LIETUVOS RESPUBLIKOS VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS ĮSTATYMO NR. I-657 2, 5, 10, 11, 12, 40 STRAIPSNIŲ, ŠEŠTOJO SKIRSNIO IR ĮSTATYMO PRIEDO PAKEITIMO ĮSTATYMO PROJEKTO IR SU JUO SUSIJUSIŲ ĮSTATYMŲ PROJEKTŲ AIŠKINAMASIS RAŠTAS

1. Įstatymo projekto rengimą paskatinusios priežastys, parengto projekto tikslai ir uždaviniai

Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo Nr. I-657 pakeitimo 2, 5, 10, 11, 12, 40 straipsnių, šeštojo skirsnio ir įstatymo priedo pakeitimo įstatymo projektas (toliau – Įstatymo projektas) parengtas, siekiant perkelti Europos Parlamento ir Tarybos 2013 m. gegužės 21 d. direktyvos 2013/11/ES dėl vartotojų ginčų alternatyvaus sprendimo, kuria iš dalies keičiamas Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2009/22/EB (Direktyva dėl vartotojų AGS), nuostatas į Lietuvos nacionalinę teisę. Ši direktyva nustato reikalavimus subjektams, kurie sprendžia vartotojų ir komercinės veiklos subjektų (pardavėjų, paslaugų teikėjų) ginčus dėl vartojimo sutarčių alternatyviose ginčų sprendimo procedūrose (t. y. ne teismo tvarka). Direktyva 2013/11/ES įpareigoja Europos Sąjungos valstybes nares užtikrinti vartotojams galimybę pasinaudoti alternatyviomis ginčų sprendimo procedūromis, siekiant išspręsti vartojimo ginčus visose vartojimo srityse (t. y. visuose vartojimo prekių ir paslaugų sektoriuose, įskaitant elektroninę prekybą). Direktyvos perkėlimo į nacionalinę teisę terminas – 2015 m. liepos 9 d.

Pažymėtina, kad viena iš Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2012–2016 metų programos įgyvendinimo prioritetinių priemonių, patvirtintų Vyriausybės 2013 m. kovo 13 d. nutarimu Nr. 228, yra „plėtoti taikų ir neteisminį vartotojų ginčų sprendimą, šiuo tikslu įtraukti socialinių partnerių (vartotojų asociacijų ir verslo organizacijų) atstovus į vartotojų ginčų sprendimą“.

Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos 2015–2018 metų strategijoje numatyta, kad vienas iš šios strategijos tikslų yra plėtoti alternatyvų vartotojų ginčų sprendimą.

Įstatymo projekto rengimą taip pat paskatino tyrimo „Alternatyvių vartotojų ginčų sprendimo mechanizmų taikymas ir plėtros galimybės Lietuvoje“[1] išvados ir šio tyrimo ataskaitoje pateikti pasiūlymai. Be to, buvo gauti ir įvertinti Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos pasiūlymai dėl vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarkos tobulinimo.

Įstatymo projekto tikslas – sudaryti palankias ir aiškias sąlygas vartojimo ginčų (t. y. ginčų, kylančių tarp vartotojų ir pardavėjų ar paslaugų teikėjų) sprendimui ne teismo tvarka, skatinant taikų ginčų išsprendimą (socialinę taiką) ir užtikrinant aukšto lygio vartotojų apsaugą. Taip pat Įstatymo projektu siekiama įtraukti vartotojų asociacijų ir asocijuotų verslo organizacijų atstovus į vartotojų ginčų neteisminį sprendimą, stiprinant vartotojų asociacijų vaidmenį vartotojų apsaugos sistemoje ir skatinant savireguliaciją. Visuotinai pripažįstama, kad neteisminis (alternatyvus) vartojimo ginčų sprendimas yra paprastesnis, efektyvesnis, greitesnis ir pigesnis ginčų sprendimo būdas nei teisminis ginčų sprendimas.

2. Įstatymo projekto iniciatoriai ir rengėjai

Įstatymo projektą parengė Teisingumo ministerijos Teisinių institucijų departamentas (direktorė Jolita Sinkevičiūtė, tel. 266 2993, el. paštas jolita.sinkeviciute@tm.lt, tiesioginis rengėjas – departamento patarėjas Algis Baležentis, tel. 266 2927, el. paštas algis.balezentis@tm.lt).

[1] Tyrimą Teisingumo ministerijos užsakymu parengė advokatų profesinė bendrija „Baltic Legal Solutions Lietuva“. Tyrimo ataskaita paskelbta Teisingumo ministerijos interneto svetainėje http://www.tm.lt/tm/Tyrimai_ir_analizes/.

3. Kaip šiuo metu yra reguliuojami įstatymo projekte aptarti teisiniai santykiai

Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo tvarką reglamentuoja Vartotojų teisių apsaugos įstatymo šeštasis skirsnis (19–29 straipsniai).

Vartotojas, manydamas, kad pardavėjas, paslaugų teikėjas pažeidė jo teises ar įstatymų saugomus interesus, pirmiausia turi kreiptis į pardavėją, paslaugų teikėją ir nurodyti savo reikalavimą. Jeigu pardavėjas, paslaugų teikėjas nevykdo vartotojo reikalavimo dėl įsigytų nesaugių ir (ar) netinkamos kokybės prekių ar paslaugų, dėl prekių grąžinimo, trūkumų pašalinimo, kainos sumažinimo, keitimo ir (ar) informacijos suteikimo, vartotojas turi teisę kreiptis į Valstybinę maisto ir veterinarijos tarnybą, Valstybinę ne maisto produktų inspekciją prie Ūkio ministerijos ar visuomenės sveikatos centrą apskrityje. Šios institucijos, išnagrinėjusios vartotojo prašymą, surašo patikrinimo aktą, kuriame nurodo, ar vartotojo reikalavimas pagrįstas, ir, jeigu pagrįstas, pasiūlo pardavėjui, paslaugų teikėjui per nustatytą terminą įvykdyti vartotojo reikalavimą. Jeigu pardavėjas, paslaugų teikėjas pasiūlymo tenkinti vartotojo reikalavimą netenkina, šios institucijos patikrinimo akto kopiją pateikia Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai, kuri sprendžia klausimą dėl vartotojo teisių gynimo.

Vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčus vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka nagrinėja šios institucijos:

1) Ryšių reguliavimo tarnyba – elektroninių ryšių, pašto ir pasiuntinių paslaugų srityse;

2) Lietuvos bankas – Lietuvos banko įstatymo numatytais atvejais ir tvarka;

3) Valstybinė energetikos inspekcija – Energetikos įstatyme numatytose vartotojų teisių apsaugos srityse;

4) Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija – Energetikos įstatyme numatytose vartotojų teisių apsaugos srityse;

5) kitos institucijos – įstatymų nustatytais atvejais;

6) Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba – visose kitose vartotojų teisių apsaugos srityse.

Ginčai nagrinėjami Vartotojų teisių apsaugos įstatymo nustatyta tvarka, jei kiti įstatymai nenustato kitaip. Pažymėtina, kad Elektroninių ryšių įstatymas, Lietuvos banko įstatymas ir Energetikos įstatymas nustato kitokias vartojimo ginčų sprendimo ne teismo tvarka teisės normas negu nustatytos Vartotojų teisių apsaugos įstatyme.

Pagal Vartotojų teisių apsaugos įstatymą ginčus nagrinėjanti institucija, pasirengusi nagrinėti ginčą, jį paprastai nagrinėja rašytinio proceso tvarka pagal jai pateiktus rašytinius ir (ar) daiktinius įrodymus. Ginčus nagrinėjančios institucijos sprendimu ginčas gali būti nagrinėjamas žodinio proceso tvarka, kai būtina išklausyti žodinius ginčo šalių paaiškinimus, kai siekiama sudaryti sąlygas ginčą išspręsti taikiai arba kitais reikiamais atvejais. Ginčai nagrinėjami viešai, išskyrus atvejus, kai būtina apsaugoti įstatymų saugomas paslaptis arba užtikrinti vartotojo teisę į privataus gyvenimo neliečiamumą. Ginčai nagrinėjami laikantis rungimosi ir ginčo nagrinėjimo operatyvumo bei skaidrumo principų. Ginčus nagrinėjanti institucija išsiaiškina ginčo esmę, ištiria turimus įrodymus ir imasi priemonių šalims sutaikyti.

Ginčus nagrinėjanti institucija pirmiausia imasi priemonių vartotojui ir pardavėjui, paslaugų teikėjui sutaikinti ir siūlo ginčą išspręsti taikiai, jeigu atsižvelgiant į konkrečias ginčo nagrinėjimo metu paaiškėjusias aplinkybes, taikus susitarimas įmanomas. Jeigu pardavėjas, paslaugų teikėjas ir vartotojas ginčą užbaigia taikiu susitarimu, ginčo nagrinėjimas jį nagrinėjančios institucijos sprendimu nutraukiamas. Jeigu užbaigti ginčą taikiu susitarimu nepavyksta, ginčus nagrinėjanti institucija priima

sprendimą dėl ginčo. Ginčus nagrinėjanti institucija, išnagrinėjusi vartotojo prašymą, priima vieną iš šių sprendimų:

1) patenkinti vartotojo reikalavimus;

2) iš dalies patenkinti vartotojo reikalavimus;

3) atmesti vartotojo prašymą.

Vartotojų teisių apsaugos įstatymas nenustato ginčus nagrinėjančios institucijos sprendimo, priimto išnagrinėjus ginčą, privalomumo (sprendimai yra rekomendacinio pobūdžio). Jeigu pardavėjas, paslaugos teikėjas neįvykdo sprendimo, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba apie sprendimo neįvykdymą skelbia viešai savo interneto tinklalapyje. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos duomenimis, 2010–2014 metais ši tarnyba, išnagrinėjusi 6696 vartojimo ginčus ne teismo tvarka, priėmė 2883 nutarimus patenkinti ar iš dalies patenkinti vartotojo reikalavimus, iš jų buvo įvykdyti 1389 nutarimai (48 proc.), o nutarimai 1494 (52 proc.) nebuvo įvykdyti.

Ginčo šalys turi teisę kreiptis į bendrosios kompetencijos teismą, prašydamos nagrinėti ginčą iš esmės tiek ginčo nagrinėjimo ginčus nagrinėjančioje institucijoje metu, tiek po šios institucijos sprendimo priėmimo. Kreipimasis į teismą po ginčą nagrinėjančios institucijos sprendimo priėmimo nelaikomas šios institucijos sprendimo apskundimu.

Kartu pažymėtina, kad pagal Elektroninių ryšių įstatymą Ryšių reguliavimo tarnybos sprendimas, išsprendus ginčą tarp elektroninių ryšių paslaugų teikėjo ir vartotojo, yra privalomas vykdyti pasibaigus terminui, per kurį ginčo šalys turi teisę kreiptis į Vilniaus apygardos teismą ir prašyti nagrinėti jų ginčą iš esmės (t. y. per 14 dienų nuo sprendimo, kuriuo ginčas išsprendžiamas iš esmės ar ginčo nagrinėjimas nutraukiamas, priėmimo). Pagal Energetikos įstatymą Valstybinė energetikos inspekcija ir Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija nagrinėja vartotojų ir energetikos įmonių ginčus išankstine privaloma ginčų nagrinėjimo ne teisme tvarka, t. y. ginčo sprendimas ikiteismine tvarka privalomas prieš kreipiantis į teismą. Valstybinės energetikos inspekcijos ir Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos sprendimai, priimti išnagrinėjus vartotojo ir energetikos įmonės ginčą, įsigalioja ir yra privalomi vykdyti pasibaigus 30 dienų terminui nuo sprendimo priėmimo.

4. Kokios siūlomos naujos teisinio reguliavimo nuostatos ir kokių teigiamų rezultatų laukiama

Siekiant aiškiai apibrėžti institucijų, atsakingų už vartotojų teisių gynimą ne teisme, kompetencijos ribas ir atsakomybę, išvengti valstybės institucijų funkcijų, susijusių su vartojimo ginčų neteisminiu nagrinėjimu, dubliavimosi ir supaprastinti vartotojų teisių gynimo ne teisme tvarką, Įstatymo projektu siūloma atsisakyti kreipimosi į Valstybinę maisto ir veterinarijos tarnybą, Valstybinę ne maisto produktų inspekciją prie Ūkio ministerijos ar visuomenės sveikatos centrą apskrityje, kaip atskiros vartotojų teisių gynimo stadijos, prieš kreipiantis į vartojimo ginčus nagrinėjančią instituciją.

Įstatymo projekte numatyta, kad vartojimo ginčus ne teismo tvarka (ir toliau) nagrinės joms priskirtose srityse šios institucijos: Ryšių reguliavimo tarnyba, Lietuvos bankas, Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija, Valstybinė energetikos inspekcija prie Energetikos ministerijos, Lietuvos advokatūros advokatų taryba ar jos sudarytas organas (pagal Advokatūros įstatymo 51 straipsnio 2 dalį klientų ir advokatų ginčus dėl teisinių paslaugų Lietuvos advokatūroje nagrinėja Lietuvos advokatūros advokatų taryba ar jos sudarytas organas) ir Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba – visose kitose vartotojų teisių apsaugos srityse, kurios nepriskirtos nurodytų institucijų kompetencijai.

Įvertinus praktikoje vartotojams kylančius neaiškumus dėl vartotojų ir energetikos įmonių skundus ir ginčus nagrinėjančių institucijų kompetencijos nagrinėti vartojimo ginčus atskyrimo[2] (t. y. vartotojams dažnai neaišku, į kurią instituciją reikėtų kreiptis dėl ginčo su energetikos įmone sprendimo ne teismo tvarka), Įstatymo projekte numatoma patikslinti Valstybinės energetikos inspekcijos prie Energetikos ministerijos ir Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos kompetenciją spręsti vartojimo ginčus ne teismo tvarka. Siūloma Valstybinei energetikos inspekcijai prie Energetikos ministerijos pavesti ne teismo tvarka spręsti vartotojų ir energetikos įmonių ginčus, susijusius su techninio pobūdžio klausimais, o Valstybinei kainų ir energetikos kontrolės komisijai – ginčus, susijusius su reguliuojamų kainų taikymu, ir visus kitus ginčus energetikos srityje. Be to, aiškiai atskiriamas ginčų, kylančių iš sutartinių santykių, sprendimas ne teismo tvarka nuo skundų nagrinėjimo, kaip administracinės procedūros.

Įvertinus vartojimo ginčų neteisminio sprendimo sistemos Lietuvoje faktinę situaciją, kitų Europos Sąjungos valstybių patirtį dėl alternatyvaus vartojimo ginčų sprendimo, siekiant plėtoti alternatyvų vartotojų ginčų sprendimą Lietuvoje, įtraukiant socialinių partnerių atstovus, taip pat atsižvelgus į darbo ginčų komisijų (žr. Darbo kodekso 285–304 straipsnius) veiklos, sprendžiant ginčus ne teismo tvarka kartu su socialiniais partneriais, rezultatus[3], Įstatymo projekte numatomos vartojimo ginčų komisijos, kaip vartojimo ginčų neteisminio sprendimo organai (pradėtų veikti nuo 2016 m. sausio 1 d.). Vartojimo ginčų komisijos nagrinės tuos ginčus, kai ginčo suma ne mažesnė nei 200 eurų, ir ginčas turi būti nagrinėjamas žodinio proceso tvarka. Vartojimo ginčų komisijos bus specializuotos ir nagrinės vartojimo ginčus atskirose joms priskirtose vartojimo prekių ir paslaugų srityse (pavyzdžiui, ginčus dėl vartojimo prekių, ginčus dėl laisvalaikio paslaugų, ginčus dėl energetikos ir vandens tiekimo paslaugų, ginčus dėl transporto paslaugų, ginčus dėl statybos paslaugų). Konkretų vartojimo ginčų komisijų skaičių, atsižvelgiant į kylančių vartojimo ginčų kiekį, ir joms priskirtas atskiras vartojimo ginčų neteisminio sprendimo sritis nustatys Vyriausybė ar jos įgaliota institucija. Vartojimo ginčų komisija bus sudaryta iš 3 narių: Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos atstovo (komisijos pirmininkas), vartotojų asociacijos atstovo ir verslininkus vienijančios asociacijos paskirto atstovo. Vartojimo ginčų komisijas techniškai aptarnaus Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba.

Įstatymo projekte numatyta, kad vartojimo ginčus gali spręsti ne tik įstatyme nustatytos vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos, bet ir kiti (nevalstybiniai) vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektai, atitinkantys įstatymo nustatytus reikalavimus: nuolatinės arbitražo institucijos ir (ar) vartotojų asociacijų ir verslininkus vienijančių asociacijų įsteigti viešieji juridiniai asmenys, įrašyti į vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektų sąrašą. Šie subjektai galės būti įrašyti į vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektų sąrašą, jeigu jie atitiks ekspertinių žinių, nepriklausomumo ir nešališkumo, skaidrumo (informacijos apie vartojimo ginčų sprendimą teikimo), vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūrų veiksmingumo ir teisingumo reikalavimus, numatytus Įstatymo

[2] Valstybinė energetikos inspekcija išankstine privaloma skundų ir ginčų nagrinėjimo ne teisme tvarka nagrinėja vartotojų ir energetikos įmonių skundus ir ginčus dėl energetikos objektų, įrenginių ir apskaitos priemonių gedimų, eksploatavimo, energijos kokybės reikalavimų, energijos apskaitos ir apmokėjimo už suvartotą energiją pažeidimų, avarijų, energijos tiekimo nutraukimo, sustabdymo ar ribojimo. Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija išankstine privaloma skundų ir ginčų nagrinėjimo ne teisme tvarka nagrinėja vartotojų ir energetikos įmonių skundus ir ginčus dėl energetikos įmonių veiklos ar neveikimo tiekiant, skirstant, perduodant, laikant energiją, dėl teisės energetikos įmonėms pasinaudoti tinklais ir sistemomis nesuteikimo, dėl prisijungimo, energijos ir energijos išteklių tiekimo srautų balansavimo, kainų ir tarifų taikymo (žr. Energetikos įstatymo 34 straipsnio 2 ir 3 dalis).

[3] Darbo ginčų komisijų veikla net 34 procentais sumažino teismų gaunamų bylų dėl individualių darbo teisinių santykių skaičių – teismuose gautų bylų skaičius sumažėjo nuo 2144 bylų 2012 metais iki 1415 bylų 2013 metais.

projekto 22^2–22^5 straipsniuose. Be to, vartojimo ginčus ne teismo tvarka taip pat galės spręsti ir civilinių ginčų taikinimo tarpininkai (mediatoriai).

Pažymėtina, kad perkeliant direktyvos 2013/11/ES nuostatas, Įstatymo projekte numatyta, kad vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos turi užtikrinti, kad vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūra gali būti pradėta ir vykdoma elektroniniu būdu.

Vartojimo ginčai paprastai bus nagrinėjami rašytinio proceso tvarka. Bet kurios ginčo šalies prašymu arba vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos iniciatyva gali būti nuspręsti ginčą nagrinėti žodinio proceso tvarka, kai būtina išklausyti žodinius ginčo šalių paaiškinimus ar kitais atvejais, kai ginčas gali būti geriau išnagrinėtas posėdyje žodinio proceso tvarka.

Vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija pirmiausia turės imtis priemonių vartotojui ir pardavėjui, paslaugų teikėjui sutaikinti ir pasiūlyti ginčą išspręsti taikiai, jeigu atsižvelgiant į konkrečias ginčo nagrinėjimo metu paaiškėjusias aplinkybes, taikus susitarimas įmanomas. Jeigu pardavėjas, paslaugų teikėjas ir vartotojas ginčą užbaigia taikiu susitarimu, ginčo nagrinėjimas jį nagrinėjančios institucijos sprendimu nutraukiamas. Jeigu pasiekti taikaus susitarimo nepavyksta, ginčus nagrinėjanti institucija priima sprendimą dėl ginčo esmės.

Vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija, priimdama sprendimą dėl ginčo esmės, spręs dėl Civilinio kodekso 6.363 straipsnyje nustatytų vartotojų reikalavimų [4] pagrįstumo ir reikalavimų įgyvendinimo termino, kuris negali būti ilgesnis nei 6 mėnesiai. Taip pat vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija gali nuspręsti dėl vartotojo patirtų išlaidų, susijusių su vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūra, atlyginimo vartotojui. Vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos sprendimas dėl ginčo esmės yra viešas ir yra skelbiamas vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos interneto svetainėje, nepažeidžiant asmens duomenų apsaugos, vartotojo teisės į privataus gyvenimo neliečiamumo ir įstatymų saugomų paslapčių apsaugos reikalavimų.

Siekiant užtikrinti vartojimo ginčų neteisminio sprendimo efektyvumą ir rezultatyvumą, Įstatymo projekte numatoma, kad vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos sprendimas įsigalioja ir yra privalomas vykdyti, jeigu nė viena ginčo šalis per 30 dienų nuo vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo nepareiškia ieškinio bendrosios kompetencijos teisme Civilinio proceso kodekso nustatyta tvarka, prašydama nagrinėti ginčą iš esmės. Įsigaliojęs vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos sprendimas yra vykdomasis dokumentas. Pažymėtina, kad kiti įstatymai gali nustatyti kitokias vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos sprendimo įsigaliojimo ir vykdymo taisykles (pavyzdžiui, nustatyti rekomendacinį vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos sprendimo pobūdį).

Teisingumo ministerija sudarys ir tvarkys vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektų sąrašą, kuris bus viešas ir skelbiamas šios institucijos interneto svetainėje. Į šį sąrašą bus įrašomos vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos ir kiti vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektai, jeigu jie atitiks įstatymo nustatytus reikalavimus. Teisingumo ministerija vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektų sąrašą pateiks Europos Komisijai. Kas dvejus metus vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektai privalės pateikti savo veiklos, susijusios su vartojimo ginčų neteisminiu sprendimu, ataskaitas Teisingumo ministerijai.

---

[4] Civilinio kodekso 6.363 straipsnio 7 dalyje nustatyta, kad pirkėjas (vartotojas), kuriam buvo parduotas netinkamos kokybės daiktas, savo pasirinkimu turi teisę:
1) reikalauti iš pardavėjo nemokamai pašalinti daikto trūkumus (pataisyti daiktą);
2) reikalauti iš pardavėjo nemokamai pakeisti netinkamos kokybės daiktą tinkamos kokybės daiktu;
3) reikalauti iš pardavėjo atitinkamai sumažinti kainą;
4) vienašališkai nutraukti sutartį ir pareikalauti sugrąžinti sumokėtą kainą.

5. Numatomo teisinio reguliavimo poveikio vertinimo rezultatai, galimos neigiamos priimto įstatymo pasekmės

Numatoma, kad Įstatymo projektas sudarys palankesnes ir aiškesnes sąlygas vartojimo ginčų sprendimui ne teismo tvarka, tai leis vartotojams paprasčiau, pigiau ir greičiau išspręsti savo ginčus su pardavėjais ar paslaugų teikėjais, nesikreipiant į teismą. Taigi, Įstatymo projektas užtikrins aukštesnį vartotojų apsaugos lygį. Be to, įstatymo projektas turėtų sumažinti teismų darbo krūvį, nes vartojimo ginčus taps paprasčiau ir patraukliau spręsti ne teismo tvarka.

Įgyvendinant direktyvos 2013/11/ES nuostatas, Įstatymo projekte yra numatyti informavimo reikalavimai pardavėjų ir paslaugų teikėjų interneto svetainėse, jeigu jos yra, pateikti informaciją apie vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektą, kuris yra kompetentingas spręsti vartojimo ginčus, taip pat šią informaciją pateikti ir pardavėjo ar paslaugų teikėjo sutarčių standartinėse sąlygose, jeigu jos yra taikomos. Atkreiptinas dėmesys į tai, kad pardavėjai, paslaugų teikėjai neturi pareigos turėti interneto svetainę ar parengti ir taikyti vartojimo sutarčių standartines sąlygas, todėl priėmus Įstatymą, administracinės naštos verslui padidėjimas bus nežymus. Kartu pažymėtina, kad Įstatymo projekte numatytus informavimo reikalavimus nustato direktyva 2013/11/ES, ir Įstatymo projektu nesiūloma nustatyti jokių papildomų informavimo reikalavimų nei reikalaujama pagal šią direktyvą.

Įstatymo projekte numatyta, kad vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektų funkcijas vykdys veikiančios valstybės institucijos, ir nėra siūlomas privalomas nevalstybinių (privačių) vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektų steigimas bei nėra nustatyta pardavėjų, paslaugų teikėjų pareiga pripažinti kitų vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektų kompetenciją. Kitaip tariant, pasirinktas toks direktyvos 2013/11/ES įgyvendinimo modelis, kad administracinės naštos padidėjimas būtų kiek įmanoma mažesnis.

6. Kokią įtaką priimtas įstatymas turės kriminogeninei situacijai, korupcijai

Priimtas įstatymas kriminogeninei situacijai ar korupcijai įtakos neturės.

7. Kaip įstatymo įgyvendinimas atsilieps verslo sąlygoms ir jo plėtrai

Numatoma, kad Įstatymo įgyvendinimas padidins vartotojų pasitikėjimą pardavėjais ir paslaugų teikėjais, taip pat tarptautinio pobūdžio (*cross-border*) prekyba Europos Sąjungos vidaus rinkoje. Tai turės teigiamos įtakos verslo sąlygoms.

8. Įstatymo inkorporavimas į teisinę sistemą, kokius teisės aktus būtina priimti, kokius galiojančius teisės aktus reikia pakeisti ar pripažinti netekusiais galios

Kartu su Įstatymo projektu parengti ir teikiami šie įstatymų projektai:

1) Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso 83 straipsnio pakeitimo įstatymo projektas;

2) Lietuvos Respublikos civilinių ginčų taikinamojo tarpininkavimo įstatymo Nr. X-1702 1 straipsnio pakeitimo įstatymo projektas;

3) Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymo Nr. IX-2135 34 ir 36 straipsnių pakeitimo įstatymo projektas;

4) Lietuvos Respublikos pašto įstatymo Nr. VIII–1141 3, 6, 10 ir 13 straipsnių pakeitimo įstatymo projektas;

5) Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo Nr. I-678 47 straipsnio pakeitimo įstatymo projektas;

6) Lietuvos Respublikos energetikos įstatymo Nr. IX-884 34 straipsnio pakeitimo įstatymo projektas;

7) Lietuvos Respublikos elektros energetikos įstatymo Nr. VIII-1881 78 straipsnio pakeitimo įstatymo projektas;

8) Lietuvos Respublikos gamtinių dujų įstatymo Nr. VIII-1973 63 straipsnio pakeitimo įstatymo projektas;

9) Lietuvos Respublikos šilumos ūkio įstatymo Nr. IX-1565 21 straipsnio pakeitimo įstatymo projektas;

10) Lietuvos Respublikos geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo įstatymo Nr. X-764 37 straipsnio pakeitimo įstatymo projektas.

Šiais įstatymų projektais, siekiama užtikrinti keičiamų įstatymų nuostatų dėl vartojimo ginčų neteisminio sprendimo atskirose srityse suderinimą su Vartotojų teisių apsaugos įstatymo nuostatomis dėl vartojimo ginčų neteisminio sprendimo. Taip pat Energetikos įstatyme, Elektros energetikos įstatyme, Gamtinių dujų įstatyme, Šilumos ūkio įstatyme ir Geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo įstatyme aiškiai atribojimas vartotojų skundų nagrinėjimas (administracinė procedūra) nuo vartojimo ginčų neteisminio sprendimo (civilinio pobūdžio ginčo sprendimas ne teismo tvarka). Be to, atsižvelgiant į Europos Sąjungos Teisingumo Teismo 2010 m. kovo 18 d. sprendime sujungtose bylose C-317/08, C-318/08, C-319/08 ir C-320/08 pateiktus išaiškinimus[5], ir į tai, kad pagal Energetikos įstatyme ir Elektros energetikos įstatyme nustatytą teisinį reguliavimą įsigaliojęs vartotojų ir energetikos įmonių ginčus nagrinėjančios institucijos sprendimas yra vykdomasis dokumentas, atsisakoma išankstinio privalomo vartotojų ir energetikos įmonių ginčų nagrinėjimo ne teismo tvarka. Atsižvelgiant į tai, kad Įstatymo projektu ir kartu teikiamais kitais įstatymų projektais sudaromos sąlygos vartotojams vartojimo ginčus spręsti ne teismo tvarka nemokamai, siekiant efektyviai panaudoti valstybės lėšas, skirtas ginčų sprendimui (vartojimo ginčus nagrinėjančioms institucijoms ir teismams) ir optimizuoti teismų darbo krūvį, Civilinio proceso kodekso 83 straipsnio pakeitimo įstatymo projektu numatoma atsisakyti vartotojų atleidimo nuo žyminio mokesčio teismuose iškeltose bylose dėl visų reikalavimų, atsirandančių iš vartojimo teisinių santykių.

9. Ar įstatymo projektas parengtas laikantis Lietuvos Respublikos valstybinės kalbos, Teisėkūros pagrindų įstatymų reikalavimų, o įstatymo projekto sąvokos ir jas įvardijantys terminai įvertinti Terminų banko įstatymo ir jo įgyvendinamųjų teisės aktų nustatyta tvarka

Įstatymo projektas parengtas laikantis Lietuvos Respublikos valstybinės kalbos įstatymo ir Lietuvos Respublikos teisėkūros pagrindų įstatymo reikalavimų, vartojamos sąvokos ir jas įvardijantys terminai įvertinti Lietuvos Respublikos terminų banko įstatymo ir jo įgyvendinamųjų teisės aktų nustatyta tvarka.

10. Ar įstatymo projektas atitinka Žmogaus teisių ir pagrindinių laisvių apsaugos konvencijos nuostatas ir Europos Sąjungos dokumentus

Įstatymo projektas atitinka Žmogaus teisių ir pagrindinių laisvių apsaugos konvencijos nuostatas. Įstatymas įgyvendins Europos Sąjungos teisės aktą – Europos Parlamento ir Tarybos 2013 m. gegužės 21 d. direktyvą 2013/11/ES dėl vartotojų ginčų alternatyvaus sprendimo, kuria iš dalies keičiamas Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2009/22/EB.

[5] Teismas *inter alia* konstatavo, kad lygiavertiškumo ir veiksmingumo principai bei veiksmingos teisminės apsaugos principas nedraudžia nacionalinės teisės aktų, įpareigojančių tokiems ginčams taikyti privalomą išankstinę neteisminę taikinimo procedūrą, jeigu šioje procedūroje nėra priimamas šalims privalomas sprendimas, dėl jos nevėluojama pateikti ieškinio teisme, sustabdoma atitinkamų teisių senatis ir nepatiriama išlaidų, arba šalys patiria tik nereikšmingų išlaidų, jei elektroninis būdas nėra vienintelis, kuriuo vykdoma minėta taikinimo procedūra, ir yra galimybė išimtiniais atvejais, kai tai būtina greitai padaryti atsižvelgiant į padėties skubą, nustatyti laikinąsias apsaugos priemones.

11. Jeigu įstatymui įgyvendinti reikia įgyvendinamųjų teisės aktų, – kas ir kada juos turėtų priimti

Įstatymo įgyvendinimui turės būti priimti šie įstatymų įgyvendinamieji aktai:

1. Vartojimo ginčų komisijų nuostatai (tvirtina Vyriausybė ar jos įgaliota institucija);

2. Atlygio mokėjimo vartojimo ginčų komisijų nariams ir kelionės išlaidų apmokėjimo tvarkos aprašas (tvirtina Vyriausybė ar jos įgaliota institucija);

3. Vartojimo ginčų nagrinėjimo procedūros taisyklės (tvirtina Vyriausybė ar jos įgaliota institucija);

4. Teisingumo ministro įsakymas „Dėl Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektų sąrašo sudarymo ir tvarkymo taisyklių patvirtinimo“;

5. Teisingumo ministro įsakymas „Dėl Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektų veiklos, susijusios su vartojimo ginčų neteisminiu sprendimu, ataskaitų pateikimo taisyklių patvirtinimo“;

6. Teisingumo ministro įsakymas „Dėl vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektų ir institucijų, įgyvendinančių Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (EB) Nr. 2006/2004 dėl nacionalinių institucijų, atsakingų už vartotojų apsaugos teisės aktų vykdymą, bendradarbiavimo“.

Priėmus įstatymą turės būti pripažintas netekusiu galios Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2011 m. vasario 9 d. nutarimas Nr. 182 „Dėl šilumos tiekėjų sąskaitų (mokėjimo už šilumą pranešimų), teikiamų buitiniams šilumos vartotojams, vertinimo“. Taip pat turės būti pakeisti šie įstatymų įgyvendinamieji aktai:

1. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos nuostatai, patvirtinti Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. balandžio 11 d. nutarimu Nr. 359;

2. Teisingumo ministro 2007 m. kovo 1 d. įsakymas Nr. 1R-91 „Dėl Europos Sąjungos teisės aktų ir juos įgyvendinančių Lietuvos Respublikos teisės aktų, kuriuos pažeidus Lietuvoje veikiančių prekių ar paslaugų pardavėjų (tiekėjų) veiksmais, Europos Sąjungos valstybių narių institucijos ar organizacijos turi teisę Lietuvos Respublikos teismuose pareikšti ieškinius, sąrašo patvirtinimo“.

Taip pat Ryšių reguliavimo tarnyba, Lietuvos bankas, Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija, Valstybinė energetikos inspekcija prie Energetikos ministerijos, Lietuvos advokatūros advokatų taryba ir Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba turės pakeisti savo priimtus teisės aktus, reglamentuojančius vartojimo ginčų neteisminį sprendimą.

12. Kiek valstybės, savivaldybių biudžetų ir kitų valstybės įsteigtų fondų lėšų prireiks įstatymui įgyvendinti, ar bus galima sutaupyti

Įstatymo projekte numatytas vartojimo ginčų komisijų sudarymas nuo 2016 m. sausio 1 d. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba užtikrins sąlygas vartojimo ginčų komisijoms veikti ir jas techniškai aptarnaus. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos preliminariais skaičiavimais, prie Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos prijungus Valstybinę ne maisto produktų inspekciją prie Ūkio ministerijos ir Lietuvos metrologijos inspekciją (kaip numatyta įstatymų projektais Nr. XIIP-2409–XIIP-2418), išlaidos vartojimo ginčų komisijų veiklai užtikrinti sudarytų 24 000 eurų. Jeigu minėta vartotojų apsaugos srities institucijų konsolidacija nebus atlikta, papildomų pareigybių įsteigimui Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos 9 teritoriniuose skyriuose preliminariai Įstatymo įgyvendinimui papildomai reikės 210 448 eurų.

13. Įstatymo projekto rengimo metu gauti specialistų vertinimai ir išvados

Įstatymų projektai paskelbti Lietuvos Respublikos Seimo teisės aktų informacinės sistemos Projektų registravimo posistemėje. Įstatymų projektai buvo pateikti išvadoms gauti Aplinkos ministerijai, Energetikos ministerijai, Finansų ministerijai, Susisiekimo ministerijai, Sveikatos apsaugos ministerijai, Švietimo ir mokslo ministerijai, Ūkio ministerijai, Vidaus reikalų ministerijai, Ryšių reguliavimo tarnybai, Lietuvos bankui, Valstybinei kainų ir energetikos kontrolės komisijai, Valstybinei energetikos inspekcijai prie Energetikos ministerijos, Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai, Valstybinei maisto ir veterinarijos tarnybai, Europos teisės departamentui prie Teisingumo ministerijos, Nacionalinei teismų administracijai, Lietuvos advokatūrai, VšĮ „Europos vartotojų centrui“, vartotojų asociacijoms, Lietuvos prekybos, pramonės ir amatų rūmų asociacijai, Lietuvos pramoninkų konfederacijai, Lietuvos verslo konfederacijai, Lietuvos verslo darbdavių konfederacijai, nuolatinėms arbitražo institucijoms.

14. Reikšminiai žodžiai, kurių reikia projektui įtraukti į kompiuterinę paieškos sistemą, įskaitant Europos žodyno „Eurovoc“ terminus, temas bei sritis

Reikšminiai Įstatymo projekto žodžiai (pagal Europos žodyną *Eurovoc*): vartojimo ginčas, tarptautinis vartojimo ginčas, vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūra, vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektas.

Teisingumo ministras Juozas Bernatonis