

5 modulis

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

ATSAKOMYBĖS RIBOJIMO PRANEŠIMAS:

Šiame leidinyje pateikiama autoriaus (-ų) informacija ir požiūriai nebūtinai atspindi oficialią Komisijos nuomonę. Komisija negarantuoja šiame leidinyje pateiktų duomenų tikslumo. Nei Komisija, nei bet kuris Komisijos vardu veikiantis asmuo negali būti laikomi atsakingais už jame pateiktos informacijos naudojimą.

Šis dokumentas nėra teisiškai privalomas ir nėra oficialus ES ar nacionalinės teisės aiškinimas, taip pat negali suteikti išsamių teisinių konsultacijų. Ji neketina pakeisti profesionalių teisinių konsultacijų konkrečiais klausimais.

Skaitytojai taip pat turėtų nepamiršti, kad ES ir nacionaliniai teisės aktai nuolat atnaujinami: bet kokia popierinė modulių versija turėtų būti tikrinama pagal galimus atnaujinimus interneto svetainėje www.consumerlawready.eu.

2022 M. RUGSĖJO MĖN.

Turinys

Įvadas.....	4
I. Kas yra alternatyvus ginčų sprendimas (AGS)?.....	11
II. AGS subjektai	12
III. Kokių pagrindinių standartų turi laikytis notifikuotosios AGS institucijos?	12
IV. Kokios gali būti AGS rūšys?	13
V. Ar tam tikrose valstybėse taikomi specialūs reikalavimai šioje srityje?.....	15
VI. Kokie jūsų teisiniai įsipareigojimai, susiję su AGS?	15
VII. Kilo ginčas, kurio negalite išspręsti - kaip veikia AGS procedūros	16
VIII. Prekiaujate internetu - kas yra elektroninis ginčo sprendimas?	19
IX. Prekiaujate internetu - ką turite žinoti apie ES EGS platformą?	20
X. Su vartotoju, pirkusiu iš jūsų prekes ar paslaugas internetu, kilo ginčas, kurio negalite išspręsti - ar padės ES EGS platforma?	21

"Alternatyvus ginčų sprendimas leidžia man greitai ir paprastai išspręsti ginčus su vartotoju"

Prekiautojas

"Galimybė pasikliauti nešališka institucija yra palengvėjimas, kai kyla ginčas su prekiautoju"

Vartotojas

Įvadas

Mieli verslininkai,

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

Projektas *Consumer Law Ready* vykdomas Europos mastu, jam vadovauja Europos prekybos ir pramonės rūmų asociacija), konsorciume su BEUC (Europos vartotojų organizacija) ir „SMEunited“ (MVĮ balsas Europoje). Projektą palaiko Europos Komisija, 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. 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 ES (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 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 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.

5 modulis

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 teismą¹, tai jums, kaip prekybininkui, sukels nemažai papildomų nepatogumų ir išlaidų.

¹ Perskaitykite 1 modulyje pateiktą medžiagą apie ikisutarinės 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 ².
- **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)

² 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 pigiau nei kreiptis į teismą

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. Neprireiks advokato pagalbos. AGS subjektas gali rasti kompromisinį sprendimą, kuris bus tinkamas ir sąžiningas tiek jūsų, tiek ir vartotojo atžvilgiu. Pavyzdžiui, jūs galite sutikti, kad kompiuteris būtų grąžintas 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 komisijos, 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.) kiliusius ginčus. Be to, anksčiau ne visi AGS subjektai buvo vienodai nepriklausomi, 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. Europos vartotojų centrų tinklas³ skatino vartotojus naudoti AGS tarpvalstybiniuose ginčiuose. Todėl, siekiant išspręsti tuo metu kylančias AGS problemas, buvo priimti šią sritį reglamentuojantys Europos lygmens teisės aktai.

2015 m. liepos 9 d. įsigaliojo AGS direktyva⁴ kuri taikoma:

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

Pagal teisės aktų nuostatas, AGS subjektai, siekiantys tapti notifikuotais AGS subjektais, turi kreiptis į kompetentingą valdžios instituciją toje valstybėje narėje, kurioje jie įsteigt. Jei tam tikras AGS subjektas yra notifikuotas (įtrauktas į tinkamų AGS subjektų

sąrašą), tai rodo, kad jis atitinka keliamus visus teisingumo, veiksmingumo ir prieinamumo standartus kaip nurodyta AGS direktyvos II skyriuje. 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 ir Lietuvos advokatūros advokatų taryba.

III. Kokių pagrindinių standartų turi laikytis notifikuotieji AGS subjektai?

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

Nešališkumas

Notifikuotieji AGS subjektai, spręsdami 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. Asmenys, atsakingi už AGS, skiriami pakankamai ilgai kadencijai, jiems netaikomi jokie abiejų šalių nurodymai ir jų atlyginimas nėra susijęs su procedūros rezultatais.

Kompetentingumas

Už AGS atsakingi subjektai privalo turėti atitinkamų

³ Daugiau informacijos apie ECC-Net rasite [čia](#).

⁴ 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

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

Atsižvelgiant į tai, kaip AGS organizuojama jūsų šalyje, jums gali tekti arba mokėti, kad užsiregistruotumėte AGS procedūroms, arba susimokėti kiekvienu atveju. Daugeliu atvejų šios išlaidos bus mažesnės nei tada, jei turėtumėte kreiptis į teismą ir samdyti advokatą. Lietuvoje 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) nebūtina fiziškai dalyvauti procese. Taip pat nei jums, nei vartotojui nebūtina naudotis advokato ar teisės konsultanto paslaugomis.

Skaidrumas

Notifikuotieji subjektai turi 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.

Kai kurios AGS institucijos skelbia ne tik statistinius duomenis ir kitą informaciją, tačiau ir rengia įvairią metodinę medžiagą vartotojams ir padavėjams.

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 priima 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, jūs ir vartotojas apie tai privalote būti informuojami proceso pradžioje ir konkrečiai dėl to turite sutikti.
- 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 notifikuotieji 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 atskirose šalyse 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.

Be to, kai kurios įmonės gali būti įsipareigojusios taikyti AGS, tačiau jų naudojama AGS įstaiga gali būti notifikuota kitoje Europos valstybėje narėje.


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

 Pirmiausia pirkėjui reikia apsilankyti EGS platformoje www.ec.europa.eu/odr, 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 nagrinėsiančio 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. Vartotojas jau turi būti 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.show>⁵ 

VI. Kokie jūsų teisiniai įsipareigojimai, susiję su AGS?

1. Prieš kylant ginčui

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

⁵ 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).

susipažinkite su kontrolinių klausimų sąrašu.

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 arba ieškant kažkokio kompromisinio sprendimo.

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 teisumą 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. 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.

3 pavyzdys

Arba, atsiuntę klientui užsakytą kaklo papuošalą, negaunate apmokėjimo. 

Europos Komisija sukūrė ES 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.⁶

ES EGS platforma veikia nuo 2016 m. vasario mėn. ir ja vartotojai gali pasinaudoti prieš prekiautojus, su kuriais jie turi sutartinių ginčų, kilusių dėl internetu sudarytos pirkimo–pardavimo arba paslaugų sutarties, sprendimui, kai ir prekiautojas, ir vartotojas gyvena/yra įsteigti ES arba EEE teritorijoje. Kartais prekiautojai gali taip pat pasinaudoti ES EGS platforma ir pradėti procedūras prieš vartotojus.

www.ec.europa.eu/odr



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

Svarbu pastebėti, kad ES EGS platforma itin palengvina AGS procedūras, kadangi joje įdiegta automatinė elektroninio keitimosi informacija ir vertimo į

⁶ 2013 m. gegužės 21 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas Nr. 524/2013 dėl vartotojų ginčų sprendimo internetu, kuriuo iš dalies keičiamas Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2009/22/EB

visas ES kalbas sistema, teikiama pagalba bei informacija viso proceso metu

Pavyzdžiai

1 pavyzdys

Jūsų pirkėjas nori susigrąžinti pinigus pasibaigus sutarties atsisakymo laikotarpiui. Pirmiausiai jūs gaunate pranešimą iš ES 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.

3 pavyzdys

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 ES EGS platformą?

Jei jūs prekiaujate internetu, turite tam tikrų pareigų, susijusių su ES EGS platforma. Jos privalomos VISIEMS PREKIAUTOJAMS INTERNETU, nepriklausomai nuo to, ar jie naudojami ES 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/consumers/odr/. Nuoroda turi būti matoma ir lengvai prieinama.⁷ Be to, šią informaciją turite pateikti lengvai prieinamu būdu, nesvarbu, ar parduodate savo svetainėje, trečiosios šalies svetainėje, pvz., elektroninėje prekyvietėje, ar per mobiliąją programėlę.

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 ES Elektroninę ginčų sprendimo platformą, pateikti į ją nuorodą. Taip pat informaciją apie tokį ginčų sprendimo būdą įtraukti į su vartotojais sudaromas sutartis.

⁷ 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

2. Jei siunčiate klientui el. žinutę apie galimybę pasinaudoti AGS, turite pateikti nuorodą į ES EGS platformą.

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

- Pirkėjas pateikia skundą per platformą.
- Jūs el. žinute gaunate pranešimą, kad prieš jus pateiktas skundas.
- Pasinaudojęs nuoroda einate į platforma 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 [sarašo](#).
- 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.
- Šiuo metu vartotojas taip pat gali pasirinkti pasidalyti skundo projektu su jumis ir paprašyti dvišalio sprendimo, o ne kreiptis į AGS įstaigą. Tai vadinama „prašymu dėl tiesioginių derybų“.

Platformoje pateikta labai aiški naudojimosi instrukcija. Norėdami ją perskaityti, eikite į EGS platformą adresu ec.europa.eu/odr ir ieškokite skilties „Kaip tai veikia“ bei 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 informavote savo klientą el. paštu, raštu ar kitoje patvarioje laikmenoje?
- Ar savo pirkėjus informavote (el. paštu, raštu ar kitoje patvarioje laikmenoje pateikta informacija), kad kilus ginčui kreipsitės į AGS subjektą?

PREKIAUTOJAMS internetu

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 pridedate platformos nuorodą prie savo el. žinutės?

Checklist (to-do list) for the lead trainers in adapting the module

When you are adapting the content of this module to your national circumstances:

1. Find your national list of the ADR bodies⁸. There should be a competent body (a ministry or an authority that is responsible for consumer affairs) that has published such a list. If you cannot find it, a list of notified ADR bodies by country can be obtained on the ODR Platform on the EU portal, or if you still have difficulties you could get in contact with your ODR contact point⁹. Please include the link to the relevant national bodies in the information given to SMEs.
2. Check all ADR bodies to see if any of them are mandatory for traders to participate (in the sense that if consumer complains to that body, the trader in question is obliged to respond and to follow the procedure). If it is the case, it is crucial that you include this example to your national version of this handbook.
3. Also check the procedure for traders to 'commit' to the ADR bodies that are not mandatory – can they have an agreement (a contract?) with that ADR body that they will use it on a regular basis, every time they have a dispute? Do they have to pay any fees?
4. Check if any of the national ADR entities allow the trader to start a complaint against the consumer (for instance, it could be helpful in case of a late payments). Note that traders can only complain against consumers if they reside in Belgium, Germany, Luxembourg or Poland.
5. A lot of ADR bodies will publish examples of cases they can solve – whenever possible, include those examples in this material.

⁸ See the list of ADR bodies on the ODR platform <http://ec.europa.eu/odr>

⁹ Most of the ODR contact points are in the European Consumer Centres. The full list of ODR contact points available here <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.complaints.odrList>

To Do List for the Lead Trainers

Once the training has been tested and the document is finalised, it will have a working life of its own with trainers making it their own. At that stage, it is vital that information is passed back centrally to ensure that this wealth of information can enrich the training material.

Examples databases

Examples are absolutely critical to ensure training and trainers' credibility. Examples have to reflect the key dispute problems and come from as many sectors as possible. The first examples may well have to be changed/updated over time.

Database of examples: (store, online)

An online bookstore, specialised in old valuable books receives an order from a customer from another country. After a while, the customer complains that he did not receive the book, even if the bookstore dispatched it.

A customer subscribes to a weekly box for fresh vegetables and fruit from a nearby farm, but after a couple of weeks the delivery of boxes is interrupted and they do not arrive for the next 3 weeks, even if paid in advance.

Understand how the ADR process works (III - Specific national)

This knowledge is very useful at country level and can change over time. It is very important to keep track of these changes.

Q&As database

In any training, the Q&As are essential and they may change over time.

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/EU](#) 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 No 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).

