

Vartotojų teisių apsauga e-komercijoje ir finansinėse paslaugose

Doc. dr. Mindaugas Kiškis,

Mykolo Romerio universitetas / Interneto tyrimų ir inovacijų institutas

Lideika, Petrauskas, Valiunas ir partneriai LAWIN

E-mail: mindaugas@irii.lt

Vartotojų teisės e- komercijoje

Pagrindiniai privalumai vartotojui elektroninėje erdvėje

- Vartotojo galimybių priimti informuotą sprendimą padidinimas;
- Vartotojų informacijos ir politinės įtakos konsolidavimas;
- Vartotojo galimybių įsigyti prekę ar paslaugą padidinimas;
- Naujų ir personalizuotų produktų, paslaugų perspektyva;
- Pardavėjų skaičiaus didėjimas (įėjimo į rinką barjerų minimizavimas) ir galimybės pateikti naujus produktus – kas skatina konkurenciją ir lemia vartotojų kainų mažėjimą
- Unikali galimybė smulkaus ir vidutinio verslo plėtrai regionuose

Pagrindinės rizikos vartotojui elektroninėje erdvėje

- Padidintos verslo galimybės rinkti, kaupti, perduoti ir saviems tikslams panaudoti informaciją apie konkretų vartotoją;
- Ypač palengvinamos ir atpiginamos verslo galimybės pasiekti vartotoją, kas atveria kelią nuolatinei ir nepriimtinais rinkodarai;
- Informacijos (įskaitant sutarčių) laikinumas ir nepastovumas elektroninėje erdvėje;
- Problematiškas vartotojų teisių gynimas
- Per griežta vartotojų teisių apsauga – e-komercijos apsunkinimas
- Sudėtingas reguliavimas, prieigos ir atsiskaitymo instrumentų (platformų) trūkumas yra pagrindiniai kliuviniai e-komercijai Lietuvoje

Vartotojų teisių politika elektroninėje erdvėje

- Išnaudoti elektroninės erdvės privalumus vartotojų teisių gynimui
- Vartotojų interesų ir socialinių interesų balansas elektroninėje erdvėje
- “Globalaus kaimo” efekto neišvengiamumas
- Vartotojų teisių reglamentavimas turi būti orientuotas į teisių gynimą (efektyvias sankcijas), o ne perdėtai detalų reglamentavimą

Svarbiausios išvados

- Globalioje elektroninėje erdvėje – nacionaliniai reguliaciniai apsunkinimai iš esmės yra stabdis e-komercijos plėtrai
- Ir vartotojams, ir verslui yra priimtini pigiausi, mažiausiai varžantys sprendimai
- Vartotojų problemos e-komercijoje gali būti efektyviausiai sprendžiamos vadovaujantis savireguliacijos priemonėmis ir efektyviomis sankcijomis

Rekomendacijos

- sukurti vartotojiškos informacijos ir nuomonių konsolidavimo portalą, sudarant galimybę vartotojams pateikti komentarus ir reitinguoti prekes, paslaugas, pardavėjus ir paslaugų tiekėjus
- tobulinti elektroninės komercijos teisinę bazę:
 - suvienodinti informacijos pateikimo, prekių grąžinimo ir keitimo reikalavimus elektroninėje komercijoje ir tradicinėje komercijoje
 - nuosekliai reglamentuoti elektroninę rinkodarą, nustatant griežtas sankcijas už jos pažeidimus
 - nustatyti minimalius vartotojų informacijos saugumo reikalavimus
 - nustatyti ir/ar sugriežtinti sankcijas už sisteminius ir didelę žalą vartotojams darančius vartotojų teisių pažeidimus (viešumas irgi sankcija)
 - nustatyti aiškius rizikos paskirstymo principus, apsaugant vartotojus nuo tradicinių jų teisių pažeidimų elektroninėje erdvėje ir profesinės rizikos perkėlimo
- nustatyti ir įgyvendinti sisteminės/regioninės elektroninės komercijos skatinimo priemonės
- administracinėmis priemonėmis skatinti elektroninės komercijos dalyvių savireguliacinius mechanizmus.

Vartotoju tiesēs finansinēse paslaugose

Finansinių paslaugų reikšmė vartotojams ir ekonomikai

- Efektyvios ir konkurencingos finansinės paslaugos yra svarbus modernios ekonomikos veiksnys
- Naudojimasis finansinėmis paslaugomis didele dalimi priklauso nuo vartotojų pasitikėjimo gaunamomis paslaugomis, kurį sąlygoja valstybės įgyvendinama vartotojų apsaugos politika.
- Deja, tiek Lietuvoje, tiek Europos Sąjungoje finansinės paslaugos reglamentuojamos nenuosekliai:
- Lietuvoje nėra vieno teisės akto aiškiai įvardijančio finansines paslaugas
- Ir Lietuvos, ir ES finansinių paslaugų reglamentavimas iš esmės išgyvena ženkliai reformas, be kita ko susijusias su finansinių paslaugų teikimu

Vartotojų rizikos finansinėse paslaugose

- dažniausiai pasitaikantys vartotojų teisių pažeidimai finansinių paslaugų srityje yra susiję su nspecifiniais vartotojų teisių pažeidimais:
 - nesąžiningos sutarčių dėl finansinių paslaugų teikimo sąlygos
 - neleistina finansinių paslaugų reklama
 - nesąžiningas rizikos paskirstymas tarp šalių.
- dalis vartotojų teisių pažeidimų, kai vartotojas praranda savo patikėtą turtą, gali būti sprendžiami ne vartotojų teisių gynimo, o sisteminiiais finansų rinkų reglamentavimo instrumentais
- finansinės paslaugos ES Bendrojoje rinkoje yra rudimentinės ar apskritai neįmanomos
- vartotojų teisių priežiūrą atliekančių organizacijų įgalinimų (galimybės nustatyti privalomus nurodymus ir skirti sankcijas) trūkumas iš esmės niekais paverčia didelę dalį įstatyminių vartotojų teisių saugiklių galiojančiuose įstatymuose.

Rekomendacijos

- Tobulinti finansinių paslaugų reglamentavimą: aiškiai įvardijant finansinių paslaugų kriterijus ir pagrindines veiklas, laikomas finansinėmis paslaugomis
- Saugant vartotojų teises finansinėse paslaugose būtina įvertinti situaciją įprastinių vartotojų teisių požiūriu, kurios gali tik pasireikšti specifinėmis formomis arba gali būti specifiškai pažeidžiamos – pvz. būtina nustatyti minimalius informacijos apie finansines paslaugas, taip pat sutarčių sąlygų pateikimo vartotojams standartus, kadangi tuo ypač dažnai piktnaudžiaujama;
- kadangi ES teisės aktai nustato tik minimalų vartotojų teisių apsaugos lygį, turi būti siekiama panaikinti esamas išimtis finansinėms paslaugoms (kurios stipriai varžo ar net eliminuoja bendrųjų vartotojų teisių normų taikymą finansinėms paslaugoms);

Rekomendacijos (II)

- Lietuvoje aktualu peržiūrėti ir tobulinti sisteminės finansinių paslaugų kontrolės priemones, taip pat nustatyti fizinių asmenų nemokumo institutą
- pagal analogiją su LR Konkurencijos įstatymu ir jame numatytais prižiūros priemonėmis bei sankcijomis, būtina nustatyti plačius NVTAT įgalinimus atlikti tyrimą ir skirti griežtas sankcijas už vartotojų teisių pažeidimus (ypač kai jie yra sistemiški ar daro didelę žalą)
- vartotojai turėtų būti visapusiškai skatinami civiline tvarka ieškoti iš finansinių paslaugų tiekėjų patirtos žalos atlyginimo, taip pat atsižvelgiant į žalos įrodinėjimo sudėtingumą svarstyti įstatyminių nuostolių (kompensacijos) instituto taikymas vartotojų naudai
- maksimalus pažeidėjų bei jų padarytų pažeidimų išviešinimas (pažeidėjo sąskaita), daugelyje užsienio valstybių pasiteisino kaip veiksminga finansinių paslaugų tiekėjų atsakomybės priemonė, todėl siūlytina ją įteisinti ir Lietuvoje
- siūlomos priemonės būtų efektyvi paskata finansinių paslaugų tiekėjų savireguliacijai, kuri šiuo metu iš esmės veikia tik kaip finansinių paslaugų tiekėjų lobistinių interesų konsolidavimas.