

5 modulis

Alternatyvus ginčų sprendimas
(AGS)

Atsakomybės ribojimo pranešimas

Šiame leidinyje pateikta informacija ir nuomonės yra autoriaus (-ių) ir nebūtinai atspindi oficialią Europos Komisijos poziciją. Europos Komisija negarantuoja šiame leidinyje pateiktų duomenų tikslumo. Nei Europos Komisija, nei bet kuris jos vardu veikiantis asmuo nėra atsakingas už šiame leidinyje esančios informacijos panaudojimą.

Šis dokumentas nėra teisiškai privalomas ir nėra oficialus ES ar nacionalinės teisės aiškinimas, taip pat negali būti laikomas teisine konsultacija. Jis negali pakeisti profesionalios teisinės konsultacijos konkrečiais klausimais.

Skaitytojai taip pat turėtų nepamiršti, kad ES ir nacionaliniai teisės aktai yra nuolat atnaujinami – būtinai pasitikrinkite, ar spausdinta modulių versija nėra atnaujinta svetainėje www.consumerlawready.eu.

2026 m. kovas

Turiny

Ivadas.....	5
I. Kas yra alternatyvus ginčų sprendimas (AGS)?	8
II. AGS subjektai	9
III. Kokių pagrindinių standartų turi laikytis notifikuotos AGS institucijos?	12
IV. Kokios gali būti AGS rūšys?	13
V. Ar tam tikrose valstybėse taikomi specialūs reikalavimai šioje srityje?	14
VI. Kokie jūsų teisiniai įsipareigojimai, susiję su AGS?	15
VII. Kilo ginčas, kurio negalite išspręsti - kaip veikia AGS procedūros?	16
PRIEDAI.....	17

„Alternatyvus ginčų sprendimas padeda išspręsti ginčus su vartotojais greitai ir paprastai.“

Verslininkas

„Galimybė kreiptis į nešališką tarpininką palengvina procesą kilus ginčui su prekiautoju.“

Vartotojas

„AGS siūlo teisingą ir struktūrizuotą ginčų sprendimo būdą, nesikreipiant į teismą, kur procesas trunka ilgai ir nemažai kainuoja.“

AGS institucija

Įvadas

Mieli verslininkai,

Šis vadovas yra projekto „Consumer Law Ready“ dalis ir yra skirtas labai mažoms, mažoms ir vidutinėms įmonėms (toliau – MVĮ), kurios tiesiogiai dirba su vartotojais.

Projektas „Consumer Law Ready“ yra visos Europos mastu vykdomas projektas, kurį koordinuoja EUROCHAMBRES (Europos prekybos ir pramonės rūmų asociacija), bendradarbiaudama su BEUC (Europos vartotojų organizacija) ir SMEUnited (Europos amatų ir MVĮ asociacija). Projektą finansuoja Europos Sąjunga ir remia Europos Komisija. Projekto tikslas – padėti jums laikytis ES vartotojų teisės reikalavimų.

ES vartotojų teisę sudaro įvairūs teisės aktai, kuriuos Europos Sąjunga priėmė per pastaruosius 25 metus ir kuriuos kiekviena ES valstybė narė perkėlė į savo nacionalinę teisę. 2024 m. Komisija baigė 2022 m. pradėtą Atitikties skaitmeninėje erdvėje tinkamumo vertinimą, kurio tikslas buvo išanalizuoti, ar dabartinės vartotojų apsaugos taisyklės tinkamai užtikrina aukštą vartotojų apsaugos lygį skaitmeninėje aplinkoje¹. Vertinimas parodė, kad šios taisyklės tebėra aktualios ir būtinos siekiant užtikrinti aukštą vartotojų apsaugos lygį bei veiksmingą Bendrosios ES skaitmeninės rinkos veikimą. Tuo pačiu metu buvo nustatyta keletas žalingų, vis labiau plintančių veiklų su kuriomis vartotojai susiduria internete, ir nurodyti tobulintini aspektai, kuriuos reikėtų spręsti ateityje. Projektas „Consumer Law Ready“ siekia pagilinti prekybininkų, ypač MVĮ, žinias apie vartotojų teises ir atitinkamas teises pareigas.

Vadovą sudaro septyni moduliai. Kiekvienas jų skirtas konkrečiai ES vartotojų teisės temai:

- 1 modulis skirtas ikisutartinės informacijos reikalavimams;
- 2 modulyje aptariama vartotojo teisė atsisakyti nuotolinių ir ne prekybos vietose sudarytų sutarčių;
- 3 modulyje nagrinėjamos vartotojų teisių gynimo priemonės, kai prekės ar paslaugos neatitinka sutarties;
- 4 modulyje aptariama nesąžininga komercinė veikla ir nesąžiningos sutarčių sąlygos;
- 5 modulyje supažindinama su alternatyvaus ginčų sprendimo procedūromis;
- 6 modulyje pateikiama pagrindinė informacija verslininkams, kurie savo prekes ir paslaugas parduoda elektroninėse prekyvietėse;
- 7 modulyje nagrinėjami klausimai, susiję su gaminių saugos reikalavimais ir pareigomis.

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.

¹ Daugiau informacijos apie vertinimą, jo rezultatus ir tolesnius veiksmus rasite Europos Komisijos tinklapyje https://commission.europa.eu/law/law-topic/consumer-protection-law/review-eu-consumer-law_en#:~:text=On%203%20October%202024%2C%20the%20Commission%20published%20a,level%20of%20consumer%20protection%20in%20the%20digital%20environment

Vadovo 5 modulio tikslas – supažindinti jus su alternatyvaus ginčų sprendimo (AGS) 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 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).

2025 m. gruodžio 30 d., ES priėmė ES direktyvą 2025/2647, kuria iš dalies keičiama Direktyva 2013/11/ES. Šia direktyva įvedama keletas pakeitimų į esamą ES vartotojų alternatyvaus ginčų sprendimo (AGS) reguliavimo sistemą. Ji įsigaliojo 2026 m. sausio 19 d. Valstybės narės dabar privalo iki 2028 m. kovo mėn. priimti nacionalines priemones, kuriomis įgyvendinama ši direktyva, kad jos būtų pradėtos taikyti iki 2028 m. rugsėjo mėn. Tuo pačiu metu buvo nutrauktas ES elektroninių ginčų sprendimo (EGS) platformos veikimas. Naujas [portalas](#) buvo paleistas 2026 m. kovo-vasario mėnesiais. Portalas veikia ES lygmeniu, teikia vartotojams informaciją apie teisių gynimo galimybes ir visų ES veikiančių bei nacionalinių kompetentingų institucijų sertifikuotų ginčų sprendimo įstaigų sąrašą.

Tikimės, kad šiame vadove pateikta informacija jums bus naudinga.

Module 5

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 teismą², o tai jums, kaip prekybininkui, sukels nemažai papildomų nepatogumų ir išlaidų.

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

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

Alternatyvus ginčų sprendimas (ADR) – tai neteisminis procesas, skirtas spręsti ginčus tarp jūsų ir jūsų klientų, pasitelkiant ADR instituciją³.

Šis modulis atsakys į esminius klausimus.

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)

³ Visais atvejais, kai šio modulio tekste minimas AGS subjektas, jis atitinka ES direktyvos reikalavimus ir apie jį atitinkamai pranešta Europos Komisijai.

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 mediacija, arbitražas arba mišrūs metodai.

Pagal Europos Sąjungos teisę, kaip įtvirtinta iš dalies pakeistoje Direktyvoje 2025/2647, naudojant AGS galima spręsti įvairius ginčus, kilusius dėl vartotojo ir prekiautojo sudarytos sutarties, nepriklausomai nuo to, ar prekė (paslauga) buvo įsigyta internetu ar įprastoje parduotuvėje, ar jūs ir jūsų klientas gyvena toje pačioje ar skirtingose ES valstybėse.

Verta žinoti! Europos Sąjungos teisės aktai buvo iš esmės peržiūrėti, priėmus Direktyvą 2025/2647/ES: dabar alternatyvaus ginčų sprendimo (AGS) subjektai privalo nagrinėti ir ginčus dėl nemokamai teikiamo skaitmeninio turinio ar skaitmeninių paslaugų, jeigu vartotojas vietoj užmokesčio leidžia prekybininkui naudoti savo asmens duomenis. 2025 m. direktyva taip pat patikslino, kad ginčai dėl užsakymų apima ir ikisutartinį etapą.

Direktyva taip pat įpareigojo AGS įstaigas spręsti ginčus su ne ES prekiautojais, jei tenkinamos tam tikros sąlygos, pavyzdžiui, jei prekiautojas savo veiklą nukreipia į ES vartotojus ir jei vartotojas bei prekiautojas pateikia bendrą prašymą.

Pagal minėtos direktyvos nuostatas, valstybės narės turi iki 2028 m. kovo 20 d. priimti reikiamus nacionalinės teisės aktus, kurie bus taikomi nuo 2028 m. rugsėjo mėn.

AGS direktyva palieka valstybėms narėms teisę nuspręsti, ar dalyvavimas AGS procese yra privalomas

prekybininkams, ar privalomas tam tikruose sektoriuose, ar tam tikrų rūšių ginčiuose.



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 vartotojams teikiamos nemokamai arba už nominalų mokestį. Prekiautojams AGS mokesčio dydį gali nustatyti nacionaliniai teisės aktai arba pačios atitinkamos alternatyvaus ginčų sprendimo (AGS) institucijos.

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 – konfidencialu

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 įvadiname 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, tad nesutinkate su vartotojo pretenzija.

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 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 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 nepriklausomi, o jų taikomos procedūros – ne visuomet palankios vartotojams.

Europos Sąjunga suprato alternatyvaus ginčų sprendimo privalumus vartotojams ir verslininkams. Ji žinojo, kad ADR gali prisidėti prie pasitikėjimo bendrąja rinka stiprinimo ir ekonomikos augimo skatinimo. Europos vartotojų centrų tinklas⁴ skatina vartotojus naudotis AGS sprendžiant tarpvalstybinius ginčus. Todėl, siekdama išspręsti su AGS susijusias problemas, ES priėmė atitinkamus teisės aktus šioje srityje.

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.

Pagal Direktyvą 2013/11/ES AGS įstaiga gali tapti notifikuota AGS įstaiga, pateikdama paraišką savo šalies kompetentingai institucijai. Tai, kad AGS įstaiga yra notifikuota, garantuoja, jog ji atitinka visus kokybės standartus, susijusius su sąžiningumu, nepriklausomumu ir veiksmingumu, kaip nurodyta AGS direktyvos II skyriuje. Visame modulyje, kai minimas AGS subjektas, turime omenyje subjektą, kuris atitinka ES direktyvos reikalavimus ir apie kurį buvo pranešta Europos Komisijai.

Naudinga žinoti! Nepaisant ES taisyklių, nacionalinė alternatyvaus ginčų sprendimo sistema išlieka įvairi. 2013 m. direktyva paliko valstybėms narėms galimybę

⁴ Daugiau informacijos apie ECC-Net rasite https://commission.europa.eu/topics/consumers/consumer-rights-and-complaints/resolve-your-consumer-complaint/european-consumer-centres-network-ecc-net_lt

pritaikyti AGS prie savo šalies ypatumų. Šią įvairovę išlaikė peržiūra, atlikta pagal Direktyvą 2025/2647. Valstybės narės gali nuspręsti, kad prekybininkų dalyvavimas AGS procesuose yra privalomas (arba savanoriškas), kad sprendimai yra privalomi prekybininkui (arba ne); taip pat gali būti tik viena AGS įstaiga, apimanti visą ekonomikos sektorių (pvz., energetikos ombudsmenas), arba gali veikti kelios AGS įstaigos (papildomos informacijos žr. toliau).

 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 notifikuotos AGS institucijos?

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. AGS procedūrą vykdančys asmenys skiriami pakankamai ilgam kadencijos laikotarpiui, nėra įpareigoti vykdyti nė vienos iš šalių nurodymų, o jų atlyginimas nėra susietas su procedūros baigtimi.

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, tačiau jei norite, galite į juos kreiptis.

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.

Kai kurios AGS institucijos skelbia ne tik statistinius duomenis ir kitą informaciją, bet ir įvairius vadovus, skirtus tiek vartotojams, tiek įmonėms.

Tai yra pagrindiniai standartai, kurių privalo laikytis visos įregistruotos AGS institucijos. Tačiau ne visos jos veikia visiškai vienodai. Be minėtų standartų, kai kurios institucijos gali turėti laikytis papildomų standartų dėl verslo sektoriaus, su kuriuo jos dirba, arba dėl

valstybės narės, kurioje yra įsikūrusios. Be to, skirtingos AGS įstaigos naudoja skirtingus ginčų sprendimo metodus.

Todėl prieš kreipdamiesi į konkrečią AGS įstaigą, galbūt norėsite daugiau sužinoti apie tai, kaip ji vykdo savo veiklą.

Naudinga žinoti! Direktyva 2025/2645, kuria iš dalies keičiama ES vartotojų alternatyvaus ginčų sprendimo (AGS) sistema, įveda AGS institucijoms pareigą iš anksto informuoti vartotojus ir prekyautojus apie galimą automatizuotų priemonių naudojimą, jeigu tai turi įtakos sprendimui nagrinėti bylą arba tos bylos baigčiai. Vartotojai ir prekyautojai taip pat turi būti informuoti apie savo teisę, kad tokią bylą peržiūrėtų AGS institucijos atstovas – fizinis asmuo. Be to, siekiant didinti veiksmingumą, 2025 m. direktyva suteikia AGS institucijoms galimybę sujungti panašias atskiras vartotojų bylas, kai jos kyla dėl tos pačios neteisėtos veiklos.

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 abiems 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 (neskaiciuojamas 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. 🏳️

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.

Tačiau svarbu atkreipti dėmesį, kad, priklausomai nuo jūsų šalies ar verslo sektoriaus, jūsų verslui gali būti taikomi **papildomi** reikalavimai ir taisyklės, susiję su alternatyviu ginčų sprendimu (AGS). Svarbu pažymėti, kad ES valstybės narės turės priimti nacionalines priemones, kad ES direktyva 2025/2647 būtų įgyvendinta jų nacionalinėse teisinėse sistemose. Kai kurios iš jų gali nuspręsti taikyti griežtesnius reikalavimus nei numatyta ES direktyvoje. Todėl labai svarbu, kad susipažintumėte su papildomomis nacionalinėmis taisyklėmis, kurios gali būti taikomos jūsų šalyje.

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.

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

Išsiaiškinkime kokia ginčų nagrinėjimo tvarka Lietuvoje. Į kokį AGS subjektą turėtų kreiptis vartotojai, kilus ginčui?



Lietuvoje ginčus su vartotojais alternatyvia tvarka nemokamai nagrinėja tokios institucijos pagal joms priskirtą kompetenciją:

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba (VVTAT) – bendrieji vartojimo prekių ir paslaugų ginčai.

Lietuvos bankas (LB) – finansinių ir draudimo paslaugų ginčai.

Valstybinė energetikos reguliavimo taryba (VERT) – energetikos ir komunalinių paslaugų ginčai.

Ryšių reguliavimo tarnyba (RRT) – elektroninių ryšių ir pašto paslaugų ginčai.

Lietuvos advokatūros advokatų taryba – ginčai dėl teisinių paslaugų kokybės ir honorarų.

Vartotojas pirmiausia privalo raštu kreiptis į pardavėją. Jei atsakymas netenkina, per 3 mėnesius galima pateikti prašymą kompetentingai institucijai. 

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.).

Naudinga žinoti! ES alternatyvaus ginčų sprendimo reguliavimo sistemos pakeitimai, kuriuos įvedė Direktyva 2025/2647, nustato prekiautojams „pareigą atsakyti“: dabar verslininkai privalo per 20 darbo dienų pranešti AGS institucijoms, ar jie dalyvaus AGS procedūroje. Sudėtingesniais atvejais šis terminas gali būti pratęstas iki 30 darbo dienų. Nacionaliniai įgyvendinamieji teisės aktai nustatys pasekmes, jei prekiautojai nevykdys šios pareigos. Ši pareiga atsakyti tam tikrais atvejais gali būti netaikoma, visų pirma jei prekiautojo dalyvavimas AGS procedūroje yra privalomas arba jei AGS rezultatas gali būti pasiektas be verslininko sutikimo arba jei šis sutartimi įsipareigojo naudoti AGS vartotojų ginčams spręsti.

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).

Kaip nurodyta aukščiau, atkreipkite dėmesį, kad kaip prekiautojas esate įpareigotas per 20 darbo dienų atsakyti, ar ketinate dalyvauti alternatyvaus ginčų sprendimo procedūroje

Priklausomai nuo jūsų, kaip prekiautojo, 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 formą, 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 kreiptis į pirkėjo pasirinktą AGS subjektą. Taip pardavėjas įrodo, kad bet koku atveju gerbia vartotojo teises ir pasikliauja profesionalų sprendimu.



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

Privaloma AGS informacija

Ar atitinkate aukščiau pateiktus reikalavimus (visiems prekiautojams?) ☐

Pastaba. Interneto prekiautojams taikomi tokie patys reikalavimai.

Ar nurodote savo el. pašto adresą savo svetainėje ar programėlėje, kad vartotojas jus lengvai pasiektų? ☐

Pastaba. Jei patalpinate tik internetinę užklauso formą, kurioje nesimate jūsų kontaktinės informacijos, šio reikalavimo neišpildote

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.

Nuorodos į teisės aktus

[Europos Parlamento ir Tarybos direktyva](#) (ES) 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 (Direktyva dėl vartotojų AGS).

2025 m. gruodžio 16 d. [Europos Parlamento ir Tarybos direktyva](#) (ES) 2025/2647, kuria iš dalies keičiama Direktyva 2013/11/ES dėl alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo ir kuria iš dalies keičiamos direktyvos (ES) 2015/2302, (ES) 2019/2161 bei (ES) 2020/1828, nutraukus Europos elektroninio ginčų sprendimo platformos veiklą.

