

Vartotojų informavimas apie galimybes išspręsti tarptautinius ginčus

Projektą apibendrinanti konferencija

2013 m. vasario 22 d., penktadienį, Vilniuje įvyko konferencija „Europos mokėjimo įsakymas ir Europos ieškinių dėl nedidelių sumų nagrinėjimo procedūros: ar apsaugoti vartotojai?“ „Lietuvos vartotojų instituto“ organizuojamoje konferencijoje buvo aptartos vartotojų galimybės ginti savo teises kitose Europos Sąjungos valstybėse, iškilus bėdų su užsienyje įsigytais prekėmis ar paslaugomis, tarptautinių teisinių procedūrų įgyvendinimo specifika ir iššūkiai.

Konferencijoje buvo kalbama apie vartotojų informavimo kaip spręsti tarptautinius ginčus svarbą, tarptautinių teisinių procedūrų įgyvendinimo praktinius iššūkius, Europos mokėjimo įsakymo ir Europos ieškinių dėl nedidelių sumų nagrinėjimo procedūrų privalumus ir trūkumus, pagalbos vartotojams galimybes ir kt.

Pranešimus skaitė ne tik „Lietuvos vartotojų instituto“ atstovai, teisės ekspertai, bet ir Europos vartotojų centro direktorius, bulgaras Ignat Arsenov, bei Bulgarijos nacionalinės vartotojų asociacijos „Aktyvūs vartotojai“ direktorius Bogomil Nikolov.



Vartotojų informavimas apie galimybes išspręsti tarptautinius ginčus: kodėl tai svarbu?

...vis dažniau perkama iš kitų ES valstybių

Internetinė prekyba tampa vis rimtesne konkurentė tradiciniam apsipirkimui. Pirkėjus vilioja mažesnės kainos, platesnis pasirinkimas, galimybė patogiai ir greitai palyginti skirtingų pardavėjų siūlomas prekes ir kainas. Dėl kelionių ir e.prekybos 2009 m. beveik 3 iš 10 ES vartotojų (29%) pirkė prekių kitoje valstybėje narėje. 2004–2010 m. asmenų, internetu užsisakiusių prekių ar paslaugų ES, procentinė dalis išaugo nuo 22% iki 37%. Internetiniai sandoriai tampa įprastu reiškiniu ir Lietuvoje. Remiantis strateginių rinkos tyrimų įmonės „Euromonitor International“ duomenimis, 2011–2012 m. prekyba internetu Lietuvoje išaugo daugiau nei penktadaliu (22 proc.). Didžiausią jos dalį sudarė prekyba drabužiais ir avalyne, antroje vietoje – internetinė elektronikos prekių rinka. Prognozuojama, kad internetinės prekybos apimtys Europoje bei Lietuvoje ir toliau augs.

... daugėja tarptautinių ginčų

Vartotojams vis dažniau perkant prekes ar paslaugas internetu, daugėja ir ginčų dėl kitoje valstybėje įsigytų prekių ir paslaugų. Kaip parodė 2009 m. atliktas Eurobarometro kokybinis tyrimas, vartotojai kitoje nei jų gyvenamoji vieta ES valstybėje narėje nusipirkę prekėmis ar paslaugomis dažniausiai skundžiasi šiais atvejais:

prekės ar suteiktos paslaugos kokybė neatitinka pagrindinių ir visuotinai pripažintamų tokios rūšies prekėms ar paslaugoms keliamų kokybės standartų; arba prekė ar paslauga neatitinka konkrečiai tuo atveju sutartų kokybės reikalavimų; arba susiduriama su nesąžiningu pardavėjo ar paslaugų teikėjo elgesiu.

... vartotojai vengia ginti savo teises

Remiantis Eurobarometro atlikto tyrimo duomenimis, labai nedaug problemų kitoje ES valstybėje patyrusių Lietuvos vartotojų kreipiasi į teismą (tik 2 proc.). Beveik pusė Lietuvos vartotojų (43%) mano, jog pradėti teisminį procesą ne savo valstybėje yra labai sunku. Pagrindinės įvardijamos kliūtys yra: nežinojimas kitos valstybės įstatymų (53%), kalbos barjeras (47%), procedūrų kaina (27%), pasitikėjimo procedūromis stoka (7%), baimė, jog teisių gynimas užtruks per ilgai (9%).

... žinių trūkumas apie galimybes išspręsti tarptautinius ginčus

Viena iš priežasčių, dažnai sulaikančių vartotojus nuo pirkimo internetu iš pardavėjo arba paslaugos teikėjo, esančio kitoje valstybėje narėje – nežinojimas, ką daryti ir kur kreiptis, jei iškiltų problema su užsienio prekiautoju. 71 % vartotojų mano, kad perkant užsienyje problemas išspręsti yra sunkiau. Kaip parodė Eurobarometro tyrimas, vartotojai yra labai menkai informuoti apie konkrečias ES vartotojų teisių gynimo priemones, tokias kaip Europos vartotojų centrų bendradarbiavimo tinklas (ECC-Net), alternatyvus ginčų sprendimas, grupės ieškinys, individualus teisminis ginčų nagrinėjimas. Daugelis vartotojų nežino, kaip ir kur pradėti ginti savo pažeistas teises. Žinios apie šiuo metu egzistuojančias dvi supaprastintas ES teisės procedūras – Europos mokėjimo įsakymą ir Europos ieškinių dėl nedidelių sumų nagrinėjimo procedūrą – yra taip pat labai ribotos. 2010 m. Europos vartotojų centrai 27 ES valstybėse narėse tyrė, kaip Europos ieškinių dėl nedidelių sumų nagrinėjimo procedūra buvo taikoma tikrovėje. Paaikškėjo, kad apie procedūrą neliabai žino ne tik vartotojai, bet ir teisėjai. Atsižvelgdama į tai, kad teismams trūksta informacijos apie supaprastintus ir pagreitintus procesus ES, Teisingumo ministerija parengė raštą supažindinanti Lietuvos teismus su Reglamentų Nr. 1896/2006 ir Nr. 861/2007 taikymu. Šią informaciją galima rasti: http://www.tm.lt/dok/aplinkrastis%20del%20supaprastintu%20ir%20pagreitintu%20proceduru%20pagal%20ES%20teise%202012-01_doc.pdf

Europos ieškinių dėl nedidelių sumų nagrinėjimo procedūra: perspektyvos



Europos vartotojų centrų tinklo (ECC-Net) 2012 m. ataskaita parodė, kad vartotojams patogia Europos ieškinių dėl nedidelių sumų nagrinėjimo procedūra, dažnai naudojamosi nepakankamai. Atsižvelgiant į tai, Europos Komisija ketina rimtai imtis šios problemos. Ji planuoja bendradarbiauti su valstybėmis narėmis, kad užtikrintų procedūros vykdymą ir informuoti apie šią procedūrą kuo daugiau vartotojų ir teisėjų. Vienas iš žingsnių, kurių jau ėmėsi Komisija, yra vartotojų vadovo parengimas. Vadovas pateikta praktinių patarimų vartotojams ir praktikuojantiems teisininkams. Jį galima rasti internete: http://ec.europa.eu/consumers/ecc/index_en.htm Ateityje planuojama, jog Europos Komisija:

bendradarbiaus su teisminėmis institucijomis, kad padidintų informuotumą apie šią procedūrą; skatins Europos vartotojų centrus teikti vartotojams, kurie naudojami Europos ieškinių dėl nedidelių sumų nagrinėjimo procedūra, konkrečią individualioms byloms pritaikytą pagalbą; geriau informuos apie standartines ieškinių formas, kuriomis galima naudotis, ir internete (Europos e. teisingumo portale) pateiks informacijos 22 oficialiomis ES kalbomis, kad vartotojams būtų lengviau užregistruoti ieškinį ir suprasti, kaip veikia procedūra; pateiks vertinimo ataskaitą apie procedūros (įskaitant teismo mokesčius, naudojimosi procedūra spartą ir patogumą) veikimą, prireikus peržiūrės procedūrą (padidins nustatytą 2 000 EUR sumą arba dar labiau supaprastins standartines ieškinių formas).

Sėkmės istorija

Keleivių grupė skrido iš Baku į Vilnių per Frankfurtą. Kadangi skrydis iš Baku vėlavo, keleiviai nespėjo Frankfurte persėsti į savo skrydį į Vilnių. Sekančio skrydžio į Vilnių Frankfurte jie pralaukė 6 valandas. Nors Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 261/2004, nustatantis bendras kompensavimo ir pagalbos keleiviams taisyklės atsisakymo vežti ir skrydžių atšaukimo arba atidėjimo ilgam laikui atveju, tiesiogiai kompensacijos tokiais atvejais nenumato, ES Teisingumo Teismas yra patvirtinęs savo praktiką, pagal kurią ilgam laikui atidėtų ar labai pavėlavusių skrydžių keleiviams gali tekti mokėti kompensaciją. Keleiviai parašė pretenziją aviakompanijai, tačiau negavo jokio atsakymo. Tuomet jie kreipėsi į Europos vartotojų centrą Lietuvoje, kuris, surinkęs visą reikiamą bylos medžiagą, persiuntė vartotojų pretenziją Europos vartotojų centrui Vokietijoje, pagal vežėjo registracijos vietą. Vokietijos Europos vartotojų centras informavo, kad vežėjas atsisako mokėti kompensaciją, motyvuodamas tuo, kad vėlavimas įvyko dėl nenugalimos jėgos aplinkybių, nors ir nepateikė jokių įrodymų. Vartotojams buvo patarta savo teises ginti teisiniu būdu pagal Europos ieškinių dėl nedidelių sumų nagrinėjimo procedūrą. Su Europos vartotojų centro teisininkų pagalba keleiviai užpildė ieškinių dėl nedidelių sumų formas Europos Komisijos Europos Teisminiame Atlase Civilinėse Bylose ir pateikė teismui. Šios formos vartotojams pasirodė išsamios ir aiškios. Teismas priėmė sprendimą bei nusprendė atlyginti patirtas išlaidas (ieškinio, teisinis atstovavimo, dokumentų vertimo ir ieškinio palūkanų (5 proc.)) Po pirmos teismo priimtą nutarties analogiškus ieškinius aviakompanijai pateikė ir kiti keleiviai. Teismo sprendimas buvo sėkmingai įvykdytas vežėjo valstybėje. Plačiau apie šią sėkmės istoriją: <http://www.ecc.lt/index.php?id=587#.URqxNmf-BNg>.



Apie projektą

Projektas „Informuotumo apie teisę kreiptis į teismus didinimas“ yra finansuojamas Europos Komisijos Specialiosios civilinės teisenos programos (2007–2013), Lietuvos vartotojų instituto, Bulgarijos nacionalinės vartotojų asociacijos „Aktyvūs vartotojai“ ir Lietuvos Respublikos valstybės biudžeto lėšomis. Plačiau apie projektą ir jo veiklas skaitykite Lietuvos vartotojų instituto puslapyje internete: <http://www.vartotojai.lt/lt/civiline-teisen>



Europos Komisija – Teisingumo generalinis direktoratas
Iš dalies remia Specialioji civilinės teisenos programa (2007-2013)

