

**MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETAS**  
**TEISĖS FAKULTETAS**  
**TEISĖS FILOSOFIJOS IR ISTORIJOS KATEDRA**

**SNIEGUOLĖ ŠLIŽYTĖ**

**VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS SOCIALINIS**  
**VEIKSMINGUMAS**  
**Magistro baigiamasis darbas**

**Vadovas**  
**prof. dr. V. Šlapkauskas**

**Vilnius, 2011**

**MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETAS**  
**TEISĖS FAKULTETAS**  
**TEISĖS FILOSOFIJOS IR ISTORIJOS KATEDRA**

**VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS SOCIALINIS**  
**VEIKSMINGUMAS**

**Magistro baigiamasis darbas**

**Recenzentas**

**Vadovas**  
**prof. dr. V. Šlapkauskas**

**Atliko**  
**TVimn 8-03 gr. stud.**  
**..... S. Šližytė**

**Vilnius, 2011**

**MYKOLAS ROMERIS UNIVERSITY  
FACULTY OF LAW  
DEPARTMENT OF PHILOSOPHY OF LAW AND LEGAL HISTORY**

**SNIEGUOLĖ ŠLIŽYTĖ**

**SOCIAL EFFICIENCY OF CONSUMER RIGHTS  
PROTECTION  
Master's Work**

**Supervisor  
prof. dr. V. Šlapkauskas**

**Vilnius, 2011**

## TURINYS

|  |    |
|--|----|
| ĮVADAS.....  | 5  |
| 1. VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS SOCIALINIO VEIKSMINGUMO SAMPRATA.....   | 7  |
| 1.1. Vartotojo samprata.....   | 7  |
| 1.2. Vartotojų teisių ir jų apsaugos samprata.....   | 13 |
| 1.3. Teisės veiksmingumo samprata.....   | 18 |
| 1.4. Vartotojų teisių apsaugos institucinė sistema.....  | 20 |
| 2. VARTOJIMO SRIČIŲ VARTOTOJŲ APSAUGOS TEISINĖ REGLAMENTACIJA NACIONALINĖJE TEISĖJE.....                   | 26 |
| 2.1. Bendrasis vartojimo sričių vartotojų apsaugos teisinis reglamentavimas.....                           | 26 |
| 2.2. Atskirų vartojimo sričių vartotojų apsaugos teisinis reglamentavimas.....                             | 40 |
| 2.2.1. Maisto produktų ir su maitinimu susijusių paslaugų vartotojų apsaugos teisinis reglamentavimas..... | 40 |
| 2.2.2. Ne maisto produktų vartotojų apsaugos teisinis reglamentavimas.....                                 | 41 |
| 2.2.3. Energijos paslaugų vartotojų apsaugos teisinis reglamentavimas.....                                 | 43 |
| 2.2.4. Elektroninių ryšių, pašto ir paslaugų vartotojų apsaugos teisinis reglamentavimas.....              | 45 |
| 2.2.5. Finansinių paslaugų vartotojų apsaugos teisinis reglamentavimas.....                                | 47 |
| 2.2.6. Turizmo paslaugų vartotojų apsaugos teisinis reglamentavimas.....                                   | 48 |
| 2.2.7. Rangos paslaugų vartotojų apsaugos teisinis reglamentavimas.....                                    | 49 |
| 3. LIETUVOS AUKŠČIAUSIOJO TEISMO JURISPRUDENCIJA KAIP VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS ĮGYVENDINIMO GARANTAS..... | 50 |
| 3.1. Vartotojų teisių gynyba Lietuvos Aukščiausiame Teisme.....  | 50 |
| 3.2. Vartojimo sutarties bylų analizė.....   | 52 |
| 3.3. Vartojimo pirkimo – pardavimo bylų analizė.....   | 56 |
| 3.4. Energijos pirkimo – pardavimo bylų analizė.....   | 58 |
| 3.5. Vartojimo rangos bylų analizė.....  | 66 |
| 3.6. Turizmo paslaugų teikimo bylų analizė.....  | 69 |
| 3.7. Kitų vartotojų bylų, nepriskirtų konkrečioms kategorijoms, analizė.....                               | 71 |
| IŠVADOS.....   | 74 |
| REKOMENDACIJOS.....  | 77 |
| LITERATŪRA.....  | 78 |
| ANOTACIJA LIETUVIŲ IR ANGLŲ KALBOMIS.....  | 84 |
| SANTRAUKA LIETUVIŲ KALBA.....  | 86 |
| SANTRAUKA ANGLŲ KALBA.....   | 87 |
| 1 PRIEDAS.Vartotojų teisių apsaugą įgyvendinančių institucijų sistema Lietuvoje.....                       | 88 |
| 2 PRIEDAS.Valstybės vartotojų teisių apsaugos institucijų kompetencijų pasiskirstymas.....                 | 89 |

## IVADAS

Vartotojų teisių apsauga yra vienas iš valstybės politikos prioritetų. Vartotojų teisių apsaugos normos reguliuoja visuomeninius turtinius santykius, susiklostančius vartojimo teisinių santykių pagrindu ir nustato specialias apsaugos garantijas silpnajai sutartinių santykių šaliai – vartotojams.

Kiekvienas visuomenės narys yra prekių ir paslaugų naudotojas, o visi kartu jie sudaro specifinę visuomenės grupę, darančią didelę įtaką ekonominių, politinių, socialinių santykių raidai ir turinčią svarią įtaką valstybei. Kartu ši visuomenės grupė yra labiausiai pažeidžiama, nes yra nelygiavertėje padėtyje su ekonomiškai stipresne šalimi – verslininku.

Vartotojų teisių apsaugos sistema visose valstybėse susiduria su tokiais kliūtimis, kaip nesąžiningos sutarčių sąlygos, nekokybiškos prekės ir paslaugos, monopolijos, nesąžininga prekyba, klaidingas ar nepakankamas vartotojų informavimas ir pan. Visa tai skatina vartotojų nepasitikėjimą rinka, o neužtikrinant vartotojų pasitikėjimo, negalima sukurti atviros ir konkurencingos rinkos, skatinančios verslo našumą. Norint užtikrinti vartotojų pasitikėjimą - būtina stipri vartotojų teisių apsauga, kurios įgyvendinimui reikalinga ne tik įstatyminė bazė, bet ir efektyvi vartotojų apsaugos institucijų veikla bei pačių vartotojų aktyvumas. Įstatymų leidėjas turi ne tik nustatyti teises vartotojų apsaugos priemones, bet ir užtikrinti šių priemonių veiksmingumą. Socialinį šių priemonių veiksmingumą galima atskleisti per teisės aktų, jų praktinio taikymo ir poveikio analizę.

Vartotojų teisių apsauga Lietuvoje neturi gilių papročių ir tradicijų. Ji buvo sukurta Europos Sąjungos teisės aktų pagrindu, todėl nacionalinę vartotojų teisę sudaro iš esmės perkelta Europos Sąjungos vartotojų teisė. 2004 metais Lietuva, įstojusi į Europos Sąjungą, prisiėmė įsipareigojimus perimti Europos Sąjungos *acquis communautaire* nuostatas vartotojų teisių apsaugos srityje. Tad Lietuvos vartotojų teisių apsauga yra neatsiejama nuo Europos Sąjungos vartotojų teisių apsaugos, o Europos Sąjungos vartotojų teisių apsaugos pokyčiai tiesiogiai veikia Lietuvos vartotojų teisę bei jos taikymą. Nacionalinėje teisėje įgyvendinant Europos Sąjungos direktyvas atsirado poreikis plėtoti ir stiprinti vartotojų teisių apsaugą, todėl ji tampa vis labiau aktualesnė ir reikšmingesnė.

**Tyrimo problema.** Ar esamas vartotojų teisių apsaugos reguliavimas užtikrina tinkamą vartotojų apsaugą?

**Tyrimo objektas.** Vartotojų teisių apsaugos teisinis reguliavimas.

**Tyrimo dalykas.** Vartotojų teisių apsaugos teisinio reguliavimo socialinis veiksmingumas.

**Tyrimo tikslas.** Atskleisti vartotojų teisių apsaugos teisinio reguliavimo socialinį veiksmingumą.

**Tyrimo uždaviniai:**

1. Išnagrinėti vartotojo ir vartotojų teisių apsaugos sampratą.
2. Išnagrinėti Lietuvos vartotojų teisių apsaugos institucijų sistemą.
3. Išnagrinėti įvairių vartojimo sričių vartotojų teisių apsaugos teisinį reglamentavimą.

4. Išnagrinėti Lietuvos Aukščiausiojo Teismo jurisprudenciją vartotojų teisių apsaugos srityje.
5. Apibendrinti tyrimo rezultatus ir parengti išvadas bei rekomendacijas.

**Tyrimo hipotezė.** Jei vartotojai imasi iniciatyvos ginti savo pažeistas teises, tai teismų sprendimai užtikrina socialinį vartotojų teisių apsaugos veiksmingumą.

**Temos aktualumas bei praktinis reikšmingumas.** Šio tyrimo tema aktuali ir reikšminga visai visuomenei, nes kiekvienas visuomenės narys yra vartotojas, kurio teisių apsauga garantuota įstatyminiu lygmeniu. Konstitucijos 46 straipsnio 5 dalyje įtvirtinta valstybės pareiga ginti vartotojų interesus. Taigi, Konstitucija įpareigoja valstybę ginti vartotojų teises, todėl valstybė turi užtikrinti efektyvią vartotojų teisių apsaugą, kurios dažnai pasigendama dėl socialiai neveiksmingų teisės aktų arba atitinkamos vartojimo srities menko reglamentavimo, arba išvis nereglamentavimo, neefektyvios vartotojų teisių apsaugos institucijų veiklos ir pan. Todėl šiuo tyrimu siekiama atskleisti, ar esamos vartotojų teisių apsaugos teisinės priemonės yra veiksmingos ir jomis užtikrinama tinkama vartotojų teisių apsauga.

**Tyrimo naujumas ir teorinis reikšmingumas.** Šiuo tyrimu siekiama ištirti esamą vartotojų teisių apsaugos situaciją, atskleisti Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos socialinį veiksmingumą, pateikti vartotojų teisių apsaugos teisinio reguliavimo socialinio veiksmingumo analizę.

**Tyrimo metodologija.** Siekiant atskleisti tyrimo tikslą naudoti šie tyrimo metodai: teisinių dokumentų (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo nutarčių, įstatymų, poįstatyminių teisės aktų, teisinės jurisprudencijos ir kt.) analizė, mokslinės literatūros (monografijų, straipsnių ir kt.) analizė, lyginamasis metodas, sisteminė analizė.

Šis tiriamasis magistrinis darbas yra taikomojo analitinio pobūdžio.

**Darbo struktūra.** Darbas susideda iš įvado, trijų dėstomųjų dalių (darbo dėstomosios dalys susideda iš skyrių ir poskyrių), išvadų, rekomendacijų. Taikomojo magistrinio darbo pabaigoje pateikiama santrauka lietuvių ir anglų kalbomis, literatūros sąrašas bei priedai.

**Pagrindinės sąvokos:** vartotojas, vartotojų teisės, vartotojų teisių apsauga, formalusis teisės veiksmingumas, socialinis teisės veiksmingumas, vartotojų teisių apsaugos teisinio reguliavimo veiksmingumas.

# 1. VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS SOCIALINIO VEIKSMINGUMO SAMPRATA

## 1.1. Vartotojo samprata

Vartotojas, visų pirma, yra vartotojų teisių apsaugos objektas. Teisės doktrinoje vartotojas užima specialią vietą, nes tai yra specifinis civilinės teisės subjektas, kuriam įstatymų leidėjas taiko padidintą jo teisių ir teisėtų interesų apsaugą. Padidintos apsaugos reikalauja vartotojo užimama teisinė padėtis, kadangi vartojimo teisiniuose santykiuose jis yra silpnoji sutarties šalis.

Vartotojo identifikavimas svarbus vartojimo teisinių santykių nustatymui, nes sutartinių santykių kvalifikavimui vartojimo santykiais yra būtina aiškiai apibrėžti vartotoją ir nustatyti požymius, būdingus šiam vartojimo teisinių santykių subjektui. Todėl tiek Europos Sąjungos teisės aktuose, tiek nacionalinės teisės teisės aktuose yra įtvirtinti vartotojo sampratos išaiškinimai, atskleidžiantys tik vartotojui būdingus požymius.

Europos Sąjungoje yra išvystyta sava vartotojo koncepcija, kuri aiškinama savarankiškai, nepriklausomai nuo nacionalinės teisės. Europos Sąjungos teisė nepateikia vienodos vartotojo sąvokos, todėl galima išskirti tik bendruosius jos bruožus.

Pirmą kartą Europos Sąjungos teisės aktų lygmeniu vartotojo sąvoka buvo apibrėžta 1968 m. rugsėjo 27 d. Briuselio konvencijoje dėl jurisdikcijos ir teismo sprendimų civilinėse ir komercinėse bylose vykdymo<sup>1</sup>, vėliau įtvirtinta Romos konvencijoje, kurios 5 straipsnio 1 dalyje yra nustatyta, kad šis straipsnis skirtas sutartims, kurių tikslas yra tiekti prekes ar paslaugas asmenims (*consumer*), tikslams, kurie gali būti už jo prekybos ar profesijos ribų<sup>2</sup>.

Vartotojo sąvoka pateikiama daugelyje vartotojų apsaugos direktyvų. Pastebima tendencija, jog direktyvose, išleistose po 1985 m., beveik pažodžiui pateikiama Briuselio konvencijoje įtvirtinta vartotojo sąvoka, ir tokiu būdu tarptautinėje ir Europos Sąjungos teisėje pradedama formuoti vienoda vartotojo sampratos koncepcija. Nors vartotojų apsaugos direktyvose vartotojo sampratos gramatinis pateikimas skiriasi, tačiau visose direktyvose apibrėžiant vartotojo sampratą, pateikiamas vartotojo kaip fizinio asmens, sudarančio sutartį ne verslo tikslais, apibūdinimas.

Danguolė Bublienė (2009), aptardama vartotojo sampratą Europos Sąjungos vartotojų apsaugos teisėje, išskiria šiuos vartotojo sampratos apibrėžimui būdingus bruožus:

1. Vartotojas yra apibrėžiamas negatyviuoju, o ne pozityviuoju būdu, t. y. nustatant ne kokiais tikslais sudarytos vartojimo sutartys laikomos vartojimo sutartimis, bet kokiais tikslais jos negali būti sudarytos, kad priklausytų vartojimo sutartims;

<sup>1</sup> Vartotojų teisių apsauga vartojimo sutartiniuose santykiuose: teisinio reguliavimo ir teismų praktikos apžvalga. I dalis., 2009 <http://www.infolex.lt/tp/129168> [žiūrėta 2010 - 09 - 02]

<sup>2</sup> Bublienė D. Vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų kontrolė: monografija. - Vilnius: Registrų centras, 2009. P. 85.

2. Vartotojo apibrėžimas yra abstraktus ir remiasi vartotojo vaidmeniu rinkoje, t. y. vartotojo samprata atskleidžiama ne apibrėžiant konkrečias asmens savybes, o per jo veiklą rinkoje.

Minėta autorė pažymi, jog vartotojo sąvoka negatyviu būdu yra apibrėžta daugelio Europos Sąjungos valstybių narių teisėje, nes tokį apibrėžimą sąlygojo Europos Sąjungos teisėje naudojamas vartotojo apibrėžimas. Taigi, Vartotojų apsaugos direktyvose atsispindi pagrindiniai vartotojo požymiai, kuriuos D. Bublienė skiria į:

- 1) *Subjektyvųjį* (požymiai, susiję su subjekto specifika);
- 2) *Objektyvųjį* (požymiai, susiję su tikslo specifika).<sup>3</sup>

Atsižvelgdami į visa tai, kas buvo paminėta, galime daryti išvadą, jog vartotojo samprata Europos Sąjungos vartotojų apsaugos direktyvose aiškinama siaurai ir juo laikomas tik fizinis asmuo, siekiantis tikslo, kuris nėra priskirtas profesinei ar komercinei veiklai. Apibrėžiant vartotojo sampratą nėra akcentuojamos konkrečios asmens savybės, neatsižvelgiama į jo asmeninę patirtį ar žinias, o akcentuojami tik jo veikimo tikslai, per kuriuos atskleidžiama vartotojo samprata.

Vartotojo sampratos atskleidimui svarbi ir Europos Teisingumo Teismo (toliau – ETT) pozicija bei šio teismo praktika, todėl remiantis D. Bublienės suformuota Europos Teisingumo Teismo praktikos apibendrinimo išvada, pažymėtina, jog: *ETT savo praktikoje vysto siaurąją ir abstrakčiąją vartotojo koncepciją, remdamasis formaliosios teisės nustatytais požymiais vartotoju laikydamas tik „tikrąjį“ vartotoją – privataus individo prasme (privatų galutinį vartotoją), kuris neužsima verslu ar profesija, neišplėsdamas šios sampratos ir neįtraukdamas į ją verslininkų ar kitų juridinių asmenų. ETT nėra linkęs išplėsti vartotojams skirtos apsaugos tiems asmenims, kuriems ji nėra skirta, kitaip tariant, teismas išimtinio pobūdžio normas linkęs aiškinti siaurinaimai. Tačiau tuo pačiu ETT atsižvelgia į normų reguliavimo tikslą – apsaugoti ekonomiškai silpnesnę ir mažiau patyrusių sutarties šalį (D. Bublienė, 2009, p. 119).*

Lietuvos Respublikos įstatymuose įtvirtinta vartotojo sąvoka iš esmės atitinka Europos Sąjungos teisės aktuose įtvirtintą analogišką sąvoką.

Civiliniame kodekse vartotojo samprata pateikiama neteisiogiai - per vartojimo sutarties apibrėžimą (CK 1.39 straipsnio 1 dalis), o Vartotojų teisių apsaugos įstatyme vartotojo sąvoka apibrėžiama tiesiogiai (Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 2 straipsnio 14 dalis). Taigi, pagrindiniuose vartotojų teisių apsaugos įstatymuose vartotoju laikomas:

➤ „Fizinis asmuo, kuris pareiškia savo valią pirkti, perka ir naudoja prekę ar paslaugą asmeniniams, šeimos, namų ūkio poreikiams, nesusijusiems su verslu ar profesija, tenkinti“ (Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 2 straipsnio 14 dalis);

<sup>3</sup> Bublienė D. Vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų kontrolė: monografija. - Vilnius: Registrų centras, 2009. P. 92 .



➤ Fizinis asmuo, kuris su prekių ar paslaugų tiekėju sudaro prekių ar paslaugų teikimo sutartį su vartotojo verslu ar profesija nesusijusiu tikslu, t. y. vartotojo asmeniniams, šeimos, namų ūkio poreikiams tenkinti (CK 1. 39 straipsnio 1 dalis).

Iš pateiktų vartotojo sąvokų apibrėžimų išryškėja trys esminiai vartotoją kvalifikuojantys požymiai:

- 1) Vartotoju laikomas tik fizinis asmuo;
- 2) Fizinis asmuo veikia specifiniu tikslu – prekes ir paslaugas įsigyja (ar planuoja įsigyti) asmeniniams, šeimos, namų ūkio poreikiams, nesusijusiems su verslu ar profesija;
- 3) Kitoje teisinio santykio pusėje veikia verslininkas (juridinis ar fizinis asmuo, užsiimantis komercine ar profesine veikla).

**Vartotoju laikomas tik fizinis asmuo.** Nacionalinė teisė (kaip ir Europos Sąjungos teisė) vienu iš požymių, kvalifikuojančiu civilinės teisės subjektą vartotoju, visų pirma, laiko tik fizinį asmenį. Fizinio asmens buvimas viena sutartinio teisinio santykio šalimi yra būtinybė sutartinių santykių kvalifikavimui kaip vartojimo teisiniais santykiais, kuriems taikomas specialus teisinis reguliavimas. Fizinis asmuo, veikiantis savo asmeniniais, šeimos, ūkio reikalais, nesusijusiais su verslu ar profesija, laikomas silpnesniąja teisinio santykio šalimi, remiantis išankstine nuostata, kad jis turi mažiau žinių ir patirties teisiniuose, komerciniuose reikaluose bei yra ekonomiškai silpnesnis nei kita sutarties šalis – verslininkas, veikiantis komerciniais tikslais. Tad pagrindas, kuriuo remiamasi fizinį asmenį laikant vartotoju – preziumuojamas jo silpnumas ir žinių stoka, kuris konstatuojamas formaliai, neatsižvelgiant į konkretaus fizinio asmens žinias ir patirtį.

Neaiškumų kyla tuomet, kai ir kiti teisės subjektai savo žinių ir patirties atžvilgiu atsiduria tokioje pačioje padėtyje kaip ir vartotojai (pvz., juridiniai asmenys – ne pelno organizacijos, kurios neužsiima ūkine komercine veikla, asociacijos, daugiabučių namų savininkų bendrijos), tačiau jau vien dėl to, kad jie nėra fiziniai asmenys, negali būti kvalifikuojami kaip vartotojai.

Pagal dabartinę galiojančią Europos Sąjungos teisę, laikantis minimalaus Europos Sąjungos ir nacionalinės teisės aktų suderinamumo metodo, aiškindama vartotojo sąvoką nacionalinė teisė gali ją išplėsti. Tai padarė Lietuvos Aukščiausias Teismas, kuris daugiabučio namo savininkų bendriją laikė viena vartojimo sutarties šalimi. „LAT sprendamas klausimus, susijusius su butų, esančių daugiabučiuose namuose, savininkų, aprūpinimo energija ir vandeniu klausimus, pasisakė, jog ta aplinkybė, jog sutartis formaliai buvo sudaryta su juridiniu asmeniu, tam tikrais atvejais neturi būti sureikšminama. Vartotoju tokiais atvejais pripažįstamas fizinis asmuo, kuris faktiškai naudojasi perkama preke savo namų ūkio reikmėms ir už ją sumoka, t. y. yra galutinis prekių ir paslaugų vartotojas. Aplinkybė, kad tam tikrais atvejais sutartį pasirašo ne pats fizinis asmuo, o jam atstovaujantis specialaus teismo juridinis asmuo, pavyzdžiui, daugiabučio namo savininkų bendrija, nėra pagrindas nelaikyti sutarties vartojimo sutartimi (*Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų*

skyriaus teisėjų kolegijos 2003 m. gegužės 12 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-579/2003; 2004 m. balandžio 19 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-283/2004; 2005 m. balandžio 25 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-269/2005; 2008 m. vasario 29 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-211/2008), 2009 m. rugsėjo 15 d. nutartis Nr. 3K-3-342/2009<sup>4</sup>.

Taigi, matome, jog nacionalinėje teisėje vartotojo samprata aiškinama plečiamai juridinių asmenų atžvilgiu, atkreipiant dėmesį ne į tai, koks asmuo (fizinis ar juridinis) formaliai sudaro sutartį, o į tai, kas yra galutinis prekių ar paslaugų vartotojas.

**Fizinis asmuo veikia specifiniu tikslu – prekes ir paslaugas įsigyja asmeniniams, šeimos, namų ūkio poreikiams, nesusijusiems su verslu ar profesija.** Kitas požymis, būtinas civilinio subjekto kvalifikavimui vartotoju – specifinis veikimo tikslas. Aptariant šį požymį tikslinga išsiaiškinti *prekės* ir *paslaugos* sąvokas, nes vartotojai yra būtent prekių ir paslaugų pirkėjai ir naudotojai, o prekės ir paslaugos – vartojimo teisinių santykių, susiklostančių tarp vartotojų ir verslininkų, objektai.

Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 2 straipsnis pateikia tokius šių sąvokų apibrėžimus: „*prekė* – kiekvienas daiktas, siūlomas parduoti arba parduodamas vartotojui. Šilumos ir elektros energija, vanduo, gamtinės dujos taip pat laikomos prekėmis; *paslauga* – atlygintina veikla arba (ir) jos rezultatas, kuriais siūloma tenkinti ar yra tenkinamas konkretus vartotojo poreikis.” Kaip matome iš pateiktų sąvokų, prekė suvokiama labai plačiai: ja laikomas kiekvienas daiktas (tiek kilnojamas, tiek nekilnojamas), taip pat šilumos, elektros energija, vanduo ir gamtinės dujos; o paslauga siejama su tam tikra veikla ar jos rezultatu vartotojo poreikiui patenkinti.

Šis specifinis tikslas, kurio vedamas veikia vartotojas, yra būtinas vartojimo teisiniams santykiams atsirasti. Taigi, asmuo, kvalifikuojamas vartotoju, turi veikti už verslo, prekybos ar profesinės veiklos ribų. Preziumuojama, kad tie asmenys, kurie veikia ne verslo tikslais turi mažiau žinių ir patirties, todėl jie laikomi silpnesniąja šalimi, kurios interesų apsaugai taikomos specialios teisės normos, užtikrinančios vartotojų teisių apsaugą. Jeigu fizinis asmuo veiks priešingu tikslu – prekes ar paslaugas įsigis savo asmeniniams poreikiams, susijusiems su verslu ar profesija, jis nebus laikomas vartotoju, o atsiradę teisiniai santykiai – vartojimo teisiniais santykiais.

**Kitoje teisinio santykio pusėje veikia verslininkas.** Šis vartotojo sampratai būtinas požymis išryškėja iš CK 1.39 straipsnio 1 dalyje pateiktos vartojimo sutarties sampratos, kurioje vartojimo sutartimi yra laikoma sutartis dėl prekių ar paslaugų įsigijimo, kurią fizinis asmuo (vartotojas) su prekių ar paslaugų pardavėju (tiekėju) sudaro su vartotojo verslu ar profesija nesusijusiu tikslu, t. y. vartotojo asmeniniams, šeimos, namų ūkio poreikiams tenkinti. Šis vartojimo sutarties apibrėžimas svarbus tuo, kad būtent taip (vartojimo sutarties prasme) suprantamam vartotojui bus taikoma padidinta apsauga.

---

<sup>4</sup> Vartotojų teisių apsauga vartojimo sutartiniuose santykiuose: teisinio reguliavimo ir teismų praktikos apžvalga. I dalis., 2009 <http://www.infolex.lt/tp/129168> [žiūrėta 2010 - 09 - 10]

Verslininko sąvoka įtvirtinta Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 2 straipsnio 5, 8 dalyse: „prekių ar paslaugų pardavėju (teikėju) vartojimo sutartyje yra verslininkas – fizinis ar juridinis asmuo, kuris, vykdydamas savo verslą, siūlo ir parduoda prekes ar teikia atlygintinas paslaugas vartotojams.“ Iš pateiktos verslininko sąvokos matome, jog verslininku gali būti tiek fizinis, tiek juridinis asmuo, tačiau fizinis asmuo turi veikti komerciniais ar/ir profesiniais tikslais, t. y. užsiimti profesine ar komercine veikla, nes fiziniai asmenys, įstatymų numatytais atvejais besiverčiantys ūkine komercine veikla, taip pat laikomi verslininkais (CK 2.4 straipsnio 2 dalis). Taigi, nacionalinės teisės aktų normose nustatytas vienas bendras požymis, kurio pakanka, kad asmuo, esantis pirkimo – pardavimo ar paslaugų teikimo santykiuose su vartotoju, būtų laikomas verslininku – jis turi veikti verslo tikslais.<sup>5</sup> „Verslui, kaip specifinei asmens veiklai, apibūdinti nacionalinės teisės aktuose gali būti vartojamos ekonominės, ūkinės-komercinės, individualios veiklos sąvokos. Pažymėtina, kad vartojimo sutarties kvalifikavimo aspektu šių sąvokų reikšmė yra analogiška, t. y. konstatavus, kad asmuo užsiima ekonomine, ūkine-komercine, individualia veikla ar verslu ir ši veikla atitinka tris esminius požymius: yra tęstinė (nuolatinė), savarankiška, ja siekiama ekonominės naudos, – prekių pardavėjas ar paslaugų teikėjas vartojimo sutartyje pripažintinas verslininku (CK 1.39 straipsnis).“<sup>6</sup> D. Bublienės pateiktas vartojimo sutarties apibrėžimas („vartojimo sutartis yra sutartis tarp fizinio asmens (vartotojo), kuris sudaro sutartį tikslais, visiškai ar daugiausiai nesusijusiais su verslo veikla, ir kito asmens (verslininko), kuris sudaro sutartį tikslais, susijusiais su verslo veikla“<sup>7</sup>) išryškina svarbiausią vartotojo ir verslininko skirtumą – skirtingą veikimo tikslo specifika.

**Buitinis vartotojas.** Atskleidžiant vartotojo sampratą svarbu pažymėti, kad ne visuose teisės aktuose vartotojo sąvoka tapati vartotojo sąvokai vartojimo sutarties prasme (pagal CK 1.39 straipsnį). Kai kur ji suprantama plačiau - remiantis pačiu vartojimo faktu apima tiek fizinius, tiek juridinius asmenis. Pavyzdžiui, teisės aktai energetikos srityje išskiria *vartotoją* ir *buitinį vartotoją*, tik pastarąjį laikydami vartotoju vartojimo sutarties prasme (pagal CK 1.39 straipsnį). Tad tik *buitiniam vartotojui* bus garantuojama įstatymine vartotojo, kaip silpnosios šalies, apsauga. Energetikos srities teisės aktuose *buitinis vartotojas* suprantamas taip:

➤ *Buitinis vartotojas* – fizinis asmuo, perkantis elektros energiją asmenims, šeimos ar namų ūkio poreikiams, nesusijusiems su verslu ar profesija, tenkinti (Energetikos įstatymo 2 straipsnio 3 dalis). Elektros energijos tiekimo ir naudojimo taisyklių<sup>8</sup> 6 punkte minėta buitinio vartotojo sąvoka praplečiama nurodant kokiems objektams gali būti perkama elektra, t. y. individualiam gyvenamajam

<sup>5</sup> Vartotojų teisių apsauga vartojimo sutartiniuose santykiuose: teisinio reguliavimo ir teismų praktikos apžvalga. I dalis., 2009 <http://www.infolex.lt/tp/129168> [žiūrėta 2010 - 10 - 01]

<sup>6</sup> Vartotojų teisių apsauga vartojimo sutartiniuose santykiuose: teisinio reguliavimo ir teismų praktikos apžvalga. I dalis., 2009 <http://www.infolex.lt/tp/129168> [žiūrėta 2010 - 10 - 01]

<sup>7</sup> Bublienė D. Vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų kontrolė. - Vilnius: Registrų centras, 2009. P. 84 .

<sup>8</sup> LR elektros energijos tiekimo ir naudojimo taisyklės (6 punktas) [http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc\\_l?p\\_id=365540](http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=365540)[žiūrėta 2010-10-05]

namui, ūkiniam pastatui, daugiabučio gyvenamojo namo arba bendrabučio tipo daugiabučio gyvenamojo namo butui, vasarnamiui, sodo sklypai, garažui ar pan.;

➤ *Buitinis šilumos vartotojas* – fizinis asmuo, perkantis šilumą ir (ar) karštą vandenį savo buitines reikmėms (Šilumos ūkio įstatymo 2 straipsnio 7 dalis);

➤ *Buitinis vartotojas* – fizinis asmuo, perkantis elektros energiją asmeniniams, šeimos ar namų ūkio poreikiams, nesusijusiems su verslu ar profesija (Elektros energijos įstatymo 2 straipsnio 3 dalis);

➤ *Buitinis vartotojas* – fizinis asmuo, perkantis dujas naudoti buitiniams reikmėms (Gamtinių dujų įstatymo 3 straipsnio 2 dalis).

Pažymėtina, jog minėta *vartotojo* sąvoka energetikos srities teisės aktuose yra tapati *abonento* sąvokai ir vartojama vartojimo sutarties šalies apibūdinimui nepaisant to, ar jis fizinis ar juridinis asmuo (CK 6. 383 straipsnio 1 dalis). Pavyzdžiui, Elektros energetikos įstatymo 2 straipsnio 35 dalyje *vartotoju* laikomas asmuo, kurio įrenginiai yra prijungti prie perdavimo arba skirstomųjų tinklų ar tiesioginės linijos ir kuris perka elektros energiją vartojimo tikslais, tačiau tik minėto įstatymo 3 dalyje įtvirtintam *buitiniam vartotojui* bus taikomos vartotojų apsaugą garantuojančios teisės normos, nes tik *buitinis vartotojas* atitinka vartojimo sutarties šalies (pagal CK 1.39 straipsnio 1 dalį) teisinį statusą.

Kalbant apie vartotojo sampratą svarbu pažymėti, kad *buitiniams vartotojams* prilyginamos sodininkų, nuosavų automobilių garažų savininkų bendrijos, perkančios elektros energiją bendrijų narių sodams, garažams ir (ar) jų bendroms reikmėms, taip pat daugiabučių gyvenamųjų namų arba bendrabučio tipo daugiabučių gyvenamųjų namų savininkų bendrijos, arba minėtų namų jungtinės veiklos sutarties dalyvių įgalioti atstovai, arba minėtų namų patalpų savininkų bendrosios nuosavybės objektų administratoriai, perkantys elektros energiją daugiabučių gyvenamųjų namų bendroms reikmėms ir (ar) liftams, bendrabučio tipo daugiabučiams gyvenamiesiems namams (butams, kambariams, bendroms reikmėms ir (ar) liftams) (Elektros energijos tiekimo ir naudojimo taisyklių 6 punktas). Tačiau, nors bendrijos yra prilyginamos *buitiniams vartotojams* ir joms taikomas toks pat teisinis reglamentavimas, kaip ir buitiniams vartotojams, vien dėlto jos netampa vartotojais – vartotojais laikomi bendrijos nariai, t. y. fiziniai asmenys, kurie faktiškai vartoja elektros energiją savo asmeniniams, šeimos, namų ūkio poreikiams tenkinti.

Kaip jau buvo minėta, vartotojai kartu yra prekių ir paslaugų pirkėjai bei naudotojai, todėl svarbu atskleisti vartotojo bei pirkėjo sąvokų santykį, nes vartotojas teisės aktuose, reguliuojančiuose pirkimo – pardavimo teisinius santykius įvardijamas ir kaip pirkėjas. Vartotojo sąvoka, be abejojimo, yra platesnė už pirkėjo ir nekiekvienas pirkėjas gali būti laikomas vartotoju. Tik atitinkantis vartotojo kvalifikavimui būtinus požymius pirkėjas yra laikomas vartotoju, ir jam taikoma padidinta jo teisių apsauga bei vartotojų teises ginančios teisės normos. Tad vartotojas bus laikomas pirkėju ir galės disponuoti pirkėjo teisėmis tik tuo atveju, kai jis bus vartojimo teisinių santykių dalyvis ir vartotojas vartojimo sutarties prasme.

Pažymėtina, kad vartotojo sąvoka apima įvairias vartotojų grupės (nuo kūdikių iki senolių), tačiau konkrečios vartotojų grupės skiriasi savo patirtimi ir gyvenimo reiškinių suvokimu, todėl norint suvokti, į kokio lygio vartotoją yra orientuotos vartotojų apsaugos teisės nuostatos, ETT suformulavo *vidutinio vartotojo* sąvoką. ETT suformuluotą *vidutinio vartotojo* sąvoką nacionalinėje teisėje įtvirtino Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymas, kurio 2 straipsnio 13 dalyje nustatyta, kad: „*vidutinis vartotojas* – tai vartotojas, kuris yra pakankamai informuotas, protingai atidus ir apdairus, atsižvelgiant į socialinius, kultūrinius ir kalbinius veiksnius”.

## 1.2. Vartotojų teisių ir jų apsaugos samprata

Vartotojų teisės yra neatsiejama šiuolaikinio žmogaus teisių dalis. Pasak A.Vaišvilos, žmogaus teisės - universalios teisės, priklausančios be išimties ir vienodai kiekvienam žmogui, nepriklausančios nuo teisinės sistemos ar kitų vietinių veiksnių<sup>9</sup>. Tuo tarpu vartotojų teisės priklauso tik vartotojų teisinį statusą turintiems asmenims, kuriais gali būti tik fiziniai asmenys, veikiantys specifiniu tiklu – perkantys prekes ar paslaugas savo asmeniniams, šeimos ar ūkio reikmėms.

Vartotojų teisių santykį su žmogaus teisėmis galime atskleisti per Europos žmogaus teisių konvenciją (toliau – EŽTK). Nors ji tiesiogiai vartotojų teisių nereglamentuoja ir negina, tačiau jos tarpusavyje stipriai susiję, kadangi EŽTK<sup>10</sup> 10 straipsnis užtikrina kiekvieno žmogaus teisę į informaciją, 8 straipsnis – teisę į privataus gyvenimo apsaugą, 6 straipsnis – teisę į teisminę gynybą.

Kaip teigia V. Šlapkauskas, vartotojų teisės yra socialinio valdymo instrumentas, kuriuo tikslingai kuriama ir nuosekliai organizuojama vartotojų ir pardavėjų (paslaugų teikėjų) santykių socialinė tvarka, užtikrinanti vartotojų visuomenės socialinį integralumą.<sup>11</sup> Vartotojų teisių poveikis atsiranda, keičiasi ir įgyvendinamas tam tikromis teisinėmis priemonėmis. Dėl teisinių priemonių, socialinių sąlygų ir veiksnių sąveikos vartotojų teisės, kaip socialinis reiškinys, patiria atitinkamus būvius ir procesus, kurie išreiškia teisės judėjimą „teisės atsiradimo – teisės įgyvendinimo“ etape.<sup>12</sup>

Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 3 straipsnyje įtvirtintos šios vartotojų teisės :

- Savo nuožiūra įsigyti ir naudoti prekes ir paslaugas (pasirinkti pardavėją, paslaugų teikėją);
- Įsigyti saugias, tinkamos kokybės prekes ar paslaugas;

<sup>9</sup> Vaišvila A. Teisės teorija: vadovėlis. – Vilnius: Justitia, 2004. P. 165.

<sup>10</sup> Europos žmogaus teisių konvencija (6,8,10 straipsniai) [http://www3.lrs.lt/pls/inter2/dokpaieska.showdoc\\_l?p\\_id=19841](http://www3.lrs.lt/pls/inter2/dokpaieska.showdoc_l?p_id=19841) [žiūrėta 2010-10-01]

<sup>11</sup> Katuoka S., Šlapkauskas V. ir kt. Vartotojų teisių apsauga Lietuvoje ir Europos Sąjungoje: kolektyvinė monografija. - Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, 2006. P. 381.

<sup>12</sup> Katuoka S., Šlapkauskas V. ir kt. Vartotojų teisių apsauga Lietuvoje ir Europos Sąjungoje : kolektyvinė monografija. - Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, 2006. P. 381.

- Gauti teisingą ir visišką informaciją valstybine kalba apie parduodamas prekes, teikiamas paslaugas;
- Gauti informaciją apie savo teisių įgyvendinimo ir gynimo tvarką;
- Į pažeistų teisių gynimą ir į turtinės ir neturtinės žalos (nuostolių) atlyginimą;
- Kreiptis dėl pažeistų teisių gynimo į ginčus nagrinėjančias institucijas ar teismą;
- Jungtis į vartotojų asociacijas;
- Į švietimą vartojimo srityje;
- Į ekonominių interesų apsaugą.

***Savo nuožiūra įsigyti ir naudoti prekes ir paslaugas.*** Ši vartotojų teisė – tai valios laisvės išraiškos principas. Sutarties laisvės principas yra civilinės teisės subjekto autonomiškumo išraiška. Jis įtvirtina kiekvieno veiksniaus asmens laisvę apsispręsti, sudaryti ar nesudaryti sutartį ir kokiomis sąlygomis ją sudaryti. Sutarties laisvės principu, kaip pamatiniu principu, remiasi visa sutarčių teisė, tačiau vartotojų teisėje jis ribojamas imperatyviomis teisės normomis, kai kuriais atvejais draudžiant atsisakyti sudaryti sutartį su vartotoju (pvz., viešosios sutartys). Kadangi vartotojas yra ekonomiškai silpnesnė šalis, labai svarbu užtikrinti jo savanorišką sprendimą su kuo sudaryti sutartį, ir ar išvis sudaryti, todėl vartotojas turi būti apsaugotas nuo nesąžiningo (agresyvaus, įkyraus ir pan.) verslininkų elgesio siekiant įtakoti vartotojų ekonominį elgesį verslininkų naudai.

***Įsigyti saugias, tinkamos kokybės prekes ar paslaugas.*** Tai viena svarbiausių vartotojų teisių, kurios užtikrinimui skiriamas ypatingas dėmesys. Sauga ir kokybė – neatsiejami žmogaus sveiko ir pilnaverčio gyvenimo komponentai. Prekės ir paslaugos turi būti tokios, jog nekeltų pavojaus žmonių sveikatai, gyvybei ir pateisintų teisėtus vartotojų lūkesčius - pasižymėtų tokiomis savybėmis, kurių pagrįstai tikisi vartotojas įsigydamas prekę ar paslaugą.

***Gauti teisingą ir visišką informaciją valstybine kalba apie parduodamas prekes, teikiamas paslaugas.*** Ši vartotojo teisė neatsiejama nuo sąžiningumo principo sutarčių teisėje ir siejama su pardavėjo pareiga suteikti visakiariopą informaciją parduodant prekes (paslaugas). Pardavėjo pareiga informuoti pirkėją įtvirtinta CK 6.353 straipsnyje – pardavėjas, parduodamas daiktą privalo jo etiketėje ar kitokiu būdu suteikti pirkėjui būtina, teisingą ir visapusišką informaciją apie parduodamus daiktus. Įstatymai draudžia klaidinti vartotojus suteikiant jiems neteisingą, netikslią informaciją apie parduodamas prekes ar pateikiant ją taip, kad vartotojas jos nesuprastų ar nematytų. Pardavėjų ir paslaugų teikėjų pareiga užtikrinti, jog sutarties sąlygos būtų pateikiamos laikantis skaidrumo principo, t. y. vartotojui būtų aiškios, suprantamos ir atitiktų nustatytus sąžiningumo kriterijus. Verslininkui pažeidus savo pareigą - suteikti visakiariopą informaciją vartotojui – kyla teisinės pasekmės: jis turi atlyginti žalą, kurią vartotojas patyrė dėl netinkamo informavimo.

**Gauti informaciją apie savo teisių įgyvendinimo ir gynimo tvarką.** Vartotojai turi teisę žinoti, kaip ir kokiais būdais jie gali įgyvendinti savo teisę į pažeistų teisių gynybą, todėl ši vartotojų teisė yra neatsiejama nuo vartotojų švietimo.

**Į pažeistų teisių gynimą ir į turtinės ir neturtinės žalos (nuostolių) atlyginimą.** Įstatymai plačiai reglamentuoja šią vartotojų teisę, nustatydami pažeistų vartotojų teisių gynimo būdus ir tvarką.

**Kreiptis dėl pažeistų teisių gynimo į ginčus nagrinėjančias institucijas ar teismą.** Ši vartotojo teisė - tai teisė į neteisminę ir teisminę gynybą, kurią Lietuvoje vykdo neteisminės vartotojų apsaugos institucijos ir teismai.

**Jungtis į vartotojų asociacijas.** Lietuvoje veikia daugybė vartotojų asociacijų, į kurias vartotojai gali jungtis atsižvelgdami į savo vartojimo poreikius.

**Į švietimą vartojimo srityje.** Šią vartotojų teisę turi užtikrinti vartotojų apsaugos institucijos, vykdydamos prevencinę veiklą.

**Į ekonominių interesų apsaugą.** Tai labai plati vartotojų teisė, sąlygojanti kitų teisių įgyvendinimą. Tiek Europos Sąjungos teisė, tiek nacionalinė teisė ekonominius interesus sieja su nesąžininga komercine veikla (į kurią įeina ir klaidinanti reklama), nesąžiningomis sutarčių sąlygomis ir pan., t. y. su visa tai, kas turi įtakos vartotojų ekonominei gerovei. Užtikrinant vartotojų teisę į ekonominių interesų apsaugą vartotojai turi būti apsaugoti nuo nesąžiningų sutarčių sąlygų, pardavėjų, paslaugų teikėjų piknaudžiavimo, ypač esant standartinėms sutarčių sąlygoms.

Nors Europos Sąjungos vartotojų apsaugos politika pradėta formuoti 1975 m. priėmus pirmąją programą dėl vartotojų informavimo ir apsaugos, kuri tapo Europos Bendrijos teisės pagrindu vartotojų teisių srityje (joje viena pagrindinių teisių buvo nurodyta vartotojų teisė į sveikatą ir saugą)<sup>13</sup>, tačiau tik 1993 m. Maastrichto sutartyje vartotojų apsaugos stiprinimas buvo įtvirtintas kaip savarankiška Bendrijos kompetencijos dalis (EB sutarties 3 str. t punktas). Šiuo metu vartotojų teisių apsauga yra vienas iš ES strateginių tikslų ir jai reguliuoti Europos Bendrijos sutartyje skirta XIV antraštinė dalis ir 153 straipsnis. EB steigimo sutarties 153 str. teigiama, jog: „siekdama remti vartotojų interesus ir užtikrinti vartotojų aukšto lygio apsaugą, Bendrija padeda užtikrinti vartotojų sveikatą, saugą ir ekonominius interesus, taip pat skatinti jų teisę į informaciją, šviečiamąją veiklą ir burtis į organizacijas savo interesams ginti“<sup>14</sup>. Tad Bendrija padeda valstybėms narėms užtikrinti vartotojų sveikatą, saugą ir ekonominius interesus, taip pat skatina jų teisę į informaciją, šviečiamąją veiklą bei būrimąsi į organizacijas savo interesams ginti. Vartotojų teisių apsauga yra savarankiška, tačiau neišimtinė EB kompetencijos dalis, tad minėto straipsnio 4 dalyje išaiškinama, jog valstybės narės vykdydamos vartotojų teisių apsaugą, gali imtis griežtesnių apsaugos priemonių vartotojų teisių

<sup>13</sup> Čeponytė Z. Europos link. Vartotojo vadovas. – Vilnius: Lietuvos vartotojų institutas, 2004. P. 9.

<sup>14</sup> Konsoliduota Europos Bendrijos steigimo sutartis (153 straipsnis)

[http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc\\_l?p\\_id=229734&p\\_query=&p\\_tr2=](http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=229734&p_query=&p_tr2=) [žiūrėta 2010-11-05]



apsaugos srityje nei nurodytos Europos Bendrijos sutartyje, tik prieš tai turi apie jas pranešti Europos Komisijai.

Šiuolaikinėje sutarčių teisėje išplėtojus nelygiavertės derybinės galios doktriną, atsirado pagrindas įsikišti į sutartinius teisinius santykius, taip sudarant prielaidas vartotojų apsaugos teisei atsirasti.<sup>15</sup> Valstybės kišimasis į sutartinius santykius netoleruotinas nesant rimto pagrindo.<sup>16</sup> Valstybė kišasi į sutartinius santykius, norėdama užtikrinti silpnųjų apsaugą todėl, kad privatinė autonomija ne visada užtikrina interesų pusiausvyrą.<sup>17</sup> Šiuolaikinė sutarčių teisė įgyvendino silpnesnės šalies apsaugos principą, nustatydamą tam tikras teisės subjektų grupes, kurios laikomos silpnesniąja sutarties šalimi, tai: vartotojus, darbuotojus ir nuomininkus. Vartotojų teisių apsaugos esmė – teisės aktų pagalba padėti mažiau patyrusiai ir ekonomiškai silpnesnei šaliai atkurti teisių ir pareigų pusiausvyrą, kuri prarandama, kai viena iš šalių yra stipresnė. Stipresnė šalis gali būti dėl įvairių priežasčių: 1) dėl to, kad ji užsiima tam tikra veikla ir žino tos veiklos specifika ir ypatumus, o kita šalis to nežino; 2) dėl to, kad ji ekonomiškai galingesnė ir diktuoja sutarčių sąlygas (net jei dėl jų ir deramasi individualiai; 3) dėl to, kad ji yra iš anksto parengusi standartines sutarčių sąlygas ir kt.<sup>18</sup>

Vartotojų teisių apsauga – tai visuma teisės normų, kuriomis garantuojama įstatyminė vartotojo, kaip silpnesiosios šalies, apsauga. Pagrindinės vartotojų apsaugos normos – vartotojų sutartinės teisės, kuriomis remiamasi formuojant vartotojų teisių apsaugos politiką visoje Europos Sąjungoje ir nustatant minimalią vartotojų apsaugą, yra įtvirtintos keturiuose pagrindinėse direktyvose<sup>19</sup>, kurios į nacionalinę teisę perkeltos Vartotojų teisių apsaugos įstatymu.

Naujoje Vartotojų teisių apsaugos įstatymo redakcijoje (2007 m.) pirmą kartą nacionalinėje teisėje buvo išskirtos vartotojų apsaugos sritys (8 straipsnis):

- Prekių pirkimas – pardavimas ir su jomis susijusios paslaugos;
- Visos atlygintinos paslaugos, kai prekės įsigyjamos ar paslaugos teikiamos vartotojams.

Lietuvoje Vartotojų teisių apsauga įgyvendinama trimis kryptimis<sup>20</sup>:

- 1) Taikant prevencines priemones (informuojant, konsultuojant, atliekant tyrimus bei rinkos priežiūrą);
- 2) Taikant poveikio priemones (per administracinę, civilinę, baudžiamąją atsakomybę);

<sup>15</sup> Bublienė D. Silpnesnės šalies apsaugos principo įgyvendinimas kontroliuojant nesąžiningas vartojimo sutarčių sąlygas // Jurisprudencija: mokslo darbai. 2007, Nr. 9(99). P.41.

<sup>16</sup> Mikelėnas V. Sutarčių teisė. Bendrieji sutarčių teisės klausimai: lyginamoji studija. – Vilnius: Justitia. 1996. - P.38.

<sup>17</sup> Ravluševičius P. Vartotojų teisių apsaugos ypatumai Europos Sąjungoje ir Lietuvos teisėje // Jurisprudencija: mokslo darbai. 2007, Nr. 9(99). P.50.

<sup>18</sup> Bublienė D. Silpnesnės šalies apsaugos principo įgyvendinimas kontroliuojant nesąžiningas vartojimo sutarčių sąlygas // Jurisprudencija: mokslo darbai. 2007, Nr 9(99). P.42.

<sup>19</sup> LR vartotojų teisių apsaugos įstatymas [http://www3.lrs.lt/pls/inter2/dokpaieska.showdoc\\_l?p\\_id=291519](http://www3.lrs.lt/pls/inter2/dokpaieska.showdoc_l?p_id=291519) [žiūrėta 2010-10-12]

<sup>20</sup> LR vartotojų teisių apsaugos įstatymas (7 straipsnis) [http://www3.lrs.lt/pls/inter2/dokpaieska.showdoc\\_l?p\\_id=291519](http://www3.lrs.lt/pls/inter2/dokpaieska.showdoc_l?p_id=291519) [žiūrėta 2010-10-12]



### 3) Ginant vartotojų teises neteisminėse institucijose ir teismuose.

Taigi, vartotojų teisių, kaip ir kitų civilinių subjektinių teisių ir interesų, apsauga apima prevenciją, gynybą ir atsakomybę. Pastebėtina, kad nors ir apsaugos ir gynimo sąvokos yra artimos, tačiau apsauga yra platesnė sąvoka nei gynyba ir pastarąją apima. Apsaugos visuomeninių civilinių teisinių santykių įgyvendinimas - tai taikymas visų civilinės teisės normų, užtikrinančių normalų šių visuomeninių teisinių santykių egzistavimą ir raidą, o civilinių teisinių gynimo santykių įgyvendinimas - taikymas tik tų būdų ir priemonių, kurios naudojamos padarius pažeidimą<sup>21</sup>. Vartotojų teisių gynimas apima konkrečių teisinio poveikio priemonių taikymą siekiant atkurti pažeistas teises, o vartotojų teisės saugomos nustatant teisės normas, sankcijas ir teisinę atsakomybę už atitinkamas veikas. Tad vartotojų teisių gynimas reiškia tik prievartos priemonių taikymą pardavėjams (paslaugų teikėjams), siekiant atkurti pažeistas teises ar/ir nutraukti pažeidimą, o vartotojų teisių apsauga apima dar ir kitų institucijų, atsakingų už vartotojų teisių apsaugą, veiklą. Norint dar labiau paryškinti skirtumą tarp apsaugos ir gynimo sąvokų, tikslinga remtis Vytauto Mizaro (2009) išaiškinimu, jog: „civilinių teisių gynimą galima apibūdinti kaip visumą priemonių, skirtų pažeistoms teisėms atkurti, pripažinti, apsaugoti nuo gresiančių ir pakartotinių tolesnių pažeidimų, bet kuriems teisę pažeidžiantiems veiksams nutraukti ir pašalinti, taip pat pažeidimu patirtai turtinei ir neturtinei žalai kompensuoti, o terminas „apsauga“ yra platesnis ir, be teisių gynimo priemonių, apima ir kitas priemones, užtikrinančias normalų teisių įgyvendinimą, t. y. ne tik teises, bet ir ekonomines, politines, organizacines ir kitokio pobūdžio priemones, kurios sudaro būtinas teisių įgyvendinimo sąlygas.“<sup>22</sup>

Nors civiliniuose teisiniuose santykiuose vyrauja dispozityviosios teisės normos, vartotojų teisių apsaugai taikomos imperatyviosios teisės normos, tokiu būdu ribojant sutarties laisvės principą, nes to reikalauja silpnosios teisinio santykio šalies (t. y. vartotojo) sustiprinta teisių ir interesų apsauga. Būtinybę užtikrinti vartotojo, kaip silpnosios sutarties šalies, teisių ir teisėtų interesų apsaugą savo nutartyse yra akcentavęs Lietuvos Aukščiausiasis Teismas, konstatuodamas, kad vartotojų gynimas yra prioritetinga valstybės ekonominės ir socialinės politikos dalis, konstitucinis valstybės tvarkymo principas; su vartotojų teisių apsauga susijusiuose ginčiuose neretai peržengiamos privačių santykių ribos, vartotojų teisių gynimas vertintinas kaip viešasis interesas, svarbus ne tik pačiam vartotojui, bet ir didelei visuomenės daliai (*Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2001 m. balandžio 18 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K – 3 – 536/2008*).<sup>23</sup>

<sup>21</sup>Pakalniškis V. ir kt. Civilinė teisė. Bendroji dalis. II tomas: vadovėlis. – Vilnius: Mykolo Romerio universiteto leidybos centras, 2005. P. 130.

<sup>22</sup>Vileita A. ir kt. Civilinė teisė. Bendroji dalis: vadovėlis. – Vilnius: Justitia, 2009. P. 547-548.

<sup>23</sup> Vartotojų teisių apsauga vartojimo sutartiniuose santykiuose: teisinio reguliavimo ir teismų praktikos apžvalga I dalis, 2009. <http://www.infollex.lt/tp/129168> [žiūrėta 2010 -12 -30]

### 1.3. Teisės veiksmingumo samprata

Teisės veiksmingumas suprantamas įvairiai. Bendriausiu teisinio pozityvizmo požiūriu teisės veiksmingumas yra teisės normų faktinio poveikio (rezultato) ir teisėkūros subjekto įsivaizduojamo (planuojamo) teisės normų įgyvendinimo rezultato (arba teisės normų paskirties) santykis,<sup>24</sup> t. y. teisės veiksmingumas apibūdina teisės realizavimo ypatumus: teisės normų veikimo (arba neveikimo) padarinius: planuotus ir šalutinius. Kadangi realizuojant teisės normas visuomet būna kokių nors kliūčių, kurių įveikimas siejamas su teisiniu reguliavimu, tai teisės veiksmingumas suprantamas kaip teisinio reguliavimo mechanizmo naudojimo veiksmingumas.<sup>25</sup> Tačiau toks teisės veiksmingumo apibūdinimas išreiškia tik formalųjį teisės veiksmingumą. Kaip teigia V. Šlapkauskas, pilietinei visuomenei svarbiau yra ne formalioji teisės veiksmingumo prasmė, (ne konstatavimas, kad teisės institucijos funkcionuoja, įstatymai priimami, teisės normos taikomos, tam tikras pažeidimų skaičius išaiškinamas (%), teisės pažeidėjai atlieka bausmes ir t.t.<sup>26</sup> ), o turiningoji socialinio veikimo veiksmingumo prasmė, kuri bendriausiu požiūriu kyla iš „socialumo“ sąvokos.<sup>27</sup> V. Šlapkauskas<sup>28</sup> „socialumą“ sieja su bendruomeniškumu ir teigia, kad veiksminga yra tik tokia teisė, kuri kyla iš bendruomeninių vertybių ir išreiškia bendruomeninius visuomenės interesus.

Socialiniam teisės veiksmingumui svarbu, ar teisės normos atitinka žmonių bendruomenišką vertybę, o formaliam teisės veiksmingumui tai nerūpi, nes jis apima tik teisės normų įgyvendinimo aspektus: planuotus (pirminius) rezultatus, kurių teisėkūros subjektas siekia ir neplanuotus (antrinius) rezultatus – kuriuos numato, jiems nepitaria, bet yra priverstas susitaikyti su jų atsiradimu kaip neišvengiama planuotų rezultatų gavimo sąlyga. Tuo tarpu, socialiniam teisės veiksmingumui yra svarbu siekti tokių planuotų rezultatų, kurie neprieštarautų teisei socialinei paskirčiai – apsaugoti žmogaus teises ir laisves bei laiduoti teises sąlygas visuomenės pažangos raidai – ir gauti tokius neplanuotus (šalutinius) rezultatus, kurie nesukeltų neigiamų padarinių, bei nesutrukdytų visuomenės tikėjimo svarbiausiomis socialinėmis vertybėmis. Taigi, teisės socialinis veiksmingumas – tai tas tikrasis žmogaus teisių saugos, socialinio stabilumo laipsnis (padariniai), kurį lemia visa teisinio poveikio žmonių elgesiui priemonių sistema.<sup>29</sup> Teisės socialinis veiksmingumas yra ne tik tai, kaip teisės normos, išreikštos teisės aktuose, įdiegiamos visuomenėje, o daug platesnis reiškinys – labai

<sup>24</sup>Šlapkauskas V. Teisės sociologijos pagrindai: vadovėlis. – Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, 2004. P.591.

<sup>25</sup>Šlapkauskas V. Teisės sociologijos pagrindai: vadovėlis. – Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, 2004. P.604.

<sup>26</sup>Vaišvila A. Teisės teorija: vadovėlis. – Vilnius: Justitia, 2004. P.372.

<sup>27</sup>Šlapkauskas V. Teisės sociologijos pagrindai. – Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, 2004. P.372.

<sup>28</sup>Šlapkauskas V. Pasitikėjimas – teisės socialinio veiksmingumo veiksnys // Jurisprudencija: mokslo darbai. – Vilnius, 2002, Nr. 24 (16), P.185.

<sup>29</sup>Šlapkauskas V. Teisės sociologijos pagrindai: vadovėlis. – Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, 2004. P.605.

bendros teisei keliamos užduoties įgyvendinimo vertinimas.<sup>30</sup> Teisė yra socialiai veiksminga, jei ji padeda priartėti prie tikslo, ir yra socialiai neveiksminga, jeigu nepadeda – šia prasme teisės veiksmingumas yra tapatus teisės rezultatyvumui, kuris gali būti matuojamas kaip siektų ir pasiektų rezultatų santykis.<sup>31</sup> Tad be pateikto teisės teorijos skirstymo į teisinį (formalųjį) ir socialinį (turingąjį) teisės veiksmingumą, veiksmingumas gali būti suvokiamas kaip rezultatyvumas (siektų ir pasiektų rezultatų santykis) arba efektyvumas (pasiektų rezultatų ir sąnaudų santykis).<sup>32</sup> Tiesa, efektyvumo kriterijus, kuriuo vertinama, ar teisė efektyviai padeda priartėti prie tikslo ar ne, yra nagrinėjamas kaip detalizuotas, sukonkretintas veiksmingumas, nes teisėje (kitaip nei ekonomikoje) dauguma autorių sąnaudų neįvertina.

R. Šimašius teigia, kad teisinis (formalusis) teisės veiksmingumas rodo, kad teisė veikia taip, kaip jai numatyta, o socialinis (turingasis) teisės veiksmingumas rodo, kad yra pasiekti šių teisės normų socialiniai tikslai; bei socialinį veiksmingumą, atitinkantį teisės adresatų lūkesčius, įvardija ir kaip teisės naudingumą.<sup>33</sup>

Siekiant socialinio veiksmingumo būtina yra įgyvendinti žmogaus teises, tačiau vien to nepakanka. Pagal V. Šlapkauską, teisės socialinis veiksmingumas suprantamas kaip integralus rodiklis, kuris išreiškia: a) veikiančios teisės palaikomą visuomenės santykinį stabilumą ir integralumą; b) realiai pasiektus asmenybės, socialinių grupių ir valstybės interesų dermės rezultatus nuolatinės socialinės kaitos sąlygomis; ir konkrečios teisės socialinį veiksmingumą galima nustatyti tik atskleidus dvejopus ypatumus:

- 1) Visuomenės ir jos grupių, kurioms paveikti išleidžiama teisės norma, ypatumus;
- 2) Teisės sistemos, kurios elementu bus nagrinėjama teisės norma, ypatumus.<sup>34</sup>

V. Šlapkauskas, teisės socialinio veiksmingumo kriterijus skirsto į du lygius : 1) mikro; 2) makro. Mikrolygiu nagrinėjamas atskiro teisės normų akto, jų grupės arba teisinės reformos branduolį sudarančių teisės normų veikimo efektyvumas jų teisėkūros paskirties požiūriu, o makrolygiu vertinami visos teisės sistemos arba atskiros teisės veikimo rezultatai.<sup>35</sup> Paprasčiau tariant, makro lygis suprantamas kaip vertinimas sąlygų, kuomet teisė veiksminga apskritai, o mikro – kaip atskirų teisės

<sup>30</sup> Šimašius R. Teisėkūra ir teisės socialinis veiksmingumas // Jurisprudencija: mokslo darbai. – Vilnius, 2004, Nr. 54(46), P.67.

<sup>31</sup> Šimašius R. Teisėkūra ir teisės socialinis veiksmingumas // Jurisprudencija: mokslo darbai. – Vilnius, 2004, Nr. 54(46), P.64.

<sup>32</sup> Šimašius R. Teisėkūra ir teisės socialinis veiksmingumas // Jurisprudencija: mokslo darbai. – Vilnius, 2004, Nr. 54(46), P.71.

<sup>33</sup> Šimašius R. Teisėkūra ir teisės socialinis veiksmingumas // Jurisprudencija: mokslo darbai. – Vilnius, 2004, Nr. 54(46), P.63-64.

<sup>34</sup> Šlapkauskas V. Teisės sociologijos pagrindai: vadovėlis. – Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, 2004. – P.605.

<sup>35</sup> Šlapkauskas V. Teisės sociologijos pagrindai: vadovėlis. – Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, 2004. – P.606.

normų veiksmingumas.<sup>36</sup> Teisė kaip priemonė (makrolygis) visada yra veiksminga, kas kita yra atskirų teisės elementų - teisės normų veiksmingumas (mikrolygis), kurių veiksmingumą galime apibūdinti kaip teisės veiksmingumą apskritai. Remiantis A. Vaišvila, galima kalbėti apie sistemą veiksmių, lemiančių teisės veiksmingumą teisės doktrinos, teisėkūros lygmeniu ir teisės taikymo lygmeniu. Pirmuoju atveju (teisės doktrinos, teisėkūros lygmeniu) kalbama apie teisės sampratą ir teisėkūros kokybę, antruoju (teisės taikymo lygmeniu) – apie teisės įgyvendinimo organizaciją, teisėtumą, apie sistemos profesionalumą, teisėsaugos institucijų ir visuomenės bendradarbiavimą ir t.t.<sup>37</sup>

Vartotojų apsaugos teisės normų sukūrimas duoda pagrindą atsirasti ir funkcionuoti vartojimo teisiniams santykiams, nes pasak A. Vaišvilos: „teisinis santykis gali būti tik toks visuomeninis santykis, kuriam pritaria valstybė ir iš kurio atsiradusios teisės ir pareigos yra ginamos valstybės priemonėmis.“<sup>38</sup> Teisinis santykis yra teisės normos įgyvendinimo būdas - teisiniu santykiu pasireiškia reali valstybės paliepiamą galia ir veiksmingumas. Taigi, teisinis santykis - tai pirmiausia veikianti teisės norma.

Tiriant vartotojų teisių apsaugos socialinį veiksmingumą svarbu išsiaiškinti, ar užtikrinamas vartotojų teisių apsaugą reglamentuojančių teisės aktų įgyvendinimas, ar taikomos sankcijos šių normų pažeidėjams, ar sankcijos yra veiksmingos.

#### **1.4. Vartotojų teisių apsaugos institucinė sistema**

Vartotojų teisių apsaugos užtikrinimui ir jos aktyviai plėtrai yra sukurta ne tik įstatyminė bazė, bet ir vartotojų teisių apsaugos institucinė sistema. Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 9 straipsnyje įtvirtinta, jog vartotojų teisių apsaugos institucinę sistemą sudaro:

- 1) Valstybės ir savivaldybių institucijos;
- 2) Vartotojų asociacijos.

Vartotojų teisių apsaugą Lietuvos Respublikoje užtikrina 18 valstybės ir 60 savivaldybių institucijų, viešoji įstaiga Europos vartotojų centras, 20 vartotojų asociacijų.<sup>39</sup> Visų šių institucijų veiklą koordinuoja Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba prie Teisingumo ministerijos (toliau – VVTAT). Lietuvos vartotojų teisių apsaugos institucinė sistema pateikta 1 priede.

Kaip matome iš 1 priedo, valstybės institucijos vartotojų teisių apsaugą vykdo šakiniu principu, t. y. pagal jų reguliavimo sferoms priskirtas sritis. Vienos iš jų yra atskaitingos Lietuvos Respublikos Seimui, kitos – Lietuvos Respublikos Vyriausybei arba įvairioms ministerijoms, atsakingoms už

---

<sup>36</sup> Šimašius R. Teisėkūra ir teisės socialinis veiksmingumas // Jurisprudencija: mokslo darbai. – Vilnius, 2004, Nr. 54(46), P.64.

<sup>37</sup> Vaišvila A. Teisės teorija: vadovėlis. – Vilnius: Justitia, 2004. P. 464.

<sup>38</sup> Vaišvila A. Teisės teorija: vadovėlis. – Vilnius: Justitia, 2004. P. 402.

<sup>39</sup> Lietuvos Respublikos valstybės kontrolės valstybinio audito ataskaita: Vartotojų teisių apsauga., 2009. P. 8.

atitinkamų sričių valstybės politikos įgyvendinimą. Tuo pačiu šakiniu principu yra sukurti padaliniai Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje (pvz., Maisto produktų ir rekreacinių paslaugų, Ne maisto prekių ir paslaugų skyriai ir t.t.). Rinkos priežiūros institucijos turi regioninius skyrius apskrityse, kurie koordinuojami iš centro, be to, vartotojų teises gina ir savivaldybių institucijos.

Vartotojų teisių apsaugos reguliavimas priskirtas Teisingumo ministerijos valdymo sričiai. Nors ji yra pagrindinė institucija, dalyvaujanti formuojant ir įgyvendinant vartotojų teisių apsaugos politiką bei organizuojant vartotojų teisių apsaugą, ji tai atlieka per sau tiesiogiai atskaitingą instituciją - VVTAT, kuri koordinuoja visų, atsakingų už tam tikros vartojimo srities vartotojų apsaugą, institucijų veiklą. Vartotojų teisių apsaugos institucijų pasiskirstymas pagal vartojimo sritis pateiktas 2 priede.

Kaip matome iš 2 priedo, kiekvienai vartojimo sričiai (pvz., maisto produktų ir su tuo susijusių paslaugų, ne maisto prekių ir su tuo susijusių paslaugų, telekomunikacijų ir pašto paslaugų ir t.t.) yra priskirta kompetentinga valstybės institucija, kuri yra atsakinga už atitinkamos vartojimo srities vartotojų teisių apsaugos užtikrinimą.

*Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba (toliau – VVTAT).* Tai yra valstybės įstaiga prie Teisingumo ministerijos, įgyvendinanti valstybės politiką vartotojų teisių apsaugos srityje ir užtikrinanti vartotojų teisių apsaugą.<sup>40</sup> Tai svarbiausia valstybės institucija vartotojų teisių apsaugos srityje, veikianti pagal Europos Sąjungos reikalavimus. Jos strateginis tikslas – veiksmingai apsaugoti vartotojų teises, įgyvendinant valstybinę vartotojų teisių apsaugos politiką.<sup>41</sup> Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos veikla organizuojama vadovaujantis teisės aktų nustatyta tvarka patvirtintais ir viešai paskelbtais Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos strateginiais veiklos planais, kuriuose nurodyti pagrindiniai Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos tikslai, uždaviniai ir priemonės<sup>42</sup>. Valstybinę vartotojų teisių apsaugos strategiją ir jos priemonių planą kas 4 metai tvirtina Vyriausybė (Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 10 straipsnio 1 dalies 4 punktas).

Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje svarbų vaidmenį atlieka kolegialus patariamasis organas – *Komisija*<sup>43</sup>, kuri nagrinėja vartotojų ginčus ne teisme tvarka, koordinuoja standartines sutarčių sąlygas ir ginčija nesąžiningas sutarčių sąlygas, taiko poveikio priemones įstatymų pažeidėjams. Ją sudaro VVTAT direktorius iš Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus pavaduotojų, departamentų direktorių ir skyrių vedėjų (ne mažiau iš 5 narių).

<sup>40</sup>LR vartotojų teisių apsaugos įstatymas (11 straipsnio 1 dalis)

[http://www3.lrs.lt/pls/inter2/dokpaieska.showdoc\\_l?p\\_id=291519](http://www3.lrs.lt/pls/inter2/dokpaieska.showdoc_l?p_id=291519) [žiūrėta 2010-12-12]

<sup>41</sup>LR vartotojų teisių apsaugos įstatymas [http://www3.lrs.lt/pls/inter2/dokpaieska.showdoc\\_l?p\\_id=291694](http://www3.lrs.lt/pls/inter2/dokpaieska.showdoc_l?p_id=291694) [žiūrėta 2010-11-11]

<sup>42</sup>Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos darbo reglamentas

[http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc\\_l?p\\_id=328525&p\\_query=&p\\_tr2=](http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=328525&p_query=&p_tr2=) [žiūrėta 2010-12-11]

<sup>43</sup>Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos darbo reglamentas

[http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc\\_l?p\\_id=328525&p\\_query=&p\\_tr2=](http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=328525&p_query=&p_tr2=) [žiūrėta 2010-12-11]

Dar viena vartotojų teisių apsaugos institucija yra *Vartotojų teisių apsaugos Taryba*<sup>44</sup>, kuri sudaryta siekiant užtikrinti Teisingumo ministerijai pavestų funkcijų vartotojų teisių apsaugos srityje įgyvendinimą. Tai kolegiali patariamoji visuomeniniais pagrindais veikianti institucija, kurią sudaro po vieną Teisingumo ministerijos, VVTAT, VMVT, VNMPI, VSPT atstovą, keturi vartotojų asociacijų atstovai ir vienas Lietuvos savivaldybių asociacijos atstovas. Tarybos nuostatus ir sudėtį tvirtina teisingumo ministras, o jai vadovauja Teisingumo ministerijos atstovas.

*Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba (toliau – VMVT)*. Ši institucija yra atsakinga už maisto ir su maitinimu susijusių paslaugų saugą ir kontrolę bei vartotojų apsaugą maisto produktų srityje. VMVT - Lietuvos Respublikos Vyriausybės įstaiga, kuri atlieka Lietuvos Respublikos įstatymais ir kitais teisės aktais jai pavestas maisto ir pašarų saugos, kokybės, ženklavimo, informacijos apie prekes (įskaitant kainų nurodymą) teikimo ir kitų privalomųjų reikalavimų laikymosi, maisto ir pašarų tvarkymo, gyvūnų sveikatos ir gerovės, vartotojų teisių apsaugos maisto ir su maistu susijusių paslaugų teikimo srityje kontrolės funkcijas ir įgyvendina šiose srityse valstybės politiką<sup>45</sup>. Ji nagrinėja vartotojų skundus dėl netinkamos kokybės maisto prekių ir paslaugų, atlieka tikrinimus pagal gautus vartotojų skundus dėl nesaugių, nekokybiškų maisto produktų ir nesaugių viešojo maitinimo įstaigų teikiamų paslaugų, kompetencijos ribose taiko rinkos ribojimo priemones.

*Valstybinė ne maisto produktų inspekcija prie Ūkio ministerijos (toliau – VNMPI)*. LR Vyriausybės įsteigta VNMPI prižiūri, ar į šalies rinką vartotojams tiekiami ne maisto gaminiai (ir jų cheminės medžiagos bei preparatai) atitinka teisės aktuose nustatytus privalomuosius saugos, kokybės ir ženklavimo reikalavimus, ar vartotojams teikiamos paslaugos - nustatytus privalomuosius saugos, kokybės reikalavimus<sup>46</sup>. Ši institucija vykdo vartotojų teisių apsaugą ne maisto produktų srityje, informuoja vartotojus apie rinkoje esančius ar galinčius į ją patekti pavojingus gaminius. Tiria vartotojų skundus dėl netinkamos kokybės ne maisto produktų bei gina pažeistas ne maisto ir su juo susijusių paslaugų vartotojų teises.

*Valstybinė visuomenės sveikatos priežiūros tarnyba prie Sveikatos apsaugos ministerijos (toliau – VVSPT)*. Ši institucija atsakinga už visuomenės sveikatos saugos užtikrinimą vartotojų teisių apsaugos srityse ir ginant vartotojų teises visuomenės sveikatos saugos ir paslaugų kokybės požiūriu. Ji vykdo kirpyklų, kosmetikos, tatuiruočių kabinetų, grožio salonų, soliariumų, baseinų, skalbyklų, pirčių, saunų, sporto klubų teikiamų paslaugų, apgyvendinimo paslaugų valstybinę visuomenės sveikatos saugos kontrolę ir pagal kompetenciją gina minėtų paslaugų vartotojų teises.<sup>47</sup> Ši institucija nagrinėja vartotojams teikiamų paslaugų saugą ir kokybę reglamentuojančių higienos norminių aktų

<sup>44</sup>LR vartotojų teisių apsaugos įstatymas (10 straipsnio 3-5 dalys)

[http://www3.lrs.lt/pls/inter2/dokpaieska.showdoc\\_l?p\\_id=291694](http://www3.lrs.lt/pls/inter2/dokpaieska.showdoc_l?p_id=291694) [žiūrėta 2010-12-11]

<sup>45</sup>Valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos nuostatai <http://vmvt.lt/lt/top/veikla/nuostatai/> [žiūrėta 2010-12-27]

<sup>46</sup>Europos vartotojų centro internetinis puslapis <http://www.ecc.lt/index.php?1541973708> [žiūrėta 2010-12-25]

<sup>47</sup>Valstybinės visuomenės sveikatos priežiūros internetinis puslapis <http://www.vvspt.lt/veikla/veiklos-kryptys/veiklos-kryptys/vartotoju-teisiu-gynimas> [žiūrėta 2010-12-28]

pažeidimus. Tad į VVSPT vartotojai gali kreiptis su skundu dėl nekokybiškų kirpyklų, kosmetikos, tatuiruočių kabinetų, grožio salonų, soliariumų, baseinų, skalbyklų, pirčių, saunų, sporto klubų, apgyvendinimo paslaugų.

**Ryšių reguliavimo tarnyba (toliau – RRT).** Tai už elektroninių ryšių paslaugų vartotojų teisių apsaugą atsakinga institucija. RRT tikslas – veiksminga konkurencija elektroninių ryšių srityje, efektyvus elektroninių ryšių išteklių naudojimas bei užtikrinta elektroninių ryšių paslaugų vartotojų teisių apsauga.<sup>48</sup> RRT vartotojų teisių apsaugą užtikrina glaudžiai bendradarbiaudama su kitomis institucijomis (VVTAT, VNMPi ir kt.). Taip pat ji nagrinėja vartotojų ginčus ne teisme tvarka (Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių 8 straipsnis ir 36 straipsnis) elektroninių ryšių, pašto ir pasiuntinių paslaugų srityse, bei yra įgaliota taikyti sankcijas vartotojų teisių pažeidėjams ir kitiems ūkio subjektams, nevykdantiems RRT priimtų sprendimų, nes RRT sprendimai yra privalomojo pobūdžio.

**Valstybinė energetikos inspekcija prie Energetikos ministerijos (toliau - VEI).** Ši institucija nagrinėja vartotojų skundus ir sprendžia vartotojų ginčus ne teisme tvarka dėl energetikos objektų, įrenginių ir apskaitos priemonių gedimų, eksploataavimo, energijos kokybės reikalavimų, energijos apskaitos ir mokėjimo už suvartotą energiją pažeidimų, avarijų, energijos tiekimo nutraukimo, sustabdymo ar ribojimo<sup>49</sup>.

**Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija (toliau – VKEKK).** Ši valstybės institucija nagrinėja vartotojų skundus ne teisme tvarka dėl energetikos įmonių veiklos ar neveikimo tiekiant, skirstant, perduodant, laikant energiją, teisės joms pasinaudoti tinklais ir sistemomis nesuteikimo, prisijungimo, energijos tiekimo srautų balansavimo, kainų ir tarifų taikymo.<sup>50</sup> Taip pat VKEKK nagrinėja skundus ne teisme tvarka dėl gamtinių dujų įmonių veiklos ar neveikimo, perduodant, paskirstant, tiekiant, perkant ir laikant gamtines dujas, nesuteikimo pasinaudoti sistema, prisijungimo, sistemos balansavimo, kainų nustatymo.<sup>51</sup>

**Draudimo priežiūros komisija (toliau - DPK).** Ši institucija nagrinėja vartotojų ginčus su draudiku, kylančius iš draudimo sutarties ar susijusius su ja.<sup>52</sup> DPK kaip neutrali trečioji šalis tarpininkauja tarp vartotojo ir draudiko nagrinėjant ginčus ne teisme tvarka ir priima rekomendacinio pobūdžio sprendimus.

<sup>48</sup>LR elektroninių ryšių įstatymas (8 straipsnio 1 dalis) [http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc\\_l?p\\_id=332292](http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=332292) [žiūrėta 2010-12-28]

<sup>49</sup> Valstybinės energetikos inspekcijos prie Energetikos ministerijos nuostatai (6.11 punktas) <http://www.vei.lt/index.php?id=381> [žiūrėta 2011-02-25]

<sup>50</sup> Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos nuostatai (6.10 punktas) <http://www.regula.lt/lt/veikla/komisijos-nuostatai/> [žiūrėta 2011-02-25]

<sup>51</sup>LR gamtinių dujų įstatymas (20 straipsnis) [http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc\\_l?p\\_id=205487](http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=205487) [žiūrėta 2011-02-25]

<sup>52</sup> LR draudimo įstatymas (207 straipsnis) [http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc\\_l?p\\_id=218739](http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=218739) [žiūrėta 2011-02-25]



Šiame darbe nebus aptariamoms institucijoms, kurios nenagrinėja vartotojų skundų (Valstybinis turizmo departamentas, Civilinės aviacijos administracija, Valstybinė geležinkelio inspekcija prie Susisiekimo ministerijos, Valstybinė kelių transporto inspekcija, Valstybinė vidaus vandenų laivybos inspekcija, Valstybinė lošimų priežiūros komisija ir kt.), nes jų indėlis į vartotojų teisių apsaugą yra žymiai mažesnis lyginant su kitomis vartotojų teisių apsaugos institucijomis.

Be valstybinių institucijų vartotojų teises padeda ginti nevalstybinės vartotojų organizacijos (toliau - NVO) /vartotojų asociacijos. Joms suteikiamos teisės ginti vartotojų teises, jų ekonominius ir socialinius interesus valstybės ir savivaldybių institucijose bei įstaigose, taip pat vartotojo prašymu ar savo iniciatyva reikšti ieškinius teisme. Vartotojų asociacijos – tai ne pelno siekiančios organizacijos, kurios atlieka vartotojų informavimą, konsultavimą, mokymą, visuomenės nuomonės tyrimus aktualiais vartotojų teisių apsaugos klausimais, skatina sąžiningą verslo praktiką ir t.t.

Be minėtų institucijų Lietuvoje vartotojų teisių apsaugos politiką vykdo VŠĮ Europos vartotojų centras. Tai VVTAT įsteigta institucija, padedanti užtikrinti vartotojų apsaugą tarpvalstybiniu mastu. Europos vartotojų centro paskirtis - Lietuvoje teikti pagalbą gavėjams (tiek fiziniams, tiek juridiniams asmenims), t. y. teikti bendro pobūdžio informaciją apie kitose valstybėse narėse taikomus reikalavimus, susijusius su teise teikti paslaugas ir paslaugų teikimo veiklos vykdymu (ypač reikalavimus, susijusius su vartotojų teisių apsauga); taip pat bendro pobūdžio informaciją apie kitose valstybėse narėse egzistuojančius paslaugų gavėjų teisių gynimo būdus, kai kyla teikėjo ir gavėjo ginčų; kitų valstybių narių asociacijų arba organizacijų, įskaitant Europos vartotojų centrų tinklo centrus, iš kurių gavėjai gali gauti praktinės pagalbos, kontaktinius duomenis.”<sup>53</sup> Europos vartotojų centras nemokamai teikia informaciją ir konsultuoja apie vartotojų teises ir jų apsaugą Europos Sąjungoje, padeda nagrinėti Lietuvos Respublikos vartotojų skundus dėl ES šalyje nusipirkto netinkamos kokybės prekės ar paslaugos, taip pat kitų ES vartotojų skundus dėl Lietuvoje įsigytos netinkamos kokybės prekės ar paslaugos. Tokie Centrai veikia visose 27 Europos Sąjungos valstybėse, taip pat Norvegijoje ir Islandijoje, ir sudaro tinklą (ECC-Net), padedantį vartotojams efektyviau ginti savo teises.

**Apibendrinimas.** Vartotojai - specifiniai civilinės teisės subjektai, kuriems įstatymai taiko padidintą jų teisių ir teisėtų interesų apsaugą. Vartotojai, kaip silpnesnė sutartinių santykių šalis, yra išskirta remiantis formaliais požymiais, laikantis išankstinės nuostatos, kad jie turi mažiau žinių ir patirties ekonominiuose reikaluose. Nacionalinėje teisėje vartotojo samprata aiškinama plačiau nei Europos Sąjungos teisėje. Nacionalinės teisės teismų praktikoje vartotojo samprata išplečiama juridinių asmenų atžvilgiu: vertinama ne formali sutarties šalis, o juridinis jos pobūdis, t. y. kieno

---

<sup>53</sup> Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos 2009 m. veiklos ataskaita <http://www.vvtat.lt/index.php?2267040817> [žiūrėta 2010-04-01]



interesams sudaroma ir kas yra galutinis prekės (paslaugos) vartotojas. Vartotojų teisių apsaugos užtikrinimui Lietuvoje yra sukurta vartotojų teisių apsaugos institucijų sistema.

## 2. VARTOJIMO SRIČIŲ VARTOTOJŲ APSAUGOS TEISINĖ REGLAMENTACIJA NACIONALINĖJE TEISĖJE

### 2.1. Bendrasis vartojimo sričių vartotojų apsaugos teisinis reglamentavimas

Vartojimo sutartis yra viena iš sutarčių rūšių, kuriai reglamentuoti būdingi silpnosios šalies – vartotojų teisių gynimo prioritetai.<sup>54</sup>

Bendrasias taisykles vartotojų teisių apsaugos srityje nustato šie teisės aktai:

- Lietuvos Respublikos Konstitucija;
- Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas;
- Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas;
- Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymas;
- Reklamos įstatymas;
- Ir kiti teisės aktai.

LR Konstitucijos 46 straipsnio 5 dalyje nurodyta, jog valstybė gina vartotojų interesus, tad vartotojų teisių apsauga nacionalinėje teisėje įtvirtinta konstituciniu lygmeniu. Vartotojų apsaugai skirti atitinkami CK skyriai ir straipsniai, taip pat specialūs teisės aktai. Be to, kas 4 metai Vyriausybė tvirtina Valstybinę vartotojų teisių apsaugos strategiją ir apsaugos priemonių planą.<sup>55</sup> Vartotojų teisių apsaugos institucijos ir ministerijos priima poįstatyminius teisės aktus, reikalingus vartotojų teisių apsaugos užtikrinimui atskirose vartojimo srityse.

Svarbiausi vartotojų teisių apsaugos teisiniai instrumentai, reglamentuojantys vartojimo teisinius santykius, yra CK ir Vartotojų teisių apsaugos įstatymas. Tai visų vartojimo sričių vartotojams galiojantys teisės aktai, nustatantys pamatines nuostatas, bendruosius reikalavimus, kuriais remiasi kiti įstatyminiai ir poįstatyminiai teisės aktai vartotojų teisių apsaugos srityje. Minėti teisės aktai reglamentuoja visų vartotojų teisių apsaugą ir procedūras, nepaisant to, kokių vartojimo sričių vartotojai jie yra.

Bendruosius vartotojų teisių apsaugos reikalavimus iš esmės reglamentuoja CK 6.188, 6.350 – 6.370 straipsniai bei Vartotojų teisių apsaugos įstatymo nuostatos. Šios normos *mutatis mutandis* taikomos visų rūšių vartojimo sutartims.

Civilinis kodeksas išsamiai reglamentuoja reikalavimus, teiktiną informaciją, terminus ir kitus teisinius aspektus, perkant ir parduodant prekes, bet ne teikiant paslaugas, todėl naujajame Vartotojų teisių apsaugos įstatyme (2007 m.) 4 straipsnio 2 dalyje buvo įtvirtinta norma, kad CK 6.350 – 6.370 straipsniuose nustatyti reikalavimai (reglamentuojantys vartojimo pirkimo – pardavimo sutarčių

<sup>54</sup>Ambrasienė D. ir kt. Civilinė teisė. Prievolių teisė: vadovėlis. – Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, 2009.- P. 298.

<sup>55</sup>LR vartotojų teisių apsaugos įstatymas (10 straipsnio 1 dalis)

[http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc\\_l?p\\_id=291519&p\\_query=&p\\_tr2=](http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=291519&p_query=&p_tr2=) [žiūrėta 2011-02-05]

ypatumus), *mutatis mutandis* taikomi ir teikiant paslaugas. Tad Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 4 straipsnis nustato reglamentavimą, kuriuo prekių pirkimui - pardavimui ir su jomis susijusiomis paslaugomis yra taikomi CK reikalavimai, o teikiant atlygintinas paslaugas vartotojams *mutatis mutandis* yra taikomi CK 6.350 – 6.370 straipsniuose numatyti reikalavimai.

Vartotojų teisių apsaugos įstatymas, praplėstamas CK reguliavimą, numato daugiau galimybių vartotojams ginti savo teises: vartotojų informavimo, nesąžiningų sąlygų vartojimo sutarčių, vartotojų viešojo intereso gynimo srityse.

Akcentuotina, kad vartotojų teisių apsauga įstatymo ribojama tam tikra apimtimi. Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 1 straipsnio 3 dalyje nustatyta, jog šis įstatymas nėra taikomas švietimo ir socialinėms paslaugoms, finansuojamoms iš valstybės ir savivaldybių biudžetų lėšų, asmens ir visuomenės sveikatos priežiūros paslaugoms, kurių išlaidos pagal įstatymus yra apmokamos (kompensuojamos) iš Privalomojo sveikatos draudimo fondo biudžeto, valstybės ar savivaldybių biudžetų lėšų. Toks reglamentavimas parodo, jog vartotojų teisės yra ginamos tik esant paslaugų ar prekių pirkimo santykiams su pardavėjais (paslaugų teikėjais), tačiau netaikomas švietimo ir mokslo, sveikatos apsaugos ir įdarbinimo srityse.

Pažymėtina, jog teisės aktų normos atitinkamiems teisiniams santykiams turi būti taikomos laikantis CK 1.3 straipsnyje nustatytų civilinės teisės šaltinių konkurencijos taisyklių. Pagal CK 1.3 straipsnio 2 dalies normą, jei yra prieštaravimų tarp įstatymų, reglamentuojančių tą patį teisinį santykį, CK normos turi prioritetą prieš kitus įstatymus, jeigu pačiame kodekse nenustatyta kitaip. CK 1.3 straipsnio 3 dalyje yra specialiai sureguliuotas CK ir kitų įstatymų, kurių normose įgyvendintos Europos Sąjungos teisės aktų nuostatos, konkurencijos klausimas: tokios įstatymų normos turi prioritetą prieš CK normas.

***Nesąžiningų vartojimo sutarčių sąlygų reglamentavimas.*** Nesąžiningas vartojimo sutarčių sąlygas reglamentuoja CK 6.188 straipsnis, kuriuo nustatomas specialusis tik vartojimo sutartims būdingas reguliavimas. Šiuo straipsniu nacionalinėje teisėje įgyvendinamos 1993 m. balandžio 5 d. Europos Tarybos direktyvos 93/13/EEB dėl nesąžiningų sąlygų sutartyse su vartotojais nuostatos. Pagal CK 6.188 straipsnį laikytina, jog sąžiningumo kriterijams neatitinka tokios sutarties sąlygos, kurios: 1) šalių nebuvo individualiai aptartos (t. y., kurių parengimui negalėjo daryti įtakos vartotojas, ypač jeigu tokios sąlygos nustatytos iš anksto pardavėjo ar paslaugų teikėjo parengtoje standartinėje sutartyje); 2) jeigu prieštarauja geros valios reikalavimams ir sudaro sąlygas pardavėjo (paslaugų teikėjo) ir vartotojo abipusių teisių ir pareigų nelygybei vartotojo nenaudai ir pan. CK 6.188 straipsnyje numatytų vartotojų teises bei teisėtus interesus galinčių pažeisti sutarties sąlygų sąrašas nėra baigtinis. Teismas vartotojo reikalavimu gali pripažinti nesąžiningomis ir kitas sąlygas, kurios pažeidžia vartotojų teises ir interesus.

2008 metais nesąžiningų vartojimo sutarčių sąlygų reglamentavimas (CK 6.188 straipsnis) buvo praplėstas papildoma 6 dalimi, kurioje įtvirtintas skaidrumo principas ir nustatyta, jog bet kuri vartojimo sutarties rašytinė sąlyga turi būti išreikšta aiškiai ir suprantamai. Jei kyla abejonių dėl sutarties sąlygų, joms taikoma CK 6.193 straipsnio 4 dalyje nustatyta sutarčių aiškinimo taisyklė (vartotojo naudai). Tačiau ši taisyklė nėra taikoma kolektyvinio vartotojų interesų gynimo atveju, kai siekiama parengtas standartines sutarčių sąlygas uždrausti tolesniam jų naudojimui (CK 6.188 straipsnio 6 dalis).

Nesąžiningų sutarčių sąlygas reglamentuoja ir Vartotojų teisių apsaugos įstatymas, kuris įtvirtina VVTAT teisę kontroliuoti standartines sutarčių sąlygas ir ginčyti nesąžiningas vartojimo sutarčių sąlygas, taip pat įtvirtina viešojo intereso gynimą, kurio metu vartotojai ginami nuo nesąžiningų sutarčių sąlygų taikymo.

Vartotojas, kurio interesai pažeidžiami dėl vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo, turi teisę kreiptis į: 1) vartotojų teises ginančias institucijas (CK 6.188 straipsnio 8 dalis), kurios turi teisę kontroliuoti standartines sutarčių sąlygas ir ginčyti nesąžiningas vartojimo sutarčių sąlygas (CK 6.188 straipsnio 9 dalis); 2) teismą, kuris turi teisę savo iniciatyva pripažinti sutarties sąlygas nesąžiningomis ir negaliojančiomis (CK 1.78 straipsnio 5 dalis).

Nustačius nesąžiningas sutarties sąlygas, jos laikomos niekinėmis ir negalioja nuo sutarties sudarymo, o likusios sutarties sąlygos šalims lieka privalomos, jeigu tolesnis sutarties vykdymas yra galimas panaikinus nesąžiningas sąlygas (CK 6.188 straipsnio 7 dalis).

***Vartojimo pirkimo – pardavimų sutartinių santykių reglamentavimas.*** Vartojimo pirkimo – pardavimo sutartinius santykius reglamentuoja CK šeštosios knygos IV dalies ketvirtojo skirsnio „Vartojimo pirkimo – pardavimo sutarčių ypatumai“ (CK 6.350 – 6.370 straipsniai) normos. Minėtame skirsnyje taip pat įtvirtintos specialiosios pirkimo – pardavimo sutartinių santykių reglamentavimo normos (CK 6.305 – 6.349 straipsniai). Pažymėtina, jog CK 6.350 – 6.370 straipsnių normos reglamentuoja tokius vartojimo pirkimo – pardavimo sutartinius santykius, kurių dalykas yra kilnojamas daiktas (CK 6.350 straipsnio 1 dalis). Kai vartojimo pirkimo – pardavimo sutartinių santykių dalykas yra nekilnojamas daiktas – tokius santykius reglamentuoja CK šeštosios knygos IV dalies XXIII skyriaus aštuntojo skirsnio „Nekilnojamojo daikto pirkimo – pardavimo sutartys“ normos. Be CK sutartinius vartojimo pirkimo – pardavimo santykius reglamentuoja specialusis Vartotojų teisių apsaugos įstatymas.

CK normų pagrindu atsiradusių vartojimo pirkimo - pardavimo teisinių santykių įgyvendinimą reglamentuoja šie poįstatyminiai teisės aktai:

➤ LR Vyriausybės 2001 m. birželio 11 d. nutarimu Nr. 697 patvirtintos *Mažmeninės prekybos taisyklės* (praplėsdamos CK 6.350 straipsnio 1 dalį šios taisyklės reglamentuoja pirkėjų teises ir pareigas, vartojimo pirkimo – pardavimo sutarčių sudarymo ypatumus ir kt.);

➤ LR ūkio ministro 2001 d. birželio 29 d. įsakymu Nr. 217 patvirtintos *Daiktų grąžinimo ir keitimo taisyklės* (praplėsdamos CK. 6.362 straipsnio 4 dalį šios taisyklės nustato pirkėjui parduodamų prekių (išskyrus vaistus bei vandenį, elektros energiją, kurą ir kitas inžineriniais tinklais tiekiamas prekes) grąžinimo ir keitimo tvarkos bendruosius reikalavimus bei įtvirtina negrąžinamų ir nekeičiamų prekių sąrašą);

➤ LR ūkio ministro 2002 m. gegužės 15 d. įsakymu Nr. 170 patvirtintos *Lietuvos Respublikoje parduodamų daiktų (prekių) ženklavimo ir kainų nurodymo taisyklės* su vėlesniais pakeitimais ir papildymais (nustato bendruosius vartotojui parduoti skirtų daiktų (prekių) ženklavimo ir kainų nurodymo reikalavimus).

Specialusis reglamentavimas, nustatantis platesnę vartotojų teisių apsaugą, taikomas šioms specifinėms vartojimo pirkimo – pardavimo sutartims: sutartims, sudarytoms ryšio priemonėmis, ir sutartims, sudarytoms ne prekybai skirtose vietose. Tad vartojimo pirkimo - pardavimo teisinius santykius, kai sutartis sudaromos ne prekybai skirtose vietose arba ryšio priemonėmis reglamentuoja šie poįstatyminiai teisės aktai:

➤ LR ūkio ministro 2001 d. liepos 11 d. įsakymu Nr. 226 patvirtintos *Daiktų pardavimo ne prekybai skirtose patalpose taisyklės* (praplečia CK 6.366 straipsnį ir nustato daiktų pardavimo ir paslaugų teikimo ne prekybai ir ne paslaugų teikimui skirtose patalpose ypatumus);

➤ LR ūkio ministro 2001 m. rugpjūčio 17 d. įsakymu Nr. 258 patvirtintos *Daiktų pardavimo ir paslaugų teikimo, kai sutartis sudaromos naudojant ryšio priemones taisyklės* (nustato šios sutarties rūšies ypatumus).

Šios specialiųjų sutarčių normos šalia bendrųjų vartojimo pirkimo – pardavimo sutarčių reikalavimų nustato papildomus, suteikiančius vartotojui daugiau teisių, o verslininkams nustatančios daugiau pareigų. Toks reglamentavimas paremtas tuo, jog vartotojas vienu atveju būdamas darbo, mokymosi, gyvenamose patalpose nėra pasirengęs pirkti, neturi galimybių palyginti siūlomos kainos, gali priimti skubotus sprendimus ar sprendimą gali įtakoti pernelyg įkyrus pardavėjo elgesys, kitu atveju – vartotojas neturi galimybės perkamų daiktų pamatyti natūroje, pasimatuoti, todėl nusipirkta daiktas gali neatitikti vartotojo lūkesčių.

**Vartotojų teisių, įsigijus nekokybišką prekę (paslaugą), reglamentavimas.** CK reglamentuoja specialiųjų vartotojų teisių gynimo būdų įvairovę, kuriais vartotojas gali pasinaudoti, jeigu jo teisės buvo pažeistos įsigijus nekokybišką gaminį ar paslaugą. CK 6.334 straipsnio 1 dalies 1 - 4 punktai yra

bendrosios normos, reglamentuojančios netinkamos kokybės daiktą nusipirkusio pirkėjo teises. Vartojimo pirkimo – pardavimo sutartinių santykių atveju vartotojo teisių apsauga yra platesnė nei pirkimo – pardavimo, todėl vartotojai gali pasinaudoti platesniais pažeistų teisių gynimo būdais, įtvirtintais CK 6.363 straipsnio 4 ir 8 dalyse.

Parduodamų daiktų kokybę, kiekis ir kiti kriterijai turi atitikti sutarties sąlygas, o jeigu sutartyje nėra nurodymų – įprastus reikalavimus (CK 6.327 straipsnio 1 dalis). Laikoma, kad pardavėjas visais atvejais garantuoja daiktų kokybę (CK 6.363 straipsnio 1 dalis), t. y. kad parduodamas daiktas atitinka sutarties sąlygas ir kad sutarties sudarymo momentu nėra paslėptų trūkumų, dėl kurių daikto negalima naudoti tam tikslui, kuriam jį naudoti ketino pirkėjas, arba dėl kurių pirkėjas nebūtų daikto pirkęs iš viso arba nebūtų mokėjęs tokios kainos (CK 6.333 straipsnio 2 dalis). Prekė yra tinkamos kokybės, jei ji atitinka įprastus tokiems gaminiams keliamus reikalavimus ir pagrįstus vartotojo lūkesčius. Reikalavimus daikto kokybei reglamentuoja CK 3.363 straipsnio 1 - 3 dalys, kuriose nustatyta, jog kokybiškas daiktas yra tada, kai:

- Daiktas atitinka daikto gamintojo nurodytus pateikiamų norminių dokumentų reikalavimus;
- Daiktas tinka naudoti tam, kam tokios rūšies daiktai paprastai naudojami;
- Daiktas atitinka kokybinius rodiklius, kurių galima tikėtis atsižvelgiant į daikto prigimtį bei daikto gamintojo, jo atstovo ar pardavėjo viešai paskelbtus pareiškimus dėl daikto kokybės.

Jeigu vartotojas įsigyja netinkamos kokybės daiktą, turintį pardavėjo neaptartų trūkumų (išskyrus maisto produktus), CK įtvirtina specialiujų vartotojo teisių gynimo būdų pasirinkimo įvairovę, kurių pritaikymo pasirinkimo teisė suteikta vartotojui (CK 6.363 straipsnio 4 ir 8 dalys). Vartotojas šia teise gali pasinaudoti per protingą terminą, bet ne ilgesnį nei dveji metai (CK 6.338 straipsnis). CK 6.363 straipsnio 4 ir 8 dalyse nustatytas reglamentavimas nustato tokius alternatyvius vartotojo teisės gauti tinkamos kokybės daiktą gynimo būdus:

- 1) Reikalauti, kad netinkamos kokybės daiktas būtų pakeistas tinkamos kokybės daiktu;
- 2) Reikalauti atitinkamai sumažinti jo kainą;
- 3) Reikalauti per protingą terminą pašalinti prekės trūkumus;
- 4) Reikalauti atlyginti prekės trūkumų pašalinimo išlaidas, jeigu pardavėjui per protingą terminą jų nepašalinus, trūkumus pašalino vartotojas pats ar trečiųjų asmenų padedamas;
- 5) Vienašališkai nutraukti sutartį ir pareikalauti grąžinti sumokėtą kainą.

Iš visų aukščiau nurodytų specialiujų vartotojo teisių gynimo būdų ypatingu specifiškumu pasižymi paskutinytis. CK 6.363 straipsnio 8 dalyje įtvirtinta vartotojų teisių apsaugos priemonė (vienašališkai nutraukti sutartį ir pareikalauti grąžinti sumokėtą sumą) yra specialus vartotojo teisių gynimo būdas, kuris gali būti taikomas ir tada, kai daikto trūkumai gali būti pašalinami. Be to, vartotojui pasirinkus CK 6.363 straipsnio 8 dalyje įtvirtintą savo teisių gynimo būdą, netinkamos

kokybės daiktą pardavėjo reikalavimu pirkėjas turi grąžinti pardavėjo sąskaita (CK 6.363 straipsnio 8 dalis).

Vartotojo teisių gynimo būdų pasirinkimo laisvė įstatymo yra ribojama tik tuomet, kai prekė yra techniškai sudėtinga ir brangi, tuomet vartotojas turi teisę reikalauti ją pakeisti kita tik tuo atveju, kai tos prekės kokybei nustatyti reikalavimai iš esmės pažeisti (CK 6.363 straipsnio 6 dalis). Šiuos vartotojo teisės gynimo būdus taip pat reglamentuoja poįstatyminiai teisės aktai: Daiktų grąžinimo ir keitimo taisyklių II dalies 4 punktas bei Mažmeninių prekybos taisyklių 25.8 punktas.

Be specialiųjų vartotojo teisių gynimo būdų, reglamentuojamų CK 6.363 straipsnio 4 ir 8 dalyse, vartotojas visais atvejais turi teisę į turtinės ir neturtinės žalos, padarytos netinkamos kokybės prekės pardavimu, atlyginimą bendraisiais civilinės atsakomybės pagrindais. Ši vartotojo teisė įtvirtinta CK 6.363 straipsnio 5 dalyje bei Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 3 straipsnio 1 dalies 5 punkte. Pažymėtina, jog turtinės ir neturtinės žalos atlyginimas yra papildoma subjektinė vartotojo teisė, kuria jis gali pasinaudoti kartu su specialiaisiais savo teisių gynimo būdais, įtvirtintais CK 6.363 straipsnio 4 ir 8 dalyse.

Civilinė atsakomybė – tai turtinė prievolė, kurios viena šalis turi teisę reikalauti atlyginti nuostolius (žalą) ar sumokėti netesybas (baudą, delspinigius), o kita šalis privalo atlyginti padarytus nuostolius (žalą) ar sumokėti netesybas (baudą, delspinigius) (CK 6.245 straipsnio 1 dalis). Išskiriamos dvi civilinės atsakomybės rūšys: sutartinė ir deliktinė (CK 6.245 straipsnio 2 dalis).

**Civilinė atsakomybė kaip vartotojų teisių gynimo būdas.** Sutartinė civilinė atsakomybė atsiranda už sutartinės prievolės neįvykdymą arba netinkamą įvykdymą (CK 6.246 straipsnio 1 dalis). Esant vartojimo teisiniams santykiams tam, kad atsirastų civilinė teisinė atsakomybė, užtenka trijų civilinės atsakomybės komponentų: žalos, neteisėtų veiksmų ir priežastinio ryšio tarp jų. Kaltės, kaip būtino civilinės atsakomybės komponento šiuo atveju nereikia, nes CK 6.256 straipsnio 4 dalyje nustatyta, kad verslininko sutartinė atsakomybė atsiranda be kaltės. Verslininkui sutartinė civilinė atsakomybė netaikoma tik tuo atveju, kai jis įrodo, kad prievolės neįvykdė ar netinkamai ją įvykdė dėl nenugalimos jėgos (CK 6.256 straipsnio 4 dalis).

**Deliktinė atsakomybė kaip vartotojų teisių gynimo būdas.** Vartotojai gali kreiptis į teismą su civiliniu ieškiniu reikalaudami atlyginti žalą, jeigu ji atsirado dėl netinkamos kokybės produktų ar paslaugų. Žalos padarymo faktas yra deliktinės atsakomybės atsiradimo pagrindas. Civilinę atsakomybę už žalą, atsiradusią dėl netinkamos kokybės produktų ar paslaugų (išskyrus sveikatos priežiūros, teisines, švietimo, šiluminės energijos, dujų, vandens tiekimo, nuotėkų šalinimo ir transporto paslaugas) reglamentuoja CK šeštosios knygos III dalies XXII skyriaus IV skirsnio „Atsakomybė už žalą, atsiradusią dėl netinkamos kokybės produktų ir paslaugų“ normos (6.292 - 6.300 straipsniai). CK 6.292 – 6.300 straipsniais nacionalinėje teisėje įgyvendinta 1985 liepos 25 d. Europos Tarybos direktyva 85/374/EBB dėl valstybių narių įstatymų ir kitų teisės aktų,

reglamentuojančių atsakomybę už gaminius su trūkumais, derinimo. Ši direktyva įgyvendinta tik naujajame (2000 m.) CK<sup>56</sup>. Minėto skirsnio nuostatos nustato griežtą gamintojo atsakomybę be kaltės. Šiai deliktinei atsakomybei kaltės, kaip būtino civilinės atsakomybės komponento, įrodyti nereikia, todėl, kad atsirastų gamintojo, paslaugų teikėjo civilinė teisinė atsakomybė užtenka nukentėjusiam asmeniui įrodyti tris civilinės atsakomybės komponentus (žalą, nekokybiškumą ir priežastinį ryšį tarp vieno ir kito). Vadinasi, remiantis CK 6.295 straipsniu - žala atlyginama, jeigu nukentėjęs asmuo įrodo, kad žalos padaryta, kad produktas (paslauga) yra netinkamos kokybės ir kad egzistuoja priežastinis netinkamos kokybės ir nuostolių ryšys. CK 6.299 straipsnis civilinę atsakomybę apriboja minimaliu neatlygintinos žalos dydžiu ir paties gaminio vertės neįtraukimu į žalą (t. y. žala turi viršyti 500 eurų), tačiau žalos minimalaus dydžio ribojimų netaikomi, kai civilinė atsakomybė atsiranda dėl nekokybiškų paslaugų. Šis specialusis deliktas gali būti taikomas tik CK 6.299 straipsnyje įtvirtintus žalos kriterijus atitinkančiai žalai.

Vartojimo teisiniams santykiams taip pat aktualios CK 6.301 - 6.304 straipsnių normos, kurios reglamentuoja dėl klaidinančios reklamos atsiradusios žalos atlyginimą.

Be specialiųjų vartotojų teisių gynimo būdų (kuriuos savo pasirinkimu kiekvienas vartotojas gali taikyti individualiai) ir kreipimosi į teismą dėl turtinės ir (ar) neturtinės žalos atlyginimo civiline tvarka, vartotojai, kurių teisės buvo pažeistos įsigijus nekokybišką prekę, turi teisę kreiptis į valstybines ir nevalstybines vartotojų apaugos institucijas su prašymu apginti pažeistas teises (Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 3 straipsnio 5, 6 punktai). Kompetentingos vartotojų apsaugos institucijos vartotojų skundų nagrinėjimą atlieka:

➤ Viešojo administravimo įstatymo tvarka (pagal Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklės);

➤ Vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka (Vartotojų teisių apsaugos įstatymo šeštojo skirsnio nustatyta tvarka).

***Vartotojų ginčų nagrinėjimo ne teisme tvarka reglamentavimas.*** Vartotojų skundų nagrinėjimo ne teisme būdą ir teisinius pagrindus reglamentuoja Vartotojų teisių apsaugos įstatymo šeštasis skirsnis bei kompetentingų institucijų priimti poįstatyminiai aktai, reglamentuojantys atitinkamų institucijų ginčų nagrinėjimo ne teisme tvarką.

Nagrinėti vartotojų ginčus ginčų sprendimo ne teisme tvarka savo kompetencijos srityje turi teisę tik Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 22 straipsnyje įtvirtintos vartotojų teisių apsaugos institucijos (LR ryšių reguliavimo tarnyba, LR draudimo priežiūros komisija, Valstybinė energetikos inspekcija

---

<sup>56</sup>Norkūnas A. Vartotojo teisių dėl žalos, padarytos nekokybiškais produktais, gynimo pokyčiai Lietuvai įstojus į Europos Sąjungą // Jurisprudencija: mokslo darbai. – Vilnius, 2006, Nr. 54(46), P. 75.



prie Energetikos ministerijos, Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba prie Teisingumo ministerijos).

Remiantis Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 20 - 21 straipsnių reglamentavimu, vartotojas, manydamas, kad pardavėjas, paslaugų teikėjas pažeidė jo teises ar įstatymų saugomus interesus, pirmiausia turi kreiptis į pardavėją, paslaugų teikėją ir nurodyti savo reikalavimą žodžiu, nesutikus patenkinti reikalavimo – raštu. Jei pardavėjas, paslaugų teikėjas nesutinka su vartotojo raštu pateiktais reikalavimais - privalo per 10 dienų pateikti vartotojui išsamų, motyvuotą rašytinį atsakymą. Pardavėjui, paslaugų teikėjui atsisakius vykdyti vartotojo reikalavimus arba per 10 dienų neatsakius į vartotojo pateiktą reikalavimą, vartotojas turi teisę kreiptis į Maisto ir veterinarijos tarnybą, Ne maisto produktų inspekciją, Valstybinę sveikatos priežiūros tarnybą su rašytiniu prašymu apginti pažeistas teises, kuri ne ilgiau kaip per 20 dienų išnagrinėjusi vartotojo pareiškimą, surašo patikrinimo aktą, kuriame nurodo, ar vartotojo prašymas pagrįstas, ir jeigu pagrįstas, pasiūlo pardavėjui/paslaugų teikėjui įvykdyti vartotojo reikalavimą. Jeigu pardavėjas, paslaugų teikėjas kompetentingos institucijos pasiūlymo netenkina – visą bylos informaciją persiunčia VVTAT, kuri vykdo ginčų nagrinėjimą ne teisme tvarka ir priima rekomendacinio pobūdžio sprendimą, kurį siūlo vykdyti pardavėjui, paslaugų teikėjui. Jeigu pardavėjas, paslaugų teikėjas VVTAT sprendimo nevykdo - taiko poveikio priemonę - informaciją apie nevykdymą paskelbia savo internetiniame puslapyje.

Teisę į ginčų nagrinėjimą ne teisme turi kiekvienas vartotojas, kurio teisės buvo galimai pažeistos, todėl Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 23 straipsnio nustatyta tvarka gali kreiptis į kompetentingas institucijas su prašymu apginti pažeistas teises. Kompetentinga ginčus ne teisme tvarka nagrinėjanti institucija vartotojo prašymą turi išnagrinėti ir sprendimą priimti ne vėliau, kaip per 20 darbo dienų nuo prašymo pateikimo dienos, o kai ginčo nagrinėjimas per tokį laiką negali būti baigtas – nagrinėjimą dar gali pratęsti, bet ne ilgiau 20 dienų (Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 25 straipsnio 8 dalis). Ginčų nagrinėjimo ne teisme procesą reglamentuoja Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 24 -27 straipsniai bei kompetentingų institucijų poįstatyminiai aktai (pvz., darbo reglamentai ir pan.).

Dėl ginčų nagrinėjimo ne teisme į atsakingas vartotojų teisių apsaugos institucijas su skundu turi teisę kreiptis ir vartotojų asociacijos. Vartotojų asociacijos, atstovaudamos vartotojams, turi pateikti duomenų, patvirtinančių, kad jos įregistruotos Juridinių asmenų registre, jų steigimo dokumentuose įrašytas veiklos tikslas – vartotojų teisių ir teisėtų interesų atstovavimas ir gynimas, ir vartotojai, kurių interesais kreipiasi asociacija, yra šios asociacijos nariai arba raštu įgaliojo ją ginti savo interesus, kopijas (VVTAT darbo reglamento 81 punktas).

Vartotojų ginčų nagrinėjimo ne teisme tvarka teisinį pagrindą sudaro Vartotojų teisių apsaugos įstatymo šeštasis skirsnis, tačiau vartotojų ginčų nagrinėjimo tvarka, terminai, teisinis sprendimo pobūdis ir pan. gali skirtis. Lietuvoje yra tik vienintelė institucija, notifikuota Europos Komisijai,

nagrinėjanti vartotojų ginčus ne teisme tvarka, tai Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba prie Teisingumo ministerijos.<sup>57</sup>

Pažymėtina, kad ginčų ne teisme nagrinėjančių institucijų ginčų sprendimų pasiūlymai turi ne vienodą teisinę galią. Dažniausiai jie yra rekomendacinio pobūdžio (VVTAT, Draudimo priežiūros komisijos sprendimai), todėl nesukelia verslininkams privalomų pareigų, o sprendimų nevykdymas - jokių teisinių pasekmių. Vienintelė griežtesnė sankcija teisės normų pažeidėjams yra viešas paskelbimas dėl priimto sprendimo nevykdymo internetiniame VVTAT puslapyje (Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 28 straipsnis). Griežtesnė teisinė priemonė yra Ryšių reguliavimo tarnybos, Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos, Valstybinės energetikos inspekcijos prie Energetikos ministerijos sprendimai, kurie yra privalomojo pobūdžio administraciniai aktai, užtraukintys teises pasekmes.

Svarbu pažymėti, kad ginčų nagrinėjimas ne teisme tvarka negali pakeisti teismo ginčų nagrinėjimo. Ginčo šalys turi teisę kreiptis į bendrosios kompetencijos teismą, prašydamos nagrinėti ginčą iš esmės tiek nagrinėjamo ginčo nagrinėjančioje institucijoje metu, tiek po šios institucijos sprendimo priėmimo (Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 29 straipsnis).

***Vartotojų viešojo intereso gynimo reglamentavimas.*** Ginti vartotojų viešąjį interesą yra įgaliota VVTAT (Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 30 straipsnis), kuri tai atlieka Vartotojų teisių apsaugos įstatymo septintojo skirsnio nustatyta tvarka. Įstatymų numatytais atvejais ginti vartotojų viešąjį interesą taip pat turi teisę ir kitos valstybės ir savivaldybių institucijos bei juridiniai asmenys (Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 30 straipsnio 1 dalis). Vartotojų asociacijos taip pat turi teisę ginti vartotojų viešąjį interesą, tačiau turi atitikti sąlygas, numatytas Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 31 straipsnio 1 dalyje.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, nustatiusi, kad pažeistas vartotojų viešasis interesas, turi kreiptis į pardavėją, paslaugų teikėją ir pasiūlyti jam per 14 dienų nuo šio pasiūlymo gavimo nutraukti viešojo intereso pažeidimą, taip pat nurodyti pardavėjui ar paslaugų teikėjui, kad VVTAT kreipsis į teismą su ieškiniu ar pareiškimu (skundu) viešajam interesui ginti, jeigu pardavėjas ar paslaugų teikėjas nenutrauks viešojo intereso pažeidimo (Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 32 straipsnis).

Vartotojų teisių apsaugos įstatymo septintasis skirsnis nustato teisinį pagrindą VVTAT ginti vartotojų viešąjį interesą teisme – ji yra įgaliota kreiptis į teismą su ieškiniu dėl nesąžiningų sutarčių sąlygų pripažinimo negaliojančiomis ar jų pakeitimo, jeigu pardavėjas (paslaugų teikėjas) nesutinka su VVTAT siūlymu per 14 dienų nuo pasiūlymo gavimo nutraukti viešojo intereso pažeidimą (Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 32 straipsnis). Tokią teisę VVTAT turi ir tais atvejais, kai pardavėjas

---

<sup>57</sup>Petrauskas F. Alternatyvios vartotojų ir verslininkų ginčų bei konfliktų teisinio nagrinėjimo formos ir jų charakteristika // Jurisprudencija 2010, 4 (122), P. 316.

(paslaugų teikėjas) nepanaikina ar tebetaiko nesažiningas sutarčių sąlygas, dėl tokių sąlygų pripažinimo negaliojančiomis ar pakeitimo (Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 32 straipsnis). Be to, VVTAT, kaip ir kitos valstybės ir savivaldybių institucijos, įstatymų numatytais atvejais gali būti teismo įtrauktos proceso dalyviais arba stoti į procesą savo iniciatyva (CPK 49 straipsnio 2 dalis), kad duotų išvadą byloje, jeigu tai yra susiję su viešojo intereso gynimu. Taigi, gindama vartotojų teises VVTAT teismo procese gali dalyvauti kaip: 1) ieškovas, pareiškęs ieškinį viešajam interesui ginti; 2) institucija, duodanti išvadą byloje. Akcentuotina, kad viešojo intereso pažeidimo buvimą ar nebuvimą, taip pat, ar sutarties sąlygos yra nesažiningos vartotojų atžvilgiu sprendžia teismas. VVTAT įsiteisėjusius teismo sprendimus, kuriuose nustatytas viešojo intereso pažeidimas, skelbia savo interneto tinklapyje (Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 35 straipsnis).

Pažymėtina, jog esamas teisinis reglamentavimas neužtikrina galimybės VVTAT pareikšti grupės (kolektyvinį) ieškinį dėl vartotojų viešojo intereso gynimo. Tokia padėtis apsunkena vartotojų teisių apsaugą. Kai tas pats pardavėjas (paslaugų teikėjas) padaro žalą dideliame vartotojų skaičiui daug efektyvesnė apsaugos priemonė būtų grupės ieškinys, apjungiantis visus vartotojus nukentėjusius nuo to paties pardavėjo, paslaugų teikėjo. Nors CPK 49 straipsnio 5 dalyje nustatyta, jog viešajam interesui apginti gali būti pareiškiamas grupės ieškinys, tai yra tik teorinė galimybė, nes grupės ieškinio institutas nėra teisiškai reglamentuotas.

**Vartojimo sutarčių pabaigos reglamentavimas.** Vartotojų teisių apsaugos institutas pasižymi specifiniu sutarčių pabaigos reglamentavimu. Atlygintinių paslaugų vartotojai turi teisę vienašališkai nutraukti sutartį be priežasties bet kuriuo sutarties vykdymo metu, tačiau privalo proporcingai atsiskaityti už jau suteiktas paslaugas (jeigu paslaugos buvo pradėtos teikti) ir atlyginti kitas su paslaugų teikimu susijusias, paslaugos tiekėjo turėtas išlaidas (CK 6.721 straipsnis).

Vartotojas, įsigijęs ne maisto prekę, turi teisę per 14 d. ją pakeisti analogiška kita, jeigu įsigytoji prekė nepatinka (spalva, forma, dydis, komplektiškumas ir pan.), o jeigu pardavėjas neturi galimybės jos pakeisti – vienašališkai nutraukti sutartį: grąžinti daiktą ir reikalauti grąžinti sumokėtus pinigus (CK 6.362 straipsnis, Daiktų grąžinimo ir keitimo taisyklės 14 punktą). Pažymėtina, kad Daiktų grąžinimo ir keitimo taisyklės įtvirtina nekeičiamų ir negrąžinamų daiktų sąrašą.

Specifinis vartojimo sutarčių pabaigos reglamentavimas būdingas specialiosios sutartims, tai: sudarytoms ne prekybai skirtose vietose ir sudarytoms ryšio priemonėmis. Abiem atvejais vartotojui suteikiama išskirtinė galimybė – apsigalvoti ir vienašališkai nutraukti sutartį be priežasties:

➤ Sutarčių sudarymo ne prekybai skirtose vietose atveju vartotojas tai gali padaryti pranešdamas raštu per 7 dienas nuo sudarytos sutarties raštiško patvirtinimo (pardavėjo dokumento su įstatymiškai reikalaujamais duomenimis pateikimo), o jeigu jo pardavėjas neišdavė – per 3 mėn. nuo sutarties sudarymo dienos (CK 6.357 straipsnio 6 dalis);

➤ Sutarčių sudarymo ryšio priemonėmis atveju - pranešdamas raštu per 7 darbo dienas nuo daikto pristatymo dienos, kai parduodamas daiktas ir nuo sutarties sudarymo dienos, kai tiekiamos paslaugos (CK 6.367 straipsnio 1 dalis), o jeigu pardavėjas sudarant sutartį raštu neišdavė privalomo dokumento (CK 6.366 straipsnio 6 dalis) – per 3 mėnesius nuo sutarties sudarymo dienos (CK 6.367 straipsnio 2 dalis).

***Prekių ir paslaugų saugos ir kokybės reglamentavimas.*** Vartotojų teisių apsaugos įstatyme kokybės ir saugos reglamentavimui skirtas ketvirtasis skirsnis, kurio 14 straipsnio 1 dalis nukreipia į kitus teisės aktus, detaliau nustatančius prekių ir paslaugų kokybės ir saugos reikalavimus: CK, Produktų saugos įstatymą, Maisto įstatymą ir kt.

Be CK reglamentuojamų reikalavimų daikto kokybei (CK 6.363, CK 6.333 straipsniai), Vartotojų teisių apsaugos įstatyme pateiktas platesnis reglamentavimas, kuriuo vartotojui suteikiama didesnė apsauga. Teigiama, jog jeigu neįrodoma kitaip, prekės ar paslaugos trūkumai išaiškėję per 6 mėnesius nuo prekės perdavimo ar paslaugos suteikimo, laikomi buvusiais perdavimo ar suteikimo vartotojui metu (Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 14 straipsnio 2 dalis). Jeigu prekės pirkimas – pardavimas apima prekės instaliavimą, įrengimą, montavimą ir tai atliko pardavėjas arba jo pasitelkti asmenys, bet koks dėl neteisingo šių darbų atlikimo atsiradęs trūkumas prilyginamas prekių kokybės trūkumui (14 straipsnio 3 dalis). Toks reguliavimas taikomas ir tuo atveju, kai susitariama, kad prekę instaliuos, įrengs ar montuos pats vartotojas, kai jis instaliuoja, įrengia ar montuoja, o neteisingo instaliavimo, įrengimo ar montavimo priežastis yra intrukcijos trūkumai (14 straipsnio 3 dalis).

Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 7 straipsnis (praplėsdamas CK 6.363 straipsnio 2 dalį) nustato griežtą reikalavimą prekių pardavimui, kurių tinkamumo naudoti terminas yra pasibaigęs – tokių prekių pardavimas yra draudžiamas.

Daiktų kokybės garantiją bei jos terminus reglamentuoja CK 6.363, 6.335, 6.338 ir kiti straipsniai, o reikalavimus kokybės garantijai reglamentuoja Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 16 straipsnis. Daiktų kokybės garantija galioja vartotojui visais atvejais, nepaisant to, ar tokia garantija pirkimo – pardavimo sutartyje numatyta ar ne, nes vartotojo teisė įsigyti tinkamos kokybės prekę yra garantuota įstatyminiu lygmeniu (CK 6.317 straipsnio 2 dalis).

Produktų (įskaitant ir paslaugas) saugos požiūriu svarbiausias vartotojų teisių apsaugos srityje yra Produktų saugos įstatymas, į kurį nukreipia Vartotojų teisių apsaugos įstatymo IV skirsnio „Prekių ir paslaugų kokybė ir sauga“ 14 straipsnio 1 dalis.

Produktų saugos įstatymu į nacionalinę teisę buvo perkeltos Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 2001/95/EB dėl bendros gaminių saugos nuostatos, nustatančios bendruosius saugos reikalavimus, galiojančius visose valstybėse narėse ir užtikrinančios vartotojo teisę į saugą. Produktų įstatymo nuostatos reglamentuoja bendrąją produktų saugą ir taikomos tada, kai nacionalinėje teisėje nėra nuostatų, reglamentuojančių konkretaus produkto saugą (Produktų saugos įstatymo 2 straipsnio 2

dalis). Vartotojų teisių atžvilgiu šis specialusis įstatymas svarbus visoms vartojimo prekėms ir paslaugoms. Jis reglamentuoja:

- Bendruosius produktų saugos reikalavimus (Produktų saugos įstatymo 4 straipsnis);
- Gamintojo, platintojo ir paslaugų teikėjo pareigas užtikrinant produktų saugą (Produktų saugos įstatymo III skirsnis);
- Valstybinės produktų saugos kontrolę, kurią atlieka VMVT ir VNMPI savo iniciatyva ir pagal vartotojų skundus (Produktų saugos įstatymo V skirsnis);
- Kontrolės institucijų (VMVT ir VNMPI) teises ir pareigas (Produktų saugos įstatymo 14 straipsnis), rinkos ribojimo priemonių taikymą (Produktų saugos įstatymo VI skirsnis).
- Administracinę atsakomybę už Produktų saugos įstatymo pažeidimus (Produktų saugos įstatymo VIII skirsnio tvarka).

CK 6.292 straipsnio 1 dalis įpareigoja gamintoją atlyginti dėl netinkamos kokybės produktų ar paslaugų atsiradusią žalą. Vartotojas, kuriam žala buvo padaryta nesaugiais (nekokybiškais) gaminiais ar paslaugomis gali ginti savo teises civiline tvarka (žr. „Deliktinė atsakomybė kaip vartotojų teisių gynimo būdas“).

***Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojų atžvilgiu draudimo reglamentavimas.*** Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymas (toliau – Nesąžiningos komercinės veiklos įstatymas, Įstatymas) yra pagrindinis įstatymas, reglamentuojantis nesąžiningos komercinės veiklos santykius (įskaitant ir reklamą). Juo į nacionalinę teisę buvo perkeltos 2005 m. gegužės 11 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 2005/29/EB dėl nesąžiningos įmonių komercinės veiklos vartotojų atžvilgiu vidaus rinkoje ir iš dalies keičiančios Tarybos direktyvą 84/450/EEB, Europos Parlamento ir Tarybos direktyvas 97/7/EB, 98/27/EB bei 2002/65/EB ir Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (EB) Nr. 2006/2004 („Nesąžiningos komercinės veiklos direktyvos“) nuostatos, ir pirmą kartą vartotojų teisių apsaugos srityje buvo pritaikytas maksimalaus harmonizavimo principas, draudžiantis ES valstybėms narėms nustatyti aukštesnius vartotojų apsaugos standartus.

Įstatyme nustatyta: nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimas, nesąžiningos komercinės veiklos rūšys ir atvejai, institucijos, atsakingos už šio įstatymo laikymosi priežiūrą, ir atsakomybė už įstatymo pažeidimus (Įstatymo 1 straipsnis).

Nesąžiningos komercinės veiklos įstatymo 3 straipsnis imperatyviai draudžia nesąžiningą komercinę veiklą ir pateikia nesąžiningos komercinės veiklos apimtį. Pastebėtina, jog nesąžininga komercinė veikla siejama ne su poveikiu vartotojų ekonominiams interesams apskritai, o su jų iškreipimu iš esmės, ir tuo pačiu su vartotojų pasirinkimo teisės apribojimu. Iš esmės iškreipti vartotojų ekonominį elgesį - reiškia vykdant komercinę veiklą vartotojų atžvilgiu stebimai susilpninti vartotojo gebėjimą priimti informacija paremtą sprendimą ir taip paskatinti vartotoją priimti sprendimą

dėl sandorio, kurio jis kitomis aplinkybėmis nebūtų priėmęs (Nesąžiningos komercinės veiklos įstatymo 2 straipsnio 3 dalis).

Nesąžininga komercinė veikla dažniausiai pasireiškia kaip klaidinanti ir agresyvi (3 straipsnio 4 dalis), taip pat į įstatymo reguliavimo sritį gali įeiti ir kita komercinė veikla (3 straipsnio 4 dalis), atitinkanti du kriterijus:

- 1) Profesinio atidumo reikalavimų nesilaikymą;
- 2) Iš esmės iškreipiamą vartotojo ekonominį elgesį.

Įstatymas pateikia klaidinančios (4, 5, 6 straipsniai) ir agresyvios (8 straipsnis) komercinės veiklos sampratas bei įtvirtina „juodąjį sąrašą“ (7 straipsnis), kuriuo pripažįstama nesąžininga komercinė veikla nereikalauja įrodymų. Jis apima 31 draudžiamą veiklą nuo agresyvaus pardavimo metodų iki melagingų pardavėjo teiginių. Tai sąrašas atvejų, kurie visada laikomi kaip prieštaraujantys sąžiningai komercinei veiklai, t. y. nurodyta veikla automatiškai laikoma nesąžininga ir jos nesąžiningumo įrodinėti nereikia. Tačiau Įstatymo 7 straipsnyje pateiktas sąrašas nėra baigtinis, nes ir kitokia veikla, atitinkanti nesąžiningos veiklos kriterijus, gali būti pripažinti nesąžininga.

Klaidinančia komercine veikla yra laikoma (4 straipsnis) :

- Klaidinantys veiksmai;
- Klaidinantis informacijos neatskleidimas.

Taigi, vartotojų teisių pažeidimas nesąžiningos komercinės veiklos atveju gali būti padaromas ir neveikimu, kai verslininkas neatlieka savo pareigos atskleisti esminę su sandoriu susijusią informaciją.

Atsižvelgiant į informacijos perdavimo priemonių ribotumą, klaidinančiu informacijos neatskleidimu laikomi tokie veiksmai, dėl kurių vidutinis vartotojas skatinamas arba gali būti skatinamas priimti tokį sprendimą dėl sandorio, kurio kitomis aplinkybėmis jis nebūtų priėmęs (pvz., esminės informacijos neatskleidimas ar jos nuslėpimas, pateikimas neaiškiai, nesuprantamai, dviprasmiškai ar ne laiku arba komercinės veiklos tikslo, jeigu jis neaiškus pagal kitas aplinkybes, neatskleidimas ) (Įstatymo 6 straipsnis).

Ir klaidinantiems veiksams, ir klaidinančios informacijos neatskleidimui būdingas bendras požymis – įtaka vartotojui, t. y. atitinkama veikla skatinama priimti tokį sprendimą dėl sandorio, kurio vartotojas kitomis aplinkybėmis nebūtų priėmęs.

Nesąžiningai komercinei veiklai priklauso ir klaidinanti reklama, kurios teisinį reguliavimą detaliau nustato Reklamos įstatymas, tačiau taikomos ir nuostatos, reguliuojančios klaidinančią komercinę veiklą, kadangi klaidinanti reklama yra nesąžiningos komercinės veiklos dalis.

Be klaidinančios komercinės veiklos skiriama agresyvi komercinė veikla, kurią reglamentuoja Nesąžiningos komercinės veiklos draudimo vartotojams įstatymo 8 straipsnio nuostatos. Komercinė veikla laikoma agresyvia, jeigu ji pasireiškia priekabiavimu, prievarta, įskaitant fizinės jėgos panaudojimą arba pernelyg didelę įtaką, labai apriboja arba gali labai apriboti vidutinio vartotojo

pasirinkimo laisvę arba elgesį produkto atžvilgiu ir jeigu taip vidutinis vartotojas skatinamas arba gali būti skatinamas priimti tokį sprendimą dėl sandorio, kurio jis kitomis aplinkybėmis nebūtų priėmęs (8 straipsnio 1 dalis).

Pagrindinė institucija kontroliuojanti nesąžiningą komercinę veiklą (išskyrus klaidinančią ir lyginamąją reklamą, kurių atitikimą nustatytiems reikalavimams kontroliuoja LR konkurencijos taryba) vartotojų atžvilgiu yra VVTAT (9 straipsnio 1 dalis), kuri turi teisę gauti iš kompetentingų institucijų, verslo subjektų ne tik reikiamą informaciją nesąžiningos komercinės veiklos pažeidimams tirti bei reikalauti jų pasiaiškinimų, bet ir taikyti sankcijas (baudas arba įspėjimus ar laikinojo pobūdžio priemonę – įpareigojimą sustabdyti nesąžiningą komercinę veiklą) (10 straipsnis) įstatymo pažeidėjams. Tad VVTAT inicijuoja bylas bei skiria sankcijas, gavusi atsakingų institucijų (pvz. VNMPI - ne maisto prekių reklamos srityje, VMVT - maisto produktų reklamos srityje) surašytus Reklamos įstatymo pažeidimo protokolus.

Nesąžiningos komercinės veiklos draudimo įstatymo 13 straipsnis nustato verslo subjektų administracinę atsakomybę už Įstatymo pažeidimus.

Reklama yra galima, jeigu ji nepažeidžia vartotojo teisių ir atitinka bendruosius reikalavimus, nustatytus Reklamos įstatyme, kitais atvejais – ji draudžiama, o draudžiamos reklamos naudojimas užtraukia teisinę atsakomybę komercinės veiklos subjektams. Dėl klaidinančia reklama padarytos žalos atsakomybę reglamentuoja CK šeštosios knygos XXII skyriaus penktasis skirsnis „Dėl klaidinančios reklamos atsiradusios žalos atlyginimas“. Šio specialaus delikto paskirtis – apginti vartotojų teisę gauti tinkamą informaciją apie parduodamus daiktus, produktus, gaminius ar suteikiamas paslaugas bei užtikrinti rinkos sąžiningumą konkuruojant.

Reklamos įstatymo 17 straipsnis nustato, jog svarbiausios reklamos kontrolės institucijos yra VVTAT ir LR konkurencijos taryba. VVTAT bei Konkurencijos taryba turi teisę Reklamos įstatymo pažeidėjams taikyti sankcijas ir tokiu būdu apginti vartotojų teises – skirti įspėjimus ir baudas (18, 19 straipsniai). Reklamos kontrolės institucija - Konkurencijos taryba, pripažinusi reklamą klaidinančia arba neleistina lyginamąja, turi teisę reikalauti nutraukti klaidinančios reklamos naudojimą, liepti ją paneigti bei skirti administracines nuobaudas, kurias reglamentuoja Reklamos įstatymo 22 straipsnis.

VVTAT turi teisę taikyti poveikio priemones - skirti administracines baudas už Alkoholio kontrolės įstatymo pažeidimus bei Tabako kontrolės įstatymo pažeidimus reklamos srityje.

## 2.2. Atskirų vartojimo sričių vartotojų apsaugos teisinis reglamentavimas

### 2.2.1. Maisto produktų ir su maitinimu susijusių paslaugų vartotojų apsaugos teisinis reglamentavimas

Be bendrųjų vartotojų apsaugos normų, šios srities vartotojų teisių apsaugą reglamentuoja Maisto įstatymas ir kiti teisės aktai.

Į Maisto įstatymą buvo perkelti Europos Sąjungos teisės aktai, užtikrinantys vienodą visoje Bendrijoje maisto saugos, visuomenės bei gyvūnų sveikatos ir gerovės lygį (Europos Tarybos direktyva 89/397/EEB dėl oficialios maisto produktų kontrolės; Europos Tarybos direktyva 93/99/EEB dėl oficialios maisto produktų kontrolės papildomų priemonių turinio); ir nacionaliniu lygmeniu įgyvendintas Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas 178/2002/EB dėl maisto ir maisto saugos procedūrų bei principų nustatymo, kuriame vienas iš svarbiausių maistui skirtų teisės aktų tikslų yra aukšto lygio žmonių sveikatos apsauga. Maisto įstatymas reglamentuoja maisto gaminių ir paslaugų saugą: nustato tiekiamo į rinką maisto bei jo tvarkymo reikalavimus, valstybės institucijų bei visuomeninių vartotojų teisių gynimo organizacijų kompetenciją užtikrinant maisto saugą, taip pat reglamentuoja gamintojų, paslaugų teikėjų bei pardavėjų pareigas ir atsakomybę (Maisto įstatymo 1 straipsnis).

Vartotojų teisių apsaugos atžvilgiu Maisto įstatymas svarbus šiais aspektais:

- Nustato vartotojo informavimo reikalavimus, kuriais vadovaujantis vartotojams turi būti pateikiama teisinga informacija (draudžia klaidinti vartotoją pateikiant neteisingą informaciją apie produktus ir pan.), tokiu būdu užtikrinant vartotojo teisę į informavimą (Maisto įstatymo 5 straipsnis);
- Draudžia tiekti į rinką panašius į maistą gaminius, kurie galėtų suklaidinti vartotojus (ypač vaikus), tokiu būdu siekiant užtikrinti vartotojo teisę į sveikatos ir gyvybės saugą (Maisto įstatymo 6 straipsnis);
- Nustato atsakomybę pardavėjams paslaugų teikėjams už vartotojų teisių pažeidimus: administracinę (Produktų saugos įstatymo nustatyta tvarka), civilinę (CK nustatyta tvarka dėl netinkamos maisto ar paslaugų kokybės atsiradusią žalą vartotojams), tokiu būdu užtikrinant vartotojo teisę į turtinės ir neturtinės žalos atlyginimą (Maisto įstatymo 7 straipsnis).

Maisto ir su maitinimu susijusių paslaugų vartojimo sritį prižiūri ir kontroliuoja VMVT. Ši kontrolės institucija tikrina, kad maistas (skirtas tiek vidaus rinkai, tiek eksportui) būtų saugus, tinkamai paženklintas, nepažeistų vartotojų interesų ir atitiktų atitinkamų teisės aktų reikalavimus (Maisto įstatymo, 11 straipsnio 2 dalis.). VMVT saugant ir ginant vartotojų teises ir interesus yra įgaliota:



➤ Vykdyti valstybinę maisto kontrolę (savo nuožiūra ir reaguojant į vartotojų skundus) (Maisto įstatymo IV skirsnio tvarka);

➤ Taikyti rinkos ribojimo priemones Maisto ir kitų įstatymų pažeidėjams (Maisto įstatymo 11 straipsnio 6 dalis);

➤ Teikti informaciją VVTAT apie uždraustą pateikti į rinką nesaugų LR pagamintą ar kitų valstybių teikiamą maistą (Maisto įstatymo 11 straipsnio 7 dalis);

➤ Teikti informaciją Europos Komisijai apie maisto keliamą pavojų žmonių sveikatai. Pateikta informacija patenka į Skubiųjų pranešimų apie pavojingus maisto produktus ir pašarus, tiekiamus į rinką, sistemą (RASFF), kurios dėka atsakingos institucijos keičiasi informaciją apie gresiančius pavojus dėl nesaugaus maisto ES rinkoje, į rinką patekusius nesaugius produktus. Ši sistema kontroliuoja skubų informacijos perdavimą apie pavojingus maisto produktus bei pašarus Europos Komisijai ir kitoms Europos Sąjungos šalims, taip užkertant kelią nesaugių maisto produktų ir pašarų platinimui bei siekiant, kad rinkoje būtų tik saugūs produktai;

➤ Tirti vartotojų skundus dėl maisto prekių, neatitinkančių saugos, kokybės, ženklinimo, informacijos pateikimo apie prekes (įskaitant kainų nurodymą) reikalavimų (VMVT nuostatų 5.1. punktas);

➤ Informuoti vartotojus savo kompetencijos srityje (VMVT nuostatų 5.2. punktas).

VMVT atlieka patikrinimus maisto srityje ir nustatiusi, kad gaminiai ar paslaugos yra nesaugios, taiko rinkos ribojimo priemones, nustatytas Produktų saugos įstatyme. Ekonominės sankcijas dėl nesaugaus maisto ar maitinimo paslaugų Produktų saugos įstatymo tvarka pažeidėjams skiria VVTAT. Administracinę atsakomybę už maisto saugos pažeidimus reglamentuoja jau minėtas Produktų saugos įstatymas, o civilinę – CK .

Be skubiųjų pranešimų apie tiekiamus į rinką pavojingus maisto produktus ir pašarus sistemos (RASFF), Lietuvoje dar veikia maisto kontrolės informacinė sistema (FIS). Ji apima Maisto tvarkymo subjektų registrą, maisto tvarkymo subjektų tikrinimo eigą, rezultatus, vartotojų pranešimų (skundų) registrą, užtikrinanti maisto kontrolės duomenų prieinamumą bet kuriuo metu, duomenų analizę, atsekamumą, rizikos įvertinimą, inspektorių darbo koordinavimą, tikrinimų unifikavimą, visuomenės informavimą.

### **2.2.2. Ne maisto produktų vartotojų apsaugos teisinis reglamentavimas**

Ne maisto produktų (įskaitant ir paslaugas) sritis daugiausia yra reglamentuojama bendrųjų vartotojų apsaugos normų ir techninių reglamentų, nustatančių atskirų ne maisto gaminių saugą ir

ženklinimą (pvz.: žaislų, elektrotechnikos gaminių, kosmetikos gaminių, avalinės ir odos gaminių, vaikų tekstilės gaminių, baldų, transporto sudėtinių dalių, naftos produktų, dujų balionų, cheminių medžiagų ir t.t.) bei poįstatyminių aktų.

Tam tikrų ne maisto prekių grupių saugos ir nekenksmingumo reikalavimus reglamentuoja:

- Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatymas;
- Lietuvos Respublikos statybos įstatymas;
- Lietuvos Respublikos tabako kontrolės įstatymas;
- Ir kiti teisės aktai.

Ne maisto produktų reglamentavimas paremtas vartotojo teise į saugą ir kokybę, kadangi šioje srityje yra didelis pavojus nesaugiu gaminiu sukelti pavojų žmogaus sveikatai ar gyvybei (pvz., nesaugiu žaislu vaikas gali užspringti, nesaugiu drabužiu pasismaugti, nekokybiška eglutės girlianda gali sukelti gaisrą ir pan).

Ne maisto produktų saugos kontrolės institucija yra Valstybinė ne maisto produktų inspekcija prie Ūkio ministerijos (Produktų saugos įstatymo 12 straipsnis), kuri:

- Tiria vartotojų skundus dėl ne maisto produktų saugą, kokybę, ženklinimą, informacijos teikimą nustatančių teisės aktų reikalavimų laikymosi (VNMPI nuostatų 9.11. punktas, VNMPI darbo reglamento 82 punktas);

- Atlieka Valstybinę ne maisto produktų saugos kontrolę (t. y. prižiūri, ar į rinką teikiamos ne maisto prekės atitinka nustatytuosius saugos, kokybės ir ženklinimo reikalavimus) (savarankiškai pasirinkusi tikrinamus subjektus ir pagal vartotojų, kitų asmenų pranešimus (VNMPI nuostatų 9.1. punktas, Produktų saugos įstatymo V skirsnio tvarka);

- Taiko administracines nuobaudas (kartu su VVTAT) (nustatytas Produktų saugos įstatyme VIII skirsnyje); rinkos ribojimo priemones (nustatytas Produktų saugos įstatymo VI skirsnyje), jeigu gamintojas, platintojas pateikia į rinką nesaugius gaminius ar netinkamai pateikia būtiną informaciją arba visai jos nepateikia (VNMI nuostatų 9.2. punktas, );

- Atlieka pavojingų ne maisto produktų pašalinimo iš rinkos priežiūrą (VNMPI nuostatų 9.3. punktas);

- Atlieka ne maisto produktų saugos, kokybės ekspretizės, bandymus, tyrimus (VNMPI nuostatų 9.4. punktas);

- Prižiūri Tabako kontrolės įstatymu nustatytų reikalavimų laikymąsi; (VNMPI nuostatų 9.7. punktas);

- Prižiūri Reklamos įstatyme nustatytų reklamos naudojimo draudimų ir reikalavimų įgyvendinimą ne maisto srityje (VNMPI nuostatų 9.8. punktas);

- Teikia informaciją apie uždraustus tiekti į rinką pavojingus gaminius savo interneto svetainėje (VNMPI nuostatų 9.9. punktas);

➤ Konsultuoja bei teikia informaciją savo kompetencijos ribose fiziniams ir juridiniams asmenims (VNMPI nuostatų 9.10. punktas).

Pagal Produktų saugos įstatymą (7 straipsnį) keičiamasi informacija su Europos Komisija ir ES valstybėmis narėmis, prisijungus prie keitimosi informacija apie pavojingus vartotojų sveikatai gaminius (RAPEX) sistemas. VNMPI teikia informaciją apie rinkoje rastus pavojingus gaminius VVTAT, o VVTAT – Europos Komisijai (Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 12 straipsnio 11 dalis).

### **2.2.3. Energijos paslaugų vartotojų apsaugos teisinis reglamentavimas**

Energijos teikimo sutartinius santykius reglamentuoja CK šeštosios knygos IV dalies XXIII skyriaus septintasis skirsnis „Energijos pirkimo – pardavimo sutartys“. Šios normos yra bendrosios visų rūšių energijos pirkimo – pardavimo teisiniams santykiams. Kiekvieną energetikos sritį (elektros, šilumos, vandens, dujų) dar reglamentuoja specialiosios, tik tai sričiai taikomos, teisės normos. Be to, siekiant didesnės vartotojų apsaugos ir griežtesnės monopolijų veiklos kontrolės, energijos pirkimas – pardavimas vykdomas nustatant standartinės konkrečių energijos rūšių pirkimo – pardavimo sutarčių sąlygas, kurios privalomai derinamos su VVTAT ir tvirtinamos Vyriausybei.

Energijos pirkimo – pardavimo sutartys yra viešosios (CK 6.383 straipsnio 3 dalis), todėl joms taikomos ir viešąsias sutartis reglamentuojančios teisės normos (CK 6.380 – 6.382), kurios įpareigoja viešos paslaugos teikėją teikti paslaugas visiems asmenims, pareiškusiems norą pirkti, o atsisakyti parduoti prekę gali tik įstatymų numatytais pagrindais. CK 6.383 numato vienintelę sąlygą vartotojams (abonentams), norintiems sudaryti energijos pirkimo – pardavimo sutartį su paslaugos teikėju – jie turi turėti energiją naudojančius įrenginius ar nustatytus techninius reikalavimus atitinkančius vidaus tinklus, kurie yra prijunti prie energijos apskaitos, ir kai įrengti energijos apskaitos prietaisai. O šilumos energijos, karšto ir šalto vandens pirkimo – pardavimo sutartis su buitiniu vartotoju gali būti sudaroma ir tuo atveju, kai nėra tiesioginės šių energijos išteklių apskaitos tarp energijos tiekėjo ir vartotojo.

Energijos paslaugų vartotojų teisių apsaugą reglamentuoja šie specialieji įstatymai:

- Lietuvos Respublikos energetikos įstatymas;
- Lietuvos Respublikos elektros energetikos įstatymas;
- Lietuvos Respublikos gamtinių dujų įstatymas;
- Lietuvos Respublikos šilumos ūkio įstatymas;
- Lietuvos Respublikos vandens įstatymas;
- Lietuvos Respublikos daugiabučių namų savininkų bendrijų įstatymas;
- Ir kiti teisės aktai.

Be specialiųjų įstatymų energijos vartotojų apsaugą reglamentuoja daug poįstatyminių teisės aktų (energijos tiekimo taisyklės, kainų nustatymo metodikos ir t.t.)

Elektros energijos pirkimą – pardavimą reglamentuoja CK šeštosios knygos IV dalies XXIII skyriaus septintasis skirsnis „Energijos pirkimo – pardavimo sutartys“ (CK 6.391 straipsnis), taip pat kiti energetikos srityje priimti įstatymai bei poįstatyminiai aktai, kurių nuostatos energijos pirkimo – pardavimo teisiniams santykiams turi būti taikomos laikantis CK 1.3 straipsnyje nustatytų civilinės teisės šaltinių konkurencijos taisyklių.

Lietuvos Respublikos daugiabučių namų savininkų bendrijų įstatymo 33 straipsnio 1 dalis nustato, jog šilumos ir elektros energijos, dujų ir vandens tiekėjai pagal teisės aktų reikalavimus privalo sudaryti tiekimo vartojimo sutartis su kiekvienu daugiabučio namo patalpų savininku. Šilumos ir elektros energijos bei vandens tiekėjais daugiabučio namo patalpų savininkams gali būti ir bendrija. To paties straipsnio 3 dalis įtvirtina vartotojų apsaugai svarbią normą, jog šilumos ir elektros energijos, dujų ir vandens tiekimas daugiabučiams namams negali būti nutrauktas dėl atskirų patalpų savininkų įsiskolinimo tiekėjams.

Vartotojų teisių apsaugos užtikrinimui energetikos srityje priskirtos dvi kompetentingos institucijos:

- Valstybinė energetikos inspekcija prie Energetikos ministerijos (toliau –VEI);
- Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija (toliau – VKEKK).

VEI vartotojų teisių apsaugos srityje išankstine skundų nagrinėjimo ne teisme tvarka nagrinėja skundus dėl energetikos objektų, įrenginių ir apskaitos priemonių gedimų, eksploataavimo, energijos kokybės reikalavimų, energijos apskaitos ir apmokėjimo už suvartotą energiją pažeidimų, avarijų, energijos tiekimo nutraukimo, sustabdymo ar ribojimo (Energetikos įstatymo 26 straipsnio 2 dalis; VEI nuostatų 10.11 punktas, Šilumos ūkio įstatymo 22 straipsnio 2 dalis).

VKEKK nagrinėja vartotojų skundus ne teisme tvarka dėl energetikos įmonių veiklos ar neveikimo tiekiant, skirstant, perduodant, laikant energiją, teisės joms pasinaudoti tinklais ir sistemomis nesuteikimo, prisijungimo, energijos tiekimo srautų balansavimo, kainų ir tarifų taikymo. (Energetikos įstatymo 26 straipsnio 3 dalis; VKEKK nuostatų 6.10 punktas, Šilumos ūkio įstatymo 22 straipsnio 2 dalis);

Pažymėtina, kad VVTAT išankstine skundų nagrinėjimo ne teisme tvarka nagrinėja fizinių asmenų skundus dėl energijos pirkimo–pardavimo ar paslaugų teikimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo (Energetikos įstatymo 26 straipsnio 1 dalis).

Vartotojo teisė į informavimą įtvirtinta Elektros energetikos įstatymo 31 straipsnio 1 dalyje ir Šilumos įstatymo 22 straipsnyje, kuriuose numatyta informuoti vartotojus apie įmonių teikiamas paslaugas, paslaugų teikimo sąlygas, kainas bei sąlygas ir numatomus sutarčių sąlygų pakeitimus;

nustatyta pareiga įmonėms ne vėliau kaip prieš vieną mėnesį iki kainų padidinimo tiesiogiai (raštu ar kitais būdais) informuoti buitinius vartotojus apie kainų padidėjimą.

Elektros energetikos įstatymo 31 straipsnio 2 dalyje įtvirtintos šios buitinių vartotojų teisės:

- 1) Laisvai ir neatlygintinai pasirinkti tiekėją;
- 2) Gauti iš tiekėjų informaciją apie tiekėjo pavadinimą, buveinės adresą, įmonės kodą ir teisinę formą, teikiamas paslaugas ir jų teikimo sąlygas, paslaugų bei elektros energijos kainas ir tarifus, pranešimų apie kainas pateikimo būdus, sutarčių terminus, jų sudarymo ir nutraukimo sąlygas, ginčų nagrinėjimo tvarką;
- 3) Vienašališkai neatlygintinai nutraukti sutartis, jei keičiamos sutarčių sąlygos ir jos buitiniams vartotojams nepriimtinos;
- 4) Gauti iš elektros energetikos sektoriaus įmonių pasiūlymus dėl atsiskaitymo būdų ir pasirinkti atsiskaitymo būdą.

#### **2.2.4. Elektroninių ryšių, pašto ir pasiuntinių paslaugų vartotojų apsaugos teisinis reglamentavimas**

Elektroninių ryšių, pašto ir pasiuntinių paslaugų, kaip ir kitų atlygintinų paslaugų, teikimą reglamentuoja CK XXXV skyriaus pirmasis skirsnis. Šio skirsnio 6.718 straipsnio 3 dalis nustato, kad paslaugų teikėjas privalo teikti paslaugas pagal sutarties sąlygas, o CK 6.716 straipsnio 5 dalis numato, kad atskirų rūšių atlygintinoms paslaugoms kiti įstatymai gali nustatyti papildomus reikalavimus, nenumatytus CK XXXV skyriuje.

Elektroninių ryšių paslaugų sutartinius santykius reglamentuoja Elektroninių ryšių paslaugų teikimo sutartis (viešosios), sudaromos pagal Ryšių reguliavimo tarnybos patvirtintas elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisykles (Ryšių reguliavimo įstatymo 34 straipsnio 1 dalis), nustatančias elektroninių ryšių paslaugų teikimo sutarties turinio reikalavimus, paslaugų teikimo tvarką ir sąlygas, mokėjimo už paslaugas tvarką ir pan.

Vartotojų teisių apsaugą šioje vartojimo srityje reglamentuoja šie specialieji teisės aktai:

- Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymas;
- Lietuvos Respublikos pašto įstatymas;
- Lietuvos Respublikos visuomenės informavimo įstatymas;
- Elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisyklės;
- Ir kiti teisės aktai.

Už elektroninių ryšių paslaugų vartotojų teisių apsaugos užtikrinimą yra atsakinga RRT, kuri Elektroninių ryšių įstatymo 8 straipsniu ir 36 straipsnio nuostatomis yra įgaliota spręsti ginčus

išankstine ne teismo tvarka, o jos priimtas sprendimas ginčo atveju yra privalomojo pobūdžio. Ginčų pagal vartotojų (galutinių paslaugų gavėjų) skundus sprendimo tvarką reglamentuoja Elektroninių ryšių įstatymo 36 straipsnis.

Iškilus ginčui tarp vartotojo ir paslaugų teikėjo (dėl paslaugų kokybės, apskaitos, tarifų ir pan.), vartotojas turi teisę kreiptis į RRT dėl ginčo išsprendimo išankstine ne teismo tvarka ir pateikti prašymą Galutinių paslaugų gavėjų ginčų su elektroninių ryšių paslaugų teikėjais sprendimo taisyklių nustatyta tvarka ir sąlygomis, kuriame būtų nurodytas atsakovas, konkretus skundžiamas atsakovo veiksmas arba sprendimas, aplinkybės ir įrodymai, kuriais grindžiamas reikalavimas, konkretus reikalavimas, informacija apie kreipimąsi į atsakovą, pridedamų dokumentų sąrašas ir t. t.

RRT vartotojų teisių apsaugą užtikrina glaudžiai bendradarbiaudama su kitomis institucijomis (Elektroninių ryšių įstatymo 12 straipsnis):

1) Su VVTAT, kuri koordinuoja RRT veiklą veiklą elektroninių ryšių paslaugų vartotojų teisių apsaugos srityje; konsultuoja Ryšių reguliavimo tarnybą, kai ji vykdo elektroninių ryšių paslaugų vartotojų teisių apsaugą; pagal Produktų saugos įstatymo nustatytą kompetenciją prižiūri produktų, įskaitant ir produktus, susijusius su elektroninių ryšių tinklais, paslaugomis bei radijo ryšio įrenginiais ir galiniais įrenginiais, saugą; bendradarbiauja ir konsultuojasi su Ryšių reguliavimo tarnyba, vykdydama elektroninių ryšių paslaugų vartotojų teisių apsaugą;

2) Su VNMPI, kuri pagal Vartotojų teisių apsaugos įstatymo, Produktų saugos įstatymo nustatytą kompetenciją ir Vyriausybės įgaliojimus gina elektroninių ryšių vartotojų teises ir prižiūri produktų, tarp jų ir produktų, susijusių su elektroninių ryšių tinklais, paslaugomis bei radijo ryšio įrenginiais ir galiniais įrenginiais, saugą;

3) Su Valstybine duomenų apsaugos inspekcija, kuri Viešojo administravimo įstatymo nustatyta tvarka nagrinėja skundus dėl asmens duomenų tvarkymo ir privatumo apsaugos bei surašo administracinių teisės pažeidimų protokolus.

Elektroninių ryšių įstatymo 34 straipsnio 2 dalis užtikrina vartotojų teisę į informavimą ir įtvirtina skaidrumo principą: viešai skelbiamos kainos ir tarifai galutiniams paslaugų gavėjams turi būti nurodomi aiškiai ir tiksliai.

RRT taip pat atsakinga už vartotojų teisių apsaugos užtikrinimą pašto ir pasiuntinių paslaugų srityje ir šioje srityje nagrinėja skundus ne teisme tvarka (Pašto įstatymo 11 straipsnis). Pašto ir pasiuntinių paslaugų naudotojų skundų nagrinėjimo tvarką reglamentuoja Ginčų tarp pašto ir (ar) pasiuntinių paslaugų teikėjų ir naudotojų nagrinėjimo taisyklės (Pašto įstatymo 11 straipsnio 2 dalis), kurios nustato prašymų išspręsti ginčą tarp pašto ir (ar) pasiuntinių paslaugų teikėjų ir naudotojų formos, turinio ir pateikimo, taip pat įrodymų pateikimo ir rinkimo reikalavimus, ginčo šalių, kitų suinteresuotų asmenų, dalyvaujančių ginčo nagrinėjime, teises ir pareigas, pasirengimo ginčo nagrinėjimui procedūrą, detalią šalių taikinimo procedūrą, ginčų nagrinėjimo iš esmės procedūrą bei

sprendimo priėmimo tvarką. RRT vadovaudamasi šiomis taisyklėmis turi teisę ne tik konstatuoti pažeidimo faktą, bet ir priimti privalomą pašto ar pasiuntinių paslaugų teikėjui sprendimą.

Pašto ir pasiuntinių paslaugų teikėjų atsakomybę ir žalos atlyginimą dėl prarastų, sugadintų pašto siuntų (nuo jų priėmimo iki įteikimo gavėjui) reglamentuoja Pašto įstatymo 12 straipsnis.

### **2.2.5. Finansinių paslaugų vartotojų teisių apsaugos teisinis reglamentavimas**

Finansinių paslaugų vartotojų teisių apsaugą, be CK įtvirtintų atitinkamų nuostatų, reglamentuoja šie specialieji teisės aktai:

- Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymas;
- Lietuvos Respublikos draudimo įstatymas;
- Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo VIII skirsnis (finansinių paslaugų teikimas pagal sutartis, sudaromas naudojant ryšio priemones);
- Lietuvos Respublikos vartojimo kredito įstatymas (*priimtas 2010 gruodžio 23 d. ir turintis įsigaliooti 2011 m. balandžio 1 d.*)
- Ir kiti teisės aktai.

Už finansinių paslaugų vartotojų apsaugą yra atsakingos dvi institucijos: VVTAT ir Draudimo priežiūros komisija (draudimo paslaugų srityje), kurios atlieka vartotojų skundų nagrinėjimą.

Mokėjimų įstatymu detalai reglamentuota atsakomybė už įstatymo pažeidimus ir prašymų (skundų) nagrinėjimo tvarka, įtvirtinta už skundų nagrinėjimą atsakinga institucija - VVTAT, apibrėžtos jos funkcijos, skundo pateikimo VVTAT iniciatyvos teisę turintys subjektai, skundo nagrinėjimo procedūra. Įstatyme taip pat yra nustatytas privalomas VVTAT priimamų sprendimų pobūdis ir už Įstatymo reikalavimų pažeidimus VVTAT taikomos poveikio priemonės (įspėjimai, baudos). Mokėjimų įstatymo pažeidimai nagrinėjami vadovaujantis LR mokėjimų įstatymo pažeidimų nagrinėjimo taisyklėmis, kurios reglamentuoja ginčų tarp vartotojų ir mokėjimo paslaugų teikėjų bei LR mokėjimų įstatymo pažeidimų nagrinėjimo tvarką Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje.

Draudimo priežiūros komisijos atliekamą vartotojų ginčų (kylančių iš draudimo sutarties ar susijusių su ja) su draudiku nagrinėjimo tvarką ne teisme reglamentuoja Draudimo įstatymo 207 straipsnis. Draudimo priežiūros priimamas sprendimas yra rekomendacinio pobūdžio (Draudimo įstatymo 207 straipsnio 9 dalis).

### **2.2.6. Turizmo paslaugų vartotojų apsaugos teisinis reglamentavimas**

Turizmo paslaugų vartotojų sutartinius santykius, kylančius iš turizmo paslaugų teikimo sutarčių, reglamentuoja CK 6.747 – 6.755 straipsniai. Be CK normų vartotojų teisių apsaugą turizmo srityje reglamentuoja Turizmo įstatymas.

Atsižvelgiant į vartotojo (turisto) apsaugos prioritetą, pareiga suteikti tinkamą ir visapusišką informaciją reglamentuojama nustatant, kokius duomenis apie paslaugas kelionės organizatorius turi suteikti: CK 6.748 straipsnio 8 dalyje įtvirtinta kelionės organizatoriaus pareiga suteikti turistui įstatymų numatytos formos ir turinio išsamią informaciją prieš turizmo paslaugų teikimo sutarties pasirašymą. Turizmo įstatymo 6 straipsnio 2 ir 4 dalyse įtvirtintas privalomos suteikti informacijos turinys nustatant, kad prieš turizmo paslaugų teikimo sutarties pasirašymą kelionės organizatorius ir (ar) kelionių agentūra privalo įteikti turistui rašytinį dokumentą, kuriame būtų išsami informacija apie apgyvendinimo tipą, objekto vietą, kategoriją ar patogumų lygį ir pagrindinius ypatumus bei klasę (pagal atitinkamas priimančiosios valstybės taisykles). CK 6.754 straipsnio 1 dalyje įtvirtinta kelionių organizatoriaus pareiga užtikrinti teikiamų turizmo paslaugų kokybę - vykdyti sutartį atsižvelgiant į turisto protingus lūkesčius, kurių pagal sutarties ir teikiamų paslaugų pobūdį turistai galėjo turėti.

CK reglamentuoja pareigą kelionės organizatoriui atlyginti nuostolius už netinkamą paslaugos vykdymą, t. y. jeigu sutartis nėra vykdoma atsižvelgiant į turisto protingus lūkesčius, kelionės organizatorius privalo atlyginti nuostolius (CK 6.754 straipsnio 2 dalis). Be to CK 6.754 straipsnio 5 dalyje reglamentuota ir vartotojo (turisto) teisė reikalauti kelionės organizatoriaus atlyginti neturtinę žalą už netinkamą sutarties vykdymą, dėl kurio vartotojai patyrė neigiamų išgyvenimų.

Kelionės organizatoriui netinkamai vykdant sutartį kyla įtvirtinta pareiga atlyginti turistui nuostolius. Teikiant turizmo paslaugas (kaip ir kitas paslaugas) verslininko sutartinė atsakomybė atsiranda be kaltės. Verslas yra veikimas savo rizika, todėl verslininkas turi prisiimti neigiamų savo veiklos padarinių riziką (rūpestingai pasirinkti trečiuosius asmenis įsipareigojimams įvykdyti, turėti galimybių kontroliuoti jų veiklą ir pan.). Paslaugos teikėjas, teikdamas paslaugas, gali pasitelkti trečiuosius asmenis, tačiau už tinkamą sutarties įvykdymą klientui atsako paslaugų teikėjas (CK 6.717 straipsnio 3 dalis).

Turizmo paslaugų rinką prižiūri Valstybinis turizmo departamentas prie Ūkio ministerijos. Teisės aktų nustatyta tvarka jis atstovauja kelionės organizavimo paslaugų vartotojų interesams<sup>58</sup>, tačiau vartotojų skundų nenagrinėja. Vartotojų skundus turizmo paslaugų srityje ne teisme tvarka nagrinėja VVTAT.

### **2.2.7. Rangos paslaugų vartotojų apsaugos teisinis reglamentavimas**

---

<sup>58</sup> Valstybinio turizmo departamento prie Ūkio ministerijos nuostatai (8.8. punktas) [http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc\\_l?p\\_id=383852](http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=383852) [žiūrėta 2011-04-02]



Rangos paslaugų vartotojų teisių apsauga daugiausia reglamentuojama CK bendrųjų vartotojų apsaugos nuostatų.

Specialiai vartojimo rangos teisiniams santykiams taikytinos CK šeštosios knygos XXXIII skyriaus „Ranga“ pirmojo skirsnio „Bendrosios nuostatos“ ir antrojo skirsnio „Vartojimo ranga“ normos; pastarosios yra specialiosios pirmojo skirsnio atžvilgiu, todėl vartojimo rangos teisiniams santykiams taikytinos prioritetiškai. CK 6.644 straipsnio 2 dalyje nustatyta, kad CK šeštosios knygos XXXIII skyriaus „Ranga“ pirmojo skirsnio „Bendrosios nuostatos“ normų nustatytos taisyklės atitinkamai taikomos atskiroms rangos rūšims (buitinė ranga, statybos ranga ir kt.). CK šeštosios knygos XXXIII skyriaus „Ranga“ antrojo skirsnio „Vartojimo ranga“ normos nereglamentuoja rangovo atlikto darbo rezultato perdavimo užsakovui, todėl šiam santykiui reguliuoti taikytinos CK 6.662 straipsnio nuostatos (CK 6.644 straipsnio 2 dalis).

Vartotojų skundus šioje srityje nagrinėja VVTAT, tačiau pažymėtina, jo šioje srityje nėra reglamentuotas valstybės institucijų dalyvavimas nustatant statybos defektus, atsiradusius per statybos garantinį terminą. Taigi, šioje srityje nėra kontroliuojančios valstybinės įstaigos. Taip pat nereglamentuotas ginčų nagrinėjimas tarp vartotojų ir statybos proceso dalyvių dėl statybos darbų ir statybos produktų (langų ir durų) kokybės, defektų atsiradimo priežasčių nustatymo bei defektų šalinimo išankstinio sprendimo ne teisme tvarka. Nereglamentuotas ekspertizių klausimas.

**Apibendrinimas.** Kadangi vartojimo sutartis yra viena iš sutarčių rūšių, kuriai reglamentuoti būdingi silpnosios šalies – vartotojų teisių gynimo prioritetai, šių sutarčių reglamentavimui svarbiausios yra CK 6.188 straipsnio normos, nustatančios vartojimo sutarčių sąžiningumo kriterijus, taikomus visoms vartojimo sutartims. Be CK 6.188 straipsnio normų vartojimo teisinius santykius reglamentuoja CK 6.350 – 6.370 straipsniai bei CK 6.193 straipsnio 4 dalis. Visos minėtos normos reglamentuoja visų vartojimo sričių vartotojų teisių apsaugą ir sudaro vartojimo sutarties instituto pagrindą.

Norint užtikrinti vartotojų teisių apsaugą visose visuomeninio gyvenimo srityse, kiekvienai vartojimo sričiai yra priskirta kompetentinga valstybės institucija, kuri yra atsakinga už reguliuojamos srities vartotojų teisių apsaugą.

### 3. LIETUVOS AUKŠČIAUSIOJO TEISMO JURISPRUDENCIJA KAIP VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS ĮGYVENDINIMO GARANTAS

#### 3.1. Vartotojų teisių gynība Lietuvos Aukščiausiame Teisme

Vartotojų teisė į pažeistų teisių gynimą ir į turtinės bei neturtinės žalos (nuostolių) atlyginimą įtvirtinta Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 3 straipsnyje. Vartotojai, manantys, kad buvo pažeistos jų teisės ar teisėti interesai, ir norėdami juos apginti, gali kreiptis į valstybines vartotojų teisių apsaugos institucijas, vartotojų asociacijas ir teismus.

Lietuvoje be valstybinių ir nevalstybinių organizacijų, vartotojų teisių apsaugą vykdo teismai. Jie atlieka teisminį vartotojų ginčų nagrinėjimą. Šis vartotojų skundų nagrinėjimo būdas yra daug sudėtingesnis, ilgesnis ir brangesnis lyginant su vartotojų skundų nagrinėjimu ne teisme tvarka. Tačiau įsiteisėję teismų sprendimai pasižymi aukščiausia teisine galia, nes yra privalomojo, o ne rekomendacinio pobūdžio. Teismai kaip institucijos vartotojų teisių apsaugos srityje užima svarbią vietą ir todėl, kad šios institucijos formuoja vartotojų teisių apsaugos praktiką, kuri Lietuvoje neturi gilių tradicijų ir papročių. Ypač svarbus yra Lietuvos Aukščiausias Teismas (toliau – LAT, Teismas), kadangi jis formuoja precedentus ir vysto teisminę praktiką. Tai yra vienintelis Lietuvoje kasacinis teismas, kuris pateikia galutinius išaiškinimus civilinėse ir baudžiamosiose bylose. Svarbu pažymėti, jog LAT formuoja vienodą jurisprudenciją, taigi, yra formuojama vienoda vartotojų teisių apsaugos praktika.

Atsižvelgdami į išskirtinį LAT, kaip galutinės teisminės institucijos vaidmenį, vienodinant teisminę praktiką, svarbu išanalizuoti LAT jurisprudenciją vartotojų teisių apsaugos srityje nustatant, kokios vartojimo sritys kelia daugiausia neaiškumų vartotojų teisių apsaugos srityje. Tad tolimesniame tyrime bus analizuojamas vartotojų ginčų nagrinėjimas teisme ir su tuo susijusios vartotojų teisės.

Kadangi vartotojų teisių gynimo bylos priskiriamos civilinių bylų kategorijai, šioje tyrimo dalyje bus orientuojamasi į civilinių bylų galutinius išaiškinimus - nutartis.

Toliau apžvelgsime naujausias vartotojų gynimo civilinių bylų nuo 2008 m. iki 2010 m. LAT nutartis, ir remiantis jomis išsiaiškinsime vartotojų teisių apsaugos įgyvendinimo problemas.

LAT jurisprudencija nėra vienalytė vartotojų teisių apsaugos srityje ir su vartotojų apsauga susiję klausimai nagrinėjami bylas skirstant į tam tikras kategorijas. Žemiau pateikiamas vartotojų bylų kategorijų klasifikavimas ir nurodomos konkrečios bylos, priskirtos atitinkamoms kategorijoms. Vartotojų teisių gynimo srityje LAT išskiria šias vartotojų bylų kategorijas:

**1. Vartojimo sutartis (Nr. 42.3).** Priskirta 10 bylų : *A.S. v. UAB „Rodena“* (3K-3-444/2010); *V.Č. v. UAB „Ilgalaikių investicijų kompanija“* (3K-3-435/2010); 3K-3-130/2010 (aptariama prie energijos pirkimo – pardavimo bylų); *M.L. v. Latvijos Respublikos bendrovė Air Baltic Corporation*

AS. (3K-3-541/2009); UAB „Vigysta“ v. V.L. (3K-3-502/2009); D.K. v. UAB „Omnitel“ (3K-3-480/2009); *Kaišiadorių rajono apylinkės vyriausiasis prokuroras v. AB „VST“* (3K-3-185/2009), (3K-3-186/2009), (3K-3-187/2009) (visos 3 bylos aptariamoms priė energijos pirkimo-pardavimo bylų); 3K-7-581/2008 (aptariama priė vartojimo rangos bylų); 3K-3-211/2008 (aptariama priė energijos pirkimo-pardavimo bylų).

**2. Atsakomybė už žalą, atsiradusią dėl netinkamos kokybės produktų ir paslaugų (Nr.44.6).** Priskirtos 3 bylos: 3K-3-386/2008 (aptariama priė turizmo paslaugų teikimo bylų); 3K-3-399/2009<sup>59</sup>; 3K-3-406/2008<sup>60</sup>.

**3. Dėl klaidinančios reklamos atsiradusios žalos atlyginimo (Nr. 44.7).** Priskirta 1 byla: 3K-3-386/2008 (aptariama priė turizmo paslaugų teikimo bylų).

**4. Vartojimo pirkimas - pardavimas (Nr.45.2).** Priskirtos 5 bylos: 3K-3-209/2010 (aptariama priė energijos pirkimo - pardavimo bylų); 3K-3-280/2009 (aptariama priė energijos pirkimo - pardavimo bylų); *N.Č. v. UAB „Makveža“* (3K-3-256/2009); *A.K. v. UAB „Ribenos prekyba“* (3K-3-536/2008); 3K-3-3/2008 (aptariama priė energijos pirkimo - pardavimo bylų).

**5. Energijos pirkimas-pardavimas (šilumos, elektros, vandens, dujų tiekimo - vartojimo santykiai (Nr. 45.5).** Jai priskirta 18 bylų: *Daugiabučių namų savininkų bendrija „Ramunė“ v. M.A.* (3K-3-519/2010); *UAB „Vilniaus energija“ v. Vilniaus miesto savivaldybė* (3K-3-209/2010); *E. Ž. v. akcinė bendrovė „Lietuvos dujos“* (3K-3-130/2010); 3K-3-118/2010<sup>61</sup>; *UAB „Vilniaus energija“ v. Vilniaus miesto savivaldybė* (3K-3-432/2009); *UAB „Vilniaus energija“ v. Vilniaus miesto savivaldybė* (3K-3-549/2009); *519-oji daugiabučio namo savininkų bendrija v. AB „Vilniaus šilumos tinklai“* (3K-3-342/2009); *UAB „Vilniaus energija“ v. Vilniaus miesto savivaldybė* (3K-3-280/2009); *Kaišiadorių rajono apylinkės vyriausiasis prokuroras v. AB „VST“* (3K-3-187/2009); *Kaišiadorių rajono apylinkės vyriausiasis prokuroras v. AB „VST“* (3K-3-185/2009); *(Kaišiadorių rajono apylinkės vyriausiasis prokuroras v. AB „VST“* (3K-3-186/2009); *Kaišiadorių rajono apylinkės vyriausiasis prokuroras v. AB „VST“* (3K-3-551/2008);<sup>62</sup> (3K-3-572/2008; 3K-3-412/2008; 3K-3-567/2008<sup>63</sup>); (3K-3-94/2008)<sup>64</sup>; 791 – oji daugiabučio namo savininkų bendrija v. AB „Grigiškės“ (3K-3-211/2008); *UAB „Vilniaus energija“ v. Vilniaus miesto savivaldybė* (3K-3-3/2008).

**6. Vartojimo nuoma (Nr. 50.2).** Bylų nepriskirta.

<sup>59</sup> Vartotojų apsaugos prasme nereikšminga byla, nes bylos pagrindas komercinė, o ne vartojimo sutartis.

<sup>60</sup> Vartotojų apsaugos prasme nereikšminga byla, nes bylos pagrindas rangos, o ne vartojimo rangos sutartis.

<sup>61</sup> Vartotojų apsaugos prasme nereikšminga byla, nes bylos pagrindas komercinė, o ne vartojimo sutartis.

<sup>62</sup> Šias dvi bylas atskirai analizuoti netikslinga, nes jose nagrinėjami klausimai ir LAT pozicija yra analogiški analizuojamai bylai *Kaišiadorių rajono apylinkės vyriausiasis prokuroras v. AB „VST“* (3K-3-187/2009).

<sup>63</sup> Šios bylos nėra aktualios vartojimo sutarties prasme, nes jose nagrinėji ginčai tarp dviejų verslininkų, iš kurių vienas yra faktinis vartotojas kaip sutarties šalis, o ne buitinis vartotojas, kuriam taikoma padidinta apsauga.

<sup>64</sup> Neteisingai priskirta byla, nes joje nagrinėjami nuomos, o ne vartojimo nuomos teisiniai santykiai.

**7. Vartojimo ranga (Nr. 52.2).** Priskirtos 3 bylos: *UAB „Autokausta“ v. A.V. (3K-3-535/2009); V.J. v. UAB „Lambatas“ (3K-7-581/2008); D.Ž. v. UAB „Titlis“ (3K-3-237/2008);*

**8. Turizmo paslaugų teikimas (Nr. 54.3).** Priskirtos 3 bylos: *V. P., R. P., G. P., I. P., S. B. ir A. B. v. UAB „TEZ TOUR“ (3K-3-201/2010); 3K-3-552/2009<sup>65</sup>; B. Š., D. Š., jų atstovaujantieji G. Š. ir A. Š., A. S., R. S., jų atstovaujantieji S. S., A. S. ir V. M. S. v. UAB „Tez tour“ (3K-3-386/2008).*

**9. Vartojimo kreditas (Nr.63.3).** Bylų nepriskirta.

**10. Vartotojų teisių apsauga ir gynimas (visos kitos vartotojų teisių apsaugos bylos) (Nr.90).** Priskirtos 4 bylos: *3K-3-435/2010* (aptariama prie energijos pirkimo – pardavimo); *Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba v. UAB „Ergo Lietuva“ (3K-3-333/2009); UAB „Tele2“ v. UAB „Vortumas“ (3K-3-24/2009); 3K-7-581/2008* (aptariama prie vartojimo rangos bylų).

Pastebėtina, jog LAT pateikia vartotojų teisių gynimo bylų skirstymą remdamasis CK reguliavimo apimtimi.

Toliau šiame tyrime, siekiant identifikuoti su kokiomis problemomis vartotojai susiduria įvairiose vartojimo srityse, pagal aukščiau išskirtas vartotojų bylų kategorijas bus analizuojamos kiekvienai kategorijai priskirtos konkrečios bylos.

### 3.2. Vartojimo sutarties bylų analizė

*A.S. v. UAB „Rodena“ (3K-3-444/2010).* Šioje byloje LAT sprendė klausimą dėl ieškovės (vartotojos) ir atsakovo sudarytos elektros energijos vartojimo sutarties sąlygos dėl energijos kainos pripažinimo nesąžininga.

Ieškovė reikalavo, kad atsakovas, parduodamas elektros energiją, taikytų buitiniams vartotojams taikomus tarifus, o ne didesnius tarifus, kuriuos taiko atsakovas. LAT sutiko su teismų išvada, jog šalių sudaryta sutartis yra elektros energijos vartojimo sutartis, todėl jai taikytinos vartotojų teisių apsaugą reglamentuojančios teisės normos. Taip pat akcentavo, jog esminis vartojimo sutarčių instituto ypatumas ir vartojimo teisių gynimo mechanizmas yra įstatyme įtvirtintas nesąžiningų sąlygų sutarčių draudimas ir tokių sąlygų neprivalomumas vartotojui. Sutartį pripažinus vartojimo sutartimi, jos sąlygos turi būti vertinamos pagal CK 6.188 straipsnyje nustatytus sąžiningumo kriterijus. Ar sutarties sąlyga nesąžininga, turi būti vertinama atsižvelgiant į sutartyje numatytų prekių ir paslaugų prigimtį bei visas sutarties sudarymo metu buvusias ir jos sudarymui turėjusias įtakos aplinkybes ir visas kitas tos sutarties ar kitos sutarties, nuo kurios ji priklauso, sąlygas (CK 6.188 straipsnio 5 dalis.). Pasisakydamas dėl taikomo tarifo LAT akcentavo, kad negali būti pažeidžiamas teisinių santykių dalyvių interesų derinimo ir pusiausvyros principas, t. y. negali būti ginamos ieškovės, kaip vartotojos,

---

<sup>65</sup> Neteisingai priskirta byla, nes joje nagrinėjami klausimai dėl teisės normų, reglamentuojančių bažnytinės santuokos apskaitą, aiškinimo.

teisės ignoruojant ir pažeidžiant kito asmens – atsakovo teisėtą interesą ir teigė, kad ieškovė privalo mokėti didesnę kainą už elektros energiją dėl to, kad atsakovas už tiekiamą energiją moka trečiajam asmeniui didesnę, nei buitiniams vartotojams nustatyta, elektros energijos kainą.

LAT sutiko su teismų išvada ir pažymėjo, jog vartotoja turi teisę ir galimybę gauti elektros energiją tiesiogiai iš skirstomųjų tinklų operatoriaus (o ne per atstovą, kuriuo yra atsakovas), tačiau iš pradžių turi atitikti operatoriaus nustatytas technines sąlygas ir prisijungimo taisykles (t. y. įsirengti atskirą apskaitos prietaisą, apskaitantį gyventojams tiekiamos elektros energijos kiekius, kurio šiuo metu nėra įsirengusi). Tik tuomet jai būtų taikomos buitiniams vartotojams nustatytų kainų tarifas. LAT konstatavo, kad bylą nagrinėję teismai pagrįstai šios sutarties sąlygos dėl elektros energijos kainos nepripažino nesąžininga.

**V.Č. v. UAB „Ilgalaikių investicijų kompanija” (3K-3-435/2010).** Šioje byloje Teismas, be kita ko, nagrinėjo vartojimo sutarties sąlygos nesąžiningumo klausimą.

Ieškovas su atsakovu sudarė preliminarąją sutartį dėl būsimo būsto pirkimo-pardavimo sutarties sudarymo, tačiau atsakovas sutartinių įsipareigojimų neįvykdė (sutartyje nustatytu terminu buto nepastatė ir jo neperdavė ieškovui), todėl reikalauja teismo jam taikyti preliminariojoje sutartyje nustatytas sankcijas.

Šioje byloje buvo nagrinėjami teisiniai santykiai, kilę iš preliminariosios sutarties dėl būsimo būsto pirkimo-pardavimo sutarties sudarymo. LAT išaiškino, jog atsižvelgiant į preliminariosios sutarties subjektus (pirkėjas – fizinis asmuo, pardavėjas – juridinis) ir tikslą (pirkėjo – savo ar savo šeimos narių aprūpinimas būstu, pardavėjo – veiklos vykdymas verslo tikslais), šalių sudaryta sutartis kvalifikuotina kaip vartojimo sutartis ir dėl to turi būti taikomos vartotojo (ieškovo) interesus apsaugančios specialiosios teisės normos (CK 6.188 straipsnis), o tam tikros abejonės aiškinamos silpnesnės (ieškovo kaip vartotojo) naudai. LAT konstatavo, jog atsakovas neturėjo teisės vienašališkai automatiškai pratęsti sutartį - tokia sąlyga yra nesąžininga pagal CK 6.188 straipsnio 2 dalies 8 punktą ir pažeidžianti vartotojo interesus.

**M. L. v. Latvijos Respublikos bendrovė Air Baltic Corporation AS. (3K-3-541/2009).**

Ieškovas šioje byloje pasinaudodamas savo, kaip vartotojo, teise į kompensaciją dėl atšaukto skrydžio, prašė teismo priteisti iš ieškovo kompensaciją už atšauktą skrydį.

Nagrinėjamoje byloje iškilo klausimas, ar ieškovo darbdavio sudaryta keleivio vežimo sutartis vertintina kaip vartojimo sutartis. LAT patvirtino, kad ieškovo darbdavio sudaryta keleivio vežimo sutartis kvalifikuotina kaip sutartis trečiojo asmens naudai (CK 6.191 straipsnis), bei pažymėjo, kad viena keleivio vežimo sutarties šalis arba trečiasis asmuo, kurio naudai tokia sutartis sudaroma (keleivis), visais atvejais yra fizinis asmuo, tai yra vienas iš vartojimo sutarties požymių. Vartotojų teisių apsaugos institutas lemia poreikį užtikrinti, jog visais atvejais sprendžiant sutartinius ginčus vartojimo sutartys būtų identifikuotos ir vartotojo teisės būtų tinkamai ginamos, todėl šiuo atveju

svarbus keleivio ir vežėjo sutartinių teisinių santykių kvalifikavimas, t. y. nustatymas, ar keleivio vežimo sutartis turi vartojimo sutarties požymių. Civilinėje teisėje vartojimo sutartys yra atskiriamos nuo komercinių ir kitų sutarčių pagal vartojimo sutarties šalių (subjektų) specifiką bei vartotojo tikslus. Vartojimo sutartis – tai sutartis dėl prekių ar paslaugų įsigijimo, kurią fizinis asmuo (vartotojas) su prekių ar paslaugų pardavėju (tiekiu) sudaro su savo verslu ar profesija nesusijusiu tikslu. Vertindamas keleivio ir vežėjo sutartinius santykius vartojimo sutarties požymių aspektu, LAT pažymėjo, kad keleivio vežimo sutarties dalykas yra specifinė paslauga – keleivio nugabenimas į paskirties punktą, ir šios paslaugos gavėju (keleiviu), kaip minėta, gali būti tik fizinis asmuo. Vertinant keleivio vežimo sutartį pagal kitą vartojimo sutarties požymį – sutarties sudarymo tikslą, būtina skirti vežimo, kaip tokio (nagrinėjamos bylos atveju – skrydžio), ir asmens kelionės tikslus. Pabrėžtina, kad vežimas, kaip toks (nagrinėjamos bylos atveju – skrydis), yra siauresnė sąvoka nei kelionė ir apima tik kelią nuo išvykimo punkto iki paskirties punkto. Taigi, keleivio vežimo oru sutarties dalykas yra skrydis, kaip toks; sutartimi tenkinamas asmeninis keleivio poreikis patekti į paskirties punktą, kuris negali būti laikomas susijusiu su jo verslu ar profesija, nes asmens kelionės tikslas (t. y. jo veikla atvykus į paskirties punktą) yra už keleivio vežimo sutarties ribų. Dėl to Teismas konstatavo, kad keleivio vežimo sutartis laikytina vartojimo sutartimi, kurios silpnesnioji šalis yra keleivis, esantis akivaizdžiai nelygiavertėje padėtyje su kita sutarties šalimi – vežėju. Todėl, atsižvelgiant į visa tai, kas buvo pasakyta, byla buvo perduota teismams nagrinėti iš naujo.

**UAB „Vigysta“ v. V.L. (3K-3-502/2009).** Byloje, be kita ko, buvo nagrinjamas delspinigių dydžio klausimas. LAT išaiškino, kadangi byloje ginčas yra kilęs iš vartojimo sutarties, todėl bylą nagrinėję teismai turėjo pareigą būti aktyvūs ir, be kita ko, *ex officio* įvertinti pagal CK 6.188 straipsnyje įtvirtintus sąžiningumo kriterijus šalių sutarties, iš kurios kilęs ginčas, sąlygas, taip pat pagal CK 6.73 straipsnio 2 dalies ir CK 6.258 straipsnio 3 dalies nuostatas kontroliuoti delspinigių dydį, nepriteisdami aiškiai per didelių delspinigių.

**D. K. v. UAB „Omnitel“ (3K-3-480/2009).** Byloje, be kita ko, buvo nagrinėjimas sutarčių vykdymo ir sutarties sąlygos aiškinimo klausimas, ar perkėlus poilsio dieną iš savaitgalio dienos, ši yra darbo diena, jeigu sutartyje šalys dėl tokio perkėlimo nebuvo susitarusios. Šis išaiškinimas buvo reikalingas norint nustatyti, koks tarifas (poilsio dienų ar darbo dienų) turi būti taikomas mobiliojo interneto paslaugoms konkrečią dieną (kuri buvo šeštadienis, bet darbo diena).

Byloje nustatyta, kad mobiliojo interneto paslaugų teikimo sutartį ieškovė sudarė su verslininku prisijungimo būdu su savo profesija ar verslu nesusijusiu tikslu, t. y. asmeniniams, šeimos, namų ūkio poreikiams tenkinti, dėl to ji pagrįstai laikytina vartojimo sutartimi.

Teigdamas, jog vienas vartojimo sutarties sąlygų atitikties bendriesiems sąžiningumo kriterijams aspektų yra vertinimas, ar jos yra skaidrios, t. y. ar sutarties sąlygos yra aiškios ir suprantamos vartotojui, ir ar verslininkas pateikė vartotojui visą sutarčiai sudaryti reikšmingą informaciją, LAT

išaiškino, kad neskaidrios sutarties sąlygos negali būti laikomos sąžiningomis, nes vartotojas, kuris nesupranta sutarties sąlygų ar neturi visos apsisprendimui reikšmingos informacijos, negali priimti tinkamo sprendimo. Reikalavimas, kad vartojimo sutarčių sąlygos būtų rašomos aiškia, suprantama kalba ir vartotojui faktiškai būtų suteikiama galimybė išnagrinėti visas sąlygas įtvirtintas CK 6.188 straipsnio 6 dalyje.

LAT konstatavo, kad teismai, aiškindami ieškovės ir atsakovo sudarytos sutarties sąlygas, teisingai vadovavosi CPK 6.193 straipsnio 4 dalimi, pagal kurią visais atvejais sutarties sąlygos turi būti aiškinamos vartotojų ir sutartį prisijungimo būdu sudariusios šalies naudai, bei pritarė teismams pagrįstai pripažinus atsakovą netinkamai vykdžius sutartį, t. y. neteisingai taikius darbo dienos įkainius savaitgaliui (CK 6.193 straipsnis).

**Apibendrinimas.** Šiai bylų kategorijai priskirtos tos bylos, kuriose LAT pateikė svarbius išaiškinimus, susijusius su vartojimo sutarties samprata. Vartojimo sutarties bylų analizė atskleidė, jog LAT jurisprudencijoje:

➤ Vartojimo sutartys nuo komercinių ir kitų civilinių sutarčių atskiriamos pagal sutarties šalių (subjektų) specifiką (pirkėjas – fizinis asmuo, pardavėjas – verslininkas (juridinis arba fizinis, užsiimantis komercine veikla) ir vartotojo tikslus (savo ar savo šeimos, namų ūkio poreikiams), t. y. ji kvalifikuojama kaip vartojimo sutartis, kai atitinka tris esminius požymius: 1) prekes ar paslaugas įsigyja fizinis asmuo; 2) fizinis asmuo prekes ar paslaugas įsigyja savo, šeimos, namų ūkio poreikiams tenkinti; 3) prekes ar paslaugas teikia verslininkas;

➤ Vartotojo samprata išplečiama juridinių asmenų atžvilgiu: vertinama ne formali sutarties šalis, o juridinis jos pobūdis, t. y. kieno interesams sudaroma ir kas yra galutinis vartotojas (pvz., nors vartojimo sutarties šalimi laikoma bendrija, vartotojais laikomi galutiniai prekės gavėjai);

➤ Vartotojo sampratos išplėtimą teismų jurisprudencijoje taip pat patvirtina vartojimo sutartimi kvalifikuotina darbdavio sudaryta sutartis trečiojo asmens (darbuotojo) naudai. Pažymėtina, kad keleivio vežimo sutartis visada laikytina vartojimo sutartimi, kurios silpnesnioji šalis yra keleivis, kadangi sutartimi tenkinamas asmeninis keleivio poreikis patekti į paskirties punktą, kuris negali būti laikomas susijusiu su jo verslu ar profesija, nes asmens kelionės tikslas (t. y. jo veikla atvykus į paskirties punktą) yra už keleivio vežimo sutarties ribų.

➤ Esminiu vartojimo sutarčių instituto ypatumu ir vartojimo teisių gynimo mechanizmu yra laikomas įstatyme įtvirtintas nesąžiningų sąlygų sutarčių draudimas ir tokių sąlygų neprivalomumas vartotojui. Sutartį pripažinus vartojimo sutartimi, jos sąlygos teismo turi būti vertinamos *ex officio* pagal CK 6.188 straipsnyje nustatytus sąžiningumo kriterijus, o neaiškios sutarties sąlygos aiškinamos vartotojo naudai taikant *contra proferentem* taisyklę, įtvirtintą CK 6.193 straipsnio 4 dalyje, tuo pačiu laikantis skaidrumo principo reikalavimų (CK 6.188 straipsnio 6 dalis).

### 3.3. Vartojimo pirkimo – pardavimo bylų analizė

*N.Č. v. UAB „Makveža“ (3K-3-256/2009).* Byloje Teismas sprendė klausimus dėl: vartotojų teisių gynimo būdų pirkimo – pardavimo sutartiniuose santykiuose; vartotojo teisės į neturtinės žalos atlyginimą, įsigijus nekokybišką prekę.

Nagrinėjamoje byloje ginčas kilo dėl atsakovo parduotos nekokybiškos prekės (šiferio) ieškovei. Kadangi tokiu būdu buvo pažeistos ieškovės, kaip vartotojos, teisės ir dėl nekokybiško šiferio ji patyrė nuostolių, todėl reikalauja nutraukti sutartį, grąžinti sumokėtus pinigus ir atlyginti neturtinę žalą, kurią patyrė įsigijusi netinkamos kokybės prekę.

Nagrinėdamas klausimą dėl vartotojų teisių gynimo būdų pirkimo – pardavimo sutartiniuose santykiuose, Teismas aptarė vartojimo sutarčių sampratą, vartojimo sutarties specifiškumą, akcentavo CK 6.363 straipsnio 8 dalyje įtvirtintą specialų vartotojo teisių gynimo būdą – vienašališkai nutraukti vartojimo pirkimo – pardavimo sutartį, kai vartotojui parduotas netinkamos kokybės daiktas. Taip pat pažymėjo, jog CK 6.363 straipsnio 4-8 dalyse nustatytas teisinis reguliavimas, kuriuo užsakovui (pirkėjui) suteikiama teisė rinktis jam naudingiausią pažeistos teisės dėl netinkamos kokybės daikto pagaminimo (pardavimo) gynimo būdą, tarp jų ir nutraukti sutartį bei pareikalauti grąžinti sumokėtą kainą (*D. Ž. v. UAB „Titlis“ (3K-3-237/2008)*). Vartotojas turi teisę spręsti, kurį iš įstatyme įtvirtintų teisių gynimo būdų rinktis. Ginčą nagrinėjantis teismas, įvertindamas vieno ar kito vartotojo teisių gynimo būdo pasirinkimo pagrįstumą, turi atsižvelgti į konkrečias teisiškai reikšmingas aplinkybes ir siekti, kad vartotojo teisių gynimo būdas būtų proporcingas prievolių pažeidimo mastui ir nesukeltų pažeidimui neadekvačių teisinių pasekmių.

Nagrinėdamas vartotojo teisę į neturtinės žalos atlyginimą Teismas nurodė, jog be CK 6.363 straipsnio 4 ir 8 dalyse išvardytų vartotojo teisių gynimo būdų, visais atvejais vartotojas turi teisę į nuostolių, atsiradusių dėl netinkamos kokybės prekės pardavimo, atlyginimą. Įstatymu garantuota vartotojo teisė tiek į turtinės, tiek į neturtinės žalos, padarytos nekokybiškos prekės pardavimu, atlyginimą. Sprendžiant dėl vartotojo teisės į neturtinės žalos atlyginimą taikytinos bendrosios CK normos, reglamentuojančios civilinę atsakomybę.

Deliktinės atsakomybės už netinkamos kokybės prekių ir paslaugų teikimą taikymo klausimu, Teismas rėmėsi kasacinio teismo praktikoje esančiais išaiškinimais, kad pagal CK 6.299 straipsnyje įtvirtintą žalą, padarytos dėl netinkamos kokybės paslaugos suteikimo, atlyginimo principą: neturtinė žala turi būti atlyginama ne tik kaip sveikatos sužalojimu asmens patirtų skausmo, išgyvenimų padarinys, bet ir tuo atveju, kada netinkamos kokybės paslaugos suteikimu tiesioginė žala asmens sveikatai nėra padaroma, bet apskritai pažeidžiamos asmens neturtinės vertybės (CK 6.250 straipsnis); reikalavimas atlyginti neturtinę žalą yra savarankiškas teisių gynimo būdas, kuris egzistuoja, nesvarbu turtinė žala ar žala sveikatai atsirado ar neatsirado (*J. A. J. v. UAB „Omnitel“ (3K-3-297/2005)*).



Byloje buvo nuspręsta, kad nekokybiškos prekės pardavimas laikytinas esminiu sutarties pažeidimu, tai pažeidžia vartojimo pirkimo – pardavimo sutarčių vykdymo principus, todėl šalių sutartis buvo nutraukta (CK 6.214 straipsnis, 6.363 straipsnio 8 dalis) priteisiant ieškovei iš atsakovo už šiferį sumokėtus pinigus ir šiferio keitimo išlaidas. LAT sutiko su ieškovei nustatytu neturtinės žalos dydžiu ir pripažino, jog ieškovė dėl netinkamos kokybės šiferio įsigijimo patyrė dvasinių išgyvenimų, nepatogumų, papildomų rūpesčių, todėl neturtinės žalos priteisimas yra pagrįstas. Parduodamos prekės kokybę turėjo garantuoti ir yra visiškai už ją atsakingas atsakovas kaip pardavėjas vartojimo pirkimo-pardavimo sutartyje (CK 6. 363 straipsnio 1 dalis).

**A.K. v. UAB „Ribenos prekyba“ (3K-3-536/2008).** Ši byla svarbi tuo, jog joje LAT pasisakė dėl aktyvaus teismo vaidmens nagrinėjant bylas dėl vartojimo pirkimo-pardavimo sutarčių.

Nagrinėjamoje byloje ginčas kilo iš vartojimo pirkimo-pardavimo sutartinių teisinių santykių. Šiuo aspektu Teismas atkreipė dėmesį į tai, kad vartotojų teisių apsauga yra konstitucinis valstybės ūkio tvarkymo principas, su vartotojų teisių apsauga susijusiuose ginčiuose neretai peržengiamos privačių santykių ribos, vartotojų teisių gynimas vertintinas kaip viešasis interesas, svarbus ne tik pačiam vartotojui, bet ir didelei visuomenės daliai. Konstatuotina, kad galiojantys teisės aktai ir teismų praktika patvirtina, jog ginčo (kilusio iš vartojimo sutarties) specifika silpnesniosios šalies gynimo interesais lemia teismo pareigą būti aktyviam procese (*SP AB „Vilniaus šilumos tinklai“ v. B.Giedraitienė (3K-3-1137/2002)*), todėl bylą nagrinėję teismai turėjo ne tik teisę, bet ir pareigą būti aktyvūs ir, be kita ko, savo iniciatyva rinkti įrodymus (sutarties silpnesniosios šalies gynimo interesais).

**Apibendrinimas.** Vartojimo pirkimo – pardavimo bylų analizė atskleidė, jog vartotojams vartojimo pirkimo – pardavimo sutartiniuose santykiuose problemų kyla tuomet, kai:

- Parduodama nekokybiška prekė (paslauga). Nekokybiškas prekės pardavimas visais atvejais laikytinas esminiu sutarties pažeidimu, nes tai pažeidžia vartojimo pirkimo – pardavimo sutarčių vykdymo principus, todėl vartotojas savo pasirinkimu gali ginti pažeistas teises specialiais vartotojų teisių gynimo būdais, tarp jų ir vienašališkai nutraukti sutartį ir susigrąžinti sumokėtus pinigus (CK 6.363 straipsnio 8 dalis). Pastebėtina, jeigu vartotojas gina savo teisę vienašališkai nutraukti sutartį ir susigrąžinti sumokėtus pinigus teisme, teismai yra palankūs vartotojų atžvilgiu ir šią teisę padeda realizuoti.

- Parduota nekokybiška preke (paslauga) vartotojui padaroma žalos. Vartotojų teisė reikalauti turtinės ir neturtinės žalos atlyginimo kyla iš pardavėjo pareigos parduoti kokybišką prekę (paslaugą) pažeidimo. Todėl be specialiųjų vartotojų teisių gynimo būdų (įtvirtintų CK 6.363 straipsnio 4 ir 8 dalyse), vartotojas visais atvejais turi teisę į turtinės ir neturtinės žalos, įsigijus nekokybišką prekę, atlyginimą (CK 6.363 straipsnio 5 dalis). Iš teismų jurisprudencijos šios srities bylose išaiškėja, jog

teismai aktyviai gina vartotojus ir jų pagrįstus turtinės ir neturtinės žalos reikalavimus priteisia pažeidėjams atlyginti.

### **3.4. Energijos pirkimo – pardavimo bylų analizė**

*Daugiabučių namų savininkų bendrija „Ramunė“ v. M.A.(3K-3-519/2010).* Byloje buvo nagrinėjamas klausimas dėl vartotojo teisės atsijungti šildymą bute nuo bendros daugiabučio namo šildymo sistemos.

Ieškovas (bendrija) prašė priteisti skolą, metines palūkanas ir įpareigoti atsakovą savo lėšomis per šešis mėnesius nuo teismo sprendimo įsiteisėjimo dienos atstatyti savo bute savavališkai atjungtus šildymo sistemos įrenginius. Atsakovas prašė teismo pripažinti jo ir ieškovo sudarytą šilumos energijos tiekimo butui sutartį nutrauktą nuo tada, kai jis atsijungė savo butą nuo šildymo įrenginių.

Atsakovui iki šildymo įrenginių atsijungimo šilumos energiją tiekė bendrija, nors ieškovas ir atsakovas nebuvo pasirašę šilumos energijos pirkimo–pardavimo sutarties, bet ieškovas šilumos energiją tiekė, o atsakovas už ją atsiskaitydavo, tad sutartis buvo vykdoma. O kai atsakovas savo bute įsivedė autonominią – dujinį šildymą ir atsijungė nuo bendros namo šildymo sistemos, ieškovui nebemokėjo (už šilumos energiją, gautą iki atsijungimo nuo bendros šildymo sistemos, atsakovas su ieškovu atsiskaitė).

Teismas išaiškino, kad tiek pagal teisinį reglamentavimą, tiek pagal LAT praktiką civilinėse bylose butų savininkams yra įtvirtinta teisė atsijungti savo buto šildymo sistemą nuo bendros daugiabučio namo šildymo sistemos, tačiau įgyvendindami šią teisę jie turi laikytis teisės aktų nustatytos atjungimo tvarkos (kreiptis į savivaldybę dėl techninių sąlygų sąvado darbams atlikti gavimo, atsijungimo darbus atlikti tik pagal gautą techninių sąlygų sąvadą, o darbų atlikimo pakeitimai turi būti priimti naudoti nustatyta tvarka). Jeigu vartotojas šią teisę įgyvendina savavališkai, nesilaikydamas nustatos tvarkos ir pažeisdamas teisės aktus, remiantis Šilumos ūkio įstatymo nustatyta tvarka – išlieka šildymo ir karšto vandens sistemų tiekiamos šilumos ir karšto vandens butinis vartotojas tol, kol neatlieka visų šilumos ir karšto vandens sistemų atjungimo darbų pagal nustatytą tvarką ir taisykles.

Šioje byloje, pritrūkus aplinkybių nustyti ieškovo reikalavimo pagrįstumą ir dydį, LAT grąžino bylą apeliaciniam teismui nagrinėti iš naujo.

*UAB „Vilniaus energija“ v. Vilniaus miesto savivaldybė (3K – 3- 209/2010).* Šioje byloje buvo nagrinėjamas klausimas kas - buto savininkas (nuomotojas) ar jame gyvenantys socialinio būsto nuomininkai – turi atsakyti už butui patiektą šilumos energiją ir karštą vandenį.

Teismas, nagrinėdamas šią bylą, priminė savo pasisakymą byloje *UAB „Vilniaus vandenys“ v. Vilniaus miesto savivaldybė (3K – 3- 3/2008)* teigdamas, jog šilumos energijos pirkimo – pardavimo

sutartyse, kai šilumos energijos tiekėjas ir patalpų nuomininkas nėra sudarę energijos pirkimo – pardavimo sutarties, sutarties šalis yra patalpų, kurioms tiekama šiluma, savininkas. Pažymėjo, jog teisės aktuose dėl šilumos ir karšto vandens pirkimo – pardavimo nereglamentuota situacija, kai patalpų savininkas yra išnuomojęs gyvenamąsias patalpas nuomininkui ir šis yra faktinis šilumos bei karšto vandens vartotojas, tačiau akcentavo, kad civilinėje teisėje galiojant sutarties laisvės principui, šilumos energijos ir karšto vandens vartojimo sutarties dalyvis gali būti ne tik patalpų savininkas (nuomotojas), bet ir jų nuomininkas, t. y. nuomotojas ir nuomininkas gali susitarti dėl to, kad nuomininkas taps šilumos energijos ir karšto vandens pirkimo – pardavimo sutarties šalimi. Kad atsirastų teisiniai santykiai tarp trečiojo asmens ir paslaugos teikėjo, būtina aiškiai išreikšta šalių valia ir kad sutartis būtų vykdoma. Šiuo atveju buvo nustatyta, jog sutartis buvo vykdoma (butui buvo tiekama šiluma ir karštas vanduo, o tretiesiems asmenims taikytos poveikio priemonės už neatsiskaitymą už suteiktas paslaugas – priteista skola). Teismas sutiko su apeliacinio teismo išvada, kad nors gyvenamųjų patalpų nuomos sutartis sudaryta atsakovo (savivaldybės) ir trečiojo asmens (nuomininko), o atsiskaitymo už patalpų šildymą ir karštą vandenį sutartis – tiekėjo ir trečiojo asmens, bei tretieji asmenys gyveno tose patalpose, į kurias pagal sutartį buvo tiekiamas šildymas ir karštas vanduo, t. y. sutartis buvo vykdoma, tai tretieji asmenys, o ne patalpų savininkas yra atsakingi už šilumos energijos tiekėjui už suteiktas paslaugas. LAT konstatavo, jog šiuo atveju šilumos energijos ir karšto vandens vartojimo teisiniai santykiai sutarties pagrindu susiformavo tarp ieškovo ir trečiųjų asmenų.

***UAB „Vilniaus energija“ v. Vilniaus miesto savivaldybė (3K-3-549/2009).*** Šioje byloje buvo sprendžiamas atsiskaitymo už šilumos energijos pirkimo – pardavimo sutartimi suteiktas paslaugas klausimas, t. y. ginčas kilo dėl to, kuris subjektas (buto savininkas ar nuomininkas) turi prievolę atsiskaityti už suvartotą šilumos energiją, kai nesudaryta šilumos tiekimo sutartis.

LAT priminė ankstesnius kasacinio teismo išaiškinimus, taikytinus ir šiai bylai, kad šilumos pirkimo - pardavimo teisinių santykių šalys yra tiekėjas ir pastato savininkas – *šilumos vartotojas* ar pastato butų, kitų patalpų savininkas – *buitinis šilumos vartotojas* ir nepaisant to, kas naudojasi pastatu ar patalpomis, kuriems tiekama šilumos energija, šilumos pirkimo – pardavimo teisinių santykių dalyvis yra pastato ar pastato patalpų savininkas. Tačiau civilinėje teisėje galiojant sutarties laisvės principui šilumos energijos vartojimo šalimi gali būti ne tik patalpų savininkas (nuomotojas), bet ir šių patalpų nuomininkas, tačiau patalpų savininko ir nuomininko susitarimas turi būti konkretus; jame turi būti aiškiai išreikšta, kad nuomininkas taps šilumos energijos tiekimo pirkimo – pardavimo sutarties šalimi (pirkėju). Nesant tokio susitarimo – už butui tiekiamą šilumą privalo mokėti savininkas (*UAB „Vilniaus energija“ v. Vilniaus miesto savivaldybė (3K-3-432/2009); UAB „Vilniaus energija“ v. Vilniaus miesto savivaldybė (3K-3-280/2009); Kaišiadorių rajono apylinkės vyriausiasis prokuroras v. AB „VST“ (3K-3-3/2008).* LAT, svarstydamas šilumos energijos tiekimo teisinių santykių atsiradimo

prielaidas, konstatavo, jog tam, kad atsirastų sutartiniai santykiai tarp šilumo tiekėjo ir nuomininko, turi būti konkretus susitarimas tarp šilumos tiekėjo, patalpų savininko ir nuomininko, kad nuomininkas taps šilumos energijos tiekimo – pardavimo sutarties šalimi, o kadangi byloje nenustatyta, kad tokio susitarimo būta – už butui tiekiamą šilumą privalo mokėti jo savininkas.

**UAB „Vilniaus energija“ v. Vilniaus miesto savivaldybė (3K-3-432/2009).** Šioje byloje kilo ginčas dėl atsiskaitymo už šilumos energiją, patiektą savivaldybei nuosavybės teise priklausančioms patalpoms, kuriose gyvena socialinio būsto nuomininkas.

Sprendamas šį ginčą Teismas išaiškino CK 6.584 straipsnio 1 dalies taikymo ir aiškinimo taisyklę, suformuolūtą nagrinėjant analogišką ginčą, kad tuo atveju, kai nėra sudarytos individualios rašytinės šilumos energijos pirkimo – pardavimo sutarties, tokia sutartis laikoma sudaryta konkludentiniais veiksmais pagal standartines sąlygas jose nurodytų šalių, t. y. tiekėjo ir pastato savininko – šilumos vartotojo ar pastato buto, kitų patalpų savininko – buitinio vartotojo ar juridinio asmens, vartojančio šilumą ir (ar) karštą vandenį patalpose, kuriose neįrengti atsiskaitomieji šilumos apskaitos prietaisai (*UAB „Vilniaus energija“ v. Vilniaus miesto savivaldybė ir kt. (3K – 3-3/2008)*). Remdamasis šia taisykle LAT konstatavo, jog šiuo atveju nesant individualios rašytinės šilumos vartotojo pirkimo – pardavimo sutarties laikoma, kad sutartis tarp šalių buvo sudaryta konkludentiniais veiksmais ir patalpų savininkas turi pareigą atsiskaityti už atsakovo ginčo patalpoms tiekiamas paslaugas.

**E. Ž. v. akcinė bendrovė „Lietuvos dujos“ (3K-3-130/2010).** Šioje byloje Teismas nagrinėjo klausimą dėl dujų tiekimo nutraukimo vartotojui teisėtumo.

Šalių ginčas kilo dėl nuostolių, atsiradusių atsakovui nutraukus gamtinių dujų tiekimą ieškovui.

LAT akcentavo, kad dujų pirkimo – pardavimo sutartis yra viešoji, nes dujų tiekimo įmonė jas parduoda visiems, kas kreipiasi tokio pirkimo, tačiau sutarties specifiškumas atsiranda tada, kai pirkėjas yra buitinis vartotojas – tuomet tokia sutartis yra vartojimo sutartis ir jai taikomas CK 6.188 straipsnis, kuriame nustatyti vartojimo sutarčių sąlygų ypatumai. Kadangi dujų pirkimo – pardavimo sutartys sudaromos pagal standartines sutarčių sąlygas, vartotojo, kaip silpnesnės sutarties šalies, teisių apsaugos tikslais įstatyme yra įtvirtinta tokių vartojimo sutarčių sąlygų sąžiningumo kontrolė.

Nagrinėdamas vartotojo teisę gauti dujų tiekimą iš atitinkamo verslininko, veikiančioje tam tikroje teritorijoje, Teismas akcentavo, jog ši vartotojo teisė garantuojama tuo atveju, kai jis turi nustatytus techninius reikalavimus atitinkančius vidaus tinklus, kurie yra prijungti prie dujų tiekimo tinklų, ir kai įrengti dujų apskaitos prietaisai. Pažymėjo, jog šalių sudaryta sutartis yra viešoji ir vartojimo, todėl garantuojant didesnę vartotojo apsaugą, įstatymiškai yra draudžiama be svarbios priežasties nutraukti paslaugos tiekimą vartotojui (CK 6.721 straipsnio 2 dalis). Teismas konstatavo, kad dujų tiekimo nutraukimas yra išimtinė priemonė, todėl teismas, vertindamas konkrečias aplinkybes kaip pagrindą nutraukti sutartį, kiekvienu konkrečiu atveju turi patikrinti, ar tos aplinkybės sudarė

pagrindą taikyti tokią išimtinę priemonę, ar ji proporcinga vartotojo padarytam sutarties pažeidimui ir ar jos taikymas iš esmės nepažeidžia sutarties šalių teisių ir pareigų pusiausvyros. Remdamasis bylos aplinkybėmis, išnagrinėjęs bylą LAT konstatavo, jog dujų pardavėjas turi teisę nutraukti dujų tiekimą tais atvejais, kai pirkėjas neužtikrina pardavėjo darbuotojams galimybės patikrinti šildymo prietaisų, vamzdynų, dujų apskaitos sistemų bei dujų apskaitos tvarkingumo šalių sutartyse ir Gamtinių dujų perdavimo, paskirstymo, laikimo ir tiekimo taisyklėse nustatyta tvarka ir tokios prievolės nevykdo po įspėjimo, kad nesudarius sąlygų dujų įmonės darbuotojams ištaisyti dujų sistemos neatitikties reikalavimams, tiekimas bus nutrauktas. Kadangi iešovas neleido dujų tiekėjui patikrinti jo name esančių vamzdynų, LAT padarė išvadą, kad dujų tiekimo nutraukimo pagrindas, įtvirtintas tiek sutartyje, tiek specialiuosiuose teisės aktuose, atitinka CK 6.188 straipsnyje nustatytus sąžiningumo kriterijus ir dujų pardavėjas pritaikė vartotojo atžvilgiu proporcingą ir teisėtą priemonę – sutartį nutraukė teisėtai.

**519-oji daugiabučio namo savininkų bendrija v. AB „Vilniaus šilumos tinklai“ (3K-3-342/2009).** Šioje byloje Teismas sprendė klausimus dėl ginčo sutarties teisinio kvalifikavimo bei dėl atsiskaitymo už tiekiamą šilumos energiją.

Byloje kilo ginčas dėl mokesčio pagal energijos pirkimo – pardavimo sutartį už tiekiamą šilumos energiją apskaičiavimo tvarkos. Šioje byloje Teismas priminė ankstesnius savo pasisakymus dėl sutarties šalies teisinio kvalifikavimo, jog sprendžiant klausimus, susijusius su butų, esančių daugiabučiuose namuose, savininkų, kaip galutinių vartotojų, aprūpinimo energija ir vandeniu klausimus, ta aplinkybė, jog sutartis formaliai buvo sudaryta su juridiniu asmeniu tam tikrais atvejais neturi būti sureikšminama. Vartotoju tokiais atvejais pripažįstamas fizinis asmuo, kuris faktiškai naudojasi perkama preke savo namų ūkio reikmėms ir už ją sumoka, t. y. yra galutinis prekių ir paslaugų vartotojas. Aplinkybė, kad tam tikrais atvejais sutartį pasirašo ne pats fizinis asmuo, o jam atstovaujantis specialaus teismo juridinis asmuo, pavyzdžiui, daugiabučio namo savininkų bendrija, nėra pagrindas nelaikyti sutarties vartojimo sutartimi (519-oji DNSB v. UAB „Vilniaus vandenys“, UAB „Vilniaus energija“ (3K-3-579/2003), ir kt.). Remdamasis šiuo išaiškinimu, ginčo sutartį LAT pripažino vartojimo sutartimi ir pateikė vartotojo bei vartojimo sutarties sampratos išaiškinimus.

Sprendamas klausimą dėl atsiskaitymo už tiekiamą šilumos energiją, LAT, remdamasis ankstesniais išaiškinimais šiuo klausimu, akcentavo, kad daugiabučiame name gyvenantys asmenys turi dvejetainį padėtį šilumos energijos vartojimo požiūriu. Be šilumos ir karšto vandens vartojimo santykių, yra ir atlyginimo už išlaidas, skirtas bendram turtui išlaikyti, aspektas. Kaip vartotojas gyventojas – abonentas turi apmokėti už tiek energijos, kiek suvartojo savo poreikiams. Kartu jis yra šilumos kiekio vartotojas ir kita prasme - kaip turto savininkas. Tiekama į namą šilumos energija yra naudojama patalpoms šildyti, „gyvatukui“. Visa energija, tiekama į namą, turi būti apskaitos prietaisais apskaitoma ir pagal įstatymą paskirstoma. Dalis energijos yra apmokama kaip suvartota

konkrečių vartotojų, kita dalis, kurią sudaro neapmokėtoji kaip vartotojų dalis, turi būti apmokėta kaip namo savininkų. Ši dalis turi būti tarp jų paskirstoma pagal nuosavybės dalį gyvenamajame name, nes pagal CK 4.76 straipsnio nuostatas kiekvienas iš bendraturčių atsako tretiesiems asmenims pagal prievolę, susijusias su bendru daiktu (turtu), taip pat privalo mokėti išlaidas jam išlaikyti. Namo gyventojai gauna šilumą kaip vartotojai ir savininkai, todėl už ją ir sumoka ir kaip vartotojai (pagal individualius vartojimo prietaisų rodmenis), ir kaip savininkai (likusią dalį, fiksuotą tiekėjo apskaitos prietaisu, paskirstytą tarp jų kaip bendraturčių) (519 –oji DNSB v. UAB „Vilniaus energija“ ir kt. (3K – 3 -514/2004).

**UAB „Vilniaus energija“ v. Vilniaus miesto savivaldybė (3K-3-280/2009). UAB „Vilniaus energija“ v. Vilniaus miesto savivaldybė (3K-3-3/2008).** Šiose bylose Teismas sprendė tą patį klausimą - kas turi prievolę atsiskaityti už į butą tiekiamą šilumą – buvo savininkas ar buto nuomininkas.

Abiem atvejais LAT išaiškino, kad šilumos tiekėjas ir patalpų savininkas (nuomininkas) gali susitarti dėl to, kad nuomininkas taps energijos pirkimo – pardavimo šalimi. Kadangi civilinėje teisėje galioja sutarties laisvės principas, toks susitarimas yra galimas, tačiau turi būti aiškiai išreikštas. Jeigu tokio susitarimo nėra, tai šilumos pirkimo – pardavimo šalys yra šilumos tiekėjas ir buto savininkas, į kurio butą tiekama energija. Kadangi patalpų nuomininkas nei vienu, nei kitu atveju nesudarė sutarties su šilumos tiekėju ir jokiais veiksmais neišreiškė pageidavimo, todėl prievolė atsiskaityti už gautą prekę (šilumos energiją) tenka savininkui, o ne nuomininkui.

LAT konstatavo, kad tuo atveju, kai nėra sudarytos individualios rašytinės šilumos energijos pirkimo – pardavimo sutarties, tokia sutartis laikoma sudaryta konkludentiniais veiksmais pagal standartines sąlygas šiose sąlygose nurodytų šalių, t. y. tiekėjo ir patalpų, į kurias tiekama šiluma, savininko.

**Kaišiadorių rajono apylinkės vyriausiasis prokuroras v. AB „VST“ (3K-3-187/2009).** Šioje byloje LAT sprendė klausimą dėl elektros energijos tiekėjo teisės atsisakyti sudaryti energijos pirkimo – pardavimo sutartį su socialinio būsto nuomininku tik tuo pagrindu, kad jis nėra būsto savininkas.

Ieškovas, norėdamas apginti viešąjį interesą, kreipėsi su ieškiniu prašydamas įpareigoti atsakovą sudaryti elektros energijos pirkimo – pardavimo sutartį su trečiuoju asmeniu – socialinio būsto nuomininku, su kuriuo atsakovas atsisakė sudaryti sutartį, reikalaujamas trišalių sutartinių teisinių santykių (t. y. sudarys sutartį tik tuo atveju, jeigu ji bus sudaroma ir su savininku, ir su nuomininku).

Nagrinėdamas šį klausimą LAT pasisakė, jog esminė aplinkybė sprendžiant dėl tiekėjo teisės atsisakyti sudaryti sutartį yra CK 6.383 straipsnio 3 dalyje įtvirtintas energijos pirkimo – pardavimo sutarties, kaip viešosios sutarties, pobūdis. Tai, kad ši sutartis yra viešoji, reiškia, kad verslininkas, turintis teisę tiekti elektros energiją, kartu turi ir pareigą ją tiekti, o atsisakyti parduoti energiją gali tik įstatymų numatytais pagrindais (CK 6.161 straipsnio 2 dalis). Taigi, įstatymas garantuoja abonentui

(vartotojui) teisę sudaryti energijos pirkimo – pardavimo sutartį su verslininku, turinčiu teisę tam tikroje teritorijoje parduoti energiją su viena sąlyga - kai jis turi energiją naudojančius įrenginius ar nustatytus techninius reikalavimus atitinkančius vidaus tinklus, kurie yra prijunti prie energijos apskaitos, ir kai yra įrengti energijos apskaitos prietaisai (*Kaišiadorių rajono apylinkės vyriausiasis prokuroras v. AB „VST“ (3K-3-551/2008), (3K-3-185/2009), (3K-3-186/2009)*).

LAT konstatavo, kad energijos pirkimo – pardavimo sutarties teisė iš abonento (vartotojo) pusės kildinama ne nuosavybės teisės į gyvenamąsias patalpas bei energiją naudojančių įrenginių (reikalavimus atitinkančiais vidaus tinklais) pagrindu, o prekės vartojimo poreikio pagrindu, kai vartojimas atitinka CK 6.383 straipsnio 2 dalyje nustatytas sąlygas, t. y. kai asmuo turi (bet kuriais teisėtais pagrindais) energiją naudojančius įrenginius (vidaus tinklus), prijungtus prie energijos tiekimo tinklų, ir yra įrengti energijos apskaitos prietaisai. Remiantis tokiu išaiškinimu LAT akcentavo, kad kasacinio teismo praktikoje elektros energijos tiekėjo atsisakymas sudaryti energijos pirkimo – pardavimo sutartį dėl to, kad asmuo, kuris dėl to kreipėsi, yra ne būsto savininkas, o nuomininkas, pripažįstamas neteisėtu. (*Kaišiadorių rajono apylinkės vyriausiasis prokuroras v. AB „VST“ (3K-3-551/2008), (3K-3-185/2009), (3K-3-186/2009)*).

Teismas, aiškindamas dėl energijos tiekėjo atsisakymo sudaryti sutartį, rėmėsi kasacinio teismo praktika, kurioje išaiškinta, kad elektros energijos tiekėjo teisė sudaryti ar nesudaryti elektros energijos pirkimo – pardavimo sutartį su nuomininku turi būti aiškinama ne kaip absoliuti pasirinkimo laisvė, o kaip teisės ir pareigos derinys, pagrįstas sąžiningumo ir sąžiningos dalykinės praktikos sutartiniuose santykiuose imperatyvais (CK 6.158 straipsnis). Sąžiningumas, be kita ko, reiškia nepiknaudžiavimą teise, o atsisakymas sudaryti viešąją sutartį ne įstatymuose nustatyta tvarka, kai be teisėto pagrindo nuosavybės teisė į daiktus pripažįstama lemiančiu veiksmu atsisakymui pagrįsti, prieštarauja subjektinių teisių, kurias siekiama įgyvendinti, paskirčiai, pažeidžia tiek vartotojų, kaip abonentų pagal energijos pirkimo – pardavimo sutartis, tiek kaip vartotojų pagal vartojimo sutartis (CK 1.39 straipsnio 1 dalį) teises (*Kaišiadorių rajono apylinkės vyriausiasis prokuroras v. AB „VST“ (3K-3-551/2008)*).

**791 – oji daugiabučio namo savininkų bendrija v. AB „Grigiškės“ (3K-3-211/2008).** Šioje byloje Teismas sprendė sutarties šalies teisinio kvalifikavimo bei vartojimo sutarčių ypatumų klausimus.

Nagrinėjamoje byloje ginčas kilo dėl to, jog energijos tiekėjas (atsakovas) nutraukė elektros energijos tiekimą visiems daugiabučio namo butams už tai, kad dalis butų savininkų neatsiskaitė su bendrija, o ši – su elektros energijos tiekėju.

LAT, spręsdamas klausimą dėl sutarties kvalifikavimo vartojimo sutartimi, sutiko su apeliacinio teismo išvada, kad konkreti sutartis kaip vartojimo sutartis nustatoma ne pagal prekių (paslaugų) pardavėjo (tiekėjo), o būtent pagal prekių (paslaugų) gavėjo statusą ir tikslus, kuriems įgyvendinti įsigyjama prekė (paslauga). Teismas pateikia vartojimo sutarties sampratos aiškinimą ir daro išvadą,

jog atitinkanti vartojimo sutarties požymius sutartis turi būti kvalifikuojama elektros energijos vartojimo pirkimo – pardavimo sutartimi ir jai taikytinos specialiosios teisės normos, reglamentuojančios vartojimo sutarčių ypatumus. Kadangi vartojimo sutarčiai taikomi griežtesni reikalavimai, remiantis CK 6.390 straipsnio 5 dalyje įtvirtintu draudimu nutraukti elektros energijos tiekimą daugiabučiams gyvenamiesiems namams dėl namo atskirų butų savininkų (nuomininkų) skolų už nesumokėtą energiją, tai energijos tiekėjo sutarties sąlyga, leidžianti tai padaryti, prieštarauja imperatyviai teisės normai. Be to, sutarties sąlyga, kad sutartis gali būti nutraukta vienai šaliai pranešus apie tai prieš 30 dienų, taip pat prieštarauja CK 6.188 straipsnio 2 dalies 6 punktui, nes ji yra nesąžininga ir pažeidžia vartotojų teises. Kadangi abi šios sąlygos prieštarauja imperatyvioms įstatymų normoms, todėl yra niekinės ir negalioja nuo sutarties sudarymo pradžios.

Dėl bendrijos atsakomybės už vartotojų mokumą Teismas išaiškino, jog elektros energijos tiekimo sutartis *de jure* yra sudaryta su bendrija, kuri Sutartyje įvardyta elektros energijos vartotoju, tačiau *de facto* elektros energija tiekama butų savininkams, kurie yra galutiniai elektros energijos vartotojai, vartojantys ją namų ūkio reikmėms. Tai, kad nėra sudaryta tiesioginių rašytinių atsakovo ir butų savininkų elektros energijos tiekimo sutarčių, nereiškia, jog tokios galutinių vartotojų sutartys neegzistuoja. Šioje byloje iš atsakovų ir butų savininkų konkludentinių veiksmų galima spręsti, kad tarp jų seniai yra susiklostę elektros energijos teikimo sutartiniai santykiai: atsakovas tiekia elektros energiją butų savininkams, o jie priima elektros energiją ir už sunaudotą jos kiekį per bendriją sumoka atsakovui. Bendrija nėra elektros energijos vartotoja, todėl ji neprivalo rinkti iš butų savininkų mokesčio už jų butuose suvartotą elektros energiją, nes už ją atsakovui turi atsiskaityti tiesioginiai jos vartotojai – butų savininkai (CK 6.388 straipsnio 1 dalis). Bendrija yra viena iš bendrosios dalinės nuosavybės objektų valdymo formų, todėl jai nebūdinga funkcija rinkti iš butų savininkų mokesčius už jų butuose sunaudotą elektros energijos kiekį, atsiskaitinėti su elektros pardavėju, o butų savininkams pavėlavus atsiskaityti ar nemokant pardavėjui už suvartotą energiją, bylinėtis su bendrijos nariais, mokėti elektros energijos pardavėjui delspinigius. LAT pripažino, kad atsakovo prievolė tiekti elektros energiją namo gyventojų buitiniams reikmėms kyla iš atsakovo ir butų savininkų konkludentiniais veiksmais sudarytų elektros energijos tiekimo sutarčių, kurios laikomos sudarytos neterminuotam laikui.

**Apibendrinimas.** Energijos bylų analizė atskleidė, kad vartotojams šioje vartojimo srityje kyla problemų tuomet, kai:

➤ Nori realizuoti savo, kaip buitinio vartotojo, teisę atsijungti šildymą bute nuo bendros daugiabučio namo šildymo sistemos. LAT, remdamasis esamu reglamentavimu ir kasacinio teismo suformuota praktika, išaiškino, jog butų savininkai turi teisę atsijungti savo buto šildymo sistemą nuo bendros daugiabučio namo šildymo sistemos, tačiau įgyvendindami šią teisę jie turi laikytis teisės aktų nustatytos atjungimo tvarkos, o jeigu tai atlieka savavališkai, toks atsijungimas yra neteisėtas, ir toks



faktiškas savo buto atjungimas nuo šildymo sistemos nepanaikina buitinio vartotojo teisinio statuso vartojimo energijos pirkimo – pardavimo sutarties atžvilgiu, tad buitiniu vartotoju jis išlieka tol, kol savo buto atjungimą nuo šildymo sistemos atlieka pagal teisės aktų nustatytas taisykles;

➤ Pareiškia norą sudaryti sudaryti viešąją vartojimo energijos pirkimo – pardavimo sutartį, o energijos tiekėjas atsisako tai padaryti todėl, kad butas, kuriame jie gyvena, nuosavybės teise priklauso savivaldybei, o jie yra tik socialinio būsto nuomininkai. Toks atsisakymas sudaryti viešąją sutartį ne įstatymuose nustatyta tvarka pažeidžia vartotojų teises ir yra neteisėtas. Energijos pirkimo – pardavimo sutarties teisė iš abonento (vartotojo) pusės kildinama ne nuosavybės teisės į gyvenamąsias patalpas bei energiją naudojančių įrenginių pagrindu, o prekės vartojimo poreikio pagrindu, kai asmuo turi (bet kuriais teisėtais pagrindais) energiją naudojančius įrenginius, prijungtus prie energijos tiekimo tinklų, ir yra įrengti energijos apskaitos prietaisai;

➤ Energijos faktiniai vartotojai yra socialinio būsto nuomininkai, gyvenantys savivaldybei nuosavybės teise priklausančiuose butuose. Tuomet iškyla klausimas, kas turi prievolę atsiskaityti už butui tiekiamą energiją – faktiškai ja besinaudojantys nuomininkai (energijos vartotojai) ar buto savininkas – savivaldybė, jeigu nėra tarp šalių sudarytos raštiškos energijos pirkimo – pardavimo sutarties. Nors vartojimo teisinių santykių dalyvis gali būti ne tik patalpų savininkas (nuomotojas), bet ir šių patalpų nuomininkas, tačiau patalpų savininko ir nuomininko susitarimas turi būti konkretus; jame turi būti aiškiai išreikšta, kad nuomininkas taps šilumos energijos tiekimo pirkimo – pardavimo sutarties šalimi (pirkėju). Nesant tokio aiškaus susitarimo – už butui tiekiamą šilumą privalo mokėti savininkas, nes nepaisant to, kas naudojasi pastatu ar patalpomis, kuriems tiekama šilumos energija, šilumos pirkimo–pardavimo teisinių santykių dalyvis yra pastato ar pastato patalpų savininkas, jeigu nebuvo susitarta kitaip. Tuo atveju, kai nėra sudarytos individualios rašytinės šilumos energijos pirkimo–pardavimo sutarties, tokia sutartis laikoma sudaryta konkludentiniais veiksmais pagal standartines sąlygas šiose sąlygose nurodytų šalių, t. y. tiekėjo ir pastato savininko–šilumos vartotojo ar pastato buto, kitų patalpų savininko–buitinio vartotojo arba juridinio asmens, vartojančio šilumą ir (ar) karštą vandenį patalpose, kuriose neįrengti atsiskaitomieji šilumos apskaitos prietaisai;

➤ Dėl atskirų daugiabučio namo butų savininkų skolų nutraukiamas energijos tiekimas visiems vartotojams. Kadangi vartojimo sutarčiai taikomi griežtesni reikalavimai, įstatymas draudžia nutraukti elektros energijos tiekimą daugiabučiams gyvenamiesiems namams dėl namo atskirų butų savininkų (nuomininkų) skolų už nesumokėtą energiją, todėl energijos tiekėjo sutarties sąlygos leidžiančios tai padaryti, visais atvejais prieštarauja imperatyvioms teisės normoms, todėl yra nesąžiningos vartotojų atžvilgiu – laikomos niekinėmis ir negalioja nuo sutarties sudarymo pradžios. Aplinkybė, jog energijos pirkimo – pardavimo šalis yra bendrija, kuri perka energiją, nedaro jos vartotoju, nes vartotojais laikomi galutiniai energijos vartotojai, vartojantys ją ūkio reikmėms. Bendrija nėra elektros energijos vartotoja, todėl ji neprivalo rinkti iš butų savininkų mokesčio už jų butuose suvartotą elektros energiją,

nes už ją atsakovui turi atsiskaityti tiesioginiai jos vartotojai – butų savininkai. Energijos tiekėjo prievolė tiekti elektros energiją namo gyventojų buitiniams reikmėms kyla iš atsakovo ir butų savininkų konkludentiniais veiksmais sudarytų elektros energijos tiekimo sutarčių, kurios laikomos sudarytos neterminuotam laikui;

➤ Vienašališkai nutraukiamas energijos (pvz. dujų) tiekimas vartotojo butui. Tais atvejais, kai viešosios energijos sutartys yra ir vartojimo, garantuojant didesnę vartotojo apsaugą, įstatymiškai yra draudžiama be svarbios priežasties nutraukti paslaugos tiekimą vartotojui. Energijos nutraukimas yra išimtinė priemonė, todėl gali būti taikoma tik tokiu atveju, kai ji yra proporcinga vartotojo padarytam sutarties pažeidimui ir jos taikymas iš esmės nepažeidžia sutarties šalių teisių ir pareigų pusiausvyros. Tačiau, jeigu vartotojai nesilaiko teisės aktų nustatytų taisyklių (pvz. nesuteikia galimybės patikrinti šildymo prietaisų, vamzdynų, dujų apskaitos sistemų bei dujų apskaitos tvarkingumo ir pan.), energijos tiekėjas gali sutartį nutraukti vienašališkai, imdamasis saugumo priemonių.

Šios srities teismų praktikos analizė atskleidė, jog vartotojai kreipiasi į teismą dažniausiai reikalaudami tam tikras sutarčių sąlygas pripažinti nesąžiningomis jų atžvilgiu ir tokia praktika pasiteisina, jeigu vartotojai laikosi savo pareigų, kurias nustato šalių sudaryta sutartis ir kiti teisės aktai.

### 3.5. Vartojimo rangos bylų analizė

*UAB „Autokausta“ v. A. V. (3K-3-535/2009).* Ši byla svarbi tuo, jog Teismas joje išaiškino sutarties kvalifikavimo vartojimo sutartimi ypatumus, t. y. kuo remiantis statybos rangos sutartis kvalifikuojama kaip vartojimo rangos sutartis.

LAT pasisakė, jog kvalifikuojant šalių sudarytą sandorį kaip vartojimo sutartį, būtina identifikuoti konkretaus sutartinio teisinio santykio subjektus (vartotoją ir verslininką), pateikė vartotojo sampratą ir pabrėžė, jog vartojimo sutarties subjektinės sudėties reiškingumas lemia būtinybę identifikuoti ne tik vartotoją, bet ir kitą vartojimo sutarties šalį - prekių ar paslaugų pardavėją (tiekėją). Be to, remdamasis esamu reglamentavimu, išskyrė tris vartojimo sutarčiai būdingus požymius, kuriuos atitinkanti rangos (statybų ir kt.) sutartis bus kvalifikuojama kaip vartojimo rangos sutartis, tai: 1) darbai atliekami fiziniam asmeniui; 2) fizinis asmuo darbų rezultatą įsigyja savo asmeniniams, šeimos, namų ūkio poreikiams tenkinti; 3) prekes ar paslaugas teikia verslininkas ar asmuo, vykdamas profesinę veiklą.

*D.Ž. v. UAB „Titlis“ (3K-3-237/2008).* Šioje byloje Teismas sprendė klausimą dėl vartotojo teisės vienašališkai nutraukti sutartį ir susigrąžinti sumokėtus pinigus, tokiu būdu apginant savo teises, kurios buvo pažeistos suteikus nekokybiškas paslaugas.

Byloje kilo ginčas dėl to, kad atsakovas nevykdė pagal sutartį sulygtų pareigų: sutartu laiku baldų nepristatė ir sumokėto avanso negrąžino. Ieškovas reikalavo atlyginti nuostolius. Atsakovas nurodė, kad baldus pagamino, tačiau ieškovas atsisakė juos priimti ir atsiskaityti.

LAT pažymėjo, jog atsakovo prievolių pagal sutartį vykdymui reikšmingi užsakymo įvykdymo terminai ir gaminio bei darbų kokybė. Byloje buvo nustatyta, jog atsakovas neįvykdė užsakymo sulygtais terminais, o vėliau (po nustatyto termino) atsakovui atvežus baldus, ieškovas neleido jų montuoti, nes pastebėjo baldų trūkumus. Šie faktai rodo prievolių vykdymo pažeidimų daugumą, kuriuo vartotojas (ieškovas) remiasi atsisakydamas sutarties ir reikalaudamas grąžinti sumokėtą sumą. LAT akcentavo, kad ginčą nagrinėjantis teismas, įvertindamas vieno ar kito vartotojo teisių gynimo būdo pasirinkimo pagrįstumą, turi atsižvelgti į konkrečias teisiškai reikšmingas aplinkybes ir siekti civilinių teisinių santykių reguliavimui būdingo proporcingumo principo įgyvendinimo, kad vartotojo teisių gynimo būdas būtų proporcingas prievolių pažeidimo mastui ir nesukeltų pažeidimui neadekvačių teisinių pasekmių.

Teismas, įvertindamas tai, kad vartotojas teisę nutraukti vartojimo rangos sutartį ir reikalavimą grąžinti sumokėtas sumas, be kitų pagrindų, grindžia ir netinkama pagaminto daikto kokybe (šiuos faktus nustatė apeliacinės instancijos teismas), ir kad tai yra įstatyme (CK 6.363 straipsnio 8 dalis) įtvirtintas vartotojo pasirinkimu taikytinas vartotojo pažeistų teisių gynimo būdas, priėjo prie išvados, kad šio vartotojo pažeistų teisių gynimo būdo taikymas esant rangovo sutartinių įsipareigojimų pažeidimų daugumai atitinka proporcingumo principą, o rangovo žinioje liekančio gaminio, panaudojimas įprastiniu būdu ir sąlygomis šalina didelių nuostolių verslininkui kilimo galimybę (CK 6.217 straipsnio 2 dalies 5 punktas). LAT konstatavo, jog užsakovo pareiga (iki užsakymo rezultato priėmimo pagal CK 6.662 straipsnyje įtvirtintas taisykles) pastebėjus nukrypimus nuo sutarties sąlygų, bloginančius darbų rezultato kokybę, ar kitus trūkumus, nedelsiant apie tai pranešti rangovui, kildintina iš užsakovo teisės bet kuriuo metu tikrinti darbų eigą ir kokybę, nustatytos CK 6.658 straipsnio 1 dalyje, įgyvendinimo. Dėl to ieškovas pastebėjęs gaminio trūkumus tinkamai įgyvendino jam suteiktas teises ir vykdė sutartyje bei įstatyme nustatytas pareigas.

**V.J. v. UAB „Lambatas“ (3K – 7-581/2008).** Šioje byloje Teismas sprendė klausimą dėl užsakovo (vartotojo) teisių gynimo būdų vartojimo rangos teisiniuose santykiuose, kai darbo rezultato priėmimo ar naudojimo metu nustatomi jo trūkumai.

Byloje kilo ginčas dėl nekokybiškai atliktų virtuvinių baldų montavimo darbų, kurių nekokybiškumą patvirtino VNMPI. Dėl to užsakovas (vartotojas) reikalavo vienašališkai nutraukti sutartį ir grąžinti sumokėtus pinigus.

Remdamasis esamu reglamentavimu LAT aiškino, kad CK 6.678 straipsnio 1 dalyje nustatyta, jog darbų rezultato priėmimo metu arba jo naudojimo metu nustatytus darbų rezultatų trūkumus, užsakovas turi teisę per CK 6.666 straipsnyje nustatytus terminus savo pasirinkimu pareikšti vieną iš

CK 6.665 straipsnyje numatytų reikalavimų arba reikalauti pakartotinai ir neatlygintinai atlikti darbus, arba atlyginti trūkumų šalinimo išlaidas. CK 6.680 straipsnyje nustatyta, jog jeigu rangovas neatlieka arba netinkamai atlieka vartojimo rangos sutartyje numatytą darbą, užsakovas turi teisę pasinaudoti CK 6.334 straipsnyje numatytomis pirkėjo teisėmis. Esant vartojimo rangos teisiniais santykiams užsakovas (vartotojas) disponuoja CK 6.363 straipsnyje įtvirtintomis pirkėjo (vartotojo) teisėmis ir turi teisę pasirinkti kurį nors iš šio straipsnio 4-8 dalyse įtvirtintų pažeistų teisių gynimo būdų, tuo tarpu ginčą nagrinėjantis teismas patikrina, ar yra užsakovo (ieškovo-vartotojo) pasirinkto teisių gynbos būdo taikymo sąlygos, ir arba taiko užsakovo (ieškovo-vartotojo) pasirinktą, minėtame straipsnyje įtvirtintą pažeistų teisių gynimo būdą, arba argumentuotai atsisako jį taikyti ar parenka ir taiko proporcingą bei adekvatų užsakovo (ieškovo-vartotojo) teisių gynimo būdą. Teismas konstatavo, jog esant vartojimo rangos teisiniais santykiams, darbo rezultato priėmimo ar naudojimo metu nustačius jo trūkumus, užsakovas (vartotojas) turi teisę savo pasirinkimu pareikšti rangovui CK 6.665 straipsnio 1 ir 3 dalyse bei 6.363 straipsnio 4-8 dalyse nustatytus reikalavimus. Pažymi, kad šio straipsnio 4-8 dalyse įtvirtintas toks teisinis reguliavimas, kuriuo užsakovui (pirkėjui) pagal šiose normose nustatytas sąlygas suteikiama teisė pasirinkti jam naudingiausią pažeistos teisės dėl netinkamos kokybės daikto pagaminimo (pardavimo) gynimo būdą, tarp jų ir nutraukti sutartį bei pareikalauti grąžinti sumokėtą kainą. CK 6.363 straipsnio 8 dalyje įtvirtinta vartotojo teisių apsaugos priemonė yra specialus vartotojo teisių gynimo būdas, kurio taikymo galimybė nėra sąlygota daikto nepašalinamų trūkumų egzistavimu, taigi, jis gali būti taikomas ir tada, kai daikto trūkumai gali būti pašalinami. Jo, kaip ir kitų CK 6.363 straipsnyje nustatytų gynimo būdų, taikymą lemia netinkama daikto kokybė ir vartotojo pasirinkimas. Nustačius, kad daiktas yra netinkamos kokybės, vertintina, ar nustatyti nukrypimas nuo kokybės reikalavimų ir daikto netinkama kokybė yra tokie, jog sudaro pagrindą taikyti vartotojo pasirinktą teisių gynimo būdą, tarp jų ir įtvirtintą CK 6.363 straipsnio 8 dalyje. Ginčą nagrinėjantis teismas, įvertindamas vartotojo pasirinkto teisių gynimo būdo taikymo galimybę, turi atsižvelgti į konkrečias teisiškai reikšmingas aplinkybes ir siekti civilinių teisinių santykių reguliavimui būdingo proporcingumo principo įgyvendinimo, kad vartotojo teisių gynimo būdas būtų proporcingas prievolių pažeidimo mastui ir nesukeltų pažeidimui neadekvačių teisinių pasekmių.

LAT konstatavo, jog nustatyti darbo rezultato kokybės trūkumai bei ieškovės pasirinktas teisių gynimo būdas sudarė pagrindą taikyti CK 6.363 straipsnio 8 dalyje įtvirtintą vartotojo teisių gynimo būdą. Sutarties nutraukimas ir sumokėtų pinigų grąžinimas ieškovei nagrinėjamu atveju yra proporcinga ir adekvati ieškovės, kaip vartotojos, pažeistų teisių gynimo priemonė.

**Apibendrinimas.** Vartojimo rangos bylų analizė atskleidė, jog vartotojai šioje srityje dažniausiai susiduria su nekokybiškai atliktais vartojimo rangos darbais, kurių nekokybiškumą lemia:

- Sutartimi sulygtų darbų atlikimo terminų nesilaikymas;
- Darbų atlikimas su trūkumais (defektais).

Vartotojai turi teisę bet kuriuo sutarties vykdymo metu atsisakyti sutarties, atsiskaitę su paslaugos teikėju. Jeigu vartotojas (užsakovas) pastebi trūkumus (defektus) darbo eigoje – jis turi teisę atsisakyti tokius darbus priimti, nors trūkumai gali būti pašalinti. Taigi, vartotojams teisės aktais suteikiama visiška diskrecija ginti savo pažeistas teises. Tačiau, vartotojai, gindami savo teisę gauti kokybišką prekę (paslaugą), pasinaudoti specialiu vartotojo teisių gynimo būdu, įtvirtintu CK 6.363 straipsnio 8 dalyje (vienašališkai nutraukti sutartį ir susigrąžinti sumokėtus pinigus), gali tuomet, kai ši vartotojų teisių gynimo priemonė yra proporcinga ir adekvati pažeidimo mastui, kurio atitikimą turi įvertinti teismas.

Išanalizavus vartojimo rangos bylas, galima daryti išvadą, jog teismų sprendimai vartotojams yra palankūs, teismai pritaria vartotojų teisei ginti savo pažeistas teises specialiuoju būdu (vienašališkai nutraukti sutartį ir susigrąžinti sumokėtus pinigus), jeigu tai yra pažeidimo mastui proporcinga ir adekvati gynybos priemonė.

### 3.6. Turizmo paslaugų teikimo bylų analizė

*V. P., R. P., G. P., I. P., S. B. ir A. B. v. UAB „TEZ TOUR“ (3K-3-201/2010).* Šioje byloje Teismas nagrinėjo klausimus: dėl kelionių organizatoriaus pareigos suteikti informaciją ir užtikrinti teikiamų turizmo paslaugų kokybę, dėl turtinės ir neturtinės žalos už nekokybiškai suteiktas turizmo paslaugas atlyginimo.

Byloje kilo ginčas dėl netinkamo kelionių organizatoriaus sutarties vykdymo. Tuo pagrindu ieškovai reikalavo turtinės ir neturtinės žalos, padarytos netinkamai vykdant turizmo paslaugų sutartis, atlyginimo. Ieškovai buvo apgyvendinti viešbutyje, kuris neatitiko sutartyje numatytų reikalavimų. Ieškovams dėl to pareiškus pretenziją – jie buvo apgyvendinti kitame viešbutyje, bet už apgyvendinimą jame turėjo papildomai primokėti. Ieškovai nurodė, kad dėl atsakovo kaltės patyrė neplanuotų išlaidų, buvo priversti atsisakyti vykti į suplanuotas keliones ir ekskursijas, patyrė didžiulį stresą, išgyveno nervinę įtampą, buvo pažeminti.

Nagrinėdamas kelionės organizatoriaus pareigą suteikti informaciją ir užtikrinti teikiamų turizmo paslaugų kokybę Teismas priminė kasacinio teismo praktikoje esančius išaiškinimus, jog turistai renkasi konkretų turizmo paslaugų tiekėją, su kuriuo jis ketina sudaryti sutartį, pagal jo dalykines savybes, patirtį toje verslo srityje, dalykinę reputaciją ir turi pagrindą tikėtis, kad įsigis tinkamos kokybės paslaugas, atitinkančias pateiktą informaciją apie jas. Kelionės organizatorius kaip verslininkas privalo užtikrinti jo teikiamų paslaugų kokybę ir informacijos apie jas teisingumą, priiimti ne tik neigiamų savo veiklos padarinių riziką, bet ir rūpestingai pasirinkti trečiuosius asmenis įsipareigojimams vykdyti, turėti galimybių kontroliuoti jų veiklą ir pan. (*B. Š. ir kt. v. UAB „TEZ TOUR“ (Nr. 3K-3-386/2008)*). Esamas reglamentavimas draudžia klaidinti vartotoją nesuteikiant (arba

netinkamai suteikiant) jam išsamios ir aiškios informacijos apie paslaugą, todėl Teismas konstatavo, kad šiuo atveju kelionių organizatorius nesiūlė apgyvendinimo paslaugų taip, kad būtų aiškus jo pasiūlymo pobūdis – realios apgyvendinimo sąlygos, taigi, nesuteikė ieškovams ne tik išsamios, bet net privalomos informacijos. Teismas, įvertinęs, kad paslauga buvo suteikta nekokybiškai (t. y. suteiktos paslaugos neatitiko protingų turistų lūkesčių ir jie liko nepatenkinti kelione), konstatavo civilinės atsakomybės atsiradimą kelionės organizatoriui už netinkamą turizmo paslaugų kokybę, nors ta dalis ir buvo vykdoma kelionės organizatoriaus pasitelkto trečiojo asmens (viešbučio) (*G. V. J. ir kt. v. UAB „Novaturas“ (3K-3-524/2004)*).

Spręsdamas klausimą dėl turtinės žalos atlyginimo Teismas išaiškino, jog CK 6.754 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad jeigu sutartis vykdoma ne pagal turisto lūkesčius, kelionės organizatorius, atsižvelgdamas į konkrečias aplinkybes, privalo teikti turistui visokiariopą pagalbą ir paramą. Jeigu už netinkamą sutarties vykdymą atsako kelionės organizatorius arba asmuo, kurio pagalba jis naudojasi, tai visas išlaidas, susijusias su papildomos pagalbos ir paramos teikimu turistui, apmoka pats kelionės organizatorius. Kelionės organizatorius yra atsakingas už tinkamą pareigų, kylančių iš turizmo paslaugų sutarties, vykdymą, todėl jo sutartinėms pareigoms tinkamai vykdyti reikalingos papildomos išlaidos neturi būti perkeliamos turistui. Teismas konstatavo, kad ieškovams turi būti atlyginti nuostoliai už turėtas papildomas išlaidas apgyvendinimui kitame viešbutyje bei už netinkamos kokybės apgyvendinimą viešbutyje, į kurį ieškovai buvo pristatyti pagal sutartį.

Spręsdamas klausimą dėl neturtinės žalos atlyginimo LAT pažymėjo, kad CK 6.754 straipsnio 5 dalyje nustatyta tik maksimali trigubos kelionės kainos dėl netinkamo turizmo paslaugų sutarties vykdymo atlygintinos neturtinės žalos riba, tačiau ši teisės norma negali būti aiškinama taip, kad neturtinės žalos dydžio nustatymo matas būtų kelionės kaina, ir išaiškino, jog neturtinės žalos dydis nustatomas įvertinant pinigais konkrečius asmens patirtus išgyvenimus, nepatogumus, kitus neturtinių vertybių pažeidimus. LAT, pripažindamas, jog kelionės organizatorius suteikė ieškovams nekokybišką apgyvendinimo paslaugą ir nesiėmė priemonių kompensuoti jų patiriamos neturtinės žalos, sutiko su dėl netinkamos paslaugos suteikimo kelionės organizatoriui kilusia pareiga atlyginti turistams neturtinę žalą.

***B. Š., D. Š., jų atstovaujantieji G. Š. ir A. Š., A. S., R. S., jų atstovaujantieji S. S., A. S. ir V. M. S. v. UAB „Tez tour“ (3K-3-386/2008)***. Šioje byloje Teismas aiškino teisės normų, reglamentuojančių turizmo paslaugų teikimą, taikymą.

Byloje kilo ginčas dėl netinkamai suteiktų turizmo paslaugų, todėl ieškovai reikalavo atlyginti turtinę ir neturtinę žalą. Ieškovai negavo tokių apgyvendinimo paslaugų, kurios buvo sulygtos šalių sutartimi. Dėl klaidinančios informacijos suteikimo ir sutarčių nevykdymo, atsakovo nebendradarbiavimo ir pagalbos nesuteikimo ieškovai patyrė ypatingą dvasinį skausmą ir nusivylimą, todėl reikalavo atlyginti nuostolius.

Šioje byloje teismas išaiškino CK 6.747 straipsnio 2 dalyje įtvirtintos organizuotos turistinės kelionės sąvokos sampratą, CK 6.754 straipsnio 4 dalies taikymo galimybes, tačiau reikšmingiausias nagrinėjamos temos kontekste yra šioje byloje pateiktas LAT išaiškinimas „Dėl žalos atlyginimo CK 6.754 straipsnio 4 dalies pagrindu“, kuriame buvo nagrinėjamas neturtinės žalos atlyginimo dalykas. LAT konstatavo, jog nustačius netinkamo turizmo paslaugų sutarties vykdymo faktą, už kurį atsako kelionės organizatorius, dėl ko turistų pagrįsti ir protingi lūkesčiai neišsipildė ir jie liko kelione nepatenkinti, turistai įgyja teisę į neturtinės žalos atlyginimą CK 6.754 straipsnio 5 dalies pagrindu. Taip pat LAT išaiškino neturtinės žalos instituto paskirtį, neturtinės žalos nustatymo kriterijus bei pažymėjo, jog netinkamo turizmo paslaugų teikimo sutarties vykdymo įstatymas atlygintinos neturtinės žalos dydį riboja maksimalia suma, negalinčia viršyti trigubos kelionės kainos (CK 6.754 straipsnio 5 dalis).

**Apibendrinimas.** Turizmo paslaugų teikimo bylų analizė atskleidė, jog turizmo srityje vartotojai daugiausia susiduria su nekokybiškų turizmo paslaugų teikimu, o jų nekokybiškumą lemia:

- Informavimo trūkumai (klaidingos informacijos pateikimas, esminės informacijos nepateikimas ir pan.), tokiu būdu pažeidžiant vartotojo teisę gauti visapusišką informaciją, reikalingą sutarčiai sudaryti;
- Turizmo organizatorių piknaudžiavimas perkeliant turistui papildomas išlaidas, už kurias turi atsakyti kelionės organizatorius netinkamai vykdydamas sutartį;
- Turizmo organizatorių nerūpestingas trečiųjų asmenų pasirinkimas sutarties vykdymui, dėl kurių veikimo (ar neveikimo) vartotojai patiria žalos.

Dėl nekokybiškai suteiktų turizmo paslaugų ir savo, kaip vartotojų, teisės gauti kokybišką prekę (paslaugą) pažeidimo, vartotojai gina savo teises teisme, reikalaudami kelionės organizatorių turtinės ir neturtinės žalos atlyginimo civilinės atsakomybės pagrindais. Turtinė žala vartotojams atlyginama tik tuo atveju, jeigu vartotojai (turistai) įrodo jos dydį, o dėl neturtinės žalos atlygimo sprendžia teismas, įvertinęs visas bylos aplinkybes, tačiau neturtinės žalos atlyginimas ribojamas maksimalia suma, negalinčia viršyti trigubos kelionės kainos.

Išanalizavus turizmo paslaugų teikimo vartotojų bylas, galima daryti išvadą, jog teismų sprendimai yra vartotojams palankūs tiek turtinės žalos (jeigu vartotojai įrodo turėtų nuostolių dydį), tiek neturtinės žalos atžvilgiu, tad turizmo srityje vartotojų teisių apsauga teisminiu lygmeniu yra užtikrinama tinkamai.

### **3.7. Kitų vartotojų bylų, nepriskirtų konkrečioms kategorijoms, analizė**

*Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba v. UAB „Ergo Lietuva“ (3K-3-333/2009).* Šioje byloje Teismas sprendė viešojo intereso klausimą. Ieškovė prašė pripažinti 2005 m. įsakymu

patvirtintas Transporto priemonių draudimo taisyklių atitinkamuose punktuose nurodytas sąlygas nesąžiningomis ir įpareigoti jas pakeisti.

Remdamasis CPK 49 straipsnio 1 dalies norma Teismas teigė, kad įstatymų nustatytais atvejais prokuroras, valstybės ir savivaldybių institucijos bei kiti asmenys gali pareikšti ieškinį viešajam interesui ginti. Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 30 straipsnio 2 dalyje nustatyta, kad vartotojų viešojo intereso gynimas – tai ieškinio ar pareiškimo (skundo) vartotojų viešajam interesui ginti pareiškimas. Taigi, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba pagal šį įstatymą turi teisę ginti vartotojų viešąjį interesą. LAT pabrėžė, jog įstatyme neatskleista viešojo intereso samprata. Tai reiškia, kad įstatymų leidėjas viešąjį interesą supranta plačiai ir suteikia teismui teisę konkrečiu atveju vertinti ir spręsti, ar šalys pažeidžia viešąjį interesą ar ne. Galutinai apie viešojo intereso buvimą ar nebuvimą sprendžia teismas, nagrinėjantis civilinę bylą (*Lietuvos Respublikos generalinis prokuroras v. D. P., E. T., D. Ž. ir kt. (Nr. Nr. 3K-3-194/2006); Utenos rajono apylinkės prokuratūros vyriausiasis prokuroras v. P. Ž., A. Ž., Z. Ž., E. B. (3K-3-494/2008); Vilniaus miesto apylinkės vyriausiasis prokuroras v. A. G., Vilniaus apskrities viršininko administracija (3K-3-279/2009)*). Nors šiose bylose pateiktas viešojo intereso sampratos vertinimas tuo atveju, kai ieškinį pareiškė prokuroras, LAT konstatavo, kad galutinai apie viešojo intereso buvimą ar nebuvimą sprendžia teismas, nagrinėjantis civilinę bylą ir tuo atveju, kai ieškinį ginant viešąjį interesą pareiškia ir Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba.

LAT konstatavo, jog nėra pagrindo ginčijamas Taisyklių nuostatas pripažinti neteisėtomis, kadangi 2007 m. rugpjūčio mėn. buvo priimta nauja šių Taisyklių redakcija, kuri pakeitė ankstesnes ginčijamas Taisyklių nuostatas. Be to, byloje nebuvo pateikta įrodymų, jog yra ir kitų vartotojų, be trečiojo asmens, kuriems gali būti taikomos nesąžiningos Taisyklių nuostatos, todėl tokiu atveju vartotojo interesų gynimas prarado viešojo vartotojų intereso gynimo požymį ir Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba šių teisių ginti negalėjo. Nagrinėjamu atveju esant pakeistoms Taisyklėms, tretysis asmuo savo teises gali ginti savarankiškai kitoje civilinėje byloje pagal jo paties pareikštą ieškinį draudėjui dėl draudimo išmokos priteisimo (3K-3-333/2009).

**UAB „Tele2“ v. UAB „Vortumas“ (3K-3-24/2009).** Ši byla nagrinėjmos temos kontekste svarbi tuo, jog joje pateiktas skirtumo tarp vartotojo, kaip faktinės vartojimo sutarties šalies, ir vartotojo, kaip prioritetiškai įstatymų ginamo silpnesnios sutarties šalies, išaiškinimas.

Byloje teigiama, kad viešosios sutarties sudarymas ir CK 6.161 straipsnio 4 dalies nuostata (t. y. viešosiose sutartyse nustatomos prekių ir paslaugų kainos bei kitos sąlygos turi būti vienodos visiems tos pačios kategorijoms vartotojams, išskyrus įstatymų nustatytus atvejus, kai atskirų kategorijų vartotojams gali būti taikomos lengvatinės sąlygos) dar nereiškia, kad bet koks prekių ir paslaugų vartotojas turi teisę į prioritetinį teisių gynimą, nes vartotoju (prekių ar paslaugų gavėju) gali būti tiek fizinis asmuo, tiek verslininkas. Jeigu prekių ir paslaugų gavėjas yra verslininkas, jo teisių apsauga ir



gynimas nėra tapatus fizinio asmens (vartotojo) teisių apsaugai ir gynimui. CK 1.39 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad vartotojas yra fizinis asmuo, kuris sudaro sutartį su vartotojo verslu ar profesija nesusijusiu tikslu – vartotojo asmeniniams, šeimos, namų ūkio poreikiams tenkinti. Be to, kai fizinis asmuo prekes ar paslaugas vartoja verslo ar profesijos tikslais, tokiu atveju jo teisės negali būti ginamos kaip vartotojo. Tik tuo atveju, kai vartotojas yra fizinis asmuo ir prekes ar paslaugas vartoja asmeniniams, šeimos, namų ūkio poreikiams tenkinti, jo teisės ir teisėti interesai ginami kaip silpnesniosios sutarties šalies. Tokią vartotojo teisių ir teisėtų interesų apsaugą, kaip valstybės prioritetiškai ginamą, LAT konstatavo ir kitose bylose (*V. P. v. AB „Durpleta“ (3K-3-458/2005); 791-oji daugiabučio namo savininkų bendrija v. akcinė bendrovė „Grigiškės“ (3K-3-211/2008); UAB „Tele2“ v. II „Rogrinta“ (3K-3-579/2008)*).

**Apibendrinimas.** Ne bet koks prekių ir paslaugų vartotojas turi teisę į prioritetinį teisių gynimą, nes vartotoju (prekių ar paslaugų gavėju) gali būti tiek fizinis asmuo, tiek verslininkas. Jeigu prekių ir paslaugų gavėjas yra verslininkas, jo teisių apsauga ir gynimas nėra tapatus fizinio asmens (vartotojo) teisių apsaugai ir gynimui. CK 1.39 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad vartotojas yra fizinis asmuo, kuris sudaro sutartį su vartotojo verslu ar profesija nesusijusiu tikslu – vartotojo asmeniniams, šeimos, namų ūkio poreikiams tenkinti. Be to, kai fizinis asmuo prekes ar paslaugas vartoja verslo ar profesijos tikslais, tokiu atveju jo teisės negali būti ginamos kaip vartotojo. Tik tuo atveju, kai vartotojas yra fizinis asmuo ir prekes ar paslaugas vartoja asmeniniams, šeimos, namų ūkio poreikiams tenkinti, jo teisės ir teisėti interesai ginami kaip silpnesniosios sutarties šalies.

Konstatuoti viešojo intereso buvimą ar nebuvimą gali tik teismas, nors jį ginti gali visos teisės aktų įgaliotos institucijos. Ginčyti sutarties sąlygas, kurios yra negaliojančios, netikslinga, nes jau ir taip jos teisiškai nereikšmingos.

## IŠVADOS

1. Nacionaliniuose teisės aktuose vartotojas suprantamas gana siaurai ir nuo kitų civilinės teisės subjektų atskiriamas pagal tris požymius: 1) vartotoju laikomas tik fizinis asmuo; 2) fizinis asmuo veikia specifiniu tikslu – prekes ir paslaugas įsigyja (ar planuoja įsigyti) savo asmeniniams, šeimos, namų ūkio poreikiams, nesusijusiems su verslu ar profesija; 3) kitoje teisinio santykio pusėje veikia verslininkas (juridinis ar fizinis asmuo, užsiimantis komercine ar profesine veikla). Šiuos tris požymius atitinkantis teisės subjektas nacionalinėje teisėje yra laikomas vartotoju vartojimo sutarties prasme ir jam įstatymai numato didesnę jo teisių ir teisėtų interesų apsaugą.

2. Vartojimo teisiniai santykiai kyla iš vartojimo sutarčių, kurios teismų jurisprudencijoje nuo komercinių ir kitų civilinių sutarčių atskiriamos pagal sutarties šalių (subjektų) specifiką (fizinis asmuo – verslininkas) bei vartotojo tikslus (savo, šeimos, namų ūkio poreikiams tenkinti, nesusijusiems su verslu ar profesija).

3. Vartotojų teisių apsauga – tai visuma teisės normų, reguliuojančių visuomeninius turtinius santykius, susiklostančius vartojimo teisinių santykių pagrindu ir nustatančių specialias apsaugos garantijas silpnajai sutartinių santykių šaliai – vartotojams. Teismų jurisprudencijoje, kaip ir teisės doktrinoje, vartotojas kaip sutarties šalis laikomas nelygiavertėje padėtyje su verslininku dėl objektyvių priežasčių: informacijos, patirties, laiko stokos ir kt. panašių aplinkybių, nekreipiant dėmesio į konkretaus asmens subjektyvias savybes (asmeninę patirtį, žinias ir pan.). Taigi, vartotojai silpnesnėjai santykio šaliai priskiriami formaliai. Vartotojų teisių apsaugos esmė – teisės aktų pagalba padėti mažiau patyrusiai ir ekonomiškai silpnesnei šaliai atkurti teisių ir pareigų pusiausvyrą, kuri prarandama, kai viena iš šalių yra stipresnė. Stipresnė šalis gali būti dėl įvairių priežasčių: 1) dėl to, kad ji užsiima tam tikra veikla ir žino tos veiklos specifiką ir ypatumus, o kita šalis to nežino; 2) dėl to, kad ji ekonomiškai galingesnė ir diktuoja sutarčių sąlygas (net jei dėl jų ir deramasi individualiai); 3) dėl to, kad ji yra iš anksto parengusi standartines sutarčių sąlygas ir kt.

4. Nacionaliniuose teisės aktuose išskiriamos dvi vartotojų teisių apsaugos sritys: 1) prekių pirkimas – pardavimas ir su jomis susijusios paslaugos; 2) visos atlygintinos paslaugos, kai prekės įsigyjamos ar paslaugos teikiamos vartotojams. Atsižvelgiant į minėtas sritis, Lietuvoje vartotojų teisių apsauga įgyvendinama trimis kryptimis: 1) taikant prevencines priemones (informuojant, konsultuojant, atliekant tyrimus bei rinkos priežiūrą); 2) taikant poveikio priemones (administracinę, civilinę, baudžiamąją atsakomybę); 3) ginant vartotojų teises neteisminėse institucijose ir teismuose.

5. Vartotojų teisių apsaugos užtikrinimui Lietuvoje yra sukurta vartotojų teisių apsaugos institucijų sistema, kurią sudaro valstybės ir savivaldybių institucijos, viešoji įstaiga Europos vartotojų centras ir vartotojų asociacijos. Valstybės institucijos vartotojų teisių apsaugą vykdo pagal jų

reguliavimo sferoms priskirtas vartojimo sritis. Rinkos priežiūros institucijos turi regioninius skyrius apskrityse. Visų vartotojų teisių apsaugos institucijų veiklą Lietuvoje koordinuoja Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba prie Teisingumo ministerijos.

6. Vartotojų bylų, priskirtų vartojimo sutarties kategorijai, analizė atskleidė, jog teismų jurisprudencijoje formuojama aiški vartojimo sutarties samprata. Konkreti sutartis kvalifikuojama kaip vartojimo sutartis, jeigu ji atitinka tris esminius požymius: 1) prekes ar paslaugas įsigyja fizinis asmuo; 2) fizinis asmuo prekes ar paslaugas įsigyja savo, šeimos, namų ūkio poreikiams tenkinti, o ne dėl savo ūkinės, komercinės, profesinės veiklos; 3) prekes ar paslaugas teikia verslininkas (fizinis ar juridinis asmuo, veikiantis komerciniais tikslais). Teismų jurisprudencijoje laikomasi vienodo ir kryptingo vartojimo sutarties instituto specifiškumo aiškinimo. Esminiu vartojimo sutarčių instituto ypatumu ir vartojimo teisių gynimo mechanizmu yra laikomas įstatyme įtvirtintas nesąžiningų sąlygų sutarčių draudimas ir tokių sąlygų neprivalomumas vartotojui. Sutartį pripažinus vartojimo sutartimi, jos sąlygos teismo turi būti vertinamos *ex officio* pagal CK 6.188 straipsnyje nustatytus sąžiningumo kriterijus, o kilusios abejonės - aiškinamos vartotojo naudai taikant *contra proferentem* taisyklę, įtvirtintą CK 6.193 straipsnio 4 dalyje, t. y. neaiškios sutarties sąlygos aiškinamos jas siūliusios šalies nenaudai. Teismų praktikoje nuosekliai laikomasi skaidrumo principo reikalavimo (CK 6.188 straipsnio 6 dalis), kuriuo remiantis, neaiškiai pateiktas vartojimo sutarčių sąlygas teismai aiškina vartotojų naudai.

7. Vartojimo pirkimo – pardavimo bylų analizė atskleidė, jog vartotojams vartojimo pirkimo – pardavimo sutartiniuose santykiuose problemų kyla tuomet, kai: 1) parduodama nekokybiška prekė (paslauga); 2) parduota nekokybiška preke (paslauga) padaroma žalos. Teismų jurisprudencijoje nekokybiškas prekės pardavimas visais atvejais laikytinas esminiu sutarties pažeidimu, todėl teismai pritaria vartotojo teisei pasirinkti jam palankiausią pažeistų teisių gynybos būdą. Vartotojai dažniausia pareiškia prašymą pasinaudoti savo, kaip vartotojo, specialiuoju pažeistų teisių gynimo būdu, ir reikalauja vienašališkai nutraukti sutartį bei susigrąžinti sumokėtus pinigus. Teismai yra palankūs šiam vartotojų reikalavimui, jeigu tai yra proporcinga ir adekvati priemonė pažeidimo mastui. Teismai taip pat aktyviai gina vartotojų teisę reikalauti turtinės ir neturtinės žalos atlyginimo, tenkindami pagrįstus jų turtinės ir neturtinės žalos reikalavimus.

8. Vartojimo rangos bylų analizė atskleidė, jog vartotojai šioje srityje dažniausiai susiduria su nekokybiškai atliktais vartojimo rangos darbais, kurių nekokybiškumą lemia: sutartimi sulygtų darbų atlikimo terminų nesilaikymas; darbų atlikimas su trūkumais (defektais). Bylų analizė atskleidė, jog vartotojai šioje srityje savo pažeistas teises dažniausiai linkę ginti specialiuoju pažeistų teisių gynimo būdu - vienašališkai nutraukti sutartį ir susigrąžinti sumokėtus pinigus. Teismai padeda apginti vartotojų teises ir pateisina šį vartotojų teisių gynimo būdą ir tuo atveju, kai darbų trūkumai gali būti

pašalinti. Tad teismai suteikia vartotojui teisę pačiam nuspręsti, kokį savo pažeistų teisių gynimo būdą pasirinkti, tačiau jis turi būti pažeidimo mastui proporcinga ir adekvati gynybos priemonė.

9. Energijos vartotojų bylų teismų praktikos analizė atskleidė, jog vartotojai kreipiasi į teismą dažniausiai reikalaudami tam tikras sutarčių sąlygas pripažinti nesąžiningomis jų atžvilgiu ir tokia praktika pasiteisina, jeigu vartotojai laikosi savo pareigų, kurias nustato šalių sudaryta sutartis ir kiti teisės aktai. Šios srities teismų praktikoje nesąžiningomis pripažįstamos vartojimo sutarčių sąlygos, suteikiančios teisę energijos tiekėjui vienašališkai nutraukti nutartį tais atvejais, kai laiku nesumokama už elektros energiją, nors prieš tai vartotojas apie sutarties nutraukimą įspėjamas; sutarčių sąlygos, kuriomis daugiabučio namo savininkų bendrijai perkeliama pareiga apmokėti mokesčius už jos narių suvartotą elektros energiją; energijos tiekėjo nepagrįstas atsisakymas sudaryti viešąją energijos pirkimo – pardavimo sutartį ir pan.

10. Turizmo paslaugų vartotojų bylų analizė atskleidė, jog turizmo srityje vartotojai daugiausia susiduria su nekokybiškų turizmo paslaugų teikimu, kurį lemia: 1) informavimo trūkumai (klaidingos informacijos pateikimas, esminės informacijos nepateikimas ir pan.); 2) turizmo organizatorių piknaudžiavimas perkeliant turistui papildomas išlaidas, už kurias turi atsakyti kelionės organizatorius netinkamai vykdydamas sutartį; 3) turizmo organizatorių nerūpestingas trečiųjų asmenų pasirinkimas sutarties vykdymui, dėl kurių veikimo (ar neveikimo) vartotojai patiria žalos. Vartotojai gina savo pažeistas teises reikalaudami iš kelionės organizatorių turtinės ir neturtinės žalos atlyginimo civilinės atsakomybės pagrindais. Turtinė žala vartotojams (turistams) atlyginama tik tuo atveju, jeigu jie įrodo jos dydį, o pagrįsta neturtinė žala atlyginama atsižvelgiant į įstatymiškai nustatytą ribojimą – neturtinė žala, teismo įvertinta pinigais, negali viršyti trigubos kelionės kainos.

11. Apibendrinant atlikto tyrimo rezultatus galime tvirtinti, jog vartotojų teisių apsaugos teisinė bazė yra pakankama įgyvendinti vartotojų teisių apsaugą, bet vartotojų teisių apsaugos priemonės pasiekia savo tikslą ir yra socialiai veiksmingos tik tuomet, kai vartotojai imasi iniciatyvos ginti savo pažeistas teises teismuose ir teismų sprendimai sukelia verslininkams teisinių pasekmių.

## REKOMENDACIJOS

1. Rekomenduojame suteikti vartotojų teisių apsaugos institucijoms didesnius teisinius įgaliojimus priimti įpareigojančius sprendimus tuose konfliktuose, dėl kurių jau susiklostė teismų jurisprudencija. Tokiu būdu būtų mažinamas teismų apkrovimas nepagrįstais ieškiniais ir vartotojai patirtų mažiau išlaidų netikslingai gindami savo teises teismuose.
2. Rekomenduojame sukurti vartotojų grupės ieškinio pateikimo teisės normas. Šiuo metu yra tik teorinė galimybė pareikšti grupės ieškinį viešajam interesui apginti (CPK 49 straipsnio 5 dalis). Praktikoje tokia galimybė negalima, nes nėra reglamentuota, kaip tai padaryti. Vartotojų teisių apsaugos srityje grupės ieškinio pateikimo galimybė yra ypač aktuali ir reikšminga. Tai padėtų sustiprinti pažeistų vartotojų teisių gynimo efektyvumą.

## LITERATŪRA

### Teisės aktai ir kiti teisiniai dokumentai:

1. LR Konstitucija (su pakeitimais ir papildymais iki 2007 m. kovo 20 d.) – Vilnius: Teisinės informacijos centras, 2007. ISBN 9955-517-11-5.
2. LR civilinis kodeksas (Žin., 2000, Nr. 74-2262).
3. LR civilinio proceso kodeksas (Žin., 2002, Nr. 36-1340).
4. LR vartotojų teisių apsaugos įstatymas (Žin., 1994, Nr. 94-1833; 2007, Nr. 12-488).
5. LR nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymas (Žin., 1999, Nr. 52-1673; 2004, Nr. 25-757).
6. LR reklamos įstatymas (Žin., 2000, Nr. 64-1937).
7. LR produktų saugos įstatymas (Žin., 1999, Nr. 52-1673; 2004, Nr. 25-757).
8. LR maisto įstatymas (Žin., 2000, Nr. 32-893).
9. LR tabako kontrolės įstatymas (Žin., 1996, Nr. 11-281; 2003, Nr. 117-5317).
10. LR alkoholio kontrolės įstatymas (Žin., 1995, Nr. 44-1073; 2004, Nr. 47-1548).
11. LR energetikos įstatymas (Žin., 2002, Nr. 56-2224).
12. LR elektros energetikos įstatymas (Žin., 2000, Nr. 66-198; 2004, Nr. 107-3964).
13. LR gamtinių dujų įstatymas (Žin., 2000, Nr. 89-2743; 2007, Nr. 43-1626).
14. LR šilumos ūkio įstatymas (Žin., 2003, Nr. 51-2254; 2007, Nr. 130-5259).
15. LR geriamojo vandens įstatymas (Žin., 2001, Nr. 64-2327).
16. LR draudimo įstatymas (Žin., 2003, Nr. 94-4246).
17. LR mokėjimų įstatymas (Žin., 1999, Nr. 97-2775; 2008, Nr. 17-589).
18. LR daugiabučių namų savininkų bendrijų įstatymas (Žin., 1995, Nr. 20-449; 2000, Nr. 56-1639).
19. LR elektroninių ryšių įstatymas (Žin., 2004, Nr. 69-2382).
20. LR pašto įstatymas (Žin., 1999, Nr. 36-1070).
21. LR visuomenės informavimo įstatymas (Žin., 1996, Nr. 71-1706).
22. LR viešojo administravimo įstatymas (Žin., 1999, Nr. 60-1945; 2002, Nr. 123-5557; 2003, Nr. 104-4637; 2005, Nr. 76-2746).
23. Konsoliduota Europos Bendrijos Steigimo sutartis  
[http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc\\_l?p\\_id=229734&p\\_query=&p\\_tr2=](http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=229734&p_query=&p_tr2=)  
[žr. 2011 – 03 – 02 ]
24. Europos žmogaus teisių ir pagrindinių laisvių apsaugos konvencija  
[http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc\\_l?p\\_id=19841&p\\_query=&p\\_tr2=](http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=19841&p_query=&p_tr2=)  
[žr. 2011 – 03 – 02 ]

25. Mažmeninės prekybos taisyklės, patvirtintos LR Vyriausybės 2001-06-11 nutarimu Nr. 697 (Žin., 2001, Nr. 51-1778).
26. Daiktų gražinimo ir keitimo taisyklės, patvirtintos 2001-06-29 LR ūkio ministro įsakymu Nr. 217 (Žin., 2001, Nr. 58-2105).
27. Daiktų pardavimo ir paslaugų teikimo, kai sutartys sudaromos ryšio priemonėmis, taisyklės, patvirtintos 2001-08-17 LR ūkio ministro įsakymu Nr. 258 (Žin., 2001, Nr. 73-2583).
28. Daiktų pardavimo ne prekybai skirtose patalpose taisyklės, patvirtintos 2001-07-11 LR ūkio ministro įsakymu Nr. 226 (Žin., 2001, Nr. 61-2193).
29. Lietuvos Respublikoje parduodamų daiktų (prekių) ženklinimo ir kainų nurodymo taisyklės, patvirtintos LR ūkio ministro 2002-05-15 įsakymu Nr. 170 (Žin., 2002, Nr. 50-1927).
30. Elektros energijos tiekimo ir naudojimo taisyklės, patvirtintos LR energetikos ministro 2010-02-11 įsakymu Nr. 1-38 (Žin., 2010, Nr. 20-957).
31. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos darbo reglamentas, patvirtintas Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus 2008-09-30 įsakymu Nr. 1-169 (Žin., 2008, Nr. 117-4471).
32. Nacionalinės vartotojų teisių apsaugos tarybos prie Teisingumo ministerijos pavadinimo pakeitimo ir valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos nuostatai, patvirtinti LR Vyriausybės 2007-04-11 nutarimu Nr. 359 (Žin., 2007, Nr. 44-1680).
33. Viešosios įstaigos Europos vartotojų centras įstatai, patvirtinti Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus 2009-04-10 įsakymu Nr. 1-56  
<http://www.ecc.lt/index.php?4060325862> [žr. 2011-01-15]
34. Valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos nuostatai, patvirtinti LR Vyriausybės 2010-10-13 nutarimu Nr. 1485 <http://vmvt.lt/lt/top/veikla/nuostatai/> [žr. 2011-01-15]
35. Valstybinės ne maisto produktų inspekcijos nuostatai, patvirtinti LR ūkio ministro 2010-09-16 įsakymu Nr. 4-693 <http://www.inspekcija.lt/index.php?id=135> [žr. 2011-02-02]
36. Valstybinės ne maisto produktų inspekcijos darbo reglamentas, patvirtintas Valstybinės ne maisto produktų inspekcijos prie Ūkio ministerijos viršininko 2008-21-19 įsakymu Nr. 1R-107 <http://www.inspekcija.lt/index.php?id=136> [žr. 2011-02-05]
37. Valstybinės energetikos inspekcijos prie Energetikos ministerijos nuostatai, patvirtinti LR energetikos ministro 2011-03-15 d. įsakymu Nr. 1-63 <http://www.vei.lt/index.php?id=381> [žr. 2011-04-02]
38. Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos nuostatai, patvirtinti LR Vyriausybės 2002 m. lapkričio 7 d. nutarimu Nr. 1747 (Žin., 2002, Nr. 109-4819).

39. Valstybinio turizmo departamento prie Ūkio ministerijos nuostatai, patvirtinti LR Vyriausybės 2010-10-13 nutarimu Nr. 1477  
[http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc\\_l?p\\_id=383852](http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=383852) [žr. 2011-04-02]

### **Lietuvos Aukščiausiojo Teismo jurisprudencija:**

#### *a) Vartojimo sutartis*

40. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2009 m. lapkričio 9 d. nutartis Nr. 3K-3-444/2010.
41. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2010 m. lapkričio 8 d. nutartis Nr. 3K-3-435/2010.
42. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2009 m. gruodžio 1 d. nutartis Nr. 3K-3-541/2009.
43. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2009 m. lapkričio 13 d. nutartis Nr. 3K-3-502/2009.
44. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2009 m. lapkričio 9 d. nutartis Nr. 3K-3-480/2009.

#### *b) Vartojimo pirkimas - pardavimas*

45. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2009 m. birželio 1 d. nutartis Nr. 3K-3-256/2009.
46. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2008 m. spalio 28 d. nutartis Nr. 3K-3-536/2008.

#### *c) Energijos pirkimas-pardavimas*

47. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2010 m. gruodžio 14 d. nutartis Nr. 3K-3-519/2010.
48. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2010 m. gegužės 10 d. nutartis Nr. 3K-3-209/2010.
49. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2010 m. kovo 20 d. nutartis Nr. 3K-3-130/2010.
50. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2009 m. spalio 19 d. nutartis Nr. 3K-3-432/2009.
51. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2009 m. gruodžio 4 d. nutartis Nr. 3K-3-549/2009.
52. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2009 m. rugsėjo 15 d. nutartis Nr. 3K-3-342/2009.



53. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2009 m. liepos 9 d. nutartis Nr. 3K-3-280/2009.
54. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2009 m. balandžio 14 d. nutartis Nr. 3K-3-185/2009.
55. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2009 m. balandžio 27 d. nutartis Nr. 3K-3-186/2009.
56. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2009 m. birželio 1 d. nutartis Nr. 3K-3-187/2009.
57. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2008 m. lapkričio 4 d. nutartis Nr. 3K-3-551/2008.
58. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2008 m. vasario 29 d. nutartis Nr. 3K-3-211/2008.
59. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2008 m. sausio 30 d. nutartis Nr. 3K-3-3/2008.

*d) Vartojimo nuoma*

60. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2009 m. lapkričio 27 d. nutartis Nr. 3K-3-535/2009.
61. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2008 m. gruodžio 23 d. nutartis Nr. 3K-7-581/2008.
62. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2008 m. gegužės 12 d. nutartis Nr. 3K-3-237/2008.

*e) Turizmo paslaugų teikimas*

63. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2010 m. gegužės 10 d. nutartis Nr. 3K-3-201/2010.
64. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2008 m. liepos 18 d. nutartis Nr. 3K-3-386/2008.

*f) Vartotojų teisių apsauga ir gynimas (kitos, nepriskirtos konkrečioms vartotojų bylų kategorijoms, bylos)*

65. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2009 m. liepos 30 d. nutartis Nr. 3K-3-333/2009.
66. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2009 m. vasario 2 d. nutartis Nr. 3K-3-24/2009.
67. Vartotojų teisių apsauga vartojimo sutartiniuose santykiuose: teisinio reguliavimo ir teismų praktikos apžvalga. I dalis // Lietuvos Aukščiausiojo Teismo biuletenis *Teismų praktika*.- Vilnius, 2009, Nr. 30.

68. Vartotojų teisių apsauga vartojimo sutartiniuose santykiuose: teisinio reguliavimo ir teismų praktikos apžvalga. II dalis // Lietuvos Aukščiausiojo Teismo biuletenis *Teismų praktika*. - Vilnius, 2010, Nr. 33.

**Monografijos, vadovėliai, moksliniai straipsniai ir kt.:**

69. Ambrasienė D. ir kt. Civilinė teisė. Prievolių teisė: vadovėlis. – Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, 2009.- ISBN 995-556-355-9.
70. Bublienė D. Silpnesnės šalies apsaugos principo įgyvendinimas kontroliuojant nesąžiningas vartojimo sutarčių sąlygas // *Jurisprudencija: mokslo darbai*. 2007, Nr 9(99). P.41-47.- ISSN 1392-6195.
71. Bublienė D. Vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų kontrolė: monografija. - Vilnius: Registrų centras, 2009. P.41- 46.- ISBN 9789-955-300-465.
72. Čeponytė Z. Europos link. Vartotojo vadovas. – Vilnius: Lietuvos vartotojų institutas, 2004.- ISBN 9955-5014-05.
73. Galginaitis J., Stankevičius R. Vartotojų teisių apsauga ir gynimas: įstatymų sąvadas. – Vilnius: K. Jovaišo personalinė įmonė, 2007.- ISBN 978-9955-9346-8-4.
74. Katuoka S., Šlapkauskas V. ir kt. Vartotojų teisių apsauga Lietuvoje ir Europos Sąjungoje: kolektyvinė monografija. - Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, 2006.-ISBN 9955-190-36-1
75. Mikelėnas V. Sutarčių teisė. Bendrieji sutarčių teisės klausimai: lyginamoji studija. – Vilnius: Justitia. 1996. – ISBN 9986-567-09-2.
76. Norkūnas A. Vartotojo teisių dėl žalos, padarytos nekokybiškais produktais, gynimo pokyčiai Lietuvai įstojus į Europos Sąjungą // *Jurisprudencija: mokslo darbai*. – Vilnius, 2006, Nr. 54(46), P. 73-79.
77. Pakalniškis V. ir kt. Civilinė teisė. Bendroji dalis. II tomas: vadovėlis – Vilnius: Mykolo Romerio universiteto leidybos centras, 2005. - ISBN 9789-955-190-608.
78. Petrauskas F. Alternatyvios vartotojų ir verslininkų ginčų bei konfliktų teisinio nagrinėjimo formos ir jų charakteristika // *Jurisprudencija: mokslo darbai*. – Vilnius, 2010, Nr. 4 (122). P. 34-39. ISSN 1392-6195.
79. Ravluševičius P. Vartotojų teisių apsaugos ypatumai Europos Sąjungoje ir Lietuvos teisėje // *Jurisprudencija: mokslo darbai*. – Vilnius, 2007, Nr. 9(99). P. 48-52. ISBN 1392-6195.
80. Šlapkauskas V. Teisės sociologijos pagrindai: vadovėlis. - Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, 2004.- ISBN 9955-563-84-2.
81. Šlapkauskas V. Pasitikėjimas – teisės socialinio veiksmingumo veiksnys // *Jurisprudencija: mokslo darbai*. – Vilnius, 2002, Nr. 24 (16). P.184-195.

82. Šimašius R. Teisėkūra ir teisės socialinis veiksmingumas // Jurisprudencija: mokslo darbai. – Vilnius, 2004, Nr. 54(46). P. 62-73.
83. Vaišvila A. Teisės teorija: vadovėlis. –Vilnius: Justitia, 2004. – ISBN 9955-616-07-5.
84. Vileita A. ir kt. Civilinė teisė. Bendroji dalis: vadovėlis – Vilnius: Justitia, 2009. – ISBN 9789-955-616-405.
85. LR valstybės kontrolės valstybinio audito ataskaita:Vartotojų teisių apsauga., 2009. [www.vkontrolė.lt/auditas\\_ataskaita.php?3079](http://www.vkontrolė.lt/auditas_ataskaita.php?3079) [žr. 2011-02-03]
86. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos 2009 m. veiklos ataskaita <http://www.vvtat.lt/index.php?2267040817> [žr. 2011-02-03]

## ANOTACIJA

**Šližytė S.** Vartotojų teisių apsaugos socialinis veiksmingumas / Teisės ir valdymo magistro baigiamasis darbas. Vadovas prof. dr. V. Šlapkauskas. – Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, Teisės fakultetas, 2011. – 89 p.

Magistro baigiamajame darbe atskleistas vartotojų teisių apsaugos Lietuvoje socialinis veiksmingumas. Remiantis esamu nacionalinės vartotojų teisių apsaugos reglamentavimu ir Lietuvos Aukščiausio Teismo jurisprudencija, darbe išnagrinėtos problemos, su kuriomis vartotojai susiduria įvairiose vartojimo srityse, norėdami įgyvendinti savo teises, ir pateikiamos rekomendacijos vartotojų teisių apsaugos socialinio veiksmingumo įgyvendinimo gerinimui. Pirmoje darbo dalyje išnagrinėta vartotojo, vartotojo teisių, vartotojo teisių apsaugos, teisės socialinio veiksmingumo samprata, pateikiama Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos institucinė sistema. Antroje dalyje išnagrinėtas vartojimo sričių vartotojų apsaugos teisinis reglamentavimas, vartotojų teisių apsaugos institucijų teisės ir pareigos. Trečioje darbo dalyje, remiantis Lietuvos Aukščiausio Teismo vartotojų bylų klasifikacija, išanalizuotos konkrečios 2008 - 2010 m. vartotojų bylos, pasiekusios Lietuvos Aukščiausiąjį Teismą. Magistro darbo pabaigoje pateikiamos tyrimo išvados ir rekomendacijos.

**Pagrindiniai žodžiai:** vartotojas, vartotojų teisės, vartotojų teisių apsauga, teisės veiksmingumas, socialinis teisės veiksmingumas, vartotojų teisių apsaugos teisinio reguliavimo veiksmingumas.

## ANOTATION

**Šližytė S.** Social Efficiency of Consumer Rights Protection /Master's Work in Law and Management. Supervisor prof. dr. V. Šlapkauskas. – Vilnius: Faculty of Law, Mykolas Romeris University, 2011. – 89 p.

In Master's work the Social Efficiency of Consumer Rights Protection in Lithuania is unfolded. According to the current regulation of national consumer rights' protection and jurisprudence of Supreme Court of Lithuania, Master's work analyses problems which consumers face in various usage spheres willing to implement their rights, and recommendations for improvement of social efficiency of consumer rights' protection are given. The first part analyses the conception of consumer, consumer rights, consumer rights' protection, social efficiency of law, and it gives the institutional system of consumer rights' protection in the Republic of Lithuania. The second part analyses juridical reglamentation of usage spheres' consumer protection, obligations and rights of

consumer rights' protection institutions. According to the classification of consumer files, the third part analyses particular files of year 2008 - 2010, which were sent to the Supreme Court of Lithuania. Conclusions and recommendations are given in the end of Master's work.

**Key words:** consumer, consumer rights, consumer rights protection, efficiency of law, social efficiency of law, efficiency of consumer rights protection.

## SANTRAUKA

**Šližytė S.** Vartotojų teisių apsaugos socialinis veiksmingumas / Teisės ir valdymo magistro baigiamasis darbas. Vadovas prof. dr. V. Šlapkauskas. – Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, Teisės fakultetas, 2011. – 89 p.

Vartotojų teisių apsaugos įgyvendinimas Lietuvoje yra aktuali tyrimo tema, nes kiekvienas visuomenės narys yra vartotojas, kurio teisių apsaugą garantuoja skirtingos teisinės galios teisės aktai. Lietuvos Respublikos Konstitucijos 46 straipsnio 5 dalis įpareigoja valstybę ginti vartotojų interesus, todėl valstybė turi užtikrinti efektyvią vartotojų teisių apsaugą, kurios dažnai pasigendama dėl socialiai neveiksmingų teisės aktų arba atitinkamos vartojimo srities menko reglamentavimo arba išvis nereglamentavimo, neefektyvios vartotojų teisių apsaugos institucijų veiklos ir pan. Šiame darbe vartotojų teisių apsaugos veiksmingumas atskleidžiamas nagrinėjant Lietuvos Aukščiausiojo Teismo jurisprudenciją. Tyrime iškelta problema, ar esamas vartotojų teisių apsaugos reguliavimas užtikrina tinkamą vartotojų apsaugą? Tyrimo objektas: vartotojų teisių apsaugos teisinis reguliavimas. Tyrimo dalykas: vartotojų teisių apsaugos teisinio reguliavimo socialinis veiksmingumas. Tyrimo tikslas: atskleisti vartotojų teisių apsaugos teisinio reguliavimo socialinį veiksmingumą. Siekiant išsikelti tikslo įgyvendinimo, apibrėžti pagrindiniai uždaviniai: 1) išnagrinėti vartotojo ir vartotojų teisių apsaugos sampratą; 2) išnagrinėti Lietuvos vartotojų teisių apsaugos institucijų sistemą; 3) išnagrinėti įvairių vartojimo sričių vartotojų teisių apsaugos reglamentavimą; 4) išnagrinėti Lietuvos Aukščiausiojo Teismo jurisprudenciją vartotojų teisių apsaugos srityje; 5) apibendrinti tyrimo rezultatus ir parengti išvadas bei rekomendacijas.

Darbas susideda iš trijų dėstomųjų dalių (darbo dalys susideda iš skyrių ir poskyrių). Tyrime keliami hipotezė - jei vartotojai imasi iniciatyvos ginti savo pažeistas teises, tai teismų sprendimai užtikrina socialinį vartotojų teisių apsaugos veiksmingumą. Siekiant atskleisti tyrimo tikslą, darbe naudoti šie tyrimo metodai: teisinių dokumentų (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo nutarčių, įstatymų, poįstatyminių teisės aktų, teisinės jurisprudencijos ir kt.) analizė, mokslinės literatūros (monografijų, straipsnių ir kt.) analizė, lyginamasis metodas, sisteminė analizė. Atlikus tyrimą daroma išvada, kad vartotojų teisių apsaugos įstatyminė bazė yra pakankama vartotojų teisių apsaugos įgyvendinimui, tačiau vartotojų teisių apsaugos priemonės pasiekia savo tikslą ir yra socialiai veiksmingos tik tuomet, kai yra privalomojo pobūdžio ir sukelia verslininkams teisinių pasekmių, o vartotojai imasi iniciatyvos ginti savo pažeistas teises teismuose. Atliktas tyrimas patvirtina hipotezę. Rekomendacijos: suteikti vartotojų teisių apsaugos institucijoms didesnius teisinius įgaliojimus priimti įpareigojančius sprendimus tuose konfliktuose, dėl kurių jau susiklostė teismų jurisprudencija; sukurti vartotojų grupės ieškinio pateikimo teisės normas.

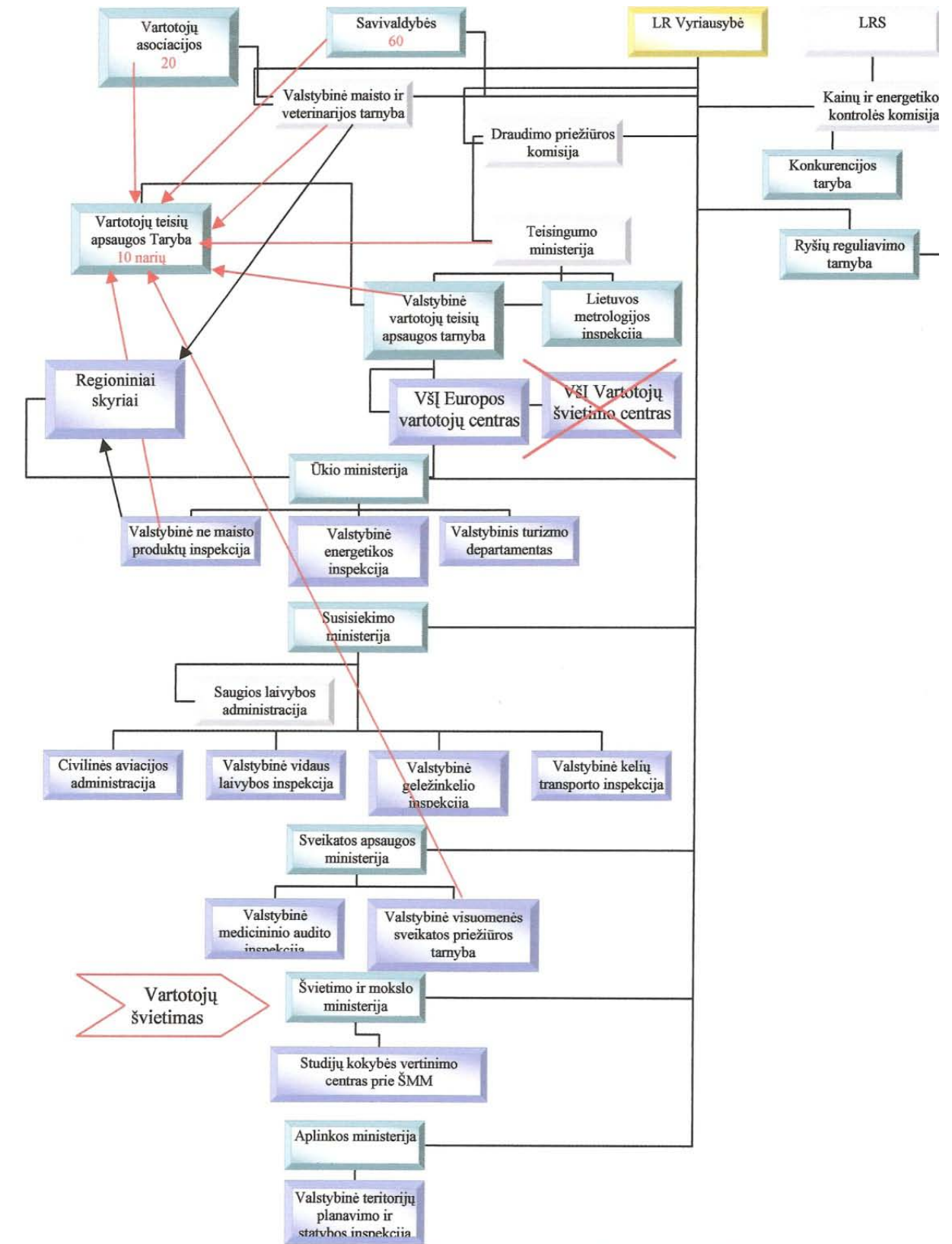
## SUMMARY

**Šližytė S.** Social Efficiency of Consumer Rights Protection /Master's Work in Law and Management. Supervisor prof. dr. V. Šlapkauskas. – Vilnius: Faculty of Law, Mykolas Romeris University, 2011. – 89 p.

The implementation of consumer rights' protection in Lithuania is the relevant topic because every member of society is a consumer whose rights' protection is ensured by different law commencement. The 5th part of 46th article of the Constitution of the Republic of Lithuania obliges the country to protect consumer rights so the country should ensure effective protection of consumer rights' which is often missed because of socially ineffective law commencements or the poor regulation or non-regulation of corresponding usage sphere, ineffective work of consumer rights' protection institutions, etc. The efficiency of consumer rights' protection is unfolded while analysing the jurisprudence of the Supreme Court of Lithuania. The problem of the research asks if the current regulation of consumer rights' protection ensure the appropriate consumers' protection? The object of the research is the juridical regulation of consumer rights' protection. The subject of research is the social efficiency of juridical regulation for consumer rights' protection. The aim of research is to unfold the social efficiency of juridical regulation for consumer rights' protection. Trying to realize the objective, the main tasks are defined: 1) to analyse the concept of consumer and consumer rights' protection; 2) to analyse the system of consumer rights' protection institutions of Lithuania; 3) to analyse the consumer rights' protection regulation of various usage spheres; 4) to analyse the jurisprudence of the Supreme Court of Lithuania in the field of consumer rights' protection; 5) to summarize the results of research and prepare conclusions and recommendations.

The research comprises of three parts (research parts comprise of chapters and sections). The hypothesis is posed that if the consumer starts to protect his rights, so laws' decisions ensure social efficiency of consumer rights' protection. These research methods are used to unfold the aim of research: the analysis of juridical documents (decisions of the Supreme Court of Lithuania, laws, substatutory juridical commencement, juridical jurisprudences, etc.) the analysis of scientific literature (monographs, articles, etc.), comparative method, systematic analysis. The research leads to conclusion that the statutory database of consumer rights' protection is sufficient for the implementation of consumer rights' protection but consumer rights' protection tools achieve their goals and are socially effective only when they are mandatory and causes juridical results for businessmen and consumers take the initiative to protect their tresspassed rights in the courts. The research proves the hypothesis. Recommendations: to give higher juridical competence for consumer rights' protection institutions to accept obligatory solutions in these conflicts which already have been included into court jurisprudence; to create juridical standards of lawsuit presentation for consumer groups.

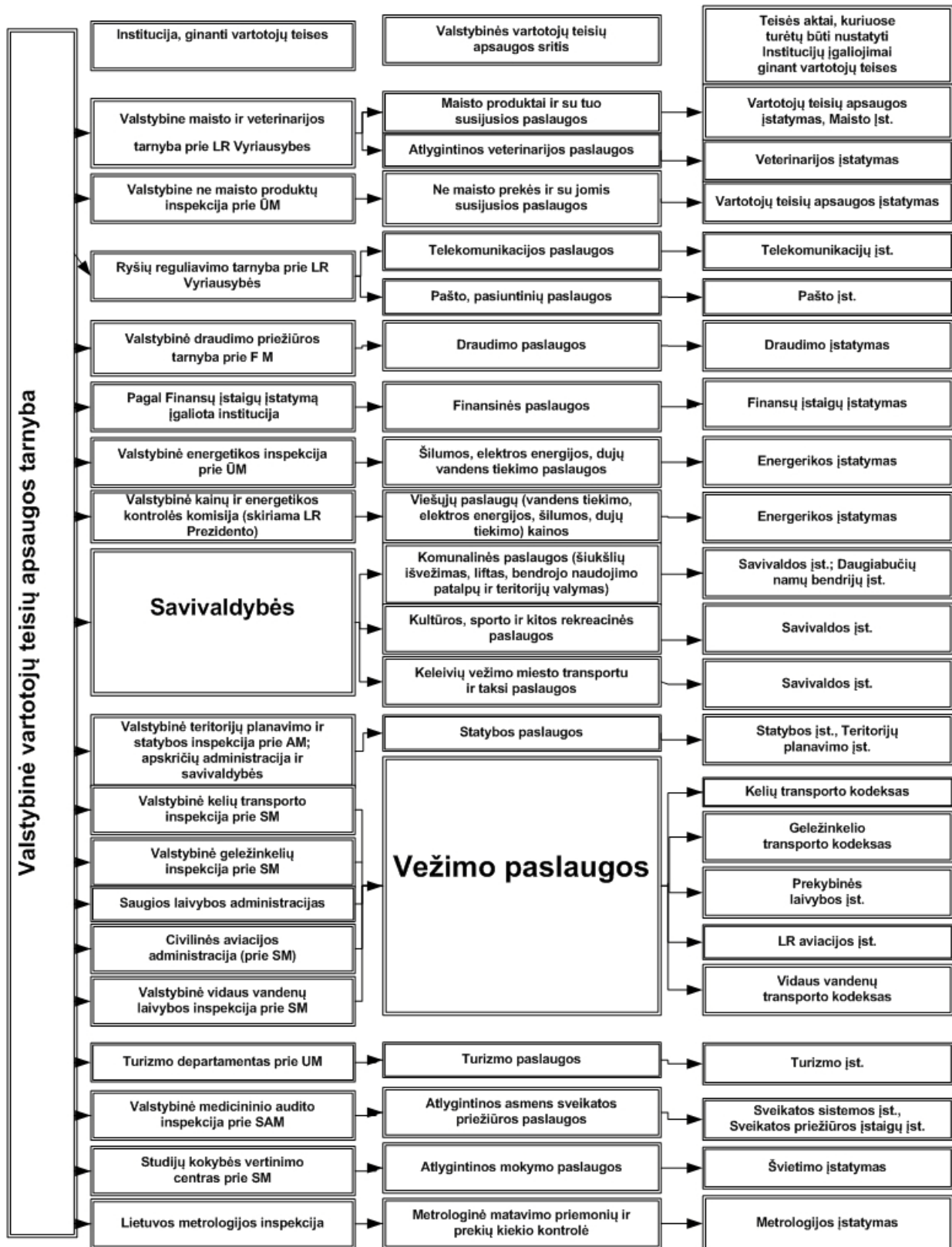
### Vartotojų teisių apsaugą įgyvendinančių institucijų sistema Lietuvoje



**Šaltinis:** sudaryta pagal Lietuvos Respublikos valstybės kontrolės valstybinio audito ataskaitą : Vartotojų teisių apsauga.- 2009.



### Valstybės vartotojų teisių apsaugos institucijų kompetencijų pasiskirstymas



Šaltinis: sudaryta pagal Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos duomenis internetiniame puslapyje <http://www.vvat.lt/index.php?1287392772> [žiūrėta 2011-02-20]