

# 5 modulis

**Alternatyvus ginčų sprendimas  
(AGS) ir elektroninis ginčų  
sprendimas (EGS)**

## Turinys

Įvadas.....	3
I. Kas yra alternatyvus ginčų sprendimas (AGS)?.....	9
II. AGS subjektai .....	10
III. Kokių pagrindinių standartų turi laikytis notifikuotosios AGS institucijos? .....	10
IV. Kokios gali būti AGS rūšys? .....	11
V. Ar tam tikrose valstybėse taikomi specialūs reikalavimai šioje srityje?.....	13
VI. Kokie jūsų teisiniai įsipareigojimai, susiję su AGS? .....	14
VII. Kilo ginčas, kurio negalite išspręsti - kaip veikia AGS procedūros? .....	14
VIII. Prekiaujate internetu - kas yra elektroninis ginčo sprendimas?.....	17
IX. Prekiaujate internetu - ką turite žinoti apie EGS platformą? .....	18
X. Su vartotoju, pirkusiu iš jūsų prekes ar paslaugas internetu, kilo ginčas, kurio negalite išspręsti - ar padės EGS platforma? .....	19

„Jei pardavėjas informaciją pateikia aiškiai ir suprantamai, tai didina mano pasitikėjimą juo ir pardavimo rinką.“

Vartotojas

„Iš anksto pateikta aiški ir suprantama informacija padeda man priimti sprendimą, kodėl man reikia ar nereikia konkrečios prekės.“

Vartotojas

„Jei visi prekybininkai vykdytų pareigą vartotojams pateikti aiškia ir suprantama informaciją prieš perkant prekę, rinkoje būtų užtikrintos sąžiningos ir vienodos konkurencijos sąlygos.“

MVĮ

## Įvadas

Mieli verslininkai,

šis vadovas – tai dalis projekto *Consumer Law Ready*, skirto mikro, mažoms ir vidutinėms įmonėms, sąveikaujančioms su vartotojais.

Projektas *Consumer Law Ready* vykdomas Europos mastu, jam vadovauja BEUC (Europos vartotojų organizacija), bendradarbiaudama su UEAPME (Europos amatų, mažų ir vidutinių įmonių asociacija) – MVĮ atstovais Europoje bei Eurochambres (Europos pramonės ir prekybos rūmų asociacija). Projektą palaiko Europos Komisija ir Europos Parlamentas, finansuoja Europos Sąjunga.

Projekto tikslas – padėti jums laikytis ES vartotojų teisės reikalavimų.

ES vartotojų teisę sudaro nemažai skirtingų teisės aktų, kuriuos Europos Sąjunga priėmė per pastaruosius 25 metus, o ES valstybės narės perkėlė į savo nacionalinės teisės dokumentus. 2017 m. Europos Komisija baigė vertinimą, ar šios srities normos vis dar atitinka keliamus tikslus – rezultatai iš esmės teigiami<sup>1</sup>. Pagrindinė vertinimo išvada – valdžios institucijos turėtų efektyviau taikyti galiojančias normas ir su jomis geriau supažindinti verslą bei vartotojus. Projektas *Consumer Law Ready*, atsižvelgdamas į tai, siekia sustiprinti verslininkų, ypač MVĮ atstovų, žinias apie vartotojų teises ir atitinkamas teisinės pareigas.

Vadovą sudaro penki moduliai. Kiekviename jų nagrinėjama viena konkreti ES vartotojų teisės tema:

- 1 modulis skirtas ikisutartinės informacijos reikalavimams;
- 2 modulyje aptariama vartotojo teisė atsisakyti nuotolinės sutarties ir ne prekybos patalpose sudarytos sutarties;
- 3 modulyje daugiausiai dėmesio skiriama priemonėms, kurias privalo užtikrinti pardavėjas, jei prekė ar paslauga yra nekokybiška;
- 4 modulyje aptariama nesąžininga komercinė veikla ir nesąžiningos sutarties sąlygos;
- 5 modulis supažindina su alternatyvaus ginčų sprendimo procedūromis bei elektroninio ginčų sprendimo (EGS) platforma – Europos Komisijos portalu, kuris padeda vartotojams ir verslininkams be teismo spręsti ginčus dėl internetu įsigytos prekės ar paslaugos.

Šis vadovas – tai tik viena iš daugelio mokymo priemonių, sukurtų projekte *Consumer Law Ready*. Projekto tinklapyje [consumerlawready.eu](http://consumerlawready.eu) dar rasite mokomųjų filmų, viktorinų bei el. testų, kuriuos išsprendę gausite sertifikatą. Forume galite diskutuoti ar pasitarti su kitų MVĮ atstovais bei ekspertais.

Vadovo 5 modulio tikslas – supažindinti jus su alternatyvaus ginčų sprendimo (AGS) bei elektroninio ginčų sprendimo (EGS) procedūromis. Čia pateikta informacija, kas yra AGS, kokios institucijos įgyvendina AGS, kokios jūsų teisinės

<sup>1</sup> Daugiau informacijos apie vertinimą, jo išvadas ir tolesnius veiksmus galite rasti Europos Komisijos tinklapyje internete [http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item\\_id=59332](http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332)

pareigos ir galimybės, pasirinkus tokį ginčų sprendimo būdą, ką reikėtų žinoti, kad nepažeistumėte AGS reglamentuojančių teisės aktų reikalavimų.

Modulyje aptariamos AGS ir EGS procedūros, įtvirtintos Europos Parlamento ir Tarybos direktyvoje 2013/11/ES dėl alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo, kuria iš dalies keičiami Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2009/22/EB (Direktyva dėl vartotojų AGS), taip pat Europos Parlamento ir Tarybos reglamente (ES) Nr. 524/2013 dėl elektroninio vartotojų ginčų sprendimo, kuriuo iš dalies keičiami Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2009/22/EB (Reglamentas dėl vartotojų EGS).

Tikimės, kad šiame vadove pateikta informacija jums bus naudinga.

## Pavyzdžiai

### 1 pavyzdys: pirkimas savo šalyje

Vartotojas įsigijo nešiojamąjį kompiuterį jūsų parduotuvėje. Po kelių dienų jis grąžino kompiuterį, teigdamas, kad kompiuteris neveikia, ir paprašė grąžinti pinigus. Grąžintas kompiuteris iš tikrųjų neveikė, tačiau jūs tvirtinate, kad parduodant jis buvo tinkamos kokybės.

### 1 pavyzdys: pirkimas internetu

Vartotojas iš kitos šalies įsigijo nešiojamąjį kompiuterį jūsų internetinėje parduotuvėje. Praėjus kelioms dienoms nuo prekės gavimo, vartotojas jums parašė elektroniniu paštu, kad kompiuteris prastai veikia ir paprašė grąžinti visus sumokėtus pinigus. Jūsų manymu, pristatymo vartotojui metu kompiuteris veikė tinkamai.

### 2 pavyzdys

Jūsų parduotuvėje parduodami baldai, meno kūriniai bei kitos aukštos kokybės interjero detalės. Vienas vartotojas, nepatenkintas jūsų prekių kokybe, paprašo nuolaidos. Jūs nesutinkate ją suteikti.

### 3 pavyzdys

Jūsų naujai atidarytas restoranas reklamuojamas žiniasklaidoje. Reklamoje nurodyta, kad atidarymo savaitę pietaujantys restorane gaus nemokamą butelį šampano. Tačiau dar nesibaigus savaitei šampano nebeturite, o naujo užsakymo dar negavote. Vienas jūsų klientas, negavęs nemokamo šampano pareiškia, kad jis jaučiasi apgautas.

Visose nurodytose situacijose kilo ginčas su vartotoju, kurio nepavyko iš karto išspręsti. Kokios gali būti pasekmės? Galbūt klientas manys, kad su juo buvo netinkamai pasielgta ir daugiau nepirks jūsų ar konkrečios parduotuvės prekių. Tikėtina, kad vartotojas parašys neigiamą atsiliepimą internete ir ši situacija neigiamai paveiks jūsų verslą. Gali būti ir taip, kad klientas kreipsis į teismą ir procesas kainuos jums daug laiko, pinigų bei pakenks reputacijai.

Kaip tokiu atveju elgtis?

Žinoma, geriausia pasistengti išspręsti ginčą tik jam kilus, pirmoje stadijoje.

Jei kilo ginčas, pabandykite su savo klientu išsiaiškinti tiesiogiai.

Jei susitarti nepavyko, galima pabandyti išspręsti ginčą teisme, tačiau, kaip jau minėta anksčiau, teismo procesas atima nemažai laiko bei lėšų. Be to, jei jūsų klientas gyvena kitoje ES valstybėje, nei jūs, pagal Europos Sąjungos teisę vartotojas gali kreiptis į savo šalies teismą<sup>2</sup>, o tai jums, kaip prekybininkui, sukels nemažai papildomų nepatogumų ir išlaidų.

<sup>2</sup> Perskaitykite 1 modulyje pateiktą medžiagą apie ikisutartinės informacijos reikalavimus (skyrius „Tarpvalstybinė prekyba: ką turėčiau žinoti, jei prekes ir paslaugas parduodu vartotojams iš kitų valstybių?“)

Laimei, yra tinkamesnis būdas spręsti problemas – alternatyvaus ginčų sprendimo procedūra.

Šiame modulyje aptarsime dvi temas.

### **Alternatyvus ginčų sprendimas (AGS) ir Elektroninis ginčų sprendimas (EGS)**

- **Alternatyvus ginčų sprendimas (AGS)** yra neteisminis ginčo, kilusio tarp jūsų ir jūsų pirkėjų, sprendimas, kurį padeda pasiekti AGS subjektas<sup>3</sup>.
- **Elektroninis ginčų sprendimas (EGS)** – kai ginčai sprendžiami internetu. Europos Komisija sukūrė elektroninę platformą, skirtą padėti vartotojams spręsti ginčus, kilusius dėl sutarčių, sudarytų internetu.

Šis modulis atsakys į 10 esminių klausimų.

1. Kas yra alternatyvus ginčų sprendimas (AGS)? (I)
2. Kokiais privalumais pasižymi AGS? (I)
3. Kokios institucijos taiko AGS procedūras? (II)
4. Kokių pagrindinių reikalavimų turi laikytis AGS subjektai? (III)
5. Kokiais būdais AGS subjektai sprendžia ginčus? (IV)
6. Kaip AGS sistema veikia jūsų šalyje ir ar taikoma jūsų veiklos srityje kylančių ginčų sprendimui? (V)
7. Kaip surasti AGS subjektą, kuris sprendžia ginčus jūsų veiklos srityje? (V)
8. Kokios jūsų pareigos, sprendžiant ginčą AGS būdu? (VI)
9. Jei kilo ginčas, kurio negalite išspręsti – kaip pasinaudoti AGS procedūromis? (VII)
10. Prekiaujate internetu – kaip pasinaudoti EGS? (VIII-X)

---

<sup>3</sup> Šiame modulyje kalbėdami apie AGS institucijas galvoje turime tokias institucijas, kurios veikia pagal ES direktyvoje įtvirtintus reikalavimus ir yra notifikuotos Europos Komisijos.

# I skyrius. Alternatyvus ginčų sprendimas (AGS)



## I. Kas yra alternatyvus ginčų sprendimas (AGS)?

**Alternatyvus ginčų sprendimas (AGS)**, dar vadinamas **neteisiniu ginčų sprendimu**, tai procedūra, kai vartotojo ir prekiautojo ginčas sprendžiamas nesikreipiant į teismą. Procedūroje dalyvauja AGS subjektas, kuris naudoja įvairius ginčo sprendimo būdus, tokius kaip meditacija, arbitražas arba mišrūs metodai.

Pagal Europos Sąjungos teisę, naudojant AGS galima spręsti įvairius ginčus, kilusius pagal vartotojo ir prekiautojo sudarytą sutartį, nepriklausomai nuo to, ar prekė buvo įsigyta internetu ar įprastoje parduotuvėje, ar jūs ir jūsų klientas gyvena toje pačioje ar skirtingose ES valstybėse.



### Kokiais pranašumais pasižymi AGS?

#### **AGS paprasta pasinaudoti**

Ši procedūra sukurta taip, kad ja būtų lengva pasinaudoti vartotojams, joje mažiau formalumų, lyginant su teismo procesu.

#### **AGS – nešališkas**

Įgyvendinant AGS procedūras laikomasi esminių nešališkumo reikalavimų, todėl ir jūs, ir jūsų klientai žino, kad procesas vyks sąžiningai.

#### **AGS – nebrangu**

AGS procedūros teikiamos nemokamai arba už nominalų mokestį.

#### **AGS – veiksminga**

Pasirinkus AGS, ginčai dažniausiai išsprendžiami per 90 dienų.

#### **AGS skatina pasitikėjimą**

Naudodami AGS, parodote pirkėjams savo geranoriškumą, tinkamą požiūrį į sąžiningumą ir gerą klientų aptarnavimą.

#### **AGS – privatu**

Skirtingai nuo bylų nagrinėjimo teismuose, AGS procedūros vyksta privačiai, tai sumažina riziką, kad ginčas pakenks jūsų reputacijai.

#### **AGS – lankstu**

AGS gali padėti rasti tinkamiausius sprendimus, kurie jums ir jūsų pirkėjams bus palankesni, nei numatyti teisės aktuose ar priimti teismo.

### Ar prisimenate pavyzdį, kuri pateikėme įvadiniame skyriuje?

Vartotojas iš kitos šalies įsigijo nešiojamąjį kompiuterį jūsų internetinėje parduotuvėje. Praėjus kelioms dienoms nuo prekės gavimo, vartotojas jums parašė elektroniniu paštu, kad kompiuteris prastai veikia ir paprašė grąžinti visus sumokėtus pinigus. Jūsų manymu, pristatymo vartotojui metu kompiuteris veikė tinkamai.

### Paprastas sprendimas: mūsų patarimas

Tokį ginčą galima išspręsti AGS būdu. Pasirinktas AGS subjektas išklausys abi puses ir pasiūlys sprendimą. Paslaugos bus suteiktos nemokamai arba už nominalų mokestį, advokato pagalbos neprireiks. AGS subjektas

gali rasti kompromisinį sprendimą, kuris bus tinkamas ir sąžiningas tiek jūs, tiek ir vartotojo atžvilgiu.

Pavyzdžiui, jūs galite sutikti, kad kompiuteris būtų gražintas arba jį suremontuoti.

## II. AGS subjektai

AGS subjektas yra nešališka organizacija arba asmuo, kuris padeda išspręsti vartotojo ir prekiautojo ginčą, nesikreipiant į teismą. AGS subjektai veikia daugelyje Europos valstybių. Ginčų tarybos, arbitražai, taikintojai, mediatoriai ir net ombudsmenai – visi šie subjektai gali būti laikomi AGS subjektais.

Svarbu paminėti, kad pagrindinė AGS problema dar neseniai buvo ta, kad kai kuriose valstybėse AGS būdu buvo galima spręsti tik tam tikrose veiklos srityse (pavyzdžiui, elektros energijos tiekimo, kelionių ir pan.) kilusius ginčus. Be to, anksčiau ne visi AGS subjektai buvo vienodai nepriklausomos, o jų taikomos procedūros – ne visuomet palankios vartotojams.

Europos Sąjunga įvertino AGS privalumus vartotojams ir prekiautojams. Buvo akivaizdu, kad sėkmingas AGS naudojimas gali padidinti pasitikėjimą vieninga rinka ir paskatinti augimą. Todėl, siekiant išspręsti tuo metu kylančias AGS problemas, buvo priimti šią sritį reglamentuojantys Europos lygmens teisės aktai.


2015 m. liepos 9 d. įsigaliojo AGS direktyva<sup>4</sup>, kuri taikoma:

1. vartotojų ginčams visose srityse (išskyrus sveikatos priežiūrą ir aukštojo mokslo paslaugas);
2. visose ES valstybėse;
3. pirkimams tiesiogiai ir internetu.

<sup>4</sup> Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2013/11/ES, priimta 2013 m. gegužės 21 d., dėl alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo, kuria iš dalies keičiami Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2009/22/EB

Pagal teisės aktų nuostatas, AGS subjektai, siekiantys tapti notifikuotais AGS subjektais, turi kreiptis į kompetentingą valdžios instituciją toje valstybėje narėje, kurioje jie įsteigti. Jei tam tikras AGS subjektas yra notifikuotas (įtrauktas į tinkamų AGS subjektų sąrašą), tai rodo, kad jis atitinka keliamus teisingumo, veiksmingumo ir prieinamumo standartus.

Šiame modulyje kalbėdami apie AGS subjektus, galvoje turime tokias institucijas, kurios veikia pagal ES direktyvoje įtvirtintus reikalavimus ir yra notifikuotos Europos Komisijos).

 Šiuo metu Lietuvoje veikia tokie notifikuoti AGS subjektai: Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, Lietuvos bankas, Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba, Valstybinė energetikos inspekcija prie Energetikos ministerijos, Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija.

## III. Kokių pagrindinių standartų turi laikytis notifikuotieji AGS subjektai?

AGS subjektai, notifikuoti pagal AGS direktyvą, turi atitikti toliau nurodytus reikalavimus.

### Nešališkumas

Notifikuotieji AGS subjektai, sprenddami ginčą, turi būti visiškai nepriklausomi tiek nuo vartotojo, tiek nuo prekiautojo. Tam tikrais atvejais prekybininkų organizacijos gali finansuoti notifikuotuosius AGS subjektus, tačiau tik laikantis griežtų sąlygų, užtikrinančių sprendimų nešališkumą.

### Kompetentingumas

Už AGS atsakingi subjektai privalo turėti atitinkamų ekspertinių žinių, kad jų teikiamos paslaugos būtų

sąžiningos ir veiksmingos, išmanyti bendrus teisės dalykus bei sritį, kurioje dirba (pavyzdžiui, jei AGS subjektas nagrinėja vartotojų skundus dėl oro keleivių teisių pažeidimų, turi žinoti šios srities teisės aktus).

### Prieinamumas

Notifikuotieji AGS subjektai paslaugas turi teikti nemokamai arba už nominalų mokestį.

### Veiksmingumas

Notifikuotieji AGS subjektai turi ginčą išspręsti per 90 kalendorinių dienų (išskyrus atvejus, kai ginčai yra labai sudėtingi). Vartotojui ar jums (prekiautojui) neprivaloma fiziškai dalyvauti procese. Taip pat nei jums, nei vartotojui nebūtina naudotis advokato ar teisės konsultanto paslaugomis.

### Skaidrumas

Notifikuotieji subjektai privalo nurodyti informaciją apie ginčų, kuriuos jie kompetentingi spręsti, rūšis, naudojamas procedūras, išlaidas, jei tokių būtų, kurias turėtų padengti šalys, AGS procedūros rezultatų teisinį poveikį. Taip pat privaloma viešai paskelbti metines veiklos ataskaitas, nurodant pateiktų ginčų skaičių ir su jais susijusių skundų rūšis; ginčų, kuriuos AGS subjektas atsisakė nagrinėti, dalį ir tokio atsisakymo priežasčių procentinę dalį pagal rūšis; vidutinę ginčų nagrinėjimo trukmę.

**Atvejo analizė.** Ombudsmenas, kuris Jungtinėje Karalystėje nagrinėja ginčus dėl baldų pirkimo, skelbia ne tik statistinius duomenis bei užsiregistravusių mažmenininkų sąrašus, tačiau ir rengia įvairią metodinę medžiagą vartotojams ir padavėjams (svetainė internete <http://www.thefurnitureombudsman.org/>).

Tai svarbiausi reikalavimai, kuriuos turi atitikti visi notifikuotieji AGS subjektai. Tačiau ne visos institucijos veikia vienodai. Kai kurie AGS subjektai dar turi laikytis papildomų reikalavimų, kurie įtvirtinti konkrečiai veiklos sričiai ar nustatyti tam tikroje valstybėje narėje, kurioje

jie įsteigti. Taip pat skirtingi AGS subjektai ginčus sprendžia nevienodais būdais.

Prieš pasirinkdami konkrečią AGS instituciją, pasidomėkite, kaip ji dirba.

## IV. Kokios gali būti AGS rūšys?

AGS subjektai ginčus spręsti gali įvairiais būdais, kai kurie jų aptarti toliau.

### Mediacija (tarpininkavimas)

Naudodamas šį būdą, AGS subjektas išsiaiškina ginčo esmę, nustato jūsų ir jūsų pirkėjo pozicijas bei padeda rasti abiem pusėms priimtina sprendimą.

**Atvejo analizė.** Belgijos tarpininkavimo vartotojams tarnyba pateikia įvairių bylų pavyzdžių, kaip pavyko rasti kompromisą: įmonė suteikė nuolaidą kitai vartotojų sąskaitai konkrečiame restorane, vykstant pastato renovacijos darbams sporto klubo abonentinė sutartis buvo laikinai sustabdyta (neskaičiuojamas mokestis) (<http://www.mediationconsommateur.be>).

### Arbitražas

Arbitras išklauso abi ginčo puses, įvertina, kokių rezultatų galima pasiekti ir pasiūlo savo vertinimu pagrįstą ginčo sprendimą.



## Mišri metodika


Kai kurie AGS subjektai savo veikloje derina keletą ginčo sprendimo metodų. Pavyzdžiui, pradžioje tarpininkaujama ginčo šalims, tačiau jei susitarimo pasiekti nepavyksta, subjektas siūlo sprendimą, kuris jo manymu, būtų tinkamiausias konkrečiu atveju.

## AGS subjektų sprendimai gali būti privalomi arba neprivalomi.

- Kai kurie AGS subjektai priima sprendimus arba rekomendacijas, kurių jūs ir jūsų pirkėjai gali pasirinktinai laikytis arba nesilaikyti (rezultatas neprivalomas).
- Kai kurių AGS subjektų priimtus sprendimus arba rekomendacijas jūs privalote vykdyti (rezultatas privalomas). Priklausomai nuo AGS subjekto, sprendimai gali būti privalomi tik jums arba ir jums, ir vartotojui.

## Įsidėmėkite keletą svarbių aspektų, susijusių su privalomais ir neprivalomais AGS sprendimais.


- Jei AGS subjekto sprendimas yra privalomas, apie tai jus turi informuoti proceso pradžioje.
- Jei priimtas privalomas sprendimas, su kuriuo jūs nesutinkate arba abejojate sprendimo teisingumu, jūs turite teisę apskųsti sprendimą teisme.
- Kilus ginčui tarp prekiautojo ir vartotojo jie abu turi teisę pasirinkti, kad ginčas būtų sprendžiamas AGS tvarka, tačiau prekiautojui draudžiama į sutartį įtraukti nuostatą, kad kilus ginčui vartotojas privalo kreiptis ne į teismą, bet į AGS subjektą.

**Atvejo analizė.** Nyderlanduose veikiančios Kelionių sektoriaus skundų tarybos sprendimai yra privalomi komercinės veiklos subjektams ir turi būti vykdomi per 2 mėnesius. 

## EGS platformoje

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=LT> galite pasitikrinti, kokie AGS subjektai veikia jūsų šalyje, kokie jų įgaliojimai. Pavyzdžiui, Lietuvoje į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą vartotojai gali kreiptis nemokamai (skundai dėl automobilių, laisvalaikio ir kitų prekių). Sprendimas privalomas ir vartotojui, ir komercinės veiklos subjektui. Į Lietuvos banką – dėl finansinių paslaugų, draudimo ir kt. paslaugų. Procedūra abiem pusėms nemokama, tačiau sprendimas neprivalomas. Ryšių reguliavimo tarnyba sprendžia ginčus dėl ryšio paslaugų (paštas, internetas, televizija), paslaugos nemokamos, sprendimas privalomas abiem šalims.

Kaip jau buvo minėta anksčiau, visi notifikuoti AGS subjektai privalo viešai skelbti informaciją apie savo veiklą ir taikomas procedūras. Ši informacija turi būti nurodyta AGS subjekto interneto svetainėje arba teikiama pagal užklausą.

**Atvejo analizė.**  Išnagrinėkime dviejų skirtingų Lietuvoje veikiančių AGS subjektų: Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos ir Lietuvos banko veiklą, sprendžiant vartotojų ir verslininkų ginčus. Kokioje srityje kylančius ginčus nagrinėja šie subjektai. Ar jie naudoja tarpininkavimo (meditacijos), arbitražo, ar mišrias metodikas? Ar jų sprendimai (rekomendacijos) yra privalomi, ar neprivalomi? Ar galiu apskųsti sprendimą, jei su juo nesutinku? Kokia vidutinė procedūrų trukmė? Kokias ginčų rūšis AGS subjektas sprendžia, o kokių atsisako? Kokiu pagrindu atmeta prašymus?

## V. Ar tam tikrose valstybėse taikomi specialūs reikalavimai šioje srityje?

Mes išanalizavome pagrindinius reikalavimus, kuriuos turi atitikti notifikuotieji AGS subjektai bei skirtingas metodikas, kurias AGS subjektai naudoja ginčų sprendimui. Svarbu paminėti, kad dauguma prekybininkų neprivalo ginčus spręsti AGS būdu, tačiau tai jiems naudinga dėl AGS privalumų. Prekybininkas gali priimti pagrįstą sprendimą dėl AGS naudojimo ir AGS subjekto pasirinkimo remdamasis mūsų jau aptarta informacija.

Svarbu pažymėti, kad jūsų šalyje konkrečiai veiklos sričiai gali būti nustatyti **papildomi** reikalavimai bei taisyklės, susiję su AGS taikymu.


Šiame skyriuje sužinosite, ar tokie reikalavimai taikomi jūsų verslui.


Kai kuriose valstybėse tam tikruose veiklos sektoriuose privaloma kreiptis į konkrečius AGS subjektus, nors jie negali būti notifikuoti pagal AGS teisinius reikalavimus.

**Pavyzdžiui**, Airijos bankai, kilus ginčui su vartotoju, privalo kreiptis į Airijos finansinių paslaugų ombudsmeną kaip į AGS subjektą, tačiau ši institucija Airijoje nėra notifikuota.

Be to, kai kurios verslo sritys yra įpareigosotos naudotis AGS sprendžiant ginčus su vartotojais, bet nurodyti AGS subjektai gali būti notifikuoti kitose ES valstybėse narėse. Pavyzdžiui, automobilių nuomos kompanijos, įsikūrę įvairiose Europos valstybėse, privalo kreiptis į Europos automobilių nuomos taikinimo tarnybą, kuri yra notifikuota Jungtinėje Karalystėje.


Kai kurie prekiautojai taip pat gali priklausyti verslo organizacijoms, kurios numato konkretų AGS subjektą ginčų sprendimui.


 **Išsiaiškinkime kokia ginčų nagrinėjimo per platformą tvarka Lietuvoje. Į kokį AGS subjektą turėtumėte kreiptis jūsų pirkėjai, kilus ginčui?**

 Pirmiausia pirkėjui reikia apsilankyti EGS platformoje, pasirinkti lietuvių kalbą, užpildyti internetinę skundo formą, pridėti svarbius dokumentus (pvz., sąskaitą faktūrą, pirkimo užsakymą). Tuomet pasirinkti ginčų sprendimo įstaigą. Sistema jums atsiųs pranešimą dėl skundo, jūs turite sutikti, kad skundas būtų nagrinėjamas AGS tvarka. Tuomet per 30 dienų turėsite susitarti dėl jūsų skundą nagrinėsiančios ginčų sprendimo įstaigos. Kai ginčų sprendimo įstaiga, išnagrinėjusi pirkėjo skundą, parengs išvadą, ji jums apie tai praneš naudodamasi EGS platforma. Jei ginčo išspręsti nepavyko, pirkėjas galės pasinaudoti kitomis priemonėmis (pavyzdžiui, kreiptis į teismą).

Galima naudotis EGS platformos paslaugomis, jei pirkėjas gyvena ES teritorijoje, Norvegijoje, Islandijoje arba Lichtenšteine, tose šalyse turi veikti ir komercinės veiklos subjektas. Skundas turi būti susijęs su preke arba paslauga, kurią vartotojas pirko internetu. Vartotojams turi būti jums jau pateikęs pretenziją, tačiau dar nesikreipė į teismą.

Deja, Lietuvos verslininkai negali teikti skundo prieš vartotoją, jei kilo ginčas dėl internetu įsigytų prekių ir paslaugų, pavyzdžiui, jei pirkėjas neatsiskaito už jam perduotas prekes.

 Norėdami sužinoti, kokie AGS subjektai Lietuvoje nagrinėja ginčus dėl jūsų parduodamų prekių ar paslaugų, pažiūrėkite čia:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2>  <sup>5</sup>

<sup>5</sup> Yra nemažai AGS subjektų, kurie nurodyti kaip notifikuotieji subjektai konkrečiose šalyse, tačiau jie priima skundus ir iš kitų valstybių vartotojų. Pavyzdžiui, Europos automobilių nuomos taikinimo tarnyba, kuri yra notifikuota Jungtinėje Karalystėje, skundus priima iš įvairių valstybių pareiškėjų.

## VI. Kokie jūsų teisiniai įsipareigojimai, susiję su AGS?



Jei jūs privalote naudoti AGS dėl savo verslo veiklos srities arba dėl valstybės, kurioje įsteigtas jūsų verslas, reikalavimų (žr. aukščiau pateiktą informaciją), arba jūs savanoriškai įsipareigojate ginčus spręsti AGS tvarka, gali būti, kad jūs privalote apie tai informuoti savo pirkėjus. Perskaitykite toliau pateiktą informaciją bei susipažinkite su kontrolinių klausimų sąrašu.

### 1. Prieš kylant ginčui

Jei esate įpareigotas arba savanoriškai įsipareigojote naudoti AGS sprendžiant ginčus su vartotojais, turite nurodyti AGS subjektą (subjektus), į kuriuos kreipiatės, savo interneto svetainėje (jei turite), taip pat, jei įmanoma, įtraukti šią informaciją į sutarčių, kurias sudarote su klientais sąlygas. Pateikdami informaciją nurodykite ir AGS subjekto (subjektų) interneto svetainės adresą.

### 2. Kilus ginčui su pirkėju

Jei esate įpareigotas arba savanoriškai įsipareigojote naudoti AGS sprendžiant ginčus (žr. aukščiau pateiktą informaciją) ir kilo ginčas, kurio negalėjote išspręsti iš karto, turite informuoti vartotoją apie įsipareigojimus naudoti AGS, nurodyti AGS subjektą arba subjektus, kompetentingus spręsti ginčą bei informuoti, ar jūs ketinate ginčą spręsti AGS tvarka. Visą informaciją turite pateikti vartotojui raštu arba kitoje patvarioje laikmenoje, kurią vartotojas galėtų išsaugoti (pavyzdžiui, e-paštu, USB laikmenoje ir pan.).

## VII. Kilo ginčas, kurio negalite išspręsti – kaip veikia AGS procedūros?

Kai vartotojas pateikia skundą dėl jūsų verslo, jūs gaunate pranešimą iš AGS subjekto.

Kartu su tokiu pranešimu jums pateikiama informacija apie procedūrą. Jūs galite plačiau pasidomėti konkrečiu AGS subjektu (informaciją rasite subjekto interneto svetainėje arba pateikite užklausą).

Priklausomai nuo jūsų, kaip prekybininko, įsipareigojimų, jūs galite atsisakyti dalyvauti AGS procese, tuomet vartotojas greičiausiai ieškos kitų ginčo sprendimo būdų.

Šioje stadijoje ginčą galima išspręsti nedelsiant ir nutraukti visas procedūras, pavyzdžiui, pasiūlius klientui atlyginti žalą ar nuostolius.

Tačiau jūs galite pasirinkti ginčo sprendimą AGS tvarka ir paaiškinti situaciją iš savo pusės. AGS proceso metu tiek jūs, tiek ir vartotojas turi ne vieną galimybę pateikti savo teismą įrodančius faktus.

Pradėjus procesą, AGS subjektas jums paaiškins, kokių veiksmų jums reikės imtis ir kokios gali būti jų pasekmės.

Pasiekus rezultatą, jis bus privalomas arba neprivalomas – priklausomai nuo AGS subjekto įgaliojimų.

Sprendžiant ginčą AGS subjektas jums išaiškins praktinius siūlomo sprendimo aspektus (pavyzdžiui, jei jums siūloma sumokėti vartotojui piniginę kompensaciją už nekokybišką kompiuterį, taip pat turi būti paaiškinta, kada turėsite sumokėti, ar tokį sprendimą jūs arba jūsų klientas gali skųsti teisme ir pan.).

 **Pavyzdys**

Prekiautojas Lietuvoje turi internetinę parduotuvę ir prekiauja avalyne, ją siunčia ir pirkėjams iš kitų šalių. Savo svetainėje jis patalpina informaciją apie prekių grąžinimo ir keitimo sąlygas, kurias nustato pagal galiojančius teisės aktų reikalavimus. Tačiau, numato suteikti ilgesnę garantiją (3 metus), nei reikalaujama ir nustato vartotojui palankesnes nuostatas (nenaudotą prekę galima nemokamai grąžinti per ilgesnį laikotarpį, per 1 metus). Tai stiprina vartotojų pasitikėjimą verslu ir didina motyvaciją prekę įsigyti būtent šioje parduotuvėje. Tačiau nustatyta, kad prekė turi būti nedėvėta ir nepraradus prekinės išvaizdos. Svetainėje patalpinta skundo forma, kurią gali užpildyti ir atsiųsti nepatenkintas klientas. Į prekiautoją kreipėsi pirkėjas iš Lenkijos, kuris pirko batus šioje parduotuvėje internetu. Jis nori grąžinti batus po 8 mėnesių nuo pirkimo ir susigrąžinti pinigus, teigdamas, kad jų nenešiojo. Tačiau atsiuntus batus pardavėjas pamato, kad jie apibraižyti ir praradę prekinę išvaizdą. Grąžinti pinigus atsisako, pasiūlo 10 proc. nuolaidą kitai batų porai. Nepavykus išspręsti ginčo, pardavėjas pats pasiūlo pasinaudoti EGS platforma ir kreiptis į pirkėjo pasirinktą AGS subjektą. Taip pardavėjas įrodo, kad bet koku atveju gerbia vartotojo teises ir pasikliauja profesionalų sprendimu.



# II skyrius. Elektroninis ginčų sprendimas (EGS)



## VIII. Prekiaujate internetu – kas yra elektroninis ginčo sprendimas?

Augant elektroninės prekybos apimtims, daugėja ir su šia sritimi susijusių skundų. Tokiais atvejais jūs, prekiautojai, dažniausiai nesusitinkate su pirkėjais akis į akį ir neretai net kalbate skirtingomis kalbomis. Dėl to skundus dėl elektroninės prekybos spręsti itin sudėtinga.

### Pavyzdžiai

#### 1 pavyzdys

Jūs internetu parduodate matavimo įrenginius, juos įsigyja pirkėjai iš įvairių ES valstybių. Vieną dieną gaunate elektroninę žinutę kalba, kuria nekalbate. Ją atsiuntė pirkėjas, nepatenkintas jūsų parduotos prekės kokybe, jis reikalauja gražinti pinigus. Sutarties atsisakymo laikotarpis jau pasibaigęs, juo labiau, jūs esate įsitikinęs, kad pirkėjui išsiųsta prekė buvo kokybiška.

#### 2 pavyzdys

Jūs turite internetinę parduotuvę, kurioje parduodate rankų darbo papuošalus. Pirkėjas užsisakė vėrinį iš pusbrangių akmenų ir stiklo karoliukų. Pristatymo metu vėrinys buvo sugadintas. Jūsų nuomone, tai ne jūsų kaltė, nes jūsų naudojama pakuotė gerai apsaugo gaminius nuo sužalojimo.

Europos Komisija sukūrė elektroninę platformą, skirtą padėti vartotojams spręsti ginčus, kilusius dėl sutarčių, sudarytų internetu. Platformos veikimo principai įtvirtinti specialiaame ES teisės akte, Reglamente dėl elektroninio vartotojų ginčų sprendimo.<sup>6</sup>

EGS platforma veikia nuo 2016 m. vasario mėnesio, ji gali būti naudojama bet kokių sutartinių ginčų, kilusių dėl internetu sudarytos pirkimo–pardavimo arba paslaugų sutarties, sprendimui, kai ir prekiautojas, ir vartotojas gyvena/yra įsteigti ES arba EEE teritorijoje.

[ec.europa.eu/odr](http://ec.europa.eu/odr)



EGS platformos paskirtis – palengvinti jūsų, jūsų pirkėjo ir AGS subjekto bendravimą. EGS platformoje nurodomi tik notifikuojamieji AGS subjektai, todėl jums pravers I šio vadovo skyriuje (Alternatyvus ginčų sprendimas) pateikta informacija apie tokių subjektų veiklos principus.

Svarbu pastebėti, kad EGS platforma itin palengvina AGS procedūras, kadangi joje įdiegta automatinė vertimo į visas ES kalbas sistema, teikiama pagalba bei informacija viso proceso metu.

<sup>6</sup> Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) Nr. 524/2013 dėl elektroninio vartotojų ginčų sprendimo, kuriuo iš dalies keičiami Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2009/22/EB (Reglamentas dėl vartotojų EGS), patvirtintas 2013 m. gegužės 21 d.

## Pavyzdžiai

### 1 pavyzdys

Jūsų pirkėjas nori susigrąžinti pinigus pasibaigus sutarties atsisakymo laikotarpiui.

Pirmiausiai jūs gaunate pranešimą iš EGS platformos, kad vartotojas pateikė prieš jus skundą. Jūs užsiregistruojate platformoje ir sužinote, kad jums gali padėti tam tikri AGS subjektai. Pasinaudodamas platforma pasiūlote vartotojui konkretų AGS subjektą ir vartotojas sutinka. Tuomet jūsų ginčas perduodamas šiam subjektui. Išsiaiškinęs tam tikrą informaciją, apklausęs jus ir vartotoją, AGS subjektas pasiūlo jums grąžinti pirkėjui 25 proc. sumokėtos kainos, nes jūsų svetainėje pateikta informacija apie prekę nebuvo pakankamai aiški. Šis sprendimas tinka ir jums, ir pirkėjui, byla užbaigiama. Viso proceso metu jūs ir jūsų pirkėjas bendravote savo kalbomis, o platforma pasirūpino dokumentų ir informacijos vertimais.

### 2 pavyzdys

Jūsų pirkėjas per EGS platformą pateikė skundą dėl sugadinto vėrinio. Jus sutikote, kad ginčą nagrinėtų tam tikras AGS subjektas ir byla buvo perduota jam. Ištyrus prekės pakuotę ir susijusius faktus, AGS subjektas priėmė sprendimą pirkėjo naudai ir pasiūlė jums grąžinti už vėrinį sumokėtus pinigus. Jus nustebino tokie rezultatai, tačiau esate įsitikinęs, kad AGS subjektas atsižvelgė į visas aplinkybes ir priėmė sąžiningą sprendimą.

Jei prekiaujate internetu ir norite įrodyti, kad laikotės aukščiausių vartotojų teisių apsaugos standartų, galite užsiregistruoti EGS platformoje kaip komercinės veiklos subjektas, net jei niekas jums nėra pateikęs skundo per platformą.

Jei užsiregistruosite platformoje, jūsų pirkėjams bus lengviau su jumis susisiekti, taip jūs užtikrinsite, kad

per platformą pateikti skundai pasieks jus nurodytu el. pašto adresu.

## IX. Prekiaujate internetu – ką turite žinoti apie EGS platformą?

Jei jūs prekiaujate internetu, turite tam tikrų pareigų, susijusių su EGS platforma. Jos privalomos VISIEMS PREKIAUTOJAMS INTERNETU, nepriklausomai nuo to, ar jie naudojasi EGS platforma, ar ne.

1. Savo interneto svetainėje turite aiškiai nurodyti savo el. pašto adresą. Nepakanka pateikti interaktyvią kontaktinę formą.
2. Savo interneto svetainėje turite patalpinti nuorodą į Elektroninę ginčų sprendimo platformą [ec.europa.eu/odr/](http://ec.europa.eu/odr/). Nuoroda turi būti matoma ir lengvai prieinama<sup>7</sup>.

Jei jūs prekiaujate internetu ir esate teisiškai įpareigotas arba savanoriškai įsipareigojęs naudoti AGS (žr. aukščiau pateiktą informaciją), turite laikytis tokių taisyklių:

1. Informuoti savo klientus apie galimybę spręsti ginčus per Elektroninę ginčų sprendimo platformą, pateikti į ją nuorodą. Taip pat informaciją apie tokį ginčų sprendimo būdą įtraukti į su vartotojais sudaromas sutartis.
2. Jei siunčiate klientui el. žinutę apie galimybę pasinaudoti AGS, turite pateikti nuorodą į EGS platformą.

<sup>7</sup> Norėdami padėti jums įvykdyti šią teisinę prievolę, paruošėme specialius reklaminius skydelius, kuriuos galite patalpinti svetainėje (jie yra prieinami visomis kalbomis). Prieiga per internetą [http://europa.eu/youreurope/promo/odr-banners/index\\_en.htm](http://europa.eu/youreurope/promo/odr-banners/index_en.htm).

## X. Su vartotoju, pirkusiu iš jūsų prekes ar paslaugas internetu, kilo ginčas, kurio negalite išspręsti – ar padės EGS platforma?

- Pirkėjas pateikė skundą per platformą.
- Jūs el. žinute gavote pranešimą, kad prieš jus pateiktas skundas.
- Pasinaudojęs nuoroda einate į platformą ir joje užsiregistruojate (jei anksčiau neužsiregistravote), kad galėtumėte susipažinti su skundu.
- Pasirenkate AGS subjektą, kurio paslaugomis norėtumėte pasinaudoti (arba privalote, pagal jūsų šalyje arba jūsų veiklos sričiai taikomus reikalavimus) ir siunčiate pasiūlymą dėl AGS subjekto vartotojui.
- Jūsų klientas gali priimti jūsų pasiūlymą dėl AGS subjekto arba pasirinkti kitą subjektą iš EGS platformoje pateikto sąrašo.
- Susitarus dėl AGS subjekto, kuris nagrinės jūsų ginčą, siunčiate jam skundą.
- Persiuntus skundą AGS subjektui, turite laikytis jo taisyklių ir procedūrinių reikalavimų.
- Jūs būsite informuojami apie bylos eigą el. paštu ir jei reikia, galėsite per platformą dalyvauti bylos procesuose.
- Proceso metu galėsite naudotis vertimo įrankiu visiems dokumentams ir žinutėms, kurias gausite ar siųsite.
- EGS procesas vyks ne ilgiau nei 90 dienų.

Platformoje pateikta labai aiški naudojimosi instrukcija. Norėdami ją perskaityti, eikite į EGS platformą adresu [ec.europa.eu/odr](https://ec.europa.eu/odr) ir ieškokite Vartotojo gido.



# Priedai

## **VISIEMS prekiautojams**

### **Kilus ginčui su vartotoju**

#### **Kontroliniai klausimai – privaloma AGS informacija**

##### **Prieš kylant ginčui su vartotoju**

##### **Kontroliniai klausimai – privaloma AGS informacija**

- Ar informavote savo pirkėjus apie galimybę pasinaudoti AGS?
- Ar apie tai pateikėte informaciją el. paštu, raštu ar kitoje patvarioje laikmenoje, kurią vartotojas galėtų išsaugoti?
- Ar savo pirkėjus informavote (el. paštu, raštu ar kitoje patvarioje laikmenoje pateikta informacija), kad kilus ginčui kreipsitės į AGS subjektą?

## Prieš kylant ginčui su vartotoju

### Kontroliniai klausimai – privaloma AGS informacija

*Atkreipkite dėmesį, kad turite laikytis aukščiau pateiktų reikalavimų.*

1. Ar laikotės reikalavimų, išvardintų kontroliniame sąraše „visiems prekiautojams“?

*Pastaba. Verslo subjektai, prekiaujantys internetu, turi laikytis visiems prekiautojams keliamų reikalavimų.*

2. Ar savo svetainėje pateikiate el. pašto adresą, kad pirkėjai jį lengvai rastų?

*Pastaba. Nepakanka pateikti interaktyvią kontaktinę formą, kurioje nesimato jūsų el. pašto adreso.*

3. Ar aiškiai pateikiate nuorodą į EGS platformą (<http://ec.europa.eu/odr>)?

## PREKIAUTOJAMS internetu

### Kilus ginčui su vartotoju

#### Kontroliniai klausimai – privaloma AGS informacija

Jei siūlote savo pirkėjui pasinaudoti AGS procedūromis, ar informuojate jį apie EGS platformą ir pridodate platformos nuorodą prie savo el. žinutės?

## Alternatyvaus ginčų sprendimo sąvokų apibrėžimai (žodynėlis sudarytas remiantis teisės aktais)

„**Vartotojas**“ – tai fizinis asmuo, kuris veikia siekdamas su savo verslu, prekyba, amatu ar profesija nesusijusių tikslų.

„**Prekiautojas**“ (arba komercinės veiklos subjektas) – valstybės ar privačiai valdomas fizinis arba juridinis asmuo, kuris veikia siekdamas su savo verslu, prekyba, amatu ar profesija susijusių tikslų, įskaitant kitą asmenį, veikiantį komercinės veiklos subjekto vardu arba jo naudai.

„**Vidaus ginčas**“ – sutartinis ginčas, kylantis dėl pirkimo–pardavimo arba paslaugų sutarties, kai vartotojas užsakydamas prekes ar paslaugas gyvena toje pačioje valstybėje narėje, kurioje yra įsisteigęs komercinės veiklos subjektas.

„**AGS procedūra**“ – tai sprendimo ne teisme procedūra, taikoma vidaus ir tarpvalstybiniais ginčams, kurie susiję su Sąjungoje įsisteigusio komercinės veiklos subjekto ir Sąjungoje gyvenančio vartotojo pirkimo–pardavimo sutartyse ar paslaugų sutartyse nustatytais sutartiniais įsipareigojimais, dalyvaujant AGS subjektui, kuris pasiūlo sprendimą, nustato sprendimą arba suveda šalis, kad padėtų rasti taikų sprendimą.

„**Elektroninio pirkimo–pardavimo arba paslaugų sutartis**“ – pirkimo–pardavimo arba paslaugų sutartis, kai komercinės veiklos subjektas arba to subjekto tarpininkas siūlo prekes arba paslaugas interneto svetainėje arba kitomis elektroninėmis priemonėmis, o vartotojas tas prekes arba paslaugas užsisako toje svetainėje arba kitomis elektroninėmis priemonėmis.

„**Elektroninės priemonės**“ – elektroninė įranga, naudojama duomenims, kurie visi perduodami, siunčiami ir gaunami laidinėmis, radijo ryšio, optinėmis priemonėmis arba kitomis elektromagnetinėmis priemonėmis (pavyzdžiui, el. paštu arba vaizdo žinute), tvarkyti (įskaitant skaitmeninį glaudinimą) ir saugoti.

## Teisės aktų nuorodos

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 (Direktyva dėl vartotojų AGS), patvirtinta 2013 m. gegužės 21 d. (prieinama visomis ES kalbomis).

Europos Parlamento ir Tarybos [reglamentas \(ES\) Nr. 524/2013](#) dėl elektroninio vartotojų ginčų sprendimo, kuriuo iš dalies keičiami Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2009/22/EB (Reglamentas dėl vartotojų EGS), patvirtintas 2013 m. gegužės 21 d. (prieinamas visomis ES kalbomis).

## PRANEŠIMAS

Šis dokumentas parengtas Europos Komisijai, tačiau jis atspindi tik autorių nuomonę. Komisija ar dokumento autoriai negali būti laikomi atsakingais už bet kokį jame esančios informacijos panaudojimą.

Šis dokumentas neturi privalomos teisinės galios, tai nėra oficialus ES ar nacionalinės teisės išaiškinimas. Dokumentas negali būti vertinamas kaip išsami teisinė konsultacija, juo nesiekama pakeisti profesionalių teisinių konsultacijų konkrečiais klausimais. Skaitytojai taip pat turėtų žinoti, kad šiuo metu derinami teisės aktų pasiūlymai ES ir nacionaliniu lygmeniu, todėl rekomenduojame susirasti naujausias dokumentų versijas tinklapyje [www.consumerlawready.eu/](http://www.consumerlawready.eu/).









*Consumer Law*  
→ **READY**

Consumer Law Training for European SMEs

[consumerlawready.eu](http://consumerlawready.eu)

