

**MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETO
TEISĖS FAKULTETO
CIVILINĖS IR KOMERCINĖS TEISĖS KATEDRA**

**VIKTORIJA KLEZYTĖ
(CIVILINĖS TEISĖS STUDIJŲ PROGRAMA)**

**VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGA NE MAISTO PREKIŲ IR PASLAUGŲ
SRITYJE**

Magistro baigiamasis darbas

Darbo vadovas:
Docentas dr. Antanas Rudzinskas

Vilnius, 2008

TURINYS

| | |
|---|----|
| Įvadas..... | 3 |
| 1. Vartotojų teisių apsaugos ne maisto prekių ir paslaugų srityje reguliavimas Europos Sąjungos lygmeniu..... | 6 |
| 1.1. Bendrosios nuostatos, istorinė raida..... | 6 |
| 1.2. Vartotojų teisių apsaugos ne maisto prekių ir paslaugų srityje reglamentavimas..... | 9 |
| 1.3. Vartotojų teisių apsaugos ne maisto prekių ir paslaugų srityje perspektyvos..... | 18 |
| 2. Vartotojų teisių apsaugos ne maisto prekių ir paslaugų srityje reglamentavimas nacionaliniu lygmeniu..... | 22 |
| 2.1. Pagrindinės vartotojų interesų apsaugą įtvirtinančios normos..... | 22 |
| 2.2. Europos Sąjungos direktyvų perkėlimo į nacionalinius teisės aktus problematika..... | 24 |
| 2.3. Vartotojų teisių apsaugos ne maisto prekių ir paslaugų srityje strategija ir perspektyvos..... | 34 |
| 3. Vartotojų teisių ne maisto prekių ir paslaugų srityje gynimas..... | 37 |
| 3.1. Lietuvos teismų praktika ginant vartotojų teises ne maisto prekių ir paslaugų srityje .. | 38 |
| 3.2. Neteisminio vartotojų ginčų nagrinėjimo reglamentavimas Europos Sąjungoje..... | 42 |
| 3.3. Neteisminio vartotojų ginčų nagrinėjimo reguliavimas nacionaliniu lygmeniu..... | 45 |
| 3.4. Vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčų ne maisto prekių ir paslaugų srityje nagrinėjimas Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje..... | 47 |
| Išvados ir pasiūlymai..... | 57 |
| Literatūros sąrašas..... | 59 |
| Santrauka..... | 66 |
| Summary..... | 67 |

ĮVADAS

Vartotojų teisės, kaip tam tikrų socialinių, ekonominių ir teisinių vertybių kategorija, yra nuolat kintančios, dinamiškos ir besivystančios. Tiek nacionaliniu mastu, tiek Europos Sąjungos lygiu vartotojų teisių apsaugos politika XX a. pabaigoje tapo viena iš prioritetinių veiklos sričių. Lietuvos Respublikos Konstitucijos 46 straipsnio 5 dalyje įtvirtinta valstybės pareiga ginti vartotojų interesus. Valstybė, realizuodama šią nuostatą, kuria vartotojų teisių apsaugos mechanizmą, kurį sudaro atitinkamų teisės aktų leidyba, institucinės sistemos formavimas, vartotojų švietimas ir informavimas vartotojų teisių apsaugos srityje. Europos Bendrijų Komisija 2007 – 2013 m. Europos Sąjungos vartotojų politikos strategijos komunikate pažymi, kad Europos Sąjungos vartotojo vieta politikoje turi būti svarbiausias vidaus rinkos kūrimo klausimas. Iškeltiems tikslams įgyvendinti yra kuriama vartotojų teisių apsaugos sistema įvairiose vartojimo teisinių santykių srityse. Kasdien daugiau nei 490 milijonų¹ Europos Sąjungos vartotojų sudaro daugybę vartojimo sutarčių, kurių didelę dalį sudaro sutartys, susijusios su ne maisto prekėmis ir paslaugomis. Vartotojų teisių apsauga šioje srityje turi tam tikrų ypatumų, lyginant su kitomis vartojimo sutarčių rūšimis, ypač sprendžiant ne maisto prekių kokybės ir saugumo klausimus. Atsižvelgiant į tai, kad kai kurioms ne maisto prekių ir paslaugų rūšims, tokioms kaip energetikos sektoriaus prekėms ir paslaugoms, draudimo, finansinėms, turizmo, sveikatos priežiūros paslaugoms, yra taikomas specialus reglamentavimas, šiame darbe jos bus minimos tik tiek, kiek tai reikalinga nagrinėjamų klausimų kontekste. Į nagrinėjimo objektą patenka į aukščiau nurodytas specifines rūšis neįtrauktinos vartojimo ne maisto prekės bei paslaugos.

Temos aktualumas. Tyrimo tema aktuali todėl, kad vartotojų teisių apsauga ne maisto prekių ir paslaugų srityje yra tokia asmens teisių sritis, su kuria dažniausiai susiduria kiekvienas asmuo, įgyvendindamas savo kasdieninius asmeninius interesus. Dažnas vartotojas, įsigydamas buitines prekes ar naudodamasis paslaugomis, nežino apie savo, kaip vartotojo, statusą ir iš jo išplaukiančias teises, jų apsaugos priemones, jas ginančias institucijas. Nepakankamas vartotojų informavimo jų teisių apsaugos ne maisto prekių ir paslaugų srityje lygis mažina šių teisių įgyvendinimo efektyvumą. Be to, teisės doktrinoje iki šiol vartotojų teisių apsaugos specifika ne maisto prekių ir paslaugų srityje nėra pakankamai išsamiai išnagrinėta. Teisinėje literatūroje lietuvių kalba šiai temai skiriama mažai dėmesio, o užsienio valstybių autoriai nagrinėjamą klausimą taip pat nėra gausiai analizavę.

¹ A personal message from Commissioner Kuneva. Prieiga per internetą: http://ec.europa.eu/consumers/index_en.htm; Prisijungimo laikas: 2008 m. spalio 15 d.

Darbo praktinis naudingumas. Autorė tikisi, kad šis darbas bus naudingas tiek teisininkams, tiek teisės mokslų studentams, siekiantiems sistemingai ir išsamiai suprasti teisės normų, reglamentuojančių vartotojų teisių apsaugą ne maisto prekių ir paslaugų srityje, turinį, jų reglamentavimo problemas ir praktinį taikymą, taip pat neteisminio vartotojų teisių gynimo nagrinėjamoje srityje pagrindus.

Darbo tyrimo objektas. Darbe nagrinėjami vartotojų teisių apsaugos ne maisto prekių ir paslaugų srityje ypatumai teoriniu ir praktiniu aspektais. Teoriniu aspektu darbo objektą sudaro vartotojų teisių apsaugos ne maisto prekių ir paslaugų srityje reglamentavimo Lietuvos Respublikoje ir Europos Sąjungoje analizė, teisinis neteisminio vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčų nagrinėjimo pagrindas. Darbo tyrimo objekto praktinis aspektas bus atskleistas analizuojant tiek bendrųjų vartotojų apsaugą ne maisto prekių ir paslaugų srityje užtikrinančių teisės normų praktinį įgyvendinimą, tiek su šia sritimi susijusių vartotojų skundų nagrinėjimo neteismina tvarka, kaip alternatyviu ginčo sprendimo būdu, efektyvumą.

Darbe iškeliamos šios **hipotezės**:

1. Lietuvos Respublikos teisinėje sistemoje yra nepilnai ir netiksliai įgyvendinti kai kurie Europos Sąjungos teisės aktai vartotojų teisių apsaugos ne maisto prekių ir paslaugų srityje ir tai mažina vartotojų teisių apsaugos efektyvumą.
2. Tam tikras reglamentavimas, susijęs su vartotojų teisių ne maisto prekių ir paslaugų srityje gynimu neteismina tvarka, riboja šio ginčo sprendimo būdo efektyvumą ir mažina vartotojų galimybes įgyvendinti savo teises, susijusias su mažos vertės reikalavimais, nesikreipiant į teismą.

Darbo tikslas. Darbe iškeliamas tikslas išsamiai ir visapusiškai išanalizuoti vartotojų teisių apsaugos ne maisto prekių ir paslaugų srityje reglamentavimą Lietuvos Respublikos ir Europos Sąjungos teisės aktuose bei jų taikymo problematiką. Taip pat siekiama įvertinti neteisminio vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčų nagrinėjimo Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje, kaip alternatyvaus vartotojų teisės į gynimą užtikrinimo būdo, efektyvumą ir suformuoti pasiūlymus dėl šio ginčų sprendimo būdo veiksmingumo didinimo.

Siekiant nurodyto diplominio darbo tikslo, buvo iškelti šie **uždaviniai**:

1. atlikti Lietuvos Respublikos ir Europos Sąjungos teisės aktų, reglamentuojančių vartotojų teisių apsaugą ne maisto prekių ir paslaugų srityje, analizę;
2. išnagrinėti, ar tinkamai į nacionalinius teisės aktus yra perkeltos nagrinėjamos temos prasme svarbiausių Europos Sąjungos direktyvų nuostatos;
3. atskleisti Europos Sąjungos institucijų siekius teisės aktų leidybos srityje, turėsiančius įtakos galimiems reglamentavimo pakeitimams, susijusiems su nagrinėjama tema, nacionaliniu lygmeniu.

4. įvertinti Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai suteiktų įgaliojimų pakankamumą neteismine tvarka nagrinėjant vartotojų skundus ne maisto prekių ir paslaugų srityje ir suformuoti pasiūlymus dėl priemonių, kurios užtikrintų didesnę šių ginčų nagrinėjimo efektyvumą.

Diplominio darbo struktūrą sudaro įvadas, trys skyriai, naudotos literatūros sąrašas, darbo santraukos lietuvių ir anglų kalbomis. Darbas suskirstytas į skyrius ir poskyrius pagal nagrinėjamų klausimų pobūdį. Pirmuose skyriuose nagrinėjamas vartotojų teisių apsaugos ne maisto prekių ir paslaugų srityje reglamentavimas Europos Sąjungos ir nacionaliniu lygmenimis. Trečiajame skyriuje apžvelgiamas vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčų šioje srityje nagrinėjimo reguliavimas. Taip pat šiame skyriuje analizuojama vartotojų skundų nagrinėjimo neteismine tvarka Vartotojų teisių apsaugos tarnyboje problematika bei vartotojų teisių ne maisto prekių ir paslaugų srityje gynimo efektyvumas šio ginčų sprendimo būdo apsektu.

Pagrindiniai tyrimo šaltiniai. Darbe, be, ko gero, vienintelio mokslinio leidinio lietuvių kalba, susijusio su nagrinėjama tema, - kolektyvinės monografijos Vartotojų teisių apsauga Lietuvoje ir Europos Sąjungoje, pasiremta kai kuriais užsienio valstybių autorių darbais, pvz. Weatheril S. – EC Consumer Law and Policy, Miller C. – Consumer and trading law text, cases and materials, ir kt. Pagrindiniai tyrimo šaltiniai yra Lietuvos Respublikos ir Europos Sąjungos teisės aktai. Darbe taip pat vadovaujama internetinėse svetainėse skelbiamais straipsniais, seminarų ir konferencijų medžiaga. Siekiant visapusiškai įvertinti vartotojų teisių apsaugos ne maisto prekių ir paslaugų aktualumą, darbe apžvelgiami kai kurie statistiniai duomenys, atskleidžiantys Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje gaunamų skundų nagrinėjama tema apimtis.

Metodai. Analizuojant vartotojų teisių apsaugos užtikrinimą ne maisto prekių ir paslaugų srityje, buvo naudojami šie tyrimo metodai:

Teoriniai. Pasinaudojant sisteminės analizės metodu siekiama iširti teisinio reglamentavimo, susijusio su vartotojų teisių apsauga, ypatumus ne maisto prekių ir paslaugų srityje, taip pat analizuojamas praktinis šių normų įgyvendinimas neteisminių institucijų veikloje. Apibendrinimo metodu darbo pabaigoje formuojamos išvados, pagrindiniai tyrimo teiginiai ir iš jų išplaukiančios rekomendacijos bei pasiūlymai.

Empiriniai. Atsižvelgiant į tai, kad teisiniai dokumentai - pagrindinis šio tyrimo informacijos šaltinis, dokumentų analizės metodas darbe naudojamas plačiausiai. Šiuo metodu nagrinėjami teisės norminiai aktai, susiję su vartotojų teisių apsauga ne maisto prekių ir paslaugų srityje. Darbe taip pat naudojamas statistinės analizės metodas, kuriuo bus trumpai apžvelgiama statistinė informacija nagrinėjama tema.

1. VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS NE MAISTO PREKIŲ IR PASLAUGŲ SRITYJE REGULIAVIMAS EUROPOS SAJUNGOS LYGMENIU

1.1 Bendrosios nuostatos, istorinė raida

Vartotojų politika yra Europos Sąjungos strateginio tikslo – gerinti visų savo piliečių gyvenimo kokybę – dalis.² Be tiesioginių vartotojų teises apsaugančių veikslių, Europos Sąjungos institucijos taip pat siekia užtikrinti, kad vartotojų interesai būtų įtraukti į Europos Sąjungos teisės aktus visose atitinkamose politikos srityse. Europos Bendrijos steigimo sutarties straipsnyje, reglamentuojančiame vartotojų apsaugos politikos klausimus, numatyta, kad nustatant bei įgyvendinant kitas Europos Bendrijos politikos ir veiklos kryptis, atsižvelgiama į vartotojų apsaugos reikalavimus.³

Vienas iš Europos Sąjungos siekių yra sukurti sąlygas atviram ir laisvam prekių ir asmenų judėjimui, todėl vartotojų apsaugos politika šiuo lygmeniu yra bendrosios rinkos dalis. Keliamiems tikslams pasiekti reikalingos šių sričių įgyvendinančios ir pakankamą Europos vartotojų teisių apsaugos lygį užtikrinančios suderintos taisyklės. Kaip pažymėjo Europos Parlamento pranešėjas svarstant Europos Sąjungos vartotojų politiką Lasse Lehtinen, į vartotojų apsaugą reiktų atsižvelgti rengiant kiekvieną Europos Sąjungos teisės aktą ir ji neturėtų būti laikoma atskira politikos sritimi. Vartotojų apsauga – ne vidaus rinkos priedas ir ne priemonė visuomenei nuraminti, o tai yra svarbi visumos dalis, be kurios vidaus rinka būtų nevisavertė.⁴

Vakarų Europos valstybių teisinėse sistemose vartotojų teisių apsaugos politika įgavo svarbą tik XX amžiaus 7 dešimtmetyje.⁵ Jungtinės Karalystės Molonijos komitetas vartotojų apsaugai savo galutiniame pranešime 1968 m. apžvelgė tokius esminius aspektus vartotojų teisių apsaugos srityje kaip sunkumai, su kuriais susiduria vartotojai žalos atlyginimo bylose teismuose, taip pat netinkamas/nepakankamas garantijos suteikimas.⁶ Nuo Europos Ekonominės Bendrijos lygmeniu kuriamos vartotojų teisių apsaugos politikos pradžios XX amžiaus 8 dešimtmetyje, buvo priimta daug teisės aktų, kurių visų apžvelgti darbe nėra nei galimybės, nei tikslo. Todėl toliau darbe bus aptariami svarbiausieji Europos Sąjungos lygmeniu priimti su vartotojų teisių apsauga ir jų gynimu ne maisto prekių ir paslaugų srityje susiję teisės aktai,

² Teisių suteikimas Europos piliečiams. Prieiga per internetą: http://europa.eu/pol/cons/overview_lt.htm; Prisijungimo laikas: 2008 m. vasario 15 d.

³ Europos Bendrijos Steigimo Sutarties (OJ, C, 1997, 340/173) 153 straipsnio 2 dalis.

⁴ Vartotojų apsauga naujose narėse nepakankama. Prieina per internetą:

<http://www.infolex.lt/portal/start.asp?act=news&tema=1&str=22453>; Prisijungimo laikas 2008-07-22.

⁵ Howells G., Wilhelmsson T. EC consumer Law. Aldershot: Ashgate, 1997. P.1.

⁶ Miller C. J., Harvey B. W., Parry D. L. Consumer and trading law text, cases and materials. Oxford: Oxford University Press, 1998. P.1.

suformavę pagrindus vartotojų apsaugos sistemos formavimui, ir turintys didžiausią įtaką Lietuvos teisinio reglamentavimo bazės šiuo aspektu sukūrimui.

Į 1958 m. įsigaliojusią Romos sutartį, vartotojų teisių apsauga kaip specifinis, atskiras reguliavimo dalykas nebuvo įtrauktas. Tik preambulėje ir 5-uoose⁷ straipsniuose paminėtos užuominos apie vartotojų vietą Europos Ekonominės Bendrijos teisinėje sistemoje (šie straipsniai buvo pernumeruoti Amsterdamo sutartimi, bet liko galioti). Nors šios nuostatos išreikštos netiesiogiai ir skirtos laisvam prekių, paslaugų, asmenų judėjimui užtikrinti, susijusios su konkurencijos taisyklėmis, bet jos yra vartotojų apsaugos politikos instrumentas, nors ir pateiktas „paslėpta“, neaiškia forma.⁸ Vienas esminių Europos Ekonominės Bendrijos tikslų buvo siekis sukurti vieną bendrą rinką tarp valstybių narių. Skirtingas teisinis reguliavimas valstybėse narėse buvo kliūtis ši tikslą pasiekti ir gamybos bei prekybos srityse.⁹ Iki Maastrichto sutarties įsigaliojimo 1993-iais, vartotojų teisių apsauga buvo traktuojama kaip tarpvalstybinės rinkos politikos dalis. Maastrichto sutarties nuostatos pirmą kartą įtvirtino Europos Sąjungos įgaliojimus veikti vartotojų teisių apsaugos srityje, kaip atskiroje sferoje, nepriklausomai nuo tarpvalstybinio ekonominio bendradarbiavimo.¹⁰ Maastrichto sutartimi vartotojų teisių apsaugos užtikrinimas buvo pripažintas kaip vienas iš Europos Bendrijos tikslų.¹¹ Europos Bendrijos steigimo sutarties 3 straipsnyje 1 dalies t punkte numatyta, kad į Bendrijos veiklos sritį yra įtraukiamas įnašas stiprinant vartotojų apsaugą. Sutarties 153 straipsnyje įtvirtintos vartotojų teisių apsaugos sritys, kuriose įgaliojimus veikti turi Europos Bendrija: „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“. Pažymėtina, kad į šias sritis nėra įtraukta vartotojų teisė į pažeistų teisių gynimą ir žalos atlyginimą, kaip tai buvo numatyta toliau aptariamose 1975, 1981 programose dėl vartotojų teisių apsaugos politikos formavimo.

1975 m. Europos Ekonominės Bendrijos preliminarioji programa dėl vartotojų apsaugos ir informavimo politikos¹² buvo pirmasis programinio pobūdžio teisės aktas, padėjęs pagrindus vartotojų teisių apsaugos sistemos formavimui. Literatūroje išreiškiama nuomonė, kad ši

⁷ Weatherill S. EU consumer law and policy. Cheltenham Northampton: Edward Elgar, 2005. P.4.

⁸ Idem, P.5.

⁹ Miller C. J., Harvey B. W., Parry D. L. Consumer and trading law text, cases and materials. Oxford: Oxford University Press, 1998. P.12.

¹⁰ Howells G., Wilhelmsson T. EC consumer Law. Aldershot: Ashgate, 1997. P.8.

¹¹ Ramsay I. Consumer law and policy: text and materials on regulating consumer markets. Oxford Portland: Hart Publishing, 2007. P.40.

¹² OJ, C, 1975, 092.

programa buvo parengta įkvėpus 1962 m. JAV prezidento Kenedžio panašios deklaracijos.¹³

Taigi 1975 m. programoje buvo įvardintos 5 fundamentalias vartotojų teises:

1. Teisė į sveikatos apsaugą ir saugumą;
2. Teisė į Ekonominių interesų apsaugą;
3. Teisė į pažeistų teisių gynimą ir žalos atlyginimą;
4. Teisė į švietimą ir informaciją;
5. Teisė į atstovavimą (teisė būti išgirstam).

1981 m. Europos Tarybos rezoliucija buvo patvirtinta antroji programa dėl vartotojų apsaugos ir informavimo politikos, kurioje pakartojamos 1975 m. programoje įvardintos pagrindinės vartotojų teisės. Be to, joje įtvirtintas Europos Ekonominės Bendrijos siekis sukurti efektyvų apsaugos mechanizmą, kuris padėtų sukurti palankią padėti vartotojų teisių įgyvendinimui. Trečioji Europos Tarybos 1986 m. rezoliucija dėl vartotojų interesų apsaugos Europos Ekonominės Bendrijos politikoje buvo pritaikyta siekiui sukurti vieningą rinką.¹⁴ Literatūroje pateikiama nuomonė, kad akivaizdžiausias skirtumas tarp pirmųjų programų ir minėtos, patvirtintos 1986-aisiais, yra tas, kad pastarojoje yra vengiamas konkrečių vartotojų teisių įtvirtinimas. Ja buvo iškeliamas vartotojų pasirinkimo laisvė, o ne konkrečios teisės, o vartotojas suprantamas kaip rinkos vienijimo, integracijos procesų naudotojas¹⁵. Paminėtina ir 1992 m. patvirtinta programa dėl ateities prioritetų vystant vartotojų teisių apsaugos politiką¹⁶, kurioje išreiškiamas Europos Bendrijos įsipareigojimas veikti ne tik vartotojų ekonominių interesų apsaugos srityje, bet ir užtikrinti vartotojų teises į pažeistų teisių gynimą. Nors Europos Bendrijos steigimo sutarties 249 (buvęs 189) straipsnis numato, kad rezoliucijos yra neprivalomi teisės aktai, literatūroje išreiškiamas nuomonė, kad negalima teigti, jog jomis išreikštos vartotojų apsaugos politikos formavimo iniciatyvos neturėjo teisinio efekto.¹⁷ Europos Bendrijų teisingumo teismas ne kartą rėmėsi minėtomis rezoliucijomis aiškindamas Europos Bendrijos Steigimo Sutarties nuostatas.¹⁸ Šiais, aukščiau nurodytais pamatiniais teisės aktais vartotojų apsaugos politika buvo įtraukta į ES reguliavimo sritį, atitinkamai ir į teisės aktų leidybos sferą.

Kiekvienos iš aukščiau minėtų penkių, pirmą kartą 1975 m. Europos Ekonominės Bendrijos preliminarinioje programoje dėl vartotojų apsaugos ir informavimo politikos įtvirtintų vartotojų teisių sričių reguliavimui yra priimta atskiri, specializuoti teisės aktai. Toliau darbe bus aptariami, autoriaus nuomone, svarbiausi teisės aktai, reglamentuojantys vartotojų teisių apsaugą ne maisto prekių ir paslaugų srityje Europos Sąjungos lygmeniu.

¹³ Weatherill S. EU consumer law and policy. Cheltenham Northampton: Edward Elgar, 2005. P.6.

¹⁴ Idem, P.9.

¹⁵ Idem, P.10.

¹⁶ OJ, C, 1992, 186/1.

¹⁷ Weatherill S. EU consumer law and policy. Cheltenham Northampton: Edward Elgar, 2005. P.7.

¹⁸ Idem, P.8.

1.2. Vartotojų teisių apsaugos ne maisto prekių ir paslaugų srityje reglamentavimas

Vienodinti privatinę teisę Europos Sąjungos lygmeniu bandoma nuo pat jos sukūrimo pradžios¹⁹. Su vartotojų teisių apsauga susiję institutai kaip teisės harmonizavimo objektas taip pat nėra išimtis. Tačiau literatūroje pažymimi ir pakankamai fragmentiško civilinės teisės vienodinimo, taigi ir su vartotojų teisių apsauga susijusių institutų, trūkumai. Vienas jų – nenuoseklus kai kurių nuostatų vienodinimas, pavyzdžiui, įvairiai reglamentuojama vartotojo teisė atsisakyti sutarties²⁰. Taip pat svarstyтина, ar tinkamai pasirenkamos kai kurios teisės vienodinimo priemonės. Kaip bus analizuojame kituose darbo skyriuose, kai kuriose direktyvose įtvirtintas minimalaus harmonizavimo lygis ne visada užtikrina pakankamą ir efektyvią vartotojų teisių ir teisėtų interesų apsaugą, ypač sutartinių santykių, susiklostančių kelių valstybių narių lygmeniu, atžvilgiu. Literatūroje taip pat pažymima, kad teisės normos, reglamentuojančios vartotojų teisių apsaugą, turi tikslą įsikišti į rinkos santykius tam, kad vartotojas būtų geresnėje padėtyje nei tokio reguliavimo nesant, taigi tokiu būdu vartotojų teisė turi intervencinį pobūdį²¹. Taigi toliau darbe bus analizuojami svarbiausi su vartotojų teisių apsauga ne maisto prekių ir paslaugų srityje susiję teisės aktai, įtvirtinantys vartotojų teisių užtikrinimo priemones Europos Sąjungos lygmeniu. Atsižvelgiant į tai, kad jų visų analizė nėra šio darbo tikslas, išsamiau bus aptariamoms tik tos harmonizavimo priemonės, kurios, autoriaus nuomone, yra aktualiausios ir svarbiausios nagrinėjamos temos aspektu ir kurių perkėlimas ir taikymas nacionaliniu lygmeniu kelia tam tikrų problemų.

Vartotojo teisės įsigyti saugų ne maisto produktą apsaugos reglamentavimą santykinai galima skirstyti į bendrąjį ir specialųjį. Kadangi dėl kiekvieno egzistuojančio ar galimo sukurti gaminio neįmanoma priimti atskiro teisės akto, 1992 m. Europos Tarybos priėmė direktyvą 92/59/EEB dėl bendros gaminių saugos²², kuri buvo pirmasis bendro pobūdžio teisės aktas Europos Sąjungoje, nustatęs principinius saugumo reikalavimus bendrojoje rinkoje cirkuliuojančioms prekėms. Šia direktyva buvo įsipareigota praėjus ketveriems metams po jos įgyvendinimo termino, ją peržiūrėti, atsižvelgiant į jos taikymo ataskaitą ir atitinkamus pasiūlymus. To pasėkoje 2001 m. buvo patvirtinta Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2001/95/EB dėl bendros gaminių saugos²³, kurios tikslas nebuvo harmonizuoti detalizuojančius teisės aktus, susijusius su atskiroms produktų grupėms keliamais reikalavimais, bet ja buvo

¹⁹ Mikelėnas V. Privatinės teisės vienodinimas Europos Sąjungoje: laimėjimai ir perspektyvos// Justitia. 2004, Nr. 6 (54) P.2.

²⁰ Ten pat, P.7.

²¹ Weatherill S. EU consumer law and policy. Cheltenham Northampton: Edward Elgar, 2005. P.2.

²² OJ, L, 1992, 228/24.

²³ OJ, L, 2002, 11/4.

siekiami įtvirtinti saugumo standartus, kuriuos privalo atitikti visi Europos Bendrijos rinkoje esantys produktai. Direktyva 2001/95/EB Bendrijos lygiu įtvirtino griežtesnius visoms valstybėms narėms keliamus vienodus gaminių saugos reikalavimus, gamintojų ir platintojų išipareigojimus, Bendrijos gaminių saugos reikalavimų vykdymo kontrolės principus. Be to, ši direktyva įtvirtino svarbiausią vartotojų teisės įsigyti saugų produktą Bendrijos teritorijoje užtikrinimo priemonę – Bendrijos skubaus informavimo sistemą dėl ne maisto produktų (RAPEX sistema). Šios sistemos esmė yra valstybių narių atsakingų rinkos priežiūrą vykdančių institucijų bendradarbiavimas keičiantis informacija apie tose valstybėse narėse nesaugiais pripažintus rinkoje esančius gaminius, siekiant juos pašalinti iš rinkos arba neleisti patekti į ją. Valstybės narės turi teisę imtis tam tikrų priemonių, apribojančių gaminių išleidimą į rinką, tačiau privalo apie tokias priemones pranešti Europos Komisijai, kuri persiunčia pranešimus apie nesaugius gaminius kitoms valstybėms narėms. Taigi Europos Komisija veikia kaip centrinė RAPEX sistemos institucija, turinti teisę panaikinti valstybių narių panaudotas priemones, jei mano, kad jos neatitinka Bendrijos teisės aktų. Veiksmingam 2001/95/EB direktyvoje įtvirtintos RAPEX sistemos veikimui užtikrinti ir tarpvalstybinių pranešimų tvarkai konkretizuoti Europos Komisija patvirtino gaires, atsižvelgdama į gaminio keliamos rizikos laipsnį.²⁴

Skubaus informavimo sistemos dėl ne maisto produktų reikšmė ir jos veiksmingumas atsispindi iš statistinių duomenų. 2007 metais RAPEX sistemoje užregistruota 53% daugiau pranešimų nei 2006-aisiais. Lyginant 2007 metais gautų pranešimų skaičių su sistemos veikimo pirmaisiais – 2003-iaisiais metais, notifikacijų apie valstybėse narėse rastus nesaugius ne maisto produktus skaičius padidėjo nuo 139 pranešimų iki 1605.²⁵ Tokie duomenys gali reikšti tiek sistemos veikimo efektyvumo didėjimą – valstybių narių rinkos priežiūros institucijų sistemingo veikimo, jų bendradarbiavimo dėka rasta daugiau pavojingų produktų, tačiau tuo pačiu reiškia ir didesnę saugumo reikalavimų neatitinkančių produktų skaičių Bendrijos rinkoje. Pranešimų skaičiaus didėjimas, be abejo, neatsiejamai susijęs su Europos Sąjungos plėtra 2004, 2007-aisiais metais.

Specialusis produktų saugumo standartų reglamentavimas reiškia, kad, atsižvelgiant į gaminio pobūdį, jo keliamą riziką ir į tam tikras vartotojų grupes, kurioms ta rizika yra didžiausia (vaikai, pagyvenę asmenys), kai kuriems gaminiams yra nustatyti konkretūs, specifiniai saugumo reikalavimai, saugos priemonės. Viena iš harmonizavimo priemonių, skirta nustatyti pagrindinius reikalavimus žaislų saugumui, yra 88/378 direktyva dėl žaislų saugumo. Be šios direktyvos, dabar atskiri teisės aktai nustato saugumo reikalavimus asmeninėms apsaugos

²⁴ Pvz. 2004 m. balandžio 29 d. Komisijos sprendimas 2004/418/EB, nustatantis Bendrijos skubaus informavimo sistemos (RAPEX) vadybos ir pagal Direktyvos 2001/95/EB 11 straipsnį teikiamų pranešimų gaires: OJ, C, 2004/1676.

²⁵ Keeping European Consumers Safe. 2007 Annual Report on the operation of the Rapid Alert System for non-food consumer products Rapex. Luxembourg: European Communities, 2008.

priemonėms, elektros prietaisams, kosmetikai, vaistams, mašinoms, pramoginiams laivams.²⁶ Šių produktų saugos reikalavimus įtvirtinančių teisės aktų santykis su 2001/95/EB direktyva nustatytas šios direktyvos 1 straipsnyje, kuris numato, kad tada, kai gaminių saugą reglamentuoja Bendrijos teisės aktuose įtvirtinti specialūs saugos reikalavimai, ši direktyva taikoma tik tiems aspektams, rizikai ar jos kategorijoms, kurių nereglamentuoja tie reikalavimai.

Kitas vienas svarbiausių aspektų vartotojų teisių apsaugai ne maisto prekių ir paslaugų srityje užtikrinti, yra reglamentavimas reikalavimų, susijusių su garantijos dėl prekės kokybės suteikimu. Europos Komisija vartotojų teisių apsaugos užtikrinimą šioje srityje ES lygmeniu pradėjo 1993 metais išleisdama Žaliąją knygą dėl vartojimo prekių ir jų aptarnavimo po pardavimo²⁷. Šiuo dokumentu buvo siekiama apibrėžti pagrindines sąlygas, susijusias su produktų kokybe, kurios yra įtrauktinos į vartojimo sutartis²⁸. Kaip šiame dokumente iškeltų problemų svarstymo rezultatai 1999 metais Europos Parlamentas ir Taryba patvirtino direktyvą 1999/44 dėl vartojimo prekių pardavimo ir susijusių garantijų tam tikrų aspektų įgyvendinimo²⁹, kurios priėmimo teisinis pagrindas yra 95 Europos Bendrijos Steigimo Sutarties straipsnis. Šios direktyvos priėmimo tikslas buvo įtvirtinti minimalias taisykles, reglamentuojančias vartojimo prekių pardavimą ir joms suteikiamų garantijų sąlygas, siekiant užtikrinti Europos Sąjungos piliečių vienodą vartotojų teisių apsaugos lygį vidaus rinkoje, jiems įsigyjant prekes bet kurioje valstybėje narėje. Šios minimalios vartotojų apsaugos taisyklės galioja nepriklausomai nuo to, ar vartotojas su pardavėju susitaria dėl kitų garantijos suteikimo sąlygų³⁰. Direktyvoje įtvirtintos taisyklės, kaip minėta, nustato minimalius reikalavimus valstybių narių reglamentavimui, ir nedraudžia valstybėms narėms šios direktyvos taikymo srityje priimti ar palikti galioti griežtesnes nuostatas, tačiau jos neturi prieštarauti Europos Bendrijos steigimo sutarčiai. Minimalių taisyklių įtvirtinimas suteikė valstybėms narėms galimybes nacionaliniais teisės aktais įgyvendinti vartotojų teisių apsaugos politiką laisvai pasirinktomis griežtesnėmis priemonėmis. Iš vienos pusės, minimalaus derinimo taisyklė suteikė galimybę valstybėms narėms vartotojų teisių apsaugą užtikrinti atsižvelgiant į tam tikrus nacionalinius kriterijus, atitinkančius tos valstybės poreikius. Kita vertus, literatūroje išreiškiama nuomonė, kad minimalaus derinimo taisyklė nėra tinkama įtvirtinti vientisą, aiškų, nesuskaldytą vartotojų teisių apsaugos reguliavimo modelį, veikiantį bendroje ES rinkoje³¹. Nepaisant šioje direktyvoje įtvirtintos galimybės valstybėms narėms pasirinkti tinkamiausias priemones vartotojų interesams užtikrinti, net ir minimalius reikalavimus keliančios direktyvos įgyvendinimas valstybėms narėms sukėlė

²⁶ Pvz. Machinery Directive 98/37/EC; Motor Vehicles Directive 70/156/EEC, ir kt.;

²⁷ COM (93) 509.

²⁸ Weatherill S. EU consumer law and policy. Cheltenham Northampton: Edward Elgar, 2005. P.128.

²⁹ OJ, L, 1999, 171/12.

³⁰ Weatherill S. EU consumer law and policy. Cheltenham Northampton: Edward Elgar, 2005. P.129

³¹ Idem, P.134.

sunkumų.³² Detaliau direktyvos 1999/44 dėl vartojimo prekių pardavimo ir susijusių garantijų tam tikrų aspektų įgyvendinimo nuostatos ir jų perkėlimas į Lietuvos Respublikos teisės aktus bus aptariamas nagrinėjant vartotojų teisių reglamentavimą nacionaliniu lygmeniu ir šios direktyvos įgyvendinimo problematiką.

Vartotojų teisių apsaugos, kai ne maisto prekė įsigyjama elektroninėje erdvėje, reglamentavimo Europos Sąjungos lygmeniu poreikis buvo įtakotas technologinio progreso ir vis didėjančių vartotojų galimybių būti elektroninės komercijos dalyviais, prieiti prie elektroninės erdvės. Kadangi elektroninė erdvė neturi nei fizinių, nei teisinių sienų³³, nacionaliniai teisės aktai užsienyje veikiančių subjektų atžvilgiu veikia labai ribotai, todėl šios srities reglamentavimas Europos Sąjungos lygmeniu yra labai svarbus. Siekiant išvengti elektroninės komercijos diskriminavimo tradicinio verslo atžvilgiu, nevienodų verslo bei konkurencijos sąlygų, siekiama vengti specialaus elektroninės komercijos reglamentavimo³⁴, bet įtraukti su šia verslo srities specifika susijusias normas į bendruosius tam tikrus vartotojų teisių apsaugos aspektus reglamentuojančius teisės aktus. Pagrindinis specialusis teisės aktas šioje srityje – 2000/31/EB Europos Parlamento ir Tarybos direktyva dėl kai kurių informacinės visuomenės paslaugų, ypač elektroninės komercijos, teisinių aspektų vidaus rinkoje³⁵ (Elektroninės komercijos direktyva) – skirta reguliuoti verslo ir vartotojų santykius elektroninėje komercinėje erdvėje. Iš esmės Elektroninės komercijos direktyvos paskirtis yra nustatyti būtiniausias priemones, kurios leistų panaikinti apribojimus elektroninio verslo plėtojimui. Tai matyti iš pirmajame dokumento straipsnyje įvardinto tikslo – siekti prisidėti prie tinkamo vidaus rinkos funkcionavimo užtikrinant laisvą informacinės visuomenės paslaugų judėjimą tarp valstybių narių. Nagrinėjamos temos požiūriu šis dokumentas svarbus tuo, kad jame, be kita ko, įtvirtinamos ir principinės nuostatos dėl reikalavimų ekonominei veiklai, susijusiai ir su ne maisto prekių pirkimo – pardavimo sutarčių sudarymu elektroninėje erdvėje. Taip pat svarbu tai, kad šio dokumento nuostatos taikytinos ir toliau darbe aptariamų sutarčių, sudaromų naudojant ryšio priemones, atžvilgiu, kadangi, kaip pažymima literatūroje, elektroninė komercija iš esmės galėtų būti laikoma nuotolinės prekybos specifine forma³⁶. Atsižvelgiant į Elektroninės komercijos direktyvos konstatuojamąją dalį ir joje apibrėžtą gana plačią dokumento taikymo sritį, galima sakyti, kad tam tikra prasme sutartys, sudaromos naudojant ryšio priemones, yra viena iš

³² Komisijos komunikatas Tarybai ir Parlamentui dėl 1999 m. gegužės 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 1999/44/EB dėl vartojimo prekių pardavimo ir susijusių garantijų tam tikrų aspektų įgyvendinimo, įskaitant tiesioginės gamintojo atsakomybės priskyrimo klausimo nagrinėjimą: COM (2007) 210.

³³ Katuoka S., Kiškis M., Pranevičius G. ir kt. Vartotojų teisių apsauga Lietuvoje ir Europos Sąjungoje. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, 2006. P.109.

³⁴ Ten pat, P.114.

³⁵ OL, L, 2004, 13/299.

³⁶ Katuoka S., Kiškis M., Pranevičius G. ir kt. Vartotojų teisių apsauga Lietuvoje ir Europos Sąjungoje. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, 2006. P.115.

elektroninės komercijos sričių. Kai kurie esminiai vartotojų interesus apsaugantys reikalavimai subjektams, vykdančioms elektroninį verslą, pavyzdžiui, reikalavimai dėl tam tikrus reikalavimus atitinkančios informacijos suteikimo, yra reglamentuojami tiek Elektroninės komercijos direktyvoje, tiek toliau darbe aptariamame dokumente dėl nuotolinės prekybos.

Kaip minėta, Europos Sąjungos lygmeniu yra įtvirtintos ir bendrosios nuostatos dėl vartotojų apsaugos jiems sudarant sutartis su ūkio subjektais specifine forma ar specialioje vietoje. Europos Bendrijų taryba yra patvirtinusi 1997 m. gegužės 20 d. direktyvą 97/7/EB dėl vartotojų apsaugos, susijusios su nuotolinės prekybos sutartimis³⁷. Taip pat svarbus ir kitas teisės aktas – direktyva 85/577/EEB dėl vartotojų apsaugos, susijusios su sutartimis, sudarytomis ne prekybai skirtose patalpose³⁸, nustatanti specialų reglamentavimą Europos Bendrijų teisingumo teismo vadinamiems pardavimams namuose. Atsižvelgiant į tai, kad daiktų pardavimas ne prekybai skirtose vietose, o ypač pirkimo – pardavimo sutarčių sudarymas naudojant ryšio priemones tampa vis populiariesni ir labiau naudojami sutarčių tipai, šios direktyvos ir kai kurių jų nuostatų aiškinimas Europos Teisingumo Teisme aptartini plačiau.

Pagrindinė priežastis, dėl kurios direktyva 97/7/EB buvo nustatytos bendrosios taisyklės visoms valstybėms narėms dėl nuotoliniu būdu sudaromų vartojimo sutarčių, buvo siekis užtikrinti vartotojų pasitikėjimą kuriant teisinius santykius bendrojoje rinkoje. Naujų technologijų naudojimas sukuria galimybes naudojant ryšio priemones vartotojams įsigyti prekes ir paslaugas bet kurioje Europos Sąjungos valstybėje narėje. Tačiau tam, kad vartotojai naudotųsi šiomis galimybėmis, reikalinga suderinti vartotojų teisių apsaugą užtikrinančias taisykles, kad kiekvienoje valstybėje narėje esantis pirkėjas pasitikėtų kitoje narėje veikiančiu ūkio subjektu ir galimybe sudaryti vykdytinus ir saugius sandorius naudojant ryšio priemones. Literatūroje pažymima, kad naujos technologijos vystosi gerokai greičiau nei Europos Komisija pradėjo harmonizuoti ryšio priemonėmis sudaromų sutarčių reikalavimus³⁹. Pati sąvoka „nuotolinė prekyba“ reiškia esminį tokiu būdu sudaromų sutarčių požymį – sutarties šalys yra fiziškai skirtingose vietose. Ši priežastis ir galimybės naudotis technologijomis, pasak Stephan Weatherill, yra pagrindinės priežastys tvirtinti, kad nuotolinė prekyba yra tinkama „valstybės sieną kertančioms“ („cross-border“) sutartims⁴⁰. Direktyva 97/7/EB dėl vartotojų apsaugos, susijusios su nuotolinės prekybos sutartimis, pagrįsta minimalaus suderinamumo principu. Joje nurodyta, kad valstybės narės, siekdamos geriau apsaugoti vartotojus, gali įvesti ir taikyti griežtesnes nacionalines nuostatas šia direktyva reglamentuojamai sričiai.

³⁷ OL, L, 1997, 144.

³⁸ OL, L, 1985, 372.

³⁹ Weatherill S. EU consumer law and policy. Cheltenham Northampton: Edward Elgar, 2005. P. 104.

⁴⁰ Idem, P. 104.

Pirminė aukščiau minėtų tikslų pasiekimo priemonė – harmonizuoti reikalavimus dėl informacijos, kurią turi pateikti pardavėjas vartotojui prieš sudarant sutartį, pateikimo. Visų pirma, prieš sudarant sutartį, vartotojui turi būti suteikta galimybė identifikuoti pardavėją – t.y. būsimą sutarties šalį. Direktyvos 97/7/EB 4 straipsnyje nurodytas reikalavimas pardavėjui, prieš sudarant nuotolinės prekybos sutartį, suteikti vartotojui informaciją apie pardavėją (direktyvoje – tiekėjo tapatybę), o jeigu sudaroma sutartis, pagal kurią reikalaujama išankstinio apmokėjimo, - ir adresą. Be to, prieš sudarant sutartį, iš pardavėjo reikalaujama nurodyti vartotojui pagrindines prekių ir paslaugų savybes, jų kainą kartu su įskaičiuotais mokesčiais, pristatymo, sutarties vykdymo kainą, jei tokia yra, taip pat naudojimosi ryšio priemone, kuria sudaroma sutartis, kaina, jei ji skaičiuojama ne pagal galiojančius tarifus, ir bet kokius kitus mokėjimus, susijusius su sutartimi. Be to, į nacionalinius teisės aktus būtina įtraukti reikalavimą dėl informacijos, susijusios su siūlomos prekės ar paslaugos kainos galiojimo laikotarpiu, pateikimo. Direktyvoje taip pat nustatytas reikalavimas pateikti duomenis apie atsiskaitymo už prekes ar paslaugas, jų pristatymo ar paslaugų suteikimo tvarką. Tačiau neginčytinai vienas svarbiausių reikalavimų, keliamų pardavėjams, vykdančioms prekybinę veiklą nuotoliniu būdu, yra informacijos apie sutarties atsisakymo teisę pateikimas vartotojams. Sutarties atsisakymo teisė yra pats svarbiausias ypatumas sutarčių, sudarytų nuotoliniu būdu, sudarymo aspektu. Vartotojo teisė atsisakyti sutarties yra nulemta šios sutarties sudarymo formos specifikos. Vartotojas, sudarydamas sutartį per atstumą, nuotoliniu būdu, neturi galimybės faktiškai pamatyti įsigyjamo produkto, įvertinti jo ar siūlomos paslaugos kokybės ir kitų savybių. Tačiau įsigyjant prekes ar paslaugas nuotoliniu būdu, joms taip pat taikomi tiek saugumo, tiek kokybės reikalavimai. Prekės turi atitikti pirkimo – pardavimo sutarties sąlygas, t.y. visų pirma, atitikti prekės gamintojo nurodytus norminių dokumentų reikalavimus. Sudarant sutartį nuotoliniu būdu, kyla problema, kur turi būti pateikta informacija apie gamintojo deklaruojamas prekės savybes – pvz. internetiniame puslapyje, kuriame įsigyjama prekė, ar gamintojo svetainėje. Antra sąlyga yra ta, kad nuotoliniu būdu įsigyjama ne maisto prekė turi būti tinkama naudoti tam, kam tokios rūšies daiktai yra naudojami įprastai. Kai sutarties šalys yra skirtingose valstybėse, gali kilti kolizija dėl „įprastumo“ požymio, standarto vertinimo ir jo supratimo tarp vartotojo ir pardavėjo. Ir trečiasis daikto atitikimo sutarties sąlygoms reikalavimas – ne maisto prekės atitikimas kokybiniais rodikliais, kurių vartotojas protingai tikisi, atsižvelgdamas į daikto pobūdį ir viešus pardavėjo ar gamintojo pareiškimus dėl daikto kokybės.

Taigi vartotojo teisė nutraukti sutartį reiškia, kad sudarant sutartį nuotoliniu būdu, yra taikomas, vadovaujantis direktyva 97/7/EB, mažiausiai septynių darbo dienų terminas, per kurį vartotojas gali atsisakyti sutarties. Esminis skirtumas nuo vienašališko sutarties nutraukimo pagal bendrąsias sutarčių nuostatas, yra tas, kad vartotojas šiuo atveju neturi nurodyti jokios sutarties

nutraukimo priežasties ir jam nėra taikomos netesybos (direktyvoje nustatyta nuobaudų netaikymo sąlyga). Direktyvoje 97/7/EB yra įtvirtintas vienintelis galimas mokestis, kurį turi padengti vartotojas, pasinaudodamas sutarties atsisakymo teise, tai yra tiesioginių prekęs gražinimo išlaidų apmokėjimas.

Taip pat pažymėtinas kitas svarbus reikalavimas sutarčių sudarymui nuotoliniu būdu, susijęs su informacijos pateikimu. Aukščiau minėti reikalavimai dėl atitinkamų duomenų nurodymo vartotojui taikomi prieš sudarant sutartį su juo, jų pateikimui nekeliama formos reikalavimai. Tuo tarpu direktyvoje 97/7/EB yra įtvirtinta ir kita svarbi pareiga pardavėjui, paslaugos teikėjui t.y. tam tikrus reikalavimus atitinkančios informacijos suteikimas vartotojui raštu ar kita jam prieinama ir tinkama ilgalaikė forma. Rašytinės ar kitos vartotojui prieinamos ilgalaikės formos reikalavimai taikomi ir duomenų apie tiekėjo tapatybę, adresą, pateikimui, taip pat nurodant pagrindines prekių ar paslaugų ypatybes, jų pačių bei jų pristatymo kainą, įskaitant visus mokesčius, raštu taip pat privaloma informuoti vartotoją apie mokėjimo už prekes, paslaugas, jų pristatymo arba atlikimo tvarką, bei pateikti informaciją apie sutarties atsisakymo per ne trumpesnę nei septynių darbo dienų terminą teisės galiojimą.

Reikalavimo raštu ar kitokia vartotojui prieinama ir tinkama ilgalaikė forma nepateikimo pasekmės – vartotojo teisė nutraukti sutartį per 3 mėnesių laikotarpį nuo to momento, kai teikiamas prekes gauna vartotojas, o paslaugų teikimo atveju – nuo sutarties sudarymo dienos. Pažymėtina, kad literatūroje išreiškiama nuomonė, jog rašytinė forma yra esminis reikalavimas dėl informacijos suteikimo, atskleidžiantis Europos Komisijos siekį priimant šį teisės aktą.⁴¹

Apibendrinant 1997 m. gegužės 20 d. direktyvoje 97/7/EB dėl vartotojų apsaugos, susijusios su nuotolinės prekybos sutartimis įtvirtintas taisyklės, dar kartą pažymėtina, kad šio teisės akto tikslas buvo nustatyti minimalias, valstybėse narėse vienodai taikomas priemones, kurios bendrojoje rinkoje užtikrintų vartotojų teisių apsaugą sutarčių sudarymo naudojant ryšio priemones atvejais. Šiame teisės akte išskirtini du pagrindiniai reikalavimai pardavėjui – visų pirma, nurodytus reikalavimus atitinkančios informacijos suteikimas vartotojui, be kita ko, direktyvoje įtvirtinta forma ir tvarka. Kitas svarbus nuotoliniu būdu sudaromų vartojimo sutarčių ypatumas – vartotojo teisė atsisakyti sutarties per direktyvoje nurodytą ne trumpesnę nei septynių darbo dienų terminą, o atitinkamus turinio ir formos reikalavimus atitinkančios informacijos nesuteikimo atveju – trijų mėnesių sutarties nutraukimo laikotarpis.

Toliau aptartina 1985 m. gruodžio 20 d. direktyva 85/577/EEB dėl vartotojų apsaugos, susijusios su sutartimis, sudarytomis ne prekybai skirtose patalpose. Kaip pabrėžiama paties teisės akto konstatuojamojoje dalyje, skirtingas valstybių narių komercinės praktikos, susijusios su ne prekybai skirtose vietose sutarčių sudarymu, reglamentavimas gali turėti įtakos bendrosios

⁴¹ Weatherill S. EU consumer law and policy. Cheltenham Northampton: Edward Elgar, 2005. P.107.

rinkos veiklai, todėl yra būtinybė suderinti šios srities nacionalinius teisės aktus. Vartojimo sutarčių, sudarytų ne prekybai skirtose vietose, ypatumas yra tas, kad paprastai būtent ekonomiškai stipresnė sutarties šalis – pardavėjas – inicijuoja sutarties sudarymą ir pradeda derybas dėl jos sąlygų. Dėl šios sutarties sudarymo vietos specifikos, vartotojas tokiais atvejais neturi galimybių palyginti siūlomos prekės ar paslaugos kainos, kokybės ir kitų siūlomo sutarties objekto savybių su kitomis tos grupės prekėmis ar paslaugomis. Atsižvelgiant į tai, direktyvoje 85/577/EEB įtvirtinta svarbiausia taisyklė ne prekybai skirtose vietose sudaromų sutarčių atžvilgiu, t.y. sutartinių įsipareigojimų įvertinimo laikotarpio suteikimas. Pagal direktyvos konstatuojamąją dalį, vartotojui turėtų būti suteikiamos mažiausiai septynios dienos, per kurias jis turėtų teisę nutraukti sutartį, kad galėtų įvertinti iš sutarties kylančius įsipareigojimus.

Iš esmės tiek direktyvoje 85/577/EEB dėl vartotojų apsaugos, susijusios su sutartimis, sudarytomis ne prekybai skirtose patalpose, tiek aukščiau aptartoje direktyvoje 97/7/EB dėl vartotojų apsaugos, susijusios su nuotolinės prekybos sutartimis, vartotojams suteikiama sutarties nutraukimo teisė yra nulemta papildomo vartotojo interesų apsaugos poreikio pirkimo – pardavimo ar paslaugų teikimo sutartis sudarant specifinėmis sąlygomis.

Pažymėtina, kad sudarant sutartį ne prekybai skirtose vietose, yra nustatoma imperatyvi pardavėjo pareiga rašytine forma informuoti vartotoją apie jo teisę nutraukti ją per ne trumpesnę nei septynių dienų laikotarpį. Panašus reikalavimas keliamas ir ryšio priemonėmis sudaromų vartojimo sutarčių atžvilgiu, tačiau ten sutarties atsisakymo teisė galioja septynias darbo dienas. Pateikiant tokią informaciją, pardavėjas taip pat privalo nurodyti ir jos įgyvendinimo tvarką – asmens, kurio atžvilgiu sutarties nutraukimo teise gali būti pasinaudota, pavardę ir adresą (manyta, kad tais atvejais, kai pardavėjas yra juridinis asmuo, reikalaujama nurodyti jo pavadinimą ir buveinės adresą). Be to, direktyvoje dėl sutarčių sudarymo ne prekybai skirtose vietose yra nustatoma didesnė valstybių narių diskrecijos laisvė įtvirtinti kitus reikalavimus, kuriuos turi atitikti vartotojui įteikiamas rašytinis dokumentas. Direktyvoje abstrakčiai nurodoma, kad tokiam pranešime turi būti nurodyta data ir dalykai, leidžiantys identifikuoti sutartį. Vadovaujantis direktyva 85/577/EEB, valstybėms narėms yra keliamas reikalavimas nacionaliniu reglamentavimu įtvirtinti tam tikras vartotojų apsaugos priemones tais atvejais, kai direktyvoje nurodyta informacija vartotojui nepateikiama⁴². Europos Bendrijų teisingumo teismas vienoje nagrinėtų bylų⁴³ yra svarstęs, ar Vokietijos teisės akte įtvirtinta nuostata atitinka direktyvos tikslus ir yra tinkama vartotojų teisių apsaugos priemonė direktyvos dėl sutarčių sudarymo ne prekybai skirtose vietose prasme. Vokietijos įstatyme buvo nustatyta, kad teise

⁴² Kaip pažymėjo Europos Bendrijų teisingumo teismas 2008 m. balandžio 10 d. sprendime byloje C-412/06 A. Hamilton vs. Vilksbank Filder eG, informacijos nesuteikimui prilyginamas ir klaidingos informacijos, susijusios su teise nutraukti sutartį, suteikimas raštu, kadangi abi šios aplinkybės įtakoja vartotojo klaidas jo teisės nutraukti sutartį atžvilgiu.

⁴³ 2008 m. balandžio 10 d. sprendimas byloje C-412/06 A. Hamilton vs. Vilksbank Filder eG.

nutraukti ne prekybai skirtoje vietoje sudarytą sutartį galima pasinaudoti mėnesį po to, kai šalys visiškai įvykdė savo įsipareigojimus. Pažymėtina, kad nagrinėtoje byloje ginčas tarp šalių kilo dėl paskolos sutarties nutraukimo. Europos Bendrijų teisingumo teismas svarstė, ar tokia priemonė yra tinkama tuo atveju, kai vartotojui sutarties sudarymo metu nebuvo suteikta arba buvo klaidingai suteikta informacija apie sutarties nutraukimo galimybę, kaip tai numatyta direktyvos 5 straipsnio 1 dalyje. Bylos nagrinėjimo metu buvo pažymėta, kad šalims suteikta diskrecijos teisė nustatyti „tinkamas vartotojų apsaugos priemonės“ turi būti įgyvendinama tiek vadovaujantis pagrindiniu direktyvos dėl sutarčių sudarymo ne prekybai skirtose vietose tikslu, tiek pagal kitas jos nuostatas. Iš jų seka, kad vartotojo teisė nutraukti sutartį nėra absoliuti, o vartotojų teisių apsaugai, kuri yra esminis direktyvos tikslas, taikomi tam tikri apribojimai. Europos Bendrijų teisingumo teismas savo atsakymą šioje byloje argumentavo, be kita ko, direktyvos 85/577/EEB penktąja konstatuojamąja dalimi, nustatančia, kad vartotojui turėtų būti suteiktos mažiausiai septynios dienos, per kurias jis turėtų teisę nutraukti sutartį, kad galėtų įvertinti iš sutarties kylančius įsipareigojimus. Teismas nurodė, kad šioje dalyje vartojama sąvoka „įvertinti iš sutarties kylančius įsipareigojimus“ būtent reiškia, kad vartotojas gali pasinaudoti teise nutraukti sutartį per jos galiojimo terminą. Taigi aptariamame sprendime buvo nuspręsta, kad Vokietijos teisės akte įtvirtinta nuostata, jog teise nutraukti sutartį, sudarytą ne prekybai skirtoje vietoje, galima pasinaudoti vėliausiai per vieno mėnesio terminą po visiško sutarties šalių įsipareigojimų įvykdymo, kai vartotojas gavo klaidingą informaciją apie pasinaudojimo šia teise sąlygas, yra tinkama vartotojų apsaugos priemonė direktyvos 85/577/EEB 4 straipsnio prasme.

Aptartinas ir kitas Europos bendrijų teisingumo teismo sprendimas, kuris svarbus nagrinėjant, ar į Lietuvos nacionalinius teisės aktus direktyva dėl sutarčių, sudarytų ne prekybai skirtose vietose, yra perkelta tinkamai. 2001 m. gruodžio 13 d. sprendime⁴⁴ buvo nagrinėjama, ar nacionaliniuose teisės aktuose gali būti nustatytas vartotojo teisės nutraukti ne prekybai skirtoje vietoje sudarytą sutartį apribojimas laiko atžvilgiu, jeigu jam nebuvo suteikta reikalavimus atitinkanti informacija. Iš esmės teismas svarstė, ar nuostata, kad tokia sutartis gali būti nutraukta per vienerius metus nuo jos sudarymo, jei vartotojui nebuvo suteikta informacija, atitinkanti direktyvos 85/577/EEB 4 straipsnyje nurodytus reikalavimus, yra tinkama vartotojų teisių apsaugos priemonė. Europos Bendrijų teisingumo teismas pažymėjo, kad minimalus septynių dienų terminas turi būti skaičiuojamas nuo momento, kai vartotojas gavo informaciją apie teisę nutraukti sutartį. Tai paaiškinama tuo, kad jei vartotojas negali žinoti, kad jis turi teisę nutraukti sutartį, jis negalės pasinaudoti šia teise. Taigi šioje byloje buvo priimtas sprendimas, pagal kurį

⁴⁴ 2001 m. gruodžio 13 d. sprendimas byloje C-481/99 G.Heininger, H. Heininger vs. Bayerische Hypo-und Vereinsbank AG.

negali būti taikoma nacionalinio teisės akto nuostata, numatanti vienerių metų termino apribojimą vartotojui nutraukti sutartį, sudarytą ne prekybai skirtose vietose tuo atveju, kai vartotojui apie jo teisę nutraukti šią sutartį per septynių dienų laikotarpį nebuvo tinkamai pranešta, kaip to reikalauja direktyvos 85/577/EEB 4 straipsnis ir sutartiniai išipareigojimai dar nėra iki galo įvykdyti. Šioje byloje ginčas tarp šalių taip pat kilo dėl paskolos sutarties nutraukimo. Minėto sprendimo 48 punkte Teisingumo Teismas konstatavo, kad direktyva nacionaliniam įstatymų leidėjui nesuteikia teisės nustatyti maksimalų vienerių metų terminą nuo sutarties sudarymo, per kurį galima pasinaudoti teise nutraukti sutartį pagal direktyvos 5 straipsnį tuo atveju, kai vartotojas negavo minėtos direktyvos 4 straipsnyje numatyto pranešimo.

Šis Europos bendrijų teisingumo teismo sprendimas, kaip minėta, yra aktualus ir nagrinėjant, ar direktyva 85/577/EEB dėl sutarčių, sudarytų ne prekybai skirtose vietose yra tinkamai įgyvendinta Lietuvoje galiojančiuose teisės aktuose. Tai bus analizuojama kitame darbo skyriuje dėl vartotojų teisių apsaugos ne maisto prekių ir paslaugų srityje reglamentavimo nacionaliniu lygmeniu.

1.3. Vartotojų teisių apsaugos ne maisto prekių ir paslaugų srityje perspektyvos

Apibendrinant aukščiau aptartas direktyvas ir jų įgyvendinimo problematiką, pažymėtini ir aktualiausi ES institucijų veiksmai teisės aktų leidybos srityje, siekiant didesnio vartotojų teisių apsaugos efektyvumo bendrojoje rinkoje. Europos Komisija 2008 m. spalio 8 d. pateikė pasiūlymą dėl naujos Europos Parlamento ir Europos tarybos direktyvos dėl vartotojų teisių⁴⁵ priėmimo. Šis pasiūlymas buvo parengtas išnagrinėjus *aquis communautaire* kai kuriose vartotojų teisių apsaugos srityse. O konkrečiai pasiūlymu siekiama persvarstyti būtent aukščiau nagrinėtas direktyvas - direktyvą 85/577/EEB dėl vartotojų apsaugos, susijusios su sutartimis, sudarytomis ne prekybai skirtose patalpose, direktyvą 97/7/EB dėl vartotojų apsaugos, susijusios su nuotolinės prekybos sutartimis, direktyvą 1999/44/EB dėl vartojimo prekių pardavimo ir susijusių garantijų tam tikrų aspektų įgyvendinimo ir darbe nenagrinėtą direktyvą 93/13/EEB dėl nesąžiningų sąlygų sutartyse su vartotojais⁴⁶. Šios keturios direktyvos pasiūlyme yra sujungiamos į vieną dokumentą, kuriuo bendrieji vartotojų teisių apsaugos aspektai reglamentuojami sistemingai, supaprastinant ir atnaujinant esamas taisykles, panaikinant neatitikimus ir šalinant spragas. Vienas svarbiausių, autoriaus nuomone, pakeitimų, pateiktų pasiūlyme, yra minimalaus derinimo principo atsisakymas. Visose šiose direktyvose buvo įtvirtintas minimalaus suderinimo metodas, pagal kurį valstybės narės gali toliau taikyti arba

⁴⁵ COM (2008) 614 galutinis.

⁴⁶ OJ, L, 1993, 095/29.

priimti griežtesnes nacionalines taisykles, nei nustatytosios direktyvoje. Tuo tarpu pasiūlyme Europos Komisija argumentuoja, kad tokiu būdu harmonizuojant bendras taisykles, valstybės narės minimalaus derinimo sąlygas įgyvendina skirtingai, nėra užtikrinamas tinkamas bendrosios rinkos veikimas ir siūloma pereiti prie visiško suderinimo metodo. Pažymėtina, kad pasiūlyme dėl šios direktyvos Europos Komisija akcentuoja visiško suderinamumo principo patvirtinimo naudą būtent pardavėjų atžvilgiu. Projekto autorė šio principo poreikį pristato kaip kliūčių ūkio subjektų vykdomai veiklai pašalinimo priemonę. Tuo tarpu maksimalaus derinimo principo privalumai vartotojams, autoriaus nuomone, projekte pateikiami tik tarp valstybių narių vykdomos siektinos aktyvios prekybos rezultatas. Taigi, pagal šį derinimo metodą, valstybės narės negalėtų toliau taikyti arba priimti nuostatų, nukrypstančių nuo nustatytųjų direktyvoje. Kitaip tariant, visose Europos Sąjungos valstybėse narėse būtų užtikrinama vienodo lygio vartotojų teisių apsauga. Kitaip tariant, patvirtinus šį pasiūlymą, valstybių narių galimybės nustatyti griežtesnes, jos nuomone, labiausiai atitinkančias vidaus rinkos poreikius ar dėl kitų priežasčių efektyviau užtikrinančias vartotojų teisių apsaugą, būtų apribotos. Tačiau pažymėtina, kad, pagal pasiūlymu pateiktą direktyvos dėl vartotojų teisių projektą, išsprendžiamos kai kurios aukščiau minėtų direktyvų nuostatų aiškinimo ir taikymo problemos. Pavyzdžiui, projekte detaliau ir aiškiau įtvirtinamas reikalavimas sudarant sutartis ne prekybai skirtose vietose arba naudojant ryšio priemones dėl informacijos pateikimo vartotojui patvarioje laikmenoje, pateikiama šios sąvokos definicija, taip aiškiau apibrėžiant kriterijus, kuriais vadovaujantis būtų sprendžiama apie pardavėjo pareigos įvykdymą. Be to, projektu siekiama įtvirtinti sąlygą, pagal kurią, pardavėjui nevykdant pareigos informuoti vartotoją apie galiojančią sutarties atsisakymo teisę, jos įgyvendinimo laikotarpis tęsiasi tris mėnesius po to, kai pardavėjas visiškai įvykdo savo sutartinius įsipareigojimus. Manytina, kad šios sąlygos įtraukimas į projektą buvo sąlygotas minėtoje Europos Bendrijų teisingumo teismo byloje⁴⁷ priimto sprendimo. Svarbu ir tai, kad direktyvos projekte sudarant sutartis ne prekybai skirtose vietose arba naudojant ryšio priemones būtų taikomas ne septynių kalendorinių ar darbo dienų, kaip yra įtvirtinta dabar, bet keturiolikos kalendorinių dienų sutarties atsisakymo teisės įgyvendinimo terminas. Taip pat svarbu, kad į projektą įtrauktos aukščiau aptartoje Garantijų direktyvoje įtvirtintos vartotojams mažiau palankios, lyginant su Lietuvos teisės aktuose numatytų reglamentavimu, nuostatos dėl vartotojų teisių įgyvendinimo prekei neatitinkant jai keliamų reikalavimų. Šių nuostatų patvirtinimas maksimalaus derinimo direktyvoje turėtų labai didelės reikšmės nacionalinio reglamentavimo atžvilgiu, kadangi, kaip bus analizuojama kitoje darbo dalyje, Lietuva šioje srityje yra pasinaudojusi galimybe dėl griežtesnių nei Garantijų direktyvoje nustatytų priemonių įtvirtinimo.

⁴⁷ 2008 m. balandžio 10 d. sprendimas byloje C-412/06 A. Hamilton vs. Vilksbank Filder eG.

Taigi, jeigu direktyva dėl vartotojų teisių apsaugos būtų patvirtinta, įstatymų leidėjai nacionaliniu lygmeniu turėtų peržiūrėti teisės aktus, susijusius su direktyvoje reglamentuojamų taisyklių įtvirtinimu. Pavyzdžiui, Lietuvos teisės aktuose šiuo metu nėra įtvirtintas mechanizmas dėl pardavėjams taikytinų poveikio priemonių nevykdant jiems keliamų reikalavimų. Tuo tarpu direktyvos projekto 42 straipsnyje numatyta pareiga valstybėms narėms nustatyti taisykles dėl nuobaudų, taikytinų už pagal šią direktyvą priimtų nacionalinių nuostatų pažeidimus, ir imtis visų būtinų priemonių užtikrinti, kad jos būtų įgyvendinamos. Be to, vadovaujantis minėta nuostata, valstybių narių numatytos nuobaudos turi būti veiksmingos, proporcingos ir atgrasančios.

Aukščiau paminėtų vartotojų teisių apsaugos sričių reglamentavimas yra pagrįstas Europos Sąjungos institucijų patvirtintomis programomis, įtvirtinančioms bendruosius veiklos tikslus ir strategijas, kuriomis turi vadovautis vėliau priimami šias programas įgyvendinantys teisės aktai. 2006 m. gruodžio 18 d. sprendimu Nr. 1926/2006/EB⁴⁸ Europos Parlamentas ir Taryba priėmė naują 2007–2013 m. vartotojų apsaugos programą, kuria siekiama dviejų pagrindinių tikslų:

- užtikrinti aukšto lygio vartotojų apsaugą, aktyviau juos konsultuojant ir geriau atstovaujant jų interesams;
- užtikrinti, kad būtų veiksmingai taikomos vartotojų apsaugos taisyklės, ypač bendradarbiaujant šių taisyklių įgyvendinimo srityje, vykdant informavimo, švietimo veiklą ir taikant vartotojų teisių gynimo priemones.

2007 m. kovo 13 d. komunikatu Europos Tarybai, Europos Parlamentui ir Europos Ekonomikos ir socialinių reikalų komitetui Europos Bendrijų Komisija pateikė šios programos įgyvendinimo strategiją. Šiame komunikate nurodoma, kad esamos problemos vartotojų teisių apsaugos srityje, visų pirma, susijusios su vartotojų pasitikėjimo vidaus rinka stoka. Strategijoje numatytais tikslais siekiama, kad vartotojas išgytų prekes ar naudotųsi paslaugomis bet kurioje Europos Sąjungos valstybėje ir būtų vienodai veiksmingai saugomas ir nuo pavojingų produktų, ir nuo nesąžiningų pardavėjų. Kita problema, kuriai spręsti komunikate numatomos priemonės, yra reglamentavimo keliamos kliūtys. Siekis sukurti vieningą Europos Sąjungos rinką, kaip didžiausią mažmeninę rinką pasaulyje, nacionaliniais teisės aktais negali būti įgyvendintas, todėl kaip viena iš prioritetinių vartotojų teisių stiprinimo priemonių, yra numatytas vienodų taisyklių sukūrimas. Šiam tikslui pasiekti Europos Komisija persvarsto galiojančių taisyklių ir jų taikymo praktikos visumos, t.y. *Acquis communautaire* veikimą, taip pat siūloma iš dalies keisti kai kurias direktyvas, rengiami pranešimai apie teisės aktų taikymo veiksmingumą. Jau 2002 – 2006 m. vartotojų politikos strategijoje, priešingai nei ankstesnėse programose, numatytas naujas

⁴⁸ OL, L, 2006, 404.

visiško derinimo principas, kuris reiškia, kad Europos Sąjungos lygmeniu priimami teisės aktai neturėtų suteikti galimybės nacionaliniu lygmeniu nustatyti kitokias, kiekvienoje valstybėje narėje skirtingas taisykles. Nors dauguma dabar galiojančių teisės aktų vartotojų teisių apsaugos srityje yra grindžiami minimalaus derinimo principu, pagal kurį valstybės narės turi teisę nusistatyti griežtesnes taisykles, nei numato Europos Sąjungos lygmeniu patvirtinti teisės aktai. Pavyzdžiui, minėta Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 1999/44/EB dėl vartojimo prekių pardavimo ir susijusių garantijų tam tikrų aspektų 1 straipsnyje numatytas šios direktyvos siekis suderinti valstybių narių įstatymus ir kitus teisės aktus dėl direktyva reglamentuojamo objekto, siekiant užtikrinti vieningą minimalų vartotojų apsaugos vidaus rinkoje lygį. Europos Komisijos pateiktoje 2007–2013 m. strategijoje taip pat numatomas siekis ir jo realizavimo priemonės, susiję su vartotojų informavimu ir švietimu. Kaip Europos Sąjungos ir vartotojų sąsaja įvardijamas Europos vartotojų centro tinklas⁴⁹, kurio tikslas, nurodomas strategijoje, yra skatinti vartotojų pasitikėjimą teikiant apie jų, kaip vartotojų, teises valstybėse narėse ir tarptautinio ginčo atveju suteikiant galimybę pasinaudoti žalos atlyginimo procedūromis. Pažymėtina, kad komunikate atkreipiamas dėmesys elektroninei komercijai, elektroninės prekybos plėtrai, jos reglamentavimui. Technikos plėtra skatina nuotolinius elektroniniais priemonėmis sudaromus sandorius visos Europos Sąjungos teritorijoje, kuriems reikia atitinkamai pritaikyti teisinę bazę, todėl vieningas reglamentavimas šioje srityje Europos Komisijos vertintinas kaip labai svarbus. Tokį poreikį ir siekį Europos Bendrijų komisija įtvirtina, konkrečių jo įgyvendinimo priemonių komunikate nepateikia.

Taigi esminis paskutiniosios vartotojų apsaugos programos skirtumas nuo pirmųjų programinio pobūdžio dokumentų vartotojų politikos formavimo srityje yra tas, kad nuo 1992 m. sukūrus bendrąją Europos Sąjungos rinką, vartotojų teisių apsauga tapo labai svarbi būtent vieningos rinkos formavimui ir veikimui. Vartotojų teisių apsaugos politikos svarbos išaugimas siejamas su siekiu sukurti tokią valstybių ekonominę integraciją, kuri remtųsi laisvu prekių, paslaugų, asmenų ir kapitalo judėjimu. Priešingai nei pirmieji programiniai dokumentai, kuriuose buvo įvardijamos pagrindinės vartotojų teisės ir jų įgyvendinimo principai siejant jas su siekiu sukurti gerovę Bendrijos piliečiams, po Vieningojo Europos akto įsigaliojimo 1987 m. parengtos programos orientuotos būtent į siekį sukurti tokią teisinę padėtį vartotojams, kad būtų pasiekti bendrosios rinkos tikslai.

⁴⁹ angl. ECC-Net.

2. VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS NE MAISTO PREKIŲ IR PASLAUGŲ SRITYJE REGLAMENTAVIMAS NACIONALINIŲ LYGMENIU

2.1. Pagrindinės vartotojų interesų apsaugą įtvirtinančios normos

Nacionalinis reglamentavimas vartotojų teisių apsaugos ne maisto prekių ir paslaugų srityje yra paremtas Europos Sąjungos teisės aktais. Daugelis Lietuvos Respublikos įstatymų ir kitų teisės aktų, įtvirtinančių tam tikras vartotojų teisių apsaugos sritis, įgyvendina Bendrosios rinkos kūrimo pagrindus ir siekiu įtvirtinti minimalų vieningą reglamentavimą Europos Sąjungos lygmeniu paremtas direktyvas. Tokiu būdu priimtų teisės aktų praktinio taikymo problema yra ta, kad Lietuvos Respublikos įstatymų leidėjas neretai nepasiekia direktyvomis siekiamų tikslų netinkamai jas perkeldamas, arba nukrypstant nuo minimalaus suderinimo nuostatų ir pasirenkant netinkamas direktyvos įgyvendinimo priemonės ir būdus. Kartais pažodžiui perkeliama verstinis direktyvos tekstas į nacionalinį įstatymą nepaisant direktyvos, kaip teisės akto, prigimties ir poveikio, ir taip jos taikymui sukeliama sunkumai.

Bendriausia vartotojų teises ginanti nuostata yra įtvirtinta Konstitucijos 46 straipsnio 5 dalyje, kuri abstrakčiai nustato, kad valstybė gina vartotojų interesus. Valstybės pareiga įgyvendinant šią nuostatą yra sukurti institucinę sistemą bei atitinkamą reglamentavimą, kuris užtikrintų deklaruojamą vartotojų interesų apsaugą ir gynimą. Šią Konstitucijoje įtvirtintą nuostatą yra nagrinėjęs Lietuvos Respublikos konstitucinis teismas. Šis teismas sistemingai aiškina Konstitucijos 46 straipsnį, nuroydamas jo dalių neatsiejamą sąsają. Konstitucijos 46 straipsnyje išdėstytos teisės normos yra tarpusavyje susijusios, todėl įstatymu ar poįstatyminiu teisės aktu pažeidus kurioje nors vienoje Konstitucijos 46 straipsnio dalyje esančią teisės normą, yra pažeidžiamos ar sudaromos prielaidos pažeisti ir kitose šio straipsnio dalyse išdėstytas teisės normas.⁵⁰ Apibūdinamas Konstitucijos 46 straipsnio 5 dalies reikšmę, Konstitucinis teismas konstatavo, kad šioje Konstitucijos 46 straipsnio dalyje yra nustatyta valstybės pareiga ginti vartotojų interesus. Ši konstitucinė nuostata suponuoja tai, kad teisės normomis turi būti nustatytos įvairios vartotojų interesų gynimo priemonės, kad valstybės institucijos turi kontroliuoti, kaip ūkio subjektai laikosi nustatytų reikalavimų, ir kt.⁵¹ Viena iš nutarimų nagrinėta įstatymo nuostata⁵² buvo pripažinta prieštaraujanti Konstitucijos 46 straipsnio 5 daliai,

⁵⁰ Konstitucinio teismo 2004-01-26 nutarimas.

⁵¹ Konstitucinio teismo 2000-10-18 nutarimas.

⁵² Konstitucinis teismas 2003 m. kovo 17 d. nutarimu išnagrinėjo Lietuvos Respublikos akcinių bendrovių "Būtingės nafta", "Mažeikių nafta" ir "Naftotiekis" reorganizavimo įstatymo (Žin., 1999, Nr. 86-2560) 3, straipsnio 4 dalies atitikimą <...> Konstitucijos 46 straipsnio 5 daliai. Ginčijamoje nuostatoje įtvirtintas draudimas valstybės ir savivaldybių institucijoms kelti papildomus reikalavimus dėl AB "Mažeikių nafta" ar jos dukterinių bendrovių veiklos ar neveikimo ir kitų įvykių iki strateginiam investuotojui įsigyjant akcijų pagal ginčijamo įstatymo 3 straipsnio 1 dalies 1 punktą. Konstitucinis teismas konstatavo, kad dėl tokio reguliavimo valstybės ir savivaldybių

konstatuojant, kad įstatymų leidėjas, reguliuodamas tam tikros ūkio srities, kurioje įtvirtinama kurių nors ūkio subjektų specifinė teisinė padėtis, santykius ir nustatydamas kitais įstatymais nustatyto šių santykių reguliavimo išimtis, privalo nustatyti ir papildomas teises priemones, kurios užtikrintų vartotojų teisių ir teisėtų interesų apsaugą.⁵³

Vienas iš pagrindinių Konstitucijos 46 straipsnio 5 dalį konkretizuojantis šiuo metu galiojantis teisės aktas - 2007 m. kovo 1 d. įsigaliojusi nauja Vartotojų teisių apsaugos įstatymo⁵⁴ redakcija. Jame įtvirtintos konkrečios vartotojų teisės, nustatytos neteisminio vartotojų skundų nagrinėjimo taisyklės, institucinė šios srities apsaugos sistema, kai kurios specifinių vartojimo santykių sričių taisyklės. Vartotojų teisių apsaugos įstatyme įtvirtintas reglamentavimas pakeitė galiojusį vartotojų teisių apsaugos mechanizmą, įtvirtinant keletą pakeitimų, kurių pagrįstumas iš tiesų diskutuotinas. Vienas jų – pagrindinės valstybinę vartotojų teisių apsaugą įgyvendinančios institucijos teisės kreiptis į teismą tam tikrais atvejais apribojimas. Vartotojų teisių gynimo įstatymo pagrindu veikusi Nacionalinė vartotojų teisių apsaugos taryba turėjo teisę kreiptis į teismą dėl sutarties nutraukimo ir pinigų gražinimo vartotojui įsigijus netinkamos kokybės prekę ar paslaugą, taip pat tais atvejais, kai pardavėjas nevykdo įstatymais įtvirtintos vartotojo teisės nutraukti pirkimo – pardavimo sutartį, sudarytą naudojant ryšio priemones arba tuo atveju, kai sutartis sudaroma ne prekybai skirtoje vietoje. Šiuo metu galiojančiu Vartotojų teisių apsaugos įstatymo teisiniu pagrindu veikianti Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba minėtais atvejais pareikšti ieškinio teismui neturi teisės. Ji yra įgaliota į teismą kreiptis tik dėl viešo intereso gynimo, dėl nesąžiningų vartojimo sutarčių sąlygų taikymo, taip pat Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo⁵⁵ nustatyta tvarka. Rekomendacinio pobūdžio sprendimų priėmimas kartais apriboja ir faktiškai užkertą kelią siekti tikslo – apginti pažeistas vartotojų teises, kadangi jų gynimas baigiasi sprendimo priėmimu ir Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 28 straipsnio 1 dalyje įtvirtinta priemone – viešas paskelbimas apie sprendimo nevykdymą. Atsižvelgiant į fizinio asmens – vartotojo – interesus, tokia priemonė ne visada užtikrina visapusišką deklaruojamų teisių apsaugą.

institucijos negali vykdyti visų joms priskirtų įgaliojimų užtikrinant vartotojų teisių ir teisėtų interesų, kadangi nors ginčijama norma atitinkamoms valstybės ir savivaldybių institucijoms nėra uždrausta kontroliuoti, kaip yra laikomasi vartotojų teisių ir teisėtų interesų apsaugos priemonių, tačiau joms vykdant kontrolės funkciją ir paaiškėjus, kad dėl AB "Mažeikių nafta" ar jos dukterinių bendrovių veiklos ar neveikimo ir kitų įvykių buvo pažeisti vartotojų interesai, jei negalima kelti atitinkamų reikalavimų, tokia kontrolė yra neveiksminga apsauga.

⁵³ Konstitucinio teismo 2003-03-17 nutarimas

⁵⁴ Valstybės žinios. 1994, Nr. 94-1833; 2007, Nr. 12-488.

⁵⁵ Valstybės žinios. 2008, Nr. 6-212.

2.2. Europos Sąjungos direktyvų perkėlimo į nacionalinius teisės aktus problematika

Ne maisto prekių ir paslaugų srityje vienas svarbiausių teisės aktų – Civilinis kodeksas. Vartojimo sutarčių atveju taikomos ne tik vartojimo pirkimo – pardavimo ypatumus įtvirtinančios normos, bet ir visoms pirkimo – pardavimo sutartims taikomos nuostatos, taip pat bendrosios prievolių, sutarčių teisės normos. Civiliniame kodekse yra įtvirtintos pagrindinės nuostatos, susijusios su vartotojo kaip pirkėjo ir kaip paslaugų gavėjo teisėmis nekokybiškos prekės/paslaugos įsigijimo atveju, taip pat jo teisės sudarius sutartis specifinėje vietoje (ne prekybai skirtoje vietoje) ar specifine forma (sudarius sutartį naudojant elektroninio ryšio priemones). Kai kurios Civilinio kodekso nuostatos įgyvendina minėtą Europos Parlamento ir Tarybos direktyvą 1999/44 dėl vartojimo prekių pardavimo ir susijusių garantijų tam tikrų aspektų įgyvendinimo⁵⁶ (toliau šioje dalyje – Garantijų direktyva). Atsižvelgiant į tai, kad vienu iš dažniausiai pasitaikančių vartotojų teisių pažeidimų ne maisto prekių ir paslaugų srityje yra susiję su įsigytos prekės netinkama kokybe, šios direktyvos nuostatos ir jos įgyvendinimas nacionaliniu lygmeniu aptartinas plačiau.

Garantijų direktyva buvo perkelta, kaip minėta, į Civilinį kodeksą bei Vartotojų teisių apsaugos įstatymą. Šioje srityje iškilo problematika dėl praktiško kai kurių nuostatų, numatančių griežtesnį nei direktyvos reikalaujamą vartotojų teisių apsaugos mechanizmą, įgyvendinimo. Kaip minėta, Garantijų direktyvoje yra įtvirtintas minimalaus suderinimo principas, pagal kurį šalims leidžiama palikti ar priimti griežtesnes normas nei numatyta direktyvoje. Tačiau diskutuotina, ar griežtesnis reglamentavimas visada reiškia aukštesnio lygio vartotojų teisių apsaugą.

Šiuo metu galiojantys teisės aktai įtvirtina penkis alternatyvius reikalavimus, kuriuos įgyja teisę pareikšti vartotojas pardavėjui, pardavusiam netinkamos kokybės prekę. Vadovaujantis Civilinio kodekso 6.363 straipsniu, vartotojas, kuriam buvo parduota netinkamos kokybės ne maisto prekė, turinti su pardavėju neaptartų trūkumų, savo pasirinkimu turi teisę reikalauti iš pardavėjo:

1. pakeisti netinkamos kokybės daiktą tinkamos kokybės daiktu;
2. atitinkamai sumažinti prekės kainą;
3. per protingą terminą neatlygintinai pašalinti daikto trūkumus;
4. atlyginti daikto trūkumų šalinimo išlaidas, jeigu pardavėjui per protingą terminų nepašalinus, trūkumus pašalino pirkėjas pats arba trečiųjų asmenų padedamas.

To paties straipsnio 8 dalyje įtvirtintas penktasis galimai vartotojo pardavėjui pareikštinas reikalavimas. Jame nurodyta, kad pirkėjas vietoj šiame, aukščiau minėtame straipsnyje

⁵⁶ OJ, L, 1999, 171/12.

numatytų reikalavimų, gali vienašališkai nutraukti sutartį ir pareikalauti grąžinti sumokėtą kainą. Pagal šį reglamentavimą, vartotojas savo nuožiūra, vadovaudamasis savo asmeniniais poreikiais ir interesais, pasirenka, ko reikalauti iš pardavėjo, jei prekės perdavimo ar naudojimo metu išryškėjo jos kokybės trūkumai. Kiekvieno iš šių reikalavimų pareiškimas pardavėjui vertinamas kaip lygiavertė vartotojo teisės įsigyti kokybės reikalavimus atitinkančią prekę įgyvendinimas. Lietuvos Aukščiausiasis Teismas taip pat yra pažymėjęs⁵⁷, kad Civilinio kodekso 6.363 straipsnio 4-8 dalyse įtvirtintas toks teisinis reguliavimas, kuriuo pirkėjui suteikiama absoliuti diskrecija rinktis jam naudingiausią pažeistos teisės dėl netinkamos kokybės daikto pardavimo gynimo būdą, tarp jų ir nutraukti sutartį bei pareikalauti grąžinti sumokėtą kainą. Taigi vartotojas, esant bet kokiam prekės kokybės neatitikimui jai keliamiems reikalavimams, turi teisę pareikšti reikalavimą nutraukti jos pirkimo – pardavimo sutartį. Žinoma, šios teisės įgyvendinimui keliami tam tikri reikalavimai (pvz. terminas – Civilinio kodekso 6.338 straipsnyje), ji, be abejo, nėra absoliuti (Civilinio kodekso 6.333 straipsnyje įtvirtinti trys pardavėjo atsakomybę dėl ne maisto prekės kokybės šalinantys atvejai – a) daikto naudojimo ar saugojimo taisyklių pažeidimas dėl paties vartotojo kaltės b) trečiųjų asmenų kaltė c) *force majeure* aplinkybės, lėmusios daikto trūkumų atsiradimą). Pažymėtina, kad Civilinio kodekso 6.363 straipsnis, įtvirtinantis labai plačią vartotojo teisių apsaugą įsigijus netinkamos kokybės prekę, yra viena iš teisės normų, reglamentuojančių vartojimo pirkimo – pardavimo sutarčių ypatumus. Tuo tarpu prie bendrųjų pardavėjo pareigų, sudarant sutartį ne su vartotoju, kaip jis apibrėžiamas Civilinio kodekso 1.39 straipsnyje, Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 2 straipsnio 15 dalyje, yra nustatytos siauresnės pardavėjo pareigos, kylančios dėl netinkamos prekės pardavimo. Pagal Civilinio kodekso 6.344 straipsnį, pirkėjo teisė nutraukti pirkimo – pardavimo sutartį yra apribojama esminiu sutarties pažeidimo kriterijumi. Vadovaujantis šia nuostata, pirkėjas, be kitų pasirinkimų, teisę pareikšti reikalavimą dėl sutarties nutraukimo turi tik tokiu atveju, kai netinkamos kokybės daikto perdavimas yra esminis sutarties pažeidimas. Kitaip tariant, esant ne vartojimo sutartiniams santykiams, pirkėjui, siekiančiam nutraukti sutartį dėl perduotos netinkamos kokybės prekės, reikės įrodinėti esant Civilinio kodekso 6.217 straipsnyje įtvirtintiems esminio sutarties pažeidimo kriterijams. Lietuvos Aukščiausiasis Teismas vienoje iš nagrinėtų bylų⁵⁸ yra pabrėžęs, kad Civilinio kodekso 6.363 straipsnio 8 dalyje įtvirtinta vartotojo teisių apsaugos priemonė yra specialus vartotojo teisių gynimo būdas, todėl to paties teisės akto 6.217 straipsnyje nustatyti reikalavimai dėl esminio sutarties pažeidimo šiuo atveju netaikytini. Taigi, kaip minėta, vartotojas reikalavimą dėl sutarties nutraukimo gali pareikšti kaip ir bet kurią

⁵⁷ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2008 m. gegužės 12 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-237/2008 D. Ž. vs UAB „Titlis“.

⁵⁸ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2008 m. gegužės 12 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-237/2008 D. Ž. vs UAB „Titlis“.

kitą Civilinio kodekso 6.363 straipsnio 4 dalyje įtvirtintą reikalavimą. Vienintelis apribojimas yra tas, kad techniškai sudėtinga ir brangi prekė gali būti keičiama tik tuo atveju, jei kokybės reikalavimai jai yra pažeisti iš esmės. Tačiau pažymėtina, kad aukščiau minėtoje byloje⁵⁹ Lietuvos Aukščiausiasis Teismas pabrėžė, jog 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. Taigi, vadovaujantis šiuo išaiškinimu, darytina išvada, kad įstatymų leidėjo įtvirtintos *lex specialis* taisyklės vartojimo pirkimo – pardavimo santykiams ir iš jų kylančiai pareigai dėl prekės kokybės reguliuoti neturėtų būti taikomos absoliučiai. Kiekvieno konkretaus ginčo atveju turėtų būti vertinama, ar vartotojas, įgyvendindamas teisę į pirkimo – pardavimo sutarties nutraukimą, ja nepiktnaudžiauja ir nepažeidžia sąžiningumo, protingumo, proporcingumo principų.

Tuo tarpu Garantijų direktyvoje nustatytos minimalios vartotojų teisių užtikrinimo priemonės yra labiau ribojančios vartotojo galimybes pareikšti reikalavimą nutraukti pirkimo – pardavimo sutartį. Jos 3 straipsnyje nurodyta, kad vartotojas pirmiausia gali reikalauti, kad pardavėjas nemokamai pataisytų arba pakeistų prekes, nebent tai yra neįmanoma ar neproporcinga. Taigi direktyvoje išskiriamos dvi prioritetingos vartotojų teisių apsaugos priemonės – daikto kokybės trūkumų šalinimas ir keitimas. Kiti du reikalavimai Garantijų direktyvoje yra išskirti į atskirą grupę, jiems pareikšti nustatyti atskiri reikalavimai. Tame pačiame straipsnyje nurodyta, kad atitinkamai sumažinti prekės kainą arba nutraukti pirkimo – pardavimo sutartį vartotojas gali reikalauti esant šioms sąlygoms:

- a) vartotojas neturi teisės nei į prekių pataisymą, nei į jų pakeitimą, arba
- b) pardavėjas per protingą laiką neįgyvendino teisės gynimo priemonės, arba
- c) pardavėjas neįgyvendino teisės gynimo priemonės nesukeldamas didelių nepatogumų vartotojui.

Pažymėtina, kad Garantijų direktyvoje pirkimo – pardavimo sutarties nutraukimas yra vertinamas kaip *ultima ratio* priemonė. Tai, be aukščiau nurodytų nuostatų, sprendina ir iš šio teisės akto 3 straipsnio 6 dalyje įtvirtintos taisyklės, numatančios, kad vartotojas neturi teisės nutraukti sutarties, jeigu neatitikimas yra nedidelis. Taigi sprendina, kad direktyvos leidėjo siekis, be kita ko, buvo įtvirtinti valstybėse narėse taikomą mažareikšmiškumo kriterijų, kuriuo remiantis būtų apribojamas vartotojų piktnaudžiavimas galimybe nutraukti sutartį esant neesminiams, nedideliems prekės kokybės neatitikimams.

⁵⁹ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2008 m. gegužės 12 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-237/2008 D. Ž. vs UAB „Titlis“.

Taigi Garantijų direktyvoje numatomas siauresnės vartotojo pareikštinių reikalavimų galimybės, kadangi čia įtvirtinta tam tikra hierarchinė vartotojų teisių gynimo priemonių tvarka. Reikalavimas nemokamai pašalinti prekės trūkumus arba pakeisti prekę kokybišku daiktu yra pirminiai, kuriuos vartotojas pareiškia pardavėjui. Direktyvoje nurodyti neįmanomumo ir neproporcingumo kriterijai, kuriems esant vartotojo reikalavimas neatlygintinai pašalinti prekės trūkumus arba pakeisti prekę kita, gali būti netenkinamas. Teisės gynimo priemonė yra laikoma neproporcinga, jeigu ja, palyginus su alternatyvia, pardavėjui nustatomos nepagrįstos išlaidos, atsižvelgiant į:

- a) vertę, kurią prekės turėtų, jeigu nebūtų neatitikimo,
- b) neatitikimo reikšmingumą,
- c) tai, ar alternatyvi teisės gynimo priemonė galėtų būti įgyvendinta nesukeliant jokių didelių nepatogumų vartotojui.

Tačiau, kaip pažymėjo Stephan Weatherill⁶⁰, direktyvoje gana neaiškiai išreikšti proporcingumo kriterijai gali sudaryti sąlygas pardavėjams apriboti vartotojų teisių į trūkumų pašalinimą ar prekės pakeitimą įgyvendinimą.

Kaip matoma, direktyvoje vartotojų teisės užtikrinamos ne besąlygiškai, tačiau, be kita ko, vadovaujamosi ir proporcingumo principu, taip pat atsižvelgiama ir į pardavėjo galimybes vykdant vartotojų pareiškiamus reikalavimus. Pažymėtina, kad tik trys valstybės narės – Graikija, Portugalija ir Lietuva – perkeldamos Garantijos direktyvos nuostatas, nustatė plačiausias vartotojų teisių gynimo priemones.⁶¹ Tik šiose valstybėse vartotojas turi teisę rinktis bet kurią iš aukščiau aptartų teisių gynimo priemonių, nekeliant reikalavimų dėl vieno ar kito reikalavimo pareiškimo pardavėjui eiliškumo. Be šių valstybių, Slovėnija taip pat pasinaudojo minimalaus suderinamumo taisykle ir įtvirtino griežtesnes vartotojų apsaugos priemones, nustatydamą, kad pirkimo – pardavimo sutartis gali būti nutraukiama, kai pardavėjas turėjo pagrįstą laikotarpį prekei pataisyti.

Tęsiant Garantijų direktyvos perkėlimo į Lietuvos nacionalinę teisę analizę, pažymėtina ir dar viena nuostata, susijusi su prekių taisymu (toks terminas vartojamas direktyvoje, Civiliniame kodekse įtvirtintas „neatlygintinių trūkumų šalinimo“ terminas). Direktyvoje nurodyta, kad bet koks prekių pataisymas ar pakeitimas atliekamas per protingą terminą ir nesukeliant jokių didelių nepatogumų vartotojui, atsižvelgiant į prekių pobūdį ir paskirtį, dėl kurios tos prekės vartotojui buvo reikalingos. Į Civilinį kodeksą protingumo kriterijus yra perkeltas, numatant pardavėjo pareigą per protingą terminą neatlygintinai pašalinti daikto

⁶⁰ Weatherill S. EU consumer law and policy. Cheltenham Northampton: Edward Elgar, 2005. P.130.

⁶¹ Komisijos komunikatas Tarybai ir Parlamentui dėl 1999 m. gegužės 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 1999/44/EB dėl vartojimo prekių pardavimo ir susijusių garantijų tam tikrų aspektų įgyvendinimo, įskaitant tiesioginės gamintojo atsakomybės priskyrimo klausimo nagrinėjimą: COM (2007) 210.

trūkumus. Apie pareigą pardavėjui siekti nesukelti nepatogumų vartotojui, kai prekė perduodama taisyti, nei Civiliniame kodekse, nei Vartotojų teisių apsaugos įstatyme neužsimenama. Atrodytų, kad tai yra nereikšminga detalė, kurios, kaip lemia pati direktyvos, kaip teisės akto, prigimtis, pažodinis perkėlimas nereikalingas. Be to, „didelių nepatogumų nesukėlimas“ yra gana abstrakčios sąvokos, dėl kurių neabejotinai kiltų jų aiškinimo ir taikymo problemų. Tačiau pažymėtina, kad praktikoje šios nuostatos nebūvimas sukelia pagrindą pardavėjų piktnaudžiavimui. Prekės kokybės trūkumams šalinti protingo termino kriterijus nustatytas dėl to, kad prekės pagal savo techninį pobūdį, sugedimo lygį, reikalingų detalių gavimo galimybes yra labai skirtingos ir nustatyti vieną konkretų terminą vartotojo reikalavimui patenkinti yra sudėtinga. Tačiau kai nėra ir kito kriterijaus, kuris vienu ar kitu būdu apibrėžtų pardavėjo pareigos neatlygintinai pašalinti prekės trūkumus vykdymo reikalavimus, vartotojo teisės į prekės trūkumų pašalinimą įgyvendinimas labai apsunkinamas. Tai gali būti ir vienas iš lemiančių veiksnių, kodėl vartotojai dažniausiai išreiškia reikalavimą dėl prekės pirkimo – pardavimo sutarties nutraukimo.

Taip pat atkreiptinas dėmesys į Garantijų direktyvoje įtrauktą nuostatą, dėl kurios perkėlimo valstybės narės turi diskrecijos laisvę. Direktyvos 5 straipsnyje nurodyta, kad valstybės narės gali numatyti, kad, siekdamas pasinaudoti savo teise, vartotojas privalo informuoti pardavėją apie prekės neatitikimą per dviejų mėnesių laikotarpį nuo jo pastebėjimo dienos. Iš esmės direktyva buvo siekiama įtvirtinti minimalų dviejų mėnesių terminą, kurį valstybės narės atitinkamai gali prailginti. Pagal išanginę direktyvos dalį, valstybės narės skatinamos nustatyti tokį laikotarpį, kuris nepablogintų padėties vartotojų, prekes įsigijančių kitose valstybėse narėse. Nagrinėdama, kaip valstybės narės įgyvendino Garantijų direktyvą, Europos bendrijų komisija pažymėjo, kad aukščiau minėta teise nustatyti terminą reikalavimui dėl prekės neatitikimo pareikšti pasinaudojo 16 valstybių⁶². Civilinio kodekso 6.348 straipsnyje numatyta, kad pirkėjas privalo pranešti pardavėjui apie sutarties sąlygos dėl prekės kokybės pažeidimą per įstatymų ar sutarties nustatytą terminą, o jei toks nenustatytas, - per protingą terminą po to, kai buvo ar turėjo būti nustatytas atitinkamos sutarties sąlygos pažeidimas. Taigi, įgyvendinant Garantijų direktyvą, įstatymų leidėjas neįtvirtino vartotojo pareigos į pardavėją kreiptis nepraleidžiant konkreto termino, o pasirinko protingumo kriterijų reikalavimams dėl prekės kokybės trūkumų pareikšti.

Taip pat aptartinas ir kitos Garantijų direktyvos nuostatos perkėlimas. Šio teisės akto 5 straipsnio 3 dalyje įtvirtinta taisyklė, pagal kurią laikoma, jog bet koks neatitikimas, išaiškėjęs per šešis mėnesius nuo prekių pateikimo, laikomas egzistavusiu jos pateikimo metu, jei neįrodoma kitaip. Ši prielaida, pagal minėtą nuostatą, netaikoma, jei ji yra nesuderinama su

⁶² Idem.

prekių pobūdžiu arba su neatitikimo pobūdžiu. Šešių mėnesių taisyklė yra perkelta į Vartotojų teisių apsaugos įstatymą, kurio 14 straipsnio 2 dalyje įtvirtinta, kad prekės ar paslaugos trūkumai, išaiškėję per šešis mėnesius nuo prekės perdavimo ar paslaugos suteikimo, laikomi buvusiais perdavimo ar suteikimo vartotojui metu, išskyrus atvejus, kai tai yra nesuderinama su prekės, paslaugos ar jos trūkumų pobūdžiu. Visų pirma, pažymėtina, kad nacionaliniu lygmeniu yra išplėstas šios taisyklės taikymas, kadangi Garantijų direktyva yra taikoma tik prekių atžvilgiu, tuo tarpu Vartotojų teisių apsaugos įstatyme įtvirtintas platesnis reglamentavimas, nustatant šešių mėnesių garantijos taikymą ir nekokybiškų paslaugų atžvilgiu. Taip pat aptartina, kokią reikšmę šios taisyklės perkėlimas turėjo vartotojų teisių reglamentavimo nacionaliniais teisės aktais kontekste. Vadovaujantis Civiliniu kodeksu, vartojimo teisiniuose santykiuose taikoma pardavėjo atsakomybės dėl prekės kokybės prezumpcija. Tai nustatyta Civilinio kodekso 6.363 straipsnio 1 dalyje, kurioje įtvirtinta – „laikoma, kad pardavėjas visais atvejais garantuoja daiktų kokybę“. Pagal to paties teisės akto 6.333 straipsnio 3 dalį, kai pardavėjas garantuoja daiktų kokybę, jis atsako už daiktų trūkumus, jeigu neįrodo, kad šie trūkumai atsirado po daiktų perdavimo pirkėjui dėl to, kad pirkėjas pažeidė daikto naudojimo ar saugojimo taisykles, arba dėl trečiųjų asmenų kaltės ar nenugalimos jėgos. Taigi iš esmės pardavėjo atsakomybės prezumpcija, kuri, vadovaujantis minėtais straipsniais, galiojo dar iki Garantijų direktyvos perkėlimo, galioja net ir nesant iš Garantijų direktyvos perkeltai taisyklei dėl pardavėjo atsakomybės, kai trūkumai išryškėja per šešių mėnesių terminą. Galima sakyti, kad ši perkelta nuostata tik patvirtina, konkretizuoja pardavėjo atsakomybės taikymą apibrėžiant jį šešių mėnesių laikotarpiu.

Taip pat paminėtina dar viena Garantijų direktyvoje įtvirtinta nuostata, kuri į Lietuvos nacionalinius teisės aktus nėra perkelta. Garantijų direktyvos 7 straipsnyje nurodyta, kad valstybės narės gali numatyti, jog padėvėtų prekių atžvilgiu pardavėjas ir vartotojas gali susitarti dėl sutarties sąlygų ar sudaryti susitarimą, kuriame būtų numatytas trumpesnis pardavėjo atsakomybės laikotarpis (tačiau ne trumpesnis nei vieneri metai), lyginant jį su bendroju kokybės garantijos terminu, galiojančiu naujų prekių atžvilgiu. Šia reglamentavimo galimybe pasinaudojo 13 valstybių narių⁶³, kurios minėtą taisyklę perkėlė į nacionalinius teisės aktus. Kalbant apie Lietuvos reglamentavimą, pažymėtina, kad vartotojų interesai naudotų prekių įsigijimo atžvilgiu yra apsaugomi tik nustatant tam tikrus reikalavimus pardavėjams, prekiaujantiems dėvėtomis prekėmis. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2001 m. birželio 11 d. nutarimu Nr. 697⁶⁴ patvirtintų Mažmeninių prekybos taisyklių 14 punkte yra įtvirtinti reikalavimai pardavėjams, kurie užsiima naudotų ne maisto prekių mažmenine prekyba. Apie

⁶³ Idem.

⁶⁴ Valstybės žinios. 2001, Nr. 51-1778.

prekės kokybės reikalavimus čia kalbama tik naudotos buitinės elektrotechnikos gaminių, elektros įrenginių tinkamumo naudoti pagal paskirtį ir informacijos apie tai pateikimo vartotojui aspektu. Mažmeninės prekybos taisyklėse taip pat nurodytas reikalavimas pardavėjui pirkėjui išduodamame prekės pirkimo – pardavimo dokumente įrašyti informaciją, jei dėl kokybės trūkumų nukainotai ne maisto prekei garantija nėra suteikiama. Tačiau nei Vartotojų teisių apsaugos įstatyme, nei Civiliniame kodekse, kaip minėta, įgyvendinančiuose Garantijų direktyvą ir reglamentuojančiuose ne maisto prekėms taikomus kokybės ir kitus su garantijos suteikimu susijusius reikalavimus, nėra įtvirtinta naudotų prekių garantijų suteikimo tvarka. Išvardinant vartotojo pardavėjui teiktinus reikalavimus, taip pat nustatant tokių reikalavimų pareiškimo tvarką, terminus, padėvėtos prekės kaip atskira prekių kategorija neišskiriama. Tačiau manytina, kad ir neperkėlus aukščiau minėtos Garantijų direktyvos nuostatos dėl šalių galimybės sudaryti susitarimą, kuriame būtų numatytas trumpesnis pardavėjo atsakomybės laikotarpis įsigyjamoms naudotos prekės atžvilgiu, nepanaikina sutarčių laisvės principo ir nedraudžia šalims susitarti dėl tokios sąlygos taikymo. Nesant tokio susitarimo, manytina, kad, nustatant reikalavimo dėl naudotos prekės kokybės pareiškimo terminą, reiktų vadovautis protingumo kriterijais ir taikyti Civilinio kodekso 6.333 straipsnio 2 dalyje įtvirtintą pardavėjo atsakomybę šalinančią aplinkybę, kai apie įsigyjamą prekės trūkumus pirkėjas žino arba jie yra tiek akivaizdūs, kad bet koks atidus pirkėjas būtų juos pastebėjęs be jokio specialaus tyrimo.

Apibendrinat Garantijų direktyvos nuostatų, susijusių su galimų reikalavimų, susijusių su parduotos ne maisto prekės neatitikimu jai keliamiems reikalavimams, pareiškimu pardavėjui, perkėlimu į Civilinį kodeksą, pažymėtina, kad Lietuvoje vartotojų teisių šiuo aspektu įtvirtinimas yra vienas palankiausių tarp Europos Sąjungos valstybių narių. Tačiau negalima vienareikšmiškai teigti, kad deklaratyvus plačiausių galimybių įtvirtinimas suponuoja aukščiausią vartotojų teisių apsaugą. Neteismine vartotojų skundų nagrinėjimo tvarka ginčus sprendžiančių institucijų praktika rodo, kad pardavėjai ne visada tenkina vartotojų reikalavimus, ypač dėl pirkimo - pardavimo sutarties nutraukimo ir už prekę sumokėtų pinigų grąžinimo⁶⁵. To priežastys gali būti ne tik teisės aktų reikalavimų nevykdymas iš ūkio subjektų pusės, tačiau ir vartotojų piktnaudžiavimas palankių normų įtvirtinimu. Pavyzdžiui, baigiantis pardavėjo nustatytam ne maisto prekės kokybės garantiniam terminui, vartotojas pareiškia reikalavimą nutraukti prekės pirkimo – pardavimo sutartį dėl prekės kokybės trūkumų. Jeigu pardavėjas neįrodo aplinkybių, dėl kurių už prekę nekokybiškumą jis neatsako (aukščiau minėtos Civilinio

⁶⁵ Vadovaujantis duomenimis (nuo 2008 m. sausio 1 d. iki 2008 m. spalio 14 d.) apie Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisijos (toliau – Komisija) neteismine tvarka išnagrinėtus skundus ir priimtų sprendimų nevykdymą, 25 iš 29 vartotojų skundų dėl ne maisto prekės netinkamos kokybės buvo reikalaujama nutraukti pirkimo – pardavimo sutartį ir grąžinti už prekę sumokėtus pinigus. Tik keturiais atvejais pardavėjai nevykdė Komisijos sprendimų, kai buvo pripažinti pagrįstais kiti, alternatyvūs vartotojų pardavėjams pareikšti reikalavimai. Prieiga per internetą: <http://www.vartotojoteises.lt/index.php?631346420>; Prisijungimo laikas: 2008 m. spalio 14 d.

kodekso 6.333 straipsnyje (įtvirtintos aplinkybės), vartotojo reikalavimas dėl sutarties nutraukimo tokiu atveju, vadovaujantis dabartiniu reglamentavimu Lietuvoje, yra teisėtas ir pagrįstas. Kitaip tariant, Civiliniame kodekse įtvirtintas reglamentavimas nesukuria jokių svertų pačių vartotojų piktnaudžiavimo atvejais, kai tuo tarpu Garantijų direktyvoje tokios priemonės numatytos yra. Be to, nevaržomos vartotojų pasirinkimo teisės pagrįstas apribojimas, koks yra nustatytas direktyvoje, vertintinas kaip pačios ne maisto prekių rinkos patikimumo užtikrinimas. Pavyzdžiui, vartotojui pasinaudojus Civilinio kodekso 6.363 straipsnio 8 dalyje įtvirtinta teise nutraukti pirkimo – pardavimo sutartį ir grąžinti nekokybišką prekę, kurios trūkumai lengvai pašalinami, pardavėjas patiria nuostolį, kurį neretai kompensuoja parduodamas pataisyta prekę kaip naują daiktą. Taigi tokie atvejai sukelia diskusijas, ar tikrai Lietuvoje galiojantis griežtesnis nei Garantijų direktyvos reikalaujamas reglamentavimas vienareikšmiškai suponuoja ir aukščiausią vartotojų teisių apsaugos lygį ne maisto prekių ir paslaugų srityje.

Daugelio aukščiau aptartų nuostatų įgyvendinimas Civiliniame kodekse ir Vartotojų teisių apsaugos įstatyme turėtų būti persvarstytas, jei Europos Parlamentas ir Taryba patvirtintų ankstesniame darbo skyriuje aptartą Europos Bendrijų komisijos parengtą direktyvos dėl vartotojų teisių apsaugos projektą. Jame numatytas taisyklės valstybės narės turėtų įgyvendinti taikant visiško suderinamumo principą, todėl vartotojams palankesnių, nei būtų nustatyta šioje direktyvoje, nuostatų valstybės narės įtvirtinti negalėtų. Patvirtinus šį direktyvos projektą, nacionaliniu lygmeniu turėtų būti keičiamos ir vienos svarbiausių nuostatų vartotojų teisių apsaugos ne maisto prekių srityje, t.y. aukščiau analizuotos vartotojo teisės dėl įsigytos prekės neatitikimo kokybės reikalavimams. Pagal Europos Komisijos pateiktą direktyvos projektą, vartotojas turėtų įgyvendinti savo teises pareikšdamas reikalavimą dėl prekės trūkumų pašalinimo arba jos keitimo. Svarbu pažymėti, kad net čia vartotojo pasirinkimas būtų apribojamas, kadangi būtent pardavėjas spręstų, kurią iš šių priemonių taikyti. Projekte, be kita ko, įtrauktas ir garantijų direktyvoje nustatytas apribojimas dėl pirkimo pardavimo sutarties nutraukimo, kaip *ultima ratio* priemonės, priešingai nei šiuo metu tokie santykiai reglamentuojami Lietuvos teisės aktuose. Taigi aukščiau analizuotas Civiliniame kodekse įtvirtintas vienas palankiausių Europos Sąjungoje vartotojų teisių dėl įsigytos netinkamos kokybės ne maisto prekės reglamentavimas, patvirtinus Europos Komisijos parengtą projektą dėl direktyvos dėl vartotojų teisių apsaugos, turėtų būti keistinas ir derinamas su labiau vartotojų pasirinkimo teisę ribojančiomis direktyvos projekto nuostatomis.

Ankstesniame skyriuje analizuotų Europos Bendrijų teisingumo teismo sprendimų kontekste toliau darbe bus aptariamas 1997 m. gegužės 20 d. direktyvos 97/7/EB dėl vartotojų apsaugos, susijusios su nuotolinės prekybos sutartimis ir kito teisės akto – direktyvos

85/577/EEB dėl vartotojų apsaugos, susijusios su sutartimis, sudarytomis ne prekybai skirtose patalpose perkėlimo į nacionalinius teisės aktus tinkamumas.

Vartojimo teisiniai santykiai dėl sutarčių, kurios sudaromos naudojant ryšio priemones, yra reglamentuojami Civilinio kodekso 6.366 – 6.367 straipsniuose. Juos konkretizuoja 2001 m. rugpjūčio 17 d. Ūkio ministro įsakymu Nr. 258⁶⁶ patvirtintos Daiktų pardavimo ir paslaugų teikimo, kai sutartys sudaromos naudojant ryšio priemones, taisyklės (toliau šioje dalyje – Taisyklės). Nors Taisyklės iš esmės turėtų reglamentuoti detalesnę šios vartojimo sutarties rūšies sudarymą, šalių teises ir pareigas, tačiau nuo minėtų Civilinio kodekso straipsnių jos skiriasi tik keliomis neesminėmis nuostatomis. Viena svarbesnių nuostatų, kuri nėra perkelta iš direktyvos, yra nuostata dėl vartotojo sumokėtų pinigų gražinimo tais atvejais, kai pardavėjas neturi galimybių įvykdyti sudarytą sutartį, t.y. negali perduoti vartotojo užsakytų prekių. Direktyvos 7 straipsnio 2 dalyje nustatyta, kad tuo atveju, kai pardavėjas nevykdo savo sutartinių įsipareigojimų, kadangi negali gauti vartotojo užsakytų prekių ar paslaugų, jis nedelsdamas apie tai informuoja vartotoją ir kuo greičiau, ne vėliau kaip per 30 dienų, gražina vartotojui jo įmokėtas sumas. Pažymėtina, kad nei Civiliniame kodekse, nei Taisyklėse ši nuostata ar kita priemonė, nustatanti vartotojo teisių apsaugą, kai pardavėjas nevykdo sutartinių įsipareigojimų ir nepristato užsakytų prekių per bendrąjį 30 dienų ar sutartyje nustatytą kitą terminą, nėra įtvirtinta. Atsižvelgiant į tai, manytina, kad pardavėjui nepristatant prekių vartotojui per nustatytą terminą, turėtų būti taikomos bendrosios sutartinių įsipareigojimų vykdymo ir sutarties nutraukimo padarinius reglamentuojančios nuostatos. Tačiau manytina, kad konkretaus termino nustatymas dėl pinigų gražinimo nepristačius užsakytų prekių yra palankesnis vartotojų atžvilgiu. Tokiu būdu, atsižvelgiant į vartotojo lūkesčius, direktyva 97/7/EB buvo siekiama apibrėžti maksimalų terminą ūkio subjektui vartotojo ekonominei gerovei atkurti. Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, siūlytina patikslinti Taisyklės ir į jas įtraukti aukščiau nuostatą numatančią, kad tuo atveju, kai pardavėjas nevykdo savo sutartinių įsipareigojimų, kadangi negali gauti vartotojo užsakytų prekių ar paslaugų, jis nedelsdamas apie tai informuoja vartotoją ir kuo greičiau, ne vėliau kaip per 30 dienų, gražina vartotojui jo įmokėtas sumas.

Taip pat atkreiptinas dėmesys į direktyvos 97/7/EB 11 straipsnį, pagal kurį valstybės narės yra įpareigojamos nustatyti tokias priemones, kuriomis vadovaujantis viena ar daugiau iš direktyvoje nurodytų institucijų (valdžios institucijos, vartotojų teisių gynimo organizacijos ar profesinės sąjungos) turėtų įgaliojimus inicijuoti kreipimąsi į atitinkamos jurisdikcijos teismą dėl šios direktyvos nuostatų pažeidimų. Taisyklėse yra įtvirtinta, kad vartotojas, kurio reikalavimų pardavėjas nevykdo, dėl sutarties nutraukimo bei nuostolių atlyginimo turi teisę kreiptis į teismą arba į Nacionalinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą prie Teisingumo

⁶⁶ Valstybės žinios. 2001, Nr. 73-2583.

ministerijos (dabar – Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba). Taip pat Taisyklėse pažymima, kad ši institucija, nustačiusi, jog pardavėjas nevykdo vartotojo reikalavimo grąžinti už prekę sumokėtus pinigus, kai vartotojas įgyvendina sutarties atsisakymo teisę, pati turi teisę kreiptis į teismą dėl sutarties nutraukimo ir pinigų vartotojui grąžinimo. Pažymėtina, kad įsigaliojus naujai Vartotojų teisių gynimo įstatymo redakcijai (pakeistas ir teisės akto pavadinimas – Vartotojų teisių apsaugos įstatymas), Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba nebeturi įgaliojimų kreiptis į teismą dėl individualaus vartotojo reikalavimo nutraukti sutartį ir grąžinti ją vykdant sumokėtus pinigus nevykdymo. Dėl to ši Taisyklių nuostata faktiškai neturi jokios teisinės reikšmės. Tokiu atveju kyla klausimas dėl tinkamo aukščiau minėtos direktyvos nuostatos įgyvendinimo. Atsižvelgiant į tai, kad direktyvos 97/7/EB 11 straipsnyje nurodyta abstrakti pareiga kreiptis į teismą dėl direktyvos įgyvendinimo nuostatų pažeidimo bei nustatyti tokias nacionalinio reguliavimo priemones, kurios užtikrintų tinkamą ir veiksmingą vartotojų interesų apsaugą, darytina išvada, kad, vadovaujantis Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 30 straipsniu, tokia priemonė šiuo metu yra vartotojų viešojo intereso gynimas teismine tvarka.

Vartotojų teisės sudarius pirkimo – pardavimo sutartis ne prekybai skirtose vietose nacionaliniu lygmeniu reglamentuojamos Civilinio kodekso 6.357 straipsniu ir Ūkio ministro 2001 m. liepos 11 d. įsakymu Nr. 226⁶⁷ patvirtintomis Daiktų pardavimo ne prekybai skirtose patalpose taisyklėmis. Kaip ir aukščiau aptartų sutarčių, sudaromų naudojant ryšio priemonėmis, atveju, pardavimo ne prekybai skirtose vietose reglamentavimas taip pat netikslingai dubliuojasi, kadangi minėtose Ūkio ministro taisyklėse iš esmės įtvirtintos Civilinio kodekso 6.357 straipsnyje nustatytos taisyklės. Išsamiau aptartinas šiuose teisės aktuose įtvirtintų normų atitikimas direktyvos 85/577/EEB dėl vartotojų apsaugos, susijusios su sutartimis, sudarytomis ne prekybai skirtose patalpose, nuostatomis. Kaip minėta darbe analizuojant Europos Bendrijų teisingumo teismo praktiką, valstybėms narėms yra keliami pareiga nacionaliniuose teisės aktuose įtvirtinti priemones, užtikrinančias vartotojų teisių apsaugą pardavėjams pažeidžiant savo pareigas. Tokios priemonės turi būti taikomos tais atvejais, kai vartotojui nepateikiama direktyvos 85/577/EEB 4 straipsnyje nurodytus reikalavimus dėl formos ir turinio atitinkanti informacija (rašytinis pranešimas vartotojui apie, be kita ko, jo teisę vienašališkai nutraukti sutartį per ne trumpesnę kaip septynių dienų laikotarpį). Darytina išvada, kad tokia priemonė yra įtvirtinta Civilinio kodekso 6.357 straipsnio 6 dalyje, kurioje nustatyta, kad tuo atveju, jei vartotojui nebuvo įteiktas tame pačiame straipsnyje nustatytus reikalavimus atitinkantis dokumentas, jis turi teisę nutraukti sutartį per tris mėnesius nuo sutarties sudarymo dienos. Europos bendrijų teisingumo teismas, svarstydamas Vokietijoje įtvirtintą priemonę minėtoje byloje *A. Hamilton vs. Vilksbank Filder eG*, priėmė sprendimą, aiškindamas sutarties

⁶⁷ Valstybės žinios. 2001, Nr. 61-2193.

nutraukimo teisės įgyvendinimą. Šioje byloje priimtas sprendimas, pagal kurį nacionaliniame teisės akte galima nustatyti vieno mėnesio laikotarpį, per kurį vartotojas turi teisę nutraukti sutartį, ir kuris būtų pradedamas skaičiuoti po to, kai šalys visiškai įvykdė savo įsipareigojimus pagal ilgalaikę paskolos sutartį, net jei jam apie šios teisės įgyvendinimą buvo suteikta klaidinga informacija. Ši priemonė buvo pripažinta tinkama tik todėl, kad nustatė terminuotą apribojimą atvejams, kai sutartiniai įsipareigojimai tarp šalių jau buvo visiškai įvykdyti. Tuo tarpu kitoje byloje⁶⁸ teismas kaip tik pažymėjo, kad direktyvai prieštarauja nuostata, pagal kurią yra taikomas vienerių metų sutarties nutraukimo terminas nuo sutarties sudarymo, jeigu vartotojas negavo reikalavimus atitinkančios informacijos. Taigi teismas nusprendė, kad negalima nustatyti tam tikru laikotarpiu pagrįsto apribojimo nutraukti sutartį, jeigu vartotojas nebuvo tinkamai informuotas apie jo teisę nutraukti sutartį vienašališkai per ne trumpesnę kaip septynių dienų terminą, jeigu sutartiniai įsipareigojimai tarp šalių nėra iki galo įvykdyti. Taigi, vadovaujantis šiais sprendimais, valstybė narė gali nustatyti papildomą terminą sutarčiai nutraukti, kai vartotojas nebuvo tinkamai informuotas apie jo teisę nutraukti sutartį per ne trumpesnę nei septynių dienų terminą, kai sutartiniai įsipareigojimai tarp šalių yra iki galo įvykdyti. Tačiau termino, skaičiuojamo nuo sutarties sudarymo, nustatymas, per kurį vartotojas gali nutraukti sutartį, jeigu jam nebuvo suteikta informacija apie sutarties atsisakymo teisę, prieštarauja direktyvos 85/577/EEB tikslams. Kitaip tariant, sutarties vykdymo metu vartotojo teisė nutraukti sutartį, sudarytą ne prekybai skirtose vietose, negali būti apribota terminais, skaičiuojamais nuo sutarties sudarymo. Pažymėtina, kad Civilinio kodekso 6.357 straipsnio 6 dalyje būtent ir yra nustatytas toks apribojimas, pagrįstas trijų mėnesių laikotarpiu, skaičiuojamu nuo sutarties sudarymo dienos. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad minėtoje Civilinio kodekso 6.357 straipsnio 6 dalyje įtvirtinta direktyvą 85/577/EEB įgyvendinanti nuostata yra keistina. Vadovaujantis aptartais Europos bendrijų teisingumo teismo nutarimais, siūlytina įtvirtinti sąlygą, pagal kurią vartotojo teisė atsisakyti sutarties, kai pardavėjas neįvykdė ar netinkamai įvykdė informavimo pareigą, būtų įgyvendinama per tris mėnesius nuo sutartinių įsipareigojimų įvykdymo, o ne nuo sutarties sudarymo.

2.3. Vartotojų teisių apsaugos ne maisto prekių ir paslaugų srityje strategija ir perspektyvos

Nacionaliniu mastu vykdomos politikos vartotojų teisių apsaugos ne maisto prekių ir paslaugų srityje formavimas, atitinkamai ir teisinis šių santykių reglamentavimas yra grindžiamas vykdomosios institucijos patvirtinta terminuota strategija ir priemonėmis, kuriomis

⁶⁸ 2001 m. gruodžio 13 d. sprendimas byloje C-481/99 G.Heininger, H. Heininger vs. Bayerische Hypo-und Vereinsbank AG.

ji įgyvendinama. Šiuo metu galiojančias pagrindines valstybinės vartotojų teisių apsaugos nuostatas patvirtino Lietuvos Respublikos Vyriausybė 2007 m. balandžio 11 d. nutarimu Nr. 372⁶⁹ „Dėl valstybinės vartotojų teisių apsaugos 2007 – 2010 metų strategijos ir jos įgyvendinimo priemonių plano patvirtinimo“. Ši strategija parengta atsižvelgiant į, be kita ko, darbe minėtą 2006 m. gruodžio 18 d. Europos Parlamento ir Tarybos sprendimą dėl Bendrijos veiksmų programos vartotojų politikos srityje sukūrimo. Tiek Europos Sąjungos lygmeniu, tiek Vyriausybės nutarimu patvirtintoje strategijoje akcentuojamas siekis imtis priemonių skatinti vartotojų pasitikėjimą parduodamų prekių ir paslaugų sauga ir kokybe, taip pat įtraukti vartotojų apsaugos politiką į kitas sritis. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos 2007-2010 strategijoje vartotojų teisių apsaugos ne maisto prekių ir paslaugų srityje esamos būklės įvertinimas apsiriboja valstybinės institucijų sistemos, šią sritį reglamentuojančių teisės aktų išvardijimu, bei Europos Bendrijos skubaus informavimo sistemos dėl ne maisto produktų (RAPEX sistema) veiklos pagrindų įtvirtinimu. Vartotojų teisių apsaugos ne maisto prekių ir paslaugų srityje lygis būtų objektyviau įvertintas pateikiant statistinius duomenis, kurie atspindėtų esamos būklės situaciją, neteismine tvarka nagrinėjamų skundų šioje srityje apimtį ir pobūdžius. Esamos būklės ir būsimų veiksmų apibendrinimas minėtoje strategijoje išreiškiamas per SSGG (stiprybės, silpnybės, galimybės, grėsmės) analizę. Silpnybėmis yra įvardinti kai kurie stiprintini, tobulintini ar keistini vartotojų teisių apsaugos politikos aspektai. Autoriaus nuomone, strategijoje išvardintos silpnybės nepilnai atspindi vartotojų teisių apsaugos efektyvumo trūkumą kai kuriose srityse, susijusiose su ne maisto prekių ir paslaugų sritimi, pavyzdžiui, vartotojų interesų užtikrinimas įsigyjant prekes ne prekybai skirtose vietose ar naudojant ryšio priemones. Pažymėtina, kad kai kurios galimybės įvardintos gana abstrakčiai (pavyzdžiui, gerėjant prekių ir paslaugų kokybei, vartotojai ims pasitikėti ES vidaus rinka), nekonkretizuojant nei siekiamo jų įtvirtinimo lygio, nei būtinųjų priemonių joms realizuoti. Nepaisant to, kad kai kurios iš numatytų galimybių nuo strategijos patvirtinimo Vyriausybės 2007 m. balandžio 11 d. nutarimu jau yra pasiektos ir realizuojamos praktiškai (pvz., 47 punktą nustato, kad priėmus reikiamus teisės aktus, bus įtvirtinta galimybė nagrinėti vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčus ne teisme. 2007 m. spalio 12 d. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus įsakymu Nr. 1-151⁷⁰ patvirtintos Vartotojų ir kredito įstaigų išankstinio ginčų sprendimo ne teisme taisyklės). Taip pat pažymėtina, kad vartotojų teisių apsaugos ne maisto prekių ir paslaugų srityje realizuota svarbi nuostata dėl vartotojų teisių apsaugos naudojantis skalbimo ir cheminio drabužių valymo paslaugomis. Ūkio ministras 2008 m. liepos 9 d. įsakymu Nr. 4-287⁷¹ patvirtino Cheminio valymo ir skalbimo paslaugų teikimo taisyklės, kuriomis, be detalių šių paslaugų

⁶⁹ Valstybės žinios. 2007, Nr. 46-1742.

⁷⁰ Valstybės žinios. 2007, Nr. 109-4479.

⁷¹ Valstybės žinios. 2008, Nr. 79-3118.

teikimo reikalavimų, vartotojų ir paslaugų teikėjų teisių ir pareigų įtvirtinimo, nustatyta nauja gaminio nusidėvėjimo vertinimo tvarka. Ši tvarka, tikėtina, padės vartotojams efektyviau įgyvendinti teisę į nuostolių, atsiradusių dėl suteiktos skalbimo ar cheminio valymo netinkamos kokybės paslaugos, atlyginimą.

3. VARTOTOJŲ TEISIŲ NE MAISTO PREKIŲ IR PASLAUGŲ SRITYJE GYNIMAS

Deklaruojamų vartotojų teisių apsauga būtų neužtikrinta, jeigu nebūtų teisinio mechanizmo, nustatančio jų įgyvendinimą ir gynimą. Tokia procedūra turi būti ne tik apskritai sukurta, įtvirtinant tiek teisinę bazę, tiek institucinę sistemą, bet ir veikti efektyviai. Vartotojų (dvišaliai derybininkai, mediatorius, arbitras, ombudsmenas), tiek specialių teismo proceso taisyklių įtvirtinimą („smulkių“ ieškinių nagrinėjimas, vartotojų grupės ieškiniai)⁷². Taigi teorijoje išskiriami du pagrindiniai vartotojų teisių gynimo būdai – teisminis vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčų nagrinėjimas ir ginčų sprendimas neteisminiu būdu. Vartotojų skundų ypatumas yra tas, kad dažniausiai jais pateikiamų reikalavimų vertė yra gana maža, todėl juos efektyviau galima spręsti neteisminio ginčo sprendimo būdu, kuris yra alternatyva teisminiam nagrinėjimui. Pastarasis bet koku atveju reikalauja didesnių išlaidų, yra lėtas ir sukeliantis daug įtampas.⁷³ Neteisminio vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčų nagrinėjimo privalumas, lyginant su jo nagrinėjimu teisme, yra pigumas, greitumas ir paprastumas⁷⁴. Pažymėtina, kad formaliai neteisminio vartotojų teisių gynimo sistema Lietuvoje sukurta tik 2007 m. kovo 1 d., įsigaliojus naujai Vartotojų teisių apsaugos įstatymo redakcijai. Iki tol vartotojų ir ūkio subjektų ginčai neteismine tvarka galėjo būti nagrinėjami tik tam tikrose specifinėse vartotojų teisių apsaugos srityse, tokiose kaip telekomunikacijų (dabar – elektroninių ryšių paslaugos), pašto paslaugų srityse. Pagal dabartinį reglamentavimą, vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčai nagrinėjami visose vartotojų interesų srityse. Tokia išvada darytina iš Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 22 straipsnio, kuriame įtvirtinta ginčus neteismine tvarka nagrinėjančių institucijų sistema. Vadovaujantis ja, tose vartotojų teisių apsaugos srityse, kurios neįtrauktinos į kitų institucijų reguliuojamos specifinės veikos sritį, ginčus nagrinėja Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba. Atsižvelgiant į tai, kad vartotojų skundų dėl ne maisto prekių ir paslaugų srityje nagrinėjimas nepriskirtas kitų institucijų veiklos sričiai, šio pobūdžio skundai neteismine tvarka nagrinėjami Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje. Tačiau pažymėtina, kad ši institucija, kaip ir kitos vartotojų ginčus neteismine tvarka nagrinėjančios institucijos, nėra įsteigtos tik šiuo tikslu. Kiekviena jų atlieka ir kitas įstatymuose bei jų veiklą reglamentuojančiuose nuostatose įtvirtintas funkcijas.

Neteisminis vartotojų ginčų nagrinėjimas ne maisto prekių ir paslaugų srityje nėra privalomas, todėl ginčo šalys tiek nepradėjus tokios ginčo procedūros, tiek ginčo nagrinėjimo

⁷² Ramsay I. Consumer law and policy: text and materials on regulating consumer markets. Oxford Portland: Hart Publishing, 2007. P.215.

⁷³ Weatherill S. EU consumer law and policy. Cheltenham Northampton: Edward Elgar, 2005. P.227.

⁷⁴ Lietuvos vartotojų institutas; prieiga per internetą: <http://www.vartotojai.lt/lt/13/pbl117.html>; Prisijungimo laikas: 2008 m. liepos 16 d.

ginčus nagrinėjančioje institucijoje metu, taip pat jai priėmus sprendimą, turi teisę kreiptis į bendrosios kompetencijos teismą, prašydamos nagrinėti ginčą iš esmės⁷⁵. Dėl šios priežasties, taip pat dėl to, kad neteisminis ginčų sprendimas valstybinėse institucijose yra nemokamas, tokia ginčo sprendimo tvarka yra priimtina alternatyva ilgiau trunkančiam ir neretai brangiai kainuojančiam teisiniams procesui. Tačiau pažymėtina, kad pagrindines neteisminio vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčų sprendimo nuostatas, norminių teisės aktų taikymo ir aiškinimo taisykles formuoja teisminė praktika. Atsižvelgiant į tai, toliau darbe bus aptariami nacionalinių teismų priimti sprendimai, susiję su kai kuriais svarbiais vartotojų teisių apsaugos ne maisto prekių ir paslaugų srityje reglamentavimo aiškinimo aspektais. Kituose šios dalies skyriuose bus analizuojamas neteisminis vartotojų skundų nagrinėjimas ne maisto prekių ir paslaugų srityje – jo reglamentavimas Europos Sąjungos bei nacionaliniu lygmeniu, kai kurių įstatyminių nuostatų taikymo problematika. Šioje dalyje taip pat bus aptariamas vartotojų ginčų ne maisto prekių ir paslaugų srityje nagrinėjimas Vartotojų teisių apsaugos tarnyboje bei vartotojų teisių šioje srityje gynimo efektyvumas neteisminio ginčų sprendimo būdo aspektu.

3.1. Lietuvos teismų praktikos analizė ginant vartotojų teises ne maisto prekių ir paslaugų srityje

Visų pirma, pažymėtina, kad Lietuvos Aukščiausiasis Teismas vienoje nagrinėtų bylų⁷⁶ yra apibrėžęs bendruosius ginčų, kylančių iš vartojimo pirkimo – pardavimo teisinių santykių, nagrinėjimo ypatumus. Šioje nutartyje teisėjų kolegija atkreipė dėmesį, kad vartotojų teisių apsauga, vadovaujantis Konstitucijos 46 straipsnio 5 dalimi, yra konstitucinis valstybės ūkio tvarkymo principas. Atsižvelgiant į tai, ginčo (kilusio iš vartojimo sutarties) specifika silpnesniosios šalies gynimo interesais lemia teismo pareigą būti aktyviam procese. Lietuvos Aukščiausiasis Teismas pažymėjo, kad tokio pobūdžio bylose teismai turi ne tik teisę, bet ir pareigą būti aktyvūs, ir, be kita ko, savo iniciatyva rinkti įrodymus (sutarties silpnesniosios šalies gynimo interesais). Taigi, nors Civilinio proceso kodekse⁷⁷ ir nėra įtvirtinta teismų pareiga savo iniciatyva rinkti įrodymus iš vartojimo pirkimo – pardavimo teisinių santykių kylančių ginčų bylose, tačiau teismų praktikoje⁷⁸ pabrėžiama silpnesniosios šalies gynimo interesais pagrįsta bylų nagrinėjimo specifika šią pareigą patvirtina.

⁷⁵ Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 29 straipsnis.

⁷⁶ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2008 m. spalio 28 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-536-2008 A. K. vs. „Ribenos prekyba“.

⁷⁷ Valstybės žinios, 2002, Nr. 36-1340

⁷⁸ Taip pat, pavyzdžiui, Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2002 m. spalio 7 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-1137/2002 AB „Vilniaus šilumos tinklai“ vs. B. G.

Tokia yra teismų praktika dėl bendrųjų reikalavimų nagrinėjant su vartojimo teisiniais santykiais susijusias bylas. Tuo tarpu atskirų normų aiškinimas šioje srityje pagrįstas konkrečių vartojimo teisinių santykių specifika. Toliau darbe bus aptariami nacionalinių teismų sprendimai, kuriais buvo suformuota praktika dėl tam tikrų teisės normų, svarbių vartotojų teisių gynimo ne maisto prekių ir paslaugų srityje aspektu ir kurių taikymas praktikoje yra problematinis, aiškinimo.

Pirmoji aptartina teismų praktikoje suformuota taisyklė yra susijusi su atlygintinų paslaugų sutartimi. Civiliniame kodekse nėra išskiriamos specialiosios nuostatos, reglamentuojančios vartojimo paslaugų teikimą, kaip, pavyzdžiui, yra vartojimo pirkimo – pardavimo atveju. Tačiau skyriuje, reglamentuojančiame bendrąsias atlygintinų paslaugų teikimo sutarties nuostatas, yra įtraukta nukreipiamoji norma, pagal kurią teisiniams santykiams, kurių vienas dalyvis yra vartotojas Civiliniame kodekse įtvirtintos sąvokos prasme, *mutatis mutandis* yra taikomos to paties teisės akto taisyklės, nustatančios vartojimo pirkimo – pardavimo ypatumus. Be to, pavyzdžiui, turizmo paslaugų atveju yra nustatytos specialios šios sutarties sudarymo atveju taikomos taisyklės. Viena iš nuostatų, su kurios klaidingu aiškinimu ir taikymu susiduriama praktikoje, yra norma, reglamentuojanti atlygintinų paslaugų sutarties šalies – kliento – teisę ją nutraukti vienašališkai. Tai ypač svarbu tęstinio vykdymo sutarčių atveju, kuomet sutartis sudaroma dėl paslaugų teikimo nustatytą minimalų terminą. Atlygintinų paslaugų reguliavimui yra įtvirtintos specialiosios taisyklės, į kurias, be kita ko, įtraukiama ir nuostata dėl sutarties nutraukimo. Taigi, Civilinio kodekso 6. 721 straipsnyje nurodyta, kad klientas⁷⁹ turi teisę vienašališkai nutraukti sutartį, nepaisydamas to, kad paslaugų teikėjas ją jau pradėjo vykdyti. Šiame straipsnyje taip pat įtvirtintos vartotojo, pasinaudojusio šia vienašališko sutarties nutraukimo teise, pareigos – jis privalo sumokėti paslaugų teikėjui kainos dalį, proporcingą suteiktoms paslaugoms, ir atlyginti kitas protingas išlaidas, kurias paslaugų teikėjas, norėdamas įvykdyti sutartį, padarė iki pranešimo apie sutarties nutraukimą gavimo iš kliento momento. Kitaip tariant, vadovaujantis šia nuostata, norint vienašališkai nutraukti sutartį, vartotojui kyla dvejopa pareiga – visų pirma, sumokėti paslaugų teikėjui už faktiškai suteiktas paslaugas, ir kita prievolė – atlyginti paslaugų teikėjo dėl sutartinių įsipareigojimų vykdymo patirtas išlaidas. Taigi šia imperatyvia nuostata įgyvendinamas kliento interesų prioriteto principas, įtvirtintas Civilinio kodekso 6.718 straipsnyje yra reiškiantis paslaugos teikėjo pareigą veikti sąžiningai ir protingai, kad tai labiausiai atitiktų kliento interesus.

Nepaisant, atrodytų, pakankamai aiškaus vartotojo vienašališko atlygintinų paslaugų teikimo sutarties nutraukimo sąlygų reglamentavimo, paslaugų teikėjai ne visada laikosi klientų

⁷⁹ Tuo atveju, kai paslaugos gavėjas yra vartotojas, atitinkantis galiojančių teisės aktų apibrėžimą, kliento ir vartotojo sąvokos, autoriaus nuomone, vartotinos kaip sinonimai.

prioritetų principo bei šios nuostatos. Pavyzdžiui, skaitmeninės televizijos paslaugų teikėjo Viasat AS standartinėse sutarčių sąlygose⁸⁰ įtraukta paslaugos gavėjo, vienašališkai nutraukiančio sutartį nepasibaigus minimaliam naudojimosi paslauga terminui, pareiga sumokėti visą sumą, kuri sutartyje nurodyta kaip lengvata už paslaugų teikimui reikalingą įrangą. Tuo tarpu sąlyga dėl baudos, kurios dydį sudaro minimalių mėnesio mokesčių, likusių iki įsipareigojimo naudotis paslaugomis pabaigos (t. y. iki minimalaus naudojimosi paslauga termino), suma, apmokėjimo yra įtraukta į UAB „Bitė Lietuva“⁸¹, taip pat UAB „Tele2“⁸² standartinės paslaugų teikimo sąlygas. Tokių sąlygų atitikimą imperatyvioms įstatymo nuostatomis yra nagrinėję ir teismai, o praktiką nagrinėjamu klausimu yra suformavęs Lietuvos Aukščiausiasis teismas. Vienoje nagrinėtų bylų⁸³ Lietuvos Aukščiausiasis Teismas pažymėjo, jog Civilinio kodekso 6. 721 straipsnyje įtvirtinta kliento teisė bet kada nutraukti atlygintinų paslaugų teikimo sutartį suponuoja tai, jog klientas neprivalo įrodinėti sutarties pažeidimo fakto, o gali pats nuspręsti, kada atsisakyti jam teikiamų paslaugų ir nutraukti sutartį. Svarbu tai, kad toje pačioje byloje buvo išaiškinta ir vienašališko paslaugų teikimo sutarties nutraukimo pasekmių apimtis. Lietuvos Aukščiausiasis Teismas pažymėjo, kad paslaugų teikėjas tokiu atveju gali reikalauti tik tiesioginių nuostolių atlyginimo, o galimybės reikalauti atlyginti negautas pajamas pagal paslaugų teikimo sutartį įstatymas nenumato. Nutartyje, be kita ko, buvo atmetas argumentas, kad tarp šalių sudarytoje sutartyje įtvirtinta sąlyga dėl baudos, sudarančios abonentinio mokesčio už nesuteiktas paslaugas sumą, yra netesybos, numatytos už sutarties nutraukimą. Lietuvos Aukščiausiasis Teismas pabrėžė, kad reikalaujamų netesybų suma iš esmės yra negautos pajamos pagal prieš terminą nutrauktą sutartį, kurių, vadovaujantis Civilinio kodekso 6.721 straipsniu, negalima prisiteisti iš paslaugų gavėjo sutarties nutraukimo atveju. Kitaip tariant, tarp šalių sudarytoje paslaugų teikimo sutartyje įtvirtinta sąlyga, pagal kurią paslaugos gavėjas, vienašališkai nutraukdamas paslaugų teikimo sutartį, privalo sumokėti baudą, lygią minimalių abonentinių mokesčių, likusių iki minimalaus sutarties galiojimo termino pabaigos, sumai, yra negaliojanti. Tokia išvada darytina iš teisinio reglamentavimo, kuriuo kliento vienašališko sutarties nutraukimo atveju yra nustatoma paslaugos teikėjo teisė reikalauti tik tiesioginių nuostolių atlyginimo. Taigi, aukščiau nurodyti juridiniai asmenys, parengę bendram nevienkartiniam naudojimui skirtas standartinės sutarčių sąlygas, neteisėtai į jas

⁸⁰ Viasat kortelės nuomos ir abonentinės sutarties tipinės sąlygos. Prieiga per internetą: <http://www.viasat.lt/index.php?id=232>; Prisijungimo laikas: 2008 m. lapkričio 13 d.

⁸¹ Abonentinės viešojo judriojo telefono ryšio paslaugų teikimo sutarties standartinės sąlygos. Prieiga per internetą: <http://www.bite.lt/lt/help/about/subscription/file/>; Prisijungimo laikas: 2008 m. lapkričio 13 d.

⁸² UAB „Tele2“ paslaugų teikimo sutarties standartinės sąlygos. Prieiga per internetą:

http://www.tele2.lt/files/paslaugu_teikimosalygos2.pdf ; Prisijungimo laikas: 2008 m. lapkričio 13 d.

⁸³ Lietuvos Aukščiausiojo teismo 2005 m. spalio 18 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-494/2005 UAB „Meilina ir KO“ vs UAB „Naderna“.

įtraukia sąlygą dėl netiesioginių nuostolių atlyginimo vartotojui nutraukus sutartį nepasibaigus minimaliam naudojimosi paslauga terminui.

Vienoje iš Lietuvos Apeliacinio teismo nutarčių⁸⁴, kurią Lietuvos Aukščiausiasis teismas paliko nepakeistą⁸⁵, buvo nagrinėta tiesioginių nuostolių sąvoka mobiliojo ryšio paslaugų teikimo nutraukimo aspektu. Šioje nutartyje tiesioginiais nuostoliais buvo pripažinta paslaugos gavėjui suteikta nuolaida už įsigyjamą įrangą. Kitaip tariant, jeigu sudarant paslaugų teikimo sutartį, kurioje nustatytas tam tikras minimalaus naudojimosi paslauga terminas, vartotojui perduodam įrangą, už kurią jis mokėjo žemesnę nei rinkos kainą, nutraukdamas tokią sutartį vienašališkai, jis privalo atlyginti dėl tokios įrangos pardavimo su nuolaida paslaugos teikėjo patirtus nuostolius. Minėtoje Lietuvos Apeliacinio Teismo nutartyje taip pat buvo apibrėžtas tiesioginių nuostolių skaičiavimo principas. Joje nurodyta, kad paslaugos teikėjo dėl įrangai suteiktos nuolaidos atsiradę nuostoliai turi būti apskaičiuojami proporcingai pagal likusį minimalų sutarties laikotarpį. Taigi, teismai yra suformavę praktiką ir tiesioginių nuostolių dydžio nustatymo atžvilgiu, pagal kurią paslaugos gavėjas privalo atlyginti kontrahentui nuostolius už suteiktas nuolaidas už tą laikotarpį, kuriuo jis nebesinaudojo paslaugomis. Tuo tarpu, kaip minėta skaitmeninės televizijos paslaugų teikėjas Viasat AS standartinėje sutartyje būtent ir įtvirtina sąlygą, pagal kurią vartotojas, vienašališkai nutraukdamas paslaugų teikimo sutartį (nepaisant aplinkybės, po kiek laiko nuo sutarties sudarymo ji yra nutraukiama ir kiek liko iki minimalaus naudojimosi paslaugomis termino pabaigos), privalo grąžinti visą už paslaugų teikimui reikalingą įrangą suteiktą nuolaidą. Atsižvelgiant į tai, kad Civilinio kodekso 6.721 pirmoji dalis yra laikytina imperatyvaus pobūdžio reguliavimu, kurio šalys savo susitarimu pakeisti ar panaikinti negali (Civilinio kodekso 6.156 straipsnio 4 dalis), taip pat vadovaujantis aukščiau nagrinėta teismine praktika, toks reikalavimas laikytinas nepagrįstu ir neteisėtu, todėl tokia sąlyga turėtų būti laikoma negaliojančia.

Kita aptartina teismų praktikoje aiškinama taisyklė yra susijusi su atlygintinų paslaugų teikėjo atsakomybe. Praktikoje susiduriama su jos taikymo problemomis, kai paslaugų teikėjas sutarčiai vykdyti pasitelkia trečiuosius asmenis. Civilinio kodekso 6. 717 straipsnyje įtvirtinta dispozityvi nuostata, pagal kurią paslaugų teikėjas gali pasitelkti sutarčiai vykdyti trečiuosius asmenis, jeigu šalys nesusitarė kitaip. Tačiau svarbu, kad trečiojo asmens pasitelkimo atveju už tinkamą sutartinių įsipareigojimų vykdymą vartotojui atsako paslaugų teikėjas. Ši nuostata nesuteikia šalims teisės nustatyti kitokios taisyklės. Taigi, vadovaujantis šiuo reglamentavimu, šalys gali susitarti, kad paslaugas suteikti privalo tik tiesiogiai paslaugos teikėjas, tačiau negali

⁸⁴ Lietuvos Apeliacinio Teismo 2006 m. spalio 31 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 2A-393/2006 UAB „Omnitel“ vs. UAB „Bleiras“.

⁸⁵ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2007 m. birželio 22 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-257/2007 UAB „Omnitel“ vs. UAB „Bleiras“.

panaikinti jo atsakomybės trečiojo asmens pasitelkimo atveju. Teismas šias nuostatas aiškino nagrinėdamas turizmo paslaugų teikėjo atsakomybę, kadangi tokios paslaugų teikimo sutarties ypatumas yra tas, jog ją sudaro ne mažiau kaip dvi turizmo paslaugos – vežimo ir apgyvendinimo (Turizmo įstatymo 2 straipsnio 10 dalis⁸⁶). Atsižvelgiant į tokią specifiką, į tai, kad ne visada vienas asmuo gali atlikti visus veiksmus, turizmo paslaugų teikimo šalis dažnai pasitelkia trečiuosius asmenis sutartiniams įsipareigojimams vykdyti. Lietuvos Aukščiausias Teismas yra pažymėjęs⁸⁷, kad ta aplinkybė, kad turizmo sutarčiai įvykdyti – turistų ir bagažo vežimui – paslaugos teikėjas pasitelkė trečiuosius asmenis, neatleidžia kelionės organizatoriaus nuo atsakomybės pagal kelionės sutartį. Kitaip tariant, trečiojo asmens pasirinkimas ir su tuo susijusi rizika tenka pačiam paslaugos teikėjui. Už netinkamą sutartinės prievolės vykdymą, nepaisant to, kad faktiškai šią prievolę vykdė paslaugos teikėjo rizika pasitelktas tretysis asmuo, jam taikoma teisinė atsakomybė. Be to, Lietuvos Aukščiausiasis Teismas yra konstatavęs⁸⁸, kad tuo atveju, kai netinkamos kokybės paslaugas suteikia sutarties šalies pasitelktas asmuo, vartotojo su šiuo trečiuoju asmeniu nesieja jokie teisiniai santykiai, todėl teisinė atsakomybė, kai turistai (vartotojai) liko nepatenkinti kelione dėl netinkamai įvykdytos sutarties, nors ta sutarties dalis ir buvo vykdoma kelionės organizatoriaus pasitelkto asmens, taikoma kelionės organizatoriui. Taigi, apibendrinant pažymėtina, kad paslaugų teikėjų ginčijama nuostata dėl paslaugos teikėjo atsakomybės už jų pasitelktų trečiųjų asmenų pareigų nevykdymą ar netinkamą vykdymą, atitinka kasacinio teismo suformuotą praktiką tokios kategorijos bylose.

3.2. Neteisminio vartotojų ginčų nagrinėjimo reglamentavimas Europos Sąjungoje

Pirmoje darbo dalyje minėtoje 1975 m. Europos Ekonominės Bendrijos preliminariojoje programoje dėl vartotojų apsaugos ir informavimo politikos kaip viena iš pagrindinių vartotojų teisių buvo įvardinta teisė į pažeistų teisių gynimą ir žalos atlyginimą. Konkretizuojant šios teisės įgyvendinimą, šiame dokumente buvo įtvirtinta vartotojų teisė į greitą, efektyvią ir nebrangią teisinės gynybos procedūrą. Nors šiuos kriterijus atitinkantis procesas turėjo būti kuriamas atlyginant žalą, padarytą dėl vartotojo įsigyto nesaugaus ar nekokybiško daikto, tačiau galima sakyti, kad 1975 m. programoje buvo atkreiptas dėmesys į poreikį sukurti supaprastintą, tam tikrų ypatumų turintį vartotojų ginčų nagrinėjimo mechanizmą. Tačiau realiai Europos Sąjungos lygmeniu vartotojų ginčų nagrinėjimo neteisminiu keliu problema iškilo tik paskutiniame XX a. dešimtmetyje, įgyvendinant vidaus rinką ir teisinį reglamentavimą

⁸⁶ Lietuvos Respublikos turizmo įstatymas // Valstybės Žinios. 1998, Nr. 32-852.

⁸⁷ Lietuvos Aukščiausios teismo 2004 m. spalio 6 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-524/2004 G.V.J. ir kiti vs. UAB „Novaturas“.

⁸⁸ Lietuvos Aukščiausiojo teismo 2008 m. liepos 18 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-386/2008 B. Š ir D. Š. vs. UAB „Tez tour“.

harmonizuojant daugelyje teisės sričių. Neteisminio vartotojų ginčų nagrinėjimo srityje 1993 m. buvo priimta Žalioji knyga dėl vartotojų teisės į teisingumą ir vartotojų ginčų sprendimo vieningoje rinkoje⁸⁹. Šiame dokumente didesnis dėmesys skiriamas teismo proceso supaprastinimui, tačiau taip pat kalbama apie neteismines vartotojų ginčų nagrinėjimo procedūras. 1993 m. Žaliąją knygą įgyvendino 1996 m. Komisijos veiksmų planas⁹⁰, kuriame, be kita ko, pabrėžiama būtinybė nustatyti vartotojų ginčus nagrinėjančioms institucijoms vienodus minimalius ginčų nagrinėjimo kriterijus Europos Sąjungos lygmeniu. Toks tikslas buvo bandytas įgyvendinti priimant Europos Komisijos 1998 m. kovo 30 d. rekomendaciją 98/257/EC⁹¹ (toliau – Rekomendacija), kurios išanginėje dalyje pažymima, kad neteisminės procedūros skirtos palengvinti vartotojo teisės į teisingumą įgyvendinimą. Šiuo dokumentu Europos Komisija siekė suvienodinti esminius reikalavimus valstybinėms institucijoms, įgaliotoms neteismine tvarka nagrinėti vartotojų ginčus, taip sustiprinant tarpvalstybinio ginčo sprendimo efektyvumą ir šalių pasitikėjimą juo. Taigi Europos Komisija Rekomendacijoje nustatė neteisminio vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčų sprendimo principus, kurie turėtų būti taikomi sprendžiant ginčus aktyviai įsikišant trečiajam šaliai, galinčiam pasiūlyti arba netgi priimti savo pasiūlytą sprendimo būdą. Galima sakyti, kad tai ir buvo pirmasis teisės aktas, tiesa, turėjęs tik rekomendacinio pobūdžio teisinę galią, apibrėžęs bendrąsias, pagrindines taisykles, kuriomis turėtų vadovautis vartotojų ginčus neteismine tvarka nagrinėjančios institucijos. Pagal minėtą dokumentą, vartotojų skundus ne teisme nagrinėjančioms institucijoms rekomenduojama laikytis šių principų: nepriklausomumo, skaidrumo, rungimosi, efektyvumo, teisėtumo, laisvės, atstovavimo.

Vadovaujantis nepriklausomumo principu, sprendimus priimančių institucijų veiksmai turi būti nešališki. Tuo atveju, kai ginčą sprendžia individualus asmuo, jam keliami pakankamos patirties, kompetencijos, teisės žinių reikalavimai, taip pat turi būti užtikrinamas ilgos ir apibrėžtos jo patirties ginčų sprendimo srityje laikas.

Skaidrumo, aiškumo principas reikalauja užtikrinti suinteresuotiems asmenims pasiekiamą aiškią informaciją apie ginčų sprendimą toje institucijoje, procedūrinius reikalavimus, įskaitant terminus, proceso trukmę, taip pat galimas procesines išlaidas ginčo šalims, apie neteisminės institucijos priimamo sprendimo teisinę galią. Pagal skaidrumo principą, neteisminio ginčų sprendimo institucijos turi viešai skelbti ataskaitas apie priimamus sprendimus, ginčų pobūdį.

Rungimosi principas Rekomendacijoje apibrėžiamas kaip galimybė šalims pateikti savo paaiškinimus dėl nagrinėjamo ginčo, išgirsti kontrahento argumentus ir ekspertų išvadas.

⁸⁹ COM (93) 576 final of 16 November 1993.

⁹⁰ COM (96) 13 final, 14 February 1996.

⁹¹ OJ, L, 115, 17 april 1998.

Pagal efektyvumo principą, vartotojui siekiant įgyvendinti teisę į gynybą, nereikalaujamas privalomas teisinis atstovavimas, taip pat užtikrinamas nemokamas, arba reikalaujantis minimalių išlaidų, ginčo sprendimo procesas. Taip pat efektyvumo principas reikalauja, kad laikotarpis tarp skundo pateikimo ir sprendimo priėmimo turėtų būti kiek įmanoma trumpesnis. Be to, ginčą nagrinėjanti institucija turėtų veikti aktyviai, atsižvelgdama į visas su ginču susijusias aplinkybes.

Teisėtumo principas, vadovaujantis Rekomendacija, turėtų užtikrinti vartotojo teisę pasinaudoti toje valstybėje narėje, kurioje veikia ginčą nagrinėjanti institucija ar asmuo, imperatyviomis teisės normomis įtvirtinta gynyba, o tarpvalstybinio ginčo atveju – vartotojo gyvenamosios vietos teisine apsauga.

Vadovaujantis laisvės principu, neteisminės institucijos priimtas sprendimas privalomumo galią įgauna tik tada, kai apie tai šalys buvo tinkamai informuotos ir su tuo sutiko.

Pagal atstovavimo principą, šalims neatimama teisė būti atstovaujamoms trečiųjų šalių bet kurioje proceso stadijoje.

2001 m. balandžio 4 d. buvo priimta Europos Komisijos rekomendacija 2001/310/EB⁹², kurioje apibrėžti principai, taikomi vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčus neteismine tvarka nagrinėjančioms institucijoms bandant ir siekiant išspręsti ginčą įtikinant šalis bendru sutarimu surasti kompromisinį, abiem šalims tinkamą ginčo sprendimą. Tokioms bendro susitarimo procedūroms, vadovaujantis šiuo dokumentu, taikomi nešališkumo, skaidrumo, efektyvumo, sąžiningumo principai. Palyginus aukščiau minėtus Europos Komisijos rekomendacijoje 98/257/EC įtvirtintus ir šiuos principus matyti, kad neteisminio ginčo nagrinėjimo esmė ir tikslai yra tie patys, šie tikslai siektini vadovaujantis praktiškai tomis pačiomis pagrindinėmis taisyklėmis. Atsižvelgiant į tai, kad pirmuoju atveju ginčus nagrinėjanti institucija turi daugiau įgaliojimų, ginčo nagrinėjimo metu veikia aktyviau, tokiam procesui taikomi išsamiau reglamentuoti principai.

Šios aukščiau minėtos rekomendacijos vertintinos kaip principai, kuriais remiantis Bendrijos mastu siekiama sukurti patikimą ir nuoseklią vartotojų ginčų sprendimo sistemą⁹³. Pagal tai, koks minėtų principų aiškinimas pateikiamas abejose rekomendacijose, darytina išvada, kad šios fundamentalios taisyklės taikomos visiems alternatyviems ginčų sprendimo metodams, įskaitant arbitražą, ombudsmeno instituciją, privačius tarpininkus ir kt.

Taigi Europos Sąjungos lygmeniu neteisminio vartotojų ginčų nagrinėjimo srityje yra nustatyti tik principai, pagrindinės taisyklės, kuriomis vadovautis, pagal Europos Komisijos patvirtinto dokumento teisinę galią, valstybės narės teisinio įpareigojimo neturi. Literatūroje

⁹² OJ, L, 109/56, 19 april 2001.

⁹³ Katuoka S., Kiškis M., Pranevičius G. ir kt. Vartotojų teisių apsauga Lietuvoje ir Europos Sąjungoje. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, 2006. P.49.

pažymima, kad toks neteisminio vartotojų ginčų sprendimo nuostatų derinimas yra tik pradinis žingsnis link vieningos neteisminės vartotojų teisių gynybos sistemos ir praktikos sukūrimo Bendrijos mastu⁹⁴. Tačiau atsižvelgiant į tai, kad nacionaliniu lygmeniu vartotojų ginčų nagrinėjimo valstybinėse institucijose neteismina tvarka taikomi principai reglamentuoti labai ribotai, darytina prielaida, kad ginčus nagrinėjančios institucijos turėtų vadovautis Europos Komisijos rekomendacijose apibrėžtomis taisyklėmis.

3.3. Neteisminio vartotojų ginčų nagrinėjimo reguliavimas nacionaliniu lygmeniu

Toliau aptartini nacionaliniu lygmeniu taikomi teisės aktai, reglamentuojantys neteisminį vartotojų ginčų ne maisto prekių ir paslaugų srityje nagrinėjimą, ar susiję su juo. Kadangi ginčus nagrinėjančios institucijos yra viešojo administravimo subjektai, šiems santykiams visų pirma taikomas Viešojo administravimo įstatymas⁹⁵. Vartotojų skundų nagrinėjimo neteismina tvarka aspektu jis taikomas kaip bendrasis teisės aktas, neturintis viršenybės specialiojo reglamentavimo atžvilgiu. Neteisminiam vartotojų skundų nagrinėjimui taikomi Viešojo administravimo įstatymo 3 straipsnyje įtvirtinti viešojo administravimo principai – įstatymo viršenybės, objektyvumo, proporcingumo, nepiktnaudžiavimo valdžia, tarnybinio bendradarbiavimo, efektyvumo, subsidiarumo, „vieno langelio“ principai. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875⁹⁶ patvirtintose Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklėse taip pat nurodomi bendrieji principai, kuriais vadovaujamosi nagrinėjant vartotojų prašymus visose valstybinio administravimo institucijose. Vartotojų teisių apsaugos įstatyme, kuris yra pagrindinis teisės aktas, nustatantis vartotojų teisių gynimo ne teisme tvarką, yra apibrėžta, kad ginčus nagrinėjančios institucijos, nagrinėdamos vartotojų skundus, turėtų vadovautis rungimosi, ginčo nagrinėjimo operatyvumo bei skaidrumo principais (25 straipsnio 3 dalis). Atsižvelgiant į tai, kad šiame teisės akte pagrindinės ginčų nagrinėjimo nuostatos apibrėžiamos gana siaurai, darytina išvada, kad tokiu atveju, nagrinėjant vartotojų ginčus neteismina tvarka, *mutatis mutandis*, turėtų būti vadovaujamosi Viešojo administravimo įstatyme bei aukščiau paminėtose Europos Komisijos rekomendacijose įtvirtintais principais.

2003 m. lapkričio 11 d. Vyriausybės nutarimu Nr. 1404⁹⁷ patvirtintoje Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos strategijoje viena iš silpnųjų įvardintas ikiteisminės ginčų dėl

⁹⁴ Ten pat, P.42.

⁹⁵ Valstybės Žinios. 1999, Nr. 60-1945.

⁹⁶ Valstybės žinios. 2007, Nr. 94-3779.

⁹⁷ Valstybės žinios. 2003, Nr. 107-4807.

vardotojų teisių pažeidimų nagrinėjimo tvarkos reglamentavimo trūkumas kai kuriose valstybinės vardotojų teisių apsaugos srityse, nepakankami valstybės institucijų įgaliojimai ginant viešąjį interesą vardotojų teisių apsaugos srityje. Šiuo metu galiojančioje Valstybinėje vardotojų teisių apsaugos 2007-2010 metų strategijoje, be kitų, numatomas tikslas priimti tam tikrus teisės aktus dėl vardotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčų nagrinėjimo ne teisme. Nesant patvirtintų vardotojų skundų ne maisto prekių ir paslaugų nagrinėjimą reglamentuojančių taisyklių, pagal 2007-2010 metų strategiją, vardotojų nepasitenkinimas valstybe didės. Pažymėtina, kad viena iš priemonių, kuriomis yra ir iki 2010 – ujų metų bus įgyvendinama ši strategija, yra ginčų sprendimo ne teisme tvarkos analizės atlikimas ir rekomendacijų dėl jos tobulinimo parengimas. Taip pat svarbu, kad vienas iš vertinimo kriterijų, kuriuo bus vadovaujama analizuojant galiojančios strategijos įgyvendinimo lygį, yra pateiktų pasiūlymų dėl teisės aktų, reglamentuojančių išankstinę ginčų sprendimo ne teisme tvarką, kiekis. Iš šioje strategijoje įtvirtinto uždavinio taip pat išskiriamas siekis nustatyti ginčų dėl vardotojų teisių pažeidimų nagrinėjimo tvarką visose su vardotojų teisių apsauga susijusiose srityse. Pagal tai, galimas tiek kiekvienos srities (pvz. ginčai, susiję su vardotojų teisių apsauga maisto prekių, ne maisto prekių ir paslaugų srityje, finansinių paslaugų, energetikos, elektroninių ryšių paslaugų ir kitose srityse), tiek bendras, visoms sritims taikomas reglamentavimas. Vardotojų ir kredito įstaigų ginčai Valstybinėje vardotojų teisių apsaugos tarnyboje nagrinėjami vadovaujantis Valstybinės vardotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus 2007 m. spalio 12 d. įsakymu Nr. 1-151 patvirtintomis Vardotojų ir kredito įstaigų išankstinio ginčų sprendimo ne teisme taisyklėmis, kurios pakeitė iki jų patvirtinimo galiojusias 2004 m. birželio 1 d. Nacionalinės vardotojų teisių apsaugos tarybos prie Teisingumo ministerijos nutarimu Nr. 10-38 patvirtintas Vardotojų ir kredito įstaigų išankstinio ginčų sprendimo ne teisme taisykles⁹⁸. Vardotojų ir elektroninių ryšių paslaugų teikėjų ginčai nagrinėjami pagal Ryšių reguliavimo tarnybos direktoriaus 2008 m. kovo 19 d. įsakymu Nr. 1V-265⁹⁹ patvirtintas Galutinių paslaugų gavėjų ginčų su elektroninių ryšių paslaugų teikėjais sprendimo taisykles. Jose įtvirtinta detali ginčų Ryšių reguliavimo tarnyboje nagrinėjimo procedūra, pradedant reikalavimais pateikiamam skundui, baigiant priimamo sprendimo vykdymo ir apskundimo tvarka. Ryšių reguliavimo tarnyba taip pat nagrinėja ginčus dėl vardotojų teisių pažeidimo pašto paslaugų srityje. Tokio pobūdžio ginčai nagrinėjami vadovaujantis Ryšių reguliavimo tarnybos direktoriaus 2008 m. gegužės 30 d. įsakymu Nr. 1V-479¹⁰⁰ patvirtintomis Ginčų tarp pašto ir (ar) pasiuntinių paslaugų teikėjų ir naudotojų nagrinėjimo taisyklėmis. Ginčų nagrinėjimo taisyklės taip pat įtvirtintos ir draudimo paslaugų srityje. Vardotojų ir draudimo paslaugų teikėjų ginčus neteisimine tvarka nagrinėja Lietuvos

⁹⁸ Valstybės žinios. 2004, Nr. 90-3348.

⁹⁹ Valstybės žinios. 2008. Nr. 37-1362.

¹⁰⁰ Valstybės žinios, 2008, Nr. 65-2494.

Respublikos draudimo priežiūros komisija pagal patvirtintas Vartotojų ir draudikų ginčų nagrinėjimo taisykles¹⁰¹. Vartotojų teisės turizmo paslaugų srityje yra ginamos nagrinėjant vartotojų skundus pagal Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos ir Valstybinio turizmo departamento prie Ūkio ministerijos 2007 m. rugpjūčio 20 d. įsakymu Nr. V-34/1-122¹⁰² patvirtintą Turistų prašymų nagrinėjimo tvarkos aprašą.

Taigi finansinių paslaugų, elektroninių ryšių, pašto ir pasiuntinių paslaugų, draudimo, turizmo paslaugų teikimo teisinių santykių srityse vartotojų ir paslaugų teikėjų ginčai nagrinėjami pagal įgaliotų institucijų patvirtintas ginčų nagrinėjimo taisykles, kurios parengtos atsižvelgiant į kiekvienos srities specifiką. Tuo tarpu vartotojų ir pardavėjų ginčai ne maisto prekių srityje nagrinėjami vadovaujantis bendra Vartotojų teisių apsaugos įstatyme įtvirtinta vartotojų skundų nagrinėjimo tvarka, kadangi specialių teisės aktų, detalizuojančių skundų nagrinėjimo procesą šioje srityje, nėra.

3.4. Vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčų dėl skundų ne maisto prekių ir paslaugų srityje nagrinėjimas Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje

Siekiant objektyviai įvertinti neteisminio vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčų sprendimo Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje mastus kitokio pobūdžio ginčų kontekste, trumpai apžvelgtini statistiniai duomenys. Pagal Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje gaunamų vartotojų skundų analizę¹⁰³, didžiausią šioje institucijoje gaunamų skundų dalį sudaro vartotojų kreipimaisi dėl įsigytų ne maisto prekių ir teikiamų paslaugų netinkamos kokybės. 2006 metais šio pobūdžio skundai sudarė 53,7% visų Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje gaunamų skundų, tuo tarpu 2007 metais besikreipiančiųjų dėl netinkamos kokybės ne maisto prekių ir paslaugų skaičius, lyginant su praėjusiais metais, išaugo 28% ir sudarė 61,0% visų šioje institucijoje gaunamų skundų. Vartotojų skundai šioje srityje susiję su įsigytos kompiuterinės technikos, buitinės paskirties elektros prekių, baldų, drabužių, avalynės netinkama kokybe, drabužių cheminio valymo paslaugomis, automobilių remonto darbų netinkama kokybe, taip pat dėl kitų sutartinių įsipareigojimų nevykdymo ar netinkamo vykdymo. Taigi apytikriai kas antro į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą besikreipiančio vartotojo skundas ir reikalavimas yra susijęs su ne maisto prekių ir paslaugų sritimi. Atsižvelgiant į tai, tokio pobūdžio vartotojų ir ūkio subjektų ginčų nagrinėjimas ne

¹⁰¹ Valstybės žinios, 2006, Nr. 140-5384.

¹⁰² Valstybės žinios, *Informaciniai pranešimai*, 2007.08.29, Nr: 67- 975.

¹⁰³ Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos vartotojų prašymų analizės, Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos veiklos ataskaitos. <http://www.vartotojoteises.lt/index.php?1428539430>; Prisijungimo laikas: 2008 m. spalio 18 d.

teismine tvarka yra svarbi priemonė vartotojų teisių apsaugai ne maisto prekių ir paslaugų srityje užtikrinti.

Kaip minėta, nesant specialaus reglamentavimo, vartotojų ir pardavėjų ginčai ne maisto prekių srityje nagrinėjami vadovaujantis bendra Vartotojų teisių apsaugos įstatyme įtvirtinta vartotojų skundų nagrinėjimo tvarka. Šio įstatymo 23 straipsnio 1 dalyje yra įtvirtinta kiekvieno vartotojo teisė pateikti prašymą ginčus nagrinėjančiai institucijai, kad būtų apgintos ar ginčijamos jo teisės ir įstatymų saugomi interesai. Pagal Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 22 straipsnį, vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčus nagrinėja penkios skirtingose veiklos priežiūros srityse veikiančios institucijos. Šis sąrašas nėra baigtinis, kadangi tame pačiame straipsnyje nurodyta galimybė kituose įstatymuose numatyti ir kitų valstybės institucijų įgaliojimus nagrinėti vartotojų skundus neteismine tvarka. Ne maisto prekių ir paslaugų srityje, neįtraukiant energetikos, draudimo, elektroninių ryšių, pašto ir pasiuntinių paslaugų, vadovaudamasi Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 12 straipsnio 1 dalies 5 punktu, vartotojų skundus, kaip minėta, nagrinėja Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba. Šios institucijos veiklos teisiniame pagrinde – jos nuostatų¹⁰⁴ 8.2.1 punkte viena iš Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos atliekamų funkcijų nurodytas vartotojų skundų nagrinėjimas vartotojų ginčų sprendimo ne teismo tvarka. Detalesni šios funkcijos vykdymo nuostatai yra įtvirtinti šios institucijos darbo reglamente¹⁰⁵, kurio 63 punkte nurodyta, jog vartotojų skundus vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka nagrinėja šios institucijos direktoriaus sudarytas kolegialus organas – komisija. Komisija, išnagrinėjusi tarp vartotojo ir pardavėjo, paslaugų teikėjo kilusį ginčą, priima vieną iš Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 27 straipsnio 1 dalyje įtvirtintų sprendimų. Darbo reglamente taip pat įtvirtintos Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos teisės nagrinėjant vartotojų skundą neteismine tvarka:

- kreiptis į vartotoją dėl papildomos informacijos pateikimo ir nurodyti šios informacijos pateikimo terminą;
- gauti iš valstybės ir savivaldybių institucijų, įstaigų, įmonių, organizacijų ar kitų asmenų informaciją, reikalingą ginčui išnagrinėti ir sprendimui priimti;
- pareikalauti iš pardavėjo, paslaugų teikėjo, kuriems pareikštas reikalavimas, per nurodytą terminą pateikti įrodymus, reikalingus vartotojo prašymui iširti, ir gauti paaiškinimus žodžiu ir raštu;
- gauti išvadą iš valstybės ir savivaldybių institucijų, atsakingų už su ginču susijusią vartojimo sritį;

¹⁰⁴ Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. balandžio 11 d. nutarimas Nr. 359 „Dėl Nacionalinės vartotojų teisių apsaugos tarybos prie Teisingumo ministerijos pavadinimo pakeitimo ir Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos nuostatų patvirtinimo // Valstybės žinios. 2007, Nr. 44-1680; 2007, Nr. 122-5009.

¹⁰⁵ Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos darbo reglamentas // Valstybės žinios. 2008, Nr. 117-4471.

- į ginčo nagrinėjimo posėdį kviesti specialistus, liudytojus bei vertėjus;
- sujungti ginčus į vieną ginčą ir jį išnagrinėti, jeigu Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos žinioje yra keli vienu metu ginčai, kuriuose dalyvauja tos pačios ginčo šalys, arba keli ginčai pagal vieno vartotojo prašymus skirtingiems pardavėjams ar paslaugų teikėjams ar pagal skirtingų vartotojų prašymus tam pačiam pardavėjui ar paslaugų teikėjui, jeigu, Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos nuomone, taip sujungus, bus greičiau ir efektyviau išnagrinėti ginčai;
- nagrinėjant ginčą naudoti su ginčo sprendimu susijusią kitais tikslais Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje gautą informaciją;
- siūlyti ginčo šalims sureguliuoti ginčą taikos sutartimi;
- naudotis kitomis įstatymų ir kitų teisės aktų numatytomis teisėmis.

Iš esmės šios įtvirtintos Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos teisės nurodo, kokie veiksmai, atsižvelgiant į ginčo pobūdį ir jo aplinkybes, yra galimai atliekami sprendžiant skundus vartotojų ginčų nagrinėjimo neteismine tvarka. Pažymėtina, kad kai kurios iš šių teisių įgyvendinamos tik nagrinėjant ginčą viena iš proceso rūšių. Pagal Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 25 straipsnį, bendroji ginčų nagrinėjimo tvarka – rašytinis procesas. Žodinio proceso tvarka skundai nagrinėjami tik išimtiniais atvejais, kai objektyviam sprendimui priimti būtina išklausyti žodinius ginčo šalių paaiškinimus, kai siekiama sudaryti sąlygas ginčą išspręsti taikiai. Todėl, pavyzdžiui, teisė į ginčo nagrinėjimo posėdį kviesti specialistus, liudytojus bei vertėjus gali būti įgyvendinama tik ginčą nagrinėjant išimtinė žodinio proceso tvarka. Šia tvarka nagrinėjant ginčą taikomos specialios Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos darbo reglamente nustatytos detalios procesinės taisyklės, kurių išsamus aptarimas, darbo autoriaus nuomone, nėra tikslingas. Taigi pats procesinis vartotojų ginčų nagrinėjimo Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje reglamentavimas užtikrina tinkamą ir objektyvų vartotojų skundų išnagrinėjimą. Tuo tarpu svarstyti, ar toliau aptartinos kai kurios nuostatos, taikomos vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčų nagrinėjime neteismine tvarka, neapsunkina paties ginčo nagrinėjimo proceso. Analizuojant galiojančius teisės aktus, nėra aišku, ar kai kurios nuostatos iš tiesų yra tinkamos pasiekti ginčo nagrinėjimui keliamus tikslus ir efektyviai gina vartotojų interesus.

Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 21 straipsnyje įtvirtinta, kad pardavėjui nevykdant vartotojo reikalavimo dėl įsigytų nesaugių ir (ar) netinkamos kokybės prekių ar paslaugų, dėl prekių gražinimo, trūkumų pašalinimo, kainos sumažinimo, keitimo ir (ar) informacijos suteikimo, vartotojas turi teisę kreiptis į Valstybinę ne maisto produktų inspekciją prie Ūkio ministerijos (toliau – Inspekcija). Ši institucija privalo išnagrinėti vartotojo prašymą ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo jo gavimo dienos, arba per ne ilgiau kaip 10 darbo dienų pratęstą

terminą. Vadovaujantis Vartotojų teisių apsaugos įstatymu, Inspekcija savo įgaliojimų ribose surašo patikrinimo aktą, kuriame nurodo, ar vartotojo skundas pagrįstas. Vartotojo reikalavimo pagrįstumo atveju, Inspekcija, siūlydama jį vykdyti, kreipiasi į pardavėją. Pardavėjui netenkinant vartotojo reikalavimą, Inspekcijos surašyto patikrinimo akto kopiją pateikiama Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai, kuri sprendžia klausimą dėl vartotojo teisių gynimo. Tuo tarpu Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, pagal to paties įstatymo 24 straipsnį, pasirengimo nagrinėti ginčą stadijoje taip pat kreipiasi į ūkio subjektą, kuriam pareikštas reikalavimas dėl taikaus kilusio ginčo sprendimo arba prašydama pateikti motyvuotus paaiškinimus dėl vartotojo skunde nurodytų aplinkybių. Tačiau pažymėtina, kad, atlikdama aukščiau minėtus veiksmus, Inspekcija nėra vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčus ne teismine tvarka nagrinėjanti institucija. Ši institucija neturi ginčus nagrinėjančios institucijos teisių, įtvirtintų Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 22 straipsnio 3 dalyje, taip pat neturi įgaliojimų priimti vieną iš to paties teisės akto 27 straipsnyje numatytų sprendimų dėl kilusio ginčo. Taigi, prieš nagrinėjant ginčą vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčus nagrinėjančioje institucijoje, iš esmės vyksta dar vienas papildomas ginčo nagrinėjimo etapas. Taip atitinkamai ne tik prailginamas pats ginčo sprendimas, bet ir sukiamas ginčo šalių nepasitenkinimas dėl pasikartojančių ginčo nagrinėjimo veiksmų dvejose skirtingose institucijose. Iš tiesų Inspekcijos įgaliojimai, susiję su vartotojų teisių apsauga ne maisto prekių ir paslaugų srityje yra svarbūs tuo aspektu, kad tai yra vienintelė valstybinė institucija, turinti įgaliojimus atlikti ne maisto prekių ir kai kurių paslaugų rūšių kokybės įvertinimą. Pažymėtina, kad Inspekcijos įgaliojimai apibrėžti Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2000 m. birželio 28 d. nutarimu Nr. 745¹⁰⁶ patvirtintais Inspekcijos nuostatais, kurių 5.12 punkte nurodyta, kad ši institucija tiria vartotojų skundus dėl produktų, kurie neatitinka privalomųjų ir (ar) deklaruojamųjų reikalavimų. Be to, įgaliojimai kontroliuoti vartotojams teikiamų paslaugų atitikimą joms keliamiems reikalavimams yra įtvirtinti minėtų Inspekcijos nuostatų 5.2 punktu. Atsižvelgiant į tai, kad, kaip minėta, daugeliu atveju vartotojai kreipiasi į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą ginčydami įsigytų ne maisto prekių ir paslaugų kokybę, toks įvertinimas yra reikalingas, siekiant objektyviai išspręsti ginčą. Be abejo, ne visų šių ginčų atveju reikalingas kokybės patikrinimas, tai priklauso nuo konkretaus ginčo aplinkybių. Taigi iš teisinio reglamentavimo nėra aiškus Inspekcijos vaidmuo vartotojų skundų nagrinėjimo ne maisto prekių ir paslaugų srityje kontekste. Taip pat, autoriaus nuomone, nėra tikslingas pasikartojantis tų pačių veiksmų atlikimas ginčo nagrinėjimo metu.

Pažymėtina, kad Vartotojų teisių apsaugos įstatyme kaip viena iš ginčus nagrinėjančios institucijos teisių yra įtvirtinta teisė kreiptis į valstybės ir savivaldybės instituciją, kuri atsakinga

¹⁰⁶ Valstybės žinios. 2000, Nr. 53-1538; 2006, Nr. 14-485.

už su ginču susijusią vartojimo sritį, prašant pateikti išvadą dėl vartotojo prašyme nurodyto reikalavimo ar pardavėjo, paslaugų teikėjo pateiktų paaiškinimų. Taigi iš esmės vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčų nagrinėjimo kontekste išvados teikimas ir yra tam tikroje srityje veikiančios institucijos atlikto tyrimo oficialus rezultatas, kuriuo vadovaujasi ginčus nagrinėjanti institucija, sprendama ginčą ir priimdama atitinkamą sprendimą dėl vartotojo reikalavimo pagrįstumo.

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, bei į aukščiau nagrinėtą procesinių ginčų nagrinėjimo veiksmų neatitikimą, manytina, kad vartotojų interesai būtų efektyviau apginti, jeigu individualius vartotojų skundus nagrinėtų ir Vartotojų teisių apsaugos įstatyme nustatytus ginčo nagrinėjimo veiksmus atliktų tik ginčus nagrinėjanti institucija. Tuo tarpu Inspekcija ne maisto prekės ar paslaugos kokybės įvertinimą ginčo šalies ar ginčus nagrinėjančios institucijos prašymu atliktų kaip išvadas teikianti institucija.

Be to, atkreiptinas dėmesys ir į kitus su vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčų ne maisto prekių ir paslaugų srityje nagrinėjimo reglamentavimu susijusius neatitikimus. Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 24 straipsnyje įtvirtinti terminai, per kuriuos išvadas teikianti valstybės ar savivaldybės institucija ginčus nagrinėjančiai institucijai turi pateikti prašomas išvadas. Jame nurodyta, kad tai turi būti padaryta per ginčus nagrinėjančios institucijos nustatytą, bet ne ilgesnį kaip 20 darbo dienų terminą, kuris dėl objektyvių priežasčių gali būti pratęstas, bet ne ilgiau kaip 10 darbo dienų. Tuo tarpu pats vartotojo prašymas turi būti išnagrinėtas ir atitinkamas sprendimas priimtas ne vėliau kaip per tokį patį 20 darbo dienų terminą nuo prašymo, atitinkančio Vartotojų teisių apsaugos įstatyme nustatytus reikalavimus, pateikimo dienos su galimybe jį pratęsti ne ilgesniu nei bendruoju ginčo nagrinėjimo terminu. Taigi, iš esmės įstatyme yra įtvirtinti tokie patys terminai tiek vienam iš pasirengimo nagrinėti ginčą stadijos veiksmų atlikimui, tiek visam ginčui išnagrinėti. Pagal tokį reglamentavimą, nėra aišku, per kokį terminą vartotojo prašymas, dėl kurio reikia kreiptis į kitą valstybės ar savivaldybės instituciją dėl išvados pateikimo, faktiškai gali būti išnagrinėtas. Vartotojų ginčų neteisimine tvarka nagrinėjimas, be kitų, turi būti pagrįstas ginčo nagrinėjamo operatyvumo principu, kaip tai įtvirtinta Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 25 straipsnio 3 dalyje. Esant tokiam teisiniam reglamentavimui, šio principo įgyvendinimas praktiškai yra sunkiai pasiekiamas. Atsižvelgiant į tai, siūlytina suderinti Vartotojų teisių apsaugos įstatymo nuostatas, nustatančias procesinius terminus valstybės ar savivaldybės institucijai išvadai pateikti bei skundo išnagrinėjimui ginčus nagrinėjančioje institucijoje.

Taip pat aptartina kita svarbi nuostata, įtvirtinanti vieną esminių vartotojų ginčų nagrinėjimo ne teisme skirtumų nuo teismo proceso. Tai yra ginčus nagrinėjančios institucijos priimamo sprendimo teisinė galia. Pagal šiuo metu galiojantį reglamentavimą, Valstybinė

vardotojų teisių apsaugos tarnyba, išnagrinėjusi vartotojo skundą neteismine tvarka, priima rekomendacinio pobūdžio sprendimą. Kitaip tariant, pripažinus vartotojo reikalavimą pagrįstu, pardavėjui ar paslaugos teikėjui yra pasiūloma, bet neįpareigojama šį reikalavimą vykdyti. Teisminėje praktikoje¹⁰⁷ konstatuojama, kad rekomendacinio pobūdžio nutarimas šalims nesukelia jokių teisinių pasekmių, įpareigojančios galios neįgyja. Vilniaus apygardos administracinis teismas taip pat pažymi, kad Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisijos sprendimas iš esmės neatitinka individualaus administracinio teisės akto požymių (pagal Viešojo administravimo įstatymo 2 straipsnio 9 dalį), o yra tik rekomendacinis aktas. Vienintelė priemonė, kurios taikymas nevykdant Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisijos sprendimo yra įtvirtintas Vartotojų teisių apsaugos įstatyme, tai yra viešas paskelbimas apie sprendimo nevykdymą šios institucijos interneto tinklapyje. Svarstyta, ar viešas paskelbimas apie komisijos priimto sprendimo nevykdymą yra veiksminga jų įvykdymo užtikrinimo ar vartotojo teisių gynimo priemonė. Vilniaus apygardos administracinis teismas vienoje nagrinėtų bylų¹⁰⁸ yra analizavęs Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisijos priimto nutarimo rezoliucinės dalies nuorodas dėl viešo paskelbimo šio nutarimo nevykdymo atveju, teisinę reikšmę. Teismas pažymėjo, kad ja nėra siekiama priverstinio Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisijos priimto sprendimo vykdymo bei nutarimo nevykdančio subjekto teisių apribojimo ar suvaržymo, o siekiama tik paviešinti patį nutarimo neįvykdymo faktą. Kitoje administracinėje byloje¹⁰⁹ buvo atmetas kaip nepagrįstas įmonės argumentas dėl viešo paskelbimo kaip sankcijos, sukeliančios įmonei tam tikras teises pasekmes, t.y. neigiamą visuomenės vertinimą, klientų abejojimą bendrovės patikimumu ir kt. Vilniaus apygardos administracinis teismas vertino, kad tai, kuo įmonė grindžia savo argumentus, gali būti tik prielaida, jog ateityje bendrovei gali atsirasti turtinė žala. Taigi iš esmės galima teigti, kad teisminėje praktikoje rekomendacinis sprendimas vertinamas kaip institucijos priimtas rekomendacinis aktas, kuriame išdėstoma šios institucijos pozicija dėl ginčijamo vartotojo reikalavimo ir ūkio subjektui pasiūloma jį vykdyti pilnai, iš dalies arba toks reikalavimas pripažįstamas nepagrįstu. Teisinių pasekmių ginčo šalims sukėlimas, kaip priimamo rekomendacinio akto pasekmė, teisminėje praktikoje yra eliminuojamas. Vartotojui tokia priimamo nutarimo teisinė galia neužtikrina jo reikalavimo įvykdymo (jam esant teisėtam ir pagrįstam), o pardavėjui ar paslaugos teikėjui nepasinaudojimas „pasiūlymu“ nesukelia jokių

¹⁰⁷ Vilniaus apygardos administracinio teismo 2008 m. spalio 23 d. sprendimas administracinėje byloje Nr. I-3733-426/2008; Vilniaus apygardos administracinio teismo 2007 m. rugsėjo 21 d. sprendimas administracinėje byloje Nr. I-7864-22/2007; ir kt.

¹⁰⁸ Vilniaus apygardos administracinio teismo 2008 m. balandžio 25 d. sprendimas administracinėje byloje Nr. I-2705-561/2008.

¹⁰⁹ Vilniaus apygardos administracinio teismo 2008 m. vasario 28 d. sprendimas administracinėje byloje Nr. I-1553-189/2008.

teisiškai reikšmingų padarinių. Net ir viešo paskelbimo, galbūt galinčio daryti įtaką įmonės komercinei veiklai, galimybė dažnai nėra pakankamas paskatinimas įmonei neprivalomą sprendimą vykdyti. Taip pat svarbu, kad, įmonei nepatenkinus vartotojo reikalavimo, ginčas sprendinamas teisme tik pačiam vartotojui išreiškus valią dėl to. Tuo tarpu mažos ieškinių sumos, neproporcingos galimoms bylinėjimosi išlaidoms, ilgai trunkantis procesas, kaip minėta darbe, yra veiksniai, įtakojantys vartotojo apsisprendimą nesikreipti į teismą. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, vadovaujantis Vartotojų teisių apsaugos įstatymu, taip pat šios įstaigos nuostatais, kreiptis į teismą dėl individualaus vartotojo reikalavimo nevykdymo įgaliojimų neturi. Taigi svarstyтина, ar toks teisinis reglamentavimas, iš esmės turintis padėti apginti pažeistas vartotojų teises, neapsunkina jų įgyvendinimo ir nesumažina vartotojų interesų apsaugos efektyvumo.

Siekiant objektyviai įvertinti tokio reguliavimo tikslingumą, trumpai aptartini kelių Europos Sąjungos valstybių narių neteisminio ginčų nagrinėjimo pagrindai. Taigi, Europos Sąjungoje egzistuoja alternatyvių vartotojų ginčus nagrinėjančių institucijų įvairovė, kurių priimamų aktų teisinė galia taip pat nėra vienoda. Pavyzdžiui, Jungtinėje Karalystėje ombudsmeno priimami sprendimai dažniausiai nėra privalomi, tačiau, kaip pažymi Lowe R., ūkio subjektai dažniausiai, su retomis išimtimis, vykdo ombudsmeno siūlomus sprendimus.¹¹⁰ Neprivalomus sprendimus priimančio ombudsmeno taikoma priemonė atitinka aukščiau aptartą viešą paskelbimą apie Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisijos sprendimo nevykdymą. Taigi ombudsmenas, rengdamas viešą metinę ataskaitą apie išnagrinėtus ginčus, jų pobūdį, ir pan., turi teisę įvardinti konkrečius ūkio subjektus, nevykdančius ombudsmeno priimto sprendimo dėl vartotojo reikalavimo. Literatūroje išreiškiama nuomonė, kad tokio neigiamo pavišimo ir jo poveikio baimė skatina pardavėjus, paslaugų teikėjus vykdyti ombudsmeno sprendimus¹¹¹. Tuo tarpu vartotojas, pasinaudodamas kita ginčo nagrinėjimo galimybe ir sutikdamas su jo sprendimu arbitraže (kuris, beje, nėra nemokamas, priešingai nei kreipimasis į ombudsmeną), tuo pačiu išreiškia sutikimą su priimamo sprendimo privaloma teisine galia¹¹².

Kitas pavyzdys yra Skandinavijos valstybės, kuriose yra labai paplitusios skundų nagrinėjimo tarybos. Jos veikia kaip tretieji asmenys, pateikiantys rekomendaciją, kaip spręsti kilusį ginčą, kurią šalys gali savo nuožiūra priimti arba atmesti. Skundų tarybos susideda iš dviejų ginčo šalis atstovaujančių asmenų – t.y. verslininko ir vartotojo atstovo bei trečiojo nešališko asmens. Šio tarpininko vaidmuo skundų taryboje yra labai svarbus, jis procese veikia aktyviai, siekdamas užtikrinti kuo išsamesnį visų skundo aplinkybių įvertinimą. Institucijos savo nutarimus skelbia viešai, o jie yra svarbūs vartotojams ir įmonėms, nes yra susiję su atitinkamų

¹¹⁰ Lowe R. Consumer law and practice. London: Sweet and Maxwell, 2004. P.216.

¹¹¹ Idem, P. 216.

¹¹² Idem, P. 215.

teisės aktų taikymu.¹¹³ Konkrečiai Suomijos Vartotojų ginčų nagrinėjimo taryba sudaro ir viešai skelbia sąrašus ūkio subjektų, nevykdančių šios institucijos sprendimų (įmonės sutinka ir vykdo apie 70% šios tarybos rekomendacijų).¹¹⁴ Pažymėtina, kad dažniausiai vartotojo ir pardavėjo, paslaugos teikėjo ginčas taryboje nagrinėjamas nemokamai, nors, pavyzdžiui, Danijoje yra nustatytas tam tikras mokestis už ginčo nagrinėjimą¹¹⁵.

Vokietijos Federacinėje Respublikoje veikia apie 203 alternatyvaus ginčo sprendimo institucijos¹¹⁶. Vienas iš svarbesnių ypatumų šioje valstybėje neteisminio vartotojų skundų nagrinėjimo tvarkos aspektu yra tas, kad daugelis šių institucijų veikia regioniniu lygmeniu. Todėl kiekviename federaciniame vienetė yra nustatytos skirtingos skundų nagrinėjimo taisyklės. Tačiau pažymėtina, kad daugelyje jų yra nustatytas neprivalomas ginčus nagrinėjančios institucijos priimamo sprendimo pobūdis, nebent šalys sutikimą dėl tokio sprendimo privalomumo patvirtina raštu. Be to, Vokietijos Federacinėje Respublikoje veikia ir taikinimo komisijos, kurios taikiai nagrinėja ir sprendžia su vartotojais susijusius konfliktus prieš jiems patenkant į teismą bei priima rekomendacinius sprendimus, kurių šalys neprivalo laikytis.¹¹⁷ Taigi šioje valstybėje dėl pakankamai sudėtingos neteisminio vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčų nagrinėjimo sistemos, šis ginčų sprendimo būdas nėra paplitęs.

Skirtingai nei Vokietijos Federacinėje Respublikoje, Prancūzija Europos Komisiją yra informavusi tik apie keturias institucijas, neteismine tvarka nagrinėjančias vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčus. Tačiau pažymėtina gana specifinė Prancūzijoje veikianti „pašto dėžutės“ sistema. Pagal ją, vartotojai turi teisę pateikti savo nusiskundimą vienu konkrečiu adresu. Šiai sistemai vadovaujanti įstaiga suteikia vartotojui būtiną ir reikalingą informaciją, susijusią su jo skundu bei nukreipia pareiškėją į kompetentingą neteisminio ginčų nagrinėjimo instituciją. Pažymėtina, kad šioje valstybėje į vartotojų skundų nagrinėjimą yra įtraukiamos ir atitinkamo verslo sektoriaus profesinės organizacijos, kurios yra suinteresuotos taikiu ginčo išsprendimu¹¹⁸.

¹¹³ Alternatyvūs ginčų sprendimo būdai – Bendro pobūdžio informacija.

http://ec.europa.eu/civiljustice/adr/adr_gen_lt.htm; Prisijungimo laikas: 2008 m. spalio 17 d.

¹¹⁴ How does the Board handle a complaint?

http://www.kuluttajavalituslautakunta.fi/en/how_does_the_board_handle_a_complaint.html; Prisijungimo laikas: 2008 m. spalio 17 d.

¹¹⁵ The Consumer Complaints Board. Prieiga per internetą.

http://ec.europa.eu/consumers/redress/out_of_court/commu/acce_just04_da_ccb_en.html; Prisijungimo laikas: 2008 m. lapkričio 3 d.

¹¹⁶ Bodies in the Federal Republic of Germany. Prieiga per internetą.

http://ec.europa.eu/consumers/redress/out_of_court/commu/acce_just04_en_ccb_en.pdf; Prisijungimo laikas: 2008 m. lapkričio 3 d.

¹¹⁷ Alternatyvūs ginčų sprendimo būdai – Vokietija. Prieiga per internetą.

http://ec.europa.eu/civiljustice/adr/adr_gen_lt.htm; Prisijungimo laikas: 2008 m. spalio 17 d.

¹¹⁸ Out-of-court bodies in the member states (database); Prieiga per internetą.

http://ec.europa.eu/consumers/redress/out_of_court/commu/database.htm; Prisijungimo laikas: 2008 m. lapkričio 5 d.

Taigi, neteisminio vartotojų skundų nagrinėjimo prioritetinis tikslas yra taikus ginčo išsprendimas. Ir tik nepavykus geranoriškai išspręsti ginčo taikiu būdu, tarpininkaujant nešališkam trečiajam subjektui, šis priima sprendimą, kuriuo pripažįsta reiškiamo reikalavimo pagrįstumą arba jį atmeta. Lietuvoje pasirinktas ir kitose valstybėse narėse taikomas modelis, pagal kurį ginčus nagrinėjančios institucijos (nagrinėjamu atveju – Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos) priimamas sprendimas privalomos teisinės galios neturi. Tokiu atveju vartotojų teisių gynimo veiksmingumas neteisimine tvarka turėtų būti stiprinamas kitais būdais.

Aukščiau aptartame kontekste svarstyta, kokios priemonės turėtų būti taikomos, siekiant užtikrinti efektyvesnį vartotojų teisių ne maisto prekių ir paslaugų srityje gynimą Lietuvoje neteisimine tvarka. Kaip minėta, pardavėjui, paslaugos teikėjui nevykdant Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisijos sprendimo, vartotojas turi kitą galimybę savo teisių ir teisėtų interesų gynimui – teisminį procesą. Šiuo atveju jis į teismą turi kreiptis savarankiškai, savo lėšomis rūpintis atstovavimu ir pan. Neteisminis ginčo išnagrinėjimas ir vartotojui palankaus sprendimo priėmimas tokiu atveju naudingas tuo, kad vartotojas su ieškiniu gali pateikti ginčo nagrinėjimo medžiagą, o Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba būtų teismo įtraukta į procesą kaip išvadas teikianti institucija¹¹⁹. Tačiau pačiai institucijai įgaliojimai kreiptis į teismą dėl individualaus vartotojo reikalavimo nevykdymo nėra suteikti. Kaip pažymima literatūroje, valstybinėms institucijoms suteikti įgaliojimai taikyti prevencines priemones kreipiantis į teismą dėl nesaugių produktų, nesąžiningų sutarčių sąlygų, klaidinančios reklamos ir kt. pažeidimų, prieš jiems padarant žalos vartotojams¹²⁰. Tačiau kartu pažymima, jog nėra aišku, kodėl valstybinėms institucijoms nėra suteikiami įgaliojimai padėti vartotojams pateikiant civilinį ieškinį teismui. Howells G. siūlo suteikti įgaliojimus viešojo administravimo subjektams atstovauti vartotojams individualiuose civiliniuose ginčiuose teisme, tačiau kartu atkreipia dėmesį į išteklius, kurių reikalautų toks atstovavimas. Atsižvelgiant į tai, autorius pažymi, kad vartotojo teisė į valstybinės institucijos atstovavimą teisiniame procese neturėtų būti absoliuti.¹²¹

Įvertinant tai, kas išdėstyta, svarstyta, ar tokia priemonė negalėtų būti taikoma ir Lietuvos teisinėje sistemoje kaip tam tikras svertas, užtikrinantis vartotojų teisių gynimo efektyvumą. Įgaliojimai Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai kreiptis į teismą, kai pardavėjas nevykdo jos komisijos priimto sprendimo, visų pirma, patį neteisminį vartotojų ginčų nagrinėjimą padarytų veiksmingesniu. Tam tikra dalis pardavėjų, paslaugų teikėjų, kuriems viešas neigiamas paskelbimas nėra reikšmingas, vykdytų sprendimus vien dėl galimai būsimų žymiai didesnių teisminių išlaidų. Kita vertus, vartotojų teisė į gynybą neabejotinai būtų

¹¹⁹ Civilinio proceso kodekso 49 straipsnis // Valstybės žinios. 2002, Nr. 36-1340;

¹²⁰ Howells G., Wilhelmsson T. EC consumer Law. Aldershot: Ashgate, 1997, P.261.

¹²¹ Idem, P.261.

įgyvendinama efektyviau, jei ūkio subjektui visgi nesutinkant ginčo spręsti neteisminiu būdu, vartotojo interesai būtų toliau ginami teisme padedant valstybinei institucijai. Kaip pažymėjo Howells G., ši vartotojo teisė negali būti absoliuti, todėl nacionaliniuose teisės aktuose galėtų būti įtvirtinti tam tikros jos įgyvendinimo sąlygos. Pavyzdžiui, įgaliojimai Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai kreiptis į teismą galėtų būti suteikti tik pačiam vartotojui išreiškus valią dėl tokio kreipimosi. Be to, šiai institucijai kreipiantis į teismą dėl individualaus ginčo, teisės aktuose galėtų būti nustatoma tam tikra ieškinio sumos riba, įvertinta teisminių išlaidų proporcingumo aspektu.

Taigi, apibendrinant pažymėtina, kad valstybės institucijų, nagrinėjančių vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčus neteismine tvarka, sistemos įtvirtinimas užtikrina vartotojų teisės į gynimą įgyvendinimą įvairiose vartojimo srityse. Nepaisant to, tam tikras įstatyminis reglamentavimas apriboja vartotojų skundų dėl ne maisto prekių ir paslaugų nagrinėjimo Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje efektyvumą. Atsižvelgiant į tai, siūlytina įstatyminiu lygmeniu įtvirtinti Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos įgaliojimus kreiptis į teismą dėl individualių vartotojų skundų, kartu nustatant šios funkcijos įgyvendinimo tvarką ir sąlygas.

IŠVADOS IR PASIŪLYMAI

1. Europos Sąjungos lygmeniu įtvirtintos bendrosios nuostatos dėl vartotojų teisių apsaugos ne maisto prekių ir paslaugų srityje yra pagrįstos minimalaus derinimo principu. Vadovaujantis juo, kai kuriuose Lietuvos Respublikos teisės aktuose yra įtvirtintas griežtesnis nei direktyvų reikalaujamas reglamentavimas, kuris ne visais atvejais užtikrina aukščiausią vartotojų teisių apsaugos lygį ne maisto prekių ir paslaugų srityje. Vartotojų piktnaudžiavimas jiems suteikta teise iš karto rinktis griežčiausią gynybos priemonę dėl netinkamos kokybės prekės – pareikšti reikalavimą nutraukti pirkimo – pardavimo sutartį, įtakoja šio reikalavimo nevykdymą ir atitinkamai vartotojų teisių gynimo ribotą veiksmingumą. Atsižvelgiant į tai, tikslinga įvertinti Civilinio kodekso nuostatų, reglamentuojančių vartotojo teises dėl įsigytos ne maisto prekių ir paslaugų kokybės, taip pat kitų su nagrinėjama tema susijusių nuostatų atitikimą įgyvendinamų direktyvų tikslams.

2. Civiliniame kodekse įtvirtintas vienas palankiausių iš Europos Sąjungos valstybių vartotojų teisių dėl įsigytos netinkamos kokybės ne maisto prekės, taip pat kitų su nagrinėjama tema susijusių teisių reglamentavimas, patvirtinus Europos Komisijos parengtą projektą dėl direktyvos dėl vartotojų teisių apsaugos, turėtų būti keistinas ir derinamas su labiau vartotojų pasirinkimo teisę ribojančiomis direktyvos projekto nuostatomis. Iš kitos pusės, visiško suderinimo metodas, siūlomas šiame projekte, padėtų išspręsti kai kurias nacionalinių teisės aktų nuostatų aiškinimo ir taikymo problemas.

3. Įvertinus Europos bendrijų teisingumo teismo išaiškinimus dėl kai kurių direktyvos 85/577/EEB dėl sutarčių, sudarytų ne prekybai skirtose vietose, nuostatų, darytina išvada, kad ne visos šios direktyvos nuostatos yra tinkamai perkeltos į nacionalinius teisės aktus. Atsižvelgiant į tai, siūlytina Civiliniame kodekse ir jį įgyvendinančiuose teisės aktuose įtvirtinti sąlygą, pagal kurią vartotojo teisė atsisakyti sutarties, kai pardavėjas neįvykdė ar netinkamai įvykdė informavimo pareigą, būtų įgyvendinama per tris mėnesius nuo sutartinių įsipareigojimų įvykdymo, o ne nuo sutarties sudarymo.

4. Vartotojų ir ūkio subjektų ginčų nagrinėjimas neteismine tvarka yra svarbi priemonė vartotojų teisių interesams ne maisto prekių ir paslaugų srityje užtikrinti. Tačiau abejotina, ar kai kurios šio ginčo sprendimo tvarką reglamentuojančios nuostatos iš tiesų yra tinkamos pasiekti ginčo nagrinėjimui keliamus tikslus ir efektyviai gina vartotojų interesus. Neteisminio vartotojų skundų nagrinėjimo efektyvumą mažina Vartotojų teisių apsaugos įstatyme įtvirtinti tam tikri procedūriniai netikslumai. Atsižvelgiant į tai, siūlytina suderinti Vartotojų teisių apsaugos įstatymo nuostatas, nustatančias procesinius terminus valstybės ar savivaldybės institucijai išvadai pateikti bei skundo išnagrinėjimui ginčus nagrinėjančioje institucijoje. Taip pat

pažymėtina, kad vartotojų interesai būtų efektyviau apginti, jeigu individualius vartotojų skundus nagrinėtų ir Vartotojų teisių apsaugos įstatyme nustatytus ginčo nagrinėjimo veiksmus atliktų tik ginčus nagrinėjanti institucija. Tuo tarpu valstybės ar savivaldybių institucijos, atsakingos už su ginču susijusią sritį, ginčus nagrinėjančiai institucijai pateiktų išvadas dėl konkrečių skundo nagrinėjimui reikalingų aplinkybių.

5. Šiuo metu galiojantis įstatyminis reglamentavimas apriboja galimybes užtikrinti efektyvų vartotojų ginčų dėl ne maisto prekių ir paslaugų neteisminį nagrinėjimą Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje. Atsižvelgiant į tai, siūlytina įstatyminiu lygmeniu įtvirtinti šios institucijos įgaliojimus kreiptis į teismą dėl individualių vartotojų skundų, kartu nustatant šios funkcijos įgyvendinimo tvarką ir sąlygas.

LITERATŪROS SĄRAŠAS

Teisės aktai

1. Lietuvos Respublikos Konstitucija // Valstybės Žinios, 1992, Nr. 33-1014;
2. Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas // Valstybės žinios. 2000, Nr. 74-2262;
3. Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodeksas // Valstybės žinios. 2002, Nr. 36-1340;
4. Lietuvos Respublikos nesažiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymas // Valstybės žinios. 2008, Nr. 6-212;
5. Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas // Valstybės žinios. 1994, Nr. 94-1833; 2007, Nr. 12-488;
6. Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas // Valstybės Žinios. 1999, Nr. 60-1945;
7. Lietuvos Respublikos turizmo įstatymas // Valstybės Žinios. 1998, Nr. 32-852.
8. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. balandžio 11 d. nutarimas Nr. 372 „Dėl valstybinės vartotojų teisių apsaugos 2007 – 2010 metų strategijos ir jos įgyvendinimo priemonių plano patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 2007, Nr. 46-1742;
9. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2001 m. birželio 11 d. nutarimas Nr. 697 „Dėl Mažmeninės prekybos taisyklių patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 2001, Nr. 51-1778;
10. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimas Nr. 875 „Dėl Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 2007, Nr. 94-3779;
11. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2003 m. lapkričio 11 d. nutarimas Nr. 1404 „Dėl Valstybinės vartotojų teisių apsaugos strategijos ir Lietuvos nacionalinės vartotojų švietimo programos patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 2003, Nr. 107-4807;
12. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. balandžio 11 d. nutarimas Nr. 359 „Dėl Nacionalinės vartotojų teisių apsaugos tarybos prie Teisingumo ministerijos pavadinimo pakeitimo ir Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos nuostatų patvirtinimo // Valstybės žinios. 2007, Nr. 44-1680; 2007, Nr. 122-5009;
13. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2000 m. birželio 28 d. nutarimu Nr. 745 patvirtinti Valstybinę ne maisto produktų inspekciją prie Ūkio ministerijos nuostatai // Valstybės žinios. 2000, Nr. 53-1538; 2006, Nr. 14-485;
14. 2001 m. liepos 11 d. Ūkio ministro įsakymu Nr. 226 patvirtintos Daiktų pardavimo ne prekybai skirtose patalpose taisyklės // Valstybės žinios. 2001, Nr. 61-2193;

15. Lietuvos Respublikos ūkio ministro 2001 m. rugpjūčio 17 d. įsakymas Nr. 258 „Dėl daiktų pardavimo ir paslaugų teikimo, kai sutartys sudaromos naudojant ryšio priemones, taisyklių patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 2001, Nr. 73-2583;
16. Lietuvos Respublikos ūkio ministro 2008 m. liepos 9 d. įsakymas Nr. 4-287 „Dėl cheminio valymo ir skalbimo paslaugų teikimo taisyklių patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 2008, Nr. 79-3118;
17. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus 2007 m. spalio 12 d. įsakymu Nr. 1-151 patvirtintos Vartotojų ir kredito įstaigų išankstinio ginčų sprendimo ne teisme taisyklės // Valstybės žinios. 2007, Nr. 109-4479;
18. Nacionalinės vartotojų teisių apsaugos tarybos prie Teisingumo ministerijos 2004 m. birželio 1 d. nutarimas Nr. 10-38 „Dėl vartotojų ir kredito įstaigų išankstinių ginčų sprendimo ne teisme taisyklių patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 2004, Nr. 90-3348;
19. Lietuvos Respublikos Ryšių reguliavimo tarnybos direktoriaus 2008 m. kovo 19 d. įsakymas Nr. 1V-265 „Dėl Lietuvos Respublikos Ryšių reguliavimo tarnybos direktoriaus 2005 m. balandžio 11 d. įsakymo Nr. 1V-353 „Dėl galutinių paslaugų gavėjų ginčų su elektroninių ryšių paslaugų teikėjais sprendimo taisyklių patvirtinimo“ pakeitimo“ // Valstybės žinios. 2008. Nr. 37-1362;
20. Lietuvos Respublikos Ryšių reguliavimo tarnybos direktoriaus 2008 m. gegužės 30 d. įsakymas Nr. 1V-479 „Dėl Lietuvos Respublikos Ryšių reguliavimo tarnybos direktoriaus 2005 m. liepos 20 d. įsakymo Nr. 1V-659 „Dėl ginčų tarp pašto ir (ar) pasiuntinių paslaugų teikėjų ir naudotojų nagrinėjimo taisyklių patvirtinimo“ pakeitimo“ // Valstybės žinios, 2008, Nr. 65-2494;
21. Lietuvos Respublikos draudimo priežiūros komisijos 2006 m. gruodžio 19 d. nutarimas Nr. N-112 „Dėl Lietuvos Respublikos draudimo priežiūros komisijos 2004 m. kovo 9 d. nutarimo Nr. 28 „Dėl vartotojų ir draudikų ginčų nagrinėjimo taisyklių ir vartotojo kreipimosi formos patvirtinimo“ pakeitimo“ // Valstybės žinios, 2006, Nr. 140-5384;
22. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos ir Valstybinio turizmo departamento prie Ūkio ministerijos 2007 m. rugpjūčio 20 d. įsakymu Nr. V-34/1-122 patvirtintas Turistų prašymų nagrinėjimo tvarkos aprašas // Skelbta – Valstybės žinios, Informaciniai pranešimai, 2007.08.29, Nr. 67- 975;
23. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos darbo reglamentas // Valstybės žinios. 2008, Nr. 117-4471.
24. Europos Bendrijos Steigimo Sutartis (OJ, C, 1997, 340/173);
25. 1975 m. Europos Ekonominės Bendrijos preliminarioji programa dėl vartotojų apsaugos ir informavimo politikos, OJ, C, 1975, 092;

26. 1981 m. Europos Tarybos rezoliucija buvo patvirtinta antroji programa dėl vartotojų apsaugos ir informavimo politikos;
27. 1986 m. Europos Tarybos rezoliucija dėl vartotojų interesų apsaugos Europos Ekonominės Bendrijos politikoje;
28. 1992 m. patvirtinta programa dėl ateities prioritetų vystant vartotojų teisių apsaugos politiką, OJ, C, 1992, 186/1;
29. 1992 m. Europos Tarybos direktyva 92/59/EEB dėl bendros gaminių saugos, OJ, L, 1992, 228/24;
30. 2001 m. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2001/95/EB dėl bendros gaminių saugos, OJ, L, 2002, 11/4;
31. 2004 m. balandžio 29 d. Komisijos sprendimas 2004/418/EB, nustatantis Bendrijos skubaus informavimo sistemos (RAPEX) vadybos ir pagal Direktyvos 2001/95/EB 11 straipsnį teikiamų pranešimų gaires: OJ, C, 2004/1676;
32. Keeping European Consumers Safe. 2007 Annual Report on the operation of the Rapid Alert System for non-food consumer products Rapex. Luxembourg: European Communities, 2008;
33. Žalioji knyga dėl vartojimo prekių ir jų aptarnavimo po pardavimo, COM (93) 509;
34. 1999 m. gegužės 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvą 1999/44 dėl vartojimo prekių pardavimo ir susijusių garantijų tam tikrų aspektų įgyvendinimo, OJ, L, 1999, 171/12;
35. Komisijos komunikatas Tarybai ir Parlamentui dėl 1999 m. gegužės 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 1999/44/EB dėl vartojimo prekių pardavimo ir susijusių garantijų tam tikrų aspektų įgyvendinimo, įskaitant tiesioginės gamintojo atsakomybės priskyrimo klausimo nagrinėjimą: COM (2007) 210;
36. 1985 m. liepos 25 d. Europos Bendrijų Tarybos direktyva 85/374/EEB dėl valstybių narių įstatymų, kitų teisės aktų ir administracinių nuostatų dėl atsakomybės už netinkamos kokybės gaminius, OJ, L, 1985, 1210/29;
37. 2000 m. birželio 8 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2000/31/EB dėl kai kurių informacinės visuomenės paslaugų, ypač elektroninės komercijos, teisinių aspektų vidaus rinkoje, OL, L, 2004, 13/299;
38. 1997 m. gegužės 20 d. direktyvą 97/7/EB dėl vartotojų apsaugos, susijusios su nuotolinės prekybos sutartimis, OL, L, 1997, 144;
39. 1985 m. gruodžio 10 d. direktyva 85/577/EEB dėl vartotojų apsaugos, susijusios su sutartimis, sudarytomis ne prekybai skirtose patalpose, OL, L, 1985, 372;

40. Europos bendrijų komisijos 2008 m. spalio 8 d. pasiūlymas dėl Europos Parlamento ir Europos tarybos direktyvos dėl vartotojų teisių, COM (2008) 614 galutinis;
41. 1993 m. balandžio 5 d. direktyva 93/13/EEB dėl nesąžiningų sąlygų sutartyse su vartotojais, OJ, L, 1993, 095/29;
42. 2006 m. gruodžio 18 d. sprendimu Nr. 1926/2006/EB Europos Parlamento ir Europos Tarybos priimta 2007–2013 m. vartotojų apsaugos programa, OL, L, 2006, 404;
43. Komisijos komunikatas Tarybai ir Parlamentui dėl 1999 m. gegužės 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 1999/44/EB dėl vartojimo prekių pardavimo ir susijusių garantijų tam tikrų aspektų įgyvendinimo, įskaitant tiesioginės gamintojo atsakomybės priskyrimo klausimo nagrinėjimą: COM (2007) 210;
44. Green paper access of consumers to justice and the settlement of consumer disputes in the single market // COM (93) 576 final of 16 November 1993;
45. Action plano on consumer access to justice and the settlement of consumer disputes in the internal market // COM (96) 13 final, 14 February 1996;
46. Commissions recomendation of 30 March 1998 on the principles applicable to the bodies responsible for out-of-court settlement of consumer disputes // PJ L 115, 17 april 1998;
47. Commission Recomendations of 4 April 2001 on the principles for out of court bodies involved in the consensual resolution of consumer disputes // OJ L 109/56, 19 april 2001;

Specialioji literatūra

48. Katuoka S., Kiškis M., Pranevičius G. ir kt. Vartotojų teisių apsauga Lietuvoje ir Europos Sąjungoje. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, 2006;
49. Mikelėnas V. Privatinės teisės vienodinimas Europos Sąjungoje: laimėjimai ir perspektyvos// Justitia, 2004 Nr. 6 (54);
50. Howells G., Wilhelmsson T. EC consumer Law. Aldershot: Ashgate, 1997;
51. Lowe R. Consumer law and practice. London: Sweet and Maxwell, 2004;
52. Miller C. J., Harvey B. W., Parry D. L. Consumer and traiding law text, cases and materials. Oxford: Oxford University Press, 1998;
53. Ramsay I. Consumer law and policy: text and materials on regulating consumer markets. Oxford Portland: Hart Publishing, 2007;
54. Weatherill S. EU consumer law and policy. Cheltenham Northampton: Edward Elgar, 2005;

Teismų praktika

55. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2002 m. spalio 7 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-1137/2002 *AB „Vilniaus šilumos tinklai“ vs. B. G.*;
56. Lietuvos Aukščiausios teismo 2004 m. spalio 6 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-524/2004 *G.V.J. ir kiti vs. UAB „Novaturas“*;
57. Lietuvos Aukščiausiojo teismo 2005 m. spalio 18 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-494/2005 *UAB „Meilina ir KO“ vs. UAB „Naderna“*;
58. Lietuvos Apeliacinio Teismo 2006 m. spalio 31 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 2A-393/2006 *UAB „Omnitel“ vs. UAB „Bleiras“*;
59. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2007 m. birželio 22 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-257/2007 *UAB „Omnitel“ vs. UAB „Bleiras“*;
60. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2008 m. gegužės 12 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-237/2008 *D. Ž. vs. UAB „Titlis“*;
61. Lietuvos Aukščiausiojo teismo 2008 m. liepos 18 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-386/2008 *B. Š ir D. Š. Vs UAB „Tez tour“*;
62. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2008 m. spalio 28 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-536-2008 *A. K. vs. „Ribenos prekyba“*;
63. Vilniaus apygardos administracinio teismo 2007 m. rugsėjo 21 d. sprendimas administracinėje byloje Nr. I-7864-22/2007;
64. Vilniaus apygardos administracinio teismo 2008 m. vasario 28 d. sprendimas administracinėje byloje Nr. I-1553-189/2008;
65. Vilniaus apygardos administracinio teismo 2008 m. balandžio 25 d. sprendimas administracinėje byloje Nr. I-2705-561/2008;
66. Vilniaus apygardos administracinio teismo 2008 m. spalio 23 d. sprendimas administracinėje byloje Nr. I-3733-426/2008;
67. Europos Bendrijų teisingumo teismo 2001 m. gruodžio 13 d. sprendimas byloje C-481/99 *G.Heininger, H. Heininger vs. Bayerische Hypo-und Vereinsbank AG*;
68. Europos Bendrijų teisingumo teismo 2008 m. balandžio 10 d. sprendimas byloje C-412/06 *A. Hamilton vs. Vilksbank Filder AG*;

Kiti šaltiniai

69. Teisių suteikimas Europos piliečiams. Prieiga per internetą: http://europa.eu/pol/cons/overview_lt.htm; Prisijungimo laikas: 2008 m. vasario 15 d.;

70. Lietuvos vartotojų institutas. Prieiga per internetą: <http://www.vartotojai.lt/lt/13/pbl117.html>; Prisijungimo laikas: 2008 m. liepos 16 d.;
71. Vartotojų apsauga naujose narėse nepakankama. Prieiga per internetą: <http://www.folex.lt/portal/start.asp?act=news&tema=1&str=22453> Prisijungimo laikas: 2008 m. liepos 22 d.;
72. A personal message from Commissioner Kuneva. Prieiga per internetą: http://ec.europa.eu/consumers/index_en.htm; Prisijungimo laikas: 2008 m. spalio 15 d.
73. Alternatyvūs ginčų sprendimo būdai – Bendro pobūdžio informacija. Prieiga per internetą: http://ec.europa.eu/civiljustice/adr/adr_gen_lt.htm; Prisijungimo laikas 2008 m. spalio 17 d.
74. How does the Board handle a complaint? Prieiga per internetą: http://www.kuluttajavalituslautakunta.fi/en/how_does_the_board_handle_a_complaint.html; Prisijungimo laikas: 2008 m. spalio 17 d.
75. Alternatyvūs ginčų sprendimo būdai – Vokietija. Prieiga per internetą: http://ec.europa.eu/civiljustice/adr/adr_ger_lt.htm; Prisijungimo laikas: 2008 m. spalio 17 d.;
76. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos vartotojų prašymų analizės, Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos veiklos ataskaitos. Prieiga per internetą: <http://www.vartotojoteises.lt/index.php?1428539430>; Prisijungimo laikas: 2008 m. spalio 18 d.;
77. The Consumer Complaints Board. Prieiga per internetą: http://ec.europa.eu/consumers/redress/out_of_court/commu/acce_just04_da_ccb_en.html; Prisijungimo laikas: 2008 m. lapkričio 3 d.;
78. Bodies in the Federal Republic of Germany. Prieiga per internetą: http://ec.europa.eu/consumers/redress/out_of_court/commu/acce_just04_en_ccb_en.pdf; Prisijungimo laikas: 2008 m. lapkričio 3 d.;
79. Out-of-court bodies in the member states (database). Prieiga per internetą: http://ec.europa.eu/consumers/redress/out_of_court/commu/database.htm; Prisijungimo laikas: 2008 m. lapkričio 5 d.;
80. Viasat kortelės nuomos ir abonentinės sutarties tipinės sąlygos. Prieiga per internetą: <http://www.viasat.lt/index.php?id=232>; Prisijungimo laikas: 2008 m. lapkričio 13 d.;
81. Abonentinės viešojo judriojo telefono ryšio paslaugų teikimo sutarties standartinės sąlygos. Prieiga per internetą: <http://www.bite.lt/lt/help/about/subscription/file/>; Prisijungimo laikas: 2008 m. lapkričio 13 d.

82. UAB „Tele2“ paslaugų teikimo sutarties standartinės sąlygos. Prieiga per internetą:
http://www.tele2.lt/files/paslaugu_teikimosalygos2.pdf; Prisijungimo laikas: 2008 m.
lapkričio 13 d.

SANTRAUKA

Vartotojų teisių apsauga tiek nacionaliniu, tiek Europos Sąjungos lygmeniu tapo viena iš prioritetinių veiklos sričių. Lyginant su kitomis vartojimo teisinių santykių sritimis, vartotojų apsauga ne maisto prekių ir paslaugų srityje turi tam tikrų ypatumų, ypač sprendžiant kokybės, sutarties nutraukimo klausimus. Europos Sąjungos lygmeniu patvirtintos harmonizavimo priemonės nagrinėjamoje srityje yra pagrįstos minimalaus derinimo principu. Tačiau Europos Komisija yra pateikusi pasiūlymą dėl naujo teisės akto, susijusio su vartotojų teisių apsaugos ne maisto prekių ir paslaugų srityje aspektais, kuris būtų paremtas visiško suderinimo metodu. Pažymėtina, kad į šiuo metu galiojančius nacionalinius teisės aktus ne visos direktyvos yra perkeltos tinkamai bei svarstyta, ar tikslingai panaudotos kai kurios griežtesnio reguliavimo priemonės. Atsižvelgiant į tai, taip pat į Europos Bendrijų Teisingumo Teismo suformuotą praktiką, siūlytina peržiūrėti kai kurias Civilinio kodekso ir jį įgyvendinančių teisės aktų nuostatas.

Teisės aktuose įtvirtintų vartotojų teisių apsauga būtų neužtikrinta, jeigu nebūtų teisinio mechanizmo, nustatančio jų įgyvendinimą ir gynimą. Vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčų ne maisto prekių ir paslaugų srityje nagrinėjimas neteismine tvarka yra svarbi priemonė vartotojų teisėms šioje srityje užtikrinti. Vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčus ne maisto prekių ir paslaugų srityje yra įgaliota nagrinėti Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba. Tačiau galiojantis įstatyminis reglamentavimas apriboja galimybes užtikrinti šio alternatyvaus ginčų sprendimo būdo efektyvumą ir veiksmingumą. Atsižvelgiant į tai, svarstyta galimybė įstatyminiu lygmeniu įtvirtinti šios institucijos įgaliojimus kreiptis į teismą dėl individualių vartotojų skundų, kartu nustatant šios funkcijos įgyvendinimo tvarką ir sąlygas.

SUMMARY

Protection of consumer's rights became one of the highest priority both at national and EU levels. Consumer protection in the area of non – food products and services has some peculiarities, especially while speaking about quality and treaty undoing questions. European Union institutions adopted many legal acts, related with this subject, which are based on principle of minimum harmonization. European Commission proposed a proposal of new directive that would change that principle and would be very important in unification of the rules of consumer protection in the area of non – food products and services. It should be noted that some of national acts do not reflect the goals of the European regulation. Considering that and according to the practise of the European Court of Justice, it is necessary to overview some of the provisions of the Civil code and its implementing legal acts, related to the consumer protection in the area of non – food products and services.

In order to enforce consumer rights, which are declared, it is necessary to create some mechanism, which could help consumers to protect their rights. Alternative dispute resolution is very important measure in such a case. The disputes between consumers and sellers and those who give services are delt in the State consumer rights protection authority. Because of that decisions of this institution are not binding, out-of-court mechanism in Lithuania in the area of non – food products and services is not very effective. It should be discussed about a possibility to empower mentioned institution to go to the court by representing individual consumer's complaint.