

## Ginčų su vartotojais sprendimas elektroninėje komercijoje\*

### Irmantas Rotomskis

Mykolo Romerio universiteto Socialinės informatikos fakulteto Elektroninio verslo katedros docentas, daktaras  
Mykolas Romeris University, Faculty of Social Informatics, Department of Electronic Business, Assoc. Prof., Doctor  
Ateities g. 20, LT-08303 Vilnius  
Tel. (8 5) 271 46 57; faks. 271 46 52  
El. paštas: irotom@mruni.lt  
Asmeninio tinklalapio adresai: <http://irotom.home.mruni.lt/>

### Darius Šttilis

Mykolo Romerio universiteto Socialinės informatikos fakulteto Elektroninio verslo katedros docentas, daktaras  
Mykolas Romeris University, Faculty of Social Informatics, Department of Electronic Business, Assoc. Prof., Doctor  
Ateities g. 20, LT-08303 Vilnius  
Tel. (8 5) 236 75 76; faks. 278 34 82  
El. paštas: sttilis@mruni.lt  
Asmeninio tinklalapio adresai: <http://sttilis.home.mruni.lt/>

*Plintant globaliai elektroninei komercijai, atsiranda naujos rizikos ir grėsmės. Todėl kyla būtinybė efektyviai spręsti ginčus su vartotojais. Teisminis ginčų su vartotojais elektroninėje komercijoje sprendimas dažnai esti per daug brangus, turi ir kitų trūkumų. Straipsnyje nagrinėjami ginčų su vartotojais sprendimo elektroninėje komercijoje aspektai. Visų pirma, aptariamos šiuolaikinės ginčų su vartotojais sprendimo elektroninėje komercijoje tendencijos ir būdai, išskiriami alternatyvių ginčų sprendimo būdų pranašumai ir trūkumai. Nagrinėjama situacija Lietuvoje sprendžiant ginčus su vartotojais, kylančius iš elektroninės komercijos santykių: analizuojamos susijusių teisės aktų nuostatos ir praktiniai šių ginčų sprendimo būdai. Aptariamos alternatyvių ginčų su vartotojais elektroninėje komercijoje sprendimo būdų Lietuvoje galimybės ir tendencijos.*

### Įvadas

Elektroninė komercija užima vis didesnę dalį tarptautinės prekybos ir labiau veikia verslininkų ir valstybių priimamus sprendimus. Moksliniai tyrimai ir teisminė praktika parodė, kad iki šiol egzistavusi geografinės rinkos sąvoka šiandien nebeatitinka naujų komercijos formų ir spartaus naujų informacinių technologijų vystymosi realijų (The European Round..., 2003). Vis daugiau žmonių, besinaudojančių internetu, ir informacinių technologijų vystymasis yra viena iš globalinės rinkos kūrimosi priežasčių. Elektroninė erdvė tampa vis populiarese ir patogesne verslo organizavimo aplinka.

Deja, vis didesnis elektroninės erdvės naudojimas skatina iš elektroninės komercijos santykių kylančius ginčus. Šie ginčai pasižymi tuo, jog dažnai yra globalaus pobūdžio ir esti nedidelės vertės. Tokiems ginčams spręsti kol kas dažniausiai naudojami tradiciniai ginčų sprendimo būdai. Tačiau šie ginčų sprendimo būdai neatitinka vartotojų poreikių (Kaufmann, Schultz, 2004). Tad skatintini alternatyvūs ginčų su vartotojais sprendimo elektroninėje komercijoje mechanizmai. Elektroninės komercijos direktyvos 17 straipsnyje nurodoma, jog nacionalinė teisė neturi kliudyti atsirasti neteisminėms ginčų sprendimo procedūroms (Directive 2000/31/EC ..., 2000).

\* Mokslinius tyrimus finansavo Lietuvos valstybinis mokslo ir studijų fondas.

Šio tyrimo tikslas yra susisteminti alternatyvius ginčų su vartotojais sprendimo elektroninėje komercijoje būdus ir išanalizuoti šių būdų taikymo Lietuvoje situaciją, įskaitant teisinio reguliavimo aspektus. Tyrimo objektas – ginčų sprendimo internete metodai ir jų taikymo prielaidos teisės normose.

## **Ginčų su vartotojais sprendimo elektroninėje komercijoje tendencijos ir nauji būdai**

Vis daugiau verslo sandorių perkeliama į elektroninę erdvę. Sykiu keičiasi ir žmonių bendravimas sudarant tokius sandorius. Kaip ir tradiciniuose sandoriuose, elektroninėje komercijoje tarp šalių iškyla ginčų. Ginčams elektroninėje erdvėje spręsti pasitelkiamos informacinės technologijos. Tačiau reikia pažymėti, kad tos pačios technologijos sėkmingai taikomos ir sprendžiant tradicinius ginčus. Ginčų sprendimas internete (angl. *Online dispute resolution*) arba alternatyvus ginčų sprendimas (angl. *Alternative dispute resolution*) – tai metodas, ne tik leidžiantis atlikti tarpininkavimo vaidmenį tarp sandorio šalių ieškant kompromiso, bet ir galintis būti tam tikru internetui pritaikytu arbitražiniu mechanizmu.

Autoriai dažniausiai išskiria tris pagrindines ginčų sprendimo internete technologijas (Goodman, 2003):

1. Visiškai automatizuoti ginčų sprendimo mechanizmai elektroninėje erdvėje. Tokia sistema yra *Cybersettle*\*. Tokio tipo svetainėse ginčų šalis pateikia savo skundus, kuriems išspręsti numatomas fiksuotas terminas. Sistema elektroniniu paštu informuoja kitą šalį apie pasiūlytą ginčo sprendimo variantą bei suteikia prisijungimo prie internetinės svetainės duomenis. Šalis gali sutikti arba nesutikti dalyvauti sprendžiant ginčą tokiu būdu. Jei šalis sutinka, ji prisijungia prie svetainės ir pateikia savo reikalavimus. Programinė įranga automatiškai sulygina abiejų

šalių reikalavimus ir elektroniniu paštu išsiunčia, kokios pozicijos sutampa ir kokios skiriasi. Skirtingos sistemos numato nevienodą ciklų skaičių, kai šalys gali pateikti savo reikalavimus. Kai kurios sistemos pačioje pradžioje prašo pateikti visus reikalavimus kiekvienam ciklui atskirai. Taip pat galimas variantas, kai ciklų skaičius neribojamas, tačiau numatytas laikas, per kurį šalys privalo baigti ginčą.

2. Tarpininkavimas elektroninėje erdvėje naudojant specialią programinę įrangą ir dalyvaujant neutraliai trečiajai šaliai. Tokios sistemos pavyzdžiu galėtų būti *International Centre for Dispute Resolution*\*\* , *Mediation Arbitration Resolution Services* (MARS)\*\*\* . Šioje sistemoje tarpininkas bendrauja su kiekviena šalimi tiek internetu, tiek tradiciniu būdu ir padeda joms išreikšti savo reikalavimus ginče. Kai kuriose sistemose tarpininkai turi iš-eiti specialius 30 valandų mokymo kursus. Kiekviena šalis pateikia bent keletą reikalavimų. Paskui šalys išsirenka, jų manymu, labiausiai tinkamus kitos šalies pasiūlymus ir programinė įranga su tarpininku suderina jų interesus su maksimalia nauda abiem šalims.
3. Tradicinis tarpininkavimas naudojant internetą. Tai svetainės įsteigtos tarpininkų bendrovių arba pačių elektroninės komercijos bendrovių (pvz., *SquareTrade*\*\*\*\*). Tai tradicinis tarpininkavimas ar bendravimas su vartotojais, tačiau pirmenybė teikiama komunikavimui, grindžiamam informacinėmis technologijomis.

Internetu teikiamos ir kitos paslaugos, kurios nėra tiesioginis ginčų sprendimo internetu atitikmuo, tačiau iš dalies prisideda prie galutinio sprendimo priėmimo: įvertinimas ir rekomendacijos (trečiųjų šalių pateikta nuomonė dėl nagrinėjamo ginčo esmės), diskusijų nutraukimas (proceso nutraukimas, kurį šalys buvo pasukubomis inicijavusios, nors ginčo priežastis yra

\*\* <http://www.adr.org>

\*\*\* <http://www.resolvemydispute.com>

\*\*\*\* <http://www.squaretrade.com>

\* <http://www.cybersettle.com>

paprasciausias nesusipratimas ar techninis nesklaidumas), vidinis skundų valdymas (standartinis skundas kartais gali būti nukreiptas į elektronine komercija užsiimančio pardavėjo tokio pobūdžio skundų sprendimo sistemą), pagalba sprendžiant ginčus (prieš pradėdant nagrinėti ginčas gali būti nukreiptas į kitas sistemas, pvz., pasitikėjimo ženklus teikiančių subjektų svetainės) bei kitos paslaugos (teisinė konsultacija, informacijos pateikimas apie verslo praktiką ir ginčų sprendimus, vartotojų atsiliepimų paskelbimas ir kt.) (Kaufmann, Schultz, 2004).

Visi šie metodai, palyginti su tradiciniais, suteikia galimybę juos pritaikyti prie kiekvieno ginčo šalies poreikių. Ginčų sprendimo internete pranašumai lemia didėjančią jų populiarumą, ypač tarp elektroninės komercijos subjektų:

- Lėšų taupymas – tai vienas iš pranašumų, kurį suteikia ginčų sprendimo internetu metodas. Ši sistema ypač palanki ginčo šalims, kurios negali keliauti didelių atstumų dėl ginčo sprendimo, taip pat sandoriams, kurių vertė nėra didelė, ir tradicinis ginčų sprendimas tiesiog finansiškai būtų nenaudingas. Naudojantis šiuo metodu šalims neprivalu išleisti daug pinigų advokatams. Nereikalingi tarptautiniai skambučiai.
- Laiko taupymas. Šalys gali pradėti teikti savo pasiūlymus be jokio išankstinio pasirengimo dėl susitikimo laiko ir vietos. Nėra būtinybės skirti laiką susitikimams derinti.
- Šalių anonimiškumas. Šalims nematant viena kitos ir neturint tiesioginio ryšio, yra mažesnė tikimybė, kad tarp jų gali kilti koks nors ginčas dėl asmeninės, rasinės, lytinės, amžiaus ar kitokio pobūdžio antipatijos.
- Patogumas derybose. Naudojantis internetinėmis technologijomis, priešingai nei tradiciniu būdu, šalys neprivalo tuo pačiu momentu būti prisijungusios prie sistemos. Taip pat taupomas laikas, nes tarpininkai gali visą dėmesį skirti vienai šaliai ir neversti laukti kitos. Bendravimas elektroniniu paštu iš dalies apsaugo

šalis ir nuo impulsyvių pareiškimų kitos šalies atžvilgiu.

- Išvengiama keblių jurisdikcijos problemų. Kadangi sistema labiau pritaikyta kompromiso ieškojimui, o ne nuobaudos taikymui, šalims nėra aktualios valstybių imperatyviosios nuostatos. Pagrindinis motyvas – abipusė maksimali nauda. Tarpininkų (tiek programinės įrangos, tiek žmonių) tikslas – rasti ne teisės aktą, kuris buvo pažeistas, o priemonę/sprendimą, kuris būtų priimtinas abiem šalims.

Taip pat išskiriami ir šie papildomi alternatyvių ginčų sprendimo mechanizmų pranašumai: nepriklausomumas, skaidrumas, prieinamumas vartotojams (Schultz, Kaufmann, 2001).

Didžiausias ginčų sprendimo internetu paradoksas yra tas, kad šalys niekada viena su kita nesusitinka. Jos nepažįsta viena kitos silpnųjų, trūkumų. Tradiciniuose ginčiuose buvo įprasta tiesiogiai žodžiu bendraujant su kita šalimi ieškoti bendro kompromiso. Naujasis mechanizmas jokių būdu negali būti veidrodinis tradicinių ginčų atspindys (Eisen, 1998). Toks skirtumas, be abejo, sukelia šalims ir tam tikrų kliūčių, dėl kurių pati sistema ne visuomet esti priimtina:

- Apribota ginčų sritis. Visiškai automatizuoti ginčų sprendimo mechanizmai gali būti efektyvūs tik sprendžiant finansinius klausimus. Dažnai šalys jau iki tol turi būti sutarusios, kieno ir kokio lygio kaltė yra jų nesutarimuose. Sistemai turi būti pateikti pradiniai duomenys, kad ji galėtų tinkamai įvertinti derinamus finansinius klausimus.
- Nepriimtina bendravimo aplinka. Šių sistemų nenaudos žmonės, kuriems bendravimas kompiuteriu dėl įvairių priežasčių yra nepriimtinas. Šis trūkumas gali pasireikšti tik jei šalys sudaro sandorius tradiciniu būdu.
- Dideli mokesčiai. Nors jau minėjome, kad naujasis ginčų sprendimo mechanizmas leidžia taupyti lėšas, tačiau vis dėlto kai kurios esamos sistemos išlieka per brangios smulkesniems sandoriams. Ne visos bendrovės pateikia įkainius, tačiau

kai kurių mokestis siekia net iki kelių tūkstančių litų.

- Konfidencialumas. Šios sistemos kelia šalims rūpesčio dėl jų pateiktos informacijos konfidencialumo. Šalis nėra garantuota, kad jos pateiktas rašytinis dokumentas nebus išplatintas ar kitaip panaudotas.

Taip pat pabrėžiama, jog alternatyvūs ginčų sprendimo mechanizmai dažnai neįtikrina tinkamo kokybiško teisingumo (Schultz, Kaufmann, 2001), stinga vartotojų pasitikėjimo tokiais ginčų sprendimo mechanizmais (Schultz, 2004).

Apibendrinant reikia pasakyti, kad šiuolaikiniuose verslo sandoriuose alternatyvūs ginčų sprendimo mechanizmai suteikia daugiau naudos nei trūkumų. Jungtinėse Valstijose šiuo metodu yra pasinaudojusios ir kai kurios valstybinės institucijos. Viena pirmųjų iniciatyvų Europoje – tai Dublino ir Namuro universitetų projektas ECODIR\*, kurį 2001 m. spalį finansavo Europos Komisija. Vykdamas projektą sukurta internetinės paslaugos teikianti sistema buvo orientuota į internete sudarytus verslas–vartotojų sandorius. Paslaugos dalyviams teikiamos nemokamai. Sistema yra suskirstyta į tris etapus:

- Derybos. Šiame etape šalys pačios bando rasti joms priimtina sprendimą, naudodamosi sistemos teikiamomis komunikavimo galimybėmis.
- Tarpininkavimas. Šis etapas prasideda, kai šalys bendram kompromisui rasti pasitelkia tarpininko pagalbą.
- Rekomendacijos. Tarpininkas pateikia rekomendacijas vienai iš šalių, jeigu jos nerado bendro sutarimo.

Sėkmingą sistemos funkcionavimą ir populiarumą tarp sistemos vartotojų lėmė jos efektyvumas, pigumas ir operatyvus problemų sprendimas. Europos Komisija remia savireguliacijos principu grindžiamus ir elektroninėje komercijoje taikomus metodus.

Ginčų sprendimo internete mechanizmas nekeičia principinių tarpininkavimo normų. Technologijos suteikia alternatyvių, elektronei komercijai patogesnių priemonių. Daugelio šių

priemonių reguliavimas paremtas savireguliacijos metodu. Valstybės palieka rinkos dalyvių kompetencijai nustatyti taisykles, kurios reguliuotų šalių santykius sprendžiant ginčą. Šiuos mechanizmus daugiausia taiko privačios kompanijos. Pagrindinis kriterijus, leidžiantis joms sėkmingai plėtoti tarpininkavimo verslą, yra savanoriškas šalių dalyvavimas ir, jei reikia, savo kaltės pripažinimas. Tačiau šalims nesutikus dalyvauti savireguliacijos normomis grindžiamame ginčų sprendime, į santykių aiškinimąsi gali įsitraukti įgaliojimus turinčios valstybinės institucijos.

Atsižvelgiant į ginčų sprendimo internete pranašumus reikia paminėti, jog valstybinės institucijos, atsakingos už vartotojų teisių apsaugą, nepakankamai efektyviai išnaudoja privataus verslo patikrintas technologijas. Šios technologijos būtų ypač veiksmingos, jeigu jas taikytų valstybinės institucijos, nes dauguma verslo subjektų nesutinka savanoriškai dalyvauti ginčų sprendimo internetu procese (Traesch, Ferrali, 2007). Vartotojų teisių apsaugos institucijos, taikydamos ginčų sprendimo internetu metodą, išnaudotų jo teikiamus pranašumus ir priverstinai įtrauktų visas ginčų šalis į vartotojų teisių apsaugos užtikrinimo procesą.

### **Lietuvos patirtis sprendžiant ginčus su vartotojais elektroninėje komercijoje**

Pagal Vartotojų teisių gynimo įstatymo 3 straipsnį, vartotojas turi teisę dėl pažeistų teisių gynimo kreiptis į ginčus nagrinėjančias institucijas ar teismą (Vartotojų teisių ..., 2007). Minėtinas Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 22 straipsnis, kuriame yra nustatytas ikiteisminius ginčus su vartotojais nagrinėjančių institucijų sąrašas. Minimame įstatyme numatyta, jog vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčus vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka nagrinėja šios institucijos: Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba (elektroninių ryšių, pašto ir pasiuntinių paslaugų srityse), Lietuvos Respublikos draudimo priežiūros komisija (Draudimo įstatymo numatytais atvejais ir tvarka), Valstybinė energetikos inspekcija prie Ūkio ministerijos (Energetikos įstatyme numatytoje vartotojų teisių

\* <http://www.ecodir.org>

apsaugos srityse), Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija (Energetikos įstatyme numatytose vartotojų teisių apsaugos srityse), kitos institucijos – įstatymų nustatytais atvejais. Vartotojų teisių gynimo įstatymo 12 straipsnyje kaip viena iš Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos funkcijų nurodyta ir funkcija dėl vartotojų ginčų sprendimo – vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka nagrinėja vartotojų skundus (Vartotojų teisių ..., 2007).

Atkreiptinas dėmesys, kad pirmiau minėto 22 straipsnio 5 punkte nurodoma, jog kitos institucijos gali spręsti ginčus su vartotojais tik jei jos išvardytos įstatyme. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba nurodyta įstatyme, todėl turi teisę spręsti ginčus su vartotojais, įskaitant ginčus, kylančius iš elektroninės komercijos sandorių. Tačiau ši norma, autorių nuomone, užkerta kelią atsirasti kitoms alternatyvioms ginčus su vartotojais nagrinėjančioms institucijoms, nes šios institucijos nėra išvardytos jokiame įstatyme. Pagal Daiktų pardavimo ir paslaugų teikimo, kai sutartis sudaromos naudojant ryšio priemones, taisyklės, jeigu pardavėjas ar paslaugų teikėjas nevykdo pirkėjo (vartotojo) reikalavimų, pirkėjas (vartotojas) turi teisę kreiptis į:

- Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą prie Teisingumo ministerijos dėl pirkėjų (vartotojų) pažeistų teisių gynimo;
- teismą dėl sutarties nutraukimo ir sumokėtų pinigų gražinimo bei nuostolių atlyginimo (Daiktų pardavimo ..., 2001).

Ši norma taip pat riboja alternatyvių ginčų su vartotojais, kylančių iš elektroninės komercijos santykių, sprendimo mechanizmų Lietuvoje taikymą. Tad siekiant sudaryti sąlygas Lietuvoje atsirasti alternatyviems ginčų, kylančių iš elektroninės komercijos santykių, sprendimo mechanizmams, reikia koreguoti tiek minimo įstatymo, tiek įstatymų lydimojo teisės akto normas.

Reikia paminėti, kad specialios normos, susijusios su alternatyviais ginčų su vartotojais sprendimo elektroninėje komercijoje būdais, numatytos Informacinės visuomenės paslaugų įstatyme. Šio įstatymo 17 straipsnyje numatyta: „Paslaugų teikėjai ir paslaugų gavėjai turi teisę bendru sutarimu spręsti savo ginčus, susijusius su

informacinės visuomenės paslaugų teikimu, ne teismo tvarka, įskaitant ir ginčų sprendimą naudojant elektronines priemones“ (Informacinės visuomenės ..., 2006). Ši norma teisškai sudaro sąlygas atsirasti „online“ ginčų sprendimo paslaugoms Lietuvoje. Ši norma taip pat turėtų būti taikoma ir tuo atveju, kai vartotojas (pirkėjas) bus užsienietis (įstatyme jokių išimčių dėl galiojimo asmenų ar erdvės atžvilgiu nenumatyta).

Pagal Informacinės visuomenės paslaugų įstatymą, ginčus, susijusius su informacinės visuomenės paslaugų teikimu, ne teismo tvarka nagrinėjančios institucijos sprendimas yra rekomendacinio pobūdžio. Ginčo, susijusio su informacinės visuomenės paslaugų teikimu, sprendimas ne teismo tvarka bendru paslaugos teikėjo ir paslaugos gavėjo sutarimu neužkerta kelio jiems naudotis kitais teisės aktuose numatytais ginčų sprendimo ne teismo tvarka būdais. Ginčo, susijusio su informacinės visuomenės paslaugų teikimu, šalys turi teisę kreiptis į bendrosios kompetencijos teismą, kad šis nagrinėtų ginčą iš esmės tiek ginčo nagrinėjimo ne teismo tvarka metu, tiek ginčą ne teismo tvarka nagrinėjusiai institucijai priėmus sprendimą. Tokius ginčus ne teismo tvarka nagrinėjančios institucijos turi nustatyti jų nagrinėjimo taisyklės. Jose nustatomi prašymų išspręsti ginčą formos, turinio ir pateikimo, įrodymų rinkimo ir pateikimo reikalavimai, taip pat šalių taikinimo procedūra ir ginčų nagrinėjimo procedūra, kitos ginčų nagrinėjimo taisyklės (Informacinės visuomenės ..., 2006).

Deja, šiuo metu praktikoje ginčų su vartotojais sprendimas Lietuvoje apsiriboja ginčų sprendimo bendrąja tvarka Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje ir kitose kompetentingose institucijose. Vartotojų teisių apsaugos tarnyboje šiuo metu ginčas sprendžiamas tradicine tvarka, nors prašymą galima pateikti elektronine forma. Vartotojų teisių apsaugos tarnybos tinklalapyje\* nurodyta, jog prieš pateikdamas šią formą, vartotojas pirmiausia privalo kreiptis į pardavėją ar paslaugos teikėją, nurodydamas savo reikalavimą. Vartotojas gali pateikti šią formą, jeigu pardavėjas ar paslaugos teikėjas nevykdo vartotojo reikalavimo arba negaunamas atsakymas. Elektroninio

\* <http://www.vartotojoteises.lt>



prašymo forma teikiama pasirašyta elektroniniu parašu, patvirtintu kvalifikuotu skaitmeniniu sertifikatu, įsigytu iš registruotų sertifikavimo paslaugų tiekėjų, arba išspausdinta ir pasirašyta. Atkreiptinas dėmesys, kad nepaisant elektroninės prašymo formos galimybės pats ginčas Vartotojų teisių apsaugos tarnyboje kol kas sprendžiamas tradicine tvarka.

### **Alternatyvių ginčų su vartotojais nagrinėjimo mechanizmų taikymo Lietuvoje galimybės**

EBPO rekomendacijoje dėl vartotojų ginčų sprendimo siūloma, kad ginčų sprendimo mechanizmai sudarytų galimybę spręsti tokio pobūdžio ginčus ir „online“ aplinkoje (OECD Recommendation..., 2007). Kaip parodė teisinė analizė, Lietuvoje iš principo sudaromos sąlygos (išskyrus kai kurias išimtis) atsirasti alternatyviems ginčų su vartotojais, kylančių iš elektroninės komercijos teisinių santykių, sprendimo mechanizmams. Deja, Lietuvoje kol kas tokių mechanizmų nėra ir tai galima paaiškinti tuo, kad nėra verslo būtinybės. Ir nors minimi ginčų sprendimo mechanizmai Lietuvoje nėra paplitę, vartotojai turi galimybę kreiptis į užsienio valstybių ginčų nagrinėjimo subjektus. Deja, kaip jau minėta, dėl tam tikrų priežasčių toks variantas turi ir trūkumų. Nepaisant ES rekomendacijų (Commission Recommendation ..., 2001), lokalizuoto ginčų sprendimo idėja palaikoma dėl to, jog neturi regioninėms sistemoms būdingų trūkumų (susijusių su kalba, skirtinga teisine kultūra ir kt.) (Traesch, Ferrali, 2007). Be to, ginčų sprendimo mechanizmai, kontroliuojami valstybės, kelia didesnę vartotojų pasitikėjimą (Schultz, 2004). Dėl to svarstytina, kaip būtų galima patobulinti esamus ginčų su vartotojais, kylančių iš elektroninės komercijos santykių, sprendimo Lietuvoje mechanizmus.

Vis dėlto, nepaisant inovatyvios prašymo pateikimo Vartotojų teisių apsaugos tarnybai procedūros, ir pats ginčo sprendimas turi būti patogus (Katsh, 2000), tačiau tradicinė ginčo nagrinėjimo procedūra to neužtikrina (nėra numatyta galimybė pateikti sprendimą elektronine forma ir pan.).

Būtina kai kuriuos alternatyvių ginčų sprendimo aspektus pritaikyti tradicinėms ginčų sprendimo valstybės institucijose procedūroms. Pavyzdžiui, pats ginčo, kilusio iš elektroninės komercijos teisinių santykių sprendimas, galėtų vykti elektronine forma. Šalies, kuriai reiškiamas pretenzija, pasiaiškinimas ir pateiktini dokumentai galėtų būti siunčiami elektronine forma. Tokia forma galėtų būti pateikiamas ir valstybinės institucijos, nagrinėjančios ginčą, sprendimas vartotojui. Tuomet valstybės administruojamas ginčų sprendimo mechanizmas taptų lankstesnis ir labiau atitiktų vartotojų poreikius, susijusius elektronine komercija.

### **Išvados**

Plintant elektroninei komercijai, užsienyje atsirado naujo tipo ginčų su vartotojais, kylančių iš elektroninės komercijos santykių, sprendimo būdai: automatizuoti ginčų sprendimo mechanizmai, tarpininkavimo būdai ir pan. Išskirtini šių ginčų sprendimo būdų pranašumai, palyginti su tradiciniais ginčų sprendimo mechanizmais.

Lietuvos teisės aktai iš esmės sudaro sąlygas alternatyviems ginčų, kylančių iš elektroninės komercijos santykių, sprendimo mechanizmams Lietuvoje atsirasti, išskyrus kai kurias išimtis.

Siekiant pašalinti šiuo metu Lietuvoje egzistuojančius trukdžius atsirasti alternatyviems ginčų, kylančių iš elektroninės komercijos santykių, sprendimo mechanizmams, reikia koreguoti Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 22 straipsnio nuostatas dėl ginčus sprendžiančių institucijų. Baigtinis ginčus nagrinėjančių subjektų sąrašas, pateikiamas Daiktų pardavimo ir paslaugų teikimo, kai sutartys sudaromos naudojant ryšio priemones, taisyklėse, taip pat formaliai užkerta kelią atsirasti alternatyviems ginčų su vartotojais sprendimo mechanizmams. Tad ši taisyklių norma irgi turėtų būti koreguojama.

Kai kurie alternatyvių ginčų sprendimo aspektai galėtų būti pritaikyti tradicinėms ginčų sprendimo valstybės institucijose procedūroms: ginčo sprendimas elektronine forma, šalių komunikavimas pasitelkiant informacines technologijas, rekomendacijų pateikimas internetu.

## LITERATŪRA

Commission Recommendation of 4 April 2001 on the principles for out-of-court bodies involved in consensual resolution of consumer disputes 2001/310/EC (2001) [interaktyvus] [žiūrėta 2009 m. gegužės 17 d.]. Prieiga per internetą: <[http://ec.europa.eu/consumers/redress/out\\_of\\_court/adr/acce\\_just12\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/redress/out_of_court/adr/acce_just12_en.pdf)>.

Daiktų pardavimo ir paslaugų teikimo, kai sutartys sudaromos naudojant ryšio priemones, taisyklės (2001). *Valstybės žinios*, Nr. 73-2583, p. 26.

Directive 2000/31/EC of the European Parliament and of the Council of 8 June 2000 on certain legal aspects of information society services, in particular electronic commerce, in the Internal Market ('Directive on electronic commerce') [interaktyvus] [žiūrėta 2009 m. gegužės 17 d.]. Prieiga per internetą: <<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:32000L0031:EN:NOT>>, 17 str.

EISEN, J.B. (1998). *Are We Ready for Mediation in cyberspace?* Brigham Young University Law Review, p. 1310.

GOODMAN, J.W. (2003). *The Pros and Cons of Online Dispute Resolution: an Assessment of Cyber-mediation Websites*. Duke Law and Technology Review.

Informacinės visuomenės paslaugų įstatymas (2006). *Valstybės žinios*, Nr. 65-2380, 17 str.

KATSH, E.; RIFKIN, J. & GAITENBY, A. (2000). E-Commerce, E-Disputes, and E-Dispute Resolution: In the Shadow of "eBay Law". *Ohio State Journal on Dispute Resolution*, vol. 15:3, p. 705–734.

KAUFMANN, H.G.; SCHULTZ, T. (2004). *Online Dispute Resolution: Challenges for Contemporary Justice*. Kluwer Law International, p. 43–45.

OECD Recommendation on Consumer Disputes Resolution and Redress (2007) [interaktyvus], p. 10–13. [žiūrėta 2009 m. gegužės 17 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.oecd.org/dataoecd/43/50/38960101.pdf>>.

SAULIŪNAS, D. (ats. redaktorius) ir kt. (2004). *Informacinių technologijų teisė*. Vilnius: NVO teisės institutas, p. 494–495.

SCHULTZ, T. (2004). *Does Online Dispute Resolution Need Governmental Intervention? The Case for Architectures of Control and Trust*, 6 N.C. J.L. & TECH. 71 (2004) [interaktyvus], p. 106. [žiūrėta 2009 m. gegužės 17 d.]. Prieiga per internetą: <<http://cite.ncjolt.org/6NCJLTech71>>.

SCHULTZ, T.; KAUFMANN, G. (2001). *Online Dispute Resolution: The State of the Art and Issues*. University of Geneva, 2001 [interaktyvus], p. 90–94. [žiūrėta 2009 m. gegužės 17 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.online-adr.org/reports/TheBlueBook-2001.pdf>>.

*The European Round Table of Industrialists. Proposals for reform of EU competition policy* (2003) [interaktyvus], [žiūrėta 2009 m. gegužės 3 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.ert.be/doc/0001.pdf>>.

TRAESCH, B.A.; FERRALI, L. (2007). *Mediateurdunet Case Study of an ODR success in France*. Iš: *Proceedings of 4<sup>th</sup> International ODR workshop* [interaktyvus], p. 37 [žiūrėta 2009 m. gegužės 17 d.]. Prieiga per internetą: <<http://odrworkshop.info/proceedingsODRWORKSHOP2007>>.

Vartotojų teisių gynimo įstatymas (2007). *Valstybės žinios*, Nr. 12-488, 12 str. 5 d., 22 str.

## CONSUMER DISPUTES RESOLUTION IN ELECTRONIC COMMERCE

### Irmantas Rotomskis, Darius Štītis

As electronic commerce continues its unprecedented expansion on a global scale, along with new opportunities come new risks and liabilities. The need for efficient and effective dispute resolution in this context has become crucial. At least for the time being, for most consumer e-commerce disputes the cost of legal redress by litigation is not proportionate to the value of the claim. Despite, dispute resolution schemes in Lithuania at that moment are mainly concerned with resolution of consumer disputes in court or out-of court

(based on written procedure) and any initiatives related to innovative consumer dispute resolution mechanisms are not appreciable yet. Abroad a large number of Online Dispute Resolution (ODR) schemes are concerned with the resolution of consumer disputes arising from e-commerce transactions conducted on the Internet. Such schemes and the issues involved in Lithuania shall be analyzed. Also, as result of the research, electronic commerce consumer disputes resolution model in Lithuania will be suggested.