įtvirtintas AGS apibrėžimas, tiek reikalavimas dėl visų vartojimo ginčų (išskyrus tuos, kai direktyva nėra taikoma tam tikroms sutarčių rūšims) užtikrinti AGS sistemą (direktyva įpareigoja užtikrinti AGS sistemą ten, kur pagal nacionalinę teisę jos nėra) ir direktyvoje įtvirtinti minimalūs AGS sistemos kokybės reikalavimai lems tam tikrus pokyčius nacionalinėje sistemoje, pvz., Jungtinė Karalystė, atsižvelgdama į tai, kad joje nėra „skėtinės“ AGS sistemos, kelia klausimą, ar nereikėtų (tuo tikslu, kad būtų tinkamai įgyvendinta Direktyva dėl vartotojų AGS) sukurti būtent tokią AGS sistemą<sup>15</sup>. Be to, atsižvelgiant į tai, kad direktyva leidžia nustatyti ir aukštesnius standartus atitinkančią AGS sistemą, kartu peržiūrint nacionalinių teisės aktų nuostatas suderinamumo

---

ginčų sprendimas: kitų šalių patirties pritaikymas naujojoje vartotojų teisių gynimo įstatymo redakcijoje. *Jurisprudencija*, 2007, Nr. 9(99), p. 34–40; PETRAUSKAS, Feliksas. Lietuvos patirtis ir problemos taikant alternatyvų vartotojų ginčų sprendimą. Prieiga per internetą: <http://www.ksu.lt/downloads/2014/09/Lithuanian-Experience-and-Problems-Applying-Alternative-Dispute-Resolution-in-the-Field-of-Consumer-Rights-Protection.pdf>.

<sup>14</sup> Kai kuriuos Reglamento dėl vartotojų EGS ypatumus nulemia šio reglamento paskirtis, pvz., atsižvelgiant į tai, kad šiuo reglamentu yra sukuriamas elektroninė platforma, kuri yra priemonė, padedanti vartotojui ir verslininkui komunikuoti tarpusavyje ir su AGS institucija, todėl šis instrumentas yra taikomas būtent elektroninėms sutartims, o Direktyva dėl vartotojų AGS taikoma tiek elektroninėms, tiek neelektroninėms sutartims. Pažymėtina, kad nors reglamentas yra taikomas ir nacionaliniams ginčams, tačiau labiau pabrėžiamas jo taikymo prioritetas tarpvalstybiniais (angl. *Cross-border*) ginčams. Taip pat, nors direktyva taikoma tik B2C sutartims, Reglamentas dėl vartotojų EGS taikomas ir C2B sutartims, jei valstybės narės nusprendžia AGS taikyti ir šiems santykiams.

<sup>15</sup> Department for Business Innovation and Skills. Alternative dispute resolution for consumers. Implementing the Alternative Dispute Resolution Directive and Online Dispute Resolution Regulation, 2014 [interaktyvus. Žiūrėta 2014-06-02]. Prieiga per internetą: <[https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment\\_data/file/288199/bis-14-575-implementing-alternative-dispute-resolution-directive-and-online-dispute-resolution-regulation-consultation.pdf](https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/288199/bis-14-575-implementing-alternative-dispute-resolution-directive-and-online-dispute-resolution-regulation-consultation.pdf)>.

su Direktyva dėl vartotojų AGS atžvilgiu, valstybės narės turės galimybę kartu išspręsti ir tas problemas, kurias nulems esama tų valstybių AGS sistema.

Pažymėtina, kad kai kurios nacionalinės AGS sistemos ir / ar procedūros buvo sukurtos remiantis Europos Sąjungos teisės aktu, priimtą iki Direktyvos dėl vartotojų AGS priėmimo, nuostatomis, kurios reguliavo vartojimo ginčų sprendimą AGS būdu. Todėl keltinas klausimas, koks yra tokių teisės normų santykis ir kiek turi būti atsižvelgiama į skirtingų ES teisės aktų nuostatas perkeliant Direktyvos dėl vartotojų AGS nuostatas į nacionalinę teisę. ES teisės aktų nuostatos, reglamentuojančios AGS sistemą, pagal jų reguliavimo būdą yra dvejopos: a) horizontalus arba bendrasis reguliavimas, numatantis savarankišką AGS būdą, kuris taikomas ne tik vartojimo ginčams. Šį būdą reguliavo Direktyva dėl mediacijos<sup>16</sup>; b) vertikalusis reguliavimas, kai pirma, direktyvos reguliuoja vartotojo teisę į informaciją, kuri, be kita ko, apima ir verslininko pareigą pateikti atitinkamą informaciją vartotojui apie ginčų sprendimą, ir, antra, atskiras sritis reguliuojančios direktyvos (sektorinės direktyvos) numato valstybėms narėms bendrą įpareigojimą sukurti AGS sistemą vartojimo ginčams tam tikrose specifinėse srityse, pvz., Universaliųjų paslaugų direktyvos<sup>17</sup> 34 straipsnis, Elektros energijos vidaus rinkos<sup>18</sup> direktyvos 3 straipsnio 13 dalis bei direktyvos I priedo f punktas, direktyvos dėl gamtinių dujų vidaus rinkos bendrųjų taisyklių<sup>19</sup> 3 straipsnio 9 dalis ir direktyvos I priedo f punktas, Mokėjimų paslaugų direktyvos<sup>20</sup> 80, 83 straipsniai, Vartojimo kredito direktyvos<sup>21</sup> 24 straipsnis, Elektroninės komercijos direktyvos<sup>22</sup> 17 straipsnis ir kt. Nors šiose direktyvose numatyti reikalavimai AGS sistemai tik principų lygmeniu, tačiau buvo numatytas skirtingas šių principų reguliavimas: vienur pateiktas pakankamai išsamus AGS sistemos principų sąrašas, kitur paminėti tik keli principai; vartojamos skirtingos gramatinės konstrukcijos apibrėžiant su AGS sistema susijusius kausimus.

Pažymėtina, kad pati Direktyva dėl vartotojų AGS (3 straipsnis) atitinkamai numato trejopo pobūdžio santykį su kitomis ES direktyvų nuostatomis. Pirma, direktyva nedaro jokio poveikio Direktyvai dėl mediacijos kaip reguliuojančiai atitinkamą AGS būdą. Tokiu atveju laikoma, kad minėta direktyva atitinka minimalius AGS sistemos kokybės principus, įtvirtintus Direktyvoje dėl vartotojų AGS. Tai reiškia, kad Lietuvos Respublikos taikinamojo tarpininkavimo įstatymas, į kurį buvo perkeltos Direktyvos dėl mediacijos nuostatos, neturės būti peržiūrėtas dėl Direktyvos dėl vartotojų AGS. Antra, atskirų sričių direktyvos nuostatos yra taikomos tik tiek, kiek jos neprieštarauja Direktyvos dėl vartotojų AGS nuostatomis.

Pažymėtina, kad Direktyvoje dėl vartotojų AGS nenurodoma, kokios direktyvos turimos omenyje, ir nedetalizuojama, kokios direktyvų nuostatos prieštarauja viena kitai. Tai reiškia, kad tokią analizę turi atlikti pačios valstybės narės sprendamos tinkamo Direktyvos dėl vartotojų AGS nuostatų perkėlimo į nacionalinę teisę klausimą. Europos Komisija taip pat nepateikė tokio sąrašo Pasiūlyme dėl Direktyvos dėl vartotojų AGS. Tokia Europos Komisijos taikoma ES teisės aktų rengimo praktika, kai

---

<sup>16</sup> Europos Parlamento ir Tarybos 2008 m. gegužės 21 d. direktyva 2008/52/EB dėl tam tikrų mediacijos civilinėse ir komercinėse bylose aspektų. *OJ L* 136/3.

<sup>17</sup> Europos Parlamento ir Tarybos 2002 m. kovo 7 d. direktyva 2002/22/EB dėl universaliųjų paslaugų ir paslaugų gavėjų teisių, susijusių su elektroninių ryšių tinklais ir paslaugomis (Universaliųjų paslaugų direktyva).

<sup>18</sup> Europos Parlamento ir Tarybos 2009 m. liepos 13 d. direktyva 2009/72/EB dėl elektros energijos vidaus rinkos bendrųjų taisyklių, panaikinanti direktyvą 2003/54/EB. *OJ L* 2009-08-14.

<sup>19</sup> Europos Parlamento ir Tarybos 2009 m. liepos 13 d. direktyva 2009/73/EB dėl gamtinių dujų vidaus rinkos bendrųjų taisyklių, panaikinanti direktyvą 2003/55/EB. *OJ L* 211, 2009-08-14.

<sup>20</sup> Europos Parlamento ir Tarybos 2007 m. lapkričio 13 d. direktyva 2007/64/EB dėl mokėjimo paslaugų vidaus rinkoje. *OL L* 319, 2007-12-05.

<sup>21</sup> Europos Parlamento ir Tarybos 2008 m. balandžio 23 d. direktyva 2008/48/EB dėl vartojimo kredito sutarčių ir panaikinanti Tarybos direktyvą 87/102/EEB. *OL L* 133, 2008-05-22.

<sup>22</sup> Europos Parlamento ir Tarybos 2000 m. birželio 8 d. direktyva 2000/31/EB dėl kai kurių informacinės visuomenės paslaugų, ypač elektroninės komercijos, teisinių aspektų vidaus rinkoje (Elektroninės komercijos direktyva). *OJ L* 178, 2000-07-17.

nėra pateikiama išsami ES teisės aktų santykio analizė pačiame pasiūlyme, kritikuotina kaip nesukurianti teisinio tikrumo teisinių santykių dalyviams (nei subjektams, rengiantiems teisės aktų projektus, nei subjektams, vėliau turėsiantiems juos taikyti) ir, manytina, neatitinka teisėkūros principų. Kita vertus, atsižvelgiant į tai, kad minėtos direktyvos nustatė tik AGS procedūros principus ir gana lakoniškai reguliavo AGS sistemos nuostatas ir kad nurodyti principai atitinka Direktyvos dėl vartotojų AGS reglamentuotus minimalius kokybės reikalavimus<sup>23</sup>, neišskumų jas įgyvendinant neturėtų kilti. Todėl iš esmės nacionaliniai teisės aktai turėtų būti peržiūrimi atsižvelgiant į Direktyvos dėl vartotojų AGS nuostatas. Trečia, direktyvų nuostatos, reguliuojančios vartotojo teisę į informaciją, taikomos kartu su Direktyvos dėl vartotojų AGS nuostatomis. Nors tokios normos teisinis turinys nėra iki galo aiškus, vis dėlto reikia manyti, kad teisės normos, reguliuojančios vartotojo teisę į informaciją (tiek plačiuoju, tiek tik teisės į teisių gynimą aspektu), tikslas yra suteikti kuo daugiau informacijos vartotojui apie jo teisių gynimo būdus ir galimybes ginti savo teises, todėl teisės normos, reguliuojančios vartotojo teisę į informaciją, turėtų būti taikomos subsidiariai, tai yra tiek, kiek kuri nors iš normų numato platesnį informacijos turinį ar reikalavimus, tiek tokia informacijos apimtis ir turėtų būti pateikiama vartotojui. Be abejo, ši problema galėtų būti išspręsta nacionalinėje teisėje atitinkamai peržiūrint ir unifikuojant pagal plačiausią teisės normos turinį visas nacionalinės teisės normas, reglamentuojančias asmens teisę į informaciją apie jo teisių gynimo būdus.

Direktyva dėl vartotojų AGS taikoma vartojimo ginčams. Pažymėtina, kad pačioje direktyvoje pateikiamas vartojimo ginčo apibrėžimas, į kurį patenka vartotojų ir komercinės veiklos subjektų ginčai dėl sutartinių įsipareigojimų, kylančių iš pirkimo ir pardavimo ar paslaugų sutarčių (Direktyvos dėl vartotojų AGS preambulės 16 paragrafas). Kitaip tariant, ji nėra taikoma administraciniams skundams, paklausimams ar kt. Taigi į tai turi atkreipti dėmesį tiek vartotojai, tiek Lietuvos valstybės institucijos, o pastarosios atitinkamai šviesti vartotojus<sup>24</sup>, kad būtų tinkamai formuluojami vartotojų reikalavimai. Kartu tai reiškia, kad Direktyva dėl vartotojų AGS nėra taikoma vartotojų reikalavimams, pareikštiems deliktinės atsakomybės pagrindu. Atsižvelgiant į tai, kad direktyva yra minimalaus derinimo direktyva, o galimybė nagrinėti tokius vartotojų reikalavimus būtų priskirtina aukštesnio vartotojų apsaugos standarto užtikrinimui, manytina, kad valstybės narės turi diskrecijos teisę nacionalinėje teisėje numatyti ir tokio pobūdžio ginčų sprendimą AGS būdu. Pabrėžtina, kad direktyva taikoma tik vartojimo–verslininko ginčui (C2B), tačiau netaikoma verslininko–verslininko (B2B) ir verslininko–vartotojo (B2C) ginčams. Nors Pasiūlyme dėl Direktyvos dėl vartotojų AGS buvo numatyta galimybė taikyti direktyvą ir verslininko–vartotojo (B2C) ginčams, o galutiniam direktyvos tekste šio aspekto neliko, tačiau nustatyta ES valstybių narių teisė nuspręsti dėl šio taikymo išplėtimo. Jei valstybės narės nusprendžia išplėsti taikymo sritį, tai šiems santykiams atitinkamai taikomas ir Reglamentas dėl vartotojų EGS. Pažymėtina, kad šie aspektai Lietuvos teisėje nėra aiškiai sureguliuoti, todėl dėl jų turi būti atitinkamai apsispręsta ir numatytos reikiamos teisės normos.

Direktyva dėl vartotojų AGS taikoma tiek tarptautiniams, tiek vidaus ginčams ir iš esmės visoms sutarčių rūšims, nesvarbu, ar jos yra sudarytos elektroniniu būdu, ar neelektroniniu. Direktyvoje numatyta kelių paslaugų teikimo išimtis: (i) tolesnio ir aukštojo mokslo paslaugų teikėjams; (ii) sveikatos

<sup>23</sup> Susisteminius visų nurodytų direktyvų nuostatas, būtų galima išskirti šiuos AGS procedūros principus, kurie minimi direktyvose: nepriklausomumas, veiksmingumas, skaidrumas, procedūrų nesudėtingumas ir paprastumas, nebrangumas, sąžiningumas, operatyvumas. Šie principai atispindi ir Direktyvoje dėl vartotojų AGS, kurioje nustatyti šie minimalūs AGS procedūros kokybės principai: profesionalumas, nepriklausomumas, nešališkumas, skaidrumas, veiksmingumas, teisingumas, laisvė, teisėtumas.

<sup>24</sup> Plačiau apie vartojimo ginčų atskyrimo problematiką: Alternatyvių vartotojų ginčų mechanizmų taikymas ir plėtros galimybės Lietuvoje, 2012 [interaktyvus. Žiūrėta 2014-06-02]. Prieiga per internetą: <<http://www.tm.lt/dok/Studija-LMP00-AGS%20mechanizmu%20taikymas%20ir%20pletros%20galimybes%20Lietuvoje-Galutine%20tyrimo%20ataskaita-2012-11-13.pdf>>; BUBLIENĖ, Danguolė; ZEMLYTĖ, Eglė. Alternatyvių vartojimo ginčų <...>.

priežiūros paslaugoms; (iii) neekonominėms visuotinės svarbos paslaugoms. Direktyvoje dėl vartotojų AGS neekonominio pobūdžio paslaugų sąvoka nepateikiama. Manytina, kad šiai sąvokai aiškinti reiktų pasitelkti Paslaugų direktyvos įgyvendinimo vadovą<sup>25</sup>, kuriame pateikiama neekonominio pobūdžio bendrų interesų paslaugos samprata. Paslaugų direktyvos įgyvendinimo vadove terminu „neekonominio pobūdžio paslaugos“ vadinamos paslaugos, kurios nėra ekonomiškai atlygintinos. Todėl, pavyzdžiui, nacionalinės pradinio ir vidurinio lavinimo sistemos paslaugos, kurios nėra teikiamos už užmokestį, nėra priskiriamos paslaugos sampratai. Atvirkščiai, bendrų ekonominių interesų paslaugos, pavyzdžiui, paslaugos elektros ir dujų sektoriuje, yra teikiamos už ekonominių atlygį ir todėl patenka į paslaugos sampratą<sup>26</sup>. Paslaugos, kurią valstybė narė laiko bendrų interesų paslauga, pobūdis – ekonominis ar neekonominis – turi būti nustatytas atsižvelgiant į ESTT praktiką<sup>27</sup>. Bet kuriuo atveju valstybės narės negalės priskirti visų konkrečios srities paslaugų, pavyzdžiui, visų švietimo paslaugų, prie neekonominių bendrų interesų paslaugų, išskyrus, žinoma, tiek, kiek pati direktyva daro išimtį dėl to, kad ji netaikoma tolesnio ir aukštojo mokslo paslaugoms.

Direktyva dėl vartotojų AGS taikoma individualiems vartojimo ginčams ir netaikoma kolektyviniams ieškiniams. Tačiau ES valstybės narės turi diskrecijos teisę nacionalinėje teisėje nustatyti, kad AGS sistema taikoma ir kolektyviniams ieškiniams. Tiesa, direktyvoje nepateikiama kolektyvinio ieškinio sampratos, tik 27 paragrafe lakoniškai numatyta, kad šia direktyva neturi būti daromas poveikis valstybių narių sprendimui palikti galioti arba nustatyti AGS procedūras, kuriomis *identiški arba panašūs komercinės veiklos subjekto ir kelių vartotojų ginčai* sprendžiami bendrai. Vadinasi, tokių ieškinių apibrėžimas yra išimtinai nacionalinės teisės reguliavimo dalykas.

Direktyva dėl vartotojų AGS taikoma visiems AGS būdams – nesvarbu, ar juo yra siekiama sutaikinti (kai AGS subjektas padeda pasiekti susitarimą), nepriimant sprendimo, ar dėl jo yra priimamas sprendimas. Tačiau pačioje direktyvoje numatyta, kad ji netaikoma: (i) kai AGS subjektą įdarbina / atlyginimą moka verslininkas, tačiau šiuo atveju valstybės narės turi pasirinkimo galimybę išplėsti AGS taikymo sritį ir tokio AGS būdo; (ii) verslininko valdomoms skundų nagrinėjimo sistemoms; (iii) tiesioginėms deryboms; (iv) taikinimui teismo proceso metu. Kartu direktyva būtų taikoma, neatšizvelgiant į tai, ar AGS taikomas sutartiniu pagrindu, ar remiantis įstatymu.

Esminės Direktyvos dėl vartotojų AGS nuostatos ir pagrindinė paskirtis yra nustatyti minimalius AGS proceso ir AGS subjektų kokybės reikalavimus. Šie reikalavimai nustatyti kaip principai, kurių pagrindas buvo tiek 1998 m., tiek 2001 Europos Komisijų rekomendacijose išvystyti principai. Direktyva nustato skaidrumo principo reikalavimą, kartu užtikrinant asmens prieinamumą prie AGS, nustato nepriklausomumo ir nešališkumo (objektyvumo) principą, veiksmingumo, teisingumo ir laisvės principus, kurie sudaro pagrindą asmens teisei į sąžiningą procesą realizuoti. Šie principai aktualūs ir šiame straipsnyje analizuojamų aspektų kontekste. Direktyva numato pareigą verslininkams teikti informaciją vartotojui ir atitinkamas pareigas valstybėms narėms užtikrinti AGS subjektų priežiūrą / stebėseną.

## 2. Tam tikri su Direktyvos dėl vartotojų AGS perkėlimu susiję probleminiai klausimai

Direktyva dėl vartotojų AGS neabejotinai paskatins Lietuvos teisės aktų, reglamentuojančių AGS sistemą, pokyčius. Tačiau labai svarbu į Direktyvą dėl vartotojų AGS žvelgti ne tik kaip į poreikį perkelti ES teisės akto nuostatas į nacionalinę teisę, bet ir kaip į galimybę patobulinti visą AGS sistemą, kartu

<sup>25</sup> Paslaugų direktyvos įgyvendinimo vadovas [interaktyvus. Žiūrėta 2014 m. birželio 2 d.]. Prieiga per internetą: <[http://ec.europa.eu/internal\\_market/services/docs/services-dir/guides/handbook\\_lt.pdf](http://ec.europa.eu/internal_market/services/docs/services-dir/guides/handbook_lt.pdf)>.

<sup>26</sup> Ten pat, p. 10. Prieiga per internetą: <[http://ec.europa.eu/internal\\_market/services/docs/services-dir/guides/handbook\\_lt.pdf](http://ec.europa.eu/internal_market/services/docs/services-dir/guides/handbook_lt.pdf)>.

<sup>27</sup> Ten pat.

išsprendžiant ne tik smulkius probleminius klausimus, bet ir sistemes AGS problemas, pvz., AGS institucinės struktūros, privataus AGS reguliavimo pagrindų nustatymą, bendros AGS praktikos diegimą ir kitas, įskaitant ir tas, apie kurias diskutuojama ir šiame straipsnyje. Iš tiesų tinkamas šios direktyvos įgyvendinimas nacionalinėje teisėje yra ne tik iššūkis, bet ir proga patobulinti Lietuvos alternatyvaus vartojimo ginčų sistemą, kad ji veiktų efektyviai ir ja pasitikėtų ir verslininkai, ir vartotojai.

Kaip išsamiai išanalizuota doktrinoje<sup>28</sup>, Lietuvos AGS teisinio reguliavimo sistemą sudaro bendrasis ir sektorinis reguliavimas. Atitinkamai pastarasis pagal sektorius skirstytinas į 3 grupes – finansinių paslaugų (apima bankų paslaugas, draudimo paslaugas), energetikos (visos energetikos sritys) bei ryšių paslaugų (elektroniniai ryšiai ir pašto paslaugų sektorius). Teisinis reguliavimas įtvirtintas tiek įstatyminio, tiek poįstatyminio lygmens normomis. Be abejo, sprendžiant AGS direktyvos perkėlimo į nacionalinę teisę klausimą, visų pirma turės būti išspręstas įstatyminio lygmens teisinio reguliavimo suderinimo klausimas. Todėl pirmiausiai turi būti atsakyta į klausimą, ar tiek bendrasis reguliavimas, tiek specialusis turi nustatyti AGS sistemą, atitinkančią AGS direktyvą. Ar turėtų būti nustatytas detalus įstatyminio lygmens reguliavimas, ar vis dėlto tik principai, o detalių reguliavimą leista nustatyti patiems AGS subjektams (kitais tariant, pasirinktas komercinio arbitražo reguliavimo principas). Antra, turi būti išspręstas klausimas, ar galiojantis reguliavimas turi nustatyti tik valstybinės AGS sistemos, ar ir privačios AGS sistemos reguliavimo pagrindus. Trečia, turi būti išspręstas AGS institucijų struktūros klausimas. Tik išsprendus šiuos esminius klausimus, galima toliau formuoti AGS sistemos reguliavimo pagrindus<sup>29</sup>. Kartu AGS sistemos reguliavimui, manytina, yra svarbūs kai kurie probleminiai aspektai, kurie toliau analizuojami šiame straipsnyje, tai yra AGS sistemos taikymo arbitražui ir privalomos AGS procedūros ir privalomo AGS institucijos sprendimo galimumo pagal Direktyvą dėl vartotojų AGS klausimas, AGS sistemos suregulavimo grupės ieškinių atžvilgiu ir AGS sistemos viešumo / konfidencialumo problematika.

## **2.1. Direktyvos taikymo arbitražui problematika**

Sprendžiant Direktyvos dėl vartotojų AGS perkėlimo į nacionalinę teisę klausimą, svarbu nustatyti, ar direktyva gali būti taikoma arbitražui, kitaip tariant, būtina nustatyti, ar pagal direktyvą arbitražas galėtų būti laikomas AGS sistema vartojimo ginčams spręsti. Šiame straipsnyje arbitražas yra suprantamas taip, kaip jis suprantamas pagal Lietuvos Respublikos komercinio arbitražo įstatymą, kitaip tariant, kaip šalių susitarimu nustatyta procedūra, dėl kurios yra priimamas sprendimas šalims ir kuri iš esmės skirta pakeisti teismo procesą. Pažymėtina, kad Europos Komisijos užsakytoje studijoje dėl alternatyvių ginčų sprendimų<sup>30</sup> (toliau – Leuven studija) arbitražu vartojimo ginčiuose buvo laikomos įvairios AGS sistemos, įskaitant ir tokias, dėl kurių yra priimami neprivalomi sprendimai<sup>31</sup>, pvz., į arbitražo apibrėžimą pateko ir Suomijos vartotojų skundų tarnybos organizuotas ginčų sprendimas, kai yra priimamas neprivalomas vartotojui sprendimas<sup>32</sup>. Todėl gali būti taip, kad toliau diskutuojamą neaiškumą dėl Direktyvos dėl vartotojų AGS kelia ir tai, kad nėra aiškaus ir bendro tokios sąvokos apibrėžimo.

<sup>28</sup> BUBLIENĖ, Danguolė; ZEMLYTĖ, Eglė. Alternatyvių vartojimo ginčų <...>, p. 283, 284.

<sup>29</sup> Visi šie problemiški Lietuvos AGS sistemos aspektai, išskyrus privataus AGS klausimą, išanalizuoti straipsnyje: BUBLIENĖ, Danguolė; ZEMLYTĖ, Eglė. Alternatyvių vartojimo ginčų <...>. Privataus AGS klausimas yra atskiro tyrimo objektas, todėl šiai temai turėtų būti skiriamas atskiras straipsnis.

<sup>30</sup> Study on alternative means of consumer redress other than redress through ordinary judicial proceedings (Leuven study), 2008 [interaktyvus. Žiūrėta 2014 m. birželio 2 d.]. Prieiga per internetą: <[http://ec.europa.eu/consumers/redress\\_cons/collective\\_redress\\_en.htm#Studies](http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/collective_redress_en.htm#Studies)>.

<sup>31</sup> Leuven studija, p. 75.

<sup>32</sup> Ten pat, p. 30.

Pačioje Direktyvoje dėl vartotojų AGS *expressis verbis* nenumatyta, kad ji nėra taikoma arbitražui<sup>33</sup>. Pasiūlyme dėl Direktyvos dėl vartotojų AGS buvo nurodyta, kad „šis pasiūlymas taikomas GAS subjektams, kurių užduotis vartotojų ir komercinės veiklos subjektų ginčus spręsti ne teisme, o dalyvaujant ginčų sprendimo subjektui. Kitaip tariant, jis apima tarpininkavimo procedūras ir neteismines procedūras, kai priimamas sprendimas, pvz., vartotojų skundų nagrinėjimą taryboje, arbitražą ir taikinimo procedūras“<sup>34</sup>. Tačiau atsižvelgiant į toliau pateikiamus argumentus, manytina, kad Direktyva dėl vartotojų AGS negali būti taikoma arbitražui. Visų pirma, jau iš paties pasiūlymo preambulės 11 pastraipos buvo galima daryti išvadą, kad EK intencija nebuvo pasiūlyti, kad ji būtų taikoma *ad hoc* arbitražui<sup>35</sup>. Nors ir pakoreguota, bet iš esmės panaši nuostata liko Direktyvos dėl vartotojų AGS<sup>36</sup> preambulės 20 paragrafe. Antra, manytina, kad net ir institucinis arbitražas negali būti laikomas AGS sistema, galinčia veikti pagal direktyvą. Direktyvos dėl vartotojų AGS preambulės 29, 43, 45, 49, 60 paragrafai, suponuojantys galimybę po AGS procedūros kreiptis į teismą, taip pat direktyvos 9 straipsnio 2 dalies nuostatos, numatančios šalių informavimą, kad jos turi galimybę pasitraukti iš procedūros bet kuriame jos etape, jeigu yra nepatenkintos procedūros eiga arba veikimu, taip pat kad jų dalyvavimas procedūroje neužkerta galimybės ginti teises teisme, suponuoja išvadą, kad tokios nuostatos nedera su arbitražo, kuris iš esmės skirtas pakeisti teismo sistemą, paskirtimi ir jame nustatytomis procedūromis ir jų padariniais. Darytina išvada, kad pagal Direktyvą dėl vartotojų AGS arbitražas negali būti laikomas AGS sistema. Kita vertus, tai nereiškia, kad nuolatinė arbitražo institucija negalėtų administruoti privačios vartojimo ginčų AGS sistemos pagal nacionalinį reguliavimą, atitinkantį Direktyvos dėl vartotojų AGS nuostatas. Suprantama, šiuo atveju turi būti išspręstas principinis privačių AGS atsiradimo ir tinkamo reguliavimo, sudarančio sąlygas jiems kurtis, klausimas.

## 2.2. Privalomos AGS sistemos problematika

AGS procedūra gali būti nustatyta kaip privaloma arba kaip neprivaloma išankstinė ginčų sprendimo procedūra. Kaip minėta, Lietuvoje veikia bendroji AGS sistema ir specializuotos AGS sistemos trijose srityse. Bendrosios AGS sistemos reguliavimas, įtvirtintas Vartotojų teisių apsaugos įstatyme, numato neprivalomą AGS procedūrą. Viena iš trijų specializuotų AGS sistemų – AGS sistema energetikos sektoriuje – numato privalomą AGS procedūrą. Neprivaloma AGS procedūra reiškia, kad asmuo turi pasirinkimą, ar kreiptis į AGS instituciją, ar savo teises ginti teisme, kitaip tariant, prieš kreipiantis į teismą nėra privaloma pasinaudoti AGS procedūra. Privaloma AGS procedūra reiškia, kad asmuo neturi jokio kito pasirinkimo, tik kreiptis pirmiausia į AGS instituciją dėl ginčo išsprędimo, o vėliau nustatyta tvarka – į teismą. Išankstinės privalomos ginčo sprendimo tvarkos nesilaikymas yra pagrindas teismui atsisakyti priimti ieškinį Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso 137 straipsnio 2 dalies 3 punkto pagrindu.

<sup>33</sup> Direktyvos dėl vartotojų AGS 2 straipsnio 2 dalyje, numatančioje AGS sistemų, kurioms netaikoma direktyva, sąrašą, arbitražas nėra nurodytas.

<sup>34</sup> Pasiūlymo dėl Direktyvos dėl vartotojų AGS 4 psl.

<sup>35</sup> Joje buvo nurodyta, kad „Visoje Sąjungoje įsteigti GAS subjektai labai skiriasi, skiriasi jie ir valstybių narių viduje. Ši direktyva turėtų būti taikoma bet kuriam ilgam laikui įsteigtam subjektui, kuris ginčus spręsti siūlo GAS procedūra. **Arbitražo procedūra, kai vienam vartotojo ir komercinės veiklos subjekto ginčui išspręsti *ad hoc* pasirenkamas ne GAS subjektas, nelaikoma GAS procedūra**“ (paryškinta aut.).

<sup>36</sup> Direktyvos dėl vartotojų AGS 20 paragrafas: „GAS subjektai yra labai skirtingi ne tik visoje Sąjungoje, bet ir valstybėse narėse. Ši direktyva turėtų būti taikoma visiems subjektams, kurie yra įsteigti ilgam laikui, teikia vartotojo ir komercinės veiklos subjekto ginčo sprendimo taikant AGS procedūrą paslaugas ir kurie yra įtraukti į sąrašą pagal šią direktyvą. Jei valstybės narės taip nuspręstų, ši direktyva taip pat gali būti taikoma ginčų sprendimo subjektams, kurie nustato šalims privalomus sprendimus. Vis dėlto procedūra ne teisme, kuri ***ad hoc* pagrindu sukuriama vieninteliame vartotojo ir komercinės veiklos subjekto ginčui išspręsti, neturėtų būti laikoma AGS procedūra**“ (paryškinta aut.).



Kaip minėta, bendros taisyklės, t. y. neprivalomos išankstinės ginčo nagrinėjimo tvarkos, išimtyms yra numatytos vartojimo ginčams, kylantiems energetikos sektoriuje. Vadovaujantis Lietuvos Respublikos energetikos įstatymo<sup>37</sup> 34 straipsniu, Valstybinė energetikos inspekcija ir Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija (toliau – VKEKK) ginčus nagrinėja privaloma skundų ir ginčų nagrinėjimo ne teisme tvarka<sup>38</sup>. Reikia paminėti, kad dalis šioms institucijoms priskirtų vartojimo ginčų yra nagrinėjami ir neprivaloma tvarka (arba bent jau yra neaiškumas tarp bendrojo sektorinio Lietuvos Respublikos energetikos įstatymo ir Lietuvos Respublikos elektros energetikos įstatymo nuostatų)<sup>39</sup>. Taigi, jei būtų ketinama vartojimo ginčų energetikos srityje sprendimą priskirti AGS sistemai, kuriai taikytinas Direktyvos dėl vartotojų AGS teisinio reguliavimo režimas, reikėtų pirmiausiai išspręsti klausimą, ar direktyva leidžia nustatyti tokį reguliavimą, kai AGS sistema yra nustatoma kaip privaloma ginčų nagrinėjimo ne teisme procedūra. Šis aspektas taptų svarbus ir tuo atveju, jei Lietuvoje būtų diskutuojamas poreikis privalomą ginčų nagrinėjimo ne teismo tvarka sistemą nustatyti ir bendrosios sistemos, reguliuojamos Vartotojų teisių apsaugos įstatyme, atžvilgiu.

Pažymėtina, kad Direktyvos dėl vartotojų AGS nuostatos šiuo klausimu nėra labai aiškios.

Visų pirma, Direktyvos dėl vartotojų AGS preambulės 49 pastraipoje nustatyta: „šia direktyva neturėtų būti reikalaujama, kad vartotojui pateikus skundą dėl komercinės veiklos subjekto, šis privalėtų dalyvauti AGS procedūrose arba kad šių procedūrų rezultatai komercinės veiklos subjektams būtų privalomi. Vis dėlto, siekiant užtikrinti, kad vartotojai turėtų galimybę ginti savo teises ir kad jie nebūtų priversti atsakyti savo reikalavimų, komercinės veiklos subjektai turėtų būti kuo labiau skatinami dalyvauti AGS procedūrose. 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 remtis teismų sistema, kaip tai yra numatyta Europos Sąjungos pagrindinių teisių chartijos 47 straipsnyje“. Antra, Direktyvos dėl vartotojų AGS 1 straipsnyje numatyta, kad „šia direktyva nedaromas poveikis nacionalinės teisės aktams, pagal kuriuos dalyvavimas tokiose procedūrose yra privalomas, jei tokiais teisės aktais šalims netrukdoma pasinaudoti savo teise kreiptis į teismą“. Trečia, atitinkamai Direktyvos dėl vartotojų AGS 9 straipsnio 2 dalies (a) punkte numatoma, kad „vykdant AGS procedūras, kuriomis ginčą siekiama išspręsti pasiūlant sprendimą, valstybės narės užtikrina, kad: a) šalys turėtų galimybę pasitraukti iš procedūros bet kuriame jos etape, jeigu yra nepatenkintos procedūros eiga arba veikimu.

<sup>37</sup> Lietuvos Respublikos energetikos įstatymas. *Valstybės žinios*, 2002, nr. 56-2224; 2011, nr. 160-7576.

<sup>38</sup> AGS sistema energetikos sektoriuje buvo iš esmės pertvarkyta nuo 2012 m. sausio 1 d. įsigaliojusiais Energetikos įstatymo pakeitimais, priimtais 2011 m. gruodžio 22 d., kurie buvo priimti perkeliant Elektros energijos vidaus rinkos direktyvos nuostatas į nacionalinę teisę. Minėtoje direktyvoje buvo numatytas įpareigojimas ES valstybėms narėms „užtikrinti, kad egzistuojant nepriklausomas mechanizmas, pvz.: ombudsmanas energetikos reikalams arba vartotojų institucija, skirtas veiksmingai nagrinėti skundams ir ne teismo būdu spręsti ginčams“, tačiau joje nebuvo numatytos konkrečios nuostatos dėl privalomos ginčo ne teisme sprendimo tvarkos arba privalomo sprendimo. Taigi atitinkamos nuostatos buvo įtvirtintos Lietuvos iniciatyva. Energetikos įstatymo pakeitimo įstatymo aiškinamajame rašte nurodoma, kad tokio pertvarkymo tikslas yra „užtikrinti energetikos sektoriaus dalyvių teises detalizuojant skundų ir ginčų nagrinėjimo tvarką“. Lietuvos Respublikos energetikos įstatymo pakeitimo įstatymo projekto aiškinamasis raštas [interaktyvus. Žiūrėta 2014-06-02.] Prieiga per internetą: <[http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc\\_l?p\\_id=384166&p\\_tr2=2](http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=384166&p_tr2=2)>. Tačiau aiškinamajame rašte neatskleidžiama pakeitimų reikalingumo ir pagrindimo, kodėl buvo būtina nustatyti privalomą ginčų sprendimo ne teisme tvarką ir privalomą sprendimą (pažymėtina, kad iki šio pakeitimo energetikos sektoriuje nebuvo numatyta nei privaloma ikiteisminė ginčų nagrinėjimo tvarka, nei privalomas sprendimas).

<sup>39</sup> Lietuvos Respublikos energetikos įstatymo 34 straipsnyje numatyta bendra VKEKK ir Valstybinės energetikos inspekcijos kompetencija energetikos srityje ir kad atitinkamus ginčus / skundus šios institucijos nagrinėja privaloma ne teismo tvarka, o Lietuvos Respublikos elektros energetikos įstatyme numatyta, kad ginčai dėl energijos apskaitos ir apmokėjimo už suvartotą energiją pažeidimų sprendžiami neprivaloma ikiteisimine tvarka.

Apie tą teisę jos informuojamas prieš pradėdant procedūrą. Jei pagal nacionalines taisykles komercinės veiklos subjektas AGS procedūrose dalyvauti privalo, šis punktas taikomas tik vartotojui<sup>40</sup>.

Nurodytos nuostatos suponuoja, kad AGS procedūros privalomumas galėtų būti nustatytas (i) tik verslininkui ir (ii) tik tuo atveju, jei jam netrukdoma pasinaudoti teismų sistema. Manytina, kad pats savaime privalomos procedūros nustatymas nebūtų laikomas kliūtimi pasinaudoti teismų sistema, nes asmuo nepraranda galimybės vėliau kreiptis į teismą. Šį aspektą analizavo ir Europos Sąjungos Teisingumo Teismas (toliau – ESTT) byloje *Rosalba Alassini v. Telecom Italia SpA* (toliau – *Alassini* sprendimas)<sup>41</sup>. Teismas nagrinėjo klausimą, ar AGS sistema gali būti privaloma pagal Universaliųjų paslaugų direktyvos<sup>42</sup> 34 straipsnį ir 2001 m. Europos Komisijos rekomendacijas<sup>43</sup>. Šiuo atveju svarbu atsižvelgti į tai, kad Universaliųjų paslaugų direktyvos 34 straipsnyje nustatyti tik labai bendri principiniai kokybės reikalavimai ginčams spręsti ne teismo tvarka, o minėtoje Europos Komisijos rekomendacijose pateikiamas pakankamai detalus ginčų sprendimo ne teismo tvarka procedūros principų turinys (iš dalies šie principai, o ypač laisvės principas, atsispindi ir Direktyvos dėl vartotojų AGS tekste). Vis dėlto ESTT konstatavo, kad nė vienas iš minėtuose teisės aktuose nurodytų elementų ar principų nesuteikia teisės apriboti valstybių narių įgaliojimų nustatyti privalomą ginčų sprendimo neteisminių procedūrų pobūdį. ESTT padarė išvadą, kad minėti teisės aktai iš esmės nustato vienintelę sąlygą – išsaugoti teisę kreiptis į kompetentingus teismus, kad juose būtų išspręstas ginčas teismine tvarka. Todėl ESTT pateikė nuomonę, kad Universaliųjų paslaugų direktyvos 34 straipsnis nedraudžia valstybės narės teisės aktų, kurie nustatytų privalomą neteisminę taikymo procedūrą kaip teismo iškinio priimtino sąlygą.

Iš *Alassini* sprendimo galima daryti išvadą, kad ESTT privalomą procedūrą *ipso jure* nelaiko prieštaraujančia veiksmingos teisminės apsaugos principui, įtvirtintam ir Europos žmogaus teisių ir pagrindinių laisvių apsaugos konvencijos 6 ir 13 straipsniuose<sup>44</sup>, nors ir pripažino, kad tokia procedūra turi įtakos asmenų teisėms. ESTT, konstatuodamas, kad pagal „nusistovėjusią teismo praktiką pagrindinės teisės nėra absoliučios, joms gali būti taikomi apribojimai su sąlyga, kad jie iš tikrųjų atitinka bendrojo intereso tikslus, kurių siekiama nagrinėjama priemone, ir, atsižvelgiant į siekiamą tikslą, tai nėra neproporcingas ir netoleruotinas kišimasis, pažeidžiantis užtikrinamų teisių esmę“<sup>45</sup>, kartu savo sprendime nustatė atitinkamus kriterijus, kurie skirti įvertinti, ar tokia privaloma ginčų sprendimo ne teismo tvarka procedūra nepažeidžia veiksmingos teisminės apsaugos principo, kitaip tariant, ar dėl tokios procedūros teisių įgyvendinimas tampa neįmanomas arba pernelyg sudėtingas. Apibendrinant būtų galima išskirti šiuos *Alassini* byloje ESTT nurodytus kriterijus: (i) dėl AGS procedūros priimtas sprendimas neturi būti privalomas ir neturi atimti teisės kreiptis į teismą. Pažymėtina, kad ESTT neišskyrė vartotojo šio principo atžvilgiu, bet šį principą nurodė kaip taikytiną abiem šalims; (ii) procesas turi būti greitas (neturi vilkinti kreipimosi į teismą proceso). Minėtoje byloje nagrinėjamame procese buvo numatytas 30 dienų terminas, per kurį netgi nepriėmus sprendimo buvo galima kreiptis į teismą,

<sup>40</sup> Pažymėtina, kad tokios nuostatos Europos Komisijos pasiūlyme dėl direktyvos dėl vartotojų AGS nebuvo, nepaisant to, kad *Alassini* sprendimas jau buvo priimtas gerokai prieš EK teikiant pasiūlymą. Manytina, kad EK įvertino *Alassini* sprendimo padarinius ir pasiūlė atitinkamą tekstą.

<sup>41</sup> Europos Sąjungos Teisingumo Teismas. 2010 m. kovo 18 d. sprendimas sujungtose bylose C-317/08, C-318/08, C-319/08 ir C- 320/08 *Rosalba Alassini ir kiti v. Telecom Italia SpA*.

<sup>42</sup> Europos Parlamento ir Tarybos 2002 m. kovo 7 d. direktyva 2002/22/EB dėl universaliųjų paslaugų ir paslaugų gavėjų teisių, susijusių su elektroninių ryšių tinklais ir paslaugomis (Universaliųjų paslaugų direktyva).

<sup>43</sup> 2001 m. balandžio 4 d. Komisijos rekomendacija 2001/310/EB dėl principų, taikytinų organams, įtrauktiems į vartotojų ginčų ne teismo tvarka sprendimą. *OJL* 2001 109/56.

<sup>44</sup> Europos Sąjungos Teisingumo Teismas. 2010 m. kovo 18 d. sprendimas sujungtose bylose C-317/08, C-318/08, C-319/08 ir C- 320/08 *Rosalba Alassini ir kiti v. Telecom Italia SpA*, paragrafai 53, 61–63.

<sup>45</sup> *Alassini* sprendimas, paragrafas 60.

o pati direktyva numato net 90 dienų terminą ir galimybę jį išimtiniais atvejais pratęsti; (iii) ieškinio senaties terminas turi būti sustabdomas bylos nagrinėjimo AGS procese laikotarpiu.

Pažymėtina, kad pagal Lietuvos Respublikos energetikos įstatymą nėra numatyta, jog ieškinio senaties terminas yra sustabdomas, tai reiškia, kad pagal *Alassini* bylos išaiškinimą Lietuvos atžvilgiu būtų nustatytas veiksmingos teisminės gynybos principo pažeidimas; (iv) AGS procedūra turi būti nemokama arba būti nebrangi; (v) negali būti nustatyta, kad AGS procedūra yra prieinama tik elektroniniu būdu, nes būtų pažeidžiamos tų asmenų, kurie neturi priėjimo prie interneto, teisės. Tačiau ESTT nurodė, kad tokį faktą turi patikrinti nacionalinis teismas; (vi) teismas turi turėti galimybę išimtiniais atvejais taikyti laikinąsias apsaugos priemones. Šiuo atžvilgiu ESTT taip pat nurodė, kad šį faktą turi patikrinti nacionalinis teismas. Pažymėtina, kad Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekse<sup>46</sup> tokia galimybė nenumatyta. Civilinio proceso kodekso 147 straipsnio 3 dalyje numatoma galimybė pateikti prašymą dėl laikinųjų apsaugos priemonių teismui iki ieškinio pateikimo, tačiau šiuo atveju teismas nustato ne ilgesnį nei 14 dienų terminą ieškiniui pareikšti, o ginčas energetikos srityje AGS būdu gali būti nagrinėjamas net keturis mėnesius. Galbūt teismas, nepaisydamas Civilinio proceso kodekso normų, atsižvelgtų į situaciją ir taikytų laikinąsias apsaugos priemones, tačiau jau vien tai, kad kodekso normos *expressis verbis* tokios galimybės nenumato, manytina, atsižvelgiant į *Alassini* sprendimą, būtų kliūtis teisei į veiksmingą teisminę gynybą.

Beveik visi nurodyti *Alassini* sprendimo kriterijai atsispindi ir Direktyvoje dėl vartotojų AGS – išskyrus kriterijus dėl privalomo sprendimo negalimumo ir būtinumo suteikti teismui kompetenciją išimtiniais atvejais priimti sprendimą dėl laikinųjų apsaugos priemonių. Iš *Alassini* sprendimo nėra visiškai aišku, ar šie kriterijai yra bendrieji kriterijai, apibrėžiantys veiksmingos teisminės apsaugos principo turinį, ar vis dėlto jie yra aktualūs veiksmingos teisminės apsaugos principo kontekste tik tiek, kiek yra susiję su privaloma AGS procedūra. Jei reikėtų daryti išvadą, kad *Alassini* sprendime įvardyti kriterijai yra privalomi kriterijai, atspindintys veiksmingos teisminės apsaugos principo turinį, neatsižvelgiant į tai, ar AGS procedūra yra privaloma, ar ne, tokiu atveju reikėtų kelti abejones dėl Direktyvos dėl vartotojų AGS atitikties veiksmingos teisminės apsaugos principui, nes, pvz., kaip bus diskutuojama toliau, verslininkui privalomas sprendimas gali būti numatytas, kai *Alassini* sprendimas nurodo sprendimo neprivalomumą šalims, o ne vien vartotojui.

Reikia pabrėžti, kad ESTT veiksmingos teisminės apsaugos principo turinio aspektu neišskyrė tokio kriterijaus kaip privalomos procedūros negalimumo vartotojo atžvilgiu. Iš ESTT sprendimo galima išžvelgti tam tikrus aspektus, kur teismas, apibrėždamas kriterijus, atsižvelgė į vartotojo padėtį, pvz., nurodymas, jog procedūra turi būti nemokama arba patiriamos tik nereikšmingos sąnaudos, nurodymas, jog elektroninis būdas neturi būti vienintelis procedūros vykdymo būdas. Tačiau Direktyvos dėl vartotojų AGS nuostatos, kaip minėta, suponuoja, kad toks privalomumas negali būti nustatytas vartotojui. Žinoma, nėra aišku, kaip ESTT aiškintų pačios Direktyvos dėl vartotojų AGS nuostatas, kurios pagal turinį skiriasi nuo 2001 m. Europos Komisijos rekomendacijų ir nustato ne tik laisvės principą, kurio turinį ESTT vertino sprendime, bet ir, kaip minėta, teisingumo principą, kurio turinys suponuoja vartotojui ne tik teisę išsaugoti savo teises teismo proceso atžvilgiu, bet ir teisę pasitraukti iš proceso bet kuriame etape. Taigi labai tikėtina, kad ESTT, aiškindamas Direktyvos dėl vartotojų AGS nuostatas, pateiktų kitokį privalomos ne teismo tvarka procedūros aiškinimą, nei aiškindamas 2001 m. Europos Komisijos rekomendacijų nuostatas, nustatydamas, kad toks procesas negali būti laikomas privalomas vartotojui. Kita vertus, nėra aišku, kiek tokiam aiškinimui būtų reikšminga aplinkybė, kad AGS sistemos privalomumas yra taikomas valstybinei AGS sistemai, o tai tarsi *a priori* suponuoja proceso atitiktį veiksmingos teisminės apsaugos principui.

<sup>46</sup> Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodeksas. *Valstybės žinios*, 2002, nr. 36-1340.

Apibendrinant išdėstytus argumentus, manytina, kad Direktyva dėl vartotojų AGS leidžia nustatyti privalomą procedūrą verslininkui, vartotojui ji būtų įmanoma tik tuo atveju, jei jam būtų suteikta galimybė atsisakyti proceso bet kuriame proceso etape (tačiau šiuo atveju reikėtų atitinkamai koreguoti Civilinio proceso kodekso nuostatas). Be to, jei būtų nuspręsta, kad Lietuvoje būtina nustatyti vartojimo ginčo sprendimo ne teismo tvarka procedūros privalomumą verslininkui, nustatant tokią sistemą reikėtų atsižvelgti ne tik į pirmiau nurodytus ESTT minėtame sprendime veiksmingos teisinės apsaugos principų kriterijus, bet įvertinti ir tai, kad privaloma AGS procedūra suponuoja poreikį ypač aiškiai sureguliuoti AGS institucijų kompetenciją, skundo pateikimo terminus ir procedūras, nes šios ginčų nagrinėjimo tvarkos nesilaikymas užkerta kelią toliau ginčą nagrinėti teisme.

### **2.3. Privalomo AGS institucijos sprendimo problematika**

Lietuvos AGS sistemoje nustatyta dvejopa AGS institucijų sprendimų sistema – kai yra priimami privalomi ir neprivalomi (rekomendaciniai) sprendimai. Bendroji AGS sistema yra pagrįsta neprivalomo (rekomendacinio) sprendimo sistema, o dviejose sektorinėse AGS sistemose – energetikos ir ryšių reguliavimo – sprendimai yra privalomi šalims (kitais tariant, Valstybinės energetikos inspekcijos, VKEKK ir Ryšių reguliavimo tarnybos sprendimai yra privalomi šalims<sup>47</sup>) ir, jeigu nebuvo apskūsti, gali būti vykdomi priverstine tvarka. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba (toliau – VVTAT) – institucijos, turinčios kompetenciją priimti sprendimus pagal bendrąją AGS sistemą, ir finansų sektoriuje veikiančios institucijos – Lietuvos banko – sprendimai yra rekomendaciniai. Atsižvelgiant į tai, svarbu išsiaiškinti Direktyvos dėl vartotojų AGS nuostatas, ar pagal jas įmanoma nacionalinėje teisėje numatyti nuostatas, įtvirtinančias privalomus AGS sprendimus, kitaip tariant, svarbu nustatyti, kiek nacionalinės AGS sistemos taisyklės turi būti koreguojamos ar tobulinamos šiuo požiūriu.

Viena vertus, Direktyvos dėl vartotojų AGS preambulės 20 paragrafe, be kita ko, numatoma, kad „jei valstybės narės taip nuspręstų, ši direktyva taip pat gali būti taikoma ginčų sprendimo subjektams, kurie nustato šalims privalomus sprendimus. Vis dėlto procedūra ne teisme, kuri *ad hoc* pagrindu sukuriama vieninteliam vartotojo ir komercinės veiklos subjekto ginčui išspręsti, neturėtų būti laikoma AGS procedūra“. Direktyvos preambulės 43 paragrafe taip pat numatyta, kad „be to, taikant AGS procedūras, kuriomis ginčą išspręsti siekiama nustatant sprendimą, nustatytas sprendimas turėtų būti privalomas šalims tik tuo atveju, jei joms iš anksto buvo pranešta apie jo privalomą pobūdį ir jos aiškiai tam pritarė. Aiškaus komercinės veiklos subjekto pritarimo neturėtų būti reikalaujama, jei nacionalinėse taisyklėse nustatyta, kad tokie sprendimai komercinės veiklos subjektams yra privalomi“. Atitinkamai Direktyvos dėl vartotojų AGS 9 straipsnio 2 dalyje, apibrėžiant teisingumo principą sprendimo privalomumo aspektu, numatytos šalių informavimo apie siūlomą sprendimą taisyklės, o direktyvos 10 straipsnyje, apibrėžiant laisvės principą, numatytos sprendimo privalomumo sąlygos.

Šios taisyklės suponuoja, kad pagal direktyvą AGS institucijos sprendimas gali būti privalomas tik verslininkui, o vartotojui jis gali būti privalomas tik esant šioms sąlygoms: (i) vartotojui buvo pranešta iš anksto apie privalomą sprendimo pobūdį (kartu buvo pranešta ir kita 9 straipsnio 2 dalyje numatyta

<sup>47</sup> Pažymėtina, kad šiuo požiūriu nesuprantama atrodo Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2013 m. spalio 11 d. nutartyje civilinėje byloje Nr. 3k-3-477/2013 (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus kolegija. 2013 m. spalio 11 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-477/2013 *UAB Teledema v. Ryšių reguliavimo tarnyba ir K.G.*, kat. 42.3; 54; 95.3 (S.)) išdėstyta pozicija, kur teismas konstatavo, kad Elektroninių ryšių įstatymo 36 straipsnyje įtvirtintas reglamentavimas reiškia, jog Ryšių reguliavimo tarnybos nutarimas yra rekomendacinio, o ne privalomojo pobūdžio, jis neužkerta galimybes suinteresuotai šaliai kreiptis į teismą su ieškiniu dėl to paties ginčo, o kreipimasis į teismą nereiškia Ryšių reguliavimo tarnybos sprendimo apskundimo. Šiuo atveju teismas kažkodėl neatkreipė dėmesio į tai, kad to paties straipsnio 2 dalis nukreipia į įstatymo 28 straipsnio 15 ir 19 dalių nuostatas, kurios aiškiai numato, kad Ryšių reguliavimo tarnybos sprendimas yra privalomas ir, jeigu nebuvo apskūstas, yra vykdomasis dokumentas, kuris gali būti vykdomas Civilinio proceso tvarka.

informacija, kuri suponuoja vartotojo galimybę aiškiai apsispręsti dėl sutikimo su privalomu sprendimu); (ii) vartotojas aiškiai pritarė privalomam sprendimui. Kitaip tariant, AGS institucijos sprendimas gali būti privalomas vartotojui, jei yra išlaikoma speciali vartotojo informavimo ir jo sutikimo gavimo procedūra. Tiesa, Direktyvos dėl vartotojų AGS informavimo ir sutikimo schema nėra visiškai aiški, nes nėra aišku: (i) ar pakaktų vartotoją informuoti iš anksto, dar iki procedūros pradžios, kad vykdant procedūrą bus priimtas privalomas sprendimas; (ii) ar vis dėlto reglamentuota vartotojų informavimo ir jo sutikimo gavimo procedūra suponuoja, kad tokios bendros informacijos nepakaktų, o vartotojas turėtų būti informuotas nusiunčiant jam jau AGS institucijos sprendimo projektą; (iii) ar galima numatyti, kad šalis aiškus pritarimas egzistuoja, jei šalis dėl sprendimo neatsako per tam tikrą terminą. Pažymėtina, kad tokios procedūros neatrodo labai lanksčios ir efektyvios AGS proceso atžvilgiu, tuo labiau sudarančios galimybę kuo greičiau baigti AGS procesą. Todėl tai yra viena iš priežasčių, dėl kurių turėtų būti persvarstytas būtinumas Lietuvos teisėje nustatyti sprendimo privalomumą AGS procese. Be to, sprendžiant klausimą, ar reikia nustatyti privalomo sprendimo modelį AGS sistemoje, atkreiptinas dėmesys ir į Lietuvos Aukščiausiojo Teismo pateiktus išaiškinimus. Lietuvos Aukščiausiasis Teismas dviejose nutartyse pasisakė dėl AGS būdu priimto sprendimo teisinės prigimties (kaip nurodyta pirmiau, manytina, vienoje iš jų neteisingai interpretuodamas Elektroninių ryšių įstatymo normas). Lietuvos Aukščiausiasis Teismas 2013 m. liepos 25 d. nutartyje civilinėje byloje Nr. 3K-3-416/2013 UAB „Init“ v. A. N. R., *Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba*<sup>48</sup>, atsisakydamas kreiptis į Konstitucinį Teismą dėl Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 29 straipsnio atitikties Konstitucijos 30 straipsniui, nurodė, jog tai, kad VVTAT nutarimas yra tik rekomendacinis, bet ne privalomasis ir negali būti įgyvendinamas priverstine tvarka, reiškia, jog jis nepažeidžia ginčo šalių teisių ir teisėtų interesų. Teismas taip pat nurodė, kad Vartotojų teisių apsaugos įstatymo nuostata, pagal kurią kreipimasis į teismą nereiškia vartotojų teisių apsaugos institucijos priimto sprendimo apskundimo, nevaržo asmens teisės kreiptis į teismą dėl ginčo esmės. Tokia teismo pozicija nėra iki galo aiški, nes nėra aišku, ar ji reiškia tai, kad teismas manytų, jog abejonių dėl atitikties Konstitucijai kiltų tuo atveju, jei sprendimas, priimtas AGS būdu, būtų privalomas ir galėtų būti įgyvendinamas priverstine tvarka (kaip tai yra Elektroninių ryšių įstatymo atžvilgiu), kitaip tariant, privalomas sprendimas *ipso jure* nėra galimas, ar vis dėlto abejonių kiltų tik tuo atveju, jei sprendimas būtų privalomas ir nebūtų galimybės po AGS institucijos sprendimo priėmimo kreiptis į teismą dėl ginčo esmės. Atsižvelgiant į *Alassini* sprendimą tikėtina, kad teismas labiau turėjo omenyje antrąją poziciją.

#### **2.4. Konfidencialumo / viešumo principų taikymo AGS sistemoje problematika**

AGS proceso konfidencialumas / viešumas yra vienas iš reikšmingesnių AGS proceso klausimų. Lietuvoje šis aspektas ypač svarbus, atsižvelgiant į tai, kad AGS sistema yra išimtinai valstybinė ir AGS institucijos yra tik valstybinės. Pripažįstama, kad AGS procesas tuo ir galėtų būti patrauklus verslui, kad jam yra būdingas konfidencialumo principas. Tačiau kai AGS procesas vyksta valstybės institucijose, konfidencialumo principas yra priešpriešoj su viešojo administravimo subjektų, veiklos skaidrumo / viešumo reikalavimu. Be to, valstybės institucijos, ypač tos, kuri atsakinga už vartotojų teisių apsaugos politikos formavimą, viena iš funkcijų turėtų būti rūpintis tiek vartotojų teisių pažeidimų prevencija, tiek vartotojų ir verslininkų švietimu. Be kita ko, viena iš priemonių tokiai funkcijai įgyvendinti galėtų būti AGS būdu išnagrinėtų sprendimų skelbimas. Pažymėtina, kad, vadovaujantis Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 25 straipsnio 2 dalimi, ginčai nagrinėjami viešai, išskyrus atvejus, kai ginčus nagrinėjančios institucijos sprendimu būtina apsaugoti valstybės,

<sup>48</sup> Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus kolegija. 2013 m. liepos 25 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-416/2013 UAB „Init“ v. A. N. R., *Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba*, kat. 118.1.

tarnybos, komercinės, banko, profesines paslaptis arba užtikrinti vartotojo teisę į privataus gyvenimo neliečiamumą. Šio reikalavimo yra laikomasi tiek bendrojoje AGS sistemoje, tiek sektorinėse sistemose, išskyrus finansinių paslaugų sektorių. Lietuvos banke, kuris nagrinėja ginčus, kilusius finansinių paslaugų sektoriuje, ne teismo tvarka, ginčų nagrinėjimas nėra viešas (Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų nagrinėjimo tvarkos aprašo 13 punktas<sup>49</sup>). Kiek tai susiję su sprendimo konfidencialumu, situacija yra ta pati – AGS institucijos sprendimai yra vieši (išskyrus, kiek tai nepažeidžia valstybės, tarnybos, komercinės paslapties ar fizinio asmens privataus gyvenimo apsaugos), išskyrus Lietuvos banko sprendimus, kai banko sprendimas yra laikomas konfidencialia informacija. Tačiau net ir tuo atveju, kai sprendimai yra laikomi viešais, jie nėra viešai skelbiami (pvz., interneto svetainėje), o išnagrinėtos bylos medžiaga, išskyrus bylą, kurios buvo išnagrinėtos neviešai, medžiaga, yra vieša ir su ja teisingumo ministro nustatyta tvarka gali susipažinti ir byloje nedalyvavę asmenys. Taigi šiuo atveju kyla klausimas, ar galėtų / turėtų būti išlaikytas tas pats pagrindinis AGS reguliavimo principas – viešumo principas ir žengta toliau, t. y. numatyta, kad priimti AGS institucijų sprendimai yra skelbiami interneto svetainėje, kaip yra numatyta šiuo metu, ar laikomasi priešingo principo, kuris dabar yra taikomas ginčams, kilusiems iš finansinių paslaugų, t. y. konfidencialumo principo. Šiuo atveju ypač reikšminga įvertinti Direktyvos dėl vartotojų AGS nuostatas, nustatant, koks AGS sistemos modelis konfidencialumo / viešumo principo atžvilgiu įtvirtintas direktyva.

Direktyvos dėl vartotojų AGS preambulės 29 paragrafe numatyta, kad „visų AGS procedūrų metu reikėtų laikytis konfidencialumo ir privatumo principų. Valstybės narės turėtų būti skatinamos apsaugoti AGS procedūrų konfidencialumą tolesniuose civiliniuose ir komerciniuose teismo procesuose ar arbitražo metu“. Taigi ši preambulės nuostata suponuoja, kad Direktyvoje dėl vartotojų AGS palaikomas konfidencialumo principo AGS sistemoje modelis. Tačiau pačios direktyvos nuostatos *expressis verbis* toks principas nėra įtvirtintas. Atvirkščiai, direktyvoje nemažai yra nuostatų, susijusių su skaidrumo principu ir informacijos teikimu. Apibendrinant galima išskirti trejopus direktyvoje įtvirtintus informacijos teikimo reikalavimus: (i) bendrieji reikalavimai, susiję su informacijos teikimu, taikomi AGS subjektams, pvz., 5 straipsnio 2 dalis, 7 straipsnio 2 dalis, 15 straipsnis; (ii) konkretūs reikalavimai dėl informacijos skelbimo ir pateikimo ginčo šalims, pvz., 7 straipsnio 1 dalis; (iii) informacijos teikimo reikalavimai, susiję su tam tikrų principų turiniu (realizavimu), pvz., 8 straipsnio d) punktas, 9 straipsnio 1 ir 2 dalys. Viešai nagrinėti bylą arba skelbti sprendimus nereikalaujama nė pagal vieną iš nurodytų reikalavimų. Nurodyti reikalavimai, ypač bendrieji, reikalauja iš esmės skelbti apibendrintą informaciją. Galima konstatuoti ir tai, kad nė vienas iš apibrėžtų AGS proceso minimalių kokybės principų neapima reikalavimo nagrinėti ginčus AGS būdu konfidencialiai arba užtikrinti sprendimų konfidencialumą. Vadinasi, Direktyva dėl vartotojų AGS tokio aspekto nelaiko minimaliu kokybės reikalavimu, kuris turi būti bendrai įgyvendintas visoje Europos Sąjungoje. Nurodyta direktyvos preambulės nuostata gali būti vertinama tik kaip deklaratyvus valstybės narės skatinantis siekti konfidencialumo principo įgyvendinimo AGS sistemoje teiginys (nuostata), neturintis teisinio įpareigojimo pasekmės valstybėms narėms<sup>50</sup>. Šį interpretavimą dar labiau sustiprina Europos Sąjungos Parlamento pozicijos projektas, kuriame buvo išdėstyti pasiūlymai dėl konfidencialumo principo įtvirtinimo direktyvoje, tačiau, kaip matyti iš priimto direktyvos teksto, šio principo tekste galiausiai neliko. Maža to, Direktyvos dėl vartotojų AGS 17 straipsnis, reglamentuojantis AGS subjektus ir nacionalines institucijas,

<sup>49</sup> Lietuvos banko 2012 m. sausio 26 d. nutarimas Nr. 03-23 „Dėl Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų nagrinėjimo tvarkos aprašo patvirtinimo“, *Valstybės žinios*, 2012, nr. 16-74.

<sup>50</sup> 2012 m. spalio 16 d. pranešimas dėl pasiūlymo 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) [interaktyvus. Žiūrėta 2014-06-15]. Prieiga per internetą: <COM(2011)0793 – C7-0454/2011–2011/0373(COD)><http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-//EP//TEXT+REPORT+A7-2012-0280+0+DOC+XML+V0//LT>.

atsakingas už AGS teisės aktų vykdymą, numato, kad AGS subjektai laikosi profesinės paslapties ar kitų lygiaverčių konfidencialumo užtikrinimo taisyklių, nustatytų valstybių narių, kuriose jie įsteigti, teisės aktuose. Kitaip tariant, ši nuostata aiškiai referuoja į tai, kad konfidencialumo / viešumo principo modelio AGS sistemoje klausimas yra nacionalinės teisės dalykas, nederintas Direktyva dėl vartotojų AGS. Be to, netgi tarus, kad Direktyvos dėl vartotojų AGS preambulės nuostata turi kažkokią teisinę reikšmę, manytina, kad, atsižvelgiant į direktyvos 2 straipsnio 3 dalį, pagal kurią valstybės narės gali nustatyti aukštesnio lygio vartotojų apsaugos reikalavimus, valstybės narės galėtų nustatyti, ypač kai AGS sistema yra vien valstybinė sistema, viešumo principo modelį AGS sistemoje. Siekiant paskatinti privačių AGS kūrimą, būtų galima numatyti, kad privatūs AGS turi teisę nustatyti konfidencialumo principo laikymąsi jų administruojamoje AGS sistemoje, kartu užtikrinant šio principo įgyvendinimą pagal Civilinio proceso kodekso ir Komercinio arbitražo įstatymo normas. Kita vertus, jei Lietuvoje tobulinant AGS sistemą vis dėlto būtų laikomasi pozicijos, kad turi būti įtvirtintas konfidencialumo principas AGS sistemoje, reikėtų tinkamai peržiūrėti Civilinio proceso kodekso ir Komercinio arbitražo įstatymo nuostatas, siekiant užtikrinti, kad šalis turėtų teisę į informaciją, pateiktą AGS procese, teismo ar arbitražo procese.

## ***2.5. Direktyvos taikymo kolektyviniams ieškiniams problematika***

Minėta, kad Direktyva dėl vartotojų AGS nereguliuojamas kolektyvinių ieškinių AGS procesas, tačiau nedraudžiama valstybėms narėms apsispręsti dėl AGS sistemos taikymo tokiems ieškiniams. Perkeliant Direktyvos dėl vartotojų AGS nuostatas, manytina, labai svarbu apsispręsti šiuo klausimu, atsižvelgiant į tai, kad 2014 m. kovo 13 d. įstatymu Nr. XII-771<sup>51</sup> buvo priimti Civilinio proceso kodekso pakeitimai, nustatantys grupės ieškinių institutą civiliniame procese, kurie įsigalios nuo 2015 m. sausio 1 d., ir į tai, kad Lietuva iki 2015 m. liepos 26 d. turi įgyvendinti ir EK 2013 m. birželio 11 d. rekomendaciją dėl kolektyvinių teisių gynimo mechanizmo<sup>52</sup>. Grupės ieškinys iš esmės yra apibrėžtas kaip ieškinys, grindžiamas tapačiomis arba panašiomis faktinėmis aplinkybėmis, ir juo siekiama tuo pačiu teisinės gynybos būdu apginti į grupę susijungusių asmenų, kurie pareiškė ieškinį, tapačias ar panašaus pobūdžio materialines teises ar įstatymų saugomus interesus. Taigi iš esmės grupės ieškinių samprata atitinka lakonišką kolektyvinių ieškinių apibrėžimą, vartojamą Direktyvos dėl vartotojų ginčų preambulės 27 paragrafe. Civilinio proceso kodekso 441/2 straipsnis (kartu su 441/3 straipsnio 1 dalies 3 punktu) numato atitinkamas procedūrinės taisykles (reikalavimus), reikalaujančias išnaudoti ne teismo tvarka procesą prieš pradėdant grupės ieškinių procesą. Kartu nustatyta, kad šiame straipsnyje numatyta išankstinio ginčų sprendimo tvarka netaikoma, jeigu grupės ieškiniu reiškiamiems reikalavimams pagal kitus teisės aktus nustatyta kitokia privaloma išankstinio ginčų sprendimo ne teisme tvarka arba grupė pasinaudojo kitais neprivalomais ginčų sprendimo ne teisme būdais. Taigi šis reguliavimas akivaizdžiai sudaro prielaidas ir netgi galima teigti – būtinumą numatyti grupės ieškinių sprendimo AGS būdu procesą. Gerai sustyguota vartotojų grupės ieškinių AGS ir teismo sistema gali tapti svarbiu pagrindu užtikrinti efektyvių vartotojų teisių įgyvendinimą. Ypač tai gali būti efektyvu, atsižvelgiant į tai, kad VVTAT yra kartu ir institucija, kuri taiko sankcijas už nesąžiningą komercinę

<sup>51</sup> Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso 49, 80, 182 straipsnių pakeitimo ir Kodekso papildymo 261-1 straipsniu bei XXIV-1 skyriumi (Teisės aktų registras).

<sup>52</sup> 2013 m. birželio 11 d. Komisijos rekomendacija dėl Sąjungos teisės aktuose įtvirtintų teisių pažeidimo atvejais taikytinų valstybių narių įpareigojamųjų ir kompensacinių kolektyvinių teisių gynimo mechanizmų bendrųjų principų (2013/396/ES). OL L 201/64, 2013-07-26. Šios rekomendacijų 25 punktas įpareigoja valstybes nares užtikrinti, kad ginčo šalys būtų skatinamos ginčą dėl kompensacijos spręsti taikiu susitarimu arba ne teismo tvarka. Pabrėžtina, kad nors šiuo atveju akto forma yra rekomendacija, tačiau ji akivaizdžiai sukuria pareigas valstybėms narėms (Rekomendacijos 38 punktas).

veiklą ir sprendžia klausimus, susijusius su nesąžiningų sutarčių sąlygų įvertinimu (abiem atvejais tai gali būti pagrindas grupės ieškiniams reikšti), taip pat atsižvelgiant į tai, kad kitos AGS institucijos yra kartu ir rinkos priežiūros institucijos (jei tokia AGS sistema išliktų ir po Direktyvos dėl vartotojų AGS perkėlimo į nacionalinę teisę). Atsižvelgiant į tai, manytina, kad, peržiūrint AGS sistemą, būtina skirti dėmesio grupės ieškinių AGS procesui nustatyti.

## Išvados

Direktyva dėl vartotojų AGS neabejotinai paskatins Lietuvos teisės aktų, reglamentuojančių AGS sistemą, pokyčius. Tačiau labai svarbu į Direktyvą dėl vartotojų AGS žvelgti ne tik kaip į poreikį perkelti ES teisės akto nuostatas į nacionalinę teisę, bet ir kaip į galimybę patobulinti visą AGS sistemą, kartu išsprendžiant ne tik smulkius probleminius klausimus, bet ir sistemes AGS problemas, pvz., AGS institucinės struktūros, privataus AGS reguliavimo pagrindų nustatymą, bendros AGS praktikos diegimą ir kitus. Tiek siekiant tobulinti AGS sistemą, tiek ir tinkamai perkelti Direktyvą dėl vartotojų AGS į nacionalinę teisę, svarbu tinkamai nusispręsti dėl tokių probleminių aspektų, kaip antai AGS sistemos taikymas arbitražui, privalomos AGS procedūros ir privalomo AGS institucijos sprendimo galimumas pagal Direktyvą dėl vartotojų AGS, AGS sistemos suregulavimas grupės ieškinių atžvilgiu, AGS sistemos viešumo / konfidencialumo problematika. Šių klausimų analizė reikšminga dar ir dėl to, kad Direktyva dėl vartotojų AGS daugelio iš jų atžvilgiu nenustato aiškaus ir vienodo reguliavimo, todėl tinkamas jų prasmės išsiaiškinimas padės išvengti netinkamo direktyvos įgyvendinimo padarinių ir sukurti nuoseklią ir logišką AGS sistemą. Šių probleminių klausimų atžvilgiu darytinos šios išvados:

- 1) AGS sistemos taikymo arbitražui probleminio aspekto atžvilgiu manytina, kad pagal Direktyvą dėl vartotojų AGS arbitražas negali būti laikomas AGS sistema. Tačiau tai nereiškia, kad nuolatinė arbitražo institucija negalėtų administruoti privačios vartojimo ginčų AGS sistemos pagal nacionalinį reguliavimą, atitinkantį Direktyvos dėl vartotojų AGS nuostatas;
- 2) manytina, kad Direktyva dėl vartotojų AGS leidžia nustatyti privalomą procedūrą verslininkui. Vartotojui ji būtų įmanoma tik tuo atveju, jei vartotojui būtų suteikta galimybė atsakyti proceso bet kuriame jo etape (šiuo atveju reikėtų koreguoti atitinkamai Civilinio proceso kodekso nuostatas). Net ir nustatant vartojimo ginčo sprendimo ne teismo tvarka procedūros privalomumą verslininkui, reikėtų atsižvelgti ne tik į ESTT *Allassini* sprendime išvystytus veiksmingos teisminės apsaugos principų kriterijus, bet ir įvertinti tai, kad privaloma AGS procedūra suponuoja poreikį ypač aiškiai sureguliuoti AGS institucijų kompetenciją, skundo pateikimo terminus ir procedūras, nes šios ginčų nagrinėjimo tvarkos nesilaikymas užkerta kelią toliau ginčą nagrinėti teisme;
- 3) sprendžiant AGS institucijos sprendimo privalomumo klausimą būtina įvertinti tai, kad Direktyvos dėl vartotojų AGS nuostatos suponuoja specialias procedūras, kurios nėra lanksčios ir efektyvios AGS proceso atžvilgiu ar sudaro galimybę kuo greičiau baigti AGS procesą. Todėl tai būtų viena iš priežasčių, dėl kurių turėtų būti persvarstytas būtinumas Lietuvos teisėje nustatyti sprendimo privalomumą AGS procese;
- 4) AGS proceso konfidencialumo / viešumo klausimas tampa ypač svarbus, kai AGS sistema yra išimtinai valstybinė ir AGS institucijos yra tik valstybinės. Valstybinėje AGS sistemoje konfidencialumo principas yra priešpriešinamas valstybės institucijų kaip viešojo administravimo subjektų veiklos skaidrumo / viešumo reikalavimui. Manytina, kad Direktyva dėl vartotojų AGS nustatyti minimalūs kokybės reikalavimus užtikrinantys principai neapima reikalavimo nagrinėti ginčus AGS būdu konfidencialiai arba užtikrinti sprendimų konfidencialumą. Todėl konfidencialumo / viešumo principo modelį AGS sistemoje nulemia tik nacionalinė teisė. Manytina, kai AGS sistema valstybinė, tada turėtų būti taikomas viešumo principo modelis AGS sistemoje. Priešingas modelis galėtų būti taikomas privačiam AGS subjektui;



- 5) gerai sustyguota vartotojų grupės ieškinių AGS ir teismo sistema gali tapti svarbiu pagrindu vartotojų teisių efektyviam įgyvendinimui užtikrinti. Ypač tai būtų efektyvu, kai AGS institucija yra ir institucija, kontroliuojanti nesąžiningą komercinę veiklą ir nesąžiningas sutarčių sąlygas, bei esant tokiai sistemai, kai AGS institucijos yra kartu ir rinkos priežiūros institucijos.

## LITERATŪRA

### Teisės aktai ir jų parengiamoji medžiaga

#### Europos Sąjungos teisės aktai

1. Europos Parlamento ir Tarybos 2008 m. gegužės 21 d. direktyva 2008/52/EB dėl tam tikrų mediacijos civilinėse ir komercinėse bylose aspektų. *OL L* 136/3.
2. Europos Parlamento ir Tarybos 2002 m. kovo 7 d. direktyva 2002/22/EB dėl universaliųjų paslaugų ir paslaugų gavėjų teisių, susijusių su elektroninių ryšių tinklais ir paslaugomis (Universaliųjų paslaugų direktyva).
3. Europos Parlamento ir Tarybos 2009 m. liepos 13 d. direktyva 2009/72/EB dėl elektros energijos vidaus rinkos bendrųjų taisyklių, panaikinanti direktyvą 2003/54/EB. *OL L* 2009-08-14.
4. Europos Parlamento ir Tarybos 2009 m. liepos 13 d. direktyva 2009/73/EB dėl gamtinių dujų vidaus rinkos bendrųjų taisyklių, panaikinanti direktyvą 2003/55/EB. *OL L* 211, 2009-08-14.
5. Europos Parlamento ir Tarybos 2007 m. lapkričio 13 d. direktyva 2007/64/EB dėl mokėjimo paslaugų vidaus rinkoje. *OL L* 319, 2007-12-05.
6. Europos Parlamento ir Tarybos 2008 m. balandžio 23 d. direktyva 2008/48/EB dėl vartojimo kredito sutarčių ir panaikinanti Tarybos direktyvą 87/102/EEB. *OL L* 133, 2008-05-22.
7. Europos Parlamento ir Tarybos 2000 m. birželio 8 d. direktyva 2000/31/EB dėl kai kurių informacinės visuomenės paslaugų, ypač elektroninės komercijos, teisinių aspektų vidaus rinkoje (Elektroninės komercijos direktyva). *OL L* 178, 2000-07-17.
8. 1998 m. kovo 30 d. Komisijos rekomendacija 98/257/EB dėl principų, taikytinų organams, atsakingiems už vartotojų ginčų ne teismo tvarka sprendimą. *OL L* 115.
9. 2001 m. balandžio 4 d. Komisijos rekomendacija 2001/310/EB dėl principų, taikytinų organams, įtrauktiems į vartotojų ginčų ne teismo tvarka sprendimą. *OL L* 2001 109/56.
10. 2013 m. birželio 11 d. Komisijos rekomendacija dėl Sąjungos teisės aktuose įtvirtintų teisių pažeidimo atvejais taikytinų valstybių narių įpareigojamųjų ir kompensacinių kolektyvinio teisių gynimo mechanizmų bendrųjų principų (2013/396/ES). *OL L* 201/64, 2013-07-26.
11. Europos Komisijos 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)“<sup>4</sup>. 2011/0373 (COD).
12. Europos Komisijos pasiūlymas dėl Europos Parlamento ir Tarybos reglamento dėl vartotojų ginčų elektroninio sprendimo (Reglamentas dėl vartotojų GES). 011/0374(COD).
13. Europos Parlamento ir Tarybos 2013 m. gegužės 21 d. direktyva 2013/11/ES dėl alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo, kuria iš dalies keičiamas Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2009/22/EB (Direktyva dėl vartotojų GAS). *OL L* 165, 2013-06-18.
14. Europos Parlamento ir Tarybos 2013 m. gegužės 21 d. reglamentas (ES) Nr. 524/2013 dėl vartotojų ginčų elektroninio sprendimo, kuriuo iš dalies keičiamas Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2009/22/EB (Reglamentas dėl vartotojų GES). *OL L* 165, 2013-06-18.
15. Green paper on alternative dispute resolution in civil and commercial law, COM/2002/0196 final [interaktyvus. Žiūrėta 2014 m. birželio 2 d.]. Prieiga per internetą: <<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/ALL/?jsessionid=f8mT4HWhytZSrlw5Q2gBcQ624zspB19nKXGGL2r4pLQTQtDrBp!-716757626?uri=CELEX:52002DC0196>>.

#### Lietuvos teisės aktai

16. Lietuvos Respublikos komercinio arbitražo įstatymas. *Valstybės žinios*, 1996, nr. 39-961.
17. Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodeksas. *Valstybės žinios*, 2002, nr. 36-1340.
18. Lietuvos Respublikos civilinių ginčų taikinamojo tarpininkavimo įstatymas. *Valstybės žinios*, 2008, nr. 87-3462.
19. Lietuvos Respublikos gamtinių dujų įstatymas. *Valstybės žinios*, 2000, nr. 89-2743.
20. Lietuvos Respublikos elektros energetikos įstatymas. *Valstybės žinios*, 2000, nr. 66-1984.
21. Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymas. *Valstybės žinios*, 2004, nr. 69-2382.
22. Lietuvos Respublikos energetikos įstatymas. *Valstybės žinios*, 2002, nr. 56-2224.
23. Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymas. *Valstybės žinios*, 1994, nr. 99-1957.

24. Lietuvos Respublikos šilumos ūkio įstatymas. *Valstybės žinios*, 2003, nr. 51-2254.
25. Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas. *Valstybės žinios*, 1994, nr. 94-1833.
26. Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso 49, 80, 182 straipsnių pakeitimo ir Kodekso papildymo 261-1 straipsniu bei XXIV-1 skyriumi (Teisės aktų registras).
27. Lietuvos banko 2012 m. sausio 26 d. nutarimas Nr. 03-23 „Dėl Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų nagrinėjimo tvarkos aprašo patvirtinimo“. *Valstybės žinios*, 2012, nr. 16-74.
28. 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“. *Valstybės žinios*, 2011, nr. 130-6176.
29. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos 2008 m. rugsėjo 30 d. įsakymas Nr. 1-169 „Dėl Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos darbo reglamento patvirtinimo“. *Valstybės žinios*, 2008, nr. 117-4471A.

### Specialioji ir kita literatūra

30. DRIUKAS, A., et al. *Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso komentaras*. I dalis. Bendrosios nuostatos. Vilnius: Justitia, 2004.
31. LAUŽIKAS, E.; MIKELĖNAS, V.; NEKROŠIUS, V. *Civilinio proceso teisė*. I tomas. Vilnius: Justitia, 2003.
32. An analysis and evaluation of alternative means of consumer redress other than redress through ordinary judicial proceedings (2005-2006) Final Report. European Commission, Katholieke Universiteit Leuven (Belgium) [interaktyvus. Žiūrėta 2012 m. birželio 2 d.]. Prieiga per internetą: <[http://ec.europa.eu/consumers/redress/reports\\_studies/comparative\\_report\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/redress/reports_studies/comparative_report_en.pdf)>.

### Teismų praktika

#### Europos Sąjungos Teisingumo Teismo sprendimai

33. Europos Sąjungos Teisingumo Teismas. 2010 m. kovo 18 d. sprendimas sujungtose bylose C- 317/08, C-318/08, C-319/08 ir C- 320/08 *Rosalba Alassini ir kiti v. Telecom Italia SpA*.

#### Lietuvos Aukščiausiojo Teismo praktika

34. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus kolegija. 2013 m. spalio 11 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-477/2013 *UAB Teledema v. Ryšių reguliavimo tarnyba ir K.G.*, kat. 42.3; 54; 95.3 (S).
35. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus kolegija. 2013 m. liepos 25 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-416/2013 *UAB „Init“ v. A. N. R.*, *Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba*, kat. 118.1.

## THE IMPACT OF THE DIRECTIVE ON CONSUMER ADR ON NATIONAL LAW: CHALLENGES AND OPPORTUNITIES

### Danguolė Bublienė

#### S u m m a r y

The article analyses the core provisions of the Directive on consumer ADR and the particular problematic aspects related to the unclear (or disputable) provisions of the directive or which are important to decide on the improvement of the Lithuanian ADR system. The article analyses such aspects as the possibility to apply ADR system to arbitration or in other words, the possibility to keep the arbitration as the ADR body, the question of possibilities of the mandatory ADR procedure and binding decision according to the provisions of the directive, the regulation of the group action in ADR procedure, the issue of the implementation of the publicity/confidentiality principle in the ADR system.

The author comes to conclusion that the transposition of the provisions of the Directive on consumer ADR into national law undoubtedly will influence national law and will determine certain changes of the legal acts regulating national ADR system. However, it is very important to use this opportunity as the measure to improve national ADR system in order to achieve an effective ADR system on which could rely consumers and businesses. Therefore, the core questions (problematical issues) related to ADR system, such as ADR institutional system, the creation of the basis for private ADR system and others should be resolved. The particular issues have been discussed in the present article are very important as well and the decision should be taken will be related not only to the proper implementation of the Directive on consumer ADR (especially due to the reason that the issues discussed in the present article are not unambiguously described in the directive) but to the effectiveness of the national ADR system as well.

*Įteikta 2014 m. birželio 23 d.*

*Priimta publikuoti 2014 m. spalio 15 d.*