

MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETO
TEIS Ū FAKULTETO
VERSLO TEIS Ū KATEDRA

MARGARITA BEKŠA
VERSLO TEIS Ū STUDIJ Ū PROGRAMA

VARTOTOJ Ū TEISI APSAUGOS FINANSINI PASLAUG Ū SRITYJE PROBLEMOS

Magistro baigiamasis darbas

Darbo vadov Ū –
Doc. dr. Lina Novikovien

Vilnius, 2013

TURINYS

VADAS	3
1. FINANSINI PASLAUGOS IR JŲ VARTOTOJAI: TEORINIAI PAGRINDAI	7
1.1 Finansini paslaugų apibrėžimas ir rėšys	7
1.2 Finansini paslaugų vartotojas – fizinis asmuo	10
2. VARTOTOJŲ TEISI APSAUGOS PROBLEMOS, KYLANČIOS FINANSINI PASLAUGŲ SRITYJE	17
2.1 Vartotojų teisi apsaugos problemos kreditavimo paslaugų srityje	18
2.1.1 <i>Vartojimo kredito problematika</i>	19
2.1.2 <i>Kredito, skirto gyvenamosios paskirties nuosavybei sigyti, problematika</i>	27
2.2 Vartotojų teisi apsaugos problemos indeli priemimo srityje	33
2.3 Vartotojų teisi apsaugos problemos mokėjimo paslaugų srityje	39
3. VARTOTOJŲ TEISI APSAUGOS GYVENDINIMO FINANSINI PASLAUGŲ SRITYJE PROBLEMINIAI ASPEKTAI	46
3.1 Vartotojų teisi apsaugos institucini s sistemos finansini paslaugų srityje problematika	46
3.2 Vartotojų ginčinajimo finansini paslaugų srityje problemos	49
IŠVADOS	55
PASIŲLYMAI IR REKOMENDACIJOS	57
LITERATŪROS RAŠAS	58
SANTRAUKA	67
SUMMARY	68

VADAS

Temos aktualumas ir problematika. Visuotinai pripažįstama, kad efektyvios ir konkurencingos finansinės paslaugos yra vienas svarbiausių modernios ekonomikos varomųjų jėgų, o finansinių paslaugų vartotojų teisių apsauga yra kiekvieno finansinio sektoriaus svarbiausia dalis.¹ Dėl šios priežasties vienas pagrindinių Europos Sąjungos tikslų yra aukštas vartotojų teisių apsaugos lygis bei vartotojų pasitikėjimo verslo sektoriumi užtikrinimas.² Finansinių paslaugų sektoriui didelę dėmesį skiria tiek Europos Sąjungos institucijos, tiek nacionalinė valdžia, savo sprendimais skatinanti teigiamus vartotojų teisių apsaugos pokyčius. Vartotojų teisių apsaugos finansinių paslaugų srityje taisyklės sprendžia problemas, atsirandančias dėl galios, informacijos ir išteklių pusiausvyros nebuvimo. Finansinių paslaugų teikėjai yra gerai susipažinę su finansinių produktų terminais, sąlygomis bei jų rizikos veiksniais. Tuo tarpu vartotojams gali būti sunku arba brangu gauti reikiamą informaciją apie finansines paslaugas, taip pat suprasti sudėtingus finansinius produktus, net tais atvejais, kai atitinkama informacija yra pateikta. Dėl paminėtų priežasčių vartotojai atsiduria nepalankioje padėtyje finansų staig atžvilgiu, o naujausios Vartotojų rinkos rezultatai suvestinėse duomenimis, labiausiai vairi Europos Sąjungos šalių vartotojų netenkina būtą finansinių paslaugų rinkos.³

Lietuvoje finansinių paslaugų pavyzdinė sąrašą nustato Lietuvos Respublikos finansų staig statymas. Jame išvardyta 20 rūšių paslaugų, kurios laikomos finansinėmis, tačiau visų, minėtame sąrašė išvardytų paslaugų reikšmė ir vartojimo dažnumas nėra vienodi. Viena aktualiausių finansinių paslaugų yra kreditavimas – tai yra pagrindinė finansinė paslauga skatinanti vartojimą, todėl yra ypatingai svarbi kiekvienos šalies, o šiais globalizacijos laikais ir viso pasaulio ekonomikai. Lietuvos Respublikos finansų staig statymo 3 straipsnyje, greta kitų finansinių paslaugų,vardytos aktualios vartotojams indėlių priėmimo ir mokėjimo paslaugos. Banko sąskaitas Lietuvoje turi ir mokėjimo paslaugomis naudojasi net devyni dešimtadaliai Lietuvos gyventojų.⁴ O indėlis yra pagrindinė Lietuvos gyventojų taupymo priemonė ir vienas reikšmingiausių banko ir kitų kredito staig finansavimosi šaltinių. 2012 metais Lietuvos

¹ Katuoka S., Kiškis M., Pranevičius G. / red. Katuoka S. Vartotojų teisių apsauga Lietuvoje ir Europos Sąjungoje: kolektyvinė monografija. - Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, 2006. P. 154.

² Communication of 13 March 2007 from the Commission to the Council, the European Parliament and the European Economic and Social Committee on EU Consumer Policy Strategy 2007-2013 COM (2007) 99 final // <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:52007DC0099:EN:HTML>: prisijungimo laikas: 2013-02-11.

³ Consumer Markets Scoreboard – Making Markets Work For Consumers SEC (2011) 1271 final // http://ec.europa.eu/consumers/consumer_research/editions/docs/6th_edition_scoreboard_en.pdf: prisijungimo laikas: 2013-02-11.

⁴ Tyrimas, kuriuo siekta išsiaiškinti šalies gyventojų naudojimosi banko sąskaita bei atsiskaitymo grynaisiais ir mokėjimo kortelėmis proaišius bei prioritetus, Lietuvos banko užsakymu atliko UAB „Spinter tyrimai“. Apklausa parodė, kad banko sąskaitas turi ir mokėjimo paslaugomis naudojasi 91 proc. 18–75 m. respondentų. // http://www.lb.lt/tyrimas_banko_saskaita_turi_ir_mokejimo_paslaugomis_naudojasi_dauguma_lietuvos_gyventoju: prisijungimo laikas: 2012-09-11.

bankuose fizini asmen ind liai sudar virš 55 procent vis ind li ⁵, kredito unijose – virš 97 procent .⁶ B tent d l ši finansini paslaug vartotojai aktyviausiai teikia nusiskundimus, tod l siekiant atskleisti vartotoj apsaugos finansini paslaug srityje problemas, detalesnei analizei pasirinktos kreditavimo, ind li pri mimo ir mok jimo paslaugos.

Nurodytos finansin s paslaugos turi labai didel reikšm bei tak vartotoj gyvenimui. Labai svarbu aiškiai reglamentuoti ši paslaug teikimo tvark , paslaug teik j atsakomyb , vartotoj teises ir pareigas. Aukštas vartotoj teisi apsaugos lygis turi b ti užtikrinamas ne vien išsamiau ir aiškiu reglamentavimu, bet ir veiksminga vartotoj teisi apsaugos institucine sistema, taip pat efektyviomis vartotoj teisi gynimo priemon mis. Lietuvoje egzistuoja esminiai pagrindai, reikalingi veiksmingai finansini paslaug vartotoj apsaugai, ta iau iki šiol išlieka neišspr st efektyvios vartotoj apsaugos problem , kurias aptarsime šiame magistro baigiamajame darbe.

Tyrimo objektas. Magistro baigiamojo darbo tyrimo objektas yra vartotoj teisi apsaugos problemos, kylan ios finansini paslaug srityje.

Tyrimo dalykas. Finansini paslaug s rašas yra platus, apimantis vairias finansines paslaugas. D l ribotos darbo apimties ir temos platumo neturime galimybi išnagrin ti vis finansini paslaug . Didžiausias d mesys, siekiant atskleisti vartotoj teisi apsaugos problemas finansini paslaug srityje, skiriamas kreditavimo, ind li pri mimo ir mok jimo paslaugoms. Taip pat pateikiamas finansini paslaug apibr žimas, analizuojama finansini paslaug vartotojo s voka. Be to, tiriama vartotoj teisi apsaugos institucin s sistemos funkcionalumo ir vartotoj gin sprendimo problematika finansini paslaug srityje.

Tyrimo tikslas. Magistro baigiamojo darbo tyrimo tikslas yra nustatyti vartotoj teisi apsaugos finansini paslaug srityje probleminius aspektus ir pateikti pasi lymus d l j sprendimo.

Tyrimo uždaviniai:

1. Iširti finansini paslaug vartotojo, kaip silpnesniosios sutartini santyki šalies samprat bei ypatumus;
2. Analizuojant atskir finansini paslaug teikimo vartotojams teisin reglamentavim ir vairi tyrim rezultatus nustatyti pagrindines vartotoj teisi apsaugos problemas.
3. Atskleisti finansini paslaug vartotoj apsaugos gyvendinimo problemines sritis ir numatyti vartotoj teisi apsaugos finansini paslaug srityje tobulinimo kryptis.

⁵ Informacija apie bank veickl 2012 m. tre i j ketvirt . Lietuvos banko apžvalga // http://www.lb.lt/kredito_istaigu_veikla_2012_m_iii_ketviti : prisijungimo laikas - 2013-02-20.

⁶ Kredito unij ir Lietuvos centrin s kredito unijos veiklos apžvalga 2012. Lietuvos bankas // http://www.lb.lt/kredito_uniju_ir_lietuvos_centrines_kredito_unijos_veikla_2012_m: prisijungimo laikas – 2013-02-20.

Tyrimo hipotez : Dabartiniai vartotoj teisi apsaugos mechanizmai finansini paslaug srityje neužtikrina visapusiškos vartotoj teisi apsaugos.

Tyrimo metodai: Magistro baigiamojo darbo tikslui pasiekti ir uždaviniams gyvendinti naudojami teoriniai ir empiriniai mokslinio tyrimo metodai:

- Analitinis - kritinis metodas. Šis metodas naudojamas siekiant nustatyti vartotoj teisi apsaugos finansini paslaug sektoriaus teisinio reguliavimo tr kumus ir finansini paslaug vartotoj apsaugos gyvendinimo probleminius aspektus.
- Dokument analiz s metodas. Šio metodo pagalba tyrin ta teism praktika ir Valstybin s vartotoj teisi apsaugos tarnybos komisijos nutarimai finansini paslaug teikimo vartotojams srityje, taip pat finansines paslaugas reglamentuojantys teis s aktai.
- Lingvistinis metodas. Šis metodas naudojamas siekiant išsiaiškinti teis s aktuose, mokslo darbuose ir tyrimuose vartojam terminologij .
- Lyginamasis metodas. Šio metodo pagalba lyginamos ir vertinamos mokslin s koncepcijos, teis s aktai ir j gyvendinimas.
- Statistini duomen analiz s metodas. Šis metodas naudojamas analizuojant vartotoj naudojimosi finansin mis paslaugomis tendencijas, vartotoj taupymo pro ius ir kitus rodiklius.

Tyrimo šaltiniai. Siekiant tinkamai atskleisti magistro baigiamojo darbo tem analizuojami Lietuvos ir Europos S jungos teis s aktai, naudojama Lietuvos bei užsienio autori mokslin literat ra, publikacijos spaudoje, vairi tyrim duomenys, Valstybin s vartotoj teisi apsaugos tarnybos nutarimai bei teism sprendimai. Pagrindiniai tyrimo šaltiniai – Lietuvos Respublikos vartotoj teisi apsaugos statymas, Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas, Lietuvos Respublikos finans staig statymas, Lietuvos Respublikos vartojimo kredito statymas, Lietuvos mok jim statymas ir Europos S jungos direktyvos, kurias gyvendinant ir buvo priimti min ti teis s aktai.

Tyrimo reikšm . Šiame magistro baigiamajame darbe nagrin jama tema aktuali tiek teoriniu, tiek praktiniu poži riu. Tenka pripažinti, jog ši tema n ra sulaukusi Lietuvos mokslini d mesio. Finansines paslaugas pla iau nagrin ja ekonomikos mokslo specialistai. Mokslini darb , kuriuose išsamiai b t nagrin jami vartotoj teisi apsaugos ypatumai ir probleminiai aspektai finansini paslaug srityje, skai ius yra nežymus. Išsamesn vartotoj apsaugos finansini paslaug sferoje analiz pateikia Didžiosios Britanijos mokslininkai, kuri darbai dažniausiai apsiriboja bendrosios teis s sistemos nagrin jimu. Šis magistro baigiamasis darbas pateikia nuosekl vartotoj apsaugos finansini paslaug srityje tyrim , d l ko yra reikšmingas teoriniu poži riu. Praktin reikšm yra ta, jog siekiama identifikuoti vartotoj teisi apsaugos finansini paslaug srityje problemas ir numatyti tobulinimo kryptis.

Darbo struktūra. Darb sudaro vadas, d stomoji dalis, susidedanti iš trijų pagrindinių skyrių, kurie skaidomi poskyrius, taip pat pateikiamos apibendrinančios išvados. Darbo pabaigoje pateikiamos magistro baigiamojo darbo santraukos lietuvių ir anglų kalbomis, nurodomas naudotos literatūros sąrašas.

Pirmojoje magistro baigiamojo darbo dalyje, prieš pradėdant nagrinėti vartotojų teisių apsaugos problemas konkretyje finansinių paslaugų srityje, atskleidžiama bendra finansinių paslaugų sfera ir rėšys, taip pat analizuojama finansinių paslaugų vartotojų samprata.

Antrojoje magistro baigiamojo darbo dalyje taikant įvairius mokslinio tyrimo metodus nagrinėjami vartotojų teisių apsaugos atskiri finansiniai paslaugų, tokie kaip kreditavimas, indėlių priėmimas ir mokėjimo paslaugos, probleminiai aspektai.

Trečiojoje magistro baigiamojo darbo dalyje atskleidžiamos finansinių paslaugų vartotojų apsaugos įgyvendinimo probleminės sritys.

1. FINANSINIŲ PASLAUGOS IR JŲ VARTOTOJAI: TEORINIAI PAGRINDAI

Prieš pradėdant nagrinėti vartotojų teisių apsaugos problemas konkrečiai finansinių paslaugų srityje, reikalinga aptarti bendrą finansinių paslaugų ir jų vartotojų sampratą.

1.1 Finansinių paslaugų apibrėžimas ir rėšys

Siekiant tinkamai išnagrinėti vartotojų teisių apsaugos problemas, kylančias finansinių paslaugų srityje, turime aiškiai nustatyti kokios paslaugos laikomos finansinėmis, kokie požymiai finansines paslaugas atiboja nuo kitų paslaugų, taip pat kokiomis ypatybėmis pasižymi šios paslaugų teikimas. Nagrinėjant finansinių paslaugų apibrėžimo klausimą reikalinga remtis šiuo metu galiojančia Lietuvos ir Europos Sąjungos teise.

Bendrą paslaugos sąvoką pateikia 2006 m. gruodžio 12 d. Europos parlamento ir tarybos direktyva 2006/123/EB dėl paslaugų vidaus rinkoje – paslauga apibūdinama kaip bet kokia savarankiška, paprastai už užmokest atliekama ekonominė veikla.⁷ Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos statyme paslauga apibrėžiama kaip atlygintina veikla arba (ir) jos rezultatas, kuriais siekiama tenkinti ar yra tenkinamas konkretus vartotojo poreikis.⁸ Svarbu pažymėti, kad tiek Bendrijos, tiek Lietuvos teisės aktai aiškiai išskiria paslaugos atlygintinumo kriterijus, tad jei veikla užsiimama neatlygintinai, tai nėra laikoma paslaugos teikimu minėtų teisės aktų atžvilgiu.

Kalbant apie finansines paslaugas - tai yra atlygintina ekonominė veikla pasižyminti specifiniu pobūdžiu. Finansinių paslaugų sąvoka pateikiama 2002 m. rugsėjo 23 d. Europos parlamento ir tarybos direktyvoje 2002/65/EB dėl nuotolinės prekybos vartotojams skirtomis finansinėmis paslaugomis. Finansinė paslauga laikoma bet kokia bankinio, kreditinio, draudimo, asmeninės pensijos, investicinio ar mokamojo pobūdžio paslauga.⁹ Lietuvos Respublikos finansų staigų statymas yra pagrindinis Lietuvos teisės aktas, apibrėžiantis kokios paslaugos yra laikomos finansinėmis paslaugomis, nustatantis reikalavimus finansinėms ir kredito staigoms, kurios verčiasi finansinių paslaugų teikimu.¹⁰ Šiame statyme nėra pateikiama finansinių paslaugų definicija, tačiau 3 straipsnyje yra išvardijamas konkrečiai finansinių paslaugų sąrašas, kurį sudaro 20 paslaugų, t.y.:

⁷ Directive 2006/123/EC of the European Parliament and of the Council of 12 December 2006 on services in the internal market // Official Journal, L, 2006, Nr. 376.

⁸ Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos statymo 2 straipsnio 7 dalis// Valstybės Žinios. 1994, Nr. 94-1833; 2007, Nr. 12-488.

⁹ Directive 2002/65/EC of the European Parliament and of the Council of 23 September 2002 concerning the distance marketing of consumer financial services and amending Council Directive 90/619/EEC and Directives 97/7/EC and 98/27/EC // Official Journal, L, 2002, Nr.271.

¹⁰ Lietuvos Respublikos finansų staigų statymas// Valstybės Žinios. 2002, Nr. 91-3891.

- ind li ir kit gr žintin l š pri mimas;
- skolinimas (skaitant hipotekines paskolas);
- finansin nuoma (lizingas);
- mok jimo paslaugos;
- kelioni eki , vekseli ir kit mok jimo priemoni išdavimas ir administravimas, jei šios veiklos neapima šio straipsnio 1 dalies 4 punkte nurodytos paslaugos;
- finansini laidavim ir finansini garantij teikimas;
- sandori sudarymas savo ar kliento s skaita d l pinig rinkos priemoni (eki , vekseli , ind li sertifikat ir t. t.), užsienio valiutos, finansini b sim j ir pasirinkimo sandori , valiutos keitimo kurso nustatymo ir pal kan normos nustatymo priemoni , viešosios apyvartos vertybini popieri , tauri j metal ;
- investicin s paslaugos;
- finansinis tarpininkavimas (agento veikla);
- pinig tvarkymas;
- kreditingumo vertinimo paslaugos;
- seifo kamer nuoma;
- valiutos keitimas (grynaisiais pinigais);
- atsiskaitym tarp kredito staig skaitymas (kliringas);
- pinigini l š saugojimas ir administravimas;
- moni konsultavimas d l kapitalo strukt ros, gamybos strategijos ir su tuo susijusi klausim , taip pat konsultacijos ir paslaugos, susijusios su moni reorganizavimu, pertvarkymu ir pirkimu;
- su vertybini popieri emisijomis susijusi paslaug teikimas;
- elektronini pinig leidimas;
- investicini fond , uždaro tipo investicini bendrovi , pensij fond ar investicini kintamojo kapitalo bendrovi valdymas;
- finansini priemoni saugojimas, apskaita ir valdymas klient s skaita, skaitant turto saugojim ir kitas su tuo susijusias paslaugas, tokias kaip pinig ar finansinio užstato valdymas.

Nurodytas finansini paslaug s rašas iš esm s atitinka 2006 m. birželio 14 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvoje 2006/48/EB d l kredito staig steigimosi ir veiklos nustatyt pavyzdin finansini paslaug s raš .¹¹ Ta iau svarbu pamin ti, jog Lietuvos Respublikos

¹¹ Directive 2006/48/EC of the European Parliament and of the Council of 14 June 2006 relating to the taking up and pursuit of the business of credit institutions // Official Journal, L, 2006, Nr. 177.

finans staig statyme n ra pamin tos draudimo paslaugos, kurios atsižvelgiant nusistov jusi Europos Bendrijos praktik , tradiciškai yra laikomos finansin mis paslaugomis.¹² Tokia situacija susidar d l to, kad min tas finansini paslaug s rašas Lietuvoje pateikiamas teis s akte, reglamentuojan iame tik finans staig – t.y. finans moni ir kredito staig veikl , o draudimo paslaugas teikia draudimo mon s, kuri veiklos taisykles nustato Lietuvos Respublikos draudimo statymas. Problem išsprendžia Lietuvos Respublikos vartotoj teisi apsaugos statymas, nurodydamas, jog finansin ms paslaugoms priskiriamos ir draudimo paslaugos, kas atitinka anks iau min tos direktyvos 2002/65/EB nuostat , jog finansine paslauga laikoma bet kokia bankinio, kreditinio, draudimo, asmenin s pensijos, investicinio ar mokamojo pob džio paslauga (toliau draudimo paslaugos nebus nagrin jamos d l baigiamojo darbo tyrimo dalyko rib).¹³

Finansines paslaugas iš kit paslaug visumos išskiria ši paslaug teik jai. Lietuvos Respublikos finans staig statymo 4 straipsnio 1 dalis išskiria finans staigas – subjektus, galin ius verstis finansini paslaug teikimu. Skiriamos dvi pagrindin s finans staig r šys: finans mon s ir kredito staigos. Finans mon apibr žiama kaip mon arba užsienio valstyb s mon s padalinys, kurie veikia Lietuvos Respublikoje ir ver iasi bent vienos finansin s paslaugos teikimu. Laikoma, kad asmuo ver iasi finansini paslaug teikimu, jei deklaruoja, kad teikia finansines paslaugas kin veikl reglamentuojan iuose dokumentuose (steigimo dokumentuose, licencijose ir kt.) ir veiklos pagrindin dal sudaro finansini paslaug teikimas.¹⁴ Tuo tarpu kredito staiga apib dinama kaip mon , kuri turi licencij verstis ir ver iasi ind li ar kit gr žintin l š pri mimu iš neprofesionali j rinkos dalyvi ir j skolinimu.¹⁵

Lietuvos Respublikos finans staig statymas nustato minimalius reikalavimus, kuriuos turi atitikti finans staigos - vadov kompetencijos, finansin s subjekto pad ties, organizacin i strukt r , užtikrinan i s žining elgsen su klientais. Be to, special s statymai nustato specialias veiklos vykdymo taisykles subjektams besiver iantiems konkre i finansini paslaug teikimu, pavyzdžiui, Lietuvos Respublikos mok jim statymas¹⁶ – mok jim staigoms, Lietuvos Respublikos finansini priemoni rink statymas¹⁷ – finans maklerio ir finans patar jo mon ms, Lietuvos Respublikos bank statymas¹⁸ – bankams. Svarbu pabr žti, kad kai kurios finansin s paslaugos išsiskiria savo svarba, tod l norint jas teikti, b tina gauti

¹² Katuoka S., Kiškis M., Pranevi ius G. / red. Katuoka S. Vartotoj teisi apsauga Lietuvoje ir Europos S jungoje: kolektyvin monografija. - Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, 2006. P. 155.

¹³ Lietuvos Respublikos vartotoj teisi apsaugos statymo 2 straipsnio 2 dalis// Valstyb s Žinios. 1994, Nr. 94-1833; 2007, Nr. 12-488.

¹⁴ Lietuvos Respublikos finans staig statymo 2 straipsnio 7 dalis// Valstyb s Žinios. 2002, Nr. 91-3891.

¹⁵ Ten pat. 2 straipsnio 24 dalis.

¹⁶ Lietuvos Respublikos mok jim statymas // Valstyb s Žinios, 1999, Nr. 97-2775; 2009, Nr. 153-6888.

¹⁷ Lietuvos Respublikos finansini priemoni rink statymas // Valstyb s Žinios. 2007, Nr. 17-627; 2011, Nr. 145-6818.

¹⁸ Lietuvos Respublikos bank statymas // Valstyb s Žinios. 2004, Nr. 54-1832.

specialius leidimus. Licencijavimas ypatingai svarbus sudarant, didelį riziką keliantį finansinių paslaugų teikimo atvejais, kadangi finansininkai norėdami gauti licenciją turi atitikti specialius reikalavimus, o gavusi licenciją yra atidžiai prižiūrima. Pavyzdžiui, Lietuvos Respublikos finansininkų įstatymo 10 straipsnis, reguliuojantis licencijos atšaukimo taisyklę, nurodo, kad finansininkų priežiūros institucija turi teisę atšaukti finansininkams išduotą licenciją teikti licencines finansines paslaugas, jeigu finansininkas neatitinka šio įstatymo ir kitų Lietuvos Respublikos teisės aktų reikalavimų dėl saugios ir patikimos atitinkamam finansininkų veiklos, tapo nemokis ir (arba) savo veikla kelia grėsmę savo klientų interesams arba juos pažeidžia, trikdo arba gali sutrikdyti atsiskaitymus arba operacijas pinigų ir kapitalo rinkose ir panašiai. Kokios finansinės paslaugos priskiriamos licencinėms, nustato atskiri Lietuvos Respublikos įstatymai. Pavyzdžiui, Lietuvos Respublikos bankų įstatymo 2 straipsnio 9 dalis pateikia tokių paslaugų sąrašą, t.y. indėlių ar kitą grąžintiną lėšų priėmimą iš neprofesionalių rinkos dalyvių, Lietuvos Respublikos mokymų įstatymo 5 straipsnyje nustatytos mokymų paslaugos, elektroninių pinigų leidimas ir kitos.

Apibendrinant, finansines paslaugas galime apibrėžti kaip specialią subjektų savarankišką, paprastai už užmokestį atliekama bankinio, kreditinio, draudimo, investicinio, mokamojo pobūdžio ekonominę veiklą, vykdomą vadovaujantis Lietuvos Respublikos teisės aktuose tvirtintomis taisyklėmis. Toliau nagrinėsime finansinių paslaugų vartotojo sampratą elementus.

1.2 Finansinių paslaugų vartotojas – fizinis asmuo

„Vartotojai pagal apibrėžimą – tai mes visi“, – savo 1962 metų kovo 15 dienos deklaracijoje, pristatytoje JAV Kongresui, nurodė Dž. Kenedis. – „Jie yra didžiausia ekonominė grupė, veikianti ir veikiamą beveik kiekvieno sprendimo tiek viešajame, tiek privačiame sektoriuose. Nepaisant to, jie yra vienintelė grupė ... kuri nuomonę dažnai neatsižvelgiama“.¹⁹ Vartotojai yra visos ekonomikos šerdis – Europos Sąjungoje vartojimas sudaro 58 procentus bendrojo vidaus produkto, o pasitikintys, informuoti ir savo teises žinantys vartotojai yra visos ekonomikos variklis.²⁰ Pagrindinio Lietuvos įstatymo – Lietuvos Respublikos Konstitucijos 46 straipsnyje tiesiogiai tvirtintas valstybės pareigojimas ginti vartotojo interesus. Vartotojų teisių apsauga yra konstitucinio socialinės valstybės principo išraiška, kurio paskirtis – apsaugoti

¹⁹ John F. Kennedy: "Special Message to the Congress on Protecting the Consumer Interest." March 15, 1962. Online by Gerhard Peters and John T. Woolley, The American Presidency Project. <http://www.presidency.ucsb.edu/ws/?pid=9108>: prisijungimo laikas: 2013-02-11.

²⁰ Communication of 13 March 2007 from the Commission to the Council, the European Parliament and the European Economic and Social Committee on EU Consumer Policy Strategy 2007-2013 COM (2007) 99 final // <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:52007DC0099:EN:HTML>: prisijungimo laikas: 2013-02-11.

vartotojus nuo išnaudojimo rinkos ekonomikos s lygomis užtikrinant šiai grupei special teisin režim .²¹ Vartojimo sutartiniai teisiniai santykiai grindžiami silpnesn s sutarties šalies – vartotojo – teisin s apsaugos doktrina, kuriai yra b dingas specialus reguliavimas, pasižymintis išskirtini teisi ir garantij vartotojams užtikrinimu lyginant su kitais civilin s apyvartos dalyviais.

Finansin s paslaugas finans staigos teikia savo klientams. Finans staig klientais gali b ti fiziniai ir juridiniai asmenys, verslininkai ir ne verslo subjektai, ta iau ne visi vardyti subjektai gal s pasinaudoti specialia, tik vartotojams skirta apsauga. D l to svarbu išsiaiškinti kokiomis savyb mis turi pasižym ti finans staig klientas, kuriam bus garantuojamas min tas teisin s apsaugos režimas, kadangi b tent nuo tinkamo subjekto kvalifikavimo priklauso kokios teis s normos bus taikomos atsiradusiems teisiniams santykiams. Lietuvos Respublikos finans staig statymas nustato kokios paslaugos yra laikomos finansin mis paslaugomis, j teikimo tvark bei ypatumus, ta iau nepateikia finansini paslaug vartotojo apibr žimo.

Vartotojo s voka turi b ti aiški ir tiksli, tod l yra tvirtinama teis s doktrinoje, specialiosiose teis s normose, nustatan iose vartotoj apsaug , bei teism sprendimuose. Be to, atsižvelgiant fakt , kad Europos S jungos teis tiesiogiai takoja Lietuvos vartotoj teisi apsaugos taisykles, aiškinant nacionalin je teis je suformuluot vartotojo s vok , b tina remtis Europos S jungos vartotoj teisi apsaugos srityje priimt teis s akt nuostatomis bei Europos Teisingumo Teismo aiškinimais.

Pagrindinis Lietuvos teis s aktas skirtas vartotoj teisi apsaugai – Lietuvos Respublikos vartotoj teisi apsaugos statymas, pateikia vartotojo apibr žim – vartotoju yra laikomas fizinis asmuo, kuris pareiškia savo vali pirkti, perka ir naudoja prek ar paslaug asmeniniams, šeimos, nam kio poreikiams, nesusijusiems su verslu ar profesija, tenkinti.²² Pateikta vartotojo s voka yra sud tinga, apimanti reikšmingus elementus, kuriuos b tina išskirti, nes b tent šie elementai atriboja vartotoj nuo kit civilin s apyvartos subjekt , o finansini paslaug vartotoj nuo kit finans staig klient .

Vis pirma vartotoju laikomas tik fizinis asmuo. Lietuvos Respublikos finans staig statymas nurodo, jog finans staigos klientas – tai fizinis arba juridinis asmuo, kuriam finans staiga teikia finansines paslaugas, tad kliento ir vartotojo s vokos nesutampa.²³ Vadovaujantis Europos S jungos lygmeniu esamu reglamentavimu iš esm s sutariama, kad vartotoju gali b ti

²¹ Ravluševius P. Vartotoj teisi apsaugos ypatumai Europos s jungos ir Lietuvos teis je // Jurisprudencija. 2007, Nr. 9(99). P. 49.

²² Lietuvos Respublikos vartotoj teisi apsaugos statymo 2 straipsnio 15 dalis // Valstyb s Žinios. 1994, Nr. 94-1833; 2007, Nr. 12-488.

²³ Lietuvos Respublikos finans staig statymo 2 straipsnio 3 ir 8 dalys// Valstyb s Žinios. 2002, Nr. 91-3891.

pripažintas tik fizinis asmuo – tai yra Europos Teisingumo Teismo praktikoje formuojama vadinamoji „siauroji vartotojo sampratos koncepcija“.²⁴ Pavyzdžiui, vienoje byloje buvo iškeltas klausimas, ar juridinis asmuo, sudaręs sutartį dėl pardavinėjimo automato sumontavimo monso patalpose jos darbuotojams, laikytinas vartotoju. Šiuo atveju Europos Teisingumo Teismas konstatavo, kad vartotojo s voka, pateikta Europos Bendrij Tarybos direktyvoje 93/13/EEB dėl nes žining s lyg vartojimo sutartyse, negali būti aiškinama per plaiai. Direktyva skirta tik fizini asmen , kaip vartotoj , apsaugai, bet netaikoma juridiniams asmenims.²⁵

Min tos siaurosios vartotojo sampratos t sinys yra antra b tina s lyga vartotojo statusui gauti – nepakanka tik b ti fiziniu asmeniu, fizinis asmuo turi veikti, t.y. pareikšti nor sigyti tam tikr prek ar paslaug , o veikimas turi pasižym ti specifiniu tikslu – gyjama prek ar paslauga turi b ti naudojama tik asmeniniams, šeimos ar nam kio poreikiams tenkinti, kurie n ra susij su verslu ar profesija. Ši antroji s lyga paprastai gyvendinama pareiškiant vali sudaryti konkre i sutart . Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 1.39 straipsnio 1 dalyje apibr žtas vartojimo sutarties turinys - vartojimo sutartimi yra laikoma sutartis d l prek ar paslaug sigijimo, kuri fizinis asmuo (vartotojas) su prek ar paslaug pardav ju (tiek ju) sudaro su vartotojo verslu ar profesija nesusijusiu tikslu, t. y. vartotojo asmeniniams, šeimos, nam kio poreikiams tenkinti. Kaip matome, vartojimo sutarties apibr žime netiesiogiai pateikiama vartotojo, kaip sutarties šalies s voka sutampanti su siaur ja vartotojo sampratos koncepcija – tai yra fizinis asmuo veikiantis specifiniu tikslu. Vartojimo sutar i ypatumas yra tas, kad jas sudariusios šalys yra vertinamos ne kaip lygiavert s, vartotojas laikomas silpnesni ja šalimi ir jo teisi apsaugai taikomas specialus vartotojo teisi gynimo mechanizmas. Vienas iš jo aspekt yra tas, kad draudžiama sutartyje tvirtinti nes žiningas s lygas, o jei tokios yra tvirtintos, vartotojui neprivaloma j laikytis; teismas turi pareig vartojimo sutar i s lyg atitikt s žiningumo kriterijams vertinti ex officio.²⁶ Europos Teisingumo Teismas byloje *Francesco Benincasa* išaiškino, kad tik sutartys, sudarytos siekiant tenkinti privataus vartojimo poreikius, patenka nuostat , kuriomis siekiama apginti ekonomiškai silpnesn šal , reguliavimo sfer . Taigi tik ta šalis, kuri siekia tikslo, kuris nepriskiriamas profesinei ar komercinei veiklai, yra vartotojas.²⁷ B tina tur ti omenyje, jog fiziniai asmenys, kurie statym nustatyta tvarka ver iasi kine komercine veikla, yra laikomi verslininkais, tad jeigu prek ar paslauga gyjama

²⁴ Lietuvos Aukšiausiojo Teismo „Vartotoj teisi apsauga vartojimo sutartiniuose santykiuose: teisinio reguliavimo ir teism praktikos apžvalga“ Nr. A-1 // Teism praktika, 2009, Nr. 30.

²⁵ Europos Teisingumo teismo 2001 m. lapkri io 22 d.sprendimas sujungtose bylose C-541/99, C-542/99 *Cape Snc ir Ideal service MN RE Sas* // 2001, ECR I-09049.

²⁶ Lietuvos Aukšiausiojo Teismo 2006 m. vasario 22 d. nutartis civilin je byloje V. S. ir kt. v. UAB „Abuva“, bylos Nr. 3K-3-141/2006; 2008 m. vasario 29 d. nutartis, priimta civilin je byloje 791-oji DNSB v. AB „Grigišk s“, bylos Nr. 3K-3-211/2008.

²⁷ Europos Teisingumo teismo 1997 m. liepos 3 d. sprendimas byloje C-269/95 *Francesco Benincasa* // 1997, ECR I-03767.

verslo tikslais, fizinis asmuo neturi būti laikomas vartotoju. Europos Teisingumo Teismas taip pat yra konstatavęs, kad asmuo, kuris sudar sutartį ne dabartiniams verslo ar profesijos, bet būsimiems verslo tikslams, negali būti traktuojamas kaip vartotojas.²⁸ Vadinasi, speciali apsauga negarantuojama asmenims, veikiantiems verslo ar profesijos tikslais, net jei ta profesijos ar verslo veikla yra tik planuojama ateityje.

Pateikta vartotojo samprata iš esmės atitinka Europos Sąjungos teisės aktuose pateiktą vartotojo apibrėžimą. Tai ypač skirtingai nei nacionalinėje, Bendrijos teise nėra vieno bendro vartotojo apibrėžimo, kuris galėtų tarnauti visai teisės sistemai. Pavyzdžiui, 1993 m. balandžio 5 d. tarybos direktyvoje 93/13/EEB dėl nesąžiningų sąlygų sutartyse su vartotojais vartotoju laikomas bet kuris fizinis asmuo, kuris sutartyse, kurioms taikoma ši direktyva, veikia siekdamas tikslo, nesusijusio su jo verslu, prekyba ar profesija²⁹; 2005 m. gegužės 11 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2005/29/EB dėl nesąžiningos komercinės veiklos vartotojų atžvilgiu vidaus rinkoje vartotojų apibrėžia kaip bet kurį fizinį asmenį, kuris komercinėje veikloje, kuriai taikoma ši direktyva, veikia siekdamas tikslo, nesusijusio su jo prekyba, verslu, amatu arba profesija³⁰; o 2002 m. rugsėjo 23 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvoje dėl nuotolinės prekybos vartotojams skirtomis finansinėmis paslaugomis vartotoju laikomas bet koks fizinis asmuo, kuris šios direktyvos numatomose nuotolinėse sutartyse veikia siekdamas tikslo, nesusijusio su jo užsiėmimu, verslu ar profesija.³¹ Tokia situacija susidaro dėl to, kad vartotojų sąvokos pateikiamos konkrečiose Bendrijos teisės aktuose yra skirtos tik konkrečiai teisės akto tikslams gyvendinti, todėl ir sukurtos atsižvelgiant dokumentus, kuriose buvo pateikiamos, specifikuojant. Būtinai pažymėti, jog šie sąvokos formuluotai skirtumai yra iš esmės gramatinio pobūdžio ir nedaro didelės tokos vartotojo sampratos turiniui, kadangi vartotojų apibrėžimas kaip fizinis asmuo, kuris veikia ne verslo, prekybos ar profesiniais tikslais.³²

Teisėje literatūroje ir praktikoje dažnai keliamas vartotojo sampratos išplėtimo klausimas, pavyzdžiui traukiant mažas monetas ar specialiosios paskirties ne pelno siekiančius juridinius asmenis, kadangi tokie subjektai derybinės galios neretai yra tokios pat silpnos kaip ir fiziniai asmenys.³³ Būtinai pažymėti, kad nacionalinė teismų praktika yra susidariusi su vartotojo sampratos išplėtimo problema. Lietuvos Aukščiausiasis Teismas sprenddamas sutarimą

²⁸ Europos Teisingumo teismo 1978 m. birželio 21 d. sprendimas byloje C-150/77 *Bertrand* // 1978, ECR I-01431.

²⁹ Council Directive 93/13/EEC of 5 April 1993 on unfair terms in consumer contracts // Official Journal, L, 1993, Nr. 95.

³⁰ Directive 2005/29/EC of the European Parliament and of the Council of 11 May 2005 concerning unfair business-to-consumer commercial practices in the internal market and amending Council Directive 84/450/EEC, Directives 97/7/EC, 98/27/EC and 2002/65/EC of the European Parliament and of the Council and Regulation (EC) No 2006/2004 of the European Parliament and of the Council ('Unfair Commercial Practices Directive') // Official Journal, L, 2005, Nr. 149.

³¹ Directive 2002/65/EC of the European Parliament and of the Council of 23 September 2002 concerning the distance marketing of consumer financial services and amending Council Directive 90/619/EEC and Directives 97/7/EC and 98/27/EC // Official Journal, L, 2002, Nr. 271.

³² Novikovienė L. Theoretical and practical issues of consumer conception // *Jurisprudencija* 2010, Nr. 4(122). P. 285.

³³ Didžiulis L., Navickaitė-Sakalauskienė I. Vartojimo sutarčių kvalifikavimo problemos // *Justitia*. 2010, Nr. 2(74). P. 89.

kvalifikavimo klausim , kuri buvo sudaryta tarp dviej juridini asmen – vandens (elektros energijos) tiek jo ir daugiabu io namo savinink bendrijos, šias sutartis priskyr vartojimo sutartims. Lietuvos Aukš iausiasis Teismas pažymi, kad tokiais atvejais b tina vertinti, kas faktiškai naudojasi perkama preke ir kas už j sumoka, taip pat reikalinga atsižvelgti fakt , jog sutart pasiraš savitas juridinis asmuo – daugiabu io namo savinink bendrija. Šios r šies juridiniai asmenys yra specifiniai juridiniai asmenys – nekomerciniai, specialaus teismo juridiniai asmenys, per kuriuos but savininkai gyvendina savo daiktines ir prievolines teises.³⁴ Nurodytose Lietuvos Aukš iausiojo Teismo nutartyse vartotojais buvo vardyti prekes galutinai suvartojantys fiziniai asmenys, o specialiosios paskirties juridiniai asmenys – kaip sutartis sudarantys asmenys, tad buvo neaišku k laikyti vartojimo sutarties šalimi. Ta iau savo apžvalgoje Lietuvos Aukš iausiasis Teismas pateik išaiškinim , kad tokie specialaus teismo juridiniai asmenys atlieka atstovavimo funkcij , tod l laikytina, kad šiose situacijose vartotojai veikia per atstov , vadinasi vartotojo sampratos koncepcija n ra ple iama.³⁵

Pateikta vartotojo koncepcija turi b ti remiamasi ir kalbant apie finansini paslaug vartotoj . Atitinkamai, finansini paslaug vartotoju turi b ti laikomas fizinis asmuo pareiškiantis vali sigyti ar sigyjantis finansin paslaug , kuri skirta asmeniniams, šeimos, nam kio poreikiams, nesusijusiems su esamu ar b simu verslu ar profesija, tenkinti. Kaip min ta, Lietuvos teis s aktai nepateikia bendros finansini paslaug vartotojo s vokos, ta iau atskirose teis s aktuose galima atrasti konkre i finansini paslaug vartotojo apibr žimus, pavyzdžiui, Lietuvos Respublikos vartojimo kredito statymas pateikia vartojimo kredito gav jo kaip vartotojo s vok , kuri susideda iš vis aptart siaurosios vartotojo sampratos element – tai yra fizinis asmuo, kuris siekia sudaryti ar sudaro vartojimo kredito sutart asmenin ms, šeimos, nam kio, bet ne verslo ar profesin ms reikm ms.³⁶

Svarbu pažym ti, jog fizinis asmuo bus pripažintas vartotoju tik tuo atveju, jei kita teisini santyki šalis bus verslo subjektas - prekė pardav jas ar paslaug tiek jas. Verslininku vartojimo sutartyje gali b ti tiek fizinis, tiek juridinis asmuo, atitinkantis verslo tikslais vykdomos veiklos požym . Verslui, kaip specifinei asmens veiklai, apib dinti nacionalin s teis s aktuose yra vartojamos ekonomin s, kin s-komercin s, individualios veiklos s vokos, ta iau bendrai sutariama, kad verslo veikla turi atitikti tris esminius požymius: pirma, t stinumas, arba kitaip tariant, nuolatinumas – verslo veiklai nepriskirtini atsitiktiniai sandoriai; antra,

³⁴ Lietuvos Aukš iausiojo Teismo Civilini byl skyriaus teis j kolegijos 2003 m. geguž s 12 d. nutartis civilin je byloje Nr. 3K-3-579/2003; 2008 m. vasario 29 d. nutartis civilin je byloje Nr. 3K-3-211/2008.

³⁵ Lietuvos Aukš iausiojo Teismo „Vartotoj teisi apsauga vartojimo sutartiniuose santykiuose: teisinio reguliavimo ir teism praktikos apžvalga“ Nr. A-1 // Teism praktika, 2009, Nr. 30.

³⁶ Lietuvos Respublikos vartojimo kredito statymo 2 straipsnio 14 dalis // Valstyb s Žinios, 2011, Nr. 1-1; 2011, Nr. 146-6830.

savarankiškumas; trečia, ekonominės naudos siekimas.³⁷ Atitinkamai verslo veikla nelaikoma darbo veikla, taip pat valstybės ir savivaldybių veikla, kadangi pirmu atveju nėra išlaikomas savarankiškumo kriterijus, o kitu – nėra ekonominės naudos siekimo. Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos statymas paslaugų teikėjui apibrėžia kaip asmenį, kuris vykdydamas savo verslą siūlo ir atlygintinai suteikia paslaugas vartotojams.³⁸ Kaip minėjome, finansines paslaugas iš kitų paslaugų visumos išskiria specialieji šios paslaugų teikėjai. Finansinių paslaugų vartojimo santykiai atsiranda jei paslaugų teikėju bus finansų staiga, t.y. juridinis asmuo veikiantis kaip finansų monarba arba kredito staiga. Tačiau fizinis asmuo sudaręs paskolos sutartį su kitu fiziniu asmeniu nėra laikomas vartotoju ir negali būti taikomos specialaus vartotojams taikomos teisės apsaugos režimo. Klausimas kyla kaip vertinti analogiškas situacijas, kai tokia paskolos sutartis yra sudaroma su verslo subjektu, – juridiniu asmeniu, tačiau nesantiu kredito staiga ir neatitinkančiu finansų monarbos požymių. Primename, kad paslaugų teikėjas apibrėžiamas kaip asmuo, kuris vykdydamas savo verslą siūlo ir atlygintinai suteikia paslaugas vartotojams. Kaip kvalifikuoti atvejus kai verslo subjektai sudaro atsitiktinius sandorius dėl finansinių paslaugų, o faktiškai tokia veikla nesiverčia? Pavyzdžiui, vartojimo kredito davėju yra laikomas juridinis asmuo, kuris verslo tikslais teikia arba siūlo suteikti vartojimo kreditus.³⁹ Vadinasi fiziniui asmeniui sudarius paskolos sutartį su juridiniu asmeniu, kuris nesiverčia tokios rūšies veikla, tokia sutartis nebus laikoma vartojimo kredito sutartimi, o fizinis asmuo nebus pripažintas šios finansinės paslaugos vartotoju.

Atskirai reikalinga paminėti, kad nepaisant gana aiškaus Lietuvos ir Bendrijos norminiuose dokumentuose vartotojo apibrėžimo, kyla tam tikrų problemų sprendžiant dėl asmenų pripažinimo vartotojais. Praktikoje dažnai susidaro situacija, kai fizinis asmuo prekes ar paslaugas sigyja dvigubo naudojimo tikslais, t.y. tiek asmeniniams tiek vykdomoms kinšioms komercinėms veiklos poreikiams tenkinti. Ne visada fizinio asmens sudarytos sutarties, sigyto daikto ar paslaugos panaudojimo tikslas yra vienareikšmis, o kaip tokiu atveju turėtų būti sprendžiamas tinkamo subjekto kvalifikavimo klausimas, vartojimo teisinius santykius reglamentuojančiuose teisės aktuose taisyklių nepateikta.

Tokia situacija labai aktuali nagrinėjant finansinių paslaugų vartojimo santykius. Pavyzdžiui fizinis asmuo sudaręs išperkamosios automobilio nuomos sutartį, o automobilį naudos tiek asmeniniams ir šeimos poreikiams tenkinti, tiek pajamų uždirbimui savo vykdomoje kinėje

³⁷ Kaip pavyzdį galima pateikti Lietuvos Respublikos gyventojų pajamų mokesčio statymo nuostatas, kur individuali veikla apibrėžiama kaip savarankiška veikla, kuria versdamasis gyventojas siekia gauti pajamų ar kitokios ekonominės naudos per tam tikrą laikotarpį; Lietuvos Respublikos pelno mokesčio statymas pateikia „veiklos“ apibrėžimą – tai yra bet kokio pobūdžio komercinė arba gamybinė veikla, kuria siekiama gauti ir (arba) uždirbti pajamų ar kokios kitos ekonominės naudos.

³⁸ Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos statymo 2 straipsnio 8 dalis // Valstybės žinios. 1994, Nr. 94-1833; 2007, Nr. 12-488.

³⁹ Lietuvos Respublikos vartojimo kredito statymo 2 straipsnio 13 dalis // Valstybės žinios, 2011, Nr. 1-1; 2011, Nr. 146-6830.

komercin je veikloje. Pateiktu atveju kyla klausimas, ar toki sutart galima laikyti vartojimo kredito sutartimi ar prasta lizingo sutartimi ir ar sutart sudarius asmen galima pripažinti vartotoju ir taikyti tokiam fiziniam asmeniui special j vartotojo teisi apsaugos mechanizm . š klausim atsakym pateik Lietuvos Aukš iausiasis Teismas civilin je byloje *I. A. v. AB SEB lizingas*, kur paaiškino, kad kai fizinio asmens sudarytos sutarties prekei (paslaugai) sigyti tikslas n ra vienareikšmis, t. y. kai sutartis sudaroma dvigubo naudojimo - tiek verslo, tiek asmeninio - tikslu, teismas, spr sdamas d l sutarties kvalifikavimo vartojimo sutartimi bei specialaus vartotojo teisi apsaugos mechanizmo taikymo, tur t vertinti sutarties tiksl reikšmingum .⁴⁰ Lietuvos Aukš iausiasis Teismas r m si Europos Teisingumo Teismo pozicija išreikšta *J. Gruber byloje*, kurioje konstatuota, kad kai sutartis sudaroma dvigubo naudojimo tikslu, byl nagrin jantis teismas, atsižvelgdamas jam pateiktus rodymus, turi nuspr sti, ar nagrin jama sutartimi buvo siekiama patenkinti asmens poreikius, reikšmingai susijusius su jo veikla ir profesija, ar, priešingai, naudojimas profesiniam tikslui buvo visiškai nereikšmingas.⁴¹ Asmuo gali b ti pripažintas vartotoju, tik jei verslo poreikiai tokia sutartimi yra tenkinami ypa nereikšmingai, ta iau labai sunku nustatyti kur yra riba, nuo kurios priklauso kitos šalies – verslininko – interes užtikrinimas, turint omenyje tai, kad verslo subjektas turi žinoti kokios teis s normos turi b ti taikomos atsiradusiems santykiams ir kokios papildomos pareigos atsiranda, kad b t užtikrinta silpnesn s šalies apsauga.⁴² Kaip jau min ta, vartojimo teisinius santykius reglamentuojan iuose teis s aktuose taisykli kaip spr sti dvigubo naudojimo tikslo problem nepateikta, tod l kiekvienu konkre iu atveju tinkamai vertinti ar subjektas pripažintinas vartotoju gali tik teismas.

Apibendrinant privalu pažym ti, kad asmen galin i pasinaudoti specialia tik vartotojams skirta apsauga ratas yra labai siauras – finansini paslaug vartotojo statusas pripaž stamas tik fiziniam asmeniui, kuris pareiškia vali sigyti ar sigyja konkre i finansin paslaug . Ši sigyjama finansin paslauga turi b ti skirta išimtinai asmeniniams, šeimos ar nam kio poreikiams tenkinti, kurie negali b ti susij su esamu ar b simu verslu ar profesija. Kitame skyriuje nagrin sime vartotoj teisi apsaugos problemas, atsirandan ias vartotojams sigyjant konkre ias finansines paslaugas.

⁴⁰ Lietuvos Aukš iausiojo Teismo 2011 m. spalio 18 d. nutartis civilin je byloje *I. A. v. AB „SEB lizingas“* Nr. 3K-3-397/2011; LAT nusprend , jog automobilis, neturintis specialios paskirties, gali b ti naudojamas tiek verslo, tiek asmeniniams poreikiams tenkinti. Byloje pateikti rodymai – asmuo negin ijo aplinkyb s kad užsiima verslu ir nurod , kad automobilis yra b tinas individualiai veiklai vykdyti – sudar pagrind konstatuoti, kad automobilis buvo sigytas ir verslo poreikiams tenkinti, šis tikslas buvo gana reikšmingas, tod l sutartis kvalifikuota kaip lizingo sutartis, o vartojim reglamentuojan ios teis s normos netaikytos.

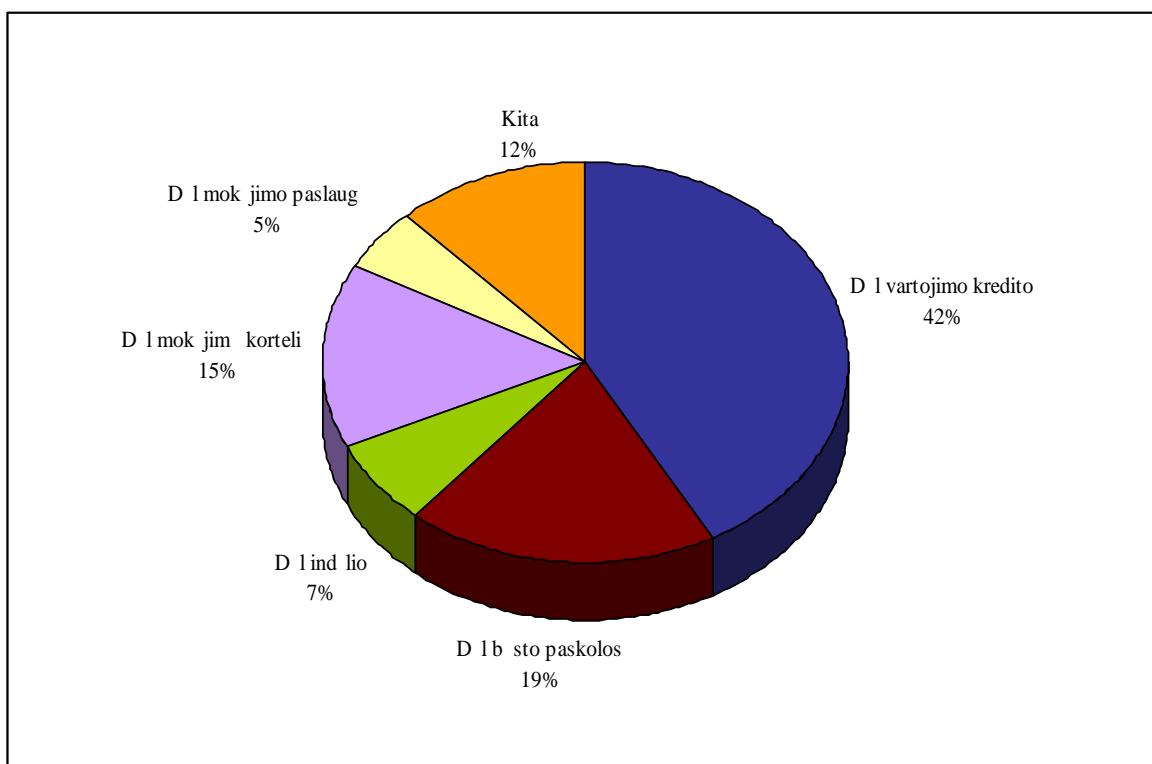
⁴¹ Europos Teisingumo teismo 2005 m. sausio 20 d. sprendimas byloje *C-464/01 Johann Gruber v. Bay Wa AG* // 2005, ECR I-00439.

⁴² Bublien D. Silpnesn s šalies apsaugos principo gyvendinimas kontroliuojant nes žiningas vartojimo sutar i s lygas // Jurisprudencija 2007, Nr. 9(99). P.43.

2. VARTOTOJŲ TEISI APSAUGOS PROBLEMOS, KYLANČIOS FINANSINIŲ PASLAUGŲ SRITYJE

Finansinių paslaugų sąrašas yra platus, apimantis varias finansines paslaugas. Dėl ribotos darbo apimtys ir temos platumo neturime galimybi išnagrinėti vis finansinių paslaugų. Problemiškiausias finansinio sektoriaus sritis aiškiausiai atspindi vartotojų nusiskundimų statistika, kuri ir nulėmė tiriamąjį finansinių paslaugų pasirinkimą. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos duomenimis iš viso per 2011 metus dėl vartotojų teisių pažeidimų finansinių paslaugų srityje buvo išnagrinėti 149 ginčai. Daugiausiai vartotojų skundų gauta dėl vartojimo kredito (42 procentai), dėl banko paskolos (19 procentai), dėl mokėjimo kortelių (15 procentai), dėl mokėjimo paslaugų (5 procentai) ir dėl indelio sutarčių (7 procentai) (žr. 1 paveikslą).⁴³

1 pav. Ginčų sprendimo Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje pasiskirstymas pagal finansinių paslaugų pobūdį (2011 m.)

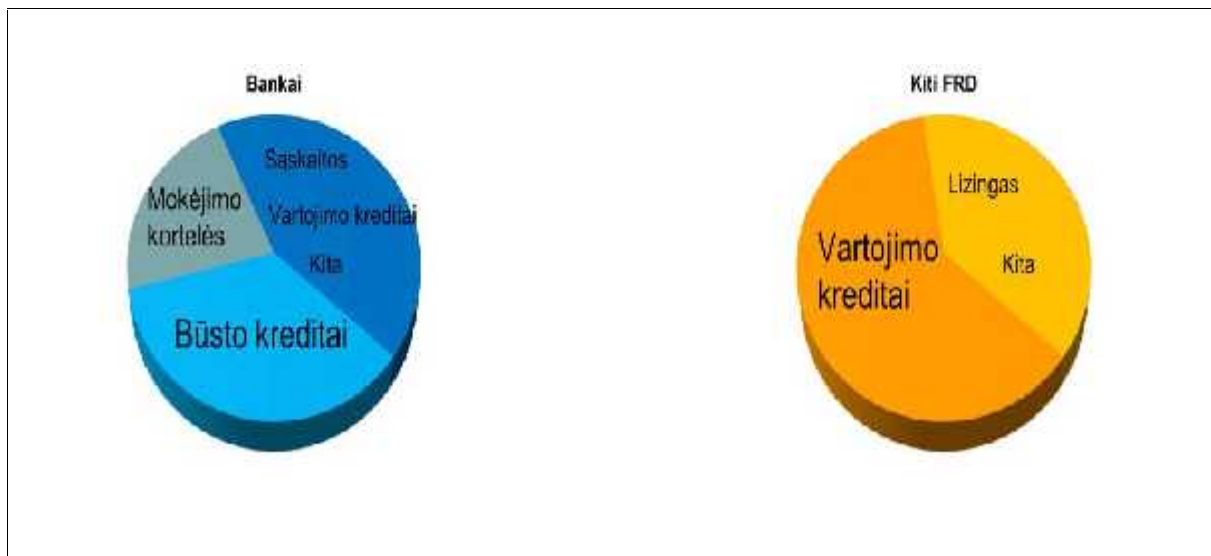


Nuo 2012 metų pradžios vartotojų ir finansinio rinkos dalyvių ginčai nagrinėjami per Lietuvos banką, o iš pateiktų statistinių duomenų matyti, kad banko klientai dažniausiai nesutikdavo su banko veiksmais pagal banko kredito sutartis, nesutarimų kildavo ir dėl mokėjimo

⁴³ Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos 2012 m. sausio 25 d. 2011 metų veiklos ataskaita Nr. 3-58. P. 35.

paslaug , bei suteikt vartojimo kredit . Su kitais finans rinkos dalyviais dažniausiai buvo gin ijamasi dėl vartojimo kredit (Žr. 2 paveiksl).⁴⁴

2 pav. Gin sprendimo Lietuvos banke pasiskirstymas pagal finansini paslaug pob d (2012 m.)



Iš pateikt duomen galime pasteb ti, kad aktyviausiai vartotojai teikia nusiskundimus dėl kreditavimo, ind li pri mimo bei mok jimo paslaug , kurias ir nagrin sime šiame magistro baigiamajame darbe.

2.1 Vartotoj teisi apsaugos problemos kreditavimo paslaug srityje

Lietuvos Respublikos finans staig statymo finansini paslaug s rašas kaip vien iš finansini paslaug išskiria skolinimo paslaugas. Šiame darbe tirsime siauresn skolinimo aspekt – kreditavim . Kreditavimo sutartimi laikomas banko ar kitos kredito staigos (kreditoriaus) sipareigojimas suteikti kredito gav jui sutartyje nustatyto dydžio ir nustatytomis s lygomis pinigines l šas (kredit) ir kredito gav jo sipareigojimas gaut sum gr žinti kreditoriui ir mok ti pal kanas.⁴⁵ Taigi kreditas – tai finans staigos klientui gr žintinai ir atlygintinai suteiktos pinigines l šos. Dabartin s lietuvi kalbos žodynas „kredit “ apibr žia kaip paskol , preki ar pinig skolinim paprastai už pal kanas.⁴⁶ Taciau kredito ir paskolos s vok negalima tapatinti.

⁴⁴ Lietuvos banko pristatymas tema „Vartotoj ir finans rinkos dalyvi gin nagrin jimas 2012 m.“ // http://www.lb.lt/n20554/gincu_nagrinejimas_2012_spaudos_konf.pdf; prisijungimo laikas: 2013-03-11.

⁴⁵ Lietuvos Respublikos Civilinio Kodekso 6.881 straipsnis // Valstyb s Žinios, 2000, Nr. 74-2262.

⁴⁶ Dabartin s lietuvi kalbos žodynas // <http://dz.lki.lt> ; prisijungimo laikas: 2013-02-11.

Vis pirma, kreditavim nuo skolinimo atriboja skirtingi min t paslaug subjektai. Vadovaujantis Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.881 straipsniu viena kreditavimo sutarties šalimi – kreditoriumi – gali b ti tik bankas ar kita kredito staiga, tuo tarpu paskolos dav jui joki specifini reikalavim n ra nustatyta, o remiantis 6.870 straipsniu paskolos dav ju gali b ti tiek fizinis, tiek juridinis asmuo, verslininkas ir ne verslo subjektas. Antra, kreditavimo sutartis visuomet yra atlygintina, kai paskolos sutarties atveju atlyginimas n ra privalomas elementas. Finans mokslas kaip vien iš kredito princip išskiria apmok jimo princip – reikalavim , kad už komercin pasitik jim skolinant pinig us arba parduodant prekes ir paslaugas skolon b t atlyginta. V. Aleknevi ien nurodo, jog kredito ir paskolos s vokas atriboja b tent apmok jimo principas, kadangi prekes arba pinig us paskolinti galima nereikalaujant už tai pal kan ar kitokio atlygio, o toks neatlygintinas skolinimas kreditini santyki nesukuria.⁴⁷ Taip pat svarbu pamin ti, kad kreditavimo sutartis yra konsensualin – laikoma sudaryta nuo to momento, kai šalys susitaria d l vis jos s lyg , o paskolos sutartis – realin – pripaž stama sudaryta nuo pinig arba daikt perdavimo momento.

Žinoma, tiek paskolos sutarties, tiek kreditavimo sutarties esm yra gr žintinas turto (pinig) suteikimas, kitaip tariant skolinimas, ir Lietuvos Respublikos civilinio kodekso sandara suponuoja, jog kreditavimas, pasižymintis išskirtiniais ypatumais, yra paskolos r šis.⁴⁸ T a iau atsižvelgiant aukš iau pateiktus argumentus b tent kreditavimo paslaugos tur t b ti priskiriamos finansin ms.

2.2.1 Vartojimo kredito problematika

Visuotinai pripaž stama, kad kreditavimas yra pagrindin finansin paslauga skatinanti vartojim , tod l yra ypatingai svarbi kiekvienos šalies, o šiais globalizacijos laikais ir viso pasaulio ekonomikai.⁴⁹ T a iau sigydami kreditavimo paslaugas vartotojai yra nepakankamai informuojami, dažnai nesuvokia prisiimamos rizikos apimties ir yra nepakankamai susir pin d l jiems gresian ios nemokumo ir per didelio siskolinimo pavojaus. Siekiant apsaugoti vartotojus nuo neigiam pasekmi , o kartu ir išlaikyti stabili ekonomin pad t yra nustatomos specialios kreditavimo paslaug teikimo vartotojams taisykl s.

Pagrindinis Lietuvos teis s aktas reglamentuojantis vartojimo kredit yra 2011 met

⁴⁷ Aleknavi ien V. Finansai ir kreditas. - Vilnius: Enciklopedija, 2005. P. 155.

⁴⁸ Lietuvos Respublikos civilinio kodekso XLIII skyrius skirtas paskolos sutarties teisiniams santykiams reguliuoti – pirmasis skirsnis pateikia bendr sias nuostatas ir reglamentuoja paskolos sutarties s lygas, o antrasis skirsnis apibr žia kredito sutarties s lygas, taip pat 6.881 straipsnio 2 dalyje nurodyta, jog pirmojo skirsnio nuostatos taikomos tiek, kiek tai neprieštarauja kreditavimo sutarties esmei ir specialioms taisykl ms.

⁴⁹ Ramsay I. Consumer law and policy: text and materials on regulating consumers market. –Oxford and Portland, Orego: Hart publishing, 2007. P. 515.

balandžio 1 dieną galiojantis Lietuvos Respublikos vartojimo kredito statymas.⁵⁰ Iki šios datos vartojimo kredito teikimo tvarkos pagrindu Lietuvoje buvo Lietuvos Respublikos civilinio kodekso nuostatos. Statymo priėmimui naujos Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 2008/48/EB dėl vartojimo kredito sutarčių⁵¹, reikalaujančios visiško suderinimo ir pakeitusios Tarybos direktyvą 87/102/EEB⁵², gyvendinimas. Naujasis vartojimo kredito reglamentavimas visos Europos Sąjungos lygmeniu buvo būtinas siekiant užtikrinti aukštą ir vienodą vartotojų apsaugos lygį visose valstybėse narys ir stiprinti tarpvalstybinį vartojimo kredito vidaus rinką. Vartotojams yra suteikiamas ypatingas teisinis režimas ir speciali apsauga, kuria jie gali pasinaudoti, jeigu kreditavimo sutartis bus pripažinta vartojimo kredito sutartimi. Naujosios Europos Sąjungos, o kartu ir nacionalinės teisės normos ypatingai skiria tinkamą vartotojų informavimo pareigai ir vartojimo kredito gavėjų mokumo tikrinimui. Šiuo metu vartotojai turi aiškią galimybę grąžinti kreditą anksčiau laiko sumokant kompensaciją, kurios dydis yra ribojamas, taip pat atsisakyti vartojimo kredito sutarties be didelių išlaidų. Šiomis nuostatomis buvo sustiprinta vartotojų teisė apsauga vartojimo kredito srityje, tačiau tam tikros problemos išliko.

Lietuvos Respublikos vartojimo kredito statymas pateikia vartojimo kredito sutarties sąvoką – tai yra sutartis, pagal kurią vartojimo kredito davėjas suteikia arbasipareigoja suteikti vartojimo kredito gavėjui vartojimo kreditą atidėto mokėjimo, paskolos forma arba kitu panašiu finansiniu būdu.⁵³ Tačiau ne kiekvienas vartotojas sudaręs sutartį, atitinkančią apibrėžimą, galintis pasinaudoti garantuojama apsauga. Šiuo metu yra nustatytas ypatingai platus išimčių sąrašas, kurioms netaikomas Lietuvos Respublikos vartojimo kredito statymas, kaip pavyzdžius galima vardinti kredito sutartis, užtikrintas nekilnojamojo turto keitimu (hipoteka), kredito sutartis, kuri paskirtis – gyti arba išlaikyti nuosavybės teises žemėje arba esamam ar projektuojamam statinui arba kredito sutartis, kuri bendra suteikiamo kredito suma yra didesnė negu 75 000 eur atitinkanti suma litais.⁵⁴ Visos šios išimtys tiesiogiai perkeltos iš vartojimo kredito direktyvos, tačiau pažymėtina, kad naujoji vartojimo kredito direktyva numato išimtis ir toms kredito sutartims, kurių bendra suma yra mažesnė nei 200 eur, tuo tarpu Lietuvos statymas leidžia išplėsti vartotojų apsaugos taikymo ribas kredito sumos atžvilgiu ir nenustatė minimalios kredito sumos.

Kitos valstybės narys labiau plėtoti direktyvos taikymo sritį, pavyzdžiui, pasirinko

⁵⁰ Lietuvos Respublikos vartojimo kredito statymas // Valstybės žinios, 2011, Nr. 1-1; 2011, Nr. 146-6830.

⁵¹ Directive 2008/48/EC of the European Parliament and of the Council of 23 April 2008 on credit agreements for consumers and repealing Council Directive 87/102/EEC // Official Journal, L, 2008, Nr.133.

⁵² Council Directive 87/102/EEC of 22 December 1986 for the approximation of the laws, regulations and administrative provisions of the Member States concerning consumer credit // Official Journal, L, 1987, Nr. 42.

⁵³ Lietuvos Respublikos vartojimo kredito statymo 2 straipsnio 16 dalis // Valstybės žinios, 2011, Nr. 1-1; 2011, Nr. 146-6830.

⁵⁴ Lietuvos Respublikos vartojimo kredito statymo 3 straipsnis // Valstybės žinios, 2011, Nr. 1-1; 2011, Nr. 146-6830.

neriboti vartotoj apsaugos kredito sutartims užtikrintoms hipoteka (Latvija; ekija, Lenkija, Vokietija – su s lygomis), taip pat kredito sutartims kuri paskirtis finansuoti žem s sklyp ar pastat nuosavyb s teisi gijim ar išlaikym (Austrija, Vokietija, Latvija, Rumunija, Ispanija).⁵⁵ Atsižvelgus kit valstybi patirt , Lietuvoje taip pat gal t b ti sumažintas išim i s rašas. Atkreiptinas d mesys 2012 met lapkrit Europos Parlamento priimt rezoliucij d l Direktyvos 2008/48/EB d l vartojimo kredito sutar i gyvendinimo, kurioje teigiamai atsiliepiama apie direktyvos taikymo srities išpl tim ir raginama valstybes nares pl toti esam vartotoj apsaugos lyg , kad j b t galima taikyti populiarijan i kredit , skaitant trumpalaikius internetu, SMS žinute ar kitomis nuotolinio ryšio priemon mis suteikiamus kreditus, atveju, taip pat sumoms, kurios nesiekia 200 eur ribos, ir šiuo metu nepatenka direktyvos taikymo srit .⁵⁶

Vartojimo kredito sferoje yra tvirtinta nemažai speciali taisykli , kuriomis užtikrinama vartotoj teisi apsauga ir kuri turi laikytis vartojimo kreditus teikian ios finans staigos. Vienas svarbiausi reikalavim garantuojan i tinkam vartotoj teisi apsaug vartojimo kredito srityje yra tinkamas ir išsamus vartotoj informavimas - vartotojui turi b ti suteikiama išsami informacija iki sutarties sudarymo, specialius reikalavimus turi atitikti vartojimo kredito reklama, taip pat išsamiai reglamentuojamas vartojimo kredito sutarties turinys.

Iki vartojimo kredito sutarties sudarymo vartojimo kredito dav jas turi pateikti kredito gav jui speciali standartin s informacijos apie vartojimo kredit form , kuri susidaro iš keli pagrindini dali :

- vartojimo kredito dav jo duomenys;
- vartojimo kredito pagrindini ypatybi apib dinimas (suma, išmok jimo s lygos, trukm , mok mok jimo tvarka ir pan.);
- bendra vartojimo kredito kaina;
- kiti svarb s aspektai (sutarties atsisakymo tvarka, išankstinis gr žinimas, mokumo tikrinimas).⁵⁷

Specialios informacijos pateikimo taisykl s nustatytos siekiant, kad vartotojai gal t priimti sprendimus tur dami vis reikiam informacij apie kredito s lygas, kain , bei visus savo sipareigojimus, ta iau min tos informacijos pateikimo b das (did l apimtis) ir techninis

⁵⁵ Directorate-General for Internal Policies Policy department A: Economic and scientific policy study for European Parliament on implementation of the Consumer Credit Directive 2012 P. 60-61. // <http://www.europarl.europa.eu/document/activities/cont/201201/20120130ATT36564/20120130ATT36564EN.pdf>: prisijungimo laikas: 2013-02-11.

⁵⁶ European Parliament resolution of 20 November 2012 on the implementation of the Consumer Credit Directive 2008/48/EC 2012/2037(INI) // <http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-//EP//TEXT+TA+P7-TA-2012-0418+0+DOC+XML+V0//EN>: prisijungimo laikas: 2013-02-11.

⁵⁷ Lietuvos Respublikos vartojimo kredito statymo l priedas // Valstyb s Žinios, 2011, Nr. 1-1; 2011, Nr. 146-6830.

pobdis dažnai apsunkina vartojimo kredito slygų suvokimą. Šiuo metu yra abejojama standartine informacijos dokumento naudingumu – nurodoma, jog informacijos yra per daug, dažnai ji yra sunkiai suvokiama ir yra per daug techninė, dėl ko vartotojai dažnai susidaro neigiamą nuostatą.⁵⁸ Pernelyg išsamios informacijos pateikimas negali automatiškai užtikrinti veiksmingesnės vartotojų apsaugos, o informacijos perteklius nepatyrusius vartotojus gali labiau klaidinti, negu padėti. Pavyzdžiui, Jungtinės Karalystės vartotojai nurodė, jog pateikiama informacija turėtų užimti 1-2 lapus.⁵⁹ Vartotojai labiau suprastės lomo vartojimo kredito slygas, jei pateikiama informacija būtų formuluojama lengviau suprantamu būdu. Pažymėtina, kad vartotojo prašymu kredito davėjas turi teikti pagalbą vartotojui, t.y. paaiškinti pateiktą informaciją, siūlomo vartojimo kredito pagrindines ypatybes ir galimą jo konkretų poveikį vartojimo kredito gavėjui, taip pat pasekmes, jeigu vartojimo kredito gavėjas nevykdytųsipareigojimų dėl mokėjimų. Mūsų nuomone, tokia pagalba turi būti teikiama ne vartotojo iniciatyva, o kredito davėjo, kadangi būtų pateiktos standartine informacijos išaiškinimas pritaikytas vartotojo individualiems poreikiams padidinti vartotojo prisiimtąsipareigojimą suvokimą.

Vartotojų teisių apsaugą turi garantuoti specialūs reikalavimai nustatyti vartojimo kredito reklamai. Vartojimo kredito sutarties reklamoje, kurioje nurodoma palikant norma arba bet kokios su vartojimo kreditu susijusios išlaidos, privalo būti aiškiai, glaustai ir pastebimai pateikiama papildoma standartinė informacija, kuri yra nurodyta Lietuvos Respublikos vartojimo kredito statymo 4 straipsnyje. Šiais reikalavimais siekiama apsaugoti vartotojus nuo nesąžiningos ir klaidinančios praktikos vartojimo kredit reklamos srityje ir pateikti vartotojui vartojimo kredito reklamoje aiškesnę informaciją apie palikant normą ir su vartojimo kreditu susijusias išlaidas.⁶⁰ Už vartojimo kredito reklamos, neatitinkančios statyme numatytą reikalavimą skelbimui, kaip ir už kitus Lietuvos Respublikos vartojimo kredito statymo pažeidimus yra numatyta atsakomybė, tačiau nepaisant numatytos tvarkos praktikoje pasitaiko netinkamos reklamos atvejai.⁶¹ Pavyzdžiui, pranešimuose skatinančiuose sudaryti vartojimo kredito sutartį yra skelbiama tik vartojimo kredito palikant norma, o kita reikalaujama išdėstyti standartinė informacija apie išlaidas, susijusias su vartojimo kreditu nėra nurodoma, dėl ko

⁵⁸ 19 October 2012 Report on the implementation of the Consumer Credit Directive 2008/48/EC. Explanatory statement // <http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?type=REPORT&reference=A7-2012-0343&language=EN#title2>: prisijungimo laikas: 2013-02-11.

⁵⁹ Commission of the European Communities staff working document on the follow up in retail financial services to the consumer markets scoreboard SEC(2009) 1251 final P. 6 // http://ec.europa.eu/consumers/rights/docs/swd_retail_fin_services_en.pdf: prisijungimo laikas: 2013-02-11.

⁶⁰ Finansinių paslaugų reklamos gairės patvirtintos Lietuvos banko Priežiūros tarnybos direktoriaus 2012 m. rugsėjo 5 d. sprendimu Nr. 241-75. 53 punkto komentaras // http://www.lb.lt/finansiniu_paslaugu_reklamos_gaires: prisijungimo laikas: 2013-02-11.

⁶¹ Lietuvos Respublikos vartojimo kredito statymo 34 straipsnis // Valstybės žinios, 2011, Nr. 1-1; 2011, Nr. 146-6830.

vartotojai susidaro klaiding sp d apie si lomos vartojimo kredito paslaugos tikr j kain .⁶² 2011 metais Europos Komisija patikrino 565 vartojimo kredito interneto svetaines (tyrimas SWEEP) veikian ias 27 valstyb se nar se, taip pat Norvegijoje ir Islandijoje. Tyrimo duomenimis, 46 proc. patikrint svetaini reklamoje nepateikta pakankamai privalom duomen , 43 proc. svetaini pasi lyme sudaryti sutart tr ko aiški duomen apie bendras išlaidas, sutarties galiojimo laikotarp ir kitas su kreditu susijusias išlaidas.⁶³ Tokie netinkamos reklamos atvejai klaidina vartotojus, o kredito dav jams sudaro s lygas piktnaudžiauti vartotoj neinformuotumu, tod l prieži ros institucijos turi b ti atidžiau kontroliuojami.

Ypatingas d mesys yra skiriamas vartojimo kredito sutarties turiniui. Vartotojas turi žinoti savo teises bei sipareigojimus prisiimtus pagal vartojimo kredito sutart , tod l Lietuvos Respublikos vartojimo kredito statymo 11 straipsnis nustato tokias b tin sias vartojimo kredito sutarties s lygas, kuriose privalomai turi b ti nurodyta:

- bendra vartojimo kredito suma ir vartojimo kredito l š išmok jimo s lygos;
- vartojimo kredito pal kan norma, taikymo ir keitimo s lygos, taip pat kiti su kredito suteikimu bei naudojimu susij mokes iai;
- vartojimo kredito gr žinimo terminas;
- bendra vartojimo kredito gavo mokama suma, bendros vartojimo kredito kainos metin norma ir visos šios normos apskai iavimo prielaidos;
- pav luoto mok mok jimo atvejais mokamos netesybos ar pal kanos ir j apskai iavimo tvarka;
- mok jim nevykdymo pasekm s;
- vartojimo kredito gavo teis atsisakyti vartojimo kredito sutarties, teis gr žinti vartojimo kredit anks iau nustatyto termino, nutraukti vartojimo kredito sutart , bei ši teisi gyvendinimo tvarka ir kitos ne mažiau svarbios vartojimo kredito sutarties s lygos.

Pažym tina, kad siekiant užtikrinti vartotojo, kaip silpnesniosios sutarties šalies teises ir teis tus interesus, tam tikroms vartojimo sutarties s lygoms yra nustatyti ribojimai, t.y. kredito dav jas nustatydamas vartojimo kredito sutarties s lygas privalo laikytis specialaus vartojimo kredito sutar i teisinio reglamentavimo.

Antai, vartojimo kredito gav jui turi b ti suteikta galimyb nenurodant priežasties per

⁶² Lietuvos banko Prieži ros tarnybos pranešimas // http://www.lb.lt/ispejo_del_vartojimo_kredito_reklamos_neatitinkancios_istatymu_reikalavimu: prisijungimo laikas: 2013-02-11.

⁶³ European Commission press release: Buying consumer credit on-line: following EU action, over 75% of websites checked now give satisfactory information to clients // http://europa.eu/rapid/press-release_IP-12-1251_en.htm: prisijungimo laikas: 2013-02-11.

14 kalendorini dien nuo vartojimo kredito sutarties sudarymo dienos atsisakyti vartojimo kredito sutarties. Sutarties atsisakymo atveju kredito dav jas neturi teis s reikalauti jokios kompensacijos, išskyrus pal kanas, susikaupusias nuo dienos, kuri buvo išmok tas vartojimo kreditas, iki kredito gr žinimo dienos ir kompensacij už viešojo administravimo staigoms sumok tus negr žinamus mokes ius.⁶⁴ Vartotojui turi b ti suteikta teis bet kuriuo metu nutraukti neterminuot vartojimo kredito sutart nenustatant papildom išlaid .⁶⁵ Be to, kredito dav jas turi garantuoti vartotojui galimyb gr žinti kredit anks iau termino, o kompensacija išankstinio gr žinimo atveju negali viršyti statymo numatyt rib .⁶⁶ Taip pat pamin tina, kad pav luoto mok mok jimo atvejais vartojimo kredito gav jui taikomos netesybos negali b ti didesn s kaip 0,05 procento pradelstos sumok ti sumos už kiekvien pradelst dien . Joki kit netesyb ir mokes i už vartojimo kredito sutartyje numatyt finansini sipareigojim nevykdym vartojimo kredito dav jas neturi teis s nustatyti.⁶⁷ Deja, praktikoje pasitaiko nemažai atvej , kai nustatyt reikalavim yra nesilaikoma. Lietuvos banko atliktas tyrimas parod , kad Lietuvos Respublikos vartojimo kredito statymo reikalavimai vartojimo kredito dav j parengtose vartojimo kredito sutartyse ne visada tinkamai gyvendinami⁶⁸, dažnai gaunami vartotoj nusiskundimai d l vartojimo kreditus teikian i bendrovi veiksm , ypatingai d l delpinigi dydžio.⁶⁹ Prieži ros institucijos šiuo metu nekontroliuoja si lom vartojimo kredito sutar i s lyg , d l ko kredito staigoms atsiranda galimyb piktnaudžiauti vartotoj atžvilgiu, tod l siekiant aukšto vartotoj apsaugos lygio svarstyтина galimyb nustatyti pareig vykdyti standartini vartojimo kredito sutar i s lyg kontrol .

Kitas labai svarbus vartotoj teisi apsaugos aspektas vartojimo kredito srityje yra special s reikalavimai nustatyti bendrai vartojimo kredito kainai. Lietuvos Respublikos vartojimo kredito statymo 21 straipsnyje nurodyta, jog bendra vartojimo kredito kaina turi b ti protinga ir pagr sta, taip pat turi atitikti s žiningos verslo praktikos reikalavimus ir nepažeisti vartojimo kredito gav jo ir vartojimo kredito dav jo interes pusiausvyros. Bendra vartojimo kredito kaina laikomos visos išlaidos, skaitant pal kanas, komisinius mokes ius ir bet kuriuos kitus su vartojimo kredito sutartimi susijusius mokes ius, kuriuos vartojimo kredito gav jas turi sumok ti vartojimo kredito dav jui. Ta iau problema ta, kad kredito kaina dažniausiai yra

⁶⁴ Lietuvos Respublikos vartojimo kredito statymo 15 straipsnis // Valstyb s Žinios, 2011, Nr. 1-1; 2011, Nr. 146-6830.

⁶⁵ Ten pat. 14 straipsnis.

⁶⁶ Ten pat 17 straipsnis.

⁶⁷ Ten pat 11 straipsnio 8 dalis.

⁶⁸ Lietuvos banko pozicija d l Lietuvos Respublikos vartojimo kredito statymo nuostat , susijusi su vartojimo kredito gav jo finansini sipareigojim nevykdym nevykdymu laiku, taikymo patvirtinta Lietuvos banko Prieži ros tarnybos direktoriaus 2013 m. vasario 5 d. sprendimu Nr. 241-26 //

http://www.lb.lt/pozicija_del_lietuvos_respublikos_vartojimo_kredito_istatymo_nuostatu_susijusiu_su_vartojimo_kredito_gavej_o_finansiniu_isipareigojimu_nevykdymu_laiku_taikymo; prisijungimo laikas: 2013-02-01.

⁶⁹ Valstybin s vartotoj teisi apsaugos tarnybos 2012 m. sausio 25 d. 2011 met veiklos ataskaita Nr. 3-58. P. 33.

suvokiama tik kaip pal kanos, vartotojai b dami nepakankamai atid s neatsižvelgia kitus papildomus mok jimus, d l kuri did ja vartotojo sipareigojimui kredito dav jui.⁷⁰ Siekiant apsaugoti vartotojus ir apriboti kredito dav j – profesionali rinkos dalyvi , finansiškai stipresni ir turin i ekonomin gali piktnaudžiavim yra nustatyta prezumpcija, kad bendra vartojimo kredito kainai n ra protinga ir pagr sta, taip pat neatitinka s žining verslo praktikos reikalavim , jeigu vartojimo kredito sutartyje nustatyta bendros vartojimo kredito kainos metin norma sutarties sudarymo momentu yra didesn kaip 200 procent (iki 2012 met sausio 1 dienos galiojo 250 procent riba).⁷¹

2011 m. vartojimo kredito rinkos apžvalga atskleid , jog bank bendros vartojimo kredito kainos vidutin metin norma siek 23,99 procent , o brangiausias vartojimo kreditus klientams teik vartojimo kredito dav jai, kuri pagrindin veikla – smulki j vartojimo kredit teikimas. Pastarajame rinkos segmente vidutin bendros vartojimo kredito kainos metin norma siek 163,07 procentus.⁷² Pateikti duomenys atskleidžia ypatingai didelius vartojimo kredito kainos skirtumus ir ver ia abejoti, jog 200 procent bendroji kredito kainos norma yra protinga ir pagr sta. M s nuomone ši riba turi b ti sumažinta, atsižvelgiant i fakt , kad tai yra taisykl , kuri yra taikoma tol, kol n ra rodyta priešingai, tad kilus abejonei d l interes pusiausvyros pažeidimo, vartojimo kredito dav jas konkre iu atveju turi teis paneigti ši prezumpcij vadovaudamasis bendromis statym nustatytomis taisykl mis. Teigiamai vertintina tvarka, pagal kuri Lietuvos bankas, kai yra vartotojo prašymas arba teismas vertin s visas svarbias aplinkybes gali sumažinti bendr vartojimo kredito kain , ta iau tik tina, kad vartotojai b dami nepakankamai informuoti ar neturintis pakankamai teisini žini nesikreips atsakingas institucijas, tod l svarbiausia vartotoj apsaugos priemone yra griežtus reikalavimus kelianti prieži ros institucijos veikla.⁷³

Atskirai pamin tina vartojimo kredito gav jo mokumo vertinimo problematika. Prieš vartojimo kredito sutarties sudarym , taip pat prieš kiekvien svarbesn bendros vartojimo kredito sumos padidinim vartojimo kredito dav jas, vadovaudamasis atsakingo skolinimo principu, privalo vertinti vartojimo kredito gav jo mokum . Atsakingojo skolinimo principo esm yra teikiant vartojimo kreditus tinkamai vertinti vartojimo kredito gav jo mokam j paj gum , kas turi užkirsti vartojimo kredito gav jui galimyb prisiimti pernelyg didel finansini sipareigojim naš . Vertinimas turi b ti atliekamas remiantis iš vartojimo kredito gav jo gauta pakankama informacija ir prireikus mokumui vertinti naudojamoje duomen baz je

⁷⁰ Aleknavi en V. Finansai ir kreditas. - Vilnius: Enciklopedija, 2005. P. 156.

⁷¹ Lietuvos Respublikos vartojimo kredito statymo 21 straipsnio 2 dalis // Valstyb s Žinios, 2011, Nr. 1-1; 2011, Nr. 146-6830.

⁷² Lietuvos banko prieži ros tarnybos vartojimo kredito rinkos apžvalga 2011 m. //

http://lb.lt/vartojimo_kredito_rinkos_apzvalga_2011_m: prisijungimo laikas: 2012-12-10.

⁷³ Lietuvos Respublikos vartojimo kredito statymo 21 straipsnio 3 dalis // Valstyb s Žinios, 2011, Nr. 1-1; 2011, Nr. 146-6830.

atlikus patikrinim .

Nepaisant tvirtinto reikalavimo yra gaunami vartotoj pranešimai, kuriuose vartotojai nurodo, jog turi pradelt siskolinim keliose vartojimo kreditus teikianiose bendrov se. Rimiausia toki susidariusi situacij problema yra vartotoj klaidingas informacijos pateikimas vartojimo kredito dav jui bei aplinkyb , jog vartojimo kredito dav jas neturi galimyb s prieš suteikiant vartojimo kredit patikrinti, kiek kredito sutar i vartotojas yra sudar s. Šiuo metu Lietuvoje n ra kaupiami duomenys apie vartotoj sudarytas galiojanias kredito sutartis. Kai vartotojas siskolina arba nesugeba gražinti kredito, neigiama informacija yra kaupiama UAB „Creditinfo Lietuva“ duomen baz se, ta iau informacijos apie prisiimtus nepradelstus sipareigojimus n ra galimyb s sužinoti. Kad vartotojas yra siskolin s sužinoma tik tada, kai vartotojas jau nebesugeba gražinti kredit .⁷⁴

Btina pažym ti ir tai, kad vartojimo kredito dav jai vertindami kredito gav jus, vadovaujasi pa i patvirtintomis mokumo vertinimo taisykl mis, kurios turi užtikrinti, kad bus tinkamai laikomasi atsakingojo skolinimo principo. Šiuo metu vartojimo kreditui, kaip ir kitoms kreditavimo sutartims, yra taikomos Atsakingojo skolinimo nuostatos, kuriose nustatytas rekomendacinis maksimalus mokos ir pajam santykis - 40 procent .⁷⁵ Šiuo santykiu vadovaujasi tik nedidel vartojimo kredito dav j dalis, kiti taiko j pa i nustatyt individual santyk (pavyzdžiui, 70 procent) arba siekia, kad kredito gav jo sipareigojimais neviršyt pajam . Lietuvos bankas atliko tyrim , kuris atskleid , kad tik vienas iš dešimties greit j vartojimo kredito dav j vadovaujasi Atsakingojo skolinimo nuostatais.⁷⁶ Pasitaiko ir tokios praktikos atvej , kai atliekant mokumo vertinim , kredito gav jo pajamos ar ankstesn kredito istorija prieš suteikiant kredit išvis n ra vertinama Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos ir kredit biuro duomen baz se ar kitu b du, tod l kreditai suteikti bedarbiamis, pajam neturintiems asmenims, o tai iš esm s prieštarauja atsakingo skolinimo principui.

Ta iau 2013 met kovo m nes Lietuvos bankas patvirtino Vartojimo kredito gav j mokumo vertinimo ir atsakingojo skolinimo taisykl s, kurios griež iau reglamentuoja mokumo vertinimo tvark ir nustato prezumpcij , kad dav jas nesilaiko atsakingo skolinimo principo, jeigu vartojimo kredito gav jo per m nes mokama suma pagal visus jo sipareigojimus finans staigoms per vartojimo kredito gr žinimo termin sudaro daugiau kaip 40 procent vartojimo kredito gav jo tvari m nesini pajam ir sigalioja nuo 2013 met liepos 1 dienos, o vartojimo kredito dav jui, nesilaikan iam nustatyt reikalavim , gali b ti taikoma atsakomyb Lietuvos

⁷⁴ Valstybin s vartotoj teisi apsaugos tarnybos 2012 m. sausio 25 d. 2011 met veiklos ataskaita Nr. 3-58. P. 32.

⁷⁵ Atsakingojo skolinimo nuostat , patvirtint Lietuvos banko valdybos 2011 m. rugs jo 1 d. nutarimu Nr. 03-144 12 punktas // Valstyb s Žinios, 2011, Nr. 111-5262.

⁷⁶ Lietuvos banko prieži ros tarnybos vartojimo kredito rinkos apžvalga 2011 m. // http://lb.lt/vartojimo_kredito_rinkos_apzvalga_2011_m: prisijungimo laikas: 2012-12-10.

Respublikos vartojimo kredito statyme nustatyta tvarka.⁷⁷ Paminėtina, kad kredito davėjas dėl savo kaltės netinkamai vertinęs kredito gavėjo mokumą netenka teisiškai reikalauti netesybų ir kitų mokesčių pavuoto mokėjimo atveju, žinoma, jeigu būtų netinkamas mokumo aplinkybių vertinimas lėmęs pavuoto mokėjimą.⁷⁸ Tikėtina, kad patvirtinus aiškias ir privalomas vartojimo kredito gavėjo mokumo vertinimo ir atsakingojo skolinimo taisykles, šios nuostatos gyvendinimas taps labiau manomas.

Vartotojų teisių apsaugos taisyklėmis, tvirtintomis vartojimo kredito srityje, siekiama garantuoti aukštą vartotojų apsaugos lygį, užkirsti kelią verslininkų piktnaudžiavimui ir kelti vartotojų pasitikėjimą kredito sistema. Galiojanti vartojimo kredito teikimo tvarka neabejotinai yra naudinga vartotojams, tačiau būtina labiau riboti bendrąjį kredito kainos normą ir daugiau dėmesio skirti suprantamos ikisutartinės informacijos pateikimui, netinkamos reklamos ir standartini vartojimo kredito sutarčių sąlygų kontrolei. O siekiant palengvinti ir supaprastinti mokumo vertinimą – sukurti duomenų bazes, kuriose atsispindėtų informacija apie prisiimtus vartotojų finansiniussipareigojimus. Taip pat pabrėžtina būtų vartojimo kreditui taikomos apsaugos apimtį kreditavimo sutarčių atžvilgiu, kurios nepatenka Lietuvos Respublikos vartojimo kredito statymo taikymo apimtį. Kitas aktualus klausimas būtų ir yra vartotojų teisių apsaugos problemos kredito gyvenamosios paskirties nuosavybei sigyti srityje, kuriam netaikomas Lietuvos Respublikos vartojimo kredito statymo nuostatos.

2.1.2 Kredito, skirto gyvenamosios paskirties nuosavybei sigyti, problematika

Būsto sigijimas yra vienas svarbiausių žmogaus gyvenimo finansinių sprendimų, o kreditas gyvenamosios paskirties nuosavybei sigyti – vienas rimiausių finansiniųsipareigojimų. Namų kiskolinimas didėja visoje Europoje. Europos Sąjungos hipotekini kreditų rinka yra labai didelė ir užima reikšmingą Europos ekonomikos dalį – 2010 metais negrąžinti hipotekiniai kreditai 27 valstybėse sudarė 6.4 trilijonus eurų, arba 52,4 procentus Europos Sąjungos BVP.⁷⁹ Lietuvos banko duomenimis, kreditus būstui sigyti yra paimę 11,6 procento Lietuvos namų ūkių, o vartotojų ginčų su finansiniais staigomis statistika rodo, jog kreditas būstui sigyti yra viena aktualiausių ir daugiausiai problemų vartotojams kelianti finansinė paslauga.⁸⁰

Lietuvoje nėra specialaus teisės akto, skirto vartotojų teisių apsaugai būsto kredito

⁷⁷ Vartojimo kredito gavėjo mokumo vertinimo ir atsakingojo skolinimo nuostatai, patvirtinti Lietuvos banko valdybos 2013 m. kovo 19 d. nutarimu Nr. 03-62 // Valstybės žinios, 2013, Nr. 30-1519.

⁷⁸ Lietuvos Respublikos vartojimo kredito statymo 8 straipsnio 6 dalis // Valstybės žinios, 2011, Nr. 1-1; 2011, Nr. 146-6830.

⁷⁹ HYPOSTAT 2010: A review of Europe's Mortgage and Housing Markets. 2010. P. 5.

⁸⁰ Paskolų būstui sigyti turinčių namų ūkių apklausa 2012 m. Lietuvos bankas //

http://www.lb.lt/paskola_bustui_isigyti_turinciu_namu_ukiu_apklausa_2012_m; prisijungimo laikas: 2013-02-10.

srietyje. Kaip jau buvo min ta, Lietuvos Respublikos vartojimo kredito statymas n ra taikomas kredito sutartims, kuri paskirtis – gyti arba išlaikyti nuosavyb s teises žem arba esam ar projektuojam statin ir kredito sutartims, užtikrintoms nekilnojamojo turto keitimu. Tod l šiuo metu b sto kredito teikimo tvark reglamentuoja Lietuvos Respublikos civilinio kodekso nuostatos skirtos paskolos (kartu ir kreditavimo) santykiams reguliuoti⁸¹ ir Lietuvos banko valdybos 2011 met rugs jo m nes patvirtinti Atsakingojo skolinimo nuostatai (toliau – Atsakingojo skolinimo nuostatai)⁸². Svarbu pažym ti, jog ši kredit reglamentavimui ypating d mes skiria Europos S jungos institucijos – jau yra nagrin jamas Europos komisijos pasi lymas d l direktyvos (toliau – si loma direktyva) kuri reguliuot kredito sutartis d l gyvenamosios paskirties nuosavyb s ir nustatyt minimalius standartus ikisutartin s informacijos teikimui, vartotoj konsultavimui, reklamai, taip pat užtikrint išankstinio kredito gr žinimo teis .⁸³ M s nuomone šis teis s aktas yra b tinas esam vartotoj teisi apsaugos sprag b sto kredito srietyje užpildymui.

Valstybin vartotoj teisi apsaugos tarnyba savo 2011 met veiklos ataskaitoje kaip didžiausi problem su kuria susiduria vartotojai b sto kredito srietyje vardijo maž arba klaiding informuotum .⁸⁴ Šios r šies kreditas pasižymi savo specifika - tai yra finansinis sprendimas, kuriuo prisiimamas ilgalaikis sipareigojimas dažniausiai trunkantis kelis dešimtme ius ir reikšmingai takojantis žmoni gyvenimo kokyb , tod l ypa svarbu, kad vartotojai gal t palyginti si lomas paslaugas, taip pat suprasti sudaromos sutarties s lygas.⁸⁵

Vis pirma, kiekvienam vartotojui turi b ti pateikiama kokybiška informacija iki sutarties sudarymo. 2001 metais Europos Komisija pri m rekomendacij 2001/193/EB d l ikisutartin s informacijos, kuri vartotojams turi suteikti b sto kredito dav jai.⁸⁶ Remiantis šiuo dokumentu buvo patvirtintas savanoriškas elgesio kodeksas, d l kurio susitar kreditoriams ir vartotojams atstovaujan ios organizacijos. Šiame kodekse yra pateiktas Europos standartinis informacijos lapas, kuriame turi b ti atspind ta visa pagrindin si lomos b sto kredito sutarties informacija - trumpas, bet aiškus produkto aprašymas, informacija apie pagrindin s lyg – pal kan norm , bendros kredito kainos metin norma, papildomos išlaidos, išankstinio

⁸¹ Lietuvos Respublikos Civilinio Kodekso 6.870-6.885 straipsniai // Valstyb s Žinios, 2000, Nr. 74-2262

⁸² Atsakingojo skolinimo nuostatai patvirtinti Lietuvos banko valdybos 2011 m. rugs jo 1 d. nutarimu Nr. 03-144 // Valstyb s Žinios, 2011, Nr. 111-5262.

⁸³ Proposal for a Directive of the European Parliament and of the Council on credit agreements relating to residential property COM/2011/0142 final - COD 2011/0062.

⁸⁴ Valstybin s vartotoj teisi apsaugos tarnybos 2012 m. sausio 25 d. 2011 met veiklos ataskaita Nr. 3-58. P. 31.

⁸⁵ Vadovaujantis Lietuvos banko užsakymu UAB „Sprinter tyrimai“ atliktos apklausos rezultatais 2012 metais vidutinis paskolos b stui sigyti dydis Lietuvoje sudar 159 000 lit . Didžiausias paskolas b stui sigyti yra pa m nam kiai Vilniuje – vidutiniškai 212 000 lit . Klaip doje ir Kaune vidutin paskolos suma buvo mažesn ir sudar atitinkamai 194 000 ir 182 000 lit , kitose vietov se – apie 101 000 lit . Vidutinis turim paskol b stui sigyti terminas buvo 25 metai // http://www.lb.lt/paskola_bustui_isigyti_turinciu_namu_ukiu_apklausa_2012_m; prisijungimo laikas: 2013-02-10.

⁸⁶ Commission Recommendation 2001/193/EC of 1 March 2001 on pre-contractual information to be given to consumers by lenders offering home loans // Official Journal, L, 2001, Nr. 69.

gr žinimo s lygos ir kiti ne mažiau svarb s paaiškinimai.⁸⁷ Taip buvo siekiama gerinti ikisutartin s informacijos kokyb ir palyginamum , ta iau atsižvelgiant neprivalom pob d , rekomendacija buvo skirtingai gyventa. Lietuva ypa v luoja šiuo klausimu – tik 2010 met liepos m nes šiuo metu devynis bank ir užsienio bank skyri vienijanti Lietuvos bank asociacija pri m Geros bank praktikos kodeks , kuriame buvo tvirtinti pagrindiniai bank veiklos ir santyki su klientais principai.⁸⁸ Kodekse nustatyta, jog bankai turi sudaryti klientams galimyb susipažinti su informacija apie banko teikiamo kreditavimo r šis, pagrindines s lygas ir tvark bei už tai mokamus mokes ius.. Ta iau šio kodekso nuostat gyvendinimas faktiškai n ra kontroliuojamas, be to, jis taikomas tik asociacijos nariams ir neapima kit kredito staig .

Žingsnis tinkamo informavimo link žengtas patvirtinus Atsakingojo skolinimo nuostatus ir tvirtinus bankams ir kitoms kredito staigoms reikalavim vadovautis Europos Komisijos rekomendacija 2001/193/EB. Nuostatose nurodyta, kad iki kredito sutarties sudarymo kredito staiga, atsižvelgdama kredito gav jo nurodytus prioritetus ir pateikt informacij , turi informuoti kredito gav j apie kredito sutarties s lygas, kad jis gal t palyginti skirtingus pasi lymus, siekdamas priimti pagr st sprendim d l kredito sutarties sudarymo.⁸⁹ Ta iau nustatyto reikalavimo poveikis yra abejotinas, kadangi n ra numatyti informacijos pateikimo terminai, taip pat n ra reikalaujama pateikti vartotojams lengvai suprantamos pagrindini fakt suvestin s. Pažym tina, kad Europos komisijos si lomoje direktyvoje nustatomas pareigojimas kreditoriams teikti konkre iam vartotojui pritaikyt informacij naudojantis atnaujintu Europos standartiniu informacijos lapu. Taip pat reikalaujama, kad vartotojui b t paaiškinama si loma kredito sutartis prieš j sudarant, atsižvelgiant vartotojo žini ir patirties su kreditais lyg .⁹⁰ Šios iniciatyvos yra labai reikšmingos vartotoj teisi apsaugai, kadangi Lietuvoje n ra aiškios si lomo b sto kredito informacijos teikimo tvarkos, o nesant informacijos teikimo standart sud tinga palyginti skirting paslaug teik j pasi lymus, ir d l to kredit dav jai gali pateikti nepakankam ar neaiški informacij .⁹¹ Min ti reikalavimai suteiks vartotojams galimyb tinkamai vertinti si lom produkt , ypa atsižvelgus tai, kad b sto kreditas yra sud tinga finansin paslauga, reikalaujanti finansinio raštingumo, o sudar kredito sutartis vartotojai dažnai nežino arba yra menkai informuoti banko darbuotoj apie kredito kainos apskai iavimo tvark .⁹²

⁸⁷ European Agreement on a voluntary Code of conduct on pre-contractual information for home loans //

http://ec.europa.eu/internal_market/finances-retail/docs/home-loans/agreement_en.pdf: prisijungimo laikas: 2012-10-15.

⁸⁸ Lietuvos bank asociacijos naujienos: Lietuvos bankai pasiraš geros praktikos kodeks //

http://www.lba.lt/go.php/lit/Lietuvos_bankai_pasirase_geros_praktikos/378: prisijungimo laikas: 2012-10-15.

⁸⁹ Atsakingojo skolinimo nuostat , patvirtint Lietuvos banko valdybos 2011 m. rugs jo 1 d. nutarimu Nr. 03-144, 7.7 punktą // Valstyb s Žinios, 2011, Nr. 111-5262.

⁹⁰ Proposal for a Directive of the European Parliament and of the Council on credit agreements relating to residential property COM/2011/0142 final - COD 2011/0062. 9 ir 11 straipsniai.

⁹¹ Vartotoj teisi apsaugos ir finansinio raštingumo diagnostin apžvalga. II dalis. Gerosios praktikos palyginimas // Pasaulio Bankas. 2009 m. lapkri io m n. P. 20.

⁹² Valstybin s vartotoj teisi apsaugos tarnybos 2012 m. sausio 25 d. 2011 met veiklos ataskaita Nr. 3-58. P. 31.

Kitas probleminis aspektas yra nepakankamas informacijos pateikimas b sto kredito sutartyse. Kaip min jome, kreditas b stui sigyti yra rimtas ilgalaikis sipareigojimas, vartotojui yra ypatingai svarbu žinoti savo teises ir pareigas, tod l kredito sutartyje turi b ti aiškiai ir glaustai išd stytos sutarties nuostatos. Vartotojui turi b ti aiškiai atskleistos kreditavimo s lygos (kredito dydis, gr žinimo tvarka), kredito kaina su visais papildomais mokesiais, vartotojo atsakomyb s s lygos ir pan. Deja, atvirks iai negu vartojimo kredito atveju, šiuo metu n ra nustatyta reikalavim b sto kredito sutarties turiniui. Tod l rekomenduotina pareigoti b sto kredito teikus sutartyse nurodyti vis b tina informacij , panaudojant vartojimo kredito sutarties turinio model , nustatyt Lietuvos respublikos vartojimo kredito statyme.⁹³ Taip pat b tina nustatyti pareig informuoti vartotojus, kai pasikei ia kredito pal kan norma.

Svarbu pamin ti, kad b sto kreditavimo sutarties turinio neapibr žtumas sukuria tarp kredito dav j piktnaudžiavimui. Pavyzdžiui, vartotojai praneša apie atvejus, kai kredito staigos reikalauja kompensuoti banko patirtus nuostolius d l išankstinio kredito gr žinimo kai kreditavimo sutartyse n ra jokios informacijos apie išankstinio kredito gražinimo mokes io dyd , apskai iavimo tvark ir s lygas, taip pat n ra informacijos, koku pagrindu gali b ti pareikalauta vartotojo mok ti min t mokest .⁹⁴ Žinoma, tokiais atvejais vartotojai gali pasinaudoti bendromis vartotoj teisi apsaugos normomis – vadovaujantis Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.193 straipsnio 4 dalimi neaiškios sutarties s lygos aiškinamos vartotojo naudai, o pagal 6.188 straipsn vartotojas turi teis teismo tvarka reikalauti pripažinti negaliojan iomis s žiningumo kriterijams prieštaraujan ias vartojimo sutarties s lygas. Tiau turint omenyje, kad kredito gav jas yra silpnesn ir labiau pažeidžiama teisinio santykio šalis, kuri kreiptis teism dažnai neturi galimybi , patartina nustatyti griežt tvark aiškios sutartin s informacijos pateikimui, pažeidim atveju užtikrint sankcij taikymu.

Nepakankamai reglamentuojamas yra b sto kredito sutarties atsisakymo galimyb . Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.883 straipsnis nustato kredito gav jo teis atsisakyti visiškai ar iš dalies priimti kredit , pranešant apie tai kreditoriui iki sutartyje nustatyto kredito suteikimo termino, jeigu sutartyje nenustatyta ko kita. Vadovaudamiesi tokia nuostata kredito dav jai gali nustatyti pernelyg trump atsisakymo termin , reikalauti iš vartotoj ekonomiškai nepagr st kompensacij . Siekiant tinkamai apsaugoti vartotoj teises šioje srityje, b tina atsižvelgti ger j praktik Europoje, kur vartotojams paprastai suteikiamas 14 dien sutarties atsisakymo terminas, per kur jie gali atsisakyti sutarties nemok dami joki baud . Žinoma, sutarties atsisakymo terminas gali brangiai kainuoti kredito dav jams, kadangi jie turi „ šaldyti“

⁹³ Lietuvos Respublikos vartojimo kredito statymo 11 straipsnis // Valstyb s Žinios, 2011, Nr. 1-1; 2011, Nr. 146-6830.

⁹⁴ Valstybin s vartotoj teisi apsaugos tarnybos 2012 m. sausio 25 d. 2011 met veiklos ataskaita Nr. 3-58. P. 31.

b) sto kreditui finansuoti skirtas l šas. Vis d lto vienas iš sutarties atsisakymo termino privalum yra tai, kad jis skatina kreditori užtikrinti, kad vartotojas gerai suprato finansinio produkto sutarties s lygas ir terminus, ir kad produktas atitinka j poreikius bei pajam lyg .⁹⁵

Vartotoj teisi apsaugos problem kyla ir d l kredito b stui sigyti sutar i nutraukimo. Pasitaiko atvej , kai finans staigos kreditavimo sutartyse tvirtina s lygas, pagal kurias kredito dav jas gali nutraukti kreditavimo sutart ir reikalauti iki sutarties nutraukimo termino su jimo sugr žinti vis paimt kredit bei kitus sutartyje numatytus mok jimus, kai kredito gav jas nustatytais terminais negr žina bankui bent vienos kredito dalies. Atsižvelgiant tai, jog kreditavimo sutartis yra ilgalaik , o kredito gr žinimas dažniausiai trunka dešimtme ius, sutarties nutraukimas d l to, kad kredito gav jas v luoja gr žinti bankui bent vien mok , prieštarauja bendriesiems s žiningumo reikalavimams ir iš esm s pažeidžia šali teisi ir pareig pusiausvyr vartotojo nenaudai.⁹⁶ Tod l yra tikslinga teis s normomis apibr žiti kredito sum d l kurios galima nutraukti kredito sutart (pavyzdžiui, procentine išraiška), nustatyti proting termin uždelstos prievol s vykdymui, taip pat reguliuoti kompensacijos dyd , mokamos už uždelst mok jim .

Panaši situacija yra susidariusi ir d l kredito gr žinimo anks iau nustatyto termino. Atsakingojo skolinimo nuostatose tvirtinta galimyb kredito gav jui iki sutarties sudarymo pareikšti pageidavim gr žinti kredit anks iau nustatyto termino. Tokiu atveju kredito sutartyse turi b ti aiškiai nurodoma su išankstiniu kredito gr žinimu susijusi mokes i apskai iavimo ir taikymo tvarka ir s lygos.⁹⁷ Ta iau šis reikalavimas yra nekonkretus, vartotoj galimyb s susitarti su kreditoriumi d l palanki išankstinio kredito gr žinimo s lyg yra abejotinos, ypa atsižvelgus vartotoj menk informuotum . Šiuo metu Lietuvoje aiški išankstinio kredito gr žinimo tvarka yra nustatyta vartojimo kredito atveju, o b sto kredito gav j situacija lieka neapibr žta. Europos Komisijos si lomoje direktyvoje tvirtinamas reikalavimas valstyb ms nar ms užtikrinti, kad vartotojai tur t teis gr žinti paimt kredit prieš baigiant galioti kredito sutar iai.⁹⁸ Pagal Finansinio stabilumo tarybos rekomendacijas, atsižvelgiant kredito b stui sigyti ilgalaik pob d reikia šiek tiek lankstumo per vis kredito sutarties galiojimo laikotarp , kad tiek kreditoriai, tiek vartotojai gal t valdyti rizik ir besikei ian ias aplinkybes kredito mok jimo laikotarpiu, tod l tikslinga numatyti vartotoj teis iš anksto gr žinti vis pagal kredito sutart suteikt kredit arba jo dal . Vis d lto, kreditoriai tur t tur ti teis teising ir

⁹⁵ Vartotoj teisi apsaugos ir finansinio raštingumo diagnostin apžvalga. II dalis. Gerosios praktikos palyginimas // Pasaulio Bankas. 2009 m. lapkri io m n. P. 17.

⁹⁶ Lietuvos Aukš iausiojo Teismo 2011 m. birželio 15 d. nutartis civilin je byloje V. S. ir I. S. v. AB DnB NORD bankas, bylos Nr. 3K-7-272/2011.

⁹⁷ Atsakingojo skolinimo nuostat , patvirtint Lietuvos banko valdybos 2011 m. rugs jo 1 d. nutarimu Nr. 03-144, 7.6 punktas // Valstyb s Žinios, 2011, Nr. 111-5262.

⁹⁸ Proposal for a Directive of the European Parliament and of the Council on credit agreements relating to residential property COM/2011/0142 final - COD 2011/0062. 18 straipsnis.

objektyviai pagrįstą kompensaciją už galimas išlaidas, tiesiogiai susijusias su išankstiniu kredito grąžinimu. Tokia kompensacija turi nepažeisti vartotojų interesų ir gali būti gauta nustatant specialiuose galimoms išlaidoms padengti skirtose mokėstose vartotojams, kurie naudojami teise anksčiau grąžinti kreditą, arba traukiant šias išlaidas bendrą kredito sutarties kainą.⁹⁹

Atskira problemine būtų kredito sritis yra neatsakingas skolinimas ir skolinimasis. Europos Komisijos siūlomoje direktyvoje didelis dėmesys yra skiriamas būtent atsakingam skolinimui ir kredito davėjo pareigai vertinti vartotojo kreditingumą. Ypač neigiamą poveikį vartotojams padarė finansų krizė, kuri iš dalies buvo suslygota neatsakingo skolinimo ir skolinimosi praktikos, ir kurios metu padaugėjo sipleigojimų nevykdymo ir turto pardavimų iš varžytini atvejų.¹⁰⁰ Siekiant ištaisyti susiklosčiusią padėtį Lietuvos banko valdyba patvirtino Atsakingojo skolinimo nuostatus, kuriais siekiama apsaugoti gyventojus nuo neapdairiai prisiimamos finansinės naštos, mažinti finansų sistemas, o kartu ir visos šalies ekonomikos sukrėtimą tikimybę. Nuostatuose numatyta, kad paskolos turtui sigyti ir keisto turto santykis negali būti didesnis kaip 85 procentai keičiamo turto rinkos vertės arba kainos, atsižvelgiant mažesnę sumą, kredito davėjui nustatyta pareiga sitikinti, kad sigyjamo turto kainos dalis, viršijanti nustatytą santykį, būtų sumokėta iki banko kredito išmokėjimo, ir gauti kredito gavėjo patvirtinimą, kad minima kainos dalis sumokėta nuosavais (ne skolintais) kredito gavėjo pinigais.¹⁰¹ Taip pat tvirtinama, kad maksimalus kredito gavėjo mokesnis kredito grąžinimo ir palikimo mokesnis (pagal visus sipleigojimus) dydis turi būti ne didesnis kaip 40 procentų asmens tvirtai disponuojamų mokesnio pajamų, o maksimali kredito trukmė negali būti ilgesnė nei 40 metų.¹⁰²

Ši atsakingo skolinimo tvarka neabejotinai reikšmingai prisideda prie vartotojų teisių apsaugos stiprinimo, vis dėlto galima išskirti kelis trūkumus. Pirma, nėra realios galimybės kontroliuoti, kad kredito gavėjas nekredituojamą kainos dalį sumokės nuosavomis lėšomis. Antra, nuostata, kad grąžinamo kredito mokesnis dydis negali viršyti 40 procentų asmens tvirtai disponuojamų mokesnio pajamų, gali nepagrįstai suvaržyti skolinimams kiam ir nebūtinai apsaugoti nuo rizikingo sprendimo. Pavyzdžiui, jeigu mokesnio pajamos prilygsta minimaliajai algai, tai 40 procentų mokesnis dydis, vertinus būtinąsias išlaidas, gali būti per didelis. Jeigu mokesnio pajamos siekia 5 tūkst. litų, vertinus būtinąsias išlaidas, mokesnio mokesnis dydis

⁹⁹ Financial Stability Board Principles for Sound Residential Mortgage Underwriting Practices // http://www.financialstabilityboard.org/publications/r_120418.pdf; prisijungimo laikas: 2013-02-10.

¹⁰⁰ Liberalus kreditavimas ir kitos sunkmečio nulemtos aplinkybės nulėmė sparčią neveiksnių (nuvertusių ir uždelstę ilgiau nei 60 d.) būsto paskolų augimą - 2011 metų I ketvirtį neveiksnių paskolų sudarė 8,4 procentų viso būsto paskolų portfelio // http://www.lb.lt/papildomi_faktai; prisijungimo laikas: 2013-01-23.

¹⁰¹ Atsakingojo skolinimo nuostatai, patvirtinti Lietuvos banko valdybos 2011 m. rugsėjo 1 d. nutarimu Nr. 03-144, 9 ir 15 punktai // Valstybės Žinios, 2011, Nr. 111-5262.

¹⁰² Ten pat. 16 ir 19 punktai.

gal t b ti didesnis.¹⁰³ Pažymintina ir tai, kad nėra tvirtinta aiški atsakomybė neatsakingo skolinimo atvejais, ypač vartotojų atžvilgiu. Būt tikslinga nustatyti apribojimus kreditoriui nutraukti arba pakeisti vartotojo nenaudai kredito sutartį, taip pat apriboti vartotojų atsakomybę sątaikymo ribas uždelst mokėjimų atveju, jeigu sutartis sudaryta tinkamai neatlikus kreditingumo vertinimo.

Kreditas gyvenamosios paskirties nuosavybei sigyti – vienas rimiausių finansinių sipareigojimų, dėl ko vartotojų teisi apsaugos stiprinimas būsto kredito srityje yra labai reikšmingas, todėl svarbu kad vartotojams būtų parduodami tinkami finansiniai produktai, taip pat pateikiama aiški ikisutartinė informacija, tinkamai formuluojamas kredito sutarties turinys, garantuojama teisė atsisakyti ir nutraukti sutartį, taip pat grąžinti kreditą anksčiau termino. Lietuvos vartotojams išvartytos garantijos šiuo metu nėra suteikiamos, todėl Europos komisijos pasiūlymas dėl direktyvos kuri reguliuot kredito sutartis dėl gyvenamosios paskirties nuosavybės yra itin reikšmingas. Lietuvoje šio teisės akto priėmimas neturėtų sukelti gyvendinimo problemų, kadangi pakakt išplėsti Lietuvos Respublikos vartojimo kredito statymo taikymo sritį.

2.2 Vartotojų teisi apsaugos problemos indėli priėmimo srityje

Indėlis – pagrindinis Lietuvos gyventojų taupymo priemonė, o taip pat vienas reikšmingiausių bankų ir kitų kredito staigų finansavimosi šaltinis.¹⁰⁴ 2012 metais Lietuvos bankuose fiziniai asmenys indėliai sudarė virš 55 procentų visų indėlių¹⁰⁵, o kredito unijose – virš 97 procentų.¹⁰⁶ Indėlių priėmimo tvarką ir kitus susijusius klausimus Lietuvoje reglamentuoja nemažai teisės aktai: Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas, Lietuvos Respublikos bankų statymas, Lietuvos Respublikos kredito unijų statymas, taip pat Lietuvos Respublikos indėlių ir sipareigojimų investuotojams draudimo statymas, kuris gyvendino kelias Europos Sąjungos direktyvas.¹⁰⁷ Nepaisant to, vartotojai nėra visiškai apsaugoti nuo nepamatuotos verslininkų ekonominės galios naudojimo.

Vadovaujantis Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.892 straipsniu banko indėlio

¹⁰³ Matuliauskas A., Apynasr mauna ne ten // <http://iq.lt/ekonomika/apynasri-mauna-ne-ten/?psl=2>: prisijungimo laikas: 2013-02-12.

¹⁰⁴ Vartotojų teisi apsaugos ir finansinio raštingumo diagnostinė apžvalga. I dalis. Pagrindinis išvados ir rekomendacijos // Pasaulio Bankas. 2009 m. lapkričio mėn. P. 12.

¹⁰⁵ Informacija apie bankų veiklą 2012 m. trečioji ketvirtis. Lietuvos banko apžvalga // http://www.lb.lt/kredito_istaigu_veikla_2012_m_iii_ketvarti: prisijungimo laikas - 2013-02-20.

¹⁰⁶ Kredito unijų ir Lietuvos centrinės kredito unijos veiklos apžvalga 2012. Lietuvos bankas // http://www.lb.lt/kredito_uniju_ir_lietuvos_centrines_kredito_unijos_veikla_2012_m: prisijungimo laikas – 2013-02-20.

¹⁰⁷ Directive 94/19/EC of the European Parliament and of the Council of 30 May 1994 on deposit-guarantee schemes // Official Journal, L, 1994, Nr. 135. Directive 2009/14/EC of the European Parliament and of the Council of 11 March 2009 amending Directive 94/19/EC on deposit-guarantee schemes as regards the coverage level and the payout delay // Official Journal, L, 2009, Nr. 68.

sutartimi (depozitu) laikomas vienos šalies (banko ar kitos kredito staigos)sipareigojimas priimti iš kitos šalies (ind lininko) arba, gavus kitos šalies pervest pinig sum (ind l), sipareigojimas gr žinti ind l ir sumok ti už j pal kanas sutartyje nustatytomis s lygomis ir tvarka. Remiantis pateiktu sutarties apibr žimu, galime daryti išvad , kad ind lis – tai laikinai už sutartas pal kanas kredito staigai paskolinti pinigai.

Lietuvos Respublikos finans staig statymas iš bendro finansini paslaug s rašo išskiria ind li pri mim iš neprofesionali rinkos dalyvi . Neprofesional s rinkos dalyviai – visi asmenys, išskyrus Lietuvos bank , finans staigas, draudimo mones, taip pat kitus asmenis, kurie gali kvalifikuotai vertinti skolinimosi rizik .¹⁰⁸ Vartotojai pagal savo požymius yra priskirtini b tent neprofesionali j rinkos dalyvi grupei. Šios konkretizuotos paslaugos teikimu gali verstis ribotas verslo subjekt ratas – tik kredito staigos.¹⁰⁹ Be to, tai yra licencin finansin paslauga, kuriai taikomi special s reikalavimai d l vadov kompetencijos, finansin s mon s pad ties ir organizacini strukt r , užtikrinan i s žining elgsen su klientais.¹¹⁰

Svarbu pažym ti, kad kai ind lininkas yra fizinis asmuo, banko ind lio sutartis yra pripaž stama vieš ja sutartimi, kas pareigoja kredito staig vienodomis s lygomis priimti ind l iš kiekvieno besikreipian io fizinio asmens.¹¹¹ Viešosios sutarties atveju Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.161 straipsnio 5 dalis numato galimyb statymu nustatyti verslo subjektams pareig teikti tvirtinti standartines sutar i s lygas atitinkamai valstyb s institucijai. Ši privaloma standartini sutarties s lyg tvirtinimo proced ra suteikia galimyb atsakingai staigai patikrinti si lom vartotojams sutartini nuostat atitikim s žiningumo reikalavimams ir taip sumažinti vartotoj teisi pažeidim rizik . Deja, banko ind lio sutarties atveju teis s aktai nenumato prievol s derinti standartines sutar i s lygas, ta iau atsižvelgiant ind li populiarum tarp vartotoj , der t apsvarstyti šios proced ros reglamentavimo galimyb .

Viena pagrindini vartotoj teisi yra teis gauti teising ir visapusišk informacij apie parduodamas prekes ir teikiamas paslaugas. Išsami ir aiški, informacija gauta iki sutarties sudarymo yra viena iš pagrindini priemoni vartotojui sprendžiant d l palankiausio kredito staigos pasi lymo.¹¹² Ta iau banko ind lio sutarties atveju vartotojai gali atsidurti vienoje iš dviej situacij . Kai tokia finansini paslaug sutartis sudaroma nuotoliniu b du – naudojant ryšio priemones – taikomas Lietuvos Respublikos vartotoj teisi apsaugos statymo 36 straipsnis, kuriuo vadovaujantis paslaugos teik jas privalo pateikti išsami informacij apie

¹⁰⁸ Lietuvos Respublikos finans staig statymo 2 straipsnio 3 dalis // Valstyb s Žinios. 2002, Nr. 91-3891.

¹⁰⁹ Ten pat. 3 straipsnio 4 dalis.

¹¹⁰ Lietuvos Respublikos bank statymo 2 straipsnio 9 dalis // Valstyb s Žinios. 2004, Nr. 54-1832.

¹¹¹ Lietuvos Respublikos Civilinio Kodekso 6.892 straipsnio 2 dalis // Valstyb s Žinios, 2000, Nr. 74-2262

¹¹² Commission of the European Communities staff working document on the follow up in retail financial services to the consumer markets scoreboard SEC(2009) 1251 final P. 2 // http://ec.europa.eu/consumers/rights/docs/swd_retail_fin_services_en.pdf : prisijungimo laikas: 2013-02-11.

si loma paslaug . Pavyzdžiui, vartotojui turi b ti nurodytos pagrindin s paslaugos savyb s, vykdymo tvarka, paslaugos kaina ir visi papildomi mokes iai, sutarties galiojimo terminas ir kita naudinga informacija, o gin o atveju pareiga rodyti tinkamo informacijos pateikimo fakt tenka paslaugos teik jui. Ta iau kitokia situacija susiklosto asmeniui kredito staig kreipiantis tiesiogiai, kadangi nei Lietuvos Respublikos vartotoj teisi apsaugos statymo, nei Lietuvos Respublikos civilinio kodekso nuostatos nenumato ikisutartin s informacijos pateikimo tvarkos. Tokia pad tis neabejotinai neužtikrina tinkamos vartotoj apsaugos. Negaudami tinkamos informacijos asmenys neturi galimyb s palyginti skirtingus pasi lymus ir pasirinkti geriausi taupymo priemom . Tod l siekiant apsaugoti vartotojus, rekomenduotina suvienodinti informacijos pateikimo tvarkos reikalavimus. Viena iš priemoni gal t b ti pareigojimas vartotojui pateikti patvirtintos formos pagrindin s informacijos suvestin , kur b t išd stytos si lomos banko ind lio sutarties pagrindin s s lygos.

Banko ind li reklamos teikimo tvarka taip pat yra taisytina. Šiuo metu n ra reglamentuota privalom reklamoje nurodyti sutarties s lyg s rašo. Lietuvos bankas yra patvirtin s Finansini paslaug reklamos gaires, kuriomis siekiama paaiškinti finansini paslaug reklamai keliamus reikalavimus. Gair se rekomenduojama ind li reklamoje pateikiant pal kan dydžius, taip pat nurodyti metin ind lio pal kan norm , ind lio termin , mažiausi ind lio sum , koku periodišku mokamos ind lio pal kanos ir informuoti, jeigu pal kan norma yra kintama.¹¹³ Ta iau atsižvelgiant rekomendacin gairi pob d , ind li pri mimo paslaug teik jai gali nenurodyti šios informacijos pateikiamoje reklamoje ir manipuluoti potencialiais paslaugos vartotojais. Prieži ros institucijos neturi suprantam kriterij s rašo, kuriais vadovaujantis gal t konstruktyviai vertinti banko ind li reklamos tinkamum , o nesant nustatyt aiški reikalavim , komplikuojamas poveikio priemoni taikymas. Tod l, m s nuomone, Finansini paslaug reklamos gairi si lomoms ind li reklamos s lygoms b tina suteikti privalom pob d .

Kitas probleminis aspektas – nepakankamas banko ind lio sutarties turinio reglamentavimas. Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas nustato, jog banko ind lio sutartis turi b ti rašytin s formos¹¹⁴ ir jeigu sutartis nenustato ko kita, forminama ind lininko knygele, kurioje privalo b ti nurodytas banko ar kitos kredito staigos pavadinimas, adresas ir kiti j rekvizitai, ind lininkas, ind lio dydis, visos sutarties s lygos, taip pat tvarkoma mok t ir išmok t pinig sum apskaita, nurodomos apskai iuotos ir išmok tos pal kanos.¹¹⁵ tvirtintas neapibr žtas reikalavimas nurodyti „visas sutarties s lygas“ negali garantuoti tinkamos vartotoj

¹¹³ Finansini paslaug reklamos gair s patvirtintos Lietuvos banko Prieži ros tarnybos direktoriaus 2012 m. rugs jo 5 d. sprendimu Nr. 241-75. 48 punktas// http://www.lb.lt/finansiniu_paslaugu_reklamos_gaires: prisijungimo laikas: 2013-02-11.

¹¹⁴ Lietuvos Respublikos Civilinio Kodekso 6.894 straipsnis // Valstyb s Žinios, 2000, Nr. 74-2262

¹¹⁵ Ten pat. 6.901 straipsnio 1 ir 2 dalis.

apsaugos. Turi būti reikalaujama, kad sąlygos būtų išdėstytos aiškiai ir suprantamu vartotojui būdu. Banko indelio sutartį vartotojas sudaro siekdamas „darbinti“ sukauptas pinigines lėšas ir taip gauti papildomą pajamą – palūkanas, dėl to labai svarbu užtikrinti, kad vartotojas galėtų tinkamai vertinti gaunamą investicinę grąžą. Praktikoje pasitaiko atvejai, kai kredito staigos sutarties sąlygas formuluoja neskaidriai, pavyzdžiui: „Klientas už Banko teikiamas paslaugas ir indelio sąskaitoje atliekamas operacijas, Banko nustatyta tvarka moka Bankui paslaugos ar operacijos atlikimo metu Banko nustatytus mokesčius“.¹¹⁶ Tokie papildomi mokesčiai, kurie gali būti kredito staigos vienašališkai didinami ir yra neprognuojami, apriboja vartotojų galimybes tinkamai vertinti gautiną naudą. Todėl būtina imperatyviai tvirtinti reikalavimus sutartyje nurodyti ne tik gaunamas palūkanas, bet ir visas indelio patiriamas konkrečias išlaidas, tokias kaip, sąskaitos aptarnavimo mokesčiai ir komisiniai.

Nepakankamo banko indelio sutarties turinio reglamentavimo problema tampa ypač aktuali nagrinėjant kredito staigos teisę vienašališkai keisti palūkanas, mokamas už indelius, dydį. Paminėtina, kad skiriamos dvi pagrindinės indelio rūšys – terminuoti indeliai ir indeliai iki pirmo pareikalavimo. Terminuoto indelio atveju bankas ar kita kredito staiga turi pareigą išmokėti indelį praėjus tam tikram terminui, o indelio iki pirmo pareikalavimo atveju indelis priimamas staiga turi grąžinti priimtą pinigų sumą iškart kai indelio davėjas išreiškia tokį reikalavimą. Taigi, Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.896 straipsnyje nustatyta, kad kredito staiga turi teisę vienašališkai keisti palūkanas, mokamas už indelius iki pareikalavimo, dydį, o terminuoto indelio atveju tokie veiksmai galimi tik susitarus. Atsižvelgiant į menkų vartotojų derybinę galią ir kredito staigai iš anksto paruoštas standartines banko indelio sutarties sąlygas, paslaugos teikėjui atsiranda galimybė nusistatyti teisėbe pakankamos priežasties keisti palūkanų normą, kas prieštarautų vartotojo, kaip silpnosios santykių šalies interesams, todėl svarbu reglamentuoti reikalavimus tinkamai apibrėžti, o taip pat vartotojui suprantamu būdu išaiškinti kokiais atvejais kredito staiga turi teisę vienašališkai pakeisti palūkanų dydį.

Dėl vienašališko palūkanų normos mažinimo yra sulaukiama nemažai skundų. Vartotojai pažymi, jog kredito staigos žada didesnes palūkanas tik tuo atveju, kai indelio sutartis sudaroma ilgesniam terminui, tačiau po tam tikro laikotarpio sumažina palūkanų dydį. Sudarydami banko indelio sutartį, kuri atitinka kredito staigos reikalavimus, nustatytus sutarties terminui, vartotojai tikisi, kad piniginių lėšų garantuoja sutartyje numatytas pajamas.¹¹⁷ Vartotojai sutinka su sutarties sudarymo metu kredito staigos pasiūlyta indelio palūkanų norma ir atsisako galimybės sudaryti sutartį su kita staiga, kuri tuo metu galbūt siūlo mažesnę palūkanų

¹¹⁶ Valstybinis vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisijos 2012 m. gegužės 09 d. nutarimas Nr. 10-355 „Dėl AB DnB NORD banko kaupimo indelio sutarties“.

¹¹⁷ Valstybinis vartotojų teisių apsaugos tarnybos 2012 m. sausio 25 d. 2011 metų veiklos ataskaita Nr. 3-58. P. 33.

norm , ta iau po vienašališko pal kan dydžio sumažinimo jos pasi lymas gali tapti naudingesnis vartotojui. Tod l s lyga, suteikianti vienašališkai paslaugos teik jui galimyb keisti pal kan norm , neatitinka vartotoj teis t l kes i . Asmenys, sudarydami terminuotojo ind lio sutart su kredito staiga pagr stai tikisi su jus terminui gauti sutarto dydžio pal kanas, o situacija kai kredito staiga žad tas pal kanas sumažina, pažeidžia vartotojo, kuris yra silpnesn sutarties šalis, teis tus interesus.¹¹⁸ Teis gauti sutarto dydžio atlyg už naudojim si gyventojų nuosavybe yra vienintelis tokios sutarties tikslas ir esmin s lyga. Tod l manome, kad der t apsvarstyti galimyb terminuot j ind li atveju apriboti kredito staig teis sutartyse numatyti vienašališko pal kan dydžio mažinimo galimyb , kai banko ind lio sutartis yra sudaroma su vartotoju.

Pamin tina ir ind lininko išskirtin teis pareikalauti, kad kredito staiga išmok t vis ar dal ind lio sumos nepaisant ind lio r šies. Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.895 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad kredito staiga turi išmok ti ind lio pinigines l šas pagal pirm kliento pareikalavim , o atsisakymas nuo šios teis s negalioja. Ši teis yra labai naudinga vartotojui, ta iau problema ta, kad n ra nustatytas aiškus terminas, per kur kredito staiga turi vykdyti ind lininko reikalavim . Kredito staigos sudarydamos sutartis su vartotojais, turi galimyb piktnaudžiauti savo, kaip stipresn s sutarties šalies pad timi ir nusistatyti išankstinio pranešimo terminus, kurie apriboja vartotojo galimyb nedelsiant atgauti pinigines l šas, tod l tikslinga tvirtinti konkret reikalavim pinigų gr žinti iškart gavus vartotojo reikalavim .

Vadovaujantis Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.898 straipsniu, bankai ir kitos kredito staigos privalo užtikrinti ind li gr žinim privalomai juos drausdami. Ind li draudimo problematika išryšk jo, kai 2011 met lapkrit bankrutavo Akcin bendrov bankas SNORAS, kuris buvo tre ias pagal sukauptus ind lius ir penktas pagal valdom turt .¹¹⁹ Ind li draudimo tvark detalizuoja Lietuvos Respublikos ind li ir sipareigojim investuotojams draudimo statymo nuostatos. Ind li draudimo objektas yra asmen ind liai litais ir užsienio valiuta, kurios s rašas yra ribotas – tai gali b ti ind liai suformuoti tik Jungtini Amerikos Valstij doleriais, eurais ar Europos S jungos valstybi nari , o taip pat Europos ekonomin s erdv s valstybi nacionalin mis valiutomis.¹²⁰ Draudimo suma yra lygi ind lininko ind liui, buvusiam kredito staigoje draudžiamojo vykio dien , ta iau ji negali b ti didesn kaip 100 000 eur atitinkanti suma litais (iki 2008 met lapkri io 1 dienos maksimali draudžiama ind li suma buvo 22 t kstan iai eur).¹²¹ Draudžiamuoju vykiu laikomas bankroto bylos išk limas kredito

¹¹⁸ Valstybin s vartotoj teisi apsaugos tarnybos komisijos 2011 m. balandžio 13 d. nutarimas Nr. 10-191 „D l UAB „Medicinos bankas“ Terminuotojo ind lio sutar i s lyg “.

¹¹⁹ Finansinio stabilumo apžvalga 2012. Lietuvos bankas. P. 31 // http://www.lb.lt/fsa_2012: prisijungimo laikas: 2013-02-20.

¹²⁰ Lietuvos Respublikos ind li ir sipareigojim investuotojams draudimo statymo 3 straipsnio 1 dalis // Valstyb s Žinios. 2002, Nr. 65-2635

¹²¹ Ten pat. 5 straipsnio 1 dalis..

staigai arba priežiūros institucijos sprendimo dėl poveikio priemonės taikymo, kai kredito unija, bankas ar banko filialas negali atsiskaityti su kreditoriais¹²², kuriam vykus valstybės monetas „Indli ir investicijų draudimas“ mokama draudimo išmoka už visus asmeniui priklausančius indlius negali viršyti 100 000 eur atitinkanios sumos litais.¹²³

Kredito staigos sipareigojimais indlininkui yra mažinami išmoktos draudimo sumos dydžiai. Jeigu indlis viršija draudžiamąją sumą – asmenys gali reikšti reikalavimus bankroto byloje. Lietuvos Respublikos banko statymo 87 straipsnyje, taip pat Lietuvos Respublikos kredito unijų statymo 76 straipsnyje nustatyta kreditorių reikalavimų tenkinimo eilė. Pirmiausiai yra tenkinami darbuotojų reikalavimai, susiję su darbo santykiais; tuomet tenkinami valstybės monetas „Indli ir investicijų draudimas“ reikalavimai. Po jų tenkinami reikalavimai dėl mokesčių ir privalomojo valstybinio socialinio draudimo ir privalomojo sveikatos draudimo mokėjimo, taip pat dėl suteiktų paskolų, gautų valstybės vardu ir su valstybės garantija. Ketvirta eilėje – kiti banko kreditorių reikalavimai. Pasaulio bankas savo pateiktoje Vartotojų teisių apsaugos ir finansinio raštingumo diagnostinėje apžvalgoje pateikė pasiūlymą suteikti indlininkams pirmenybę prieš kitus neapdraustus kreditorius, kuris sustiprintų indlininkų teisių apsaugą.¹²⁴ Deja, nurodytą rekomendaciją iki šiol nėra atsižvelgta.

Pažymėtina, kad tiek direktyvoje 94/19/EB dėl indlių garantijų sistemų¹²⁵, tiek direktyvoje 2009/14/EB, iš dalies pakeitusios direktyvos 94/19/EB nuostatas dėl kompensacijų lygio ir išmokėjimo termino¹²⁶, kurios yra perkeltos Lietuvos teisė, kaip vienas pagrindinių indlių draudimo sistemos tikslų yra vardyta vartotojų apsauga, tačiau pabrėžtina, kad galiojanti tvarka neišskiria vartotojų, kaip specialio subjekto ir jokių papildomų garantijų nenustato. Šiuo atveju vartotojai, kurių visos santaupos dažnai saugomos banko indlių forma, atsiduria lygioje padalyje su verslininkais, kurie būdami finansiškai stipresni ir turėdami daugiau galimybių pasinaudoti juridiniais bei ekonominiais konsultacijomis gali tinkamai vertinti prisiimamą riziką. Todėl mūsų nuomone, pirmenybę prieš kitus kreditorius turi būti suteikiama ne visiems indlininkams, o tiems asmenims, kurie atitinka vartotojų apibrėžimą, t.y. fiziniams asmenims, kurie sudarė banko indlių sutartį asmeniniams, šeimos ar namų ūkio poreikiams, nesusijusiems su verslu ar profesija, tenkinti.

Banko indlių sutarties negalima tapatinti su indlių sertifikatu. Vadovaujantis Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.902 straipsnio 1 dalimi indlių sertifikatas – tai vertybinis

¹²² Lietuvos Respublikos indlių ir sipareigojim investuotojams draudimo statymo 2 straipsnio 2 dalis // Valstybės Žinios. 2002, Nr. 65-2635 ¹²³Ten pat. 9 straipsnio 3 dalies 2 punktas.

¹²⁴ Vartotojų teisių apsaugos ir finansinio raštingumo diagnostinė apžvalga. II dalis. Gerosios praktikos palyginimas // Pasaulio Bankas. 2009 m. lapkričio mėn. P. 32.

¹²⁵ Directive 94/19/EC of the European Parliament and of the Council of 30 May 1994 on deposit-guarantee schemes // Official Journal, L, 1994, Nr. 135.

¹²⁶ Directive 2009/14/EC of the European Parliament and of the Council of 11 March 2009 amending Directive 94/19/EC on deposit-guarantee schemes as regards the coverage level and the payout delay // Official Journal, L, 2009, Nr. 68.

popierius, patvirtinantis indelio sum ir indelinko teises indeli bei palokanas pasibaigus nustatytam indelio terminui. Skirtingai negu banko indelio sutarties atveju, tokie skolos vertybiniai popieriai nra draudžiami indeli ir sipareigojim investuotojams draudimu, jeigu yra išleisti pa ios kredito staigos.¹²⁷ Žinoma, kredito staigos yra pareigtos informuoti klientus apie neapdraustus sipareigojimus¹²⁸, taiau vykus Akcinis bendrovis bankas SNORAS bankrotui paaiškjo, kad ši informavimo pareiga dažnai nebuvo gyvendinama, o gyventojai kartu su indelio sertifikatu gaudavo pried , kuriame buvo nurodyta, kad banko sipareigojimai apdrausti statym nustatyta tvarka ir slygomis valstyb s mon je „Indeli ir investicij draudimas“.¹²⁹

Kaip min ta, gyventoj indeliai yra vienas reikšmingiausi kredito staig finansavimosi šaltinis, tod svarbu, kad vartotojai pasitik t indeli sistema, kadangi b tent vartotoj užtikrintumas garantuos stabil finans staig funkcionavim . Pasitik jim kelia ne vien papildom garantij suteikimas kredito staigos nemokumo atveju, bet ir aiškus banko indelio sutarties šali teisi ir pareig reglamentavimas. Btina pareigoti kredito staigas iš anksto teikti ikisutartin informacij , kurios pagrindu vartotojas gal t priimti tinkamiausi finansin sprendim , aiškiai ir skaidriai formuluoti sutarties nuostatas, kurios standartines slygas tvirtint galiota institucija, taip pat nustatyti griežt reklamos teikimo tvark . O siekiant vartotoj interes apsaugos terminuot j indeli atveju, apriboti kredito staig teis sutartyse numatyti vienašališko palokan dydžio mažinimo galimyb .

2.3 Vartotoj teisi apsaugos problemos mok jimo paslaug srityje

2012 met baland Lietuvos bankas paskelb gyventoj naudojimosi banko s skaita ir mok jimo paslaugomis apklausos rezultatus, iš kuri paaišk jo, kad banko s skaitas Lietuvoje turi ir mok jimo paslaugomis naudojasi devyni dešimtadaliai Lietuvos gyventoj .¹³⁰ Neabejotinai tai yra labiausiai vartojama finans staig teikiam finansini paslaug , d l ko vartotoj teisi apsauga mok jimo paslaug srityje yra ypatingai svarbi. Europos S jungos

¹²⁷ Lietuvos Respublikos indeli ir sipareigojim investuotojams draudimo statymo 3 straipsnio 4 dalis // Valstyb s Žinios. 2002, Nr. 65-2635

¹²⁸ Ten pat. 13 straipsnis.

¹²⁹ Lukaityt -Vnaruskien R., „Snoro“ indelio sertifikato pirk jas: buvo parašyta, kad jie drausti // <http://verslas.delfi.lt/snoras/snoro-indelio-sertifikato-pirkejas-buvo-parasyta-kad-jie-drausti.d?id=52045627#ixzz2M2n1isiH>: prisijungimo laikas: 2012-10-12.

¹³⁰ Tyrim , kuriuo siekta išsiaiškinti šalies gyventoj naudojimosi banko s skaita bei atsiskaitymo grynaisiais ir mok jimo kortel mis pro ius bei prioritetus, Lietuvos banko užsakymu atliko UAB „Spinter tyrimai“. Ji 2012 m. vasario 20–28 d. apklaus 1 008 respondentus visoje šalies teritorijoje. Apklausa parod , kad banko s skaitas turi ir mok jimo paslaugomis naudojasi 91 proc. 18–75 m. respondent . 2 proc. apklaust j nurod , kad dalijasi vien s skait su kitu asmeniu. Banko s skaitos neturi 7 proc. apklaust j , iš j dauguma (77 proc.) nurod , kad tur ti banko s skait jiems nra poreikio. Tik vienas respondentas pažym jo, kad bankas atsisak atidaryti s skait (priežastis – nepateikti dokumentai) // http://www.lb.lt/tyrimas_banko_saskaita_turi_ir_mokejimo_paslaugomis_naudojasi_dauguma_lietuvos_gyventoju: prisijungimo laikas: 2012-09-11.

institucijos šioms paslaugoms skiria itin didelį dėmesį. Vidaus rinkos sukūrimui būtina sudaryti sąlygas laisvam prekių, žmonių, paslaugų ir kapitalo judėjimui, o siekiant užtikrinti realią pinigų laisvą veikimą, būtina garantuoti tinkamą mokėjimo paslaugų rinkos funkcionavimą, kuris skatintų vartotojų pasitikėjimą. Svarbus žingsnis aukšto lygio vartotojų apsaugos link žengtas priėmus Direktyvą dėl mokėjimo paslaugų vidaus rinkoje 2007/64/EB (toliau – Mokėjimo direktyva), kurios tikslas – nustatyti Europoje vienodas mokėjimo paslaugų sąlygas, mokėjimo paslaugų taisykles pervedant iš savo šalies, tiek Europoje, taip pat užtikrinti vartotojų piniginių išsaugumą, teisines informacijas, nuostolių atlyginimą.¹³¹

Pagrindinis teisės aktas Lietuvoje, apibrėžiantis mokėjimo paslaugas ir jų teikimo tvarką, – Lietuvos Respublikos mokėjimo statymas (toliau – Mokėjimo statymas), kuris yra tiesioginio Mokėjimo direktyvos perkėlimo į nacionalinę teisę rezultatas.¹³² Mokėjimo paslaugomis laikomos tokios finansinės paslaugos, kurias teikiant sudaromos sąlygos grynusius pinigus mokėti mokėjimo skaitais ir išimti iš mokėjimo skaitos; visos su mokėjimo skaitos tvarkymu susijusios operacijos; mokėjimo priemonių išdavimas ir (arba) priėmimas; pinigų perlaidos ir kitos mokėjimo operacijos vadinamos Mokėjimo statymo 5 straipsnyje. Ši paslaugų teikimu gali verstis ribotas subjekto ratas – licencijuotais kredito, elektroninių pinigų bei mokėjimo staigomis. Be specialaus Lietuvos banko leidimo (licencijos) mokėjimo paslaugas gali teikti pašto pinigų persiuntimo sistemų (žiro) staigos, Europos centrinis bankas ir valstybiniai centriniai bankai ir valstybiniai valstybės, regionų ir savivaldybių institucijos, kai jos teikia mokėjimo paslaugas, nesusijusias su jais, kaip valdžios institucijų funkcijomis.¹³³

Mokėjimo paslaugos teikiamos „mokėjimo paslaugų vartotojams“ – fiziniams arba juridiniams asmenims, kurie naudojami mokėjimo paslaugomis kaip mokėjimai ir (arba) gavėjai, tačiau atskirai yra išskiriama ir „vartotojų“ sąvoka.¹³⁴ Mokėjimo direktyvoje nurodoma, kad vartotojai ir monetai vienodoje padėtyje, todėl nereikia ir vienodo jų apsaugos lygio. Svarbu užtikrinti vartotojų teisių apsaugą tokiais nuostatomis, nuo kurių negalima nukrypti sudarant sutartis, o monetai ir organizacijoms leidžiama susitarti kitaip.¹³⁵ Dėl to Mokėjimo statymo 3 straipsnio 3 dalyje yra numatyta galimybė mokėjimo paslaugų teikėjams ir mokėjimo paslaugų vartotojams, išskyrus vartotojus, susitarti netaikyti daugumos reglamentuojamą mokėjimo paslaugų teikimo sąlygą, skaitant reikalavimus taikomus informacijos pateikimo tvarkai.

¹³¹ Directive 2007/64/EC of the European Parliament and of the Council of 13 November 2007 on payment services in the internal market amending Directives 97/7/EC, 2002/65/EC, 2005/60/EC and 2006/48/EC and repealing Directive 97/5/EC // Official Journal, L, 2007, Nr. 319.

¹³² Lietuvos Respublikos mokėjimo statymas // Valstybės žinios, 1999, Nr. 97-2775; 2009, Nr. 153-6888.

¹³³ Ten pat. 6 ir 7 straipsniai.

¹³⁴ Ten pat. 2 straipsnio 35 dalis.

¹³⁵ Directive 2007/64/EC of the European Parliament and of the Council of 13 November 2007 on payment services in the internal market amending Directives 97/7/EC, 2002/65/EC, 2005/60/EC and 2006/48/EC and repealing Directive 97/5/EC // Official Journal, L, 2007, Nr. 319.

Daugiausia d mesio yra skiriama b tent tinkamam vartotoj informavimui. Galiojan ios teis s normos nustato skirtingus reikalavimus informacijos pateikimo formai. Mok jimo paslaug sutarties s lyg atskleidimo tvarka priklauso nuo sutarties r šies. Mok jim statyme išskiriamos dvi mok jimo paslaug sutar i r šys – bendroji mok jimo paslaug sutartis (toliau – bendroji sutartis) ir vienkartinio mok jimo sutartis. Bendr j sutartimi laikoma tokia sutartis, kuria reglamentuojamas atskir ir paskesni mok jimo operacij vykdymas ir kurioje gali b ti nustatyta pareiga atidaryti mok jimo s skait ir jos atidarymo s lygos. O vienkartinio mok jimo sutartimi nustatomas vienkartinis mok jimo operacij vykdymas.¹³⁶

Pabr žtina, kad bendrajai satar iai taikomi griežtesni informavimo reikalavimai, lyginant su vienkartinio mok jimo sutartimi. Iki bendrosios sutarties sudarymo arba prieš pateikdamas pasi lym sudaryti toki sutart , mok jimo paslaug teik jas raštu arba naudodamas kit patvari j laikmen yra pareigotas pateikti vartotojui informacij apie mok jimo paslaug teikimo s lygas – mok jimo paslaugos savybes, komisinio atlyginimo dyd , pal kan norm , ryšio priemoni rekvizitus, atsakomyb s taikymo s lygas, sutarties nutraukimo tvarka ir kita. Nurodoma, kad s lygos turi b ti išd stytos lietuvi kalba (papildomai gali b ti pateikiamos ir kita kalba), lengvai suprantamais žodžiais, aiškia ir suprantama forma. Ši informacija turi b ti pateikiama prieš proting laikotarp , pakankam susipažinti ir vertinti pateikt informacij .¹³⁷ Tuo tarpu vienkartinio mok jimo sutarties atveju mok jimo paslaug teik jui yra nustatyta ne tokia griežta informacijos teikimo pareiga – iki sutarties sudarymo arba prieš pateikdamas pasi lym paslaugos teik jas vartotojui turi sudaryti galimyb lengvai prieinamu b du susipažinti su ši paslaug teikimo s lygomis (siauresnis s rašas lyginant su bendr j sutartimi) ir tik mok jimo paslaug vartotojo prašymu s lygas nurodyti raštu arba naudodamas kit patvari j laikmen .¹³⁸ Tokia tvarka yra pakankamai racionali, kadangi bendrosios sutartys yra svarbesn s ekonominiu poži riu, o vienkartinis operacij vartotojas n ra apsunkinamas jam neaktualia informacija.

Renkantis mok jimo paslaug teik j vartotojams svarbiausia žinoti tikr j si lom mok jimo paslaug kain . Ta iau iš duomen , kuriuos per kelerius pastaruosius metus surinko Europos Komisijos tarnybos, matyti, kad valstybi nari vartotojai turi nuolatini problem , susijusi su si lomos informacijos apie mok jimo paslaug , o ypatingai mok jimo s skait s naudas išsamumu ir tokios informacijos pateikimo b du. Atlikus tyrimus nustatyta, kad vartotojai dažnai nežino patiriam išlaid dydžio, o d l neskaidrios paslaug kainos strukt ros

¹³⁶ Lietuvos Respublikos mok jim statymo 2 straipsnio 1 ir 36 dalys // Valstyb s Žinios, 1999, Nr. 97-2775; 2009, Nr. 153-6888.

¹³⁷ Ten pat. 10 straipsnis.

¹³⁸ Ten pat. 17 straipsnis.

vartotojams sunku palyginti vairius pasiūlymus.¹³⁹ Siekdamas didinti mokėjimų rinkos skaidrumą ir konkurenciją Lietuvos bankas 2011 metų spalio mėnesį savo interneto svetainėje pradėjo skelbti pagrindinius mokėjimo paslaugų kainius.¹⁴⁰ Ši iniciatyva suteikia palankesnes sąlygas vartotojams palyginti skirtinguose bankuose, kredito unijose bei mokėjimo staigose taikomus standartinius kainius ir pasirinkti geriausias sąlygas. Tačiau būtina pažymėti, kad ne visi Lietuvos gyventojai naudojami internetu, todėl norint padėti vartotojams lengviau suprasti mokėjimo paslaugų mokesčius ir juos palyginti, svarstyтина galimybę parengti standartizuotus mokėjimo paslaugų kainių sąrašus.¹⁴¹ Tokiu atveju, finansų staigos informaciją apie mokėjimo paslaugų mokesčius vartotojams teiktų vienodu formatu. Pavyzdžiui, Prancūzijoje bankai naudoja standartizuotą dešimties dažniausiai taikomų mokesčių sąrašą. Kai kurių valstybių narių finansų staigos teikia *ex post* informaciją, t. y. išsamią informaciją apie faktiškai sumokėtus mokėjimo sąskaitų mokesčius. Pavyzdžiui, Jungtinėje Karalystėje bankai siūpareigojo pateikti metines ataskaitas, kuriose būtų teikiama išsami informacija apie tai, kiek vartotojai sumokėjo už savo banko sąskaitą per ankstesnius 12 mėnesių.¹⁴²

Lietuvos vartotojai neretai skundžiasi dėl galimai nepagrįstai nuo vartotojų sąskaitų nurašomų piniginių lėšų už mokėjimo priemonių aptarnavimą. Mokėjimo priemonės – tai personalizuotos priemonės ir (arba) tam tikros procedūros, dėl kurių susitaria mokėjimo paslaugų vartotojas ir teikėjas ir kurias mokėjimo paslaugų vartotojas naudoja mokėjimo nurodymui inicijuoti.¹⁴³ Mokėjimo kortelės, internetinės bankininkystės rankiai – prastiausi ir dažniausiai naudojami mokėjimo priemonių pavyzdžiai. Vartotojai nurodo, kad išduodant mokėjimo priemonę, finansų staigos darbuotojai paaiškina, kad už aptarnavimą mokėti nereikės, tačiau po sutarties sudarymo praėjus tam tikram laikotarpiui sutarties sąlygos yra keičiamos.¹⁴⁴ Paminėtina, kad keisdamas bendrosios sutarties sąlygas, paslaugų teikėjas privalo informuoti vartotojus ne vėliau kaip likus šešiasdešimt kalendorinių dienų iki pakeitimų sigaliojimo dienos. Komisinio atlyginimo keitimo atveju vartotojui yra suteikiama teisė nedelsiant ir nemokant jokio atlygio nutraukti bendrąjį sutartį iki dienos, kuri bus pradėti taikyti pakeitimai, o vartotojui nepasinaudojus šia teise, laikoma, kad mokėjimo paslaugų vartotojas sutinka su bendrosios sutarties pakeitimais.¹⁴⁵

¹³⁹ European Commission services working document on consultation on bank accounts 20.3.2012. P. 3 //

http://ec.europa.eu/consumers/consultations/bank_accounts_consultation-2012_03_20_en.pdf: prisijungimo laikas: 2013-03-20.

¹⁴⁰ Informacija apie mokėjimo paslaugų kainius skelbiama adresu <http://www.lb.lt/ikainiai>.

¹⁴¹ Informacijos visuomenės plėtros komiteto prie Susisiekimo ministerijos užsakymu atlikto tyrimo duomenimis, šiuo metu internetu naudojami apie 70 proc. Lietuvos gyventojų // <http://www.ivpk.lt/news/1820/61/Lietuvoje-72-proc-gyventoju-naudojasi-kompiuteriais-ir-70-proc-internetu>: prisijungimo laikas: 2013-03-20

¹⁴² European Commission services working document on consultation on bank accounts 20.3.2012. P. 4 //

http://ec.europa.eu/consumers/consultations/bank_accounts_consultation-2012_03_20_en.pdf: prisijungimo laikas: 2013-03-20.

¹⁴³ Lietuvos Respublikos mokėjimų statymo 2 straipsnio 21 dalis // Valstybės žinios, 1999, Nr. 97-2775; 2009, Nr. 153-6888.

¹⁴⁴ Valstybinis vartotojų teisių apsaugos tarnybos 2012 m. sausio 25 d. 2011 metų veiklos ataskaita Nr. 3-58. P. 34.

¹⁴⁵ Lietuvos Respublikos mokėjimų statymo 12 straipsnio 1 dalis // Valstybės žinios, 1999, Nr. 97-2775; 2009, Nr. 153-6888.

Žinoma, sutarties nutraukimo galimybė yra teigiamai vertinama, tačiau rinkdamiesi mokėjimo paslaugą teikėjui vartotojai atsižvelgia tuo metu siūlomą sąlygą. Paslaugą teikėjui nėra pareigoti pateikti informacijos apie kainos ir kitų sutarties sąlygų keitimo pagrindus ir tvarką, todėl vartotojai negali būti užtikrinti dėl tikrąjį paslaugų pirkimo sąnaudų. Be to, mokėjimo paslaugų sutarties nutraukimas ir naujos sutarties sudarymas reikalauja nemažai laiko bei finansinių išlaidų. Todėl tikslinga pareigoti mokėjimo paslaugą teikėjus iki sutarties sudarymo teikti informaciją ne vien apie tuo metu nustatytą standartinį komisiniu atlyginimą, bet ir konkrečius paaiškinimus apie mokėjimo paslaugų kainos keitimo pagrindus ir tvarką.

Kitas ne mažiau svarbus klausimas yra tinkamas mokėjimo paslaugų vykdymas. Mokėjimo paslaugos teikėjas privalo vykdyti mokėjimo nurodymą statymo nustatytais terminais, taip pat yra pareigotas gavėjui pervesti visą mokėjimo sumą, o komisinio atlyginimo atskaitymas iš pervedamos sumos yra griežtai ribojamas.¹⁴⁶ Už netinkamą mokėjimo paslaugos vykdymą arba nevykdymą yra numatyta atsakomybė – mokėjimo paslaugą teikėjui privalo atlyginti paslaugą vartotojams visą komisiniu atlyginimą ir mokėti palūkanas. Kai mokėjimo nurodymą inicijuoja mokėtojas, jo mokėjimo paslaugą teikėjas atsako mokėtojui už tinkamą mokėjimo vykdymą, o gavėjas mokėjimo paslaugą teikėjui gavęs mokėjimo sumą – atsakomybę tenka gavėjui paslaugą teikėjui.¹⁴⁷

Mokėjimo paslaugas mokėtojui ir (ar) gavėjui teikiantis subjektas atsako ir už tai, kad kitos šalys mokėjimo grandinėje iki gavėjo sėkmingai nevykdė savo pareigų, kadangi dažniausiai pats priima sprendimą dėl paslaugos teikimo dalyvaujant tarpininkui.¹⁴⁸ Lietuvos Aukščiausiasis Teismas pažymi, kad verslas yra veikimas savo rizika, todėl pagal galiojantį teisinį reglamentavimą verslininkui turi tekti neigiamą jo veiklos padarinių riziką. Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.256 straipsnio 4 dalyje nustatyta, kad verslininko sutartinė atsakomybė atsiranda be kaltės (t. y. atsakomybė verslininkui yra taikoma už nuostolių padarymo faktą), nebent statymai ar sutartis numato kitaip. Kai verslininkas sutartį vykdo naudodamasis trečiųjų asmenų pagalba, jis atsako už dėl jo veiksmų atsiradusius nuostolius, verslininko pareiga prisiimti neigiamą savo veiklos padarinių riziką apima ir pareigų rėpatingai pasirinkti trečiuosius asmenis, turinti galimybių kontroliuoti jų veiklą.¹⁴⁹ Be to, mokėjimo paslaugą teikėjas turi pasirūpinti tinkamu mokėjimo sistemos veikimu ir apsaugoti vartotojų nuo neigiamų finansinių padarinių, o atsiradus tokiems padariniams – juos kompensuoti. Tačiau

¹⁴⁶ Lietuvos Respublikos mokėjimo statymo 35 ir 36 straipsniai // Valstybės žinios, 1999, Nr. 97-2775; 2009, Nr. 153-6888.

¹⁴⁷ Ten pat. 41 straipsnis.

¹⁴⁸ Directive 2007/64/EC of the European Parliament and of the Council of 13 November 2007 on payment services in the internal market amending Directives 97/7/EC, 2002/65/EC, 2005/60/EC and 2006/48/EC and repealing Directive 97/5/EC // Official Journal, L, 2007, Nr. 319.

¹⁴⁹ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo „Vartotojų teisių apsauga vartojimo sutartiniuose santykiuose: teisinio reguliavimo ir teismų praktikos apžvalga II“ Nr. AC-33-1 // Teismų praktika, 2010, Nr. 33.

svarbu paminėti, kad tam tikros rizikos yra perkeliamos ir vartotojams.

Vartotojai norėdami užsakyti konkrečią mokėjimo paslaugą dažnai naudojami mokėjimo priemonėmis. Mokėjimo priemonėms nustatyta pareiga imtis visų būtinų veiksmų, kad būtų apsaugoti mokėjimo priemonės saugumo požymiai – slaptažodžiai, kodai; o sužinoję apie mokėjimo priemonės praradimą, vagystę arba kitą neteisėtą gijimą ar naudojimą, iškart apie tai pranešti paslaugų teikėjui arba jo nurodytam subjektui.¹⁵⁰ Siekiant paskatinti mokėjimo paslaugų vartotojus per daug nedelsiant pranešti savo paslaugų teikėjui apie mokėjimo priemonės vagystę arba praradimą, vartotojams nustatytos atsakomybės ribos. Mokėjimo įstatymo 30 straipsnyje nurodyta, jog mokėjimo priemonės neturėtų būti neautorizuotai mokėjimo operacijomis t.y. be mokėjimo sutikimo inicijuotos mokėjimo, pervedimo arba išmimo, atsiradę nuostoliai tik iki 150 eur ekvivalento litais, kai tie nuostoliai patirtimi mokėjimo priemonės panaudojimo arba neteisėto gijimo, kai mokėjimo priemonės neapsaugojo priemonės saugumo požymių.

Pažymėtina, kad mokėjimo priemonės neturėtų būti atsiras nuostoliai, jei veikdamas nesąžiningai arba didelio neatsargumo ar tyčia jis nepraneš paslaugų teikėjui apie priemonės netekimą ar kitą neteisėtą panaudojimą, taip pat kai mokėjimo priemonė buvo naudojama pažeidžiant jos išdavimo ir naudojimo sąlygas (pavyzdžiui, suteiktos mokėjimo priemonės duomenys ar slaptažodžiai buvo atskleisti kitiems asmenims). Tačiau vartotojams nėra perkeliama nuostolių rizika po to, kai paslaugų teikėjui ar jo galiotam asmeniui yra pateikiamas pranešimas apie mokėjimo priemonės praradimą. Be to, jeigu mokėjimo paslaugų teikėjas nesudaro sąlygų bet kuriuo metu pateikti pranešimą, nuostoliai, atsiradę mokėjimo priemonės neautorizuoto naudojimo, tenka mokėjimo paslaugų teikėjui, išskyrus nesąžiningo mokėjimo veikimo atvejus.

Nuostolių rizikos paskirstymas nustatant vartotojų atsakomybę tik už ribotą sumą yra teigiamai vertinamas, tačiau praktiniuose šiuose taisyklių taikymuose yra gana problematiškas. Vartotojų ribotos atsakomybės kriterijai nėra pakankamai aiškūs – ypač sudėtinga vertinti vartotojų veiksmus ir paskirstyti atsakomybę tais atvejais, kai mokėjimo priemonės saugumo požymiai, pavyzdžiui PIN kodas, yra atskleidžiami be vartotojo žinios, ar pagaminama mokėjimo priemonės kopija. Lietuvos Aukščiausiasis Teismas yra pasisakęs, kad tuo atveju, kai bankas vykdo mokėjimo nurodymą, kuris turėtų būti vykdomas pateikus banko kortelę su turtoju išduotą mokėjimo kortelę, ne pagal šią kortelę, o panaudojus kitą kortelę arba jos pakaitalą ir dėl to kortelę su turtoju buvo padaryti nuostoliai, tokių nuostolių našta tenka ne banko klientui – kortelę su turtoju, bet bankui. Savo atsakomybę kortelę su turtoju bankas gali pašalinti visiškai arba iš dalies, jeigu rodo, kad bendro pobūdžio pareigą garantuoti mokėjimo kortelės patikimą apsauguo padirbinį jimo bankas tinkamai vykdo pagal įstatymą, banko statutą ar sutartį arba

¹⁵⁰ Lietuvos Respublikos mokėjimo įstatymo 25 straipsnis // Valstybės žinios, 1999, Nr. 97-2775; 2009, Nr. 153-6888.

jeigu rodo, kad nuostoliai ar jų dalis atsirado dėl kortelių turto kaltės arba dėl nenugalimos įgijos.¹⁵¹ Kyla klausimas kaip atskirti mokėjimo priemonės neteisėtą įgijimą, mokėjimui neapsaugojus priemonės saugumo požymį atvejį (vartotojo atsakomybė yra ribota), ir priemonės naudojimą pažeidžiant jos išdavimo ir naudojimo sąlygas (atsakomybė yra neribota). Antai mokėjimams visuomet nustatoma pareiga saugoti mokėjimo priemonės ir užtikrinti personalizuotą saugumo požymį slaptumą. Saugumo požymio neapsaugojimas traktuotinas kaip mokėjimo priemonės naudojimo taisykli nesilaikymas, kas sąlygoja neribotą vartotojo atsakomybę ir panaikina galimybę pasinaudoti teise reikalauti nuostolių, viršijančių 150 eurų sumą, atlyginimo.

Nurodytos atsakomybės taisyklės praktiškai atkartoja Mokėjimų direktyvos nuostatas, neatsižvelgiant tai, kad valstybės narės palikta galimybė nustatyti mažiau griežtą tvarką.¹⁵² Kai kurios valstybės narės pasinaudojo suteikta teise ir sumažino mokėjimui tenkančios nuostolių sumos dėl prarastos mokėjimo priemonės dydį. Pavyzdžiui, Airija apribojo mokėjimo atsakomybę iki 75 eurų sumos, Rumunija iki 50 eurų, o Slovakijoje asmeniui tenka nuostoliai iki 100 eurų.¹⁵³ Svarbu atkreipti dėmesį tai, kad 150 eurų suma sudaro apie trečdalį Lietuvos gyventojų vidutinio mėnesinio darbo užmokesčio arba daugiau nei pusę vidutinio mėnesinio senatvės pensijos dydžio. Mūsų nuomone, sąžiningam mokėjimui tenkanti 150 eurų nuostolių suma yra per didelė, ypač atsižvelgiant neaukštą Lietuvos gyventojų pajamų lygį palyginus su kitomis Europos Sąjungos valstybėmis narėmis.¹⁵⁴

Lyginant su kitomis finansinėmis paslaugomis – mokėjimo paslaugos yra plačiausiai naudojamos, dėl ko būtina užtikrinti aukštus vartotojų teisių apsaugos standartus. Šiuo metu galiojanti informacijos apie mokėjimo paslaugų kainų pateikimo tvarka neužtikrina tinkamo vartotojų informavimo, dėl ko vartotojai nežino patiriamų išlaidų dydžio. Būtina paslaugų teikėjus pareigoti teikti išsamią informaciją apie kainas ir kitas sutarties sąlygų keitimo pagrindus ir tvarką. Be to, reikalinga nustatyti aiškius vartotojų atsakomybės kriterijus ir sumažinti vartotojams perkeliama nuostolių sumos ribą.

¹⁵¹ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2007 m. vasario 5 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-31/2007.

¹⁵² Directive 2007/64/EC of the European Parliament and of the Council of 13 November 2007 on payment services in the internal market amending Directives 97/7/EC, 2002/65/EC, 2005/60/EC and 2006/48/EC and repealing Directive 97/5/EC 61 straipsnis // Official Journal, L, 2007, Nr. 319.

¹⁵³ General report on the transposition of Directive 2007/64/EC of the European Parliament and of the Council of 13 November 2007 on payment services in the internal market amending Directives 97/7/EC, 2002/65/EC, 2005/60/EC and 2006/48/EC and repealing Directive 97/5/EC by the Member States Version 2.0, August 2011 // http://ec.europa.eu/internal_market/payments/docs/framework/transposition/psd_transposition_study_report_en.pdf; prisijungimo laikas: 2013-03-20.

¹⁵⁴ Vidutinis Europos Sąjungos mėnesinis atlyginimas siekia 2324 eurų sumą, o Lietuvos tik 569 eurus. Vidutiniškai tuota senatvės pensija Lietuvoje 2012 metų pabaigoje sudarė 236 eurų sumą // http://appsso.eurostat.ec.europa.eu/nui/show.do?dataset=earn_ses10_19&lang=en; prisijungimo laikas: 2013-03-20, http://www.stat.gov.lt/uploads/docs/3_LESR_2013_1.pdf; prisijungimo laikas: 2013-03-20.

3. VARTOTOJŲ TEISI APSAUGOS GYVENDINIMO FINANSINI PASLAUG SRITYJE PROBLEMINIAI ASPEKTAI

Aukštas vartotojų teisi apsaugos lygis turi būti užtikrinamas ne vien išsamiu ir aiškiu reglamentavimu, bet ir veiksminga vartotojų teisi apsaugos institucine sistema, bei efektyviomis vartotojų teisi gynimo priemonėmis. Lietuvoje egzistuoja esminiai pagrindai, reikalingi veiksmingai finansini paslaug vartotojų apsaugai, tačiau iki šiol išlieka keletas neišspręstų efektyvios vartotojų apsaugos gyvandinimo problemų.

3.1 Vartotojų teisi apsaugos institucinės sistemos finansini paslaug srityje problematika

Vadovaujantis Lietuvos Respublikos vartotojų teisi apsaugos statymo 9 straipsniu vartotojų teisi apsaug Lietuvoje užtikrina valstybės ir savivaldybi institucijos, bei vartotojų asociacijos. Po 2012 m. sausio 1 d. sigaliojusios Lietuvos finans rinkos priežiūros reformos, kuri gyvendinant buvo likviduotos Lietuvos Respublikos vertybini popieri komisija ir Lietuvos Respublikos draudimo priežiūros komisija, pagrindine institucija atsakinga už vartotojų teisi apsaugos gyvandinimą finansini paslaug srityje, šalia Valstybinės vartotojų teisi apsaugos tarnybos, tapo Lietuvos bankas.

Šiuo metu Lietuvos bankas yra pareigotas prižiūrėti komercinius bankus ir kitas kredito bei mokėjimų staigas, vertybini popieri ir draudimo rinkas, užtikrinti tinkamą statymų reglamentuojančių finansines paslaugas gyvandinimą (pavyzdžiui, Lietuvos Respublikos vartojimo kredito statymų, Lietuvos Respublikos mokėjimų statymų), taikyti poveikio priemones, bei nagrinėti vartotojų ir finans staigų ginčus. Tuo tarpu Valstybinei vartotojų teisi apsaugos tarnybai paliktos pareigos kontroliuoti sutarčių standartines sąlygas ir ginčyti nesąžiningas vartojimo sutarčių sąlygas, ginti viešąjį finansini paslaug vartotojų interesą, taip pat formuoti Vyriausybės politiką nacionaliniais vartotojų teisi apsaugos srityje ir teikti rekomendacijas dėl teisės aktų ir taisyklių, reguliuojančių finansini paslaug vartotojų teises.

Iki 2012 metų užginčijamas finansini paslaug srityje buvo fragmentuotas – ginčus kredito staig bei investicini paslaug sektoriuose nagrinėjo Valstybinė vartotojų teisi apsaugos tarnyba, draudimo sektoriuje – Draudimo priežiūros komisija. Nuo 2012 metų sausio 1 dienos vartotojų ir finans institucijų neteisminį ginčą nagrinėjimui perėmė Lietuvos bankas. Vartotojų ir finans staigų ginčų nagrinėjimo koncentravimu vienoje institucijoje yra siekiama užtikrinti aukštesnę kompetencijos lygį. Atsižvelgiant finans rinkos sudėtingumą ir

reglamentavimo specifika, tikintina, kad efektyviausiai ginoti turi galimybę išspręsti institucija, kuri nuolat praktiškai dalyvauja šios srities reglamentavimo ir priežiūros procese, t.y. Lietuvos bankas. Finansinių paslaugų sektorius, ir ypač finansiniai produktai, sparčiai kinta, ir net finans specialistams sunku neatsilikti nuo pokyčių. Ginimas sprendimas šioje srityje reikalauja kvalifikuotų ir kompetentingų arbitrų, todėl centriniam bankui suteikti galiojimai yra teigiamai vertintini.¹⁵⁵

Svarbu pažymėti, kad kartu su nauja funkcijų paskirstymo tvarka atsirado nauji keblumai. Visų pirma pastebima, kad vartotojams ne visada paprasta identifikuoti, kuri institucija jie turi kreiptis, ypač kai problema kyla dėl kelių dalykų, pavyzdžiui, dėl nes žinings sutarčių su lyg finansinių paslaugų srityje (Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos kompetencija) ir dėl ginčo su finansinių paslaugų teikėju (Lietuvos banko kompetencija).¹⁵⁶ Pažymintina, kad tik Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai nustatyta pareiga kontroliuoti sutarčių standartines sąlygas ir ginoti nes žinings vartojimo sutarčių sąlygas.¹⁵⁷ Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba nustatė, kad vartojimo sutarties sąlygos yra nes žinings, turi teisę kreiptis paslaugų teikėjų ir pasiūlyti jam per 14 dienų pakeisti, panaikinti arba nebetaikyti nes žinings sąlygų ar sąlygų sudarant sutartis su vartotojais, taip pat kreiptis teismu su ieškiniu dėl nes žinings sąlygų (sąlygų) pripažinimo negaliojančiomis ar pakeitimo, jeigu pardavėjas ar paslaugų teikėjas nevykdo pasiūlymo.¹⁵⁸

Dviprasmiška situacija susidarė ir viešojo intereso gynimo srityje. Vadovaujantis 30 straipsnio 2 dalimi, vartotojų viešojo intereso gynimas – tai ieškinio ar pareiškimo vartotojų viešajam interesui ginti pareiškimas, kai siekiama pripažinti ar pakeisti teisinius santykius, uždrausti pardavėjo ar paslaugų teikėjo veiksmus arba neveikimą, kurie pažeidžia vartotojų teisių bendruosius interesus ir yra nes žinings vartotojų požiūriu, neatitinkantis žinings verslo praktikos arba prieštaraujantis Lietuvos Respublikos civiliniam kodeksui, Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos statymui ar kitiems teisės aktams. Viešųjų interesų statymu pareigota ginti Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnyba, tuo tarpu Lietuvos bankas sprendžiantis vartotojų ir finansinių staigūnų, tiesiogiai susiduriantis su vartotojų teisių pažeidimais ir atliekantis specialiojo finansinių paslaugų rinkos priežiūros subjekto vaidmenį, neturi jokių galiojimų šioje srityje. Lietuvos bankui priskirtais naujais galiojimais siekiama užtikrinti jo priežiūrimo subjektams finansinių paslaugų ir produktų sandorių skaidrumą, apsaugoti

¹⁵⁵ Policy research working paper on Consumer protection and financial literacy: Lessons from nine country studies // The World Bank. June 2010. P.18. <http://elibrary.worldbank.org/content/workingpaper/10.1596/1813-9450-5326>: prisijungimo laikas: 2013-02-15.

¹⁵⁶ Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos 2012 m. spalio 8 d. 2012 metų III- ketvirčio asmenų prašymų analizės ataskaita Nr. 3-564. P. 8.

¹⁵⁷ Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos statymo 12 straipsnio 1 dalies 6 punktas // Valstybės Žinios. 1994, Nr. 94-1833; 2007, Nr. 12-488.

¹⁵⁸ Ten pat. 32 straipsnio 2 dalis.

finans rinkos patikimum ir išlaikyti pasitikėjimą, taip pat garantuoti aukštą kompetencijos lygį sprendžiant vartotojų ir finansinių paslaugų teikėjų ginčus. Todėl norint tinkamai gyvendinti iškeltus uždavinius, būtina suderinti teisės aktų nuostatas ir suteikti Lietuvos bankui galiojimus ginti viešųjų vartotojų interesus, bei kontroliuoti nesąžiningas sutartis lygas.

Būtina geriausia, jei vartotojai galėtų kreiptis pagalbos vienose institucijose, kuriai būtų pavesta gauti visus finansinių paslaugų vartotojų skundus ir užtikrinti, kad bus imtasi veiksmų finansų staigoms atžvilgiu.¹⁵⁹ Ilgalaikėje perspektyvoje derėtų apsvarstyti galimybę steigti nepriklausomą tarnybą finansinių paslaugų klausimams, kadangi skundų nagrinėjimas ir ginčų sprendimas yra daug laiko užimantis procesas. Kaip pavyzdį galima pateikti ombudsmeno instituciją, kuri galėtų perimti skundų nagrinėjimo procedūras ir su tuo susijusį veiklą. Skiriami du pagrindiniai finansinių paslaugų ombudsmeno modeliai. Pavyzdžiui, pagal Vokietijoje naudojamą modelį ombudsmeno instituciją steigia profesinės asociacijos, tokios kaip Bankininkų asociacija, o veiklą finansuoja finansų sektorius. Ombudsmeno sprendimai yra privalomi finansų staigoms (ribotos vertės ginčuose), tačiau neužkerta kelio šalims kreiptis į teismą. Siekiant užtikrinti nepriklausomumą nuo finansų sektoriaus, atskiro ombudsmeno pasirinkimas nagrinėti konkrečius ginčus turi būti patvirtintas Vartotojų sąjungos. Vokietijos modelis yra viena iš išankstinio ginčų sprendimo procedūrų, kai ombudsmeno tarnyba nenagrinėja šalutinių klausimų. Kitoks modelis taikomas Jungtinėje Karalystėje ir Airijoje, kur ombudsmeno institucijos veikia kaip teisės aktų pagrindu steigtos nepriklausomos organizacijos. Nepriklausomo ombudsmeno pobūdis leidžia jam išlaikyti tendenciją stebėti senos funkcijos ir išsiaiškinti finansinių paslaugų vartotojams svarbias sritis.¹⁶⁰ Tiek Lietuvos bankui, tiek Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai pavesta atlikti nemažai funkcijų, o ginčiaraiškų skundų nagrinėjimas reikalauja daug pastangų, todėl nepriklausomos institucijos steigimas suteiktų galimybę skirti pakankamai dėmesio kiekvienai situacijai iširti. Vartotojai nepatirtų nepatogumų, kadangi visuomet būtų kreipiamasi vienose institucijose.

Atskirai paminėtinas Europos neteisminis tinklas finansinių paslaugų sektoriuje FIN-NET, kuris jungia Europoje veikiančias nacionalines skundų dėl finansinių paslaugų nagrinėjančias institucijas. Šis tinklas buvo steigtas 2001 metais Europos Komisijos iniciatyva, siekiant suteikti pagalbą Europos vartotojams, susidurusiems su tarpvalstybiniais ginčiais dėl finansinių paslaugų ir lengviau pasinaudoti galimybe apginti savo teises nesikreipiant į teismą. Šiuo atveju, vienos valstybės narės pilietis, sigijęs finansinių paslaugų kitoje valstybės narėje,

¹⁵⁹ Policy research working paper on Consumer protection and financial literacy: Lessons from nine country studies // The World Bank. June 2010. P.18. <http://elibrary.worldbank.org/content/workingpaper/10.1596/1813-9450-5326>; prisijungimo laikas: 2013-02-15.

¹⁶⁰ Vartotojų teisių apsaugos ir finansinio raštingumo diagnostinė apžvalga. I dalis. Pagrindiniai išvados ir rekomendacijos // Pasaulio Bankas. 2009 m. lapkričio mėn. P. 25.

nor damas išspręsti kilusi problema gali kreiptis institucij savo šalyje, kuri priklauso FIN-NET tinklui. FIN-NET institucijos skirtingose valstybėse narėse bendradarbiavimo tarpusavyje principu, padeda vartotojams surasti gimus nagrinėjant institucijas ar organizacijas, suteikia informaciją apie gimus nagrinėjimo procedūras vartotojo gimtąja kalba. Tokiu būdu vartotojams suteikiama galimybė greičiau, paprasčiau ir efektyviau apginti pažeistas teises. Tačiau pažymėtina, kad dalyvavimas FIN-NET tinkle nėra privalomas – šiuo metu tinklas jungia 56 organizacijas iš 24 Europos ekonominės erdvės valstybių, o dalyvaujančios organizacijos dažnai neapima vis finansinių paslaugų.¹⁶¹ Nuo 2005 metų Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba tapo Europos neteisminio tinklo finansinių paslaugų sektoriuje tikrąja nare. Lietuvos bankui tapus pagrindine vartotojų gimus sprendžiančia institucija, taip pat yra tikslinga prisijungti prie FIN-NET tinklo.

3.2 Vartotojų gimus nagrinėjimo finansinių paslaugų srityje problemos

Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos statymas tvirtina kiekvieno vartotojo teisę ginti savo pažeistas teises, taip pat reikalauti turtinės ir neturtinės žalos (nuostolių) atlyginimo.¹⁶² Apklauso rezultatai rodo, kad dauguma vartotojų, susidūrę su teisių pažeidimu, norint jas tinkamai apginti, tačiau dėl sudėtingo procesinio dalyko ir susiformavusio stereotipo „paprastam žmogui rasti teisybę labai sudėtinga“, dažnai niekur nesikreipia.¹⁶³ Finansinių paslaugų yra itin reikšmingos vartotojams, todėl labai svarbu, kad būtų garantuojamas greitas, pigus ir efektyvus gimus nagrinėjimo procesas.

Daugumai problemų, su kuriomis susiduria vartotojai, dažnai galima išspręsti abipusei derybų būdu. Tokiu atveju abi šalys gali sutaupyti laiką ir pinigus. Nepavykus susitarti, vartotojas, manantis, kad finansinių paslaugų teikėjas pažeidė jo teises ar teisėtus interesus, realizuoti teisę gynybą gali dviem pagrindiniais būdais – kreiptis teismu arba išankstinio gimus sprendimo ne teisme institucijai. Vartotojų nuomone, teisminės procedūros yra brangios, užtrunka daug laiko ir yra pernelyg sudėtingos. Painios bei neveiksmingos procedūros ir neaiškios baigtis atgraso vartotojus net mėginti ginti savo teises. Dėl to dalyvams turi būti skiriamas alternatyviam gimus sprendimo ne teisme būdai. Alternatyvus gimus sprendimas nepanaikina

¹⁶¹ FIN-NET tinkle nedalyvaujančios Europos Sąjungos valstybės narės: Latvija, Slovakija, Slovėnija, Bulgarija, Rumunija, Kipras // http://ec.europa.eu/internal_market/fin-net/members_en.htm; prisijungimo laikas: 2013-03-24.

¹⁶² Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos statymo 3 straipsnis // Valstybės žinios. 1994, Nr. 94-1833; 2007, Nr. 12-488.

¹⁶³ 2011 m. birželio – spalio mėnesiais Nacionalinė finansinių paslaugų vartotojų asociacija atliko tyrimą „Ar finansinių paslaugų vartotojams ir verslininkams reikalingas neteisminis gimus nagrinėjimas?“ – 38 proc. vartotojų nurodė susidūrę su teisių pažeidimu, tačiau tik 7 proc. respondentų nusiteikė iš karto kreiptis teismu. 68 proc. apklauso dalyvių pirmiausiai reikalauti, kad nuostolius atlygint žmonės, padariusi pažeidimą, o 10 proc. respondentų nesikreipti niekur // <http://www.vvtat.lt/index.php?2873923755>; prisijungimo laikas: 2013-03-24.

galimyb s pateikti ieškin teisme, ta iau visuotinai pripaž stama, kad tai yra paprastesnis, pigesnis ir greitesnis b das, d l to vartotojams yra žymiai naudingesnis.¹⁶⁴

Šiuo metu Lietuvoje neteisminio gin nagrin jimo funkcij pavesta atlikti Lietuvos bankui. Ši institucija nagrin ja vartotoj gin us su finansini paslaug , skaitant draudimo ir papildom investicini paslaug , teik jais, kylan ius iš finansini paslaug teikimo, taip pat iš draudimo paslaug sutarties. Lietuvos bankas taip pat nagrin ja vartotoj – Lietuvoje steigt kolektyvinio investavimo subjekt , pensij fond dalyvi gin us su ši subjekt ar fond valdytojais, kylan ius iš dalyvavimo atitinkamame subjekte ar fonde santyki , taip pat investuotoj ir emitent , savo j gomis vykdan i pirmin vertybini popieri emisij , gin us, kylan ius iš vertybini popieri platinimo santyki . Pažym tina, kad kreiptis Lietuvos bank d l gin o nagrin jimo gali ne vien asmuo sudar s su finans rinkos dalyviu finansini paslaug sutart , bet ir sutartyje vardytas naudos gav jas, nukent j s tre iasis asmuo ar kitas asmuo, jeigu finansin s paslaugos yra skirtos j asmeniniams, šeimos ar nam kio poreikiams tenkinti. Pareiškim gin ui išspr sti gali pateikti ir toks asmuo, kurio teis s ir pareigos finans rinkos dalyvio atžvilgiu susijusios su finansini paslaug sutartimi, nepaisant to, kad jis n ra finansini paslaug sutarties šalis, jeigu esant santyki su finans rinkos dalyviu nesiekiamas tiksl , susijusi su verslu ar profesine veikla.¹⁶⁵

Vartotojas, siekiantis apginti savo teises ir ketinantis d l kilusio gin o nagrin jimo kreiptis Lietuvos bank , privalo laikytis nustatytos tvarkos. Vis pirma finansini paslaug vartotojas, turi raštu kreiptis paslaug teik j , nurodydamas gin o aplinkybes ir savo reikalavim . Finansini paslaug teik jui suteiktas 30 kalendorini dien terminas, per kur privalo išnagrini ti vartotojo kreipim si ir neatlygintinai pateikti vartotojui motyvuot atsakym d l jo reikalavimo. Jeigu vartotojo netenkina finansini paslaug teik jo atsakymas arba atsakymas yra nepateiktas, vartotojas turi teis kreiptis Lietuvos bank per 3 m nesius nuo netenkinan io atsakymo gavimo dienos, o negavus – per 3 m nesius nuo termino, nustatyto finans staigai atsiliepimo pateikimui, pabaigos. Lietuvos bankas privalo išnagrini ti gin per 2 m nesius nuo vartotojo kreipimosi, o ypatingais atvejais turi teis prat sti termin ne daugiau kaip papildomais 2 m nesiais. Neteisminio gin nagrin jimo institucijai nustatyta pareiga teikti pirmenyb tarpininkavimui, t.y. Lietuvos bankas privalo d ti pastangas, kad gin o šalys pasiekt taik , abi šalis tenkinant susitarim , jei, atsižvelgiant gin o aplinkybes, taikus susitarimas yra manomas. Jei tokio susitarimo pasiekti nepavyksta, Lietuvos bankas priima sprendim d l gin o

¹⁶⁴ Green Paper on Consumer Collective Redress COM(2008) 794 final //

http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/greenpaper_en.pdf; prisijungimo laikas: 2013-02-20.

¹⁶⁵ Lietuvos Respublikos Lietuvos banko statymo 47 straipsnio 1-2 dalis // Valstyb s Žinios. 1994, Nr. 99-1957; 2001, Nr. 28-890.

esmas, kuriuo gali patenkinti vartotojo reikalavimus pilna apimtimi arba iš dalies, o taip pat atmesti vartotojo reikalavimus.¹⁶⁶

Deja, vartotojų ir finansinių paslaugų teikėjų ginčų nagrinėjimo institucijos sprendimas yra tik rekomendacinio pobūdžio – Lietuvos bankas, priimdamas sprendimą, kuriuo visiškai arba iš dalies tenkinami vartotojo reikalavimai, turi teisę nustatyti terminą, per kurį finansų rinkos dalyviui teikiamas siūlymas imtis sprendime nurodytų veiksmų. Sprendimo vykdymas nėra užtikrintas valstybės prievarta, o vienintelė numatyta poveikio priemonė yra skelbimas interneto svetainėje apie finansų rinkos dalyvius, nevykdančius Lietuvos banko nurodymų. Pasaulio bankas dar 2009 metais savo diagnostinėje apžvalgoje patarė tiek Draudimo priežiūros komisijai, tiek Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai suteikti galiojimus priimti pareigojanio pobūdžio sprendimus vartotojų ginuose, tačiau šios rekomendacijos iki šiol lieka negyvendinta.¹⁶⁷

Šis pasiūlymas derėtų atsižvelgti ir tvirtinti Lietuvos banko sprendimo privalomą vykdymą, kas padėtų užtikrinti aukštesnį vartotojų apsaugos lygį ir skatintų vartotojų pasitikėjimą, taip pat būtų veiksminga priemonė, padėsianti sumažinti teismų darbo krūvį, ypač kalbant apie mažos vertės ieškinius. Pagrindinis šios lygos, galinčios paskatinti vartotojus pasirinkti neteisminį ginčų nagrinėjimą, yra procedūros paprastumas, taikomas trumpas terminas bei pigumas. Viena iš efektyvių priemonių būtų ir privalomas priimto sprendimo vykdymas. Privalomas sprendimo vykdymas garantuotų vartotojui tinkamą apsaugą, ypač, jei sprendimas priimamas jo naudai. Jeigu Lietuvos banko priimamas sprendimas kilus ginčui tarp vartotojo ir finansų staigos liks rekomendacinio pobūdžio, tai gali būti viena iš priežasčių, dėl kurių vartotojas bus linkęs nesikreipti neteisminio ginčų nagrinėjimo institucijai.¹⁶⁸

Pažymėtina, kad nuo 2012 metų sausio 1 dienos sigaliojo vartotojų apsaugai labai svarbi taisyklė, tvirtinanti, kad vartotojo kreipimasis Lietuvos banko dėl ginčo išnagrinėjimo sustabdo ieškinio senaties terminą.¹⁶⁹ Šia nuostata bent iš dalies kompensuojami vartotojų patiriami nepatogumai dėl Lietuvos banko priimamo sprendimo neprivalomo pobūdžio – vartotojams yra sudaromos didesnės interesų apsaugos galimybės, kadangi nekyla rizika praleisti terminą kreiptis teismu dėl pažeistų teisių gynimo. Nereglementavus senaties termino stabdymo, ir toliau būtų vyravusi ydinga praktika, kai uždels ir ginčų nagrinėjimo institucijai nesikreipiant vartotojai dėl senaties termino ar sudėtingo ginčo neturėdavo pakankamai laiko gauti

¹⁶⁶ Lietuvos Respublikos Lietuvos banko statymo 47 straipsnis // Valstybės žinios. 1994, Nr. 99-1957; 2001, Nr. 28-890.

¹⁶⁷ Vartotojų teisių apsaugos ir finansinio raštingumo diagnostinė apžvalga. I dalis. Pagrindinis išvados ir rekomendacijos // Pasaulio Bankas. 2009 m. lapkričio mėn. P. 31.

¹⁶⁸ Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos atsakymas Europos Komisijos Sveikatos ir vartotojų generaliniam direktoratui dėl Europos Komisijos konsultacijos dėl alternatyvinių sprendimų būdų naudojimo sprendžiant vartotojų ginčus // http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_responses/lithuania_state_consumer_rights_protection_authority_lt.pdf; prisijungimo laikas: 2013-02-18.

¹⁶⁹ Lietuvos Respublikos Lietuvos banko statymo 47 straipsnio 15 dalis // Valstybės žinios. 1994, Nr. 99-1957; 2001, Nr. 28-890.

kompetentingos nuomonės. Tokiais atvejais, dėl trumpo termino finansinių paslaugų vartotojai praradavo galimybę pasinaudoti neteisminės gynybos teise ir privaldavo kreiptis tiesiogiai į teismą.¹⁷⁰

Svarbu paminėti ir tai, kad neteisminis ginčų nagrinėjimas turi būti nešališkas ir nepriklausomas.¹⁷¹ Žinoma, Lietuvos banko darbuotojai yra labiau kvalifikuoti finansinių paslaugų sferoje, tačiau kyla klausimas ar centrinė finansų staiga gali tinkamai užtikrinti nešališkumą vartotojų atžvilgiu. Mūsų nuomone, tinkamam vartotojų ir finansinių paslaugų teikėjų ginčų sprendimui gali garantuoti nepriklausomos organizacijos, pavyzdžiui, teisės aktų pagrindu steigta ombudsmeno tarnyba finansinių paslaugų klausimams.

Jeigu finansinių paslaugų teikėjas ir vartotojas nesusitaria, vartotojo netenkina neteisminio ginčų nagrinėjimo institucijos sprendimas ar sprendimas, dėl savo neprivalomo pobūdžio, yra nevykdomas – vartotojas, norėdamas apginti savo teisiškus interesus, neturi kitos išeities kaip tik kreiptis į teismą nustatyta tvarka. Neabejotinai, vartotojai turėtų būti visapusiškai skatinami civiline tvarka ieškoti žalos atlyginimo, todėl turi būti užtikrinami veiksmingi žalos atlyginimo mechanizmai.¹⁷² Lietuvos bankas priimdamas sprendimą turi teisę pasisakyti dėl vartotojui atlygintinos žalos dydžio, tačiau galutinai ir privalomai vykdytiną sprendimą visais atvejais gali priimti tik teismas. Pagrindinis kliūtis, neleidžiantis vartotojams efektyviai apginti savo teises, o taip pat gauti žalos atlyginimą teisme: bylinėjimosi išlaidos, sudėtingas ir dėl teismo užimtumo ilgai trunkanti procedūra bei vartotojų žinios apie esamus žalos atlyginimo mechanizmus trūkumas.

Be to, Lietuvoje nėra veiksmingo kolektyvinio žalos atlyginimo mechanizmo. Galimybę pasidalinti bylinėjimosi išlaidas, atsakomybę ir pastangas suteikti vartotojams didesnę pasitikėjimą savo įgomis. Kolektyvinis ieškinys – tai plati sąvoka, apimanti teisinius veiksmus sistemą, kuria siekiama nutraukti neteisėtą verslo praktiką, nuo kurios nukentėjo ieškovų daugetas, gauti tokia praktika padarytos žalos atlyginimą arba užkirsti jai kelią.¹⁷³ Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekse yra numatytas grupinis ieškinio institutas, tačiau nėra specialaus teisinio reglamentavimo, kuris numatytų grupinį ieškinį nagrinėjimo procedūrą.¹⁷⁴ Paminėtina Lietuvos apeliacinio teismo nutartis, kurioje Lietuvos apeliacinis teismas konstatavo,

¹⁷⁰ Šenavičius V., Talutis T. Vartotojų teisių apsauga draudimo sektoriuje sujungus finansų rinką priežiūrą // Viešoji politika ir administravimas 2012, T. 11, Nr. 3. P. 520.

¹⁷¹ Commission Recommendation 98/257/EC of 30 March 1998 on the principles applicable to the bodies responsible for out-of-court settlement of consumer disputes // Official Journal, L, 1998, Nr. 115.

¹⁷² Katuoka S., Kiškis M., Pranevičius G. / red. Katuoka S. Vartotojų teisių apsauga Lietuvoje ir Europos Sąjungoje: kolektyvinis monografija. - Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, 2006. P. 180.

¹⁷³ European Commission staff working document on public consultation Towards a coherent European approach to collective redress SEC(2011)173 final //

http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/2009_2014/documents/itre/dv/250/250520/25052011_SEC_2011_173_EN.pdf:

prisijungimo laikas: 2013-01-11.

¹⁷⁴ Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso 49 straipsnio 5 dalis // Valstybės žinios. 2002, Nr. 36-1340.

kad teisė reikšti grupės ieškinį, negali būti realizuota, kadangi tokio ieškinio gyvendinimo mechanizmas nereglamentuotas teisės aktuose. Teismas pažymėjo, kad grupės ieškinio institutą taikyti praktikoje nėra galimybės, nes teisės aktuose nenustatyta, koks ieškinys gali būti pripažįstamas grupės ieškiniu, ne vardytą kokie subjektai turi teisę pareikšti grupės ieškinį, kokie reikalavimai keliami tokio ieškinio turiniui, kokia tvarka grupės ieškinys pareiškiamas ir nagrinjamas, kokie tokio veiksmo procesiniai padariniai ir reikšmės, taip pat kokio sprendimo, priimto išnagrinėjus grupės ieškinį, teisinė galia.¹⁷⁵ Dėl pernelyg lakoniško reguliavimo ši norma praktikoje nepriėjo, galimybės yra nebent pasinaudoti procesinio bendrininkavimo institutu. Svarbu paminėti, kad Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2011 metų liepos mėnesio nutarimu patvirtino grupės ieškinio koncepciją, kuria siekiama tvirtinti nuostatas, leidžiančias grupės ieškinio institutui efektyviai veikti.¹⁷⁶ Tačiau terminas koncepcijai gyvendinti nebuvo nustatytas, o grupės ieškinio institutas iki šiol lieka ketinimų lygyje.

Vis dėlto svarbu pažymėti, kad Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos statymas suteikia teisę teikti atstovaujamuosius ieškinius ginant vartotojų viešąjį interesą bei ginant nesąžiningas vartojimo sąlygas.¹⁷⁷ Atstovaujamojo ieškini tvirtinimas Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos statyme yra svarbus žingsnis sprendžiant kolektyvinio žalos atlyginimo vartotojams klausimą. Pažymėtina, kad viešojo intereso gynimo funkciją Lietuvoje atlieka Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, o tam tikrais atvejais ir vartotojų asociacijos.¹⁷⁸ Pavyzdžiui, 2012 metais Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba siekdama užtikrinti efektyvią vartotojų teisių apsaugą, vadovaudamasi Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos statymo 32 straipsnio 2 dalimi, pateikė ieškinį atsakovui AB SEB bankas dėl standartinių kredito sutarties sąlygų pripažinimo nesąžininga ir negaliojančia. Tarp vartotojų teisių apsaugos tarnybos ir atsakovo AB SEB bankas buvo sudaryta taikos sutartis, kuria bankassipareigojo pakeisti kredito sutarties sąlygas su Tarnyba suderintą AB SEB banko kredito sutarties sąlygų redakciją, kuri Teismas patvirtino nutartimi ir nutraukė bylą.¹⁷⁹

Finansinės paslaugos turi didelę įtaką vartotojų gyvenimo kokybei, dėl ko vartotojams turi būti sutektos efektyvios galimybės apginti savo pažeistas teises ir interesus. Visų pirma, šiuo metu būtina skatinti finansinių staigų ir vartotojų bendradarbiavimą – visos finansinės staigos turi

¹⁷⁵ Lietuvos Apeliacinio Teismo 2009 m. birželio 2 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 2-492/2009.

¹⁷⁶ Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2011 m. liepos 13 d. nutarimas Nr. 885 „Dėl grupės ieškinio koncepcijos patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 2011, Nr. 92-4386.

¹⁷⁷ Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos statymo septintasis skirsnis // Valstybės žinios. 1994, Nr. 94-1833; 2007, Nr. 12-488.

¹⁷⁸ Vadovaujantis Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos statymo 31 straipsniu, norėdamos atstovauti vartotojams, asociacijos turi atitikti keturis pagrindinius kriterijus: 1) būti registruotos Juridinių asmenų registre; 2) steigimo dokumente turi būti nurodytas veiklos tikslas – vartotojų teisių ir teisėtų interesų atstovavimas ir gynimas; 3) turėti ne mažiau kaip 20 narių; 4) būti nepriklausomoms nuo verslo ir kitų su vartotojų teisių gynimu nesusijusių interesų.

¹⁷⁹ Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos 2013 m. sausio 28 d. 2012 metų veiklos ataskaita Nr. 3-41. P. 11.

beti pareigotos paskirti atstov , kuris bet atsakingas už vartotoj skund priimim . Finansini paslaug teikimo sutarties pasirašymo metu vartotojui tur t beti nurodomas atsakingas asmuo, kuriam bet galima pateikti visus paklausimus, skundus ar gin us. Taip pat tur t beti stiprinami Lietuvos banko galiojimai, kadangi apklaus rezultat duomenimis, neteismin s gin nagrin jimo tvarkos skaidrumas ir sprendim vykdymo užtikrinimas žymiai paskatint finansini paslaug vartotojus aktyviau ginti savo teises.¹⁸⁰ Negalima pamiršti grup s ieškinio instituto gyvendinimo svarbos, kuris suteikt vartotojams didesn pasitik jim savo j gomis.

¹⁸⁰ 2011 m. birželio – spalio mėnesiais Nacionalinė finansinių paslaug vartotojų asociacija atliko tyrimą „Ar finansinių paslaug vartotojams ir verslininkams reikalingas neteisminis gin nagrin jimas?“, kurios metu išsiaiškinta, kad jei Lietuvoje egzistuot sistema, užtikrinanti operatyv , aišk ir visiems priimtini gin sprendim , nesikreipiant teism , 61,5 proc. apklausos dalyvi tai paskatint aktyviau ginti savo, kaip vartotojo, teises // <http://www.vvtat.lt/index.php?2873923755>: prisijungimo laikas: 2013-03-24.

IŠVADOS

Išanalizavus esam vartotoj teisi apsaugos finansini paslaug srityje reglamentavim galima daryti išvad , kuri patvirtina darbo pradžioje iškelt hipotez , kad dabartiniai vartotoj teisi apsaugos mechanizmai finansini paslaug srityje neužtikrina visapusiškos vartotoj teisi apsaugos.

Taip pat galima padaryti šias išvadas:

1. Asmen galin i pasinaudoti specialia tik vartotojams skirta apsauga ratas yra labai siauras – finansini paslaug vartotojo statusas pripaž stamas tik fiziniam asmeniui, kuris pareiškia vali sigyti ar sigyja konkre i finansin paslaug teikiam specialaus subjekto – finans staigos. Ši sigyjama finansin paslauga turi b ti skirta išimtinai asmeniniams, šeimos ar nam kio poreikiams tenkinti, kurie negali b ti susij su esamu ar b simu verslu ar profesija.

2. Lietuvoje vartotoj teisi apsauga kreditavimo srityje yra išskaidyta ir netolygi. 2011 met balandžio 1 dien sigaliojo Lietuvos Respublikos vartojimo kredito statymas neabejotinai pagerino vartotoj teisi apsaugos lyg , ta iau siaura statymo taikymo sritis riboja vartotoj apsaugos taisykli taikym tokios svarbios finansin s paslaugos, kaip kreditas gyvenamosios paskirties nuosavybei sigyti, atžvilgiu. Vartojimo kredito srityje yra tvirtinta nemažai speciali taisykli , kuri turi laikytis vartojimo kreditus teikian ios finans staigos, ta iau nustatyt reikalavim gyvendinimas dažnai yra sud tingas ir n ra pakankamai kontroliuojamas, d l ko vartojimo kredito paslaug teik jams atsiranda galimyb piktnaudžiauti vartotoj atžvilgiu.

3. Gyventoj ind liai yra vienas reikšmingiausi kredito staig finansavimosi šaltinis ir pagrindin gyventoj taupymo priemon . Ta iau šiuo metu galiojanti vartotoj teisi apsaugos tvarka ind li pri mimo srityje yra nepakankama d l keli priežas i : pirma, nesuderinta ikisutartin s informacijos teikimo tvarka, d l ko vartotojai neturi galimyb s palyginti skirtingus pasi lymus ir pasirinkti naudingiausi taupymo priemon ; antra, neskaidrus banko ind lio turinio sutarties reglamentavimas, suteikiantis galimyb sl pti tikr j finansin s paslaugos kain ir klaidinti d l tik tinos investicin s gr žos; tre ia silpnos garantijos kredito staigos nemokumo atveju - vartotojai, kuri visos santaupos dažnai saugomos banko ind lio forma, atsiduria lygioje pad tyje su verslininkais, kurie b dami finansiškai stipresni ir tur dami daugiau galimyb i pasinaudoti juridin mis bei ekonomin mis konsultacijomis gali tinkamai vertinti prisiimam rizik .

4. Mok jimo paslaug teikimo vartotojams tvarka yra detaliam reglamentuojama, bet galiojan ios informacijos apie mok jimo paslaug kain pateikimo taisykl s neužtikrina tinkamo vartotoj informavimo. Paslaug teik jai n ra pareigoti pateikti informacijos apie kainos ir kit sutarties s lyg keitimo pagrindus, d l ko vartotojai dažnai nežino tikr j

paslaug pirkimo s naud . Be to, neaišk s vartotoj atsakomyb s kriterijai sukuria teisinio netikrumo efekt , o atsižvelgiant neaukšt Lietuvos gyventoj pajam lyg palyginus su kitomis Europos S jungos valstyb mis nar mis s žiningam vartotojui tenkanti nuostoli suma yra per didel .

5. Aukštas vartotoj teisi apsaugos lygis finansini paslaug srityje gali b ti užtikrintas tik esant veiksmingai vartotoj teisi apsaugos institucinei sistemai. 2012 m. sausio 1 d. sigaliojusi finans rinkos prieži ros reforma ir neteismin s vartotoj gynybos sukonzentravimas vienos institucijos – Lietuvos banko – kompetencijoje yra teigiamai vertintinas, ta iau kartu su nauja funkcij paskirstymo tvarka kilo problema d l standartini finansini paslaug sutar i s lyg kontrol s ir vertinimo nes žiningumo aspektu, taip pat d l viešojo intereso gynimo. Šias funkcijas pareigota atlikti Valstybin vartotoj teisi apsaugos tarnyba, tuo tarpu Lietuvos bankas sprendžiantis vartotoj ir finans staig gin us, tiesiogiai susiduriantis su vartotoj teisi pažeidimais ir atliekantis specialiojo finansini paslaug rinkos prieži ros subjekto vaidmen , neturi aiški galiojim šioje srityje.

6. Apklaus rezultatai rodo, kad dauguma vartotoj , susid r su teisi pažeidimu, nor t jas tinkamai apginti, ta iau d l sud ting procesini dalyk ir susiformavusi stereotip dažnai niekur nesikreipia. Pagrindin s kli tys, neleidžian ios vartotojams efektyviai apginti savo teises, o taip pat gauti žalos atlyginim teisme: bylin jimosi išlaidos, taip pat sud tinga ir d l teism užimtumo ilgai trunkanti, proced ra. vardyta s problemas pad t išspr sti efektyvi neteisminio gin nagrini jimo tvarka, ta iau rekomendacinis Lietuvos banko sprendimas n ra pakankamas ir negarantuoja finansini paslaug vartotoj teisi ir j teis t interes apsaugos.

PASI LYMAI IR REKOMENDACIJOS

1. Siekiant panaikinti vartotojų teisi apsaugos problemas vartojimo kredito srityje tikslinga daugiau dėmesio skirti suprantamos ikisutartinės informacijos pateikimo būdams, labiau riboti bendrą vartojimo kredito kainos metinį normą ir vykdyti standartini vartojimo kredito sutarčių sąlygų kontrolę. Be to, siekiant palengvinti ir supaprastinti mokumo vertinimą būtina sukurti visapusišką ir patikimą kredito istorijos duomenų bazę, kurioje atsispindėtų informacija apie priimtus vartotojų finansinius sprendimus.

2. Kreditas gyvenamosios paskirties nuosavybei siegti – vienas rimiausių finansinių sprendimų, todėl siekiant veiksmingos vartotojų teisi apsaugos būsto kredito srityje, reikalinga išplėsti Lietuvos Respublikos vartojimo kredito statymo taikymo sritį šios finansinės paslaugos atžvilgiu.

3. Individiu priimimo srityje būtina pareigoti kredito staigas iš anksto teikti ikisutartinę informaciją, kurios pagrindu vartotojas galėtų priimti tinkamiausią finansinį sprendimą, aiškiai ir skaidriai formuluoti sutarties nuostatas, kurios standartines sąlygas tvirtinti galiota institucija, taip pat nustatyti griežtą reklamos teikimo tvarką. Siekiant vartotojų interesų apsaugos terminuotą individu atveju, reikia apriboti kredito staigų teisę sutartyse numatyti vienašališko palikančios dydžio mažinimo galimybes. O paslaugos teikėjo nemokumo atveju suteikti vartotojams reikalavimų tenkinimo pirmenybę prieš kitus neapdraustus kreditorius.

4. Mokėjimo paslaugų srityje tikslinga paslaugų teikėjus pareigoti teikti išsamią ikisutartinę informaciją apie kainos ir kitų sutarties sąlygų keitimo pagrindus ir tvarką, taip pat skaidriai dėstyti vartotojams mokėjimo paslaugų sutartyse. Be to, reikalinga nustatyti aiškius vartotojų atsakomybės kriterijus, o taip pat sumažinti vartotojams perkeliamas nuostolių sumas riboti.

5. Sprendžiant vartotojų teisi apsaugos institucinės sistemos finansinių paslaugų srityje problemas, reikalinga suteikti Lietuvos bankui galiojimus ginti viešą vartotojų interesą, bei kontroliuoti nesąžiningas sutarčių sąlygas. Lietuvos bankui tapus pagrindine vartotojų ginamąsprendžiančia institucija, taip pat yra tikslinga prisijungti prie FIN-NET tinklo.

6. Siekiant skatinti finansinių paslaugų vartotojus ginti savo teises neteisminio ginamąnagrinėjimo tvarka, būtina Lietuvos bankui suteikti galiojimus priimti pareigojančio pobūdžio sprendimus vartotojų ir finansinių staigų ginamąuose. O siekiant suteikti vartotojams galimybes efektyviai apginti savo teises, taip pat gauti žalą atlyginimą teisme, turėtų būti aiškiai reglamentuotas grupinio ieškinio institutas, kurio dėka vartotojai galėtų pasidalinti bylinėjimosi išlaidas, atsakomybę ir pastangas.

LITERATŲ RAŠAS

Lietuvos norminiai 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 banko statymas // Valstybės žinios. 2004, Nr. 54-1832.
5. Lietuvos Respublikos draudimo statymas // Valstybės žinios. 2003, Nr. 94-4246.
6. Lietuvos Respublikos finansų įstatymas // Valstybės žinios. 2002, Nr. 91-3891.
7. Lietuvos Respublikos finansinių priemonių rinkimo statymas // Valstybės žinios. 2007, Nr. 17-627; 2011, Nr. 145-6818.
8. Lietuvos Respublikos gyventojų pajamų mokesčio įstatymas // Valstybės žinios. 2002, Nr. 73-3085.
9. Lietuvos Respublikos indelių ir sipareigojimų investuotojams draudimo įstatymas // Valstybės žinios. 2002, Nr. 65-2635.
10. Lietuvos Respublikos kredito unijų įstatymas // Valstybės žinios. 1995, Nr. 26-578; 2000, Nr. 45-1289; 2008, Nr. 76-3003.
11. Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymas // Valstybės žinios. 1994, Nr. 99-1957; 2001, Nr. 28-890.
12. Lietuvos Respublikos mokesčių įstatymas // Valstybės žinios. 1999, Nr. 97-2775; 2009, Nr. 153-6888.
13. Lietuvos Respublikos pelno mokesčio įstatymas // Valstybės žinios. 2001, Nr. 110-3992.
14. Lietuvos Respublikos vartojimo kredito įstatymas // Valstybės žinios, 2011, Nr. 1-1; 2011, Nr. 146-6830.
15. Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas // Valstybės žinios. 1994, Nr. 94-1833; 2007, Nr. 12-488.
16. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2011 m. liepos 13 d. nutarimas Nr. 885 „Dėl grupės ieškinio koncepcijos patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 2011, Nr. 92-4386.
17. Lietuvos banko valdybos 2011 m. rugsėjo 1 d. nutarimas Nr. 03-144 „Dėl atsakingojo skolinimo nuostatų“ // Valstybės žinios, 2011, Nr. 111-5262.
18. Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimas Nr. 03-23 „Dėl vartotojų ir finansų rinkos dalyvių nagrinėjimo tvarkos aprašo patvirtinimo“ // Valstybės žinios, 2012, Nr. 16-745.

19. Lietuvos banko valdybos 2013 m. kovo 19 d. nutarimas Nr. 03-62 „D 1 vartojimo kredito gavėj mokumo vertinimo ir atsakingojo skolinimo nuostat patvirtinimo“ // Valstybės Žinios, 2013, Nr. 30-1519.

Europos Sąjungos teisės aktai:

20. Commission Recommendation 98/257/EC of 30 March 1998 on the principles applicable to the bodies responsible for out-of-court settlement of consumer disputes // Official Journal, L, 1998, Nr. 115.
21. Commission Recommendation 2001/193/EC of 1 March 2001 on pre-contractual information to be given to consumers by lenders offering home loans // Official Journal, L, 2001, Nr. 69.
22. Communication of 13 March 2007 from the Commission to the Council, the European Parliament and the European Economic and Social Committee on EU Consumer Policy Strategy 2007-2013 COM (2007) 99 final // <http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:52007DC0099:EN:HTML>
23. Council Directive 87/102/EEC of 22 December 1986 for the approximation of the laws, regulations and administrative provisions of the Member States concerning consumer credit // Official Journal, L, 1987, Nr. 42.
24. Council Directive 93/13/EEC of 5 April 1993 on unfair terms in consumer contracts // Official Journal, L, 1993, Nr. 95.
25. Directive 94/19/EC of the European Parliament and of the Council of 30 May 1994 on deposit-guarantee schemes // Official Journal, L, 1994, Nr. 135.
26. Directive 2002/65/EC of the European Parliament and of the Council of 23 September 2002 concerning the distance marketing of consumer financial services and amending Council Directive 90/619/EEC and Directives 97/7/EC and 98/27/EC // Official Journal, L, 2002, Nr.271.
27. Directive 2005/29/EC of the European Parliament and of the Council of 11 May 2005 concerning unfair business-to-consumer commercial practices in the internal market and amending Council Directive 84/450/EEC, Directives 97/7/EC, 98/27/EC and 2002/65/EC of the European Parliament and of the Council and Regulation (EC) No 2006/2004 of the European Parliament and of the Council // Official Journal, L, 2005, Nr. 149.
28. Directive 2006/48/EC of the European Parliament and of the Council of 14 June 2006 relating to the taking up and pursuit of the business of credit institutions // Official Journal, L, 2006, Nr. 177.

29. Directive 2006/123/EC of the European Parliament and of the Council of 12 December 2006 on services in the internal market // Official Journal, L, 2006, Nr. 376.
30. Directive 2007/64/EC of the European Parliament and of the Council of 13 November 2007 on payment services in the internal market amending Directives 97/7/EC, 2002/65/EC, 2005/60/EC and 2006/48/EC and repealing Directive 97/5/EC // Official Journal, L, 2007, Nr. 319.
31. Directive 2008/48/EC of the European Parliament and of the Council of 23 April 2008 on credit agreements for consumers and repealing Council Directive 87/102/EEC // Official Journal, L, 2008, Nr.133.
32. Directive 2009/14/EC of the European Parliament and of the Council of 11 March 2009 amending Directive 94/19/EC on deposit-guarantee schemes as regards the coverage level and the payout delay // Official Journal, L, 2009, Nr. 68.
33. European Parliament resolution of 20 November 2012 on the implementation of the Consumer Credit Directive 2008/48/EC // 2012/2037(INI).

Knygos, vadov liai, monografijos:

34. Andriukaitis D., eponyt Z., Jurevi ien D. ir kt./red. Plaušinaityt I. Finansini paslaug vadovas – Vilnius: Lietuvos vartotoj institutas, 2009.
35. Aleknavi ien V. Finansai ir kreditas. – Vilnius: Enciklopedija, 2005.
36. Cartwright P. Consumer Protection in Financial Services – London: Kluwer Law International, 1999.
37. Harvey B. W., Parry D. Consumer Protection and Fair Trading. – London: Butterworths, 2000.
38. Katuoka S., Kiškis M., Pranevi ius G./red. Katuoka S. Vartotoj teisi apsauga Lietuvoje ir Europos S jungoje: kolektyvin monografija. - Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, 2006.
39. Lowe R., Woodroffe G. Consumer law and practice. – London, 2004.
40. Paisant G., Novikovien L., Bublien D./red. Novikovien L. Vartotoj teisi apsaugos teisiniai aspektai Europos S jungoje: Konferencijos mokslo darb rinkinys. – Mykolo Romerio universitetas, 2011.
41. Ramsay I. Consumer law and policy: text and materials on regulating consumers markes. – Oxsford and Portland, Orego: Hart publishing, 2007.
42. Silberstein S. Consumer Law in a Nutshell. – London: Sweet & Maxwell, 2004.

Straipsniai, leidiniai, publikacijos:

43. Bublien D. Silpnesn s šalies apsaugos principo gyvendinimas kontroliuojant nes žiningas vartojimo sutar i s lygas // Jurisprudencija 2007, Nr. 9(99).
44. Didžiulis L., Navickait -Sakalauskien I. Vartojimo sutar i kvalifikavimo problemos // Justitia. 2010, Nr. 2(74).
45. Novikovien L. Theoretical and practical issues of consumer conception // Jurisprudencija 2010, Nr. 4(122).
46. Petrauskas F., Gasi nait A. Alternative dispute resolution in the field of consumer financial services // Jurisprudencija. 2012, Nr. 19(1).
47. Ravluševius P. Vartotoj teisi apsaugos ypatumai Europos s jungos ir Lietuvos teis je // Jurisprudencija. 2007, Nr. 9(99).
48. Šenavi ius V., Talutis T. Vartotoj teisi apsauga draudimo sektoriuje sujungus finans rink prieži r // Viešoji politika ir administravimas 2012, T. 11, Nr. 3. P. 520.

Teism praktika ir Valstybin s vartotoj teisi apsaugos tarnybos komisijos nutarimai:

49. Europos Teisingumo teismo 1978 m. birželio 21d. sprendimas byloje Bertrand v. Paul Ott KG (bylos Nr. C-150/77).
50. Europos Teisingumo teismo 1997 m. liepos 3 d. sprendimas byloje Francesco Benincasa (bylos Nr. C-269/95).
51. Europos Teisingumo teismo 2001 m. lapkri io 22 d. sprendimas sujungtose bylose Cape Snc ir Ideal service MN RE Sas (byl Nr. C-541/99, C-542/99).
52. Europos Teisingumo teismo 2005 m. sausio 20 d. sprendimas byloje Johann Gruber v. Bay Wa AG (bylos Nr. C-464/01).
53. Lietuvos Apeliacinio Teismo 2009 m. birželio 2 d. nutartis civilin je byloje V. J. v. Lietuvos Respublika (bylos Nr. 2-492/2009).
54. Lietuvos Aukš iausiojo Teismo 2003 m. geguž s 12 d. nutartis civilin je byloje 257 – oji daugiabu i namo savinink bendrija v. UAB „Vilniaus vandenys“ (bylos Nr. 3K-3-579/2003).
55. Lietuvos Aukš iausiojo Teismo 2006 m. vasario 22 d. nutartis civilin je byloje V. S. ir kt. v. UAB „Abuva“ (bylos Nr. 3K-3-141/2006).
56. Lietuvos Aukš iausiojo Teismo 2007 m. vasario 5 d. nutartis civilin je byloje A. D. v. AB „Hansabankas“ (bylos Nr. 3K-3-31/2007).

57. Lietuvos Aukščiausiojo teismo 2008 m. vasario 29 d. nutartis civilinėje byloje 791-oji DNSB v. AB „Grigiškės“ (bylos Nr. 3K-3-211/2008).
58. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2011 m. birželio 15 d. nutartis civilinėje byloje V. S. ir I. S. v. AB DnB NORD bankas (bylos Nr. 3K-7-272/2011).
59. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2011 m. spalio 18 d. nutartis civilinėje byloje I. A. v. AB „SEB lizingas“ (bylos Nr. 3K-3-397/2011).
60. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo „Vartotojų teisių apsauga vartojimo sutartiniuose santykiuose: teisinio reguliavimo ir teismų praktikos apžvalga“ Nr. A-1 // Teismų praktika, 2009, Nr. 30.
61. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo „Vartotojų teisių apsauga vartojimo sutartiniuose santykiuose: teisinio reguliavimo ir teismų praktikos apžvalga II“ Nr. AC-33-1 // Teismų praktika, 2010, Nr. 33.
62. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisijos 2012 m. gegužės 09 d. nutarimas Nr. 10-355 „Dėl AB DnB NORD banko kaupimo indėlio sutarties“.
63. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisijos 2011 m. balandžio 13 d. nutarimas Nr. 10-191 „Dėl UAB „Medicinos bankas“ Terminuotojo indėlio sutarties lyg“.

Kita literatūra:

64. Apibendrinti tyrimo rezultatai „Ar finansiniai paslaugų vartotojams ir verslininkams reikalingas neteisminis ginčų nagrinėjimas?“ // <http://www.vvtat.lt/index.php?2873923755>: prisijungimo laikas: 2013-03-24.
65. Apibendrinti tyrimo rezultatai „Banko sąskaituri ir mokėjimo paslaugomis naudojasi dauguma Lietuvos gyventojų“ //
66. http://www.lb.lt/tyrimas_banko_saskaita_turi_ir_mokejimo_paslaugomis_naudojasi_dauguma_lietuvos_gyventoju: prisijungimo laikas: 2012-09-11.
67. Apibendrinti tyrimo rezultatai „Lietuvoje 72 proc. gyventojų naudojami kompiuteriniai ir 70 proc. - internetu“ // <http://www.ivpk.lt/news/1820/61/Lietuvoje-72-proc-gyventoju-naudojasi-kompiuteriais-ir-70-proc---internetu>: prisijungimo laikas: 2013-03-20
68. Apibendrinti apklausos rezultatai „Paskolėb stūti sigyti turini namiki apklausa 2012 m.“ // http://www.lb.lt/paskola_bustui_isigyti_turinciu_namu_ukiu_apklausa_2012_m: prisijungimo laikas: 2013-02-10.
69. Commission of the European Communities staff working document on the follow up in retail financial services to the consumer markets scoreboard SEC(2009) 1251 final P. 6 //

- http://ec.europa.eu/consumers/rights/docs/swd_retail_fin_services_en.pdf: prisijungimo laikas: 2013-02-11.
70. Consumer Markets Scoreboard – Making Markets Work For Consumers SEC (2011) 1271 final // http://ec.europa.eu/consumers/consumer_research/editions/docs/6th_edition_scoreboard_en.pdf
 71. Directorate-General for Internal Policies Policy department A: Economic and scientific policy study for European Parliament on implementation of the Consumer Credit Directive 2012 P. 60-61. // <http://www.europarl.europa.eu/document/activities/cont/2012/20120130ATT36564/20120130ATT36564EN.pdf> : prisijungimo laikas: 2013-02-11.
 72. European Agreement on a voluntary Code of conduct on pre-contractual information for home loans // http://ec.europa.eu/internal_market/finservices-retail/docs/home-loans/agreement_en.pdf: prisijungimo laikas: 2012-10-15.
 73. European Commission press release: Buying consumer credit on-line: following EU action, over 75% of websites checked now give satisfactory information to clients // http://europa.eu/rapid/press-release_IP-12-1251_en.htm: prisijungimo laikas: 2013-02-11.
 74. European Commission services working document on consultation on bank accounts 20.3.2012. P. 3 // http://ec.europa.eu/consumers/consultations/bank_accounts_consultation-2012_03_20_en.pdf: prisijungimo laikas: 2013-03-20.
 75. European Commission staff working document on public consultation Towards a coherent European approach to collective redress SEC(2011)173 final // http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/2009_2014/documents/itre/dv/250/250520/25052011_SEC_2011_173_EN.pdf: prisijungimo laikas: 2013-01-11.
 76. European Parliament Report of 19 October 2012 on the implementation of the Consumer Credit Directive 2008/48/EC. Explanatory statement // <http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?type=REPORT&reference=A7-2012-0343&language=EN#title2>: prisijungimo laikas: 2013-02-11.
 77. Eurostat database. Mean monthly earnings by sex, economic activity and collective pay agreement // http://appsso.eurostat.ec.europa.eu/nui/show.do?dataset=earn_ses10_19&lang=en: prisijungimo laikas: 2013-03-20
 78. Financial Stability Board Principles for Sound Residential Mortgage Underwriting Practices // http://www.financialstabilityboard.org/publications/r_120418.pdf: prisijungimo laikas: 2013-02-10.
 79. General report on the transposition of Directive 2007/64/EC of the European Parliament and of the Council of 13 November 2007 on payment services in the internal market

amending Directives 97/7/EC, 2002/65/EC, 2005/60/EC and 2006/48/EC and repealing Directive 97/5/EC by the Member States Version 2.0, August 2011 //

http://ec.europa.eu/internal_market/payments/docs/framework/transposition/psd_transposition_study_report_en.pdf: prisijungimo laikas: 2013-03-20.

80. Green Paper on Consumer Collective Redress COM(2008) 794 final // http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/greenpaper_en.pdf: prisijungimo laikas: 2013-02-20.
81. HYPOSTAT 2010: A review of Europe's Mortgage and Housing Markets. 2010. P. 5.
82. John F. Kennedy: "Special Message to the Congress on Protecting the Consumer Interest." March 15, 1962. Online by Gerhard Peters and John T. Woolley, The American Presidency Project. <http://www.presidency.ucsb.edu/ws/?pid=9108>: prisijungimo laikas: 2013-02-11.
83. Matuliauskas A. Apynasr mauna ne ten // <http://iq.lt/ekonomika/apynasri-mauna-ten/?psl=2>: prisijungimo laikas: 2013-02-12.
84. Lietuvos Banko apžvalga „Informacija apie bank veikl 2012 m. tre i j ketvirt “ // http://www.lb.lt/kredito_istaigu_veikla_2012_m_iii_ketvirti: prisijungimo laikas: 2013-02-20.
85. Lietuvos bank asociacijos naujienos: Lietuvos bankai pasiraš geros praktikos kodeks // http://www.lba.lt/go.php/lit/Lietuvos_bankai_pasirase_geros_praktikos/378: prisijungimo laikas: 2012-10-15.
86. Lietuvos Banko finansinio stabilumo apžvalga 2012 // http://www.lb.lt/fsa_2012: prisijungimo laikas: 2013-02-20.
87. Lietuvos Banko kredito unij ir Lietuvos centrin s kredito unijos veiklos apžvalga 2012 // http://www.lb.lt/kredito_uniju_ir_lietuvos_centrines_kredito_unijos_veikla_2012_m: prisijungimo laikas – 2013-02-20.
88. Lietuvos banko papildoma informacija d l b sto paskol rinkos Lietuvoje // http://www.lb.lt/papildomi_faktai: prisijungimo laikas: 2013-01-23.
89. Lietuvos Banko paskol b stui sigyti turin i nam ki apklausa 2012 m. // http://www.lb.lt/paskola_bustui_isigyti_turinciu_namu_ukiu_apklausa_2012_m: prisijungimo laikas: 2013-02-10.
90. Lietuvos banko Prieži ros tarnybos pranešimas // http://www.lb.lt/ispejo_del_vartojimo_kredito_reklamos_neatitinkancios_istatymu_reikala_vimu: prisijungimo laikas: 2013-02-11.
91. Lietuvos banko Prieži ros tarnybos vartojimo kredito rinkos apžvalga 2011 m. // http://lb.lt/vartojimo_kredito_rinkos_apzvalga_2011_m: prisijungimo laikas: 2012-12-10.

92. Lietuvos Banko pristatymas tema „Vartotoj ir finans rinkos dalyvi gin nagrin jimas 2012 m.“ // http://www.lb.lt/n20554/gincu_nagrinejimas_2012_spaudos_konf.pdf: prisijungimo laikas: 2013-03-11.
93. Lietuvos banko pozicija d l Lietuvos Respublikos vartojimo kredito statymo nuostat , susijusi su vartojimo kredito gav jo finansini sipareigojim nevykdym nevykdymu laiku, taikymo patvirtinta Lietuvos banko Prieži ros tarnybos direktoriaus 2013 m. vasario 5 d. sprendimu Nr. 241-26 // http://www.lb.lt/pozicija_del_lietuvos_respublikos_vartojimo_kredito_istatymo_nuostatu_susijusiu_su_vartojimo_kredito_gavejo_finansiniu_isipareigoji_mu_nevykdymu_laiku_taikymo: prisijungimo laikas: 2013-02-01.
94. Lukaityt -Vnarauskien R. „Snoro“ ind lio sertifikato pirk jas: buvo parašyta, kad jie drausti // <http://verslas.delfi.lt/snoras/snoro-indelio-sertifikato-pirkejas-buvo-parasyta-kad-jie-drausti.d?id=52045627#ixzz2M2n1isiH>: prisijungimo laikas: 2012-10-12.
95. Pasaulio Banko 2009 m. lapkri io m n. vartotoj teisi apsaugos ir finansinio raštingumo diagnostin apžvalga. I dalis. Pagrindin s išvados ir rekomendacijos // <http://vvtat.lt/index.php?3440785754>: prisijungimo laikas: 2012-09-20.
96. Pasaulio Banko 2009 m. lapkri io m n. vartotoj teisi apsaugos ir finansinio raštingumo diagnostin apžvalga. II dalis. Gerosios praktikos palyginimas // <http://vvtat.lt/index.php?3440785754>: prisijungimo laikas: 2012-09-20.
97. Proposal for a Directive of the European Parliament and of the Council on credit agreements relating to residential property COM/2011/0142 final (COD 2011/0062) // <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:52011PC0142:EN:NOT>: prisijungimo laikas: 2012-12-20.
99. The World Bank Policy research working paper on Consumer protection and financial literacy: Lessons from nine country studies. June 2010 // <http://elibrary.worldbank.org/content/workingpaper/10.1596/1813-9450-5326>: prisijungimo laikas: 2013-02-15.
99. Valstybin s vartotoj teisi apsaugos tarnybos atsakymas Europos Komisijos Sveikatos ir vartotoj generaliniam direktoratui d l Europos Komisijos konsultacijos d l alternatyvi gin o sprendimo b d naudojimo sprendžiant vartotoj gin us // http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_responses/lithuania_state_consumer_rights_protection_authority_lt.pdf: prisijungimo laikas: 2013-02-18.
100. Valstybin s vartotoj teisi apsaugos tarnybos 2012 m. sausio 25 d. 2011 met veiklos ataskaita Nr. 3-58 // <http://vvtat.lt/index.php?2267040817>: prisijungimo laikas: 2012-09-20.

101. Valstybinis vartotojų teisių apsaugos tarnybos 2012 m. spalio 8 d. 2012 metų III-ketvirčio asmenų prašymų analizės ataskaita Nr. 3-564 // <http://vvtat.lt/index.php?3127690198>: prisijungimo laikas: 2013-01-18.
102. Valstybinis vartotojų teisių apsaugos tarnybos 2013 m. sausio 28 d. 2012 metų veiklos ataskaita Nr. 3-41 // <http://vvtat.lt/index.php?2267040817>: prisijungimo laikas: 2013-02-20.

SANTRAUKA

Vartotojų teisi apsaugos finansini paslaug srityje problemos

Pagrindinis s s vokos: *finansin s paslaugos, vartotojas, vartojimo kreditas, kreditas gyvenamosios paskirties nuosavybei sigyti, ind li pri mimo paslaugos, mok jimo paslaugos, vartotoj teisi apsaugos institucijos, gin sprendimas.*

Efektyvios ir konkurencingos finansin s paslaugos yra vienas svarbiausi modernios ekonomikos varom j j g , o finansini paslaug vartotoj teisi apsauga yra kiekvieno finans sektoriaus svarbiausia dalis. Finansini paslaug sektoriui didel d mes skiria tiek Europos S jungos institucijos, tiek nacionalin valdžia, savo sprendimais skatinanti teigiamus vartotoj teisi apsaugos poky ius, ta iau iki šiol labiausiai vairi Europos S jungos šali vartotojus netenkina b tent finansini paslaug rinkos.

Šiame magistro baigiamajame darbe taikant vairius mokslinio tyrimo metodus siekiama nustatyti vartotoj teisi apsaugos problemas, kylan ias finansini paslaug srityje. Pirmojoje magistro baigiamojo darbo dalyje atskleidžiama bendra finansini paslaug s voka ir r šys, taip pat analizuojama finansini paslaug vartotojo samprata, atkreipiant d mes , kad Lietuvoje laikomasi siaurosios vartotojo sampratos koncepcijos. Antrojoje baigiamojo darbo dalyje nagrin jami vartotoj teisi apsaugos atskir finansini paslaug probleminiai aspektai. Finansini paslaug s rašas yra labai platus, tod l išsamiam tyrimui pasirinktos finansin s paslaugos, d l kuri gaunama daugiausia vartotoj nusiskundim – tai yra kreditavimo (vartojimo kredito ir kredito gyvenamosios paskirties nuosavybei sigyti), ind li pri mimo bei mok jimo paslaugos. Galiausiai yra atskleidžiama vartotoj teisi apsaugos institucin s sistemos ir vartotoj gin nagrin jimo finansini paslaug srityje problematika.

Magistro baigiamojo darbo pradžioje iškelta hipotez , kad dabartiniai vartotoj teisi apsaugos mechanizmai finansini paslaug srityje neužtikrina visapusiškos vartotoj teisi apsaugos, darbo eigoje pasitvirtina.

SUMMARY

Consumer protection problems in financial services

Keywords: *financial services, consumer, consumer credit, credit for residential property, deposit services, payment services, consumer protection authorities, dispute resolution.*

Efficient and competitive financial services is one of the key driving forces of the modern economy, accordingly, financial services consumer protection is the most important part of entire financial sector. European Union institutions and national governments in their decisions pays great attention to financial services industry in order to encourage positive change in the protection of consumer rights, but so far, most of consumers of various European Union countries are not satisfied with the financial services market.

The aim of this master thesis is to identify consumer protection problems arising out of the financial services sector by using a variety of research methods. In the first chapter of master thesis is revealed concept and types of financial services, as well as analysis of the conception of financial services consumer, noting that Lithuania complied with the narrow idea of consumer perception. In the second chapter author reviews consumer protection problems in particular financial services. List of financial services is very wide, so for detailed investigation only financial services, which consumer mainly complaints are selected: lending services (consumer credit and credit for residential property), deposit services and payment services. Finally, institutional framework of consumer protection issues in financial services and consumer dispute resolution problems are revealed.

Master thesis early hypothesis that the current consumer protection mechanisms in financial services do not provide complete protection of consumer rights is confirmed.