



LIETUVOS RESPUBLIKOS TEISINGUMO MINISTERIJA

Biudžetinė įstaiga, Gedimino pr. 30, 01104 Vilnius,
mob. tel. 8 600 38 904, el. p. rastine@tm.lt, <https://tm.lrv.lt>.
Duomenys kaupiami ir saugomi Juridinių asmenų registre, kodas 188604955

Lietuvos Respublikos specialiųjų tyrimų tarnybai

2022-09- Nr.

I 2022-07-04 Nr. 4-01-5549

DĖL ANTIKORUPCINIO VERTINIMO IŠVADOS DĖL VARTOTOJŲ GINČŲ NETEISMINIO NAGRINĖJIMO TEISINIO REGLAMENTAVIMO ĮVERTINIMO

Lietuvos Respublikos teisingumo ministerija gavo iš Specialiųjų tyrimų tarnybos antikorupcinio vertinimo išvadą dėl vartotojų ginčų neteisminio nagrinėjimo teisinio reglamentavimo. Išnagrinėję pateiktas antikorupcines pastabas ir pasiūlymus dėl nuostatų, reglamentuojančių vartojimo ginčų neteisminio nagrinėjimo ir sprendimų priėmimo procesą, vadovaudamiesi Lietuvos Respublikos korupcijos prevencijos įstatymo 8 straipsnio 8 dalimi, teikiame šią informaciją.

Dėl vartojimo ginčų neteisminio sprendimo, kaip alternatyvaus ginčų sprendimo

Pažymėtina, kad Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo (toliau – VTAĮ) nuostatos, reglamentuojančios vartojimo ginčų neteisminį sprendimą, įgyvendina Direktyvą 2013/11/ES¹. Šia direktyva nustatomi suderinti alternatyvaus ginčų sprendimo (toliau – AGS) subjektams ir AGS procedūroms taikomi kokybės reikalavimai², siekiant užtikrinti, kad vartotojai, neatsižvelgiant į jų gyvenamąją vietą Europos Sąjungoje, turėtų galimybę naudotis kokybiškomis, skaidriomis, veiksmingomis ir sąžiningomis teisių gynimo ne teisme priemonėmis (Direktyvos 2 straipsnio 3 dalis). Kaip nurodoma Direktyvos 2013/11/ES preambulėje, AGS yra paprastas, greitas ir nebrangus būdas ne teisme spręsti vartotojų ir komercinės veiklos subjektų ginčus.

Pagal VTAĮ nuostatas vartotojų AGS Lietuvoje *gali* vykdyti (t. y. spręsti vartojimo ginčus ne teismo tvarka) šie subjektai:

- vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos (išvardintos VTAĮ 22 straipsnio 1 dalyje),
- vartojimo ginčų komisijos (VTAĮ 22¹ straipsnis),
- kiti vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektai (VTAĮ 22² straipsnis).

Atkreiptinas dėmesys į tai, kad *faktiškai* vartojimo ginčus neteismine tvarka šiuo metu nagrinėja 4 vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos: Ryšių reguliavimo tarnyba, Lietuvos bankas, Valstybinė energetikos reguliavimo taryba ir Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba

¹ 2013 m. gegužės 21 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2013/11/ES dėl alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo, kuria iš dalies keičiami Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2009/22/EB.

² Direktyvoje 2013/11/ES nustatyti ekspertinių žinių, nepriklausomumo ir nešališkumo, skaidrumo, veiksmingumo, teisingumo, laisvės ir teisėtumo reikalavimai (6–11 straipsniai).

(toliau – VVTAT). Be to, VVTAT pavedimu, vadovaudamasi VTAĮ 13¹ straipsnio 1 dalies 3 punktu, įgaliotoji vartotojų asociacija atlieka tam tikrus vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros veiksmus, siekdama vartojimo ginčo šalių sutaikymo³.

VVTAT pateiktais duomenimis, vartojimo ginčo šalys iš esmės nesinaudoja galimybe ginčus spręsti vartojimo ginčų komisijose: laikotarpiu nuo 2020 m. iki 2022 m. liepos mėnesio pabaigos įvyko *tik vienas vartojimo ginčų komisijos posėdis*.

Aptariant pagrindinius vartojimo ginčų neteisminio sprendimo tvarkos bruožus, pažymėtina, kad šie ginčai turi būti nagrinėjami laikantis *rungimosi*, ginčų nagrinėjimo operatyvumo, koncentracijos, ekonomiškumo ir kooperacijos (bendradarbiavimo) principų (VTAĮ 25 straipsnio 5 dalis). Rungimosi principas *inter alia* reiškia, kad kiekviena šalis privalo įrodyti tas aplinkybes, kuriomis remiasi kaip savo reikalavimų ar atsikirtimų pagrindu (išskyrus aplinkybes, kurių nereikia įrodinėti)⁴. Vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija turi imtis priemonių, kad ginčo šalys nepiktnaudžiautų savo teisėmis ir nevilkintų ginčo nagrinėjimo, ir siekti, kad ginčas būtų tinkamai išspręstas per įmanomai trumpiausią laiką (VTAĮ 25 straipsnio 10 dalis). Be to, vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija turi imtis priemonių ginčo šalims sutaikyti (VTAĮ 25 straipsnio 6 dalis).

Dėl ekspertizių ir laboratorinių tyrimų skyrimo bei jų apmokėjimo

Dėl 1.1 ir 1.2 pastabų

Vertinant antikorupcinio vertinimo išvadoje pateiktą pastabą, kad „nėra aiškiai reglamentuota, kokiais atvejais ir kokių sprendimą dėl ekspertizių ar laboratorinių tyrimų apmokėjimo, kai to prašo vartotojas, kurio teisės galimai pažeistos, priima vartojimo ginčų komisija“ ir „sudaromos galimybės vartojimo ginčų komisijai savo nuožiūra nuspręsti, kurį apmokėjimo už ekspertizes ir laboratorinius tyrimus būdą pasirinkti pagal savo nustatytus subjektyvius kriterijus“, pažymėtina tai, jog Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklių, patvirtintų Lietuvos Respublikos teisingumo ministro 2015 m. gruodžio 30 d. įsakymu Nr. 1R-382, 37.4 papunktyje nustatyta, kad ekspertizės ir laboratorinių tyrimų išlaidos apmokamos *mutatis mutandis* pagal Civilinio proceso kodekso (toliau – CPK) 90 straipsnio nuostatas.

CPK 90 straipsnyje nustatyta:

„1. Šalis, kuri pateikė prašymą iškviesti liudytojus ar ekspertus, atlikti ekspertizę, apžiūrėti įvykio vietą, iš anksto sumoka teismo nustatyto dydžio avansą bylinėjimosi išlaidoms padengti. Kai šio Kodekso ar kitų įstatymų numatytais atvejais teismas savo iniciatyva iškviečia liudytojus, ekspertus ar paskiria ekspertizę, atlieka įvykio vietos apžiūrą, šių veiksmų atlikimo išlaidos sumokamos iš valstybės biudžeto.

2. Kai šio straipsnio 1 dalyje nurodytus prašymus pareiškia abi šalys, avansą moka abi šalys lygiomis dalimis.

3. Avansas sumokamas į teismo sąskaitą. Nustatant avanso dydį, atsižvelgiama į būsimų išlaidų dydį. Jeigu šalis nesumoka avanso, teismas atsisako atlikti šalies prašomus procesinius veiksmus ir bylą nagrinėja jų neatlikęs.

4. Šaliai, kurios iniciatyva iškviestas liudytojas davė parodymus, neturinčius reikšmės bylai, turėtos išlaidos dėl jo iškvietimo iš kitos šalies nepriteisiamos.“

³ Žr. VVTAT interneto svetainėje adresu <https://vvtat.lt/veiklos-sritys/igaliotosioms-vartotoju-asociacijoms-teikiamas-finansavimas/201>.

⁴ Žr. Civilinio proceso kodekso 12 straipsnį.

Taigi, įvertinus CPK 90 straipsnio ir Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklių 37.4 papunkčio nuostatas, darytina išvada, kad už vartojimo ginčo šalies prašomą ekspertizę ar laboratorinius tyrimus turi būti sumokamas nustatytas avansas vartojimo ginčą nagrinėjančiai institucijai, išskyrus atvejus, kai ekspertizė ar laboratoriniai tyrimai atliekami vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos iniciatyva; tokiu atveju jie apmokami valstybės biudžeto lėšomis. Kitaip tariant, ekspertizių ar laboratorinių tyrimų vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūroje apmokėjimas priklauso, nuo to, kieno iniciatyva atliekama ekspertizė ar laboratoriniai tyrimai. Vartotojas, pateikęs prašymą atlikti ekspertizę, visais atvejais turi iš anksto sumokėti avansą šios ekspertizės išlaidoms apmokėti. Nurodytas teisinis reguliavimas nesuteikia vartojimo ginčus nagrinėjančiai institucijai nuožiūros (diskrecijos) priimti sprendimą apmokėti už ekspertizę ar laboratorinį tyrimą valstybės biudžeto lėšomis, kai ekspertizę ar laboratorinį tyrimą inicijuoja (pateikia prašymą dėl jų) ginčo šalis. Atsižvelgiant į tai, laikytina, kad Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklių 37.4 papunkčio nuostata užtikrina teisinio reguliavimo aiškumą ir nuoseklumą, nes ekspertizių ir laboratorinių tyrimų apmokėjimo tvarka yra iš esmės vienoda vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūroje ir civiliniame procese. Be to, pažymėtina, kad toks teisinis reguliavimas sudaro sąlygas užkirsti kelią ginčo šalių piktnaudžiavimui savo teisėmis, nepagrįstų reikalavimų pareiškimui ir leidžia užtikrinti ginčo sprendimo procedūros koncentraciją bei ekonomiškumą, vienodą principų taikymą vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūroje ir civiliniame procese.

Kartu pažymėtina, kad nei CPK, nei kituose teisės aktuose nėra reglamentuojami atvejai, kada teismas turi teisę skirti ekspertizę savo iniciatyva. Toks reguliavimas galėtų būti pripažįstamas nepagrįstai apribojančiu teismo įgaliojimus vykdyti teisingumą. Kaip minėta, pagal Direktyvą 2013/11/ES vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos iš esmės veikia kaip kvaziteisminės institucijos – jos sprendžia teismų kompetencijai priskirtus civilinius ginčus, kylančius dėl vartojimo sutarčių, ir joms keliami *inter alia* ekspertinių žinių, nepriklausomumo, nešališkumo, veiksmingumo, teisingumo, teisėtumo reikalavimai⁵. Todėl nei VTAĮ, nei kituose teisės aktuose nebūtų tikslinga reglamentuoti atvejų, kada vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija turi teisę skirti ekspertizę savo iniciatyva.

Tuo pačiu atkreiptinas dėmesys į tai, VVTAT nagrinėjant vartojimo ginčus ne teismo tvarka, kai ginčo šalys nepateikia įrodymų dėl prekės (gaminio) ar paslaugos, dėl kurios yra kilęs ginčas, kokybės trūkumų, VVTAT, siekdama išsamiai ir tinkamai įvertinti vartotojo nurodytas aplinkybes dėl galimų prekės (gaminio) ar paslaugos kokybės trūkumų, savo iniciatyva atlieka prekės (gaminio) ar paslaugos vertinimą ir surašo gaminio/paslaugos vertinimo išvadą⁶, kurioje konstatuoja prekės ar paslaugos trūkumų egzistavimą arba nustato, kad prekė ar paslauga atitinka kokybės reikalavimus. VVTAT pateiktais duomenimis, 2020 m. VVTAT surašė 2 409 gaminio ir paslaugos vertinimo išvadas, 2021 m. – 2 148 tokias išvadas, 2022 m. I pusmetį – 925 tokias išvadas.

Be to, nagrinėdamos vartojimo ginčus, vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos turi teisę gauti iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų, atsakingų už su ginču susijusią

⁵ Žr. Direktyvos 2013/11/ES 6–11 straipsnius.

⁶ Žr. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos patikrinimų taisyklių, patvirtintų Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus 2020 m. gruodžio 31 d. įsakymu Nr. 1-318, XIII skyriaus nuostatas.

vartojimo sritį, išvadas dėl tos institucijos (įstaigos) kompetencijai priskirtų klausimų (VTAĮ 22 straipsnio 2 dalies 4 punktą).

Galiausiai Teisingumo ministerija, vertindama pasiūlymą tobulinti ekspertizių ar laboratorinių tyrimų vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūroje skyrimo ir apmokėjimo tvarką, surinko informaciją iš vartojimo ginčus nagrinėjančių institucijų ir nustatė, kad nuo 2020 m. iki 2022 m. liepos mėnesio pabaigos, vartojimo ginčus nagrinėjančių institucijų praktikoje *nebuvo atmestas nei vienas vartotojo prašymas dėl ekspertizės ar laboratorinio tyrimo skyrimo*, t. y. nėra identifiкуotas nei vienas atvejis, jog vartotojas, neturėdamas pakankamai lėšų ekspertizės ar laboratorinių tyrimų atlikimui, būtų netekęs galimybės apginti galimai pažeistas savo teises. Be to, nurodytu laikotarpiu *nebuvo priimtas nei vienas vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos sprendimas nutraukti vartojimo ginčo nagrinėjimą dėl to, kad vartojimo ginčo buvo neįmanoma išnagrinėti, nesant paskirtos ekspertizės ar laboratorinio tyrimo*.

Taigi, apibendrinant tai, kas išdėstyta, darytina išvada, kad vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūroje egzistuoja įvairios galimybės padėti vartotojams surinkti įrodymus, reikalingus vartojimo ginčui išnagrinėti, ir jos yra žymiai plačiau taikomos praktikoje nei ekspertizių ir laboratorinių tyrimų atlikimas. Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, manytume, kad **vartotojams nėra ribojamos galimybės apginti savo teises vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūroje nepriklausomai nuo jų materialinės padėties.**

Dėl 1.3 pastabos

Dėl ekspertizių ir laboratorinių tyrimų atlikimo nešališkumo ir objektyvumo bei vartojimo ginčus nagrinėjančių institucijų gautų ekspertizių ir laboratorinių tyrimų išvadų vertinimo pažymėtina, kad, kaip minėta, vartojimo ginčus nagrinėjančioms institucijoms keliama nepriklausomumo ir nešališkumo reikalavimai. Šios institucijos, skirdamos ekspertizes, *mutatis mutandis* vadovaujasi CPK nuostatomis, reglamentuojančiomis ekspertizės atlikimą ir ekspertų skyrimą⁷.

Kartu pažymėtina, kad įrodymais civilinėje byloje gali būti bet kokie faktiniai duomenys, kuriais konstatuojama, kad yra aplinkybių, pagrindžiančių šalių reikalavimus ir atskirtimus, ir kitokių aplinkybių, turinčių reikšmės bylai teisingai išspręsti, arba kad jų nėra. Įrodinėjimo priemonių sąrašas nėra išsamus, faktinius duomenis galima nustatyti, remiantis įvairiomis įrodinėjimo priemonėmis⁸.

Aptariant įrodymų vertinimą vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūroje, įrodymai įvertinami pagal vidinį vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos įsitikinimą, pagrįstą visapusišku ir objektyviu aplinkybių, kurios buvo įrodinėjamos proceso metu, išnagrinėjimu. Jokie įrodymai neturi iš anksto nustatytos galios (išskyrus nustatytas išimtis)⁹. Taip pat ir eksperto išvada vartojimo ginčus nagrinėjančiai institucijai yra neprivaloma ir įvertinama pagal vidinį šios institucijos įsitikinimą, pagrįstą visapusišku, išsamiu ir objektyviu byloje esančių įrodymų ištyrimu¹⁰.

Vis dėlto siekiant užtikrinti didesnę teisinę aiškumą ir tikrumą, **Teisingumo ministerija numato iki 2022 m. pabaigos parengti Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklių pakeitimus, numatant atitinkamų CPK nuostatų dėl ekspertizės ir**

⁷ Žr. CPK 212 straipsnį.

⁸ Žr. CPK 177 straipsnį.

⁹ Žr. CPK 185 straipsnį.

¹⁰ Žr. CPK 218 straipsnį.

įrodymų vertinimo taikymą *mutatis mutandis* vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūroje.

Dėl kai kurių nuostatų, susijusių su vartojimo ginčų komisijų veikla

Dėl 2.1.1 ir 2.1.2 pastabų

Vertinant antikorupcinio vertinimo išvadoje pateiktas pastabas dėl vartojimo ginčų komisijos pirmininko savo nuožiūra spręsti, ar atidėti posėdį, ar nagrinėti ginčą iš esmės, kai neatvyksta į posėdį komisijos narys, taip pat priimti sprendimą, kai nagrinėjant ginčą dviem komisijos nariams jų nuomonės išsiskiria, pažymėtina, kad tokios nuostatos užtikrina galimybę atsižvelgti į ginčo sudėtingumą (t. y. leidžiama komisijos pirmininkui nuspręsti spręsti nesudėtingą ginčą, t. y. neatidėti jo sprendimo neatvykus komisijos nariui, ir nuspręsti atidėti sudėtingo ginčo sprendimą) ir užtikrinti ginčų nagrinėjimo operatyvumo, koncentracijos ir ekonomiškumo principų įgyvendinimą vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūroje.

Taip pat pažymėtina, kad tokias pačias nuostatas dėl komisijos pirmininko įgaliojimų įtvirtina ir Lietuvos Respublikos darbo kodekso normos, reglamentuojančios darbo ginčų komisijų veiklą¹¹.

Be to, kaip minėta, praktikoje ginčai vartojimo ginčų komisijose nagrinėjami ypatingai retai: laikotarpiu nuo 2020 m. iki 2022 m. liepos pabaigos įvyko tik vienas vartojimo ginčų komisijų posėdis. Be to, jo metu nebuvo priimta vienasmeniškų komisijos pirmininko sprendimų. Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, vadovaujantis teisėkūros tikslingumo, efektyvumo ir ekonomiškumo principais, darytina išvada, kad nėra tikslinga keisti nuostatas dėl vartojimo ginčų komisijų pirmininko įgaliojimų.

Dėl 2.1.3 pastabos

Vertinant antikorupcinio vertinimo išvadoje pateiktą pastabą, kad „teisės aktuose nėra nustatyta, kokios priežastys yra laikomos objektyviomis, dėl kurių komisijos narys gali nevykdyti jam nustatytos pareigos – dalyvauti posėdyje“, taip pat kokios poveikio priemonės komisijos nariui gali būti taikomos, jeigu jis nevykdo nustatytos pareigos dalyvauti posėdžiuose ir jeigu neinformuoja komisijos pirmininko, dėl kokių objektyvių aplinkybių jis posėdyje dalyvauti negali, pažymėtina, kad nėra objektyvių galimybių teisės akte išvardinti visas įmanomas tokias priežastis, todėl formuluotė „nedalyvavimas dėl objektyvių priežasčių“ yra įprastai vartojama ir CPK¹², ir daugelyje kitų įstatymų.

Jeigu vartojimo ginčų komisijos narys nevykdytų pareigos dalyvauti komisijos posėdžiuose dėl priežasčių, kurios nelaikytinos objektyviomis, VVTAT direktorius, kuris įsakymu sudaro vartojimo ginčų komisijas arba jų narių sąrašus¹³, galėtų kreiptis į įgaliotąją vartotojų asociaciją ar į verslininkus vienijančios asociaciją, kuri paskyrė atitinkamą komisijos narį, dėl naujo nario paskyrimo.

Kadangi, kaip minėta, vartojimo ginčų komisijų posėdžiai vyksta ypatingai retai ir nebuvo situacijų, kai komisijos narys nedalyvautų komisijos posėdžiuose dėl priežasčių, kurios nelaikytinos objektyviomis, vadovaujantis teisėkūros tikslingumo, efektyvumo ir ekonomiškumo principais, darytina išvada, kad nėra tikslinga keisti nuostatas dėl vartojimo ginčų komisijų narių

¹¹ Žr. Darbo kodekso 228 straipsnį.

¹² Žr. CPK 62 straipsnio 5, 8 dalis, 269 straipsnio 4 dalį, 325 straipsnio 7 dalį, 358 straipsnio 6 dalį.

¹³ Žr. Vartojimo ginčų komisijų nuostatus, patvirtintus teisingumo ministro 2016 m. sausio 20 d. įsakymu Nr. 1R-25.

nedalyvavimo šių komisijų posėdžiuose objektyvių priežasčių ir nedalyvavimo posėdžiuose teisinių pasekmių reglamentavimo.

Dėl 2.2 pastabos

Direktyvos 2013/11/ES 6 straipsnio 2 dalyje nustatyta, kad [Europos Sąjungos] valstybės narės užtikrina, kad AGS subjektai būtų nustatę procedūras, užtikrinančias, kad esant 1 dalies e punkte nurodytoms aplinkybėms (t. y. aplinkybėms, kurios galėtų trukdyti arba galėtų būti vertinamos kaip galinčios trukdyti jų nepriklausomumui bei nešališkumui arba sukelti interesų konfliktą su bet kuria iš ginčo šalių):

a) atitinkamas fizinis asmuo būtų pakeistas kitu fiziniu asmeniu, kuriam būtų pavesta vykdyti AGS procedūrą; arba, to nepadarius,

b) atitinkamas fizinis asmuo nebevykdytų AGS procedūros ir, jei įmanoma, AGS subjektas pasiūlytų šalims pateikti skundą kitam AGS subjektui, kuris yra kompetentingas nagrinėti skundą; arba, to nepadarius,

c) apie minėtas aplinkybes būtų informuotos šalys ir atitinkamam fiziniam asmeniui būtų leista toliau vykdyti AGS procedūrą tik šalims nepareiškus prieštaravimo po to, kai jos buvo informuotos apie šias aplinkybes ir apie jų teisę pareikšti prieštaravimą.

Pažymėtina, kad VTAĮ 22³ straipsnio 2 dalis yra skirta įgyvendinti nurodytą Direktyvos 2013/11/ES nuostatą. Siūlomas papildomas nacionalinis teisinis reguliavimas, nustatant papildomus kriterijus dėl Direktyvoje 2013/11/ES nustatytų sprendimo galimybių taikymo galėtų būti vertinamas, kaip nesuderinamas su Direktyvos 2013/11/ES nuostatomis. Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, manytume, kad VTAĮ nuostatų tobulinimas šiuo aspektu nebūtų tikslingas.

Teisingumo viceministrė

Jurga Greičienė