



LIETUVOS BANKAS

Lietuvos Respublikos teisingumo
ministerijai

2019-06-04 Nr. S 2019/21.4.E-2101)-12-2979
Į 2019-05-24 Nr. (1.8E)2T-457

Siunčiama per TAIS

DĖL VALSTYBINĖS VARTOTOJŲ APSAUGOS PLĖTROS 2019–2027 METŲ PROGRAMOS PROJEKTO DERINIMO

Lietuvos bankas susipažino su pateiktais derinti Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimo „Dėl Valstybinės vartotojų apsaugos plėtros 2019–2027 metų programos patvirtinimo“ projektu ir juo tvirtinamos Valstybinės vartotojų apsaugos plėtros 2019–2027 metų programos projektu (toliau – Programa) ir teikia pastabas, į kurias nebuvo atsižvelgta projektus derinant darbo tvarka:

1) Dėl Programos priedo 1 Tikslu 1.2 Uždavinio – didinti vartojimo ginčų neteisminio sprendimo efektyvumą priemonės Nr. P-1-2-3 (Taikiai išspręstų vartojimo ginčų, išnagrinėtų ne teismo tvarka, dalis, proc.).

Siūlytume išbraukti Lietuvos banką iš priemonės Nr. P-1-2-3, kadangi dėl finansinių paslaugų sudėtingumo ir ginčų dėl jų nagrinėjimo specifikos minėtoje priemonėje nurodytas vertinimo kriterijus nėra tinkamas ir visa apimtimi pritaikomas.

Pagal 2018 m. neteisminio ginčų nagrinėjimo Lietuvos banke statistiką praėjusiais metais buvo pasiekta 16 proc. taikių susitarimų (85 taikūs susitarimai iš 535 išnagrinėtų ginčų), o 2017 m. – 15 proc. (76 taikūs susitarimai iš 506 išnagrinėtų ginčų).

Pažymime, kad Lietuvos bankas nagrinėdamas finansinių paslaugų vartotojų ginčus ne teismo tvarka visada pirmiausia siekia, kad ginčas būtų sprendžiamas taikiai (Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių, patvirtintų Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimu Nr. 03-23, 28 ir 46 punktai). Dar daugiau, taikaus ginčų sprendimo skaičiaus didinimo Lietuvos bankas siekia ir reguliariai organizuojamas prevencinio pobūdžio susitikimus su finansų rinkos dalyviais (FRD), kuriuose aptariamos dažniausiai kylančių ginčų situacijos ir rinkai pateikiamas tokių ginčo situacijų išankstinis Lietuvos banko vertinimas. FRD visada pabrėžiame, kad jie turėtų siekti taikiai išspręsti kilusį ginčą dar iki vartotojui kreipiantis į Lietuvos banką, o pagrįstus vartotojų reikalavimus rekomenduojame tenkinti, kad vartotojui kreiptis į Lietuvos banką nebūtų poreikio. Taigi dalis pagrįstų vartotojų reikalavimų patenkinami dar iki jiems kreipiantis į Lietuvos banką, todėl tokie atvejai Lietuvos banko statistikoje neatsispindi.

Kaip tokių veiksmų rezultatą matome, kad mažėja tam tikro pobūdžio ginčų, kurių atvejais buvo pateikta Lietuvos banko pozicija dėl panašių ginčų situacijų vertinimo, taip pat, kad rinkos dalyviai linkę su vartotojais kilusią problemą išspręsti iki vartotojui kreipiantis į Lietuvos banką.

Pažymėtina, kad pagal 2018 m. neteisminio ginčų nagrinėjimo Lietuvos banke statistinius duomenis visiškai arba iš dalies buvo patenkinta 35 proc. vartotojų reikalavimų, priimant sprendimus dėl ginčų esmės. Kaip minėta, dėl 16 proc. ginčų FRD ir vartotojai susitarė taikiai, taigi 51 proc. vartotojų reikalavimų buvo pagrįsti ar iš dalies pagrįsti, o likę – nepagrįsti. Atsižvelgiant į tai, siekis reikšmingai didinti taikiai išspręstų vartotojų ginčų dalį finansinių paslaugų ginčų nagrinėjimo srityje galėtų reikšti, kad FRD būtų skatinami tenkinti ir nepagrįstus vartotojų reikalavimus.

2) Dėl Programos priedo 1 Tikslu 1.2 Uždavinio – didinti vartojimo ginčų neteisminio sprendimo efektyvumą priemonės Nr. P-1-2-4 (Vidutinė ne teismo tvarka išnagrinėtų vartojimo ginčų trukmė, dien.).

Pažymėtina, kad nurodyta vertinimo kriterijaus reikšmė (80 dienų) šiuo metu Lietuvos bankui priimtina, tačiau atsižvelgiant į tai, kad Programa yra ilgalaikė ir nustato priemones iki 2027 metų, siūlytume nustatyti 90 dienų terminą.

Tokį pasiūlymą teikiame, įvertinę galimą ginčų skaičiaus didėjimą ateityje dėl naujai Lietuvoje įsisteigusių ir besisteigiančių FRD skaičiaus didėjimo¹ ir jų veiklos, paslaugas teikiant kitose Europos Sąjungos valstybėse narėse, galimo augimo. Esant tokiai prielaidai, galimas ginčų skaičiaus augimas, kadangi prašymus išnagrinėti ginčus galėtų teikti ir ES piliečiai, kuriems paslaugas jų šalyje teikia įmonės, įsisteigusios Lietuvoje. Tokiu atveju, manytina, ginčų nagrinėjimas galėtų užtrukti ilgiau nei šiuo metu, ir ne tik dėl galimo ginčų skaičiaus augimo, bet ir dėl dokumentų vertimo į lietuvių kalbą ir iš jos, daugiau laiko tektų skirti aplinkybėms įvertinti ir pan.

Atsižvelgdami į tai, kas pasakyta, manome, kad turėtų būti laikoma, jog ginčai nagrinėjami efektyviai, jeigu jie išnagrinėjami per Vartotojų teisių apsaugos įstatyme nustatytus terminus, t. y. per 90 dienų. Manytina, kad toks požiūris atitiktų ir 2013 m. gegužės 21 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 2013/11/ES dėl alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo, kuria iš dalies keičiami Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2009/22/EB, siekiamus tikslus.

Valdybos pirmininkas

Vitas Vasiliauskas

Kristina Sačilkienė, tel. (8 5) 268 0507, el. p. ksacilkiene@lb.lt

¹ Stebimas Lietuvos jurisdikcijos populiarėjimas – 2018 m. išduotos 34 naujos mokėjimo įstaigų veiklos licencijos finansinių technologijų sektoriaus įmonėms ir toliau gaunama naujų paraiškų.