

MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETAS

TEISĖS FAKULTETAS

VERSLO TEISĖS KATEDRA

JŪRATĖ DROMANTAITĖ

Verslo teisė

**VARTOJIMO SUTARČIŲ, SUDAROMŲ RYŠIO
PRIEMONĖMIS, YPATUMAI**

Magistro baigiamasis darbas

Darbo vadovė –
Doc. dr. L. Novikovienė

Vilnius, 2011

TURINYS

IVADAS	3
1. VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS YPATUMAI ELEKTRONINĖJE KOMERCIJOJE.....	6
1.1. Elektroninės komercijos samprata	7
1.2. Vartojimo sutarties samprata šalių teisinio statuso analizės aspektu.....	10
1.3. Vartojimo sutarčių, sudaromų ryšio priemonėmis, samprata	16
1.4. Pagrindiniai vartotojų teisių apsaugos elektroninėje komercijoje principai	22
2. VARTOJIMO SUTARČIŲ, SUDAROMŲ RYŠIO PRIEMONĖMIS, TEISINIO REGLAMENTAVIMO PROBLEMATIKA	33
2.1. Tarptautinių ir ES teisės aktų perkėlimo į Lietuvos teisę probleminiai aspektai	33
2.2. Europos Sąjungos vartotojų teisių direktyvos projektas	37
3. VARTOJIMO SUTARČIŲ SUDARYMO RYŠIO PRIEMONĖMIS SPECIFIKA	44
3.1. Oferta ir akceptas, sutarties sudarymo momentas.....	44
3.2. Sutarties sudarymo būdai.....	48
IŠVADOS IR SIŪLYMAI	51
LITERATŪROS SĄRAŠAS.....	53
SANTRAUKA.....	58
SUMMARY.....	59

IVADAS

Tyrimo aktualumas. Šiuolaikiniame verslo pasaulyje vis didesnę įtaką turi informacinių technologijų panaudojimas verslui plėtoti ir vykdyti. Komercija, vykdoma informacinių technologijų priemonių pagalba, užima vis didesnę reikšmę šiuolaikinėje ekonomikoje. Elektroninė komercija išauga į verslą viso pasaulio mastu, ryšio priemonės sudaro galimybes verslo subjektams pateikti savo prekes ir paslaugas neapibrėžtam vartotojų ratui, nepriklausomai kurioje pasaulio dalyje jie bebūtų. Ypatingai didelę reikšmę įgyja ryšio priemonių pagalba pateikiamos prekės ir paslaugos vartotojams, t. y. fiziniams asmenims, kurie tas prekes ir paslaugas vartoja šeimos, asmeninėms ar namų ūkio reikmėms. Ryšio priemonės bei jų technologinės galybės išplečia bet kokios rinkos ribas, panaikina materialias sienas, ribojančias tradicinę prekybą. Elektroninė erdvė kaip prekybos vieta tampa vis patrauklesnė, visas pasaulis tampa didele rinka. Atsižvelgiant į informacinių technologijų panaudojimo mastą ir galimybes, ryšiai tarp komercijos subjektų (vartotojų ir pardavėjų ar paslaugų tiekėjų) tampa vis mažiau glaudūs ir vis sunkiau kontroliuojami. Dėl elektroninės komercijos specifikos tradicinis prekybos reguliavimas tampa sunkiai pritaikomas virtualiam pasauliui, būtini sprendimai ir sutarimas tarptautiniu ir nacionaliniu mastu.

Šiuolaikinėje sutarčių teisėje išplėtojus nelygiavėrių derybų galios doktriną, išryškėjus dažnai akivaizdžiai nelygiavertei vartojimo sutarties šalių padėčiai, atsirado pagrindas įsikišti į sutartinius teisinius santykius, taip sudarant prielaidas vartotojų teisių apsaugos užtikrinimo atsiradimui. Privatine santykio šalių autonomija ne visada užtikrina interesų pusiausvyrą, todėl būtina užtikrinti silpnosios santykių šalies – vartotojo, apsaugą, numatant santykių reglamentavimą teisės normomis.

Šiuo metu didelis dėmesys skiriamas vartojimo sutarčių, sudaromų ryšio priemonėms, o būtent vartotojo, kaip silpnesnės santykių šalies, padėties reglamentavimui, siekiant užtikrinti visapusišką vartojimo santykio subjektų interesų pusiausvyrą. Svarbu identifikuoti galimas kliūtis, kurios gali lemti vartojimo teisinių santykių šalių teisinio statuso nelygiavertiškumą. Tokią padėtį sąlygoja ypatinga vartojimo sutarčių, sudaromų ryšio priemonėms, sudarymo bei vykdymo specifika. Praktiniu požiūriu temos aktualumas susijęs su vartojimo sutarčių, sudaromų ryšio priemonėms, sudarymo ir vykdymo ypatumų bei santykio šalių teisių ir pareigų užtikrinimo įgyvendinimu, kurį įtakoja tarptautinių teisės normų įgyvendinimas nacionalinėje teisėje, o būtent – tarptautinių teisės normų, reglamentuojančių vartojimo sutartis, sudaromas ryšio priemonėms, vertimo netikslumai perkeliant jų nuostatas į nacionalinę teisę, kurie lemia reglamentavimo spragas. Tobulėjant šiuolaikinėms technologijoms, kintant elektroninės komercijos modeliams ir plečiantis įvairių ryšio priemonių panaudojimo galimybėms, keičiasi ir reguliavimo taisyklės, sprendimai dėl vartojimo sutarčių, sudaromų ryšio priemonėms, reglamentavimo priimami tiek tarptautiniame, tiek nacionaliniame lygmenyje. Plačiau nagrinėjama elektroninės komercijos, kaip erdvės plėtotis vartojimo sutartims, sudaromoms ryšio priemonėms, ir vartojimo sutarties apskritai samprata, analizuojami vartotojų teisių apsaugos E-

komercijoje principai, kurie įgyvendinami per specifinį ir pakankamai imperatyvų vartojimo sutarčių sudarymo ir vykdymo proceso reglamentavimą, taip pat vartojimo sutarčių sudarymo ryšio priemonėmis ir vykdymo proceso specifika ir iš to kylanti problematika. Svarbu atskleisti vartojimo sutarties šalių teisinę padėtį ir jų tarpusavio santykių specifiką, kuri kyla dėl akivaizdžiai nelygiavertės vartojimo teisinių santykių šalių padėties vartojimo teisiniams santykiams plėtojantis elektroninėje erdvėje ir sudarant sandorius nesant tiesioginio šalių komunikavimo. Būtent dėl vartojimo teisinių santykių šalių teisinės padėties nelygiavertiškumo ir santykių specifikos sudarant vartojimo sutartis ryšio priemonių pagalba, tiek įstatymų leidėjui tarptautiniu, tiek nacionaliniu mastu, yra aktualu nustatyti teisinį reguliavimą, kuris užtikrintų vartojimo sutarčių, sudaromų ryšio priemonėmis, sudarymą, vykdymą bei sutarties šalių teisių užtikrinimą realiai veikiančiomis teisės normomis.

Šiuo metu didelis dėmesys skiriamas vartojimo sutarčių, sudaromų ryšio priemonėmis, šalių, pačios sutarties sampratos bei jos sudarymo ir vykdymo reglamentavimo klausimams. Vartojimo teisinių santykių, besivystančių ryšio priemonių pagalba išskirtinumas, kitokio – netiesioginio, komunikacijos būdo tarp vartojimo santykių dalyvių egzistavimas, pačių vartojimo teisinių santykių persikėlimas į naują elektroninę erdvę, vartojimo sutarties šalių nelygiavertė teisinė padėtis, prekių ir paslaugų tiekėjų (pardavėjų), veikiančių elektroninėje erdvėje ryšio priemonių pagalba, mobilumas, vartojimo sutarčių sudarymo ryšio priemonėmis proceso ypatumai, vienodo teisinio reglamentavimo nebuvimas bei nacionalinio reglamentavimo neatitikimas tarptautinėms teisės normoms sukelia sunkumų pritaikant jau egzistuojančius ir realiai praktiškai veikiančius vartojimo teisinių santykių ir vartotojų teisių apsaugos principus bei teisės normas.

Tyrimo naujumas susijęs su vartojimo sutarčių, sudaromų ryšio priemonėmis, reglamentavimo tarptautiniu ir nacionaliniu mastu specifikos analize, nuostatų perkėlimo į Lietuvos teisinę sistemą probleminių aspektų išskyrimu bei tiriamų teisinių santykių reglamentavimo naujovių atskleidimu.

Tyrimo objektas – vartotojo, kaip silpnesnės teisinio santykio šalies, apsaugos ypatumai elektroninėje komercijoje, vartojimo sutarčių, sudaromų ryšio priemonėmis, kontekste. Darbo objektas pakankamai platus, todėl išsamiai išanalizuoti visų aktualių klausimų, dėl ribotos darbo apimties, nėra galimybės. Šiame darbe bus apsiribojama pačiais aktualiaisiais ir daugiausiai problemų keliančiais pasirinktos temos aspektais.

Tyrimo tikslas – išanalizuoti, kaip reguliuojamas ir praktiškai įgyvendinamas vartojimo sutarčių, sudaromų ryšio priemonėmis, sudarymo ir vykdymo procesas, taip pat santykio šalių teisių ir pareigų užtikrinimas pagal tarptautinę ir nacionalinę teisę. Tikslui pasiekti darbe keliami šie **uždaviniai**:

- 1) išanalizuoti pagrindinius vartojimo sutarčių, sudaromų ryšio priemonėmis, šalių teisinio statuso aspektus;
- 2) apibrėžti pagrindines vartojimo sutarčių, sudaromų ryšio priemonėmis, sudarymo bei jų vykdymo prielaidas;

3) išanalizuoti pagrindinę teisinę bazę – Europos Sąjungos direktyvas, bei jų reglamentavimo įgyvendinimo problemas nacionalinėje teisėje;

4) įvertinti Lietuvos Respublikos teisės aktus ir praktiką vartojimo sutarčių, sudaromų ryšio priemonėmis, srityje.

Atsižvelgiant į tyrimui išsikeltą tikslą, sprendžiant numatytus tyrimo uždavinius, moksliniame darbe bus bandoma patvirtinti **hipotezę**, kad visapusiškai efektyvus vartotojų teisių apsaugos užtikrinimas vartojimo teisiniams santykiams vystantis ryšio priemonių pagalba, galimas tik pasiekus vieningą vartojimo teisinių santykių reglamentavimą tiek nacionaliniu, tiek tarptautiniu mastu.

Moksliniame darbe naudojami analizės, lingvistinis, loginis, lyginamasis ir dokumentų analizės **tyrimo metodai**. *Analizės* metodu aiškinamos ir atskleidžiamos pagrindinių sąvokų sampratos, susijusios su vartojimo sutartimis, sudaromomis ryšio priemonėmis. Vadovaujantis *lingvistiniu* ir *dokumentų analizės* metodais, analizuotas Europos Sąjungos ir Lietuvos Respublikos teisės aktų atitinkamų nuostatų turinys. *Loginiu* metodu buvo atskleistos kylančios problemos, pateikti siūlomi jų sprendimo būdai. Remiantis *lyginamuoju* metodu analizuota Europos Sąjungos ir nacionalinės teisės pozicijos specifika reglamentuojant vartojimo sutartis, sudaromas ryšio priemonėmis.

Mokslinio tiriamojo darbo **struktūrą** sudaro trys skyriai. Pirmajame analizuojami vartotojų teisių apsaugos principai ir ypatumai E-komercijoje, kurie yra prielaida ir priežastis siekti kuo efektyviau reglamentuoti vartojimo sutartis sudaromas ryšio priemonėmis ir vengti vartotojų teisių pažeidimų kylančių šioje vartojimo santykių srityje. Skyriuje atskleidžiama elektroninės komercijos, vartojimo sutarties apskritai ir vartojimo sutarties, sudaromos ryšio priemonėmis, sampratos bei vystymosi prielaidos. Antrajame darbo skyriuje analizuojama vartojimo sutarčių, sudaromų ryšio priemonėmis, reglamentavimo problematika perkeliant Europos Sąjungos direktyvų nuostatas į nacionalinę teisę, taip pat nagrinėjamas ES vartotojų teisių direktyvos projektas. Trečiajame skyriuje analizuojamas vartojimo sutarčių sudarymo ryšio priemonėmis procesas ir jo ypatumai, susiję su vartotojo, kaip silpnesnės santykių šalies, teisių apimties didinimu ir pakankamai griežtu reglamentavimu, kitos santykio šalies – pardavėjo (prekių ar paslaugų tiekėjo) atžvilgiu. Skyriuje aptariama ofertos ir akcepto, sutarties sudarymo momento nustatymo problematika, taip pat vartojimo sutarčių sudarymo ryšio priemonėmis būdai.

Mokslo tiriamajame darbe remiamasi užsienio ir Lietuvos autorių doktrina, tarptautine, užsienio šalių, Europos Sąjungos ir Lietuvos teise.

1. VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS YPATUMAI ELEKTRONINĖJE KOMERCIJOJE

Šiuolaikinėje ekonomikoje vis didesnę reikšmę įgyja elektroninė komercija (toliau – E-komercija). Vis labiau tobulėjančios ryšio priemonės suteikia plačias galimybes verslo subjektams pateikti savo prekes ar paslaugas neapibrėžtam vartotojų ratui, nepriklausomai nuo jų buvimo vietos. Palyginti su pradiniu informacinių technologijų ir ryšio priemonių panaudojimu komercijai, ryšiai tarp vartojimo teisinių santykių subjektų (pardavėjų ar paslaugų teikėjų bei vartotojų) E-komercijoje tampa vis mažiau tamprūs, subjektai turi mažiau informacijos vieni apie kitus, dėl subjektų masiškumo jie yra sunkiau kontroliuojami. Šios priežastys lemia vartotojų, kaip silpnesnės vartojimo teisinių santykių šalies, teisių apsaugos ir jų gynimo būtinybę, taip pat pasitikėjimo E-komercija didinimą, kas lemtų greitesnę ir efektyvesnę masinės E-komercijos plėtrą.

Vartojimo teisiniams santykiams vis dažniau persikeliant į elektroninę erdvę, išryškėja silpnesnės santykių šalies – vartotojo – apsaugos poreikis ir būtinybė. Vartotojų teisių apsaugos E-komercijoje principo esmė yra ta, kad mažiau patyrusi ir ekonomiškai silpnesnė šalis turi būti apsaugota nuo daugiau patyrusios ir ekonomiškai stipresnės teisinio santykio šalies. Visapusiškai stipresnė vartojimo santykių šalis gali būti dėl daugelio priežasčių. Tai gali nulemti specifinė profesinė veikla ir tos veiklos ypatumų išmanymas – akivaizdaus ekonominis pranašumas, taip pat didesnė patirtis bei sandorio sąlygų nustatymo iš anksto galimybė. Siekiant atkurti jėgų (šalių derybinės galios) pusiausvyrą, kuri dažnai pažeidžiama, kai viena iš šalių yra akivaizdžiai stipresnė, atsižvelgiant į jos valdomas technologines, ekonomines bei prekybines galimybes, kyla būtinybė sukurti teisinius institutus, įtvirtinančius vartotojų teisių apsaugos ypatumus E-komercijoje.

Silpnesnės teisinio santykio šalies apsaugos principas įgyvendinamas šiuolaikinėje sutarčių teisėje, reaguojant į pasikeitusią ir toliau besikeičiančią situaciją. Išskiriamos tam tikros teisės subjektų grupės, kurios pagal nustatytus požymius laikomos silpnesniąja šalimi. Kaip atskira subjektų grupė, laikoma silpnesniąja šalimi, buvo išskirti ir vartotojai.

Vartotojų teisių gynimo svarba E-komercijoje Europoje pradėjo vystytis apie 6-7 dešimtmetį ir įtvirtinta daugelio valstybių teisės aktuose. Siekiant užtikrinti, kad elektroninis verslas nebūtų diskriminuojamas lyginant su tradiciniu (užtikrinant pripažintus funkcinio ekvivalentiškumo ir elektroninės formos nediskriminavimo principus apie kuriuos bus kalbama šiame darbe), būtina užtikrinti tradicinių vartotojų teisių gynimo standartų galiojimo įgyvendinimą elektroninėje erdvėje ir išskirti vartojimo teisinių santykių šalių statuso ypatumus kai santykiai klostosi ryšio priemonių pagalba.

Tačiau toks užtikrinimas negali būti tik formalus, nes E-komercija pasižymi daugeliu specifinių savybių, tokių kaip globalumas, reguliavimo tarptautiškumas, tamprių kontaktų tarp santykio šalių stoka, masiškumas, kurios ypač išryškėja E-komercijos perėjimo į b2c¹ komercijos plėtros etape.

Dėl pirmiau paminėtų priežasčių tampa akivaizdu, kad tinkamas vartotojų teisių elektroninėje aplinkoje gynimas svarbus ne tik užtikrinant jų interesus, bet ir siekiant suteikti naudos verslui, nes tinkamas tokių normų įgyvendinimas yra viena iš svarbių E-komercijos, o kartu ir vartojimo sutarčių, sudaromų ryšio priemonėmis, bendros plėtros prielaidų.

Taigi šiame darbo skyriuje bus nagrinėjama vartotojų teisių gynimo ypatumų E-komercijoje sistema, atskleidžiant E-komercijos, vartojimo sutarties kaip šalių valios išraiškos formos, vartojimo teisinių santykių šalių sampratą, taip pat vartojimo sutarties, sudaromos ryšio priemonėmis, sampratą. Skyriuje analizuojami pagrindiniai vartotojų teisių apsaugos E-komercijoje principai, kurie atspindi vartojimo sutarčių sudaromų ryšio priemonėmis specifiką vartotojų teisių apsaugos E-komercijoje kontekste.

1.1. Elektroninės komercijos samprata

Šiuolaikiniame verslo pasaulyje vis didesnę įtaką turi informacinių technologijų ir daugelio ryšio priemonių panaudojimas verslui plėtotis bei vystytis. Šalia tradicinės komercijos ir komercinės veiklos, susijusios su rinkos ekonomikos skatinamu, žmonių judėjimu bei jų aktyvumo ir iniciatyvos didėjimu, vis labiau įsitvirtina elektroninė. Tiek sandorių sudarymas, tiek jų apmokėjimas bei vykdymas vis dažniau persikelia į virtualią erdvę. Elektroninė erdvė, jos teikiamų technologinių bei funkcinių galimybių didėjimas tampa E-komercijos ir vartojimo teisinių santykių plėtojimosi ryšio priemonių pagalba, pagrindu.

Naujos ryšio priemonių teikiamos galimybės leidžia verslininkams valdyti verslą ir gauti pajamas, o vartotojams įsigyti prekes ir paslaugas įvairiose valstybėse, fiziškai jose nebūnant.² Įvairių ryšio priemonių panaudojimo galimybės išplečia bet kokios rinkos ribas, panaikina materialias sienas, ribojančias tradicinę prekybą. Elektroninė erdvė kaip prekybos vieta tampa vis patrauklesnė, visas pasaulis tampa didele rinka. Dėl E-komercijos specifikos, tradicinis prekybos, o būtent – vartojimo teisinių santykių bei vartotojų teisių apsaugos, reguliavimas turi būti peržiūrimas ir pritaikomas virtualiam pasauliui, nesiimant drastiškų veiksmų, todėl būtini sprendimai ir sutarimas tarptautiniu mastu.

Šiuo metu pasaulyje didelis mokslininkų, dirbančių E-komercijos srityje, dėmesys skiriamas vartojimo sutarčių, sudaromų ryšio priemonėmis, reglamentavimo ir reguliavimo klausimams. Valstybių praktika vartojimo sutarčių, sudaromų ryšio priemonėmis, reguliavimo srityje išsiskiria, taikomos

¹ E-komercija kategorija *verslas vartotojui – business to consumer*

² S. Basu. International Taxation of E-Commerce // Journal of Information, Law & Technology, 2008, p. 3–8.

skirtingos reglamentavimo nuostatos. Todėl siekiant išanalizuoti vartojimo sutarčių, sudaromų ryšio priemonėmis, reglamentavimo ypatumus, būtina atskleisti E-komercijos sampratą.

Šio poskyrio tikslas – apibrėžti, kokie elementai sudaro elektroninės komercijos sąvoką, kaip suprantama elektroninė erdvė, kaip tarpė vystytis vartojimo teisiniams santykiams, kokie sandoriai būdingi E-komercijai. Šiuos aspektus būtina aptarti siekiant atskleisti vartotojų teisių apsaugos, kylančios iš santykių vystymosi specifinėje – elektroninėje erdvėje, ypatumus.

Sąvoka „elektroninė komercija“ buvo pradėta vartoti tik apie 1994 metus.³ Dauguma autorių teigia, kad iki šiol nėra vieno universalios šios sąvokos apibrėžimo. Elektroninė erdvė kaip prekybos vieta yra begalinė, ir santykiai besivystantys joje labai greitai keičiasi. Informacinių technologijų ir ryšio priemonių panaudojimo galimybių dinamiškumas leidžia atsirasti vis naujoms E-komercijos savybėms, todėl ir sąvokos turinys yra kintantis priklausomai nuo to, kuriuos elementus siekiama akcentuoti. E-komercija gali būti apibrėžiama gan plačiai, apimant bet kokias naudojamas elektronines ir ryšio priemones, arba sąvoka siaurinama, apsiribojant vien sandoriais, sudaromais interneto pagalba.

E-komercija plačiąja prasme suprantama kaip komercija, apimanti sandorius, atliekamus elektroninėmis priemonėmis, tokiais kaip faksimilė, teleksas, internetas, telefonas ir kt. Šiuo atveju E-komercija apibrėžiama kaip prekyba prekėmis ar paslaugomis, kai sandoriai sudaromi arba sudaromi ir vykdomi elektroninėmis priemonėmis.⁴ Kiekvienas sandoris atliekamas pasinaudojant telekomunikacijomis gali būti įvardintas kaip E-komercija.

Europos Komisijos Elektroninės komercijos iniciatyva⁵ E-komerciją apibrėžia kaip verslo vykdymą elektroniniu būdu. „Ji apima skirtingą veiklą: elektroninę prekybą ir paslaugų teikimą, skaitmeninio turinio pristatymą, elektroninį lėšų persiuntimą, elektroninę prekybą vertybiniais popieriais, elektroninius važtaraščius (konosamentus), komercinius aukcionus, bendrą dizainą ir inžineriją, internetinį tiekimą, viešuosius pirkimus, tiesioginę rinkodarą ir paslaugas po pirkimo sutarčių sudarymo. Ji apima ir produktus (pvz. vartotojiškas prekes, specializuotą medicininę įrangą) ir paslaugas (pvz. informavimo paslaugas, finansines ir teisines paslaugas); tradicinę veiklą (pvz. sveikatos apsaugą, švietimą) ir naujo pobūdžio veiklą (pvz. virtualias parduotuves)“.⁶

Bendrajai prasme E-komerciją galima būtų apibūdinti taip: „tai – komercinė veikla, susijusi su prekių ir paslaugų pirkimu-pardavimu ir kitomis verslo transakcijomis, kurių dalyviai yra nebūtinai toje pačioje fizinėje vietoje [...] ir todėl pasitelkia telekomunikacines priemones“.⁷

E-komerciją suvokiant ir vertinant minėtąja prasme ji gali būti naudojama prekybai, pardavimams ir reklamai, tiekimui, finansavimui ir draudimui, prekybiniais sandoriais: užsakymams,

³ S. Basu. Global Perspectives on E-Commerce Taxation Law. – Aldershot: Ashgate, 2007.

⁴ M. Kiškis ir kt. Teisės informatika ir informatikos teisė. – Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, 2006, p. 176-177.

⁵ A European Initiative in Electronic Commerce, Brussels, Communication to the European Parliament, the Council, the Economic and Social Committee and the Committee of the Regions COM(97)157, 1997.

<ftp://ftp.cordis.europa.eu/pub/esprit/docs/ecomcom.pdf> [žiūrėta 2011 02 15]

⁶ Ten pat.

⁷ M. Civilka. Elektroninės komercijos reguliavimas tarptautinėje ir ES teisėje // Informatikos teisės centras, 2001.

<http://www.itc.tf.vu.lt> [žiūrėta 2011 01 15]

pristatymams, mokėjimams, produkto pateikimui, valstybės reguliavimui, logistikai, skaitmeniniam prekių pardavimui, apskaitai, ginčų sprendimui.⁸

Elektroninės komercijos sąvoka gali būti susiaurinama iki sandorių, atliekamų naudojantis kompiuteriu per uždara ar atvira tinklą, ir suprantama kaip pirkimas-pardavimas internetu. Šiuo atveju E-komercija apibrėžiama kaip interneto panaudojimas pirkti, parduoti prekes ar teikti ir gauti paslaugas.

Paminėtina, kad E-komercija neapsiriboja vien pirkimu ir pardavimu, bet apima ir kitus veiksmus, tokius kaip apsisveikimas informacija, marketingas, pasiruošimas sandoriams, informacijos rinkimas ir bendravimas po sandorių įvykdymo.⁹ Iš esmės galima išskirti tris E-komercijos stadijas: pirma, pasiruošimo pirkimui stadija, apimanti paskelbimą apie parduodamą produktą, informacijos apie jį pateikimą; antra, pirkimo stadija, apimanti pirkimą ir apmokėjimą; trečia, pristatymo stadija. E-komercija įgalina kompanijas veikti realiu laiku.¹⁰

E-komercija skirstoma į tokias pagrindines kategorijas: b2b (verslas verslui – *business to business*), b2c (verslas vartotojui – *business to consumer*), b2pg (verslas valstybės institucijai – *business to public government*), c2c (vartotojas vartotojui – *consumer to consumer*), c2b (vartotojas verslui – *consumer to business*) ir c2pg (vartotojas valstybės institucijai – *consumer to public government*). Svarbiausios ir labiausiai paplitusios E-komercijos kategorijos yra b2b ir b2c E-komercija. Šiame darbe nagrinėjama *b2c (verslas vartotojui)* kategorija, nes būtent čia atsiskleidžia vartojimo sutarčių, sudaromų ryšio priemonėmis, ypatumai bei šalių tarpusavio santykių reglamentavimo būtinybė, atsižvelgiant į sandorių ir tokių santykių dalyvių specifiką, sandorių sudarymo tikslą, tokių sandorių prigimtį ir pobūdį bei sudarymo proceso ypatumus.

Elektroninių sandorių dalyku gali būti tiek nematerialūs, informaciniai produktai, tiek materialios prekės, pristatomos tradiciniu būdu. Svarbiausias faktorius yra komunikavimas naudojantis elektronine aplinka.¹¹ Priklausomai nuo to, kokios rūšies produktai parduodami, materialūs ar nematerialūs, galima būtų išskirti dvi pagrindines E-komercijos rūšis: *tiesioginę elektroninę komerciją* – neapčiuopiamų (nematerialių) prekių ir paslaugų užsakymą, apmokėjimą už jas ir pristatymą internetu, kaip kompiuterių programinės įrangos, pramoginio turinio arba informacinių paslaugų globaliu mastu, t. y. kai sandoris ir sudaromas, ir vykdomas vien elektroninių priemonių pagalba, pardavėjas ir pirkėjas materialiaame pasaulyje nekontaktuoja; ir *netiesioginę elektroninę komerciją* – kuri apima elektroninį apčiuopiamų (materialių) prekių užsakymą, kuris gali būti pristatomas fiziškai naudojant tradicines

⁸ A. Makauskaitė. Vartotojų teisių apsauga elektroninės komercijos kontekste // Informatikos teisės centras, 2002. <http://www.itc.tf.vu.lt/mokslas/vartotojai.pdf> [žiūrėta 2011 01 15]

⁹ J. Gibbs et al. Environment and Policy Factors Shaping E-commerce Diffusion: A Cross-Country Comparison // Information Society, 2002. <http://www.crito.uci.edu/papers/2002/CrossCountryComparisonTIS.pdf> [žiūrėta 2011 01 17]

¹⁰ M. Banu Durukan. Internet Taxation: an Outstanding Issue // Business administration, 2007, p. 298. <http://www.opf.slu.cz/vvr/akce/turecko/pdf/Durukan.pdf> [žiūrėta 2011 01 17]

¹¹ S. Basu. Global Perspectives on E-Commerce Taxation Law. – Aldershot: Ashgate, 2007.

priemonės, kaip pašta ar komercinius kurjerius, t. y. sandoris sudaromas elektroninėje erdvėje, tačiau užsakyti produktai turi materialią išraišką ir pirkėją pasiekia tradiciniu būdu.¹²

Apibendrinant anksčiau pateiktas sąvokas, įvardintus E-komercijos modelius ir tipus, galima teigti, kad vartojimo sutarčių, sudaromų ryšio priemonėmis, specifikai ir ypatumams nagrinėti yra reikšmingos tiek tiesioginė, tiek netiesioginė E-komercija, nes darbe analizuojama sutarčių rūšis gali būti sudaroma ir vykdoma įvairiais būdais, kiek tai leidžia šiuolaikinių ryšio priemonių panaudojimo galimybės.

Atskleidus elektroninės erdvės kaip terpės vystytis elektroninei komercijai, ypatumus bei elektroninės komercijos sampratą, atsiranda galimybė plačiau ir išsamiau nagrinėti vartotojų teisių apsaugos būtinybės, kylančios iš vartojimo teisinių santykių vystymosi specifinėje – elektroninėje erdvėje, ir vartojimo sutarčių sudarymo ryšio priemonėmis, ypatumus.

1.2. Vartojimo sutarties samprata šalių teisinio statuso analizės aspektu

Siekiant atskleisti darbe nagrinėjamos temos – vartojimo sutarčių, sudaromų ryšio priemonėmis, ypatumus, būtina išanalizuoti ir apibrėžti keletą pagrindinių sąvokų, kurios bus naudojamos darbe. Šios sąvokos atskleidžia vartojimo teisinių santykių šalių teisinio statuso, tarp šalių besivystančių santykių ir jų išraiškos formos ypatumus.

Visų pirma reikia panagrinėti ir apibrėžti pačios vartojimo sutarties sampratą.

Sutartis – viena seniausių teisinių formų, skirtų reguliuoti šalių tarpusavio santykius, nustatant galimo ir privalomo elgesio ribas, taip pat atitinkamų įsipareigojimų nevykdymo pasekmes. Veikiama susiklosčiusių istorinių aplinkybių, sutarčių teisė susiformavo kaip atskiras institutas. Sutartis daugelyje šaltinių apibrėžiama kaip kelių asmenų susitarimas, kuriuo nustatomos jų, kaip teisinio santykio subjektų, teisės ir pareigos.

Vartojimo sutartys įprastą civilinėje teisėje iki tol nusistovėjusią sutarčių klasifikaciją į atlygintines, neatlygintines, realines ar konsensualines, dvišales ar vienašales ir kt., papildė gerokai vėliau, kartu su komercinėmis (verslo) sutartimis. Šiame klasifikavime atsirado galimybė ir būtinybė taikyti ir sutarties subjekto kriterijų – verslininkas ir vartotojas, kaip sutarties šalys.

Vartojimo sutartys Lietuvos Respublikos civiliniame kodekse¹³ (toliau – CK), įsigaliojusiam 2001 m. liepos 1 d., išskirta kaip atskira sutarčių grupė (CK 6.160 straipsnio 1 dalis), apimanti atskiras sutarčių rūšis, kurios dėl savo prigimties gali būti vartojimo sutartimis bei kurios turi požymių, būtinų kvalifikuojant konkrečią sutartį vartojimo sutartimi. Atsižvelgiant į vartojimo sutarčių dalyko įvairovę,

¹² T. R. Broderick. Regulation of Information Technology in the European Union. – London: Kluwer Law International, 2000, p. 83.

¹³ Lietuvos Respublikos Civilinis kodeksas // Valstybės žinios. 2000, Nr. 74-2262.

išskiriamos vartojimo pirkimo–pardavimo, vartojimo nuomos, vartojimo rangos, paslaugų teikimo vartotojams sutartys ir kt.

CK normose įtvirtintas vartojimo sutarties sąvokos apibrėžimas (CK 1.39 straipsnio 1 dalis), kur vartojimo sutartis apibrėžiama kaip sutartis dėl prekių ar paslaugų įsigijimo, kurią fizinis asmuo (vartotojas) su prekių ar paslaugų pardavėju (tiekiu) sudaro su vartotojo verslu ar profesija nesusijusiu tikslu, t. y. vartotojo asmeniniams, šeimos, namų ūkio poreikiams tenkinti. Analogiškas vartojimo sutarties reglamentavimas numatytas ir Lietuvos Respublikos Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 2 straipsnio 14 dalyje.

Europos Sąjungos (toliau – ES) teisės aktuose tikslus vartojimo sutarties apibrėžimas nenustatytas, o šios sutarties samprata pateikiama tik netiesiogiai, direktyvose įtvirtinant vartojimo sutartiniuose santykiuose dalyvaujančių subjektų (vartotojo ir verslininko) apibrėžtis. Pavyzdžiui, 1993 m. balandžio 5 d. ES direktyvoje 93/13/EEB dėl nesąžiningų sąlygų vartojimo sutartyse¹⁴ nustatyta, kad direktyva taikoma pardavėjo ar tiekėjo su vartotoju sudaromoms sutartims, kur vartotoju laikomas bet kuris fizinis asmuo, veikiantis ne savo verslo, prekybos ar profesijos tikslais, o pardavėju ar tiekėju – bet kuris fizinis ar juridinis asmuo, veikiantis savo verslo, prekybos ar profesijos tikslais.

Nagrinėjant literatūroje pateiktą vartojimo sutarties apibrėžimą būtinų ir pakankamų požymių, pagal kuriuos galima atpažinti vartojimo sutartį, išskirtinumo prasme, CK 1.39 straipsnyje pateiktame vartojimo sutarties apibrėžime išskirtas vartojimo sutarties *tikslas* – aprūpinti fizinį asmenį (vartotoją) prekėmis ar paslaugomis jo asmeniniams poreikiams tenkinti (su verslu ar profesija nesusijusiu tikslu); ir reikalavimas, kad *fizinis asmuo (pats) sudarytų sutartį* su prekių ar paslaugų pardavėju (tiekiu). Vadinas CK autoriai išskiria du pagrindinius požymius, pagal kuriuos kvalifikuojama vartojimo sutartis. Atsižvelgiant į CK komentaro autorių nuorodą į 1980 m. Romos konvencijos¹⁵ (toliau – Konvencija) 5 straipsnį ir išnagrinėjus minėtą straipsnį bei palyginus CK 1.39 straipsnio bei Konvencijos 5 str. 1 d. nuostatas lingvistine prasme, galime daryti išvadą, kad pagal Konvencijos vartojimo sutarties apibrėžimą vartojimo sutarties tikslas yra aprūpinti fizinį asmenį produktais ar paslaugomis, skirtomis asmeniniam vartojimui, bet nėra reikalavimo, kad fizinis asmuo (vartotojas) pats sudarytų sutartį. Šiame apibrėžime akcentuojamas sutarties tikslas, o sutarties subjektas (kas sudarė sutartį) yra nesvarbus. Svarbu tik, kad vartotojas būtų fizinis asmuo. Taip Konvencijoje yra išgryninta vartojimo sutarties sąvoka ir pateiktame apibrėžime paliekami tik būtinieji (esminiai) vartojimo sutarties požymiai. Už šio apibrėžimo ribų liko ir antrojo sutarties subjekto – pardavėjo (tiekiu) apibūdinimas. Paliktas tik vienas požymis, kuris yra dominuojantis (esminis) ir laikytas būtinu bei pakankamu, kad sutartis būtų pripažinta vartojimo sutartimi.

¹⁴ Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 93/13/EEC 1993 m. balandžio 5 d. dėl nesąžiningų sąlygų sutartyse su vartotojais. Europos Sąjungos oficialusis leidinys L. 095.

¹⁵ Konvencija dėl sutartinėms prievolėms taikytinos teisės 1980 m. birželio 19 d. (Romos konvencija dėl sutartinėms prievolėms taikytinos teisės). Europos Sąjungos oficialusis leidinys L. 266.

Atsižvelgiant į vartotojų teisių apsaugos srityje priimtas ES ir nacionalinių teisės aktų normas, sutartis turėtų būti kvalifikuojama kaip vartojimo, jei ji atitinka esminius požymius. Kai kurie autoriai išskiria jų keletą.¹⁶ Pirma, prekes ar paslaugas *įgyja fizinis asmuo*. Antra, fizinis asmuo prekes ir paslaugas įgyja ne dėl savo ūkinės, komercinės ar profesinės veiklos, o *savo asmeninių, šeimos, namų ūkio poreikiams tenkinti*. Trečia, prekes ar paslaugas *teikia verslininkas* (fizinis ar juridinis asmuo, kuris veikia savo verslo (plačiaja prasme) tikslais). Vadovaujantis tokiu teisiniu reguliavimu, bylas nagrinėjantys teismai turi pareigą teisiškai kvalifikuodami sutartis nustatyti, koks asmuo, t. y. fizinis ar juridinis asmuo, yra prekių ar paslaugų vartotojas, taip pat prekių ir paslaugų įsigijimo tikslą.

Lietuvos Aukščiausiasis Teismas (toliau – LAT) savo išaiškinimuose yra konstatavęs, kad teisiškai vertinant sutartį, svarbu nustatyti, koks asmuo, t. y. fizinis ar juridinis, yra galutinis prekių ar paslaugų vartotojas, taip pat prekių ir paslaugų įsigijimo tikslą.¹⁷

Atsižvelgiant į tai kas išdėstyta, galime daryti išvadą, kad kvalifikuojant vartojimo sutartis būtina ir privaloma nustatyti pagrindinį (esminį) sutarties požymį, t.y. sutarties *tikslą* – aprūpinti fizinį asmenį (vartotoją) prekėmis ar paslaugomis jo asmeniniams poreikiams tenkinti (su verslu ar profesija nesusijusiu tikslu). Vadinasi ir vartojimo sutarties apibrėžimo formuluotę būtų tikslinga išdėstyti taip: „*Vartojimo sutartis – prekių ar paslaugų įsigijimo sutartis, kurios dalykas (tikslas) yra aprūpinti produktais arba paslaugomis fizinį asmenį (vartotoją) su jo verslu ar profesija nesusijusiu tikslu.*“

Vartotojai, laikantis išankstinės nuostatos, kad tam tikromis aplinkybėmis asmenys dėl ekonominės padėties, mažesnės patirties ar nepakankamos informacijos turėjimo, išskiriami kaip akivaizdžiai silpnesnė vartojimo sutarties šalis. Tai suponuoja didesnes jų teisių apsaugos garantijas lyginant su kitais civilinės apyvartos dalyviais. Vartotojo sąvoka įgyja ne tik teorinę, bet ir praktinę reikšmę, todėl turi būti pakankamai aiškiai ir tiksliai apibrėžta. Vartotojo sąvoka pirmą kartą apibrėžta 1968 m. Briuselio konvencijoje dėl jurisdikcijos ir teismo sprendimų civilinėse ir komercinėse bylose vykdymo (toliau – Briuselio konvencija). Aiškinant nacionalinėje teisėje suformuluotą vartotojo sąvoką bei taikant nacionalinės teisės normas, būtina remtis ES lygmeniu vartotojų teisių apsaugos srityje priimtų direktyvų nuostatomis, taip pat Europos Teisingumo Teismo formuojama praktika. ES teisės lygiu nėra suformuotos vieningos vartotojo sąvokos, vartotojų teisių apsaugos srityje veikiančiose direktyvose vartojamos skirtingos lingvistinės ir gramatinės konstrukcijos, tačiau samprata iš esmės perimta iš Briuselio konvencijos 13 straipsnio, kur suformuluota ir apibrėžta pirmoji vartotojo sąvoka: „(<...> sutartis sudaryta asmens tikslu, kuris gali būti laikomas už jo prekybos ar profesijos ribų, toliau vadinamas „vartotoju“<...>).¹⁸ ETT savo praktikoje formuoja ir laikosi siaurosios vartotojo sampratos koncepcijos, t. y. vartotoju pripažįstamas tik fizinis asmuo, veikiantis ne savo profesijos ar verslo

¹⁶ P. M. North. Contract conflicts: The E.E.C. Convention on the Law Applicable to Contractual Obligations: A Comparative Study. – Amsterdam: North-Holland Pub. Co., 1982, p. 124-125.

¹⁷ P.vz. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus 2003 m. gegužės 12 d. nutartis civilinėje byloje 257-oji DNSB v. Specialios paskirties UAB "Vilniaus vandenys" (bylos Nr. 3K-3-579/2003).

¹⁸ Konvencija dėl jurisdikcijos ir teismo sprendimų vykdymo civilinėse ir komercinėse bylose 1968 m. rugsėjo 28 d. (Briuselio konvencija). Europos Sąjungos oficialusis leidinys L. 266, 13 straipsnis.

tikslais, o būtent, kad išimtinės jurisdikcijos taisyklė, įtvirtinta Briuselio konvencijos 13 straipsnyje, gali būti taikoma tik asmenims, veikiantiems tikslais, kurie yra už verslo ar profesinės veiklos ribų.¹⁹ Pabrėžtina tai, kad asmenys, atliekantys veiksmus, kurie laikytini paruošiamaisiais verslo pardavimui arba būsimiems verslo tikslams, negali būti traktuojami kaip vartotojai, nes jie prilyginami lygiavertės padėties sutartinių teisinių santykių šalimi. Lietuvos Respublikos CK tiesiogiai vartotojo sąvokos neapibrėžia – ji išvedama iš vartojimo sutarties apibrėžimo: „vartojimo sutartimi yra laikoma sutartis dėl prekių ar paslaugų įsigijimo, kurią fizinis asmuo (vartotojas) su prekių ar paslaugų pardavėju (tiekėju) sudaro su vartotojo verslu ar profesija nesusijusiu tikslu, t. y. vartotojo asmeniniams, šeimos, namų ūkio poreikiams tenkinti“.²⁰ Tokia vartotojo samprata naudojama ir kitose, specialiosiose CK normose. Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 2 straipsnio 15 dalyje vartotojo sąvoka detalizuojama nustatant, kad vartotojas yra fizinis asmuo, kuris pareiškia savo valią pirkti, perka ir naudoja prekę ar paslaugą asmeniniams, šeimos, namų ūkio poreikiams, nesusijusiems su verslu ar profesija, tenkinti.²¹ Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, galima daryti išvadą, kad vartotojo sąvoka nacionalinėje teisėje apima fizinį asmenį, esantį tiek ikisutartiniuose, tiek organizaciniuose, taip pat pagrindiniuose ar papildomuose sutartiniuose teisiniuose santykiuose.²² LAT savo praktikoje yra konstatavęs, kad nepakanka išskirti vien vartotojo kaip fizinio asmens požymio. Siekiant nustatyti bei taikyti vartotojų teisių gynimo būdus bei apimtį, būtina nustatyti kokiais tikslais vartojamos prekės arba paslaugos, nes fizinio asmens kaip vartotojo teisės ginamos tik tada, kai prekės ir paslaugos vartojamos asmeniniams, šeimos, namų ūkio poreikiams, nesusijusiems su verslu ar profesija. Dar vienas svarbus aspektas, kurį yra konstatavęs LAT – kad vartotoju pripažįstamas fizinis asmuo, kuris faktiškai naudojasi perkama preke savo namų ūkio reikmėms ir už ją sumoka, t. y. galutinis prekių ar paslaugų vartotojas. Aplinkybė, kad tam tikrais atvejais sutartį pasirašo ne pats fizinis asmuo, o jam atstovaujantis specialaus teisnumo juridinis asmuo, pavyzdžiui, daugiabučio namo savininkų bendrija, nėra pagrindas nelaikyti sutarties vartojimo sutartimi.²³ Tokiu atveju vertinama ne formali sutarties šalis, o vertinamas juridinio asmens pobūdis, kieno interesais sudaroma sutartis ir kas yra galutinis prekės arba paslaugos naudotojas.

Apibendrinant tiek nacionalinėje teisėje, tiek ES lygmeniu suformuluotą vartotojo sąvoką, galima teigti, kad vartotojas turi būti apibrėžiamas, kaip *fizinis asmuo, kurio valia yra perkama ir*

¹⁹ Europos Teisingumo Teismo 1991 m. kovo 14 d. sprendimas byloje *Criminal proceedings v Patrice Di Pinto*, Nr. C-361/89.

²⁰ Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas // Valstybės žinios. 2000, Nr. 74-2262, 1.39 straipsnis.

²¹ Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas // Valstybės žinios. 2007, Nr. 12-488.

²² Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus 2009 m. rugsėjo 14 d. Vartotojų teisių apsauga vartojimo sutartiniuose santykiuose: teisinio reguliavimo ir teismų praktikos apžvalga // Teismų praktika. Nr. 30, 2009.

²³ Pvz. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus 2003 m. gegužės 12 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-579/2003; Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus 2004 m. balandžio 19 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-283/2004; Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus 2005 m. balandžio 25 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-269/2005; Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus 2008 m. vasario 29 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-211/2008.

naudojama prekė ar paslauga asmeniniams, šeimos, namų ūkio poreikiams, nesusijusiems su verslu ar profesija, tenkinti.

Kvalifikuojant sutartis vartojimo sutartimis svarbios abi sutarties šalys, todėl visais atvejais greta vartotojo būtina identifikuoti ir kitą sutarties šalį – *verslininką*. Sutartys, sudarytos dviejų vartotojų (fizinių asmenų), vartojimo sutartimis nelaikomos. Jei sutarties šalys yra du verslo subjektai, jų sudaryta sutartis taip pat nepatenka į vartojimo sutarties sampratą.²⁴ Verslininko (tiekėjo) kaip vartojimo sutarties šalies vieningos sąvokos nėra įtvirtinta teisės norminiuose aktuose, ji suformuluota teisės doktrinoje ir vartojama praktiškai. Pagrindinis skirtumas identifikuojant kitą vartojimo sutarties šalį – verslininką, yra tai, kad juo gali būti tiek fizinis, tiek juridinis asmuo, užsiimantis verslo arba profesine veikla. ES teisė neišskiria vieningo verslininko sąvokos apibrėžimo, vartotojų teisių apsaugos sričiai skirtose direktyvose apibrėžiamos ir įvardijamos padavėjo, tiekėjo, prekiautojo, prekybininko, kreditoriaus ir kt. sąvokos, tačiau pagal jas galima išskirti požymius, pagal kuriuos identifikuojamas verslininkas. Pagrindiniai požymiai, leidžiantys identifikuoti verslininką kaip vartojimo santykių šalį, yra: fizinio arba juridinio asmens statusas, darbinė veikla, skirta verslo, prekybos arba profesijos tikslams tenkinti. Nacionalinėje teisėje verslininko sąvoka įtvirtinta CK, tačiau vėlgi vieningos sąvokos, apimančios visus būtinuosius požymius, suformuluota nėra. CK 2.4 straipsnio 2 dalyje įtvirtinta verslininko, kaip fizinio asmens, samprata, apimančiant juridinius asmenis: „fiziniai asmenys, kurie įstatymų nustatyta tvarka verčiasi ūkine komercine veikla, laikomi verslininkais“.²⁵ Tačiau kitose CK normose verslininko sąvoka jau vartojama kalbant apie juridinį asmenį arba įmonę, pvz. CK 6.161 straipsnis, 6.185 straipsnio 3 dalis ir kt. CK taip pat apibrėžia daug kitų vartojimo sutarties šalies – verslininko, sąvokų, normose, skirtose atskiroms vartojimo sutartims reglamentuoti, tokių kaip pardavėjas (CK 6.350 straipsnio 1 dalis), rangovas (CK 6.672 straipsnio 1 dalis) ir kt. Išanalizavus CK pateiktus sąvokų apibrėžimus, matoma, kad vienas bendras požymis, kuriuo vadovaujantis asmuo pripažįstamas verslininku vartojimo teisiniuose santykiuose – veikimas verslo tikslais. Verslininku gali būti tiek fizinis, tiek juridinis asmuo, atitinkantis verslo tikslais vykdomos veiklos požymius. Verslas, kaip specifinė fizinio arba juridinio asmens veikla, pripažįstamas konstatavus, kad asmuo užsiima ekonomine, ūkine komercine, individualia veikla ar verslu ir ši veikla atitinka tris esminius požymius: yra tęstinė (nuolatinė), savarankiška, ja siekiama ekonominės naudos.²⁶

Išnagrinėjus doktrinoje ir norminiuose teisės aktuose pateiktus verslininko, kaip vartojimo teisinių santykių šalies, apibrėžimus, galima daryti išvadą, kad tiksliausia būtų apibrėžti, kad *verslininkas (prekių ar paslaugų pardavėjas (teikėjas) vartojimo sutarčių kontekste) tai yra fizinis ar juridinis asmuo, kuris, vykdydamas savo veiklą verslo tikslais, siūlo ir parduoda prekes ar teikia*

²⁴ 2004 m. birželio 23 d. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-351/2004.

²⁵ Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas // Valstybės žinios. 2000, Nr. 74-2262.

²⁶ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus 2009 m. rugsėjo 14 d. Vartotojų teisių apsauga vartojimo sutartiniuose santykiuose: teisinio reguliavimo ir teismų praktikos apžvalga // Teismų praktika. Nr. 30, 2009.

atlygintines paslaugas vartotojams. Panašus apibrėžimas suformuluotas Lietuvos Respublikos Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 2 straipsnio 5 ir 8 dalyse.²⁷

Vartojimo sutarties institutas, kaip ir pati sutarčių teisė, pasižymi teisinių santykių subjektų elgesio laisve. *Sutarties laisvės (šalių autonomijos) principas* išreiškia Lietuvos Respublikos Konstitucijoje (toliau – Konstitucija) įtvirtintą asmens ūkinės laisvės ir iniciatyvos idėją.²⁸ Principas detalizuojamas CK 6.156 straipsnyje – „sutarties laisvės principas reiškia civilinių teisinių santykių subjektų teisę laisvai spręsti, sudaryti jiems konkrečią sutartį ar jos nesudaryti, taip pat pasirinkti, su kuo sudaryti sutartį, be to, savarankiškai spręsti dėl sutarties turinio (sutarties sąlygų) bei formos, [...] Sutarties laisvės principas taip pat apima šalių teisę pasirinkti ir sudaryti tokios rūšies sutartį, kuri labiausiai atitinka jų interesus“.²⁹ LAT savo išaiškinimuose yra konstatavęs, kad sutarties laisvės principas sudarant sutartis yra tinkamai įgyvendinamas tik tuomet, jei civilinių teisinių santykių subjektai yra visapusiškai lygiavertės padėties. Šis principas sutartiniuose teisiniuose santykiuose, o ypač vartojimo teisiniuose santykiuose, yra pažeidžiamas, nes vartojimo teisinių santykių dalyvių padėti dėl objektyvių priežasčių, tokių kaip skirtingas profesinis lygis ir statusas, patirtis, informacijos ir žinių stoka, materialinės ir ekonominės padėties ir kt., yra akivaizdžiai nelygiavertė. Kaip minėta aukščiau, viena vartojimo teisinių santykių šalis – vartotojas, yra akivaizdžiai ir ženkliai silpnesnė kitos šalies – verslininko, atžvilgiu. Vienai iš sutarties šalių akivaizdžiai dominuojant, gali kilti abejonų dėl sutarties šalių lygiateisiškumo nustatant sutarties sąlygas, kurių nereglamentuoja imperatyvios teisės normos. Atsižvelgiant į tokią akivaizdžiai nelygiavertę santykio šalių padėtį bei siekiant apginti ir užtikrinti silpnesniosios šalies teises ir interesus, sutarties laisvės principas gali būti ribojamas įstatymo. Tokiam teisiniam reguliavimui yra sukurtas vartotojų teisių apsaugos institutas, kuris vadovaujantis silpnesniosios sutarties šalies apsaugos doktrina, užtikrina silpnesniosios vartojimo santykių šalies – vartotojo, apsaugą ir stipresniosios šalies – verslininko, įpareigojimą atsižvelgti į kitos šalies interesus. Tam nustatytas specialus vartojimo sutarčių teisinis reglamentavimas. Vartotojų teisių apsaugos garantijų svarbą yra akcentavęs ir LAT: „vartotojų gynimas yra prioritetinga valstybės ekonominės ir socialinės politikos dalis, konstitucinis valstybės ūkio tvarkymo principas; su vartotojų teisių apsauga susijusiuose ginčuose neretai peržengiamos privačių santykių ribos, vartotojų teisių gynimas vertintinas kaip viešasis interesas, svarbus ne tik pačiam vartotojui, bet ir didelei visuomenės daliai“.³⁰ Aukščiausiu ir pamatiniu lygmeniu vartotojo teisių apsaugos svarba yra įtvirtinta Konstitucijos 46 straipsnio 5 dalyje, kurioje nustatyta, kad valstybė gina vartotojo interesus. Ši nuostata yra pamatinė ir įgyvendinama per žemesnės galios teisės normų sistemą, neatsižvelgiant į tai, koku būdu ar forma vartotojo interesai

²⁷ Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas // Valstybės žinios. 2007, Nr. 12-488

²⁸ Lietuvos Respublikos Konstitucija // Valstybės žinios. 1992, Nr. 33-1014, 46 straipsnio 1 dalis.

²⁹ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus 2009 m. rugsėjo 14 d. Vartotojų teisių apsauga vartojimo sutartiniuose santykiuose: teisinio reguliavimo ir teismų praktikos apžvalga // Teismų praktika. Nr. 30. 2009.

³⁰ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus 2001 m. balandžio 18 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-475/2001; Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus 2008 m. spalio 28 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-536/2008.

buvo pažeisti. Šalių autonomijos principo įgyvendinimas yra svarbus ne tik tradicinėje sutarčių teisėje, bet ir sudarant vartojimo sutartis ryšio priemonių pagalba.

Apibendrinant anksčiau pateiktą vartojimo sutarties sampratą, išsiaiškinus ją sudarančių šalių sąvokų apibrėžtis bei vartojimo sutarties kaip vartojimo santykių išraiškos formos pagrindinius tikslus bei principus, galima teigti, kad vartojimo teisinių santykių, besiklostančių elektroninėje erdvėje ryšio priemonių pagalba specifika kyla ne tik iš aplinkos, kurioje vystosi vartojimo santykiai (apie tai jau buvo kalbėta darbo 1.1. poskyryje), bei priemonių, kurių pagalba santykio šalys išreiškia savo valią, tačiau ir iš pačių vartojimo teisinių santykių ir jų šalių prigimtinės esmės bei statuso ypatumų.

1.3. Vartojimo sutarčių, sudaromų ryšio priemonėmis, samprata

Šiuolaikiniame verslo pasaulyje vis didesnę įtaką įgaunant informacinių technologijų panaudojimui verslui plėtoti ir vykdyti, šalia tradicinės komercijos vis labiau įsitvirtina elektroninė. Tiek sandorių sudarymas, tiek kai kuriais atvejais ir jų vykdymas persikelia į virtualią (elektroninę) erdvę. Elektroninė erdvė ir jos panaudojimo galimybių ribų didėjimas suteikė išskirtines galimybes verslui ir vartotojui pateikti jiems aktualią informaciją, siūlyti savo prekes ir paslaugas bei jas įsigyti neišeinant iš namų. Elektroninėje rinkoje ne tik sudaromi sandoriai, apsieikiama prekėmis, tačiau ir atsiskaitoma už tai.

Vartojimo sutartiniai teisiniai santykiai, apie kuriuos jau buvo kalbėta šiame darbe, taip pat vis dažniau persikelia į elektroninę erdvę. Tai skatina nemažai privalumų, kuriuos gauna tiek vartotojas, tiek prekių ar paslaugų tiekėjas (verslininkas). Visų pirma, vartotojui yra patogų rinktis prekę ar paslaugą turint galimybę gauti visą reikiamą informaciją apie tai, turint galimybę palyginti prekes ar paslaugas tarpusavyje keletu aspektų prieš priimant sprendimą ją įsigyti. Elektroninė erdvė, be kita ko, suteikia galimybę prekes įsigyti pigiau, didina jų prieinamumą vartotojams bei skatina konkurencingumą. Suprantama, kad elektroninėje erdvėje sudaromi sandoriai turi trūkumų, kurių nėra galimybės panaikinti, tokių kaip nebuvimas galimybės įgyjamos prekės ar paslaugos paliesti ir įvertinti fiziškai, ilgesnis prekės pristatymo laikas arba vartotojų teisių gynimas ir užtikrinimas visapusiškai kai prekę ar paslauga įgyjama ryšio priemonių pagalba.

Prieš pradėdant plačiau analizuoti vartojimo sutarčių, sudaromų ryšio priemonėmis, sampratą, yra tikslinga apžvelgti pagrindinius teisės aktus, reglamentuojančius analizuojamus teisinius santykius.

Dauguma ES teisės aktų iš esmės reglamentuoja vartojimo teisinių santykių šalių padėtį, o būtent – vartotojo, kaip silpnesnės santykių šalies padėties ypatumus. Iš tokių teisės aktų paminėtini Romos sutartis³¹, Europos Komisijos pirmoji programa vartotojų politikos srityje³². Bendrosios taisyklės įtvirtintos šiose ES direktyvose: direktyvoje dėl klaidinančios reklamos, pakeista direktyva dėl

³¹ Europos Bendrijos steigimo sutartis // Oficialusis leidinys C 340, 1997, (suvestinė redakcija).

³² Preliminary programme of the European Economic Community for a consumer protection and information policy. Europos Sąjungos oficialusis leidinys C92. 25.04.1975.

lyginamosios reklamos³³, direktyvoje dėl kainų ant vartotojams siūlomų produktų nurodymo³⁴, direktyvoje dėl nesąžiningų sąlygų sutartyse su vartotojais³⁵, direktyvoje dėl parduodamų vartotojiškų prekių ir susijusių garantijų aspektų³⁶ ir kitose. Be šių ES teisės aktų vartotojų teisių gynimui netiesiogiai labai svarbūs yra ir šie teisės aktai – 1968 m. Briuselio konvencija dėl teisingumo ir teismų sprendimų vykdymo civilinės ir komercinės bylose³⁷ (šiuo metu implementuota į ES reguliavimą) ir 1980 m. Romos konvencija dėl teisės, taikytinos sutartims.³⁸ Šie paminėti ES teisės aktai kiek tai tinka atsižvelgiant į sudaromų sutarčių pobūdį ir ypatumus, yra taikomi ir vartojimo sutarčių, sudaromų ryšio priemonėmis, reglamentavimui, tačiau netiesiogiai.

Tiesiogiai teisinius santykius, susijusius su vartojimo sutartimis, sudaromomis ryšio priemonėmis, reglamentuoja keletas pagrindinių ES direktyvų – direktyva dėl nuotolinės prekybos sutarčių³⁹ ir elektroninės komercijos direktyva.⁴⁰

Lietuvos Respublikoje, kaip ir ES, vartojimo teisiniai santykiai visai neseniai tapo pakankamai svarbia teisinio reguliavimo sfera. Iki nepriklausomybės atkūrimo vartojimo teisiniai santykiai nebuvo išskiriami į atskirą sritį, iki 1994 metų šiuos klausimus bendrai reglamentavo tuo metu galiojęs Lietuvos Respublikos CK bei administracinės teisės normos.

1994 m. lapkričio 10 d. buvo priimtas Lietuvos Respublikos vartotojų teisių gynimo įstatymas.⁴¹ Įgyvendinant įstatymo nuostatas buvo patvirtinta keletas vartotojų teisių gynimą reguliuojančių taisyklių, tuo žingsniu siekiant įrodyti Lietuvos ketinimus harmonizuoti nacionalinę bei ES teisę. Tačiau Vartotojų teisių gynimo įstatymas buvo gana lakoniškas, nuostatos deklaratyvos, nenumatyta atsakomybė už įstatymo nuostatų nesilaikymą.

2007 metais buvo parengta nauja Vartotojų teisių apsaugos įstatymo⁴² redakcija. Rengiant šį įstatymą vienas svarbiausių uždavinių buvo suderinti nacionalines vartotojų teisės normas su šią sritį reglamentuojančiomis ES teisės normomis. Todėl įstatyme buvo siekiama įgyvendinti eilę ES direktyvų: jau minėtą direktyvą 97/7/EB dėl vartotojų teisių apsaugos nuotolinės prekybos sutarčių atžvilgiu, taip

³³ Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 84/450/EEC 1984 m. rugsėjo 10 d. dėl klaidinančios reklamos. Europos Sąjungos oficialusis leidinys, L 250.

³⁴ Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 98/6/EC 1998 m. vasario 16 d. dėl vartotojų apsaugos, žymint vartotojams siūlomų prekių kainas. Europos Sąjungos oficialusis leidinys, L 080.

³⁵ Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 93/13/EEC 1993 m. balandžio 5 d. dėl nesąžiningų sąlygų sutartyse su vartotojais. Europos Sąjungos oficialusis leidinys L. 095.

³⁶ Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 1999/44/EC 1999 m. gegužės 25 d. dėl vartojimo prekių pardavimo ir susijusių garantijų tam tikrų aspektų. Europos Sąjungos oficialusis leidinys, L 171.

³⁷ Europos bendrijų tarybos 2000 m. gruodžio 22 d. reglamentas (EB) Nr. 44/2001 dėl jurisdikcijos ir teismo sprendimų civilinėse ir komercinėse bylose pripažinimo ir vykdymo. Europos Sąjungos oficialusis leidinys, L 12.

³⁸ Konvencija dėl sutartinėms prievolėms taikytinos teisės 1980 m. birželio 19 d. (Romos konvencija dėl sutartinėms prievolėms taikytinos teisės). Europos Sąjungos oficialusis leidinys L. 266.

³⁹ Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 97/7/EC 1997 m. gegužės 20 d. dėl vartotojų apsaugos, susijusios su nuotolinės prekybos sutartimis. Europos Sąjungos oficialusis leidinys, L 144.

⁴⁰ Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2000/31/EB 2000 m. birželio 8 d. dėl kai kurių informacinės visuomenės paslaugų, ypač elektroninės komercijos, teisinių aspektų vidaus rinkoje (Elektroninės komercijos direktyva). Europos Sąjungos oficialusis leidinys, L 178.

⁴¹ Lietuvos Respublikos vartotojų teisių gynimo įstatymas // Valstybės žinios. 1994, Nr. 94-1833 (Pirmoji įstatymo redakcija).

⁴² Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas // Valstybės žinios. 2007, Nr. 12-488.

pat tiesiogiai vartojimo sutarčių, sudaromų ryšio priemonėmis, nereglamentuojančias – direktyvą 93/13/EEB dėl nesąžiningų sąlygų sutartyse su vartotojais, direktyvą 85/577/EEB dėl vartotojų apsaugos, kai prekių pardavimo ir paslaugų teikimo sutartys sudaromos ne šiai veiklai skirtose patalpose, direktyvą 98/6/EB dėl vartotojų apsaugos, žymint vartotojams siūlomų prekių kainas, direktyvą 94/47/EB dėl pirkėjų, perkančių teisę naudotis nekilnojamu turtu tam tikru laiku, apsaugos, direktyvą 87/102/EEB dėl vartotojų kreditų, direktyvą 99/44/EB dėl parduodamų vartotojiškų prekių ir susijusių garantijų aspektų.

2006 m. gegužės 25 d. Lietuvos Respublikos informacinės visuomenės paslaugų įstatymas⁴³ įgyvendina 2000 m. birželio 8 d. ES direktyvą 2000/31/EB dėl kai kurių informacinės visuomenės paslaugų, ypač elektroninės komercijos, teisinių aspektų vidaus rinkoje (Elektroninės komercijos direktyva)⁴⁴ ir vartojimo sutartims, sudaromoms ryšio priemonėmis, taikomas tiek, kiek nustato elektroninės komercijos sąvoką, paslaugų tiekimą per atstumą ir elektroninėmis ryšio priemonėmis, komercinės informacijos siuntimo, pasiūlymo sudaryti paslaugų tiekimo sutartį bei jo priėmimo tvarką ir kitus aspektus.

2000 m. liepos 18 d. patvirtinto Lietuvos Respublikos civilinio kodekso šeštoji knyga⁴⁵ reglamentuoja daiktų pardavimą pagal sutartis, sudaromas naudojant ryšio priemones (LR CK 6.366 str.), išskiria atskiras vartotojų sutarčių rūšis: vartojimo pirkimą - pardavimą, vartojimo nuomą, vartojimo rangą, vartojimo kredito sutartį. CK taip pat apibrėžia bendruosius vartojimo teisiniuose santykiuose taikytinus reikalavimus bei nuostatas, kaip sandorių sampratą (LR CK 1.63 str. 1 d.), sandorių sudarymo formą (LR CK 1.71 str.), standartines (LR CK 6.185 str.), netikėtas (siurprizines) (LR CK 6.126 str.), nesąžiningas sutarčių sąlygas (LR CK 6.188 str.), atsakomybę už žalą, atsiradusią dėl netinkamos kokybės produktų ar paslaugų (LR CK 6 knygos ketvirtasis skirsnis), dėl klaidinančios reklamos atsiradusios žalos atlyginimą (LR CK 6 knygos penktasis skirsnis) bei kitas nuostatas.

Įgyvendinant ES direktyvą 97/7/EB ir CK nuostatas, buvo priimtas Lietuvos Respublikos ūkio ministro įsakymas Nr. 258 „Dėl daiktų pardavimo ir paslaugų teikimo, kai sutartys sudaromos naudojant ryšio priemones, taisyklių patvirtinimo“ kuriuo buvo patvirtintos Daiktų pardavimo ir paslaugų teikimo, kai sutartys sudaromos naudojant ryšio priemones, taisyklės. Taisyklėse įtvirtinti specifiniai reikalavimai – ypatingas reglamentavimas vartojimo sutartis sudarant ryšio priemonėmis.

Apibendrintai galima teigti, kad šiuo metu Lietuvos Respublikos teisinėje sistemoje daugiau ar mažiau yra įgyvendintos pagrindinės bendrosios vartojimo sutarčių, sudaromų ryšio priemonėmis, nuostatos, įtvirtintos ES ir tarptautiniuose teisės aktų normose. Šiuo metu vartojimo teisiniai santykiai Lietuvoje turėtų būti labiausiai koncentruojami į šių normų įgyvendinimą, realizavimą, reikalingų

⁴³ Lietuvos Respublikos informacinės visuomenės paslaugų įstatymas // Valstybės žinios. 2006, Nr. 65-2380.

⁴⁴ Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2000/31/EB 2000 m. birželio 8 d. dėl kai kurių informacinės visuomenės paslaugų, ypač elektroninės komercijos, teisinių aspektų vidaus rinkoje (Elektroninės komercijos direktyva). Europos Sąjungos oficialusis leidinys, L 178.

⁴⁵ Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas // Valstybės žinios. 2000, Nr. 74-2262.

poįstatyminių teisės aktų priėmimą, vartotojų informavimą ir švietimą, jų pasitikėjimą, priežiūros institucijų darbo efektyvumo didinimą, vis naujesnių ryšio priemonių kūrimą ir tobulinimą.

Vartojimo sutarčių, sudaromų ryšio priemonėmis, sąvoka nėra tiksliai ir vienareikšmiškai apibrėžta nei nacionaliniu, nei ES mastu. Teisės doktrina vartojimo sutartį, sudaromą ryšio priemonių pagalba, įvardija kaip prekių ar paslaugų įgijimo sutartį, sudarytą naudojant išskirtinai vieną arba daugiau ryšio priemonių iki sutarties pasirašymo ir jos pasirašymo metu. Svarbus tokių sandorių aspektas ir bruožas – sutarties šalių buvimas fiziškai skirtingose vietose. Nacionalinėje teisėje vartojimo sutarties, sudaromos ryšio priemonėmis, sąvoka yra pateikta CK 6.366 straipsnyje, kuris nustato, kad daiktų pirkimo-pardavimo sutartis, sudaryta naudojant ryšio priemones, yra pardavėjo ir pirkėjo (vartotojo) sutartis dėl daiktų pardavimo, sudaroma naudojant tik ryšio priemones (vieną ar kelias)⁴⁶. Šis apibrėžimas nėra pakankamai išsamus, nes numato tik daiktų pirkimą pardavimą naudojant ryšio priemones, apeinant paslaugų pirkimą pardavimą. Daiktų sąvoka vartojama CK 6.366 straipsnyje atsižvelgiant į CK 1.98 straipsnyje pateiktą daiktų, kaip civilinių teisių objektų, sampratą. Tiesa, įstatymo kūrėjai tame pačiame straipsnyje taip pat numato, kad straipsnio nuostatos *mutatis mutandis* taikomos ir vartojimo paslaugų bei kitoms vartojimo sutartims, tačiau pats vartojimo sutarties, sudaromos ryšio priemonėmis apibrėžimas CK nėra suformuluotas išsamiai ir vienareikšmiškai, nes nėra pakankamai tiksliai apibrėžta su kokiais pakeitimais minimo straipsnio nuostatos būtų taikomos paslaugų bei kitoms vartojimo sutartims. CK nuostatos detalizuojamos ir įgyvendinamos 2001 m. rugpjūčio 17 d. Lietuvos Respublikos ūkio ministro įsakymu Nr. 258 patvirtintose daiktų pardavimo ir paslaugų teikimo, kai sutartys sudaromos naudojant ryšio priemones taisyklėse, kurių 1 punkte numatyta Taisyklių taikymo apimtis: „taisyklės nustato daiktų (prekių) pardavimo ir paslaugų tiekimo pirkėjams (vartotojams), kai sutartys sudaromos naudojant tik ryšio priemones (vieną ar kelias) reikalavimus.⁴⁷ Šiuo atveju, į vartojimo sutarčių, sudaromų ryšio priemonėmis, sąvoką įtrauktos ir paslaugos, kaip sutarties objektas, todėl šis apibrėžimas laikytinas platesniu ir informatyvesniu, negu numatyta CK nuostatose. ES direktyvoje 97/7/EB dėl vartotojų apsaugos, susijusios su nuotolinės prekybos sutartimis pasirinkta kita – *nuotolinės prekybos sutarties* – sąvoka, skirta įvardinti vartojimo sutartims, sudaromoms ryšio priemonėmis. Direktyva nuotolinę prekybos sutartį apibrėžia kaip „bet kokią prekių arba paslaugų pardavimo sutartį, sudarytą tiekėjo ir vartotojo pagal organizuotą prekių pardavimo ar paslaugų teikimo schemą, tam, kad sutartis būtų sudaryta, tiekėjas naudojasi išskirtinai viena arba daugiau nuotolinio ryšio priemonių iki sutarties pasirašymo ir jos pasirašymo metu.⁴⁸ Akivaizdu, kad Lietuva šią formuluotę į savo nacionalinę teisę yra perkėlus pakankamai tiksliai, išskyrus „organizuotos prekių pardavimo ar paslaugų teikimo schemas“ sąvoką, tikėtina, siekdama išvengti su šios sąvokos

⁴⁶ Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas // Valstybės žinios. 2000, Nr. 74-2262.

⁴⁷ Lietuvos Respublikos Ūkio ministro 2001 m. rugpjūčio 17 d. įsakymas Nr. 258 „Dėl daiktų pardavimo ir paslaugų teikimo, kai sutartys sudaromos naudojant ryšio priemones, taisyklių patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 2001, Nr. 73-2583.

⁴⁸ Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 97/7/EC 1997 m. gegužės 20 d. dėl vartotojų apsaugos, susijusios su nuotolinės prekybos sutartimis. Europos Sąjungos oficialusis leidinys, L 144, 2 straipsnis.

aiškinimu ir taikymu susijusių problemų. Europos Bendrijų Komisija yra pasisakiusi, kad „specifinių problemų nekilo dėl „nuotolinės prekybos sutarties“ apibrėžties 2 straipsnio 1 dalyje. Apskritai valstybės narės palyginti tiksliai vartojo direktyvoje įrašytą formuluotę“.⁴⁹

Išsiaiškinus tiek nacionalinėje, tiek ES teisėje vartojamus vartojimo sutarčių, sudaromų ryšio priemonėmis, apibrėžimus, būtina aptarti keletą pagrindinių sąvokų, susijusių su nagrinėjama tema.

Ryšio priemonių sąvoka CK nėra detalizuota ir apibrėžta. Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 2 straipsnio 13 dalyje ryšio priemonės apibrėžiamos kaip priemonės, kurios fiziškai tuo pačiu metu nedalyvaujant pardavėjui ar paslaugų teikėjui ir vartotojui gali būti naudojamos pardavėjo ar paslaugų teikėjo ir vartotojo sutarčiai sudaryti“.⁵⁰ Pavyzdinio tokių ryšio priemonių sąrašo įstatymo kūrėjai nepateikia. Direktyva 97/7/EB, atsižvelgiant į joje pateiktą nuotolinės prekybos sutarties pateiktą apibrėžimą, pateikia tokį nuotolinio ryšio priemonės apibrėžimą: „tai priemonės, kurias naudojant sudaromos sutartys, nesant šalims vienu metu toje pačioje vietoje“.⁵¹ Be to, minimoje direktyvoje pateikiamas ir pavyzdinis tokių ryšio priemonių sąrašas, į kurį patenka: neadresuoti spaudiniai, adresuoti spaudiniai, standartinis laiškas, reklama leidiniuose su užsakymo blanku, katalogas, automatinės telefoninio ryšio priemonės, kurioms reikia žmogaus dalyvavimo, automatinės telefoninio ryšio priemonės, kurioms nereikia žmogaus dalyvavimo, radijas, videotelefonas (telefonas su ekranu), videotekstas (mikrokompiuteris ir televizoriaus ekranas) su klaviatūra ir aktyviuoju ekranu, elektroninis paštas, telefaksas, televizija (televizijos prekyba). Šis sąrašas nėra išsamus ir baigtinis – kaip numatyta pačioje direktyvoje, dėl nuolatinio ryšio priemonių tobulėjimo, neįmanoma sudaryti jų išsamaus sąrašo.⁵² Direktyvos 10 straipsnyje imperatyviai įvardinta, kad atitinkamai automatinių telefoninio ryšio priemonių, kurioms nereikia žmogaus dalyvavimo ir telefakso bei Direktyvoje neminimų nuotolinio ryšio priemonių, suteikiančių galimybes bendrauti asmeniškai, negalima naudoti be išankstinio vartotojo sutikimo ir konkretaus neprieštaravimo.⁵³ 2001 m. rugpjūčio 17 d. Lietuvos Respublikos ūkio ministro įsakymu Nr. 258 patvirtintose daiktų pardavimo ir paslaugų teikimo, kai sutartys sudaromos naudojant ryšio priemones taisyklėse ryšio priemonių sąvoka taip pat vartojama, tačiau nėra aiškiai apibrėžta. Pateikiamas tik priemonių, priskiriamų prie ryšio priemonių sąrašas, kuris yra beveik tapatus ES direktyvoje 97/7/EB pateiktam sąrašui, ir taip pat nėra baigtinis. Taisyklių kūrėjai, negalėdami sudaryti baigtinio ryšio priemonių sąrašo ir siekdami išvengti galimų Taisyklių nuostatų taikymo nesklandumų, įžvalgiai pasirinko tinkamą nebaigtinio sąrašo formuluotę – „kitokie telekomunikacijų galiniai įrenginiai“, kuri išplečia nuostatų taikymo ribas. Taisyklėse, kaip ir Direktyvoje, imperatyviai nustatyta, kad be pirkėjo (vartotojo) išankstinio sutikimo pardavėjas ar

⁴⁹ Europos Bendrijų Komisijos 2006 m. rugsėjo 21 d. komunikatas Tarybai, Europos Parlamentui bei Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komitetui dėl 1997 m. gegužės 20 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 1997/7/EB dėl vartotojų apsaugos, susijusios su nuotolinės prekybos sutartimis, įgyvendinimo, KOM(2006) 514 galutinis, 3 punktas.

⁵⁰ Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas // Valstybės žinios. 2007, Nr. 12-488.

⁵¹ Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 97/7/EC 1997 m. gegužės 20 d. dėl vartotojų apsaugos, susijusios su nuotolinės prekybos sutartimis. Europos Sąjungos oficialusis leidinys, L 144, 2 straipsnis.

⁵² Ten pat.

⁵³ Ten pat.

paslaugų teikėjas negali naudoti šių ryšio priemonių: automatinių telefoninio ryšio priemonių, nereikalaujančių žmogaus dalyvavimo, telefakso, papildomai įtraukiant ir elektroninį pašta, kaip ryšio priemonę.

Tiek nacionaliniai, tiek ES teisės aktai, pakankamai griežtai reglamentuoja sutarčių rūšis, kurioms netaikomos nuostatos, reguliuojančios vartojimo sutarčių, sudaromų ryšio priemonėmis, teisinius santykius, ir kurioms dėl teisinių santykių ypatybių taikomas atskiras reglamentavimas. Direktyvos 97/7/EB 3 straipsnis nustato, kad direktyvos nuostatos nėra taikomos sutartims: 1) susijusioms su finansinėmis paslaugomis; 2) sudarytoms automatų arba automatizuotų prekyviečių pagalba; 3) sudarytoms su telefoninio ryšio operatoriais, naudojantis viešaisiais mokamaisiais telefonais; 4) susijusioms su nekilnojamojo turto statyba, pardavimu arba kitomis teisėmis į nekilnojamąjį turtą, išskyrus nuomą; 5) sudarytoms aukcione. Dalis direktyvos straipsnių nėra taikomi sutartims dėl maisto, gėrimų ar kitokių kasdieninio vartojimo prekių tiekimo į vartotojų namus, jų gyvenamąją ar darbo vietą, atliekamo nuolatinių prekybos agentų; sutartims dėl apgyvendinimo, transporto, maitinimo ir laisvalaikio paslaugų suteikimo.⁵⁴ Atsižvelgiant į tokį direktyvos nuostatų reglamentavimą, kilo nemažai problemų valstybėms perkeliant nuostatas į savo nacionalinę teisę. CK 6.366 str. 3 d. įtvirtina, kad minėtų straipsnių nuostatos netaikytinos visoms aukščiau išvardytoms sutartims, įtvirtintoms Direktyvoje, o taip pat sutartims, sudaromoms per ryšio priemonių operatorius. Toks neatitikimas įvyko atliekant direktyvos nuostatų vertimą į lietuvių kalbą. Toks vertimas ir originalaus teksto sutrumpinimas visiškai iškreipė minėtos Direktyvos nuostatos prasmę ir praktiškai įtvirtino nuostatą, kad reguliavimas iš viso negali būti taikomas jokioms sutartims, nes sunku būtų įsivaizduoti sutartį, sudarytą ryšio priemonėmis, nedalyvaujant jokiam ryšio priemonių operatoriui. Siekiant vis dėlto priartinti tokių Lietuvos teisės aktų nuostatų teisinį reglamentavimą prie nustatymo Direktyvoje, ją galima būtų aiškinti siaurinant, kaip taikomą tik sutartims, sudaromoms per ryšio priemonių operatorių kaip atstovą teisine prasme, o ne kaip techninių priemonių, arba infrastruktūros teikėją. Tačiau toks aiškinimas jau nesutaptų su Taisyklių 4 punktu, kuris išaiškina, kad ryšio priemonių operatorius yra asmuo, kurio verslas yra teikti vieną ar kelias ryšių paslaugas, kuriomis gali naudotis pardavėjas ar paslaugų teikėjas daiktų pirkimo-pardavimo ar paslaugų teikimo sutarčiai su vartotoju sudaryti.⁵⁵ Taigi galima daryti išvadą, kad toks aiškinimas praktiškai visiškai užkirstų kelią įtvirtintas normas taikyti bet kokioms ryšio priemonėmis sudaromoms vartotojų sutartims, o tai aiškiai pažeistų vartotojų interesus bei įtvirtintas nuostatas paverstų niekinėmis. Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, akivaizdu, kad nacionalinėje teisėje įtvirtintas minėtas nuostatas būtina keisti ir taisyti, siekiant suvienodinti jų reglamentavimą su įtvirtintu ES teisėje.

⁵⁴ Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 97/7/EC 1997 m. gegužės 20 d. dėl vartotojų apsaugos, susijusios su nuotolinės prekybos sutartimis. Europos Sąjungos oficialusis leidinys, L 144, 3 straipsnis.

⁵⁵ Lietuvos Respublikos Ūkio ministro 2001 m. rugpjūčio 17 d. įsakymas Nr. 258 „Dėl daiktų pardavimo ir paslaugų teikimo, kai sutartys sudaromos naudojant ryšio priemones, taisyklių patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 2001, Nr. 73-2583.

Ryšio priemonėmis neleidžiama sudaryti sutarčių, kurioms teisės aktai nustato notarinę formą ir/arba privalomą teisinę registraciją. Įstatymas išskiria tokias sutarčių grupes – daiktinių teisių į nekilnojamąjį daiktą perleidimo ir daiktinių teisių bei nekilnojamojo daikto suvaržymo sandorius; vedybų sutartis (ikivedybines ar povedybines); kitus sandorius, kuriems CK nustato privalomą notarinę formą. Konkrečios sutarčių rūšys yra apibrėžiamos ir reglamentuojamos CK.

Apibendrinant tai, kas išdėstyta, galima teigti, kad vartojimo sutarties, sudaromos ryšio priemonėmis, samprata yra pakankamai plačiai tiksliai reglamentuota ES teisės aktuose, tačiau iškyla nuostatų taikymo problemų ES reglamentavimą perkeliant į Lietuvos Respublikos teisę. Dėl šios priežasties, tiek nacionalinės, tiek tarptautinės teisės aktų kūrėjams yra tikslinga atlikti esamų teisinių nuostatų teorinę ir praktinę analizę ir tobulinti įstatymų leidybą ne tik vartojimo sutarčių, sudaromų ryšio priemonėmis, tačiau ir vartojimo teisinių santykių reglamentavimo srityje apskritai.

1.4. Pagrindiniai vartotojų teisių apsaugos elektroninėje komercijoje principai

Vartojimo teisinių santykių reguliavimo būtinybė Europoje iškilo apie XX a. vidurį kartu su vartotojų, kaip vartojimo santykių šalies, apsaugos būtinybe. Iki 7 dešimtmečio Europoje civilinėje teisėje vyravo dispozityvumo metodas ir šalių apsisprendimo laisvė. Vėliau išaiškėjo, kad kai kurios šalys, o būtent – vartotojai, sutarčių sudarymo, vykdymo, ginčų procese atsiduria akivaizdžiai nelygiavertėje padėtyje lyginant su visapusiškai pranašesniais ir stipresniais prekių pardavėjais ar paslaugų tiekėjais. Dar daugiau – vis plačiau besivystant informacinėms ir kitoms technologijoms, plečiantis jų galimybės, vis daugiau vartojimo teisinių santykių persikėlė į elektroninę erdvę, vis daugiau vartojimo sandorių tapo įmanomi sudaryti nekontaktuojant šalims tiesiogiai, kas sukelia būtinybę pakankamai imperatyviai ir tiksliai sureglamentuoti tokius santykius. Dėl šių priežasčių iškilo būtinybė vartojimo teisinius santykius, besivystančius ryšio priemonių pagalba, reguliuoti ne tik valstybių nacionaliniu, bet ir tarptautiniu bei ES mastu. Buvo nutarta vartojimo teisinių santykių srityje į civilinį reguliavimą įterpti administracinį reguliavimo metodą, nurodantį šalims kaip jos turi elgtis, nustatyti tikslus reguliavimo metodus, preziumuojant, kad vartotojas yra silpnesnioji vartojimo teisinių santykių šalis.

Vartojimo teisiniams santykiams besivystant specifinėje – elektroninėje – erdvėje, bei atsižvelgiant į pačių vartojimo teisinių santykių prigimtį, jos šalių valios išraiškos formą, būtina aptarti vartotojo, kaip silpnesnės vartojimo teisinių santykių šalies, statusą bei jo apsaugos poreikio specifiką, o būtent – vartotojų teisių apsaugos E-komercijoje ypatumus, per kuriuos kartu atsiskleidžia vartojimo sutarčių, sudaromų ryšio priemonėmis, ypatumai.

Nagrinėjant vartotojų teisių apsaugos E-komercijoje vystymosi bei užtikrinimo ypatumus, būtina aptarti principines šios apsaugos nuostatas. Teorijoje išskiriami pagrindiniai vartotojų teisių

apsaugos E-komercijoje principai, kurie išsivystė atsižvelgiant tiek į vartotojų teisių apsaugos apskritai, tiek į elektroninės erdvės vystymosi bei kaitos aspektus ir aktualijas.

ES doktrinoje įtvirtinti tokie pagrindiniai vartotojų apsaugos E-komercijoje principai:

1) skaidrumas – kaip fundamentalus ir pamatinis ikisutartinių ir sutartinių santykių principas. Šis principas taikomas verslu užsiimančiam asmeniui, jo veiklai, tiekėjo siūlomoms prekėms ir paslaugoms, sutarties sudarymo ir jos vykdymo metu. Šis principas pirmiausia įgyvendinamas pateikiant vartotojui visapusišką ir aiškiai suvokiamą informaciją, aiškiais ir suprantamomis priemonėmis, nenaudojant žargono ar vartotojui nesuprantamos teisinės kalbos.

Pirma, kalbant apie verslo skaidrumą, pardavėjas (prekių arba paslaugų tiekėjas) turi sudaryti galimybę pirkėjui (vartotojui) naudojamomis ryšio priemonėmis iki sutarties sudarymo susipažinti su kuo išsamesne *informacija apie patį pardavėjas arba paslaugų tiekėją bei jo vykdomą veiklą*. CK ir Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas šios nuostatos nedetalizuoja, tačiau nukreipia į kitus įstatymus ir poįstatyminius teisės aktus. Daiktų pardavimo ir paslaugų teikimo, kai sutartis sudaromos naudojant ryšio priemones, taisyklių,⁵⁶ patvirtintų Lietuvos Respublikos ūkio ministro įsakymu Nr. 258 7.1. punktas tikslina ir detalizuoja minėtas CK ir Vartotojų teisių apsaugos įstatymo nuostatas ir numato, kad pardavėjas ar paslaugų teikėjas iki sutarties sudarymo privalo naudojamomis ryšio priemonėmis pateikti pirkėjui (vartotojui) informaciją, kurioje turi būti nurodyti duomenys apie pardavėją ar paslaugų teikėją (pardavėjo ar paslaugų teikėjo pavadinimas, buveinė (adresas), duomenys, leidžiantys tiesiogiai susisiekti su pardavėju ar paslaugų teikėju, įmonės kodas arba patento numeris bei jo registracijos vieta, kai pardavėjas ar paslaugų teikėjas yra fizinis asmuo, pridėtinės vertės mokesčio mokėtojo kodas, kai pardavėjas ar paslaugos teikėjas yra PVM mokėtojas. Akcentuotina tai, kad pardavėjo arba paslaugų teikėjo identifikavimas yra labai svarbus faktas vartotojų pasitikėjimo didinimui elektroninėje aplinkoje, nes neturėjimas pakankamos ir patikimos informacijos apie pardavėją arba paslaugų teikėją, vartotojai akivaizdžiai vengia sudaryti sutartis ryšio priemonėmis bei prisiimti bet kokius įsipareigojimus. Praktikoje išskyla atvejų, kuomet esant neaiškiam arba netinkamam informavimui, vartotojams kyla klausimų, kur kreiptis – į duomenų (svetainės) serverio savininką ar valdytoją, ar į elektroninės parduotuvės valdytoją ar savininką. Dažnai pasitaiko, kad stambios internetinės parduotuvės savo svetaines talpina serveriuose ne vienoje valstybėje, todėl nesant informacijos, vartotojui gali kilti klausimas, į kurioje valstybėje esantį atstovą jis turi kreiptis.

Antra, vartotojui, iki sutarties sudarymo naudojamomis ryšio priemonėmis turi būti pateikta išsami ir aiški *informacija apie siūlomas prekes ar paslaugas, jų pagrindines savybes*. Šiuo atveju pardavėjas arba prekių ar paslaugų tiekėjas pateikia vartotojui pagrindinę informaciją, apibūdinančią patį sutarties objektą – prekę arba paslaugą, kuri ir yra vartojimo teisinių santykių objektas. Pardavėjas turi pateikti visą esminę informaciją apie prekę arba paslaugą, kuri leistų vartotojui išskirti tą prekę iš kitų

⁵⁶ Lietuvos Respublikos Ūkio ministro 2001 m. rugpjūčio 17 d. įsakymas Nr. 258 „Dėl daiktų pardavimo ir paslaugų teikimo, kai sutartys sudaromos naudojant ryšio priemones, taisyklių patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 2001, Nr. 73-2583.

panašių arba netgi tapačių prekių, t. y. turi būti pateikiama informacija apie pagrindines prekės savybes – dydį, spalvą, matmenis, techninę arba funkcinę specifikaciją ir kt. Informacijos apie prekės arba paslaugos pagrindines savybes pateikimas vartotojui iki sutarties sudarymo yra labai svarbus, atsižvelgiant į konkrečių teisinių santykių ir sutarties sudarymo būdo esmę – vartojimo teisiniai santykiai šiuo atveju vystosi tiesiogiai šalims nekomunikuojant ir sutartis sudaroma naudojantis ryšio priemonėmis, t. y. vartotojas neturi fizinės galimybės įvertinti savo perkamą prekę arba paslaugą bei jos savybes.

Trečia, vartotojas, iki sutarties sudarymo naudojamomis ryšio priemonėmis turi būti informuojamas apie *prekių ar paslaugų kainą ir jų pristatymo, mokėjimo ir sutarties vykdymo kainą*. ES direktyvoje 97/7/EB dėl vartotojų apsaugos, susijusios su nuotolinės prekybos sutartimis⁵⁷ ir Daiktų pardavimo ir paslaugų teikimo, kai sutartys sudaromos naudojant ryšio priemones, taisyklėse, patvirtintose Lietuvos Respublikos ūkio ministro įsakymu Nr. 258⁵⁸, ši informacija sukonkretinama, numatant reikalavimą pateikti visą prekės ar paslaugos kainą įskaitant mokesčius. Praktiniu požiūriu, analizuojant atliekamas studijas, susijusias su vartojimo sutartimis, sudaromomis ryšio priemonėmis, galima pastebėti, kad dauguma pardavėjų arba paslaugų tiekėjų nepateikia vartotojams aiškios, išsamios ir galutinės informacijos apie prekių ar paslaugų kainas. Neretas reiškinys, kai paslaugų teikėjai ar pardavėjai pateikia galutinę prekės ar paslaugos kainą tik vartotojui įvedus duomenis su kreditinės ar kitos atsiskaitomosios kortelės numeriais ar nurodžius gyvenamosios vietos arba prekės ar paslaugos pristatymo vietos adresą ir kada jau ne visuomet yra galimybė atsisakyti nuo sutarties. Todėl labai svarbu, kad atsiskaitomųjų kortelių numeris bei kita asmens duomenis atskleidžianti informacija neturėtų būti reikalaujamas iš vartotojo iki tol, kol vartotojas išreiškia savo galutinį sutikimą dėl sutarties sudarymo ryšio priemonėmis bei visų jos sąlygų, o ypač dėl prekės ar paslaugos kainos.

Be kita ko, pardavėjas turi sudaryti galimybę vartotojui naudojamomis ryšio priemonėmis iki sutarties sudarymo suteikti galimybę susipažinti su *informacija apie: naudojimosi ryšio priemonėmis kainą, jei ji skaičiuojama ne bazinės normos pagrindu;*⁵⁹ *pasiūlymo ar kainos galiojimo laikotarpį; mažiausią sutarties trukmę, kai sudaroma sutartis dėl nuolatinio daiktų pirkimo ar paslaugų teikimo; papildomai siūlomus vartotojams daiktus bei paslaugas, nuolaidas, jų skyrimo tvarką*. Ši informacija turi būti vartotojui prieinama bet kurioje sutarties sudarymo ar vykdymo stadijoje.

⁵⁷ Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 97/7/EC 1997 m. gegužės 20 d. dėl vartotojų apsaugos, susijusios su nuotolinės prekybos sutartimis. Europos Sąjungos oficialusis leidinys, L 144, 4 straipsnio 1 dalies C punktas.

⁵⁸ Lietuvos Respublikos Ūkio ministro 2001 m. rugpjūčio 17 d. įsakymas Nr. 258 „Dėl daiktų pardavimo ir paslaugų teikimo, kai sutartys sudaromos naudojant ryšio priemones, taisyklių patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 2001, Nr. 73-2583, 7.3. punktas

⁵⁹ Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 97/7/EC 1997 m. gegužės 20 d. dėl vartotojų apsaugos, susijusios su nuotolinės prekybos sutartimis. Europos Sąjungos oficialusis leidinys, L 144, 4 straipsnio 1 dalies G punktas.

Trečia, prieš sudarant sutartį, vartotojui turi būti sudarytos sąlygos lengvai susipažinti su sutarties sąlygomis. Tai gali būti padaryta įvairiais būdais⁶⁰, kurie labiausiai taikomi internetinės prekybos atveju:

a) pirmoji sistema – „nuorodos sakinyse be internetinės nuorodos“ – šiuo atveju tiekėjas daro nuorodą į sutarties terminus ir siūlo vartotojui užsisakyti šią informaciją paštu arba elektroniniu paštu. Tokia nuoroda turėtų būti užsakymo formos apačioje paryškinta arba mirksinti;

b) antroji sistema – „nuorodos sistema su internetine nuoroda“ – leidžianti vartotojui sužinoti sutarties sąlygas automatiškai paspaudus ant internetinės nuorodos;

c) trečioji sistema – „dialogo forma“ – automatiškai leidžia vartotojui peržiūrėti sutarties sąlygas prieš ją sudarant. Įgyvendinama klausimų ir atsakymų forma ši sistema yra viena populiariausių, ji leidžia įsitikinti, kad vartotojas susipažins su sąlygomis prieš sudarydamas sutartį.

Be kitų būtinų sutarties sąlygų, tiekėjas privalo pateikti vartotojui informaciją apie sutarties sudarymo stadijas, elektronines ryšio priemones, kuriomis ji bus sudaroma, galimybę ištaisyti klaidas.⁶¹

Atkreiptinas dėmesys į tai, kad iki sutarties sudarymo pirkėjas turi gauti informaciją *raštu* apie siūlomą daiktą, pardavėją (nurodant, kur ir kam pirkėjas gali adresuoti bet kokį skundą), pirkėjo teisės atsisakyti sutarties ir sutarties atsisakymo sąlygas, mokėjimo, pristatymo ar atlikimo tvarką, pardavėjo teikiamas daikto priežiūros paslaugas ir garantijas, jeigu jos suteikiamos.⁶² Svarbu paminėti tai, kad ES direktyva 97/7/EB dėl vartotojų apsaugos, susijusios su nuotolinės prekybos sutartimis⁶³ papildomai įtvirtina minimos informacijos pateikimą ne tik raštu, tačiau ir „kita vartotojui tinkama ir prieinama ilgalaike forma“, ko Lietuvos Respublikos teisės aktai nenumato. Minimuose teisės aktuose nėra išaiškinta termino „*raštu*“ reikšmė. Todėl šiuo atveju, galima vadovautis UNCITRAL Pavyzdinio elektroninės komercijos įstatymo⁶⁴, kuriuo vadovaujantis buvo rengta nemaža Lietuvos teisės aktų dalis, 6 straipsniu, kuriame nustatyta, kad kuomet įstatymas reikalauja, kad informacija būtų pateikiama raštu, laikoma, kad elektroninis pranešimas patenkina tokį reikalavimą, jeigu jame esanti informacija yra prieinama tokiu būdu, kad ją galima panaudoti vėliau. Šio straipsnio tikslas buvo nustatyti, kad tuomet, kai elektroninis duomenų pranešimas atitinka informacijos prieinamumo tokiu būdu, kad ją būtų galima panaudoti vėliau reikalavimą, jis atlieka rašytinio dokumento funkciją.⁶⁵ Sąvoka „prieinama“ suprantama taip, kad informacija, esanti kompiuteriniame formate turi būti įskaitoma, ir kad programinė įranga, reikalinga jos supratimui, yra taip pat prieinama. Sąvoka „panaudota“ šiuo atveju nereiškia, kad

⁶⁰ A. Makauskaitė, Vartotojų teisių apsauga elektroninės komercijos kontekste // Informatikos teisės centras, 2002. <http://www.itc.tf.vu.lt/mokslas/vartotojai.pdf> [žiūrėta 2011 01 22].

⁶¹ Lietuvos Respublikos Ūkio ministro 2001 m. rugpjūčio 17 d. įsakymas Nr. 258 „Dėl daiktų pardavimo ir paslaugų teikimo, kai sutartys sudaromos naudojant ryšio priemones, taisyklių patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 2001, Nr. 73-2583.

⁶² Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas // Valstybės žinios. 2000, Nr. 74-2262, 6.366 straipsnio 6 dalis.

⁶³ Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 97/7/EC 1997 m. gegužės 20 d. dėl vartotojų apsaugos, susijusios su nuotolinės prekybos sutartimis. Europos Sąjungos oficialusis leidinys, L 144, 5 straipsnio 2 dalis.

⁶⁴ UNCITRAL Model Law on Electronic Commerce with Guide to Enactment, 1996.

http://www.uncitral.org/pdf/english/texts/electcom/05-89450_Ebook.pdf [žiūrėta 2011 01 18]

⁶⁵ M. Civilka Elektroninės komercijos reguliavimas tarptautinėje ir ES teisėje // Informatikos teisės centras, 2001. <http://www.itc.tf.vu.lt> [žiūrėta 2011 01 23]

ji gali būti panaudota tik žmogaus, ji apima ir panaudojimą, atliekamą kompiuterinėmis ar kitomis ryšio priemonėmis. Vėlesnis panaudojimas turėtų reikšti tai, kad išsaugomas prieinamumas, įrašymas, išlaikymas ir pan.⁶⁶ Panašios sąvokų formuluotės yra įtvirtintos ir nacionaliniuose teisės aktuose. Tai, kad „rašytinis dokumentas nuo to, kad jis yra duomenų pranešimo formoje ir perduodamas telekomunikacijų tinklais, šios formos nepakeičia” yra konstatavęs ir Lietuvos Respublikos Aukščiausiasis teismas savo išaiškinimuose.⁶⁷ Atsižvelgiant į tai, kad mažai tikėtina, kad pardavėjas ar paslaugų teikėjas kiekvieną kartą tokią informaciją vartotojui turės pateikti ant popieriaus, jis gali tai padaryti elektroniniu paštu, faksu, vaizdo ar garso įrašu, kompiuteriniu diskeliu ir panašiai, kas bus prilyginama rašytinei informacijos pateikimo formai. Apibendrinant, galima teigti, kad Lietuvoje nesant konkretaus teisės akto, „raštu“ pateiktiną vartotojui informaciją galima aiškinti vadovaujantis jau minėtu UNCITRAL Pavyzdinio elektroninės komercijos įstatymo 6 straipsniu. Svarbu paminėti tai, kad ES direktyvos 97/7/EB dėl vartotojų apsaugos, susijusios su nuotolinės prekybos sutartimis⁶⁸ 5 straipsnio 1 dalyje įtvirtinta nuostata, kad jeigu informacija raštu arba kita vartotojui tinkama ir prieinama ilgalaike forma nebuvo jam pateikta iki sutarties sudarymo, ji patvirtinama tinkamu metu vykdant sutartį, o jeigu prekių nenumatyta siųsti trečiosios šalims – jas pristatant. Netikslus šios normos vertimas sąlygojo netinkamą nuostatos įgyvendinimą nacionalinėje teisėje – Daiktų pardavimo ir paslaugų teikimo, kai sutartys sudaromos naudojant ryšio priemones, taisyklių, patvirtintų Lietuvos Respublikos ūkio ministro įsakymu Nr. 258⁶⁹ 9 punkte numatyta, kad tokia informacija turi būti pateikta iki sutarties sudarymo arba kai tiekiami daiktai – iki juos patiekiant (jeigu jas pateikia ne pardavėjo įgaliotas trečiasis asmuo. Toks vertimas, kuriuo įtvirtinamas reikalavimas pateikti informaciją iki patiekiant daiktus, jei juos „pateikia ne pardavėjo įgaliotas trečiasis asmuo“ iškreipia minimoje direktyvoje įtvirtintą nuostatą – „jeigu prekių nenumatyta siųsti trečiosioms šalims, informacija pateikiama jas pristatant“. Analogiška netiksliai išversta minėtos direktyvos nuostata įtvirtinta ir CK 6.366 straipsnio 6 dalyje.

Ketvirta, skaidrumo principas turi būti įgyvendinamas ir sudarius sutartį – pateikiant sutarties sudarymo patvirtinimo informaciją (informaciją apie atsisakymą nuo sutarties, tiekėjo verslo vietą nusiskundimams siųsti, posutartines paslaugas, garantijas, sutarties nutraukimo sąlygas). Patvirtinimas gali būti perduodamas per bet kokias ryšio priemones arba bet koku vartotojo veiksmu, kuris yra pakankamas parodyti pardavėjui ar paslaugų teikėjui, kad patvirtinimas buvo gautas, jeigu pardavėjas ar paslaugų teikėjas nesusitaria su vartotoju dėl patvirtinimo formos ar metodo.⁷⁰ Be patvirtinimo informacijos, vartotojui turėtų būti suteikta galimybė išsaugoti sutarties sudarymo procedūrą bei jos

⁶⁶ Ten pat.

⁶⁷ Pvz. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus 2000 m. gegužės 29 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-619/2000.

⁶⁸ Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 97/7/EC 1997 m. gegužės 20 d. dėl vartotojų apsaugos, susijusios su nuotolinės prekybos sutartimis. Europos Sąjungos oficialusis leidinys, L 144.

⁶⁹ Lietuvos Respublikos Ūkio ministro 2001 m. rugpjūčio 17 d. įsakymas Nr. 258 „Dėl daiktų pardavimo ir paslaugų teikimo, kai sutartys sudaromos naudojant ryšio priemones, taisyklių patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 2001, Nr. 73-2583.

⁷⁰ Ten pat.

turinį ateičiai.⁷¹ Iki sutarties elektronine forma sudarymo vartotojui turi būti pateikta informacija apie klaidų taisymo būdus ir sąlygas. Sutarties sudarymo būdas turi leisti vartotojui ištaisyti padarytas klaidas iki galutinio sutarties patvirtinimo. E-komercijoje rekomenduojama naudoti techniką ir atitinkamas ryšio priemones, kurios leistų vartotojui ištaisyti visas sutarties klaidas, kad galutinė sutartis būtų tokia, kurios įsipareigojimus vartotojas siekia prisiimti. Tam praktikoje įdiegiamas ir naudojamas rekapituliatyvinis puslapis, kuriame susumuojami sutarties sudarymo rezultatai ir pateikiamas galutinis sutarties variantas: produktų aprašymas (svoris, spalva, kitokia charakteristika), galimybė vis dar atšaukti užsakymą (tai galėtų būti nurodoma atskiru mygtuku ar paveikslėliu) arba jį ištaisyti.

Penkta, skaidrumas vykdant sutartį. Vartotojui turi būti pateikta informacija apie apmokėjimo sistemą, apsaugos lygį, susijusius papildomus mokesčius, kurie gali atsirasti vykdant apmokėjimą, naudojimosi ryšio priemonėmis įkainius, jeigu jie skaičiuojami kitaip nei įprasta. Vartotojui taip pat turi būti pateikta smulki informacija apie tai, kaip sutartis bus vykdoma.

2) sąžininga verslo praktika – tai principas, įgyvendinamas iš esmės dviejose srityse: komercinėje komunikacijoje ir vartojimo sutartyse, sudaromose ryšio priemonėse. Jis reiškia, kad tiekėjai, užsiimantys E-komercija, privalo atsižvelgti į vartotojų interesus ir vykdyti sąžiningą verslo ir reklamos praktiką, nenaudoti nesąžiningų sutarčių sąlygų, užtikrinti vartotojo privatumą ir duomenų apsaugą.

Pirma, sąžininga verslo praktika komercinės komunikacijos kontekste. Komercinė komunikacija (komercinė komunikacijos prigimtis) turi būti aiškiai ir lengvai identifikuojama bei suprantama vartotojui. Prekės ir paslaugos turi būti siūlomos taip, kad vartotojui būtų aiškus pasiūlymo komercinis pobūdis.⁷² Tiekėjas neturėtų siūsti vartotojui komercinės informacijos be vartotojo sutikimo. Reklama telefonu, telefaksu, teleksu, elektroniniu paštu gali būti teikiama tik reklamos vartotojo sutikimu ar jo prašymu. Draudžiama tiesiogiai teikti reklamą konkrečiam asmeniui, jeigu yra aiškiai išreikštas šio asmens nesutikimas.⁷³

Antra, sąžininga verslo praktika vartojimo sutarčių, sudaromų ryšio priemonėmis, kontekste. Tiekėjas privalo informuoti vartotoją iki sutarties ryšio priemonėmis sudarymo apie jo teisę atsisakyti nuo sutarties sudarymo nemokamai ir nenurodant jokių priežasčių. Tiek nacionaliniai teisės aktai, reglamentuojantys vartojimo sutartis sudaromas ryšio priemonėmis, tiek ir ES direktyvos 97/7/EB dėl vartotojų apsaugos, susijusios su nuotolinės prekybos sutartimis įtvirtina vieną svarbiausių vartotojų teisių – vartotojo teisę atsisakyti ryšio priemonėmis sudarytos vartojimo sutarties nenurodant atsisakymo priežasties per 7 darbo dienas nuo prekių pristatymo dienos (kai prekės perkamos) ar sutarties sudarymo dienos (kai teikiamos paslaugos). ES direktyvos 97/7/EB dėl vartotojų apsaugos, susijusios su nuotolinės prekybos sutartimis įžanginė 14 pastraipa nurodo, kad atsižvelgiant į tai, kad vartotojas neturi galimybės pamatyti prekių ir įvertinti teikiamų paslaugų pobūdžio bei kokybės, turi būti numatyta teisė atsisakyti

⁷¹ Ten pat.

⁷² Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas // Valstybės žinios. 2007, Nr. 12-488, 6 straipsnis.

⁷³ Lietuvos Respublikos reklamos įstatymas // Valstybės žinios. 2000, Nr. 64-1937, 13 straipsnis.

sutarties. Jei vartotojui nebuvo pateiktas raštiškas aukščiau minėtos informacijos patvirtinimas, vartotojas turi teisę atsisakyti nuo sutarties per tris mėnesius nuo jos sudarymo dienos, jei informacijos pateikimas neužtruko ilgiau nei tris mėnesius.⁷⁴ Ši nuostata sukonkretinta numatant, kad trijų mėnesių terminas prekių tiekimo atveju prasideda nuo prekių pateikimo (tiekiant paslaugas – nuo sutarties sudarymo dienos). Tačiau jei informacijos patvirtinimas buvo pateiktas per trijų mėnesių terminą, septynių dienų pranešimas pradedamas skaičiuoti nuo patvirtinimo gavimo. Atsižvelgiant į tai, kad patvirtinimo informacija dažniausiai vėluoja, vartotojui paliekama teisė atsisakyti nuo sutarties per tris mėnesius. Tuo pagrįstas toks griežtas ir sudėtingas terminų skaičiavimas minimoje direktyvoje. Svarbu paminėti tai, kad apie šiuos terminus pardavėjas arba paslaugų teikėjas nėra įpareigotas informuoti vartotoją, todėl čia ypatingai svarbus tampa vartotojų švietimas ir informavimas apie jų teises.

Reikia pastebėti tai, kad vartotojo atsisakymo nuo sutarties formos nėra įtvirtinta ES direktyvoje 97/7/EB dėl vartotojų apsaugos, susijusios su nuotolinės prekybos sutartimis, kai tuo tarpu visi aukščiau minėti nacionaliniai teisės aktai šioje srityje įtvirtina, kad vartotojo atsisakymas nuo sutarties turi būti pardavėjui arba paslaugų teikėjui pateiktas raštu. Šiuo atveju, sąlygą „raštu“ reikėtų aiškinti taip, kaip buvo minėta anksčiau šiame darbe, t.y. vadovaujantis jau minėtu UNCITRAL Pavyzdinio elektroninės komercijos įstatymo 6 straipsniu.⁷⁵

Minėtuose teisės aktuose įtvirtinta nuostata, kad vartotojui pasinaudojus sutarties atsisakymo teise, paslaugų teikėjas ar pardavėjas privalo grąžinti vartotojo įmokėtas sumas be papildomo jokio mokesčio, nepriklausomai nuo jų dydžio. Vienintelis galimas mokestis, kuris gali būti taikomas vartotojui, yra tiesioginės prekių grąžinimo išlaidos. ES direktyvoje 97/7/EB dėl vartotojų apsaugos, susijusios su nuotolinės prekybos sutartimis nustatyta, kad sumos turi būti grąžintos kuo greičiau ir bet kokių atveju ne vėliau kaip per 30 dienų. Įdomu, kad nei LR CK 6.367 str., nei Daiktų pardavimo ir paslaugų teikimo, kai sutartys sudaromos naudojant ryšio priemones, taisyklės, patvirtintos Lietuvos Respublikos ūkio ministro įsakymu Nr. 258, neįtvirtina termino, per kurį vartotojui turi būti grąžinti sumokėti pinigai sutarties atsisakymo atveju.

Vartotojo teisė atsisakyti nuo sutarties sudarytos ryšio priemonėmis yra ribojama tais atvejais, jei sutartis yra sudaryta dėl:

- a) garso ir vaido kūrinių ir fonogramų bet kokiose vaizdo ar garso laikmenose, kompiuterinių programų tiekimo ir vartotojas pažeidė pakuotės apsaugas;
- b) laikraščių, žurnalų ar kitų periodinių leidinių tiekimo;
- c) dalyvavimo žaidimuose ar loterijose.

Tokie pagrindai yra įtvirtinti LR CK 3.367 str. 4 d., Lietuvos Respublikos vartotojų teisių gynimo įstatymo 18 str. 3 d., Daiktų pardavimo ir paslaugų teikimo, kai sutartys sudaromos naudojant

⁷⁴ Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 97/7/EC 1997 m. gegužės 20 d. dėl vartotojų apsaugos, susijusios su nuotolinės prekybos sutartimis. Europos Sąjungos oficialusis leidinys, L 144, 6 straipsnio 1 dalis

⁷⁵ UNCITRAL Model Law on Electronic Commerce with Guide to Enactment, 1996.

http://www.uncitral.org/pdf/english/texts/electcom/05-89450_Ebook.pdf, [žiūrėta 2011 01 24]

ryšio priemonės, taisyklių, patvirtintų Lietuvos Respublikos ūkio ministro įsakymu Nr. 25818 punkte. ES direktyvos 97/7/EB dėl vartotojų apsaugos, susijusios su nuotolinės prekybos sutartimis⁷⁶ 6 straipsnio 3 dalyje įtvirtinti dar trys papildomi vartotojo teisės atsisakyti nuo sutarties negaliojimo atvejus:

1) sutartyse dėl paslaugų teikimo, kurios su vartotojo sutikimu pradėtos vykdyti nesibaigus 7 darbo dienų laikotarpiui;

2) sutartyse dėl prekių tiekimo arba paslaugų teikimo, kurių kaina priklauso nuo tiekėjui nepavaldžių finansų rinkos svyravimų;

3) sutartyse dėl prekių, kurios buvo gaminamos pagal vartotojo specialius nurodymus arba yra akivaizdžiai pritaikytos tam tikram vartotojui, arba dėl savo kilmės negali būti grąžintos, yra greitai gendančios arba baigiasi jų galiojimo laikas, tiekimo.

Visi minėtieji teisės aktai įtvirtina nuostatą, kad pirkdamas prekę, vartotojas gali pasinaudoti atsisakymo nuo sutarties teise, jeigu prekė nebuvo sugadinta ar jos išvaizda iš esmės nepasikeitė. Prekės ar jos pakuotės išvaizdos pakeitimai, kurie buvo būtini norint apžiūrėti gautą prekę, negalima būti laikomi esminiais prekės išvaizdos pakeitimais.

Įgyvendinant ES direktyvos 97/7/EB dėl vartotojų apsaugos, susijusios su nuotolinės prekybos sutartimis 6 straipsnio 4 dalies nuostatas, LR CK 3.367 straipsnio 6 dalyje, Daiktų pardavimo ir paslaugų teikimo, kai sutartys sudaromos naudojant ryšio priemones, taisyklių, patvirtintų Lietuvos Respublikos ūkio ministro įsakymu Nr. 258 20 punkte buvo įtvirtintos nuostatos, kad vartotojui pasinaudojus teise nutraukti sutartį, kai už prekę ar paslaugą visiškai ar iš dalies sumokama pagal tam tikslui pardavėjo ar paslaugų teikėjo ir vartotojo arba pardavėjo ar paslaugų teikėjo ir trečiojo asmens sudarytą vartojimo kredito sutartį, tai ta vartojimo kredito sutartis turi būti nutraukta be jokių papildomų įpareigojimų vartotojui.⁷⁷

Minėtuose ES ir nacionaliniuose teisės aktuose įtvirtinta vartotojų teisė atsisakyti nuo sutarties, sudarytos ryšio priemonėmis, per 7 darbo dienas (ar kitais nustatytais terminais) nenurodant atsisakymo priežasties yra labai svarbi įgyvendinant vartotojų teisių apsaugą, o ypač – vartotojų apsaugą vartojimo teisiniuose santykiuose, kurie vystosi ryšio priemonių pagalba. Vis dėlto, daugelio ne Europos valstybių teisė vartotojui atsisakyti nuo sutarties yra suteikta tik kai prekės yra su defektais (nekokybiškos). Nustatyta, kad pardavėjų ir paslaugų teikėjų požiūris į vartotojų teisę atsisakyti nuo sutarties labai skiriasi atsižvelgiant į tai, ar pardavėjas yra ES šalyje, ar už jos ribų. Apibendrinant tai, kas pasakys, būtina tobulinti teisinį ES nuostatų įgyvendinimą nacionalinės teisės sistemose ir siekti kuo tikslesnio ir griežtesnio tokių nuostatų įgyvendinimo užtikrinimo.

⁷⁶ Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 97/7/EC 1997 m. gegužės 20 d. dėl vartotojų apsaugos, susijusios su nuotolinės prekybos sutartimis. Europos Sąjungos oficialusis leidinys, L 144.

⁷⁷ Lietuvos Respublikos Ūkio ministro 2001 m. rugpjūčio 17 d. įsakymas Nr. 258 „Dėl daiktų pardavimo ir paslaugų teikimo, kai sutartys sudaromos naudojant ryšio priemones, taisyklių patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 2001, Nr. 73-2583.

3) Vartotojo pasitikėjimas. Šio principo esmė ir galimybė jį įgyvendinti atsiranda tik aukščiau paminėtų principų pagrindu. Abu pirmiau įvardinti principai turi pasiekti vieną tikslą – kad vartotojas jaustųsi patikimai ir saugiai pirkdamas prekes bei išgydamas paslaugas naudodamasis ryšio priemonėmis. 1997 metų Europos Komisijos Elektroninės komercijos iniciatyvoje⁷⁸ vartotojų pasitikėjimas buvo suskirstytas į „technologinį“ arba „hard“ pasitikėjimą ir šio pagrindu atsirandantį „psichologinį pasitikėjimą“. Iniciatyvoje teigiama, kad vartotojų pasitikėjimo turi siekti ne tik nacionalinės vyriausybės bet ir vartotojų teisių gynimo organizacijos, kartu su verslu, todėl E-komercijos aplinkoje tampa vis populiareni *elgesio kodeksai* arba *savireguliacija (self-regulation)*, įtvirtinantys bendruosius E-komercijos principus, o tuo pačiu ir teisėto vartotojų duomenų rinkimo, saugojimo bei panaudojimo taisyklės, taip pat palengvinančius teisės norminių aktų nuostatų taikymą. Savireguliacijos esmė yra kolektyvinis reguliavimas, siekiant suderinti bendrus interesus be valstybės pagalbos. Pastebėtina, kad elgesio kodeksų rengimas nėra imperatyviai įtvirtintas įpareigojimas valstybėms – „valstybės narės ir Europos Komisija turi skatinti rengti elgesio kodeksus; taip nebus pakenkta savanoriškam tokių kodeksų pobūdžiui ir nebus siekiama riboti galimybės suinteresuotosioms šalims laisvai spręsti, ar laikytis tokių kodeksų“.⁷⁹ Pramonės atstovai (prekių ar paslaugų tiekėjai, jų asociacijos) arba vartotojų teises ginančios organizacijos turėtų skatinti ir kurti elgesio kodeksus, pateikiančius įvairių praktinių problemų sureguliuavimo mechanizmus. Elgesio kodeksų funkcijos yra įpareigoti pardavėjus ar paslaugų teikėjus, padėti įgyvendinti politines ir teisines priemones, skatinti vartotojų informavimą, harmonizuoti skirtumus tarp skirtingų valstybių teisinio reglamentavimo. Etikos (elgesio) kodeksai svarbūs vartotojo privatumo apsaugai yra priimti daugelyje valstybių.

Šiuo metu Lietuvoje elgesio kodeksus reglamentuoja tik Lietuvos Respublikos informacinės visuomenės paslaugų įstatymas⁸⁰, kurio 2 straipsnis apibrėžia elgesio (etikos) kodeksą kaip vertimąsi tam tikra veikla reglamentuojančias elgesio taisykles, kurių laikomasi savanoriškai ar dėl priklausymo reglamentuojamai profesijai privalo laikytis tokia veikla besiverčiantys asmenys. Elgesio kodeksų rengimo skatinimas ir tvarka nustatyta minėto įstatymo VI skyriuje. Šiuo įstatymu buvo iš esmės perkeltos ES Elektroninės komercijos direktyvos⁸¹ nuostatos dėl elgesio kodeksų skatinimo. Vartotojų pasitikėjimo konkurencine rinka bei vartotojų ir verslininkų pasitikėjimo vartotojų teisių apsaugos sistema didinimas, taip pat vartotojų teisių aukšto apsaugos lygio užtikrinimas vykdant stebėseną ir skatinant sąžiningą verslo subjektų konkurenciją yra pagrindiniai valstybės prioritetai ir tikslai vartotojų teisių apsaugos srityje, numatyti Lietuvos Valstybinės vartotojų teisių apsaugos 2011-2014 metų

⁷⁸ A European Initiative in Electronic Commerce, Brussels, Communication to the European Parliament, the Council, the Economic and Social Committee and the Committee of the Regions COM(97)157, 1997.

<ftp://ftp.cordis.europa.eu/pub/esprit/docs/ecomcom.pdf> [žiūrėta 2011 02 24]

⁷⁹ Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2000/31/EB 2000 m. birželio 8 d. dėl kai kurių informacinės visuomenės paslaugų, ypač elektroninės komercijos, teisinių aspektų vidaus rinkoje (Elektroninės komercijos direktyva). Europos Sąjungos oficialusis leidinys, L 178.

⁸⁰ Lietuvos Respublikos informacinės visuomenės paslaugų įstatymas // Valstybės žinios. 2006, Nr. 65-2380.

⁸¹ Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2000/31/EB 2000 m. birželio 8 d. dėl kai kurių informacinės visuomenės paslaugų, ypač elektroninės komercijos, teisinių aspektų vidaus rinkoje (Elektroninės komercijos direktyva). Europos Sąjungos oficialusis leidinys, L 178.

strategijos įgyvendinimo priemonių plane.⁸² Kaip pagrindinės priemonės įgyvendinant strategijos plane išskeltus tikslus išskiriamos ginčų sprendimo tarp vartotojų ir verslo subjektų taikant verslo savireguliacijos mechanizmą skatinimas, ūkio subjektų savireguliacijos skatinimas ir kt.

Europos Komisija yra pastebėjusi, kad perkeliant Elektroninės komercijos direktyvos nuostatas į valstybių teisinės sistemas, būtina ne tik deklaruoti pačią elgesio kodeksų idėją (skatinti verslo, profesinės ir vartotojų asociacijas arba organizacijas, susijusias su informacinės visuomenės paslaugomis, rengti elgesio kodeksus ir derinti juos su Europos Sąjungos valstybių narių analogiškais elgesio kodeksais), tačiau ir apibrėžti, kaip tai bus daroma.

Be elgesio kodeksų, didžiausią praktinį pritaikomumą įgavusi savireguliacinė priemonė yra pasitikėjimo žymėjimas, kuris išreiškiamas „*pasitikėjimo arba patikimumo ženklų*“ (*trustmarks*) patalpinimu interneto svetainėse ir tokių internetinių svetainių sertifikavimas. Patikimumo ženklai didina vartotojų pasitikėjimą pardavėju ar paslaugų teikėju, nes juos suteikiančios sertifikavimo įmonės, įvertinusios svetainės atitikimą tam tikroms taisyklėms (nustatytiems ir bendrai pripažintiems principams), elgesio kodeksams arba kitoms savireguliacijos normoms ir, nustačiusios, kad internetinė svetainė reikalavimus atitinka, suteikia jai patikimumo žymą, kuri yra patalpinama svetainės lange. Vartotojų pasitikėjimas patikimumo žyma didinamas tiek tiesiogiai (suteikiama daugiau matomumo, daugiau skaidrumo, kas sąlygoja didesnę vartotojo pasitikėjimą sudarant sutartis ryšio priemonėmis), tiek ir netiesiogiai (įpareigojant svetainę su žyma pateikti informaciją apie sertifikavimo įmonę, numatytų įsipareigojimų žymai įvykdymą bei galimybę prieiti prie sertifikuotojo audito rezultatų). Paminėtina tai, kad sertifikuojanti įmonė neprisiima atsakomybės už pardavėjo ar paslaugų teikėjo prekių ar paslaugų kokybę, neatlygina vartotojams žalos, o tik garantuoja dėl svetainėje pateiktos informacijos atitikimą tam tikroms elgesio taisyklėms. Internetinių svetainių sertifikavimas tampa vis populiariesnis tarp elektronine prekyba užsiimančių arba paslaugas ryšio priemonėmis teikiančių verslininkų, nes patikimumo žymos turėjimas teikia tiek ekonominę, tiek socialinę naudą verslui.

Didelė problema vartotojų privatumo išsaugojimui yra susijusi su nepageidaujamu komerciniu komunikavimu – „*spammingu*“ (neprašytais ir nepageidaujamais elektroniniais pranešimais, kurie dažnai sukelia nemažai nemalonumų interneto naudotojams). ES Elektroninės komercijos direktyvos 7 straipsnis numato pareigą paslaugų tiekėjams, siunčiantiems neužsakytus komercinius pranešimus elektroniniu paštu, nuolat konsultuotis ir atsižvelgti į išsiregistravimo registrus, kuriuose gali registruotis fiziniai asmenys, nenorintys gauti tokių komercinių pranešimų. Tačiau tokia straipsnio formuluotė nereikalauja valstybių narių pripažinti nepageidaujamos informacijos siuntimo neteisėta veikla. Straipsnio nuostatos įtvirtina taip vadinamą „opt-out“ taisyklę, pagal kurią vartotojas, norėdamas negauti nepageidaujamos informacijos, turi imtis aktyvių veiksmų – registruotis išsiregistravimo registruose. Galima daryti išvadą, kad komercinių pranešimų siuntimas yra leidžiamas tol, kol nėra aiškaus vartotojo

⁸² Valstybinės vartotojų teisių apsaugos 2011-2014 metų strategijos įgyvendinimo priemonių planas // Projekto „Mano valstybė“ internetinė svetainė, 2011.
<http://kaveikiavaldzia.lt/docs/2011/02/25/44727> [žiūrėta 2011 04 05]

prieštaravimo. „Opt-out“ taisyklę įtvirtina ir ES direktyvos 97/7/EB dėl vartotojų apsaugos, susijusios su nuotolinės prekybos sutartimis 10 straipsnio 2 dalis, kuri numato, kad nuotolinio ryšio priemonės, suteikiančios galimybę bendrauti asmeniškai, gali būti naudojamos tik tada, jeigu vartotojai tam konkrečiai neprieštarauja. Toks pat reglamentavimas, numatantis „opt-out“ taisyklę ryšio priemonėms, įtvirtintas ir Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo 13 straipsnio 2 dalyje.⁸³ Tuo tarpu ES direktyvos 97/7/EB 10 straipsnio 1 dalyje, Daiktų pardavimo ir paslaugų teikimo, kai sutartys sudaromos naudojant ryšio priemones, taisyklių, patvirtintų Lietuvos Respublikos ūkio ministro įsakymu Nr. 258 23 punkte, Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo 13 straipsnio 1 dalyje įvardintoms skirtingoms ryšio priemonėms, daugiausia automatinėms, nereikalaujančioms žmogaus dalyvavimo, telefaksui, elektroniniam paštui ir kitoms yra taikoma griežtesnė – „opt-in“ taisyklė, reikalaujanti išankstinio vartotojo sutikimo bet kokiam komerciniam komunikavimui tomis ryšio priemonėmis. Dėl nepageidaujamo komercinio komunikavimo yra gana išsamiai pasisakęs Lietuvos Aukščiausiojo Teismo savo nutartyse. Nors nutartyse nebuvo padaryta išvada, kad ieškovo veiksmai gali būti kvalifikuojami kaip nepageidaujamas komunikavimas, dėl įrodymų stygiaus, tačiau teismas nustatė, kad nepageidaujamomis žinutėmis yra nepagrįstai trikdoma informacijos gavėjų veikla, nepageidaujamų žinučių skaitymui gaišamas jas gaunančiųjų laikas, už tokios informacijos priėmimą tenka mokėti patiems gavėjams, nors šie tos informacijos neprašė ir nesiekė gauti, dėl didelio tinklų apkrovimo gali sutrikti kokybiškas informacijos perdavimas. Teismas taip pat konstatavo, kad „vienas iš piktnaudžiavimo teise atvejų naudojantis internetu yra nepageidaujamos, neprašytos komercinio pobūdžio informacijos siuntinėjimas dideliais kiekiais, kurį galima pavadinti interneto „šiukšlinimu“, „teršimu“ (ši reiškinį priimta apibūdinti anglų kalbos žodžiu *spamming*)“.⁸⁴

Be minėtų vartotojų apsaugos elektroninėje komercijoje principų dar yra išskiriami sąžiningo, efektyvaus ir prieinamo žalos atlyginimo, vartotojų švietimo bei kiti principai.⁸⁵

Šie principai taip pat ne kartą minėti ir jų svarba pabrėžta nacionalinėje teisėje – Lietuvos Respublikos Vyriausybės tvirtinamose metinėse valstybinėse vartotojų teisių apsaugos strategijose⁸⁶, taip pat ES lygiu – Europos Komisija ne kartą yra pasisakiusi apie vartotojų pasitikėjimo, pasirinkimo laisvės, kokybės, įvairovės, prieinamumo ir saugumo aspektų didinimą įvairiose vartotojų teisių apsaugos srityse.

Šių pagrindinių vartotojų apsaugos E-komercijoje principų įgyvendinimas atskleidžia vartotojų apsaugos elektroninėje erdvėje poreikį bei svarbą ir yra vienas iš vartojimo sutarčių, sudaromų ryšio priemonėmis, ypatumų aspektų.

⁸³ Lietuvos Respublikos reklamos įstatymas // Valstybės žinios. 2000, Nr. 64-1937.

⁸⁴ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus 2001 m. spalio 10 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-927/2001 ir Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus 2001 m. gruodžio 12 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-1326/2001.

⁸⁵ OECD Guidelines for Consumer Protection in the Context of Electronic Commerce, 1999.

http://www.oecd.org/document/51/0,2340,fr_2649_34267_1824435_1_1_1_1,00.html [žiūrėta 2011 01 22]

⁸⁶ pvz. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. balandžio 11 d. nutarimas Nr. 372 „Valstybinės vartotojų teisių apsaugos 2007–2010 metų strategijos ir jos įgyvendinimo priemonių plano patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 2007, Nr. 46-1742.

2. VARTOJIMO SUTARČIŲ, SUDAROMŲ RYŠIO PRIEMONĖMIS, TEISINIO REGLAMENTAVIMO PROBLEMATIKA

Vartojimo sutarčių, sudaromų ryšio priemonėmis reglamentavimas yra specifinė sritis, kuri atsižvelgiant į reglamentuojamų teisinių santykių, jų subjektų bei santykio objekto ypatumus, reikalauja tikslaus ir pakankamai imperatyvaus reglamentavimo. Ši teisinių santykių sritis reguliuojama tiek tarptautiniu, tiek ES bei nacionalinės teisės mastu. Problematika, susijusi su vartojimo teisinių santykių, besivystančių elektroninėje erdvėje ir ryšio priemonių pagalba, reglamentavimu kyla tuomet, kai nacionalinės teisės sistemos į savo nacionalinę teisę perkelia tarptautinių ir ES teisės aktų nuostatas. Neatitikimų tarp ES ir nacionalinės teisės normų atsiranda dėl keleto priežasčių, tokių kaip netikslumai, atsirandantys verčiant sudėtingas teises nuostatas į nacionalines kalbas arba bandant suderinti tarptautinį reglamentavimą su nacionaline teise dėl tam tikrų institutų arba nuostatų vykdymo sudėtingumo.

Šiame skyriuje bus analizuojamas tarptautinių ir ES teisės aktų nuostatų perkėlimas į Lietuvos teisę bei su tuo susiję netikslumai ir vertimo klaidos, sąlygojančios nevienareikšmią teisinį reglamentavimą. Antrajame skyriaus poskyryje bus bandoma atskleisti ir apžvelgti parengto ES vartotojų teisių direktyvos projekto naujumą, aktualumą bei vartotojų teisių apsaugos sudarant sutartis ryšio priemonėmis poreikio aspektu.

2.1. Tarptautinių ir ES teisės aktų perkėlimo į Lietuvos teisę probleminiai aspektai

Elektroninės komercijos direktyvos 9 straipsnis⁸⁷, kaip jau minėta aukščiau, iš dalies reguliuoja vartojimo sutartis, sudaromas ryšio priemonėmis, t. y. nustato valstybių narių pareigą užtikrinti, kad šalių teisinės sistemos leistų sudaryti sutartis elektroninėmis priemonėmis, kad nesukurtų kliūčių naudoti elektronines sutartis ir kad tokios sutartys teisinio statuso prasme neprarastų juridinės galios vien dėl to, kad buvo sudarytos elektroninėmis priemonėmis, lyginant su tradicinėmis priemonėmis sudarytais sandoriais. E-komercijos požiūriu, minėtos direktyvos 9 straipsnis įgauna ypatingą reikšmę, nes nustato bendruosius elektroninių dokumentų teisinio pripažinimo, juridinės galios bei privalomumo principus. Taip pat pažymėtina, kad Elektroninės komercijos direktyva ES valstybėms narėms leidžia išlaikyti tam tikras išimtis – išskiria sutarčių rūšis, kurių atžvilgiu minimo straipsnio nuostatos gali būti netaikomos. Būtina atkreipti dėmesį į tai, kad nagrinėjamo 9 straipsnio trečioji dalis nurodo, jog ES valstybės narės privalo pateikti Europos Komisijai pilną sutarčių kategorijų, kurioms jos taikys 9 straipsnio antrosios dalies leistas išimtis, sąrašą. Kitos minėtos direktyvos nuostatos daugiau taikomos informacinės

⁸⁷ Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2000/31/EB 2000 m. birželio 8 d. dėl kai kurių informacinės visuomenės paslaugų, ypač elektroninės komercijos, teisinių aspektų vidaus rinkoje (Elektroninės komercijos direktyva). Europos Sąjungos oficialusis leidinys, L 178.

visuomenės paslaugų laisvo judėjimo tarp valstybių narių užtikrinimo reglamentavimui, o tai nėra tiesioginis šio darbo nagrinėjimo dalykas.

Lietuvos Respublikos teisėje sandoriai tradiciškai apibrėžiami kaip sąmoningi, laisva valia atliekami asmenų veiksmai, kuriais siekiama teisinio rezultato: sukurti, pakeisti ar panaikinti civilines teises ir pareigas.⁸⁸ Iš šio plataus ir neutralaus apibrėžimo formuluotės seka, kad iš esmės sandoriu pripažintini bet kokie šalių veiksmai, kuriais yra siekiama teisinių santykių nustatymo, pakeitimo ar nutraukimo, neatsižvelgiant nei į tokių veiksmų, išreiškiančių šalių valią, formą, nei jų atlikimo būdą ar metodą. Ši nuostata įkūnija fundamentalų šalių sutarčių laisvės principą, pagal kurį šalys gali pačios nustatyti, kokia forma jos nustatys ir plėtos savo sutartinius santykius. Taigi, bendrąja taisykle šalių valia gali būti išreikšta ir elektroniniu būdu, ryšio priemonėmis ir pan. Be to, CK 1.71 straipsnio 2 dalis numato, kad sandoris, kuriam įstatymai nenustato konkrečios formos, laikomas sudarytu, jeigu iš asmens elgesio matyti jo valia sudaryti sandorį. Šia nuostata dar kartą patvirtinamas įstatymų leidėjų siekis nevaržyti šalių valios išraiškos formų ir iš principo pripažinti visas ir bet kokias sandorių sudarymo priemones ir būdus. Taigi, CK įtvirtintas technologinio neutralumo principas, kuris reiškia, kad sutartys, sudarytos netradicinėmis priemonėmis, teisinio statuso prasme negali būti diskriminuojamos tradicinėmis priemonėmis sudarytų sandorių atžvilgiu. Be to, CK 1.73 straipsnio 2 dalyje vienareikšmiškai nustatyta, kad rašytinės formos dokumentui prilyginami šalių pasirašyti dokumentai, perduoti telegrafinio, faksimilinio ryšio ar kitokiais telekomunikacijų galiniais įrenginiais, jeigu yra užtikrinta teksto apsauga (šią funkciją atlieka tiek elektroninis parašas, tiek ir įvairios duomenų kodavimo, blokavimo formos), ir galima identifikuoti parašą (šią funkciją elektroninės komercijos aplinkoje atlieka elektroninis parašas). Elektroninės komercijos direktyvos 9 straipsnio 2 dalis, kuri numato valstybėms narėms tam tikrų sandorių atžvilgiu galimybę nesilaikyti reikalavimo užtikrinti elektroninių sandorių teisinį pripažinimą, iš dalies, bet pakankamai tiksliai, įtvirtinta CK 1.74 straipsnyje, kuriame numatyta, kad turint tikslą užtikrinti ypatingos svarbos civilinių santykių stabilumą, nustatomi atvejai, kai sandoriui būtina suteikti notarinę formą.⁸⁹ Kilus nemažai diskusijų dėl to, ar galima notarine tvarka patvirtinti elektroniniu būdu sudaromus sandorius, iki šiol daugelio ES ir pasaulio valstybių teisė bei praktika pripažįsta, kad elektroninės sutartys dėl savo ypatumų, prigimties ir pobūdžio *per se* negali tenkinti šio reikalavimo. Savotišku sandorio formos reikalavimu galima laikyti ir CK 1.75 straipsnyje numatytą teisinę sandorių registraciją, kurios ryšio priemonėmis sudaromos sutartys bent šiuo metu taip pat negali patenkinti. Vadinasi šiuo atveju, Elektroninės komercijos direktyvos nuostatos, taikytinos vartojimo sutarčių, sudaromų ryšio priemonėmis, prilyginimą rašytinei dokumento formai, nacionalinėje teisėje yra išreiškiamos pakankamai tiksliai ir išsamiai.

⁸⁸ Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas // Valstybės žinios. 2000, Nr. 74-2262, 1.63 straipsnio 1 dalis. Taip pat žr.: V. Mikelėnas ir kt. Lietuvos Respublikos civilinio kodekso komentaras. Pirmoji knyga. Bendrosios nuostatos. – Vilnius: Justitia, 2001. P. 157–158.

⁸⁹ Tokia forma privaloma nekilnojamojo daikto perleidimo sutartims, vedybų sutartims ir pan.

2002 m. balandžio 10 d. buvo patvirtintas Lietuvos Respublikos ūkio ministro įsakymas Nr. 119 „Dėl kai kurių informacinės visuomenės paslaugų, ypač elektroninės komercijos, teikimo vidaus rinkoje reglamento patvirtinimo“.⁹⁰ Šiuo įsakymu buvo iš esmės perkeltos minimos ES Elektroninės komercijos direktyvos⁹¹ nuostatos. Nors įsakymo normos buvo nepaprastai svarbios bendrai informacinių technologijų teisei, o ypač elektroninės komercijos reglamentavimui Lietuvoje, šio akto teisinė galia kėlė nemažai klausimų. Visų pirma, ydinga laikytina praktika svarbias ES direktyvas įtvirtinant Lietuvos Respublikos teisėje poįstatyminių teisės aktų pagalba, nesant įstatyminio pagrindo. Lietuvos Respublikos CK nustato, kad draudžiama valstybės ar vietos savivaldos institucijoms įstatymuose nenumatytais administraciniais metodais reglamentuoti juridinių asmenų veiklą (LR CK 2.80 str. 1 d.). Todėl aukščiau minėto įsakymo normos neabejotinai turėjo būti įtvirtintos įstatyme, vėliau įgyvendinimą konkretinant poįstatyminiu teisės aktu – ministro įsakymu. Be šio įsakymo teisinės galios, diskutuotinas buvo ir pats reglamento turinys. Įsakymo pavadinime kalbama apie „vidaus rinką“. Šiuo atveju nėra aišku, kokia vidaus rinka turima omenyje: Lietuvos vidaus rinka? Vargu, ar galima taip išskirti informacinės visuomenės paslaugas, nes jų teikėjas gali būti įsisteigęs Lietuvoje, o paslaugas teikti už Lietuvos ribų. Taigi galima pastebėti, kad šis įsakymas buvo priimtas gana skubotai siekiant bet kuriuo būdu įtvirtinti ES teisės normas, gerai neišsiaiškinus ir nepritaikius jų nacionalinei teisei. Minėtas įsakymas neteko galios 2006 m. rugsėjo 20 d.

Svarbiausias vartojimo sutarčių, sudaromų ryšio priemonėmis, nuostatas reglamentuojantis ES teisės aktas yra 1997 m. gegužės 20 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 97/7/EB dėl vartotojų apsaugos, susijusios su nuotolinės prekybos sutartimis.⁹² Ši direktyva į nacionalinę teisę buvo perkeliama tiek įstatyminiu, tiek poįstatyminiu lygiu. Iš esmės Direktyvos nuostatos įgyvendintos CK 6.366–6.368 straipsniuose, Lietuvos Respublikos ūkio ministro 2001 m. rugpjūčio 17 d. įsakymu Nr. 258 patvirtintose Daiktų pardavimo ir paslaugų teikimo, kai sutartys sudaromos naudojant ryšio priemonės, taisyklėse, taip pat Lietuvos respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatyme.

Perkeliant Direktyvos normas į nacionalinę teisę, netikslus Direktyvos teksto vertimas sąlygojo kai kurių Direktyvos normų iškraipymą. Direktyvos 3 straipsnis nustato, kad direktyvos nuostatos nėra taikomos sutartims: 1) susijusioms su finansinėmis paslaugomis; 2) sudarytoms automatų arba automatizuotų prekyviečių pagalba; 3) sudarytoms su telefoninio ryšio operatoriais, naudojantis viešaisiais mokamaisiais telefonais; 4) susijusioms su nekilnojamojo turto statyba, pardavimu arba kitomis teisėmis į nekilnojamąjį turtą, išskyrus nuomą; 5) sudarytoms aukcione.⁹³ Dalis direktyvos

⁹⁰ Lietuvos Respublikos ūkio ministro 2002 m. balandžio 10 d. įsakymas Nr. 119 „Dėl kai kurių informacinės visuomenės paslaugų, ypač elektroninės komercijos, teikimo vidaus rinkoje reglamento patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 2002, Nr. 40-1517 (Neteko galios 2006 m. rugsėjo 20 d.).

⁹¹ Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2000/31/EB 2000 m. birželio 8 d. dėl kai kurių informacinės visuomenės paslaugų, ypač elektroninės komercijos, teisinių aspektų vidaus rinkoje (Elektroninės komercijos direktyva). Europos Sąjungos oficialusis leidinys, L 178.

⁹² Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 97/7/EC 1997 m. gegužės 20 d. dėl vartotojų apsaugos, susijusios su nuotolinės prekybos sutartimis. Europos Sąjungos oficialusis leidinys, L 144.

⁹³ Ten pat.

straipsnių nėra taikomi sutartims dėl maisto, gėrimų ar kitokių kasdieninio vartojimo prekių tiekimo į vartotojų namus, jų gyvenamąją ar darbo vietą, atliekamo nuolatinėms prekybos agentų bei sutartims dėl apgyvendinimo, transporto, maitinimo ir laisvalaikio paslaugų suteikimo.⁹⁴ Tuo tarpu Lietuvos Respublikos CK 6.366 str. 3 d. įtvirtina, kad minėto straipsnio nuostatos (ne visos nuostatos, taikytinos sutartims, sudaromoms ryšio priemonėmis) yra netaikomos visoms aukščiau išvardytoms sutartims, įtvirtintoms Direktyvoje, o taip pat sutartims, „sudaromoms per ryšio priemonių operatorių, t. y. asmenį, kurio verslas yra teikti vieną ar kelias ryšių paslaugas, kuriomis gali naudotis pardavėjas ar paslaugų teikėjas daiktų pirkimo–pardavimo ar paslaugų teikimo sutarčiai su vartotoju sudaryti“. Taip buvo išverstas Direktyvos 3 straipsnio 1 dalies 3 punktą įtvirtinantis sutartis, „sudarytas su telefoninio ryšio operatoriais, naudojantis viešaisiais mokamaisiais telefonais“.⁹⁵ Toks vertimas, arba tiksliau sutrumpinimas iškraipo minimos Direktyvos nuostatos prasmę, ir dar daugiau, praktiškai įtvirtina nuostatą, kad reguliavimas iš viso negali būti taikomas jokioms vartojimo sutartims, sudaromoms ryšio priemonėmis, – sunku įsivaizduoti sutartį, sudarytą ryšio priemonėmis, nedalyvaujant jokiame ryšio priemonių operatoriui. Analogiškas Direktyvos normų vertimas ir aiškinimas įtvirtintas Lietuvos Respublikos ūkio ministro įsakymo „Dėl daiktų pardavimo ir paslaugų teikimo, kai sutartys sudaromos naudojant ryšio priemones, taisyklių patvirtinimo“⁹⁶ 4 punkte, kuris išaiškina, kad ryšio priemonių operatorius yra asmuo, kurio verslas yra teikti vieną ar kelias ryšių paslaugas, kuriomis gali naudotis pardavėjas ar paslaugų teikėjas daiktų pirkimo-pardavimo ar paslaugų teikimo sutarčiai su vartotoju sudaryti.

Taigi galima daryti išvadą, kad toks aiškinimas praktikoje visiškai nedviprasmiškai turėtų užkirsti kelią įtvirtintoms normoms taikyti bet kokioms vartojimo sutartims, sudaromoms ryšio priemonėmis, kas aiškiai pažeistų vartotojų interesus, o įtvirtintas nuostatas darytų niekinėmis.

Galima paminėti, kad siekiant įgyvendinti ES teisės aktų nuostatas bei suvienodinti iki tol buvusį teisinį reglamentavimą, 2001 m. buvo parengtas Lietuvos Respublikos elektroninės prekybos įstatymo

„Article 3
Exemptions

1. This Directive shall not apply to contracts:

- relating to financial services, a non-exhaustive list of which is given in Annex II,
- concluded by means of automatic vending machines or automated commercial premises,
- concluded with telecommunications operators through the use of public payphones,
- concluded for the construction and sale of immovable property or relating to other immovable property rights, except for rental,
- concluded at an auction.”

⁹⁴ Ten pat.

„Articles 4, 5, 6 and 7 (1) shall not apply:

- to contracts for the supply of foodstuffs, beverages or other goods intended for everyday consumption supplied to the home of the consumer, to his residence or to his workplace by regular roundsmen,
- to contracts for the provision of accommodation, transport, catering or leisure services, where the supplier undertakes, when the contract is concluded, to provide these services on a specific date or within a specific period”

⁹⁵ Ten pat.

„Concluded with telecommunications operators through the use of public payphones”

⁹⁶ Lietuvos Respublikos ūkio ministro 2001 m. rugpjūčio 17 d. įsakymas Nr. 258 „Dėl daiktų pardavimo ir paslaugų teikimo, kai sutartys sudaromos naudojant ryšio priemones, taisyklių patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 2001, Nr. 73-2583.

projektas,⁹⁷ kurio tikslas buvo „Lietuvai suvienodinti savo teisinę bazę su Europos Sąjungos valstybėmis narėmis elektroninės prekybos srityje, panaikinti teisinės kliūtis verslui elektroninėje erdvėje vystytis. Tai leistų Lietuvai tapti lygiaverte Europos valstybe informacinių technologijų diegimo srityje, plėtojant elektroninę prekybą“.⁹⁸ Tačiau diskutuojant dėl jo reikalingumo buvo iškelta idėja, kad projekte pateiktas nuostatas galima būtų „tiesiog inkorporuoti į kitus įstatymus - pvz., normas dėl įrodinėjimo į civilinio proceso kodeksą [...], normas dėl sutarties formos, sudarymo laiko bei vietos – į civilinį kodeksą [...], Prekybos įstatymą [...] ir kt. Tinkamai parengus atitinkamų įstatymų ir poįstatyminių teisės aktų pakeitimus elektroninės prekybos reguliavimo sistema tinkamiau įsiliėtų į teisės sistemą ir būtų taikoma bei įgyvendinama paprasčiau“.⁹⁹ Taip pat buvo kritikuotinos įstatymo projekte pateiktos pardavėjo, prekės, elektroninės prekybos tarpininko ir kt. sąvokos.¹⁰⁰ Lietuvos Respublikos Seimo informacinės visuomenės plėtros komisija savo rezoliucijoje dėl elektroninės prekybos įstatymo pasisakė, „kad pateiktas elektroninės prekybos įstatymas yra per daug ribojantis – jis įveda daug apribojimų, kurie šiai veiklai Lietuvoje neegzistuoja šiuo metu. Tuo būdu šis įstatymas gali ne tik ne paspartinti elektroninio verslo plėtotės, bet net ir sulėtinti ją“.¹⁰¹ Elektroninės prekybos įstatymas nebuvo priimtas ir iki šiol yra siekiama elektroninės komercijos sritį sureguliuoti bendruosiuose jau priimtuose teisės aktuose – CK bei kituose.

Apibendrinant tai kas pasakyta, galima teigti, kad įgyvendinant ES teisės normas reglamentuojančias vartojimo sutartis sudaromas ryšio priemonėmis, problemų kyla dėl nepakankamai tikslaus ES normų vertimo į nacionalinę kalbą ir interpretavimo. Tai sąlygoja perkeliamų normų turinio iškreipimus. Taip pat ydinga praktika laikytina tai, kad kai kuriais atvejais Lietuvoje ES normos įtvirtinamos poįstatyminiuose aktuose prieš tai nesant įstatyminio pagrindo. Be kita ko, kritikuotina tai, kad ES normos į nacionalinę teisę perkeliamos nesilaikant ES institucijų rekomendacijų ir išvadų, kas sukelia neteisingą normų prasmės atskleidimą ir sąlygoja netinkamą nuostatų vykdymo galimybę arba apskritai užkerta kelią jų taikymui.

2.2. Europos Sąjungos vartotojų teisių direktyvos projektas

⁹⁷ Lietuvos Respublikos elektroninės prekybos įstatymo projektas // Lietuvos Respublikos Seimo svetainė, 2001.
<http://www3.lrs.lt/owa-bin/owarepl/inter/owa/U0032517.doc> [žiūrėta 2011 01 21]

⁹⁸ Lietuvos Respublikos elektroninės prekybos įstatymo projekto aiškinamasis raštas // Lietuvos Respublikos Seimo svetainė, 2001.
http://www3.lrs.lt/docs3/kad4/W3_VIEWER.ViewDoc-p_int_tekst_id=7679&p_int_tv_id=855&p_org=0.htm [žiūrėta 2011 01 21]

⁹⁹ T. Lamanuskas, Diskusija dėl e-Prekybos įstatymo projekto // Lietuvos Respublikos Seimo svetainė.
<http://www3.lrs.lt/owa-bin/owarepl/inter/owa/U0032513.doc> [žiūrėta 2011 01 21]

¹⁰⁰ D. Maikštėnas, Pastabos elektroninės prekybos įstatymui // Lietuvos Respublikos Seimo svetainė, 2001.
<http://www3.lrs.lt/owa-bin/owarepl/inter/owa/U0032516.pdf> [žiūrėta 2011 01 21]

¹⁰¹ Lietuvos Respublikos Seimo informacinės visuomenės plėtros komisijos rezoliucija dėl elektroninės prekybos įstatymo // Lietuvos Respublikos Seimo svetainė, 2001.
http://www3.lrs.lt/docs3/kad4/W3_VIEWER.ViewDoc-p_int_tekst_id=7681&p_int_tv_id=855&p_org=0.htm [žiūrėta 2011 01 21]

Europos Sąjungos lygiu vis labiau didėjant poreikiui kuo detaliau reglamentuoti vartojimo teisinių santykių šalių statusą, jų teisių apsaugą, taip pat susisteminti jau esamas vartotojų teisių apsaugos nuostatas, išsibarsčiusias keliuose teisės aktuose, 2008 m. buvo parengtas ir pateiktas svarstyti Europos Komisijos direktyvos dėl vartotojų teisių projektas. Svarbiausias pasiūlymo tikslas buvo sukurti realią įmonių ir vartotojų vidaus rinką, kurioje būtų siekiama nustatyti tinkamą pusiausvyrą tarp aukšto vartotojų apsaugos lygio ir įmonių konkurencingumo, tuo pačiu užtikrinant subsidiarumo principo laikymąsi. Viena iš pagrindinių priežasčių rengiant direktyvos tekstą, buvo vieningos vartotojų teisių reglamentavimo sistemos ES nebuvimas, esamo reglamentavimo nenuoseklumas, taip pat kai kurių nuostatų nesuderinamumas ne tik ES ir nacionaliniu mastu, bet ir prieštaravimų egzistavimas pačiose ES direktyvose – direktyvoje 85/577/EEB dėl vartotojų apsaugos, susijusios su sutartimis, sudarytomis ne prekybai skirtose patalpose, direktyvoje 93/13/EEB dėl nesąžiningų sąlygų sutartyse su vartotojais, direktyvoje 97/7/EB dėl nuotolinės prekybos sutarčių ir direktyvoje 99/44/EB dėl vartojimo prekių pardavimo ir garantijų. Dėl esamo reglamentavimo nenuoseklumo, didėja įmonių nenoras parduoti vartotojams kitoje šalyje, o tai savo ruožtu mažina vartotojų gerovę. Jeigu vartotojams kliudoma pasinaudoti konkurencingais pasiūlymais iš kitos šalies, jie negauna visos vidaus rinkos teikiamos naudos, susijusios su didesniu pasirinkimu ir geresnėmis kainomis, taip pat nedidėja vartotojų pasitikėjimo lygis. Dėl esamų nuostatų nenuoseklumo ir su tuo susijusio nevienodo vartotojų apsaugos lygio, sunku visos Europos mastu vykdyti vartotojų teisių srities švietimo kampanijas ir taikyti alternatyvius ginčų sprendimo būdus. Direktyvos projekto tikslas – gerinti įmonių ir vartotojų vidaus rinkos veikimą, stiprinant vartotojų pasitikėjimą vidaus rinka ir mažinant įmonių nenorą prekiauti kitose šalyse. Šis bendras tikslas turėtų būti pasiektas mažinant nenuoseklumą, griežtinant reglamentavimo sistemą, suteikiant vartotojams aukšto lygio bendrą vartotojų apsaugą ir tinkamą informaciją apie jų teises bei kaip jomis pasinaudoti. Direktyvos projekte šiuo atveju yra pasirinktas *visiško suderinamumo lygis*, t. y. nustatyti vienodą vartotojų apsaugos lygį visoje ES.

Vykstant direktyvos dėl vartotojų teisių pasiūlymo svarstymams ir derinimams ES institucijų lygiu, išryškėjo keletas pozicijų, nepritariančių visiško suderinamumo lygiui ES mastu siekimui. Galima išskirti tris suderinamumo lygius¹⁰²:

- 1) Visiškas suderinamumas – EK siūlymas nustatyti vienodą vartotojų apsaugos lygį visoje ES;
- 2) Minimalus suderinamumas – Vartotojų organizacijų remiamas siūlymas. Valstybės įpareigojamos laikytis minimalių standartų, tačiau gali taikyti griežtesnes taisykles;
- 3) Mišrus suderinimas – Vartotojų apsaugos komiteto patvirtintas kompromisas dėl skirtingų derinimo lygių skirtingose srityse.

¹⁰² Pasiklydę derinime: europarlamentarai nesutaria dėl vartotojų teisių direktyvos // Oficiali Europos Parlamento interneto svetainė, 2011.
http://www.europarl.europa.eu/news/public/story_page/063-112306-021-01-04-911-20110121STO12293-2011-21-01-2011/default_lt.htm [žiūrėta 2011 02 20]

Pastebėtina, kad doktrinoje išskiriami keli teisės harmonizavimo (suderinamumo) būdai (lygiai): minimalus („soft law“) harmonizavimas, kai laikomasi tam tikrų teisiškai neprivalomų (neįpareigojančių, rekomendacinio pobūdžio) nuostatų; maksimalaus („hard law“) harmonizavimas, t.y. teisiškai privalomos (įpareigojančios) teisės normos.

Europos Parlamento Vidaus rinkos komiteto pirmininkas Malcolm Harbour pastebėjo, kad „visiškas harmonizavimas“ užtikrintų vartotojų ir verslo interesų pusiausvyrą internetinės prekybos srityje, tačiau jo nauda kitose srityse tebėra svarstyтина. Vidaus rinkos ir vartotojų apsaugos komiteto narys, Andreas Schwab išreiškė nuomonę, kad Europai būtinas tvirtas bendrų taisyklių rinkinys, <...> net jei valstybės praras dalį turėto lankstumo“.¹⁰³ Politikas pabrėžė, jog rengiant direktyvą buvo atidžiai tikrinamas galimas jos poveikis ir patikino, kad ji nemažins vartotojų apsaugos lygio, o daugumoje ES valstybių jas tik išplės. Visiškam suderinamumui lygiui oponuojanti EP narė, Vidaus rinkos ir vartotojų apsaugos komiteto narė Evelyne Gebhardt pasisakė prieš direktyvos projektą, kuris bent vieną ES valstybę priverstų nuleisti vartotojų apsaugos kartelę. Anot jos, „daugelyje vartotojų apsaugos sričių nacionalinės taisyklės gerokai skiriasi, todėl visiškas suderinimas ir bendri standartai nėra įmanomi, be to šiuo atveju maksimalus suderinimas, paremtas didžiausiu galimu apsaugos lygiu, nėra įmanomas, nes keltų grėsmę mažoms ir vidutinėms įmonėms. Paprasčiausias ir efektyviausias būdas – laipsniškas derinimas“.¹⁰⁴ 2010 m. valstybių narių konkurencingumo ministrai ilgų diskusijų metu sutarė dėl mišraus suderinimo principo įtvirtinimo Vartotojų teisių direktyvoje, t. y. kai kurioms nuostatoms taikant maksimalaus suderinimo, o kitoms – minimalaus suderinimo principą, leidžiantį valstybės narėms nustatyti griežtesnį reglamentavimą.

Kad ir kokio suderinamumo lygio vartotojų teisių direktyvos variantas būtų pasirinktas, yra tikslinga apžvelgti šiuo metu svarstomo direktyvos projekto nuostatas, susijusias su vartojimo sutartimis, sudaromomis ryšio priemonėmis. Vartotojų teisių direktyva turi apibrėžti vartotojų informavimo, prekių pristatymo, grąžinimo, taisymo, keitimo, garantijų ir vartojimo sutarčių sąlygas. Tai būtų pasiekta jau minėtas keturias direktyvas sujungiant į vieną horizontaliąją priemonę, kuria bendrieji aspektai reglamentuojami sistemiškai, supaprastinant ir atnaujinant esamas taisykles, panaikinant neatitikimus ir šalinant spragas.¹⁰⁵ Anot direktyvos projekto rengėjų, direktyvos dėl vartotojų teisių nuostatos yra

¹⁰³ M. Banks Business groups have condemned MEPs for supporting a proposed new consumers' rights directive // The Parliament, Politics, Policy and People, 2011.
<http://www.theparliament.com/latest-news/article/newsarticle/draft-new-consumer-law-branded-potentially-disastrous/>
[žiūrėta 2011 02 15]

¹⁰⁴ Pasiklydę derinime: europarlamentarai nesutaria dėl vartotojų teisių direktyvos // Oficiali Europos Parlamento interneto svetainė, 2011.
http://www.europarl.europa.eu/news/public/story_page/063-112306-021-01-04-911-20110121STO12293-2011-21-01-2011/default_lt.htm [žiūrėta 2011 02 15]

¹⁰⁵ Europos Bendrijų Komisijos 2008 m. spalio 10 d. pasiūlymas dėl Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos dėl vartotojų teisių. KOM(2008) 614 galutinis, 2008/0196 (COD), C6-0349/08.

suderintos su Europos Sąjungos pagrindinių teisių chartijos 38 straipsniu,¹⁰⁶ su pagrindiniais Europos Bendrijos sutarties¹⁰⁷ principais.

Pirmajame siūlomos direktyvos skyriuje pateikiami bendri sąvokų apibrėžimai, tokie kaip „vartotojo“ ir „prekiautojo“ sąvokos, taip pat nustatomas visiško suderinimo principas. Antrame skyriuje nustatoma pagrindinė informacija, kurią prekiautojai turi pateikti prieš sudarydami vartojimo sutartis, ir informacija, kurią privalo pateikti tarpininkai, sudarantys sutartis vartotojų vardu. Trečiame skyriuje, kuris taikomas tik nuotolinės prekybos ir ne prekybai skirtose patalpose sudarytoms sutartims, numatomi konkretūs informacijos reikalavimai ir nuosekliai reglamentuojama sutarties atsisakymo teisė (trukmė, naudojimasis ir poveikis). Taip pat nurodoma standartinė sutarties atsisakymo forma. Ketvirtame skyriuje tikslinamos Direktyvos 99/44/EB dėl vartojimo prekių pardavimo ir garantijų nuostatos. Toliau taikomas principas, kad dvejus metus prekiautojas yra atsakingas už vartotojui pateiktų prekių neatitikimą sutarčiai. Nustatoma nauja taisyklė, pagal kurią prekės praradimo ar gedimo rizika perduodama pirkėjui tik tuomet, kai jis arba jo nurodytas asmuo, išskyrus vežėją, fiziškai gauna prekes. Penktame direktyvos projekto skyriuje plačiai apžvelgiamos Direktyvos 93/13/EEB dėl nesąžiningų sąlygų sutartyse su vartotojais nuostatos. Ji taikoma nesąžiningoms sutarties sąlygoms, dėl kurių nebuvo deramasi atskirai, kaip antai standartinėms sutarčių sąlygoms. Nesąžiningos sąlygos yra tokios sąlygos, dėl kurių atsiranda dideli vartotojų ir prekiautojų teisių ir įsipareigojimų, kurie nėra privalomi vartotojams, skirtumai. Siekiant užtikrinti teisinį tikrumą direktyvoje pateikiami du nesąžiningų sąlygų sąrašai. II projekto priede pateikiamas sąlygų, kurios visais atvejais laikomos nesąžiningomis, sąrašas. III priede pateikiamas sąlygų, kurios laikomos nesąžiningomis, nebent prekiautojas įrodytų priešingai, sąrašas. Šie sąrašai turi būti taikomi visose valstybėse narėse.

Atsižvelgiant į nagrinėjamą temą, aktualu išsamiau panagrinėti pasiūlymo dėl vartotojų teisių direktyvos I, II, III skyrių nuostatas ir iš dalies V skyriaus, kiek tai tiesiogiai susiję su vartojimo sutarčių, sudaromų ryšio priemonėmis, reglamentavimu.

Direktyvos projekto pirmojo skyriaus 2 straipsnyje pateikiami sąvokų apibrėžimai. *Vartotojas* projekte apibrėžiamas kaip „fizinis asmuo, kuris veikia pagal sutartis, kurioms taikoma ši direktyva, siekdamas tikslo, nesusijusį su jo verslu, prekyba, amatu ar profesija“.¹⁰⁸ Šis apibrėžimas iš esmės atitinka šiuo metu galiojantį vartotojo sampratos reglamentavimą tiek ES, tiek nacionaliniuose teisės aktuose, tačiau apibrėžime įtrauktos naujos „prekybos“ ir „amato“ sąvokos, tuo praplečiant direktyvos taikymo ribas vartotojų atžvilgiu. Direktyvos projekte įvedama nauja, iki šiol teisės aktuose nevirtota – *prekiautojo*, sąvoka, kuria įvardijamas fizinis arba juridinis asmuo, kuris veikia pagal sutartis, kurioms taikoma ši direktyva, siekdamas tikslo, susijusį su jo prekyba, verslu, amatu arba profesija, arba asmuo, veikiantis prekiautojo vardu arba jo naudai. Prekiautojo sąvoka iš esmės apima šiuo metu vartojamas

¹⁰⁶ Europos sąjungos pagrindinių teisių chartija // Oficialusis leidinys C 303.

¹⁰⁷ Europos Bendrijos steigimo sutartis // Oficialusis leidinys C 340, 1997, (suvestinė redakcija).

¹⁰⁸ Europos Bendrijų Komisijos 2008 m. spalio 10 d. pasiūlymas dėl Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos dėl vartotojų teisių. KOM(2008) 614 galutinis, 2008/0196 (COD), C6-0349/08.

prekių ar paslaugų tiekėjo, pardavėjo, verslininko sąvoka, tačiau išplečiama į ją įtraukiant ir asmenis, veikiančius prekiautojo vardu arba jo naudai. *Nuotolinės prekybos sutartis* projekte apibrėžiama, kaip pardavimo ar paslaugų sutartis, sudaryta prekiautojui naudojantis viena arba daugiau nuotolinio ryšio priemonių. Nuotolinės prekybos sutarties apibrėžimas turi būti vertinamas kartu su direktyvos pasiūlyme pateiktais *pardavimo sutarties* (sutarties, pagal kurią prekiautojas parduoda prekes vartotojui, įskaitant mišrios paskirties sutartis, kurių dalykas gali būti tiek prekės, tiek paslaugos), *paslaugų sutarties* (sutarties, išskyrus pardavimo sutartis, pagal kurią prekiautojas teikia paslaugas vartotojui) ir *produkto* (prekės arba paslaugos, įskaitant nekilnojamąjį turtą, teises ir pareigas) apibrėžimais, tuomet išryškėja nuotolinių prekybos sutarčių vartojimo teisinių santykių prigimtis ir minimos sutarčių rūšies sudarymo būdas – sudarymas ryšio priemonėmis, viena arba keliomis. Direktyvos projekto autoriai įvardija *nuotolinio ryšio priemones*, kuriomis galima naudotis sudarant sutartį, prekiautojui ir vartotojui fiziškai nedalyvaujant. Sąvoka iš esmės atitinka ES direktyvoje 97/7/EB dėl vartotojų apsaugos, susijusios su nuotolinės prekybos sutartimis¹⁰⁹ numatytą nuotolinio ryšio priemonių apibrėžimą.

Pasiūlymo II skyriaus 5 straipsnyje išplėstas vartotojams teikiamos informacijos prieš sudarant sutartį sąrašas – taip suvienodinama būtinos pateikti informacijos vartotojams apimtis ir siekiama sustiprinti esamą vartotojų teisių apsaugos lygį, kadangi pagal šiuo metu galiojančią teisinį reglamentavimą informacijos, kuri turi būti pateikta vartotojui prieš sudarant sutartį, apimtis reglamentuojama kur kas siauriau (pvz. ES direktyvos 97/7/EB dėl vartotojų apsaugos, susijusios su nuotolinės prekybos sutartimis).

Direktyvos projekto III skyriaus nuostatos taikomos konkrečiai vartojimo sutartims, sudaromoms ryšio priemonėmis (direktyvoje – nuotolinės prekybos sutartims), o būtent vartotojui teikiamai informacijai ir atsisakymo nuo sutarties teisei. Skyriaus 9 straipsnis detalizuoja informaciją kurią prekiautojas turi pateikti vartotojui nuotolinės prekybos sutartyse ir kuri yra neatskiriama sutarties dalis. Tokia informacija apima: a) informaciją, išvardintą direktyvos 5 straipsnyje, b) atsisakymo nuo sutarties sąlygas ir tvarką, jei tokia teisė taikoma, c) prekiautojo (ir, jei taikytina, prekiautojo, kurio vardu jis veikia) veiklos vietos geografinį adresą, kuriuo vartotojas galėtų teikti skundus, jei šis adresas skiriasi nuo geografinio prekiautojo adreso, d) informaciją apie elgesio kodeksą, jei jis yra, ir, jei taikytina, apie tai, kaip su juo būtų galima susipažinti, e) informaciją apie galimybes taikiai spręsti ginčus, jei taikytina, f) informaciją apie tai, kad su prekiautoju sudaroma sutartis ir dėl to vartotojui užtikrinama šioje direktyvoje numatyta apsauga. 11 direktyvos projekto straipsnis nustato oficialius reikalavimus nuotolinės prekybos sutartims, tokius kaip teikiamos informacijos aiškumas, kalbos suprantamumas ir įskaitomumas, atsižvelgiant į naudojamas nuotolinio ryšio priemones; informavimas apie prekiautojo tapatybę ir komercinę skambučio paskirtį, jei pokalbis su vartotoju vyksta telefonu; privalomos prieš sudarant nuotolinės prekybos sutartį pateikti informacijos vartotojui patvirtinimą patvarioje laikmenoje

¹⁰⁹ Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 97/7/EC 1997 m. gegužės 20 d. dėl vartotojų apsaugos, susijusios su nuotolinės prekybos sutartimis. Europos Sąjungos oficialusis leidinys, L 144, 2 straipsnis.

iki prekių pristatymo ar paslaugų pradėjimo teikti, jei toks patvirtinimas nebuvo pateiktas iki sutarties sudarymo. Pastebėtina, kad direktyvos kūrėjai nustato draudimą valstybėms narėms nustatyti papildomus oficialius reikalavimus, išskyrus numatytuosius direktyvoje. Atsisakymo teisę, jos laikotarpio trukmę ir pradžią reglamentuoja 12 direktyvos pasiūlymo straipsnis, kuriuo nustatytas nebe 7 darbo dienų, kaip numatyta ES direktyvoje 97/7/EB¹¹⁰, o atsisakymo nuo nuotolinės prekybos sutarties nenurodant priežasties terminas pailgintas iki 14 dienų. Taip pat numatoma, kad nuotolinės prekybos prekėmis sutarties atsisakymo laikotarpis prasideda nuo tos dienos, kai vartotojas ar vartotojo nurodyta trečioji šalis, išskyrus vežėją, fiziškai gauna kiekvieną užsakytą prekę, o nuotolinės prekybos sutarties dėl paslaugų teikimo atsisakymo laikotarpis prasideda nuo sutarties sudarymo dienos. Ši nuostata iš esmės tapati ES direktyvos 97/7/EB¹¹¹ 6 straipsnio nuostatoms. Svarbu paminėti tai, kad vartotojas, planuodamas pasinaudoti savo atsisakymo teise, turi iki 14 dienų termino pabaigos nusiųsti apie tai pranešimą prekiautojui. Vartotojo sumokėtų sumų gražinimo terminas sutarties atsisakymo atveju yra tapatus direktyvoje 97/7/EB¹¹² numatytam – 30 dienų, prieš tai vartotojui gražinant prekes prekiautojui arba įrodant kad prekės yra išsiųstos prekiautojui. Vienintelės išlaidos, kurias padengia vartotojas atsisakymo atveju – tiesioginės prekių gražinimo išlaidos. Sutarties atsisakymo išimties reglamentuojamos projekto 19 straipsnyje ir yra tapačios numatytoms direktyvoje 97/7/EB, tačiau papildomai nustatoma, kad nuotolinės prekybos sutarties atsisakymo teisė netaikoma, jei tiekiamas vynas, kurio kaina nustatyta sudarant sutartį ir jį pristatyti galima tik pasibaigus 30 dienų laikotarpiui, o tikroji vertė priklauso nuo prekiautojui nepavaldžių rinkos svyravimų, ir jei sutartis sudarytos aukcione. Straipsnis numato šalių teisę bendru susitarimu netaikyti atsisakymo teisės apribojimų. Direktyvos projekto III skyriaus nuostatos netaikomos sutartims: a) susijusioms su nekilnojamojo turto pardavimu arba kitomis teisėmis į nekilnojamąjį turtą, išskyrus nuomą ir darbus, susijusiais su nekilnojamuoju turtu; b) sudarytoms naudojant prekybos automatus arba automatizuotose prekybos vietose; c) sudarytoms su telekomunikacijų operatoriais, jų reikmėms naudojant viešus taksofonus; d) dėl maisto produktų ar gėrimų tiekimo, dažnai ir reguliariai sudaromoms su prekiautoju netoli jo prekybai skirtų patalpų. Lyginant su direktyvos 97/7/EB¹¹³ taikymo išimtimis, siūlomo direktyvos projekto taikymo ribos išplėstos, į taikymo sritį įtraukiant sutartis, sudaromas aukcionuose, ir sutartis sudaromas dėl finansinių paslaugų.

Direktyvos projekto IV skyriaus nuostatos skirtos reglamentuoti kitoms vartotojų teisėms, kurios su darbo tema susijusios tiek, kiek reglamentuoja vartojimo teisinius santykius bendrąja prasme ir atskiro ar tiesioginio vartojimo sutarčių, sudaromų ryšio priemonėmis, reglamentavimo neišskiria, todėl plačiau nagrinėjamos nebus.

¹¹⁰ Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 97/7/EC 1997 m. gegužės 20 d. dėl vartotojų apsaugos, susijusios su nuotolinės prekybos sutartimis. Europos Sąjungos oficialusis leidinys, L 144.

¹¹¹ Ten pat.

¹¹² Ten pat.

¹¹³ Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 97/7/EC 1997 m. gegužės 20 d. dėl vartotojų apsaugos, susijusios su nuotolinės prekybos sutartimis. Europos Sąjungos oficialusis leidinys, L 144, 6 straipsnio 2 dalis.

Direktyvos projekto V skyriaus nuostatos skirtos reglamentuoti vartotojų teisėms, susijusioms su standartinėmis bei nesąžiningomis sutarčių sąlygomis. Direktyvoje įtvirtintas sutarčių sąlygų reglamentavimas daugiau ar mažiau atitinka teisės aktuose jau įtvirtintą vartojimo sutarčių sąlygų reglamentavimą.

Vartotojų apsaugos direktyvos tekstas sukėlė aršias diskusijas tarp Europos Parlamento narių ir nemažai narių pasisakė prieš direktyvos tvirtinimą, tačiau projekto atmesti nepavyko ir projektas buvo įtrauktas į 2011 m. kovo mėnesio Europos Parlamento posėdžių plenarinę sesiją. 2011 m. kovo 24 d. direktyvos projekto pataisas patvirtino Europos Parlamentas, tuo tarpu galutinis balsavimas buvo atidėtas, tikintis pasiekti kompromiso su ES Taryba. Europos Parlamentas siekia, kad direktyva apimtų ir paslaugų teikimą bei prekybą įstaigose bei parduotuvėse, ir telefonu bei internetu, tačiau ES Taryba siekia susiaurinti šios direktyvos taikymo sritį taip, kad ji apimtų tik prekybą internetu. Pritarė minėtiems pakeitimams, europarlamentarai nutarė grąžinti direktyvos projektą Europos Parlamento Vidaus rinkos ir vartotojų teisių apsaugos komitetui. Jo atstovai derėsis su ES Taryba dėl galimo pirmojo svarstymo kompromiso.¹¹⁴

Europos Parlamento Vidaus rinkos komiteto pirmininkas Malcolm Harbour apie vartotojų apsaugos direktyvos projektą yra pasakęs, kad „tai yra pats sudėtingiausias teisės aktas nuo pat vidaus rinkos gimimo“. „Taryba dėl jo jau posėdžiavo 65 kartus, nors tai tėra pirmasis svarstymas“ – apie trejų darbo metų pareikalavusį keturias skirtingas direktyvas sujungiantį teisės aktą, kuriam pateikti 1596 pakeitimai, kalbėjo jis.¹¹⁵

Apibendrinant tai, kas pasakyta, galima drąsiai teigti, kad direktyvos dėl vartotojų teisių priėmimas ir įgyvendinimas užtikrintų efektyvesnę ir kokybiškesnę vartotojų teisių apsaugos lygį ne tik ES, bet ir nacionaliniu mastu. Direktyvos nuostatų perkėlimas į valstybių narių teisės sistemas leistų užtikrinti vienodą teisinį reglamentavimą vartotojų teisių įgyvendinimui ne tik geografiniu Europos mastu, bet ir įvairiose vartojimo teisinių santykių srityse ir vystymosi formose. Direktyvos dėl vartotojų teisių priėmimas būtų svarbus žingsnis vartojimo teisinių santykių harmonizavimo, tinkamos pusiausvyros tarp aukšto vartotojų apsaugos lygio ir įmonių konkurencingumo užtikrinimo link.

¹¹⁴ EP sieks kompromiso dėl vartotojų teisių direktyvos // Oficiali Europos Parlamento interneto svetainė, 2011. <http://www.europarl.europa.eu/lt/pressroom/content/20110323IPR16151/html/EP-sieks-kompromiso-d%C4%97l-vartotoj%C5%B3-teisi%C5%B3-direktyvos> [žiūrėta 2011 04 07]

¹¹⁵ Pasiklydę derinime: europarlamentarai nesutaria dėl vartotojų teisių direktyvos // Oficiali Europos Parlamento interneto svetainė, 2011. http://www.europarl.europa.eu/news/public/story_page/063-112306-021-01-04-911-20110121STO12293-2011-21-01-2011/default_lt.htm [žiūrėta 2011 02 15]

3. VARTOJIMO SUTARČIŲ SUDARYMO RYŠIO PRIEMONĖMIS SPECIFIKA

Šiuolaikinė sutarčių teisė yra ženkliai sąlygojama ekonominio liberalizmo idėjų. Viena pagrindinių – sutartinių santykių neribojimo. Teisinių santykių subjektai yra laisvi ir atsakingi už savo veiksmus tarpusavio teisiniuose santykiuose. Klasikinėje sutarčių teisėje pagrindinis sutartinių santykių požymis yra derybos. Teisminių institucijų vaidmuo klasikinėje sutarčių teisėje yra palyginti mažas.

Vartojimo teisiniuose santykiuose klasikinės sutarčių teisės principai ir požymiai yra pritaikomi gan specifiskai ir pakankamai deklaratyviai, tuo siekiant užtikrinti santykio šalių teisinės padėties lygiavertiškumą, atsižvelgiant į vienos santykių šalies – vartotojo, akivaizdžiai silpnesnę padėtį. Visapusiškai stipresnė vartojimo teisinių santykių šalis gali būti dėl daugelio priežasčių. Tai gali nulemti specifinė veikla ir tos veiklos ypatumų išmanymas bei didesnė patirtis. Dėl ekonominio pranašumo ir tam tikrų sąlygų nustatymo galimybės, net jei jos ir nustatomos individualių derybų metu, taip pat dėl iš anksto parengiamų standartinių sandorio sąlygų, stipresnė šalis gali turėti akivaizdžiai didesnę pranašumą.

Ypatingai akivaizdžiai vartojimo teisinių santykių šalių padėties nelygiavertiškumas išryškėja vartojimo santykiams besivystant kitokioje – elektroninėje erdvėje, kur šalys derasi, sudaro sandorius, o kartais ir vykdo sutartinius įsipareigojimus ryšio priemonių pagalba, t. y. nesant tiesioginio kontakto tarp šalių.

Siekiant visapusiškai atskleisti vartojimo sutarčių, sudaromų ryšio priemonėmis, ypatumus, būtina atskleisti vartojimo sutarčių sudarymo proceso specifiką, todėl šiame darbo skyriuje bus analizuojamas vartojimo sutarties sudarymo ryšio priemonėmis procesas, jo būtini elementai, taip pat įvardintos problemos, susijusios su tokių sutarčių sudarymo momento nustatymu.

3.1. Oferta ir akceptas, sutarties sudarymo momentas

Galimybė sudaryti teisiškai galiojančią ir įpareigojančią vartojimo sutartį naudojantis ryšio priemonėmis ir neturint tiesioginio kontakto su kita sutarties šalimi yra fundamentalus E-komercijos vystymosi pagrindas. Paprastai teisiškai įpareigojanti sutartis gali būti sudaryta žodžiu, raštu ar bet kokia kita forma, kurios nedraudžia įstatymai ir kuria šalys pilnai išreiškia savo ketinimus, laisvą bei suderintą valią. Tokios sutarties sudarymui svarbiausia yra tinkamas ofertos ir akcepto pareiškimas. Šiame poskyryje bus nagrinėjama šių dviejų būtinų vartojimo sutarčių sudaromų ryšio priemonėmis elementų specifika, taip pat sutarties sudarymo momento nustatymo ypatumai.

Oferta ir akceptas gali būti išreikšti žodžiu, raštu, arba bet kokiomis elektroninėmis ryšio priemonėmis, pavyzdžiui pateiktomis internetinėje svetainėje, gautomis elektroniniu paštu, faksu ir pan.

ES Elektroninės komercijos direktyvos 2000/31/EB¹¹⁶ 9 straipsnyje nustatyta, kad valstybės narės privalo užtikrinti, kad jų teisinės sistemos leistų sudaryti sutartis elektroninėmis priemonėmis ir sutarčių sudarymo procesui taikomi reikalavimai nesukurtų kliūčių naudoti elektronines sutartis ir kad tokios sutartys neprarastų juridinės galios vien dėl to, kad buvo sudarytos elektroninėmis priemonėmis. Išimtyms leidžiamos tik šios direktyvos 9 straipsnio 2 dalyje nustatytoms sutarčių rūšims, tokioms kaip sutartims dėl nekilnojamojo turto, šeimos arba paveldėjimo teisės ir panašiai.

Oferta – pasiūlymas sudaryti sutartį, kai jis yra pakankamai apibūdintas ir išreiškia oferento ketinimą būti įsipareigojusiam pagal sutartį, paprastai laikoma padaryta, kai viena šalis pasiūlo ką nors padaryti su sąlyga, kad tai bus teisiškai įpareigojantis veiksmas tuo atveju, jei kita šalis pareikštą ofertą akceptuos. Ketinimai gali būti išreikšti aiškiai arba numanomi iš susitarimo aplinkybių. Ofertos sąlygos privalo būti tiksliai ir aiškiai išreikštos. Abejotina, ar teismas pripažintų oferta pasiūlymą, kuriame nėra aiškus pasiūlymo dalykas ir jo kaina. Teisės doktrinoje kyla nemažai klausimų, ar tam tikru atveju tam tikras šalies teiginys ar veiksmas yra laikytinas oferta, ar tik kvietimu ją pareikšti kitai šaliai. Tai dažniausiai priklauso nuo šalies valios išreiškimo formos ir turinio. *Ofertos ir kvietimo pareikšti ofertą* atskyrimas svarbus tuo, kad prekių išdėstymą, viešą paskelbimą ar prekių aprašymo pateikimą laikant viso labo kvietimu pareikšti ofertą, atsisakymas priimti užsakymą (pvz., tuo atveju, kai baigėsi tam tikro produkto atsargos ir pan.) nelaikytinas pardavėjo sutartinių įsipareigojimų pažeidimu, nes ir pati sutartis laikoma nesudaryta (nes atsisakyta priimti ofertą). Priešingu atveju pardavėjas, neturėdamas realių galimybių įvertinti produkto paklausos (jeigu jo svetainė prieinama visur pasaulyje) labai rizikuotų. Kaip pavyzdį galima pateikti JAV kompanijos savo internetinėje svetainėje paskelbtą reklamą, kuria buvo pasiūlyta įsigyti asmeninius kompiuterius už labai žemą kainą.¹¹⁷ Per klaidą skelbime buvo nurodyta, kad vieno kompiuterio kaina – 1 JAV doleris (vietoje 1 000 JAV dolerių). Tokiu pasiūlymu susidomėjo milžiniškas skaičius interneto lankytojų. Vadovaujantis JAV Vieningojo komercinio kodekso nuostatomis, prekių išdėstymas buvo laikomas oferta, todėl aukščiau nurodytu atveju kompiuterio pirkimo pardavimo sutartis (sąlygomis, nurodytomis interneto svetainėje, taigi, *inter alia*, kompiuterio kainai esant 1 JAV doleriui) buvo laikoma sudaryta nuo to momento, kai internetinis pardavėjas (oferentas) gaudavo interneto lankytojo užsakymą (ofertos, kurioje, *inter alia*, kompiuterio kaina lygi 1 JAV doleriui, akceptą). Šiuo atveju, per apsirikimą, pardavėjas buvo priverstas patirti milžiniškus nuostolius: a) tinkamai vykdydamas sudarytą sutartį ir pateikdamas užsakytus kompiuterius už 1 JAV dolerį; b) atsisakydamas vykdyti sudarytą sutartį ir rizikuojantis gauti vartotojo reikalavimų atlyginti nuostolius, kilusius dėl netinkamo sutarties vykdymo (šiuo atveju – sutarties nevykdymo). Visgi, minėtai kompanijai teisme pavyko įrodyti, kad produkto aprašymo pateikimas internete negali būti laikomas oferta, kadangi priešingu atveju internetinis pardavėjas būtų priverstas prisiimti sunkiai

¹¹⁶ Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2000/31/EB 2000 m. birželio 8 d. dėl kai kurių informacinės visuomenės paslaugų, ypač elektroninės komercijos, teisinių aspektų vidaus rinkoje (Elektroninės komercijos direktyva). Europos Sąjungos oficialusis leidinys, L 178.

¹¹⁷ D. Kelleher, K. Murray. IT Law in the European Union. – London: Sweet&Maxwell, 1999.

valdomą riziką susijusią su nenuspėjama paklausa (pvz., jeigu nurodytu atveju kompiuterius būtų užsisakę 1 mln. vartotojų, pardavėjas vargu ar turėtų galimybę juos patenkinti) arba patirti neproporcingai didelius nuostolius, atsiradusius dėl klaidos ar apsirikimo (prekės aprašyme, kainoje ir pan.), kaip ir įvyko minimumu atveju. Taigi, minėtoje byloje teismas nusprendė, kad jeigu priešingai nenurodo pats pardavėjas, produktų išdėstymas laikytinas viso labo kvietimu, *siūlymu (kvietimu) pareikšti ofertą*, tokiu būdu aukščiau minėtą riziką tinkamai paskirstant tarp pirkėjo ir pardavėjo. Pastebėtina, kad įmonės turi aiškiai nurodyti, kad tinklalapio turinys nėra pasiūlymas, o pasiūlymas pateikiamas tik tuomet, kai tinklalapio lankytojas nustatyta tvarka užpildo ir pateikia prekių ar paslaugų užsakymą. Tokiu būdu pardavėjas kontroliuoja sutarčių sudarymo procesą ir pasilieka teisę spręsti, ar priimti potencialaus kliento pasiūlymą, atsižvelgiant į bendrą gautų pasiūlymų skaičių ir turimų prekių kieki. Būtina pažymėti, kad Europos valstybių teismų praktika akcentuoja, kad jeigu pardavėjas privalo paklusti įstatymo nustatytam apribojimui tiekti produktus tik tam tikrai asmenų grupei, pvz., pagal amžių, arba siekiant išankstinio apmokėjimo, svetainėje pateikta informacija dažniausiai bus tik kvietimas pareikšti ofertą. Dažniausias kvietimo pareikšti ofertą pavyzdys yra prekių išdėstymas parduotuvių vitrinose arba ant lentynų. Šiuo atveju oferta yra pirkėjo prekių pasirinkimas ir išdėstymas ant prekystalio sutinkant už pasirinktas prekes apmokėti. Analogiškai, prekių apibūdinimas internetinio puslapio reklamoje gali taip pat būti laikomas kvietimu pareikšti ofertą. Analogiją atrasti padeda daugelio internetinių puslapių pateikimas kaip internetinės parduotuvių versijos. Tačiau ir šiuo atveju viskas priklauso nuo asmens, įdėjusio informaciją į puslapį, ketinimų: ar jis ketino įsipareigoti akceptanto atsakymu (šiuo atveju tai buvo oferta) ar pateikdamas informaciją jis ketino sutikti su kitos šalies pasiūlymu (šiuo atveju tai būtų pasiūlymas pareikšti ofertą).¹¹⁸ Praktiškai, tam, kad vartotojams, turintiems tikslą įsigyti prekes arba paslaugas ryšio priemonių pagalba, nekiltų abejonių, yra patariama pardavėjui (prekių arba paslaugų tiekėjui) teikiant pasiūlymą pasirinkta ryšio priemone aiškiai apibūdinti sutarties sudarymo stadijas bei visą procedūrą.

Kad būtų galima kalbėti apie kitos šalies įsipareigojimą sudaryti sutartį, reikia, kad ji tokią ofertą priimtų – ją akceptuotų. *Akceptu* laikomas kitos šalies pareiškimas arba toks elgesys, kuriuo išreiškiama šalies valia priimti ofertą. Vadinasi, akceptas – sutikimas su oferta, išreikštas žodžiu, raštu ar konkludentiniais veiksmais. Asmuo, priėmęs pasiūlymą, vadinamas akceptantu. Akceptas sukelia teisinius padarinius tik nuo to momento, kai ją gauna oferentas. Jeigu oferentas gauna atsisakymą akceptuoti ofertą arba per nustatytą terminą negauna jokio atsakymo, laikoma, kad oferta pasibaigė. Paprastai akceptas nebūtinai turi būti aiškiai išreikštas, akceptanto valia gali būti numanoma iš jo veiksmų. Tačiau sutartims sudaromoms ryšio priemonėmis, dažniausiai yra reikalaujama kažkokių konkretaus veiksmo, pavyzdžiui, automatiško tam tikros formos užpildymo, elektroninės žinutės ir panašiai. Praktikoje yra patariama aiškiai išdėstyti akcepto išreiškimo formą (nurodyti naudotiną ryšio priemonę), nes nesant konkrečios nurodytos akcepto formos, gali kilti nesutarimų dėl sutarties sudarymo

¹¹⁸ Graham J. H. Smith *Internet Law and Regulation*. – London: Sweet & Maxwell, 1997.

fakto bei jos vykdymo privalomumo paslaugos teikėjui ar pardavėjui. Akcepto tinkamo išreiškimo klausimas yra svarbus ir *sutarties sudarymo tinkamo momento* nustatymui. Doktrinoje šiuo metu išskiriamos keturios pagrindinės teorijos, kurios gali būti pritaikytos:

Pirma, *informacinė teorija*, kuri nustato, kad „bet koks pranešimas įsigalioja tik nuo to momento, kai gavėjas sužino apie tokio pranešimo turinį“. Ši teorija paprastai taikoma tiesioginėms komunikacijų formoms, tokioms kaip telefonas ir pan.¹¹⁹

Antra, *gavimo (receptijos teorija)*, pagal kurią, „bet koks pranešimas įsigalioja nuo to momento, kai gavėjas realiai fiziškai gavo tą pranešimą ar jis gavėjui tapo bent jau prieinamas, nors gavėjas dar nėra sužinojęs jo turinio.“¹²⁰ Ši teorija buvo įtvirtinta ES elektroninės komercijos direktyvos¹²¹ 11 straipsnyje.

Trečia, *pašto dėžutės teorija* – „sutartis laikoma sudaryta nuo to momento, kai akceptantas išsiunčia savo pranešimą, visiškai neatsižvelgiant į tai, ar oferentas tokį pranešimą gavo, ir tuo labiau – ar su juo susipažino.“¹²²

Ketvirta, *formulavimo teorija* – kuri nustato, kad „pranešimas įsigalioja nuo to momento, kai gavėjas pradeda formuluoti savo atsakymą į gautą pranešimą. Ši teorija paprastai taikoma kartu su pašto dėžutės taisykle, tokiu būdu atimant galimybę atšaukti ofertą ar jos atsisakyti.“¹²³ Vartotojų teisių apsaugos požiūriu, tokios teorijos įtvirtinimas sudarytų sąlygas aiškiai apriboti vartotojų teisę atsisakyti nuo sutarties atšaukiant ofertą. O šį principą kaip vieną iš svarbiausių įtvirtina visi pagrindiniai ES ir nacionaliniai aktai, reglamentuojantys vartotojų teisių apsaugą E-komercijos aplinkoje.

UNCITRAL Pavyzdinio elektroninės komercijos įstatymo¹²⁴ 15 straipsnyje nustatyta, kad kai siuntėjas ir adresatas (šiuo atveju – vartotojas) nesusitaria kitaip, elektroninio duomenų pranešimo gavimo laikas yra:

a) kai gavėjas yra nustatęs konkrečią informacinę sistemą, skirtą pranešimo gavimui – kai pranešimas pasiekia adresatą (yra užregistruojamas serveryje); kai siunčiama į ne gavėjo nustatytą informacinę sistemą – gavėjui susipažinus su pranešimu (ištraukus, išarchyvavus);

b) kai gavėjas iš viso nėra nustatęs informacinės sistemos, pranešimo gavimo laikas laikomas kai pranešimas pasiekia informacinę sistemą.

Nors UNCITRAL Pavyzdinis elektroninės komercijos įstatymas neturi viršenybės prieš kitus teisės aktus, įtvirtinančius vartojimo sutarčių, sudaromų ryšio priemonėmis, pagrindines reglamentavimo

¹¹⁹ M. Civilka. Elektroninės komercijos reguliavimas tarptautinėje ir ES teisėje // Informatikos teisės centras, 2001. <http://www.itc.tf.vu.lt> [žiūrėta 2011-01-17]

¹²⁰ Ten pat.

¹²¹ Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2000/31/EB 2000 m. birželio 8 d. dėl kai kurių informacinės visuomenės paslaugų, ypač elektroninės komercijos, teisinių aspektų vidaus rinkoje (Elektroninės komercijos direktyva). Europos Sąjungos oficialusis leidinys, L 178.

¹²² M. Civilka. Elektroninės komercijos reguliavimas tarptautinėje ir ES teisėje // Informatikos teisės centras, 2001. <http://www.itc.tf.vu.lt> [žiūrėta 2011-01-17]

¹²³ Ten pat.

¹²⁴ UNCITRAL Model Law on Electronic Commerce with Guide to Enactment, 1996.

http://www.uncitral.org/pdf/english/texts/electcom/05-89450_Ebook.pdf [žiūrėta 2011 01 18]

nuostatas bei vartotojų apsaugą, specialūs teisės aktai (pavyzdžiui, ES direktyva 97/7/EB Dėl vartotojų teisių apsaugos nuotolinės prekybos sutarčių atžvilgiu, ES direktyva 2000/31/EB dėl elektroninės komercijos, Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas, CK (6.173 str. 2 d. tik įtvirtina, kad akceptas sukelia teisinę pasekmę nuo to momento, kai jį gauna oferentas, tačiau nekonkretina gavimo sąvokos ryšio priemonėmis sudaromų sutarčių atveju), Lietuvos Respublikos ūkio ministro įsakymu Nr. 258 „Dėl daiktų pardavimo ir paslaugų teikimo, kai sutartys sudaromos naudojant ryšio priemonės, taisyklių patvirtinimo“ patvirtintos Daiktų pardavimo ir paslaugų teikimo, kai sutartys sudaromos naudojant ryšio priemonės, taisyklės bei kiti teisės aktai) neįtvirtina specialaus reglamentavimo, taip pat atsižvelgiant į tai, kad rengiant Lietuvos Respublikos CK buvo vadovaujama minėtajame UNCITRAL Pavyzdiniame elektroninės komercijos įstatyme įtvirtintais principais, galima teigti, kad akcepto gavimo laikas vartotojui sudarant elektroninį kontraktą, o tuo pačiu ir elektroninės sutarties sudarymo laikas Lietuvoje galėtų būti nustatomas ir aiškinamas UNCITRAL Pavyzdinio elektroninės komercijos įstatymo nustatyta tvarka.

3.2. Sutarties sudarymo būdai

Nepaisant to, kad sutartis savo prigimtimi ir atliekamų funkcijų prasme yra sandoris, dėl kurio šalys susilygsta išreikšdamos savo valią ir kurio sąlygos laikomos lygiaverčių sutarties šalių derybų objektu, vartojimo sutartys, sudaromos ryšio priemonėmis, vis dėlto dažniausiai sudaromos ne derybų, tačiau prisijungimo būdu.

Prisijungimo būdu sudaromų vartojimo sutarčių atveju sutarties rengėjas gali pasinaudoti savo turima dominuojančia padėtimi pasiūlos ir paklausos rinkoje, taip pat stipresne derybine pozicija ir numatyti tik jam palankias arba palankesnes negu vartotojui sąlygas, kuriomis gali sumažinti savo atsakomybę, ginčų nagrinėjimo teismine tvarka ribojimą ir kitas sąlygas, kurios akivaizdžiai pažeistų vartotojo, kaip silpnesnės santykių šalies, padėtį. Sudarant vartojimo sutartis prisijungimo būdu, naudojamos standartinės sutarčių sąlygos, kurios nėra individualiai aptariamoms, todėl vartotojas yra priverstas priimti jam primetamas stipraus kontrahento siūlomas sutarties sąlygas arba apskritai atsisakyti sutarties – „take-it-or-leave-it“ principas, t. y. vartotojui nesuteikiama derėjimosi teisė.¹²⁵ Standartinių (tipinių) vartojimo sutarčių atveju vartotojo derybinės galios ypač ribotos, tai lemia didesnę sutarties šalių interesų pusiausvyros pažeidimo ne vartotojo naudai tikimybę. Dėl šių priežasčių LR CK 6.188 straipsnio 4 dalyje ypač akcentuojama standartinių (tipinių) sutarčių sąlygų vartojimo sutartyse sąžiningumo kontrolės būtinybė. Standartines sutarčių sąlygas reglamentuoja CK 6.185 straipsnis, kurio 1 ir 2 dalių nuostatos vartojimo sutarčių atveju turi būti aiškinamos ir taikomos kartu su CK 6.188 straipsniu. Vienas iš prisijungimo būdu sudaromų sutarčių būdų yra vadinamieji „Click-wrap“

¹²⁵ S. I. Becher, Tal Z. Zarsky. E-contract doctrine 2.0: standard form contracting in the age of online user participation // Michigan Telecommunications and Technology Law Review, 2008.
<http://www.mtlr.org/volfourteen/becher&zarsky.pdf> [žiūrėta 2011 01 18]

susitarimai – sutartys elektroninėje erdvėje sudaromos vienu mygtuko spustelėjimu, taip išreiškiant vartotojo sutikimą su sutarties sąlygomis ir pritarimą būti susaistytam sutarties sąlygų. „Pavadinimas kilo iš fakto, kad tokių susitarimų sudarymui reikalingas pelės paspaudimas ant ekrane esančio paveiksluko („Icon“) arba mygtuko („Button“), išreiškiantis šalies valią prisiimti įsipareigojimus.“¹²⁶ Tokie susitarimai taip pat priskiriami prie sutarčių, sudaromų pagal standartines sąlygas (CK 6.185 str.). Vartotojui išreiškus pritarimą, sutartis laikoma sudaryta be papildomų rašytinių sutarties egzempliorių ir be šalių parašų. Svarbu tai, kad prieš vartotojui išreiškiant pritarimą standartinėms iš anksto nustatytoms sutarties sąlygoms, jam privalo būti sudaryta galimybė peržiūrėti ir susipažinti su atitinkamos sutarties sąlygomis, vartotojas turi būti tinkamai informuotas, kad atlikęs konkretų veiksmą, išreikš savo pritarimą sutarties sudarymui ir taps teisiškai įsipareigojusių vykdyti sutartį. Tokios pozicijos tvirtai laikosi ir Lietuvos Aukščiausiasis teismas, kuris yra konstatavęs, kad „kai sutarčiai sudaryti yra naudojamos standartinės sutartys ar standartinės sutarčių sąlygos, jas naudojanti šalis privalo atskleisti informaciją, kad sutartis sudaroma pagal iš anksto parengtas standartinės sutarties sąlygas ir sudaryti galimybę tinkamai kitai šaliai su šiomis sąlygomis susipažinti“.¹²⁷ „Click-wrap“ susitarimai dažniausiai sudaromi dviem būdais – „Įrašyti ir paspausti“ („Type and Click“), kai vartotojas, ketindamas sudaryti sutartį, turi į nurodytą langelį įrašyti „sutinku“ ir po to paspausti paveikslėlį arba mygtuką, patvirtinantį sutikimą su visomis sutarties sąlygomis, ir „Paspaudimas“ („Icon Clicking“), kai vartotojas, ketindamas sudaryti sutartį, peržiūri sutarties sąlygas ir paspaudžia paveikslėlį ar mygtuką „aš sutinku“, tuo išreikšdamas savo valią prisiimti įsipareigojimus. Kaip ir kitų sutarčių, kuriose naudojamos standartinės sąlygos, taip ir vartojimo sutarčių, sudaromų ryšio priemonėmis, atveju yra svarbu, kad pareigos sudaryti galimybes vartotojui peržiūrėti ir tinkamai susipažinti su atitinkamos sutarties sąlygomis nevykdymo pasekmė – sutarties standartinės sąlygos, su kuria nebuvo sudaryta tinkama galimybė susipažinti, neprivalomumas prisijungusiai šaliai (CK 6.185 straipsnio 2 dalis). Kad kitai šaliai buvo sudaryta galimybė susipažinti su standartinėmis sutarties sąlygomis, gali būti pripažįstama tik tada, jeigu jos visos buvo įtrauktos į sutarties tekstą arba pateiktos kaip sutarties priedas atskirame dokumente, atsiųstos kitai šaliai iki sutarties sudarymo arba pateiktos susipažinti sutarties sudarymo metu.

Derybų būdu sudarant vartojimo sutartis ryšio priemonėmis, derybos tarp sutarties šalių vyksta elektroninėje erdvėje, pasitelkiant elektroninį paštą, įvairius socialinius tinklapius, komunikavimui pritaikytas programas ir kt. Tokiu būdu sudarytos sutartys pasirašomos taip pat elektroninėje erdvėje, tačiau čia kyla šalių identifikavimo ir valios išreiškimo problema. Nesusipratimų gali kilti nustatant ar vienos iš sutarties šalių siūstas galutinis susitarimo variantas, kitos jį gavusios šalies prieš pasirašant nebuvo pakoreguotas arba pakeistas. Sprendžiant šią problemą labai padėjo programinių įrangų kūrėjų sukurtos programos, suteikiančios galimybę kontroliuoti vartojimo sutarčių sudaromų ryšio

¹²⁶ F. M. Buono, J. A. Friedman Maximizing the Enforceability of Click-Wrap Agreements // Journal of Technology Law and Policy <http://jtlp.org/vol4/issue3/friedman.html> [žiūrėta 2011 01 18]

¹²⁷ Pvz. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus 2008 m. sausio 2 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-80/2008.

priemonėmis paties sudarymo procesą ir jo eigą (pvz. elektroninio parašo technologijos sukūrimas ir pritaikymas elektroninėje erdvėje). Elektroniniu parašu pasirašyti dokumentai ir patvirtinti kvalifikuotais sertifikatais įgyja tokią pačią teisinę reikšmę, kaip ir rašytiniai dokumentai.¹²⁸ CK 1.73 str. 2 dalis numato, kad rašytinės formos dokumentui prilyginami šalių pasirašyti dokumentai, perduoti telegrafinio, faksimilinio ryšio ar kitokiais telekomunikacijų galiniais įrenginiais, jeigu yra užtikrinta teksto apsauga ir galima identifikuoti parašą.¹²⁹ Analogiškai CK 6.192 str. 2 dalis numato, kad sutartis gali būti sudaroma tiek surašant vieną šalių pasirašomą dokumentą, tiek ir apsieičiant raštais, telegramomis, telefonogramomis, telefakso pranešimais ar kitokiais telekomunikacijų galiniais įrenginiais perduodama informacija, jeigu yra užtikrinta teksto apsauga ir galima identifikuoti jį siuntusios šalies parašą.¹³⁰ Tiek teisės aktuose, tiek doktrinoje saugiam elektriniam parašui keliami tokie reikalavimai: visų pirma – turi būti vienareikšmiškai susietas su pasirašančiu asmeniu; antra – leidžia identifikuoti pasirašantį asmenį; trečia – yra sukurtas priemonėmis, kurias pasirašantis asmuo gali tvarkyti tik savo valia; ketvirta – yra susijęs su pasirašytais duomenimis taip, kad bet koks šių duomenų pakeitimas yra pastebimas.¹³¹ Svarbiausia, kad sudarant tokią sutartį būtų pakankamai duomenų, kurie leistų identifikuoti ir nustatyti sandorio šalis.

Apibendrinant tai, kas buvo kalbėta, galima teigti, sudarant vartojimo sutartis ryšio priemonių pagalba bet kokia šalių suderintos valios išraiškos forma, t. y. tiek prisijungimo, tiek derybų būdu, svarbu garantuoti vartotojo tinkamą informavimą apie tokios sutarties sudarymo teises pasekmes ir užtikrinti teksto apsaugą, galimybę identifikuoti parašą bei sandorio šalis.

¹²⁸ L. Novikovienė, Elektroninė pirkimo pardavimo sutartis // Mykolo Romerio universitetas, Verslo teisės katedra. http://www.ttvam.lt/uploads/documents/konferencijos/6_elektronine_pirkimopardavimo_sutartis_1_novikoviene.pdf [žiūrėta 2011 01 19]

¹²⁹ Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas // Valstybės žinios. 2000, Nr. 74-2262.

¹³⁰ Ten pat.

¹³¹ Lietuvos Respublikos elektroninio parašo įstatymas // Valstybės žinios. 2000, Nr. 61-1827.

IŠVADOS IR SIŪLYMAI

Darbe išanalizavus ir palyginus tarptautinius bei nacionalinius teisės aktus, teisinę praktiką ir įvairių šalių mokslininkų darbus vartojimo sutarčių, sudaromų ryšio priemonėmis, reglamentavimo srityje, išnagrinėjus minimų sutarčių sudarymo bei vykdymo proceso ypatumus, atsižvelgiant į santykio šalių statuso specifiką, buvo pasiektas iškeltas darbo tikslas. Išsprendus tyrimui keltus uždavinius, pasitvirtino tyrimo pradžioje suformuluota hipotezė. Apibendrinant galima daryti šias išvadas, kurios yra aktualios vartojimo sutarčių, sudaromų ryšio priemonėmis, reguliavimo ir praktinio įgyvendinimo problemų sprendimui.

1. Vartotojų teisių apsauga elektroninėje komercijoje yra viena iš pagrindinių prielaidų, lemiančių vartojimo sutarčių sudaromų ryšio priemonėmis ypatumus. Specifinė – silpnesnė – vartotojo kaip santykių šalies padėtis, susiformuojanti dėl daugelio priežasčių, sąlygoja sutarties sudarymo ryšio priemonėmis ir jos vykdymo proceso ypatumus, siekiant užtikrinti silpnesnės santykio šalies apsaugos principą.

2. Vartojimo sandoriai, sudaromi ryšio priemonių pagalba, kaip elektroninės komercijos išraiškos forma, nuo tradicinių skiriasi sandorių sudarymo ir tam tikrais atvejais įvykdymo būdu, kurio specifiką lemia išskirtinė teisinių santykių vystymosi erdvė. Vartojimo sutarčių sudaromų ryšio priemonėmis dalyku gali būti tie patys – tiek materialūs, tiek nematerialūs daiktai bei paslaugos. Esminis ypatumas – vartojimo teisinių santykių šalių komunikavimas ir valios išreiškimas ryšio priemonių pagalba, nepaisant to, ar sandorio vykdymas vyksta elektroninėje erdvėje, ar materializuojasi ir vartotoją pasiekia tradiciniu, tiesioginiu būdu.

3. Vartojimo sutarčių, sudaromų ryšio priemonių pagalba, samprata tiek ES, tiek nacionaliniu mastu nėra apibrėžta pakankamai vienareikšmiškai, tačiau Lietuva ES reglamentavimą yra perkėlusį pakankamai tiksliai. Praktikoje kyla problemų dėl akivaizdžiai nevienodo vartojimo sutarčių, sudaromų ryšio priemonėmis, reglamentavimo netaikymo konkrečioms sutarčių rūšims – Lietuva, perkeldama ES nuostatas dėl vertimo netikslumo praktiškai įtvirtino nuostatą, kad reglamentavimas netaikomas sutartims, sudaromoms per ryšio priemonių operatorių, nors sunku būtų įsivaizduoti sutartį, sudarytą ryšio priemonėmis nedalyvaujant jokiame ryšio priemonių operatoriui. Tokia praktika laikytina ydinga ir yra tikslinga ateityje atlikti minėtos nuostatos teorinę bei praktinę analizę ir daryti patikslinimus arba ištaisymus.

4. Vartotojų teisių apsauga elektroninėje komercijoje užtikrinama pakankamai imperatyviai nustatant įpareigojimus prekių ar paslaugų tiekėjui, susijusius su vartotojo teisėmis iki sutarties sudarymo, sudarant sutartį ir vartojimo sutarties vykdymo metu. Tiek vartotojo teisių, tiek prekių ir paslaugų tiekėjo pareigų apimtis sudarant sutartį ryšio priemonėmis yra gerokai praplečiama vertinant šias sutartis vartojimo teisinių santykių kontekste.

5. Vienas iš esminių vartojimo sutarčių, sudaromų ryšio priemonėmis reglamentavimo ypatumų yra tarptautinių ir ES normų įgyvendinimo problematika Lietuvos teisėje. Problemų kyla kai įgyvendinant ES teisės normas, reglamentuojančias vartojimo sutartis sudaromas ryšio priemonėmis, ES normos yra nepakankamai tiksliai verčiamos į nacionalinę kalbą ir interpretuojamos neįsigilinus į normos lingvistinę prasmę. Tokie netikslumai sąlygoja perkeliamų normų turinio iškraipymus. Taip pat ydinga praktika laikytina tai, kad kai kuriais atvejais Lietuvoje ES normos įtvirtinamos poįstatyminiuose aktuose prieš tai nesant įstatyminio pagrindo. Be kita ko, kritikuotina tai, kad ES normos į nacionalinę teisę perkeliamos nesilaikant ES institucijų rekomendacijų ir išvadų, kas sukelia neteisingą normų prasmės atskleidimą ir sąlygoja netinkamą nuostatų vykdymo galimybę arba apskritai užkerta kelią jų taikymui. Ateityje įgyvendinant ES teisę turėtų būti laikomasi griežtesnio nuostatų perkėlimo į nacionalinius teisės aktus reguliavimo, siekiant užtikrinti vienareikšmį teisinį vartojimo santykių reglamentavimą visos Bendrijos mastu.

6. Siekiant suvienodinti vartojimo teisinių santykių reglamentavimą apskritai, taip pat ir vartojimo sutarčių, sudaromų ryšio priemonėmis, reguliavimą, yra parengtas vartotojų teisių direktyvos projektas. Direktyva turėtų apibendrinti ir susisteminti keletos jau veikiančių direktyvų nuostatas, susijusias su vartojimo teisiniais santykiais, bei panaikinti esamo reglamentavimo nenuoseklumą ir prieštaravimų tarp nuostatų buvimą. Esminių pokyčių vartojimo sutarčių sudaromų ryšio priemonėmis atžvilgiu direktyvos projektas nenumato, tačiau pasiūlymas yra aktualus bendram vidaus rinkos veikimui, vartotojų pasitikėjimo E-komercija didinimui bei subsidarumo principo užtikrinimui vartojimo sutartis sudarant ryšio priemonių pagalba.

7. Vartojimo sutarčių, sudaromų ryšio priemonėmis, specifikai atskleisti yra svarbus sutarties sudarymo tinkamo momento nustatymas. Sutarties sudarymo (sutartinių įsipareigojimų atsiradimo) momentas iš esmės priklauso nuo pardavėjo (prekių ar paslaugų tiekėjo) aiškaus pasirinkimo savo pasiūlymą (prekių arba paslaugų aprašymą) vartotojui pateikti kaip ofertą arba tik kaip kvietimą pareikšti ją, o vartotojui sutikus su oferta – ją akceptavus. Atsisakymas nuo ofertos arba vartotojo valios nepareikšimas negali teisiškai įpareigoti vartotojo. Svarbus yra akcepto tinkamo išreiškimo momentas, kuriuo laikomas oferento susipažinimas su akcepto turiniu, akcepto gavimas arba akceptui tapus priinamu oferentui.

8. Vartojimo sutarčių, sudaromų ryšio priemonėmis ypatumas, kad jos sudaromos ne tik įprastu lygiaverčių sutarties šalių derybų būdu, tačiau pakankamai dažnai – prisijungimo būdu, kuomet vartotojui sutinkant su iš anksto parengtomis standartinėmis sutarties sąlygomis, kyla grėsmė jo teisių pažeidimų galimybei. Siekiant to išvengti bei garantuoti sutarties sudarytos ryšio priemonėmis prilyginimą rašytinėms sutartims, būtina užtikrinti tinkamą vartotojo informavimą apie tokios sutarties sudarymo teises pasekmes, teksto apsaugą, galimybę identifikuoti sandorio šalis bei parašus.

LITERATŪROS SĄRAŠAS

Teisės aktai

1. Lietuvos Respublikos Konstitucija // Valstybės žinios. 1992, Nr. 33-1014.
2. Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas // Valstybės žinios. 2000, Nr. 74-2262.
3. Lietuvos Respublikos vartotojų teisių gynimo įstatymas // Valstybės žinios. 1994, Nr. 94-1833 (Pirmoji įstatymo redakcija).
4. Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas // Valstybės žinios. 2007, Nr. 12-488.
5. Lietuvos Respublikos elektroninio parašo įstatymas // Valstybės žinios. 2000, Nr. 61-1827.
6. Lietuvos Respublikos reklamos įstatymas // Valstybės žinios. 2000, Nr. 64-1937.
7. Lietuvos Respublikos informacinės visuomenės paslaugų įstatymas // Valstybės žinios. 2006, Nr. 65-2380.
8. Europos Bendrijos steigimo sutartis // Oficialusis leidinys C 340, 1997, (suvestinė redakcija).
9. Europos sąjungos pagrindinių teisių chartija // Oficialusis leidinys C 303.
10. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 97/7/EC 1997 m. gegužės 20 d. dėl vartotojų apsaugos, susijusios su nuotolinės prekybos sutartimis. Europos Sąjungos oficialusis leidinys, L 144.
11. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 93/13/EEC 1993 m. balandžio 5 d. dėl nesąžiningų sąlygų sutartyse su vartotojais. Europos Sąjungos oficialusis leidinys L. 095
12. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2000/31/EB 2000 m. birželio 8 d. dėl kai kurių informacinės visuomenės paslaugų, ypač elektroninės komercijos, teisinių aspektų vidaus rinkoje (Elektroninės komercijos direktyva). Europos Sąjungos oficialusis leidinys, L 178.
13. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 1999/44/EC 1999 m. gegužės 25 d. dėl vartojimo prekių pardavimo ir susijusių garantijų tam tikrų aspektų. Europos Sąjungos oficialusis leidinys, L 171.
14. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 98/6/EC 1998 m. vasario 16 d. dėl vartotojų apsaugos, žymint vartotojams siūlomų prekių kainas. Europos Sąjungos oficialusis leidinys, L080.
15. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 84/450/EEC 1984 m. rugsėjo 10 d. dėl klaidinančios reklamos. Europos Sąjungos oficialusis leidinys, L 250.
16. Europos Bendrijų Komisijos 2006 m. rugsėjo 21 d. komunikatas Tarybai, Europos Parlamentui bei Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komitetui dėl 1997 m. gegužės 20 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 1997/7/EB dėl vartotojų apsaugos, susijusios su nuotolinės prekybos sutartimis, įgyvendinimo, KOM(2006) 514 galutinis.
17. Europos Bendrijų Komisijos 2008 m. spalio 10 d. pasiūlymas dėl Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos dėl vartotojų teisių. KOM(2008) 614 galutinis, 2008/0196 (COD), C6-0349/08.

18. Europos bendrijų tarybos 2000 m. gruodžio 22 d. reglamentas (EB) Nr. 44/2001 dėl jurisdikcijos ir teismo sprendimų civilinėse ir komercinėse bylose pripažinimo ir vykdymo. Europos Sąjungos oficialusis leidinys, L 12.
19. Konvencija dėl sutartinėms prievolėms taikytinos teisės 1980 m. birželio 19 d. (Romos konvencija dėl sutartinėms prievolėms taikytinos teisės). Europos Sąjungos oficialusis leidinys L. 266
20. Konvencija dėl jurisdikcijos ir teismo sprendimų vykdymo civilinėse ir komercinėse bylose 1968 m. rugsėjo 28 d. (Briuselio konvencija). Europos Sąjungos oficialusis leidinys L. 266
21. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. balandžio 11 d. nutarimas Nr. 372 „Valstybinės vartotojų teisių apsaugos 2007–2010 metų strategijos ir jos įgyvendinimo priemonių plano patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 2007, Nr. 46-1742.
22. Lietuvos Respublikos Ūkio ministro 2001 m. rugpjūčio 17 d. įsakymas Nr. 258 „Dėl daiktų pardavimo ir paslaugų teikimo, kai sutartys sudaromos naudojant ryšio priemones, taisyklių patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 2001, Nr. 73-2583.
23. Lietuvos Respublikos ūkio ministro 2002 m. balandžio 10 d. įsakymas Nr. 119 „Dėl kai kurių informacinės visuomenės paslaugų, ypač elektroninės komercijos, teikimo vidaus rinkoje reglamento patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 2002, Nr. 40-1517 (NEGALIOJA)
24. Preliminary programme of the European Economic Community for a consumer protection and information policy. Europos Sąjungos oficialusis leidinys C92. 25.04.1975

Specialioji literatūra

25. Basu S. *Global Perspectives on E-Commerce Taxation Law*. – Aldershot: Ashgate, 2007. – ISBN 9780754647317.
26. Basu S. *International Taxation of E-Commerce* // *Journal of Information, Law & Technology*, 2008, p. 3–8.
27. Buono F. M., Friedman J. A. Buono F. M., Friedman J. A. *Maximizing the Enforceability of Click-Wrap Agreements* // *Journal of Technology Law and Policy*, 1999, 4.3.
28. Broderick T. R. *Regulation of Information Technology in the European Union*. – London: Kluwer Law International, 2000. – ISBN 10 9041198237.
29. Kelleher D. Murray K. *IT Law in the European Union*. – London: Sweet&Maxwell, 1999. – ISBN 0-421-63640-8.
30. Kiškis M. ir kt. *Teisės informatika ir informatikos teisė*. – Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, 2006.
31. Mikelėnas V. ir kt. *Lietuvos Respublikos civilinio kodekso komentaras. Pirmoji knyga. Bendrosios nuostatos*. – Vilnius: Justitia, 2001. – ISBN 9986-567-54-8.

32. North P. M. Contract conflicts: The E.E.C. Convention on the Law Applicable to Contractual Obligations: A Comparative Study. – Amsterdam: North-Holland Pub. Co., 1982, p. 124-125 – ISBN 0-444-86446-6.
33. Smith G. J. H. Internet Law and Regulation. – London: Sweet & Maxwell, 1997. – 451 p. – ISBN 0-752-00468-9.

Interneto šaltiniai

34. A European Initiative in Electronic Commerce, Brussels, Communication to the European Parliament, the Council, the Economic and Social Committee and the Committee of the Regions COM(97)157, 1997.
<http://ftp.cordis.europa.eu/pub/esprit/docs/ecomcom.pdf> [žiūrėta 2011 02 15]
35. Banks M. Business groups have condemned MEPs for supporting a proposed new consumers' rights directive // The Parliament, Politics, Policy and People, 2011.
<http://www.theparliament.com/latest-news/article/newsarticle/draft-new-consumer-law-branded-potentially-disastrous/> [žiūrėta 2011 02 15]
36. Banu Durukan M. Internet Taxation: an Outstanding Issue // Business administration, 2007.
<http://www.opf.slu.cz/vvr/akce/turecko/pdf/Durukan.pdf> [žiūrėta 2011 01 17]
37. Becher S. I., Zarsky Tal Z. E-contract doctrine 2.0: standard form contracting in the age of online user participation // Michigan Telecommunications and Technology Law Review, 2008.
<http://www.mttl.org/volfourteen/becher&zarsky.pdf> [žiūrėta 2011 01 18]
38. Civilka M. Elektroninės komercijos reguliavimas tarptautinėje ir ES teisėje // Informatikos teisės centras, 2001. <http://www.itc.tf.vu.lt> [žiūrėta 2011 01 19]
39. EP sieks kompromiso dėl vartotojų teisių direktyvos // Oficiali Europos Parlamento interneto svetainė, 2011.
<http://www.europarl.europa.eu/lt/pressroom/content/20110323IPR16151/html/EP-sieks-kompromiso-d%C4%97l-vartotoj%C5%B3-teisi%C5%B3-direktyvos> [žiūrėta 2011 04 07]
40. J. Gibbs et al. Environment and Policy Factors Shaping E-commerce Diffusion: A Cross-Country Comparison // Information Society, 2002.
<http://www.crito.uci.edu/papers/2002/CrossCountryComparisonTIS.pdf> [žiūrėta 2011 01 17]
41. Lamanauskas T. Diskusija dėl e-Prekybos įstatymo projekto // Lietuvos Respublikos Seimo svetainė. <http://www3.lrs.lt/owa-bin/owarepl/inter/owa/U0032513.doc> [žiūrėta 2011 01 21]
42. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo apžvalga: Vartotojų teisių apsauga vartojimo sutartiniuose santykiuose: teisinio reguliavimo ir teismų praktikos apžvalga // Lietuvos nacionalinės vartotojų federacijos interneto svetainė, 2009.
http://www.vartotojuteises.lt/teises_aktai/vartotoju_teisiu_apsauga_vartojimo_sutartiniuose_santykiuose_teisinio_reguliavimo_ir_teismu_praktikos_apzvalga [žiūrėta 2011-01-07]

43. Lietuvos Respublikos elektroninės prekybos įstatymo projektas // Lietuvos Respublikos Seimo svetainė, 2001. <http://www3.lrs.lt/owa-bin/owarepl/inter/owa/U0032517.doc> [žiūrėta 2011 01 21]
44. Lietuvos Respublikos elektroninės prekybos įstatymo projekto aiškinamasis raštas // Lietuvos Respublikos Seimo svetainė, 2001. http://www3.lrs.lt/docs3/kad4/W3_VIEWER.ViewDoc-p_int_tekst_id=7679&p_int_tv_id=855&p_org=0.htm [žiūrėta 2011 01 21]
45. Lietuvos Respublikos Seimo informacinės visuomenės plėtros komisijos rezoliucija dėl elektroninės prekybos įstatymo // Lietuvos Respublikos Seimo svetainė, 2001. http://www3.lrs.lt/docs3/kad4/W3_VIEWER.ViewDoc-p_int_tekst_id=7681&p_int_tv_id=855&p_org=0.htm [žiūrėta 2011 01 21]
46. Maikštėnas D. Pastabos elektroninės prekybos įstatymui // Lietuvos Respublikos Seimo svetainė, 2001. <http://www3.lrs.lt/owa-bin/owarepl/inter/owa/U0032516.pdf> [žiūrėta 2011 01 21]
47. Makauskaitė A. Vartotojų teisių apsauga elektroninės komercijos kontekste // Informatikos teisės centras, 2002. <http://www.itc.tf.vu.lt/mokslas/vartotojai.pdf> [žiūrėta 2011 01 22]
48. Novikovienė L. Elektroninė pirkimo pardavimo sutartis // Mykolo Romerio universitetas, Verslo teisės katedra. http://www.ttvam.lt/uploads/documents/konferencijos/6_elektronine_pirkimopardavimo_sutartis_l_novikoviene.pdf [žiūrėta 2011 01 19]
49. OECD Guidelines for Consumer Protection in the Context of Electronic Commerce, 1999. http://www.oecd.org/document/51/0,2340,fr_2649_34267_1824435_1_1_1_1,00.html [žiūrėta 2011 01 22]
50. Siūlomas informacinės visuomenės paslaugų reglamentavimo modelis // Oficiali informacinės visuomenės plėtros komiteto prie Susisiekimo ministerijos svetainė, 2004. http://epp.ivpk.lt/epp/Dokumentai/IVPK_elmodelis_reglamentavimasV1.pdf [žiūrėta 2011 01 17]
51. UNCITRAL Model Law on Electronic Commerce with Guide to Enactment, 1996. http://www.uncitral.org/pdf/english/texts/electcom/05-89450_Ebook.pdf [žiūrėta 2011 01 18]
52. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos 2011-2014 metų strategijos įgyvendinimo priemonių planas // Projekto „Mano valstybė“ internetinė svetainė, 2011. <http://kaveikiavaldzia.lt/docs/2011/02/25/44727> [žiūrėta 2011 04 05]
53. Pasiklydę derinime: europarlamentarai nesutaria dėl vartotojų teisių direktyvos // Oficiali Europos Parlamento interneto svetainė, 2011. http://www.europarl.europa.eu/news/public/story_page/063-112306-021-01-04-911-20110121STO12293-2011-21-01-2011/default_lt.htm [žiūrėta 2011 02 15]

Teismų praktika

54. Europos Teisingumo Teismo 1991 m. kovo 14 d. sprendimas byloje Criminal proceedings v Patrice Di Pinto, Nr. C-361/89
55. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus 2000 m. gegužės 29 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-619/2000
56. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus 2001 m. spalio 10 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-927/2001
57. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus 2001 m. gruodžio 12 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-1326/2001
58. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus 2001 m. balandžio 18 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-475/2001
59. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus 2003 m. gegužės 12 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-579/2003
60. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus 2004 m. balandžio 19 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-283/2004
61. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus 2004 m. birželio 23 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-351/2004.
62. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus 2005 m. balandžio 25 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-269/2005
63. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus 2008 m. sausio 2 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-80/2008
64. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus 2008 m. spalio 28 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-536/2008.
65. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus 2008 m. vasario 29 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-211/2008
66. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus 2009 m. rugsėjo 14 d. Vartotojų teisių apsauga vartojimo sutartiniuose santykiuose: teisinio reguliavimo ir teismų praktikos apžvalga // Teismų praktika. Nr. 30, 2009.

SANTRAUKA

Dromantaitė J. Vartojimo sutarčių, sudaromų ryšio priemonėmis, ypatumai // Verslo teisės magistro baigiamasis darbas. Vadovė doc. dr. L. Novikovienė. – Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, Teisės fakultetas, 2011. – 59 p.

Pagrindiniai sąvokos: vartojimo sutartis, ryšio priemonė, elektroninė komercija, vartotojas, vartojimo teisiniai santykiai, elektroninė erdvė.

Magistro baigiamojo darbo tikslas – išanalizuoti, kaip reguliuojamas ir praktiškai įgyvendinamas vartojimo sutarčių, sudaromų ryšio priemonėmis, sudarymo ir vykdymo procesas, taip pat santykio šalių teisių ir pareigų užtikrinimas pagal tarptautinę ir nacionalinę teisę. Siekiant atskleisti pagrindinius vartojimo sutarčių, sudaromų ryšio priemonėmis, teisinius ir praktinius aspektus magistro baigiamajame darbe analizuojama tarptautinė, Europos Sąjungos ir Lietuvos teisinė bazė, vartojimo sutarčių sudarymo ryšio priemonėmis ir vartotojų teisių apsaugos įgyvendinimo aspektai elektroninės komercijos kontekste.

Baigiamąjį darbą sudaro trys dalys. Pirmojoje dalyje analizuojami vartotojų teisių apsaugos principai ir ypatumai E-komercijoje, kurie yra prielaida ir priežastis siekti kuo efektyvesnio vartojimo sutarčių sudarymo ryšio priemonėmis reglamentavimo. Skyriuje aptariama Europos Sąjungos ir nacionalinė teisinė bazė, reglamentuojanti vartojimo sutartis, sudaromas ryšio priemonėmis, atskleidžiama elektroninės komercijos, vartojimo sutarties apskritai ir vartojimo sutarčių, sudaromų ryšio priemonėmis, samprata bei vystymosi prielaidos. Antrojoje darbo dalyje analizuojama Europos Sąjungos direktyvų perkėlimo į nacionalinę teisę problematika, taip pat nagrinėjamas ES vartotojų teisių direktyvos projekto aktualumas. Trečiojoje darbo dalyje analizuojamas vartojimo sutarčių sudarymo ryšio priemonėmis procesas ir jo ypatumai, susiję su vartotojo, kaip silpnesnės santykių šalies, teisių apimties didinimu ir pakankamai griežtu reglamentavimu, kitos santykio šalies – pardavėjo (prekių ar paslaugų tiekėjo) atžvilgiu. Skyriuje aptariama ofertos ir akcepto, sutarties sudarymo momento nustatymo problematika, taip pat vartojimo sutarčių sudarymo ryšio priemonėmis būdai.

Šiame magistro baigiamajame darbe nagrinėjami pagrindiniai vartojimo sutarčių, sudaromų ryšio priemonėmis, reglamentavimo ir įgyvendinimo ypatumai, esminiai vartotojų teisių apsaugos elektroninėje komercijoje principai ir aspektai, atskleidžiamos pagrindinės teisinio reguliavimo ir praktinio įgyvendinimo problemos ir pateikiami siūlymai jų sprendimui.

SUMMARY

Dromantaitė J. Features of consumer contracts made by means of distance communication // Master's Work in Business Law. Supervisor associate professor dr. L. Novikovienė – Vilnius: Faculty of Law, Mykolas Romeris University, 2011. – 59 p.

Key Words: Consumer Contract, Means of Distance Communication, Electronic Commerce, Consumer, Consumer, Cyberspace.

The use of technologies and different means of distance communication to improve existing business models has a bigger influence in nowadays world. The specific and features of electronic commerce makes difficult to apply traditional rules in cyberspace. The consumer contracts made by means of distance communication requires for more consideration. The main problem worldwide is the implementation and the enforcement of consumer contracts made by means of distance communication and assurance of the consumer rights in electronic commerce.

The legal base and practical aspects of international, European Union and Lithuania law are analyzed in the final work in order to show basic legal and practical problems, to reveal the features of implementation of the consumer contracts made by means of distance communication and basic principals of consumer rights in electronic commerce.

The final work consists of three parts. The first one defines the concepts of consumer contract, electronic commerce and consumer contracts made by means of distance communication, reviews basic principals and features of consumer protection in electronic commerce. The second part of this work presents European Union and national legal framework, analysis the issues of harmonization of the provisions of European Union directives and gives the review of the proposal for a directive on consumer rights. The process of consumer contracts made by means of distance communication is analyzed in the third part. The features of the contract are highly related with the speciality of the inferior position of the consumer and the increasing of the rights of consumers rather than producer. Offer and acceptance and the moment of legal commitments are also defined in the last part.

Basic aspects of consumer contracts made by means of distance communication, main legal and practical enforcement problems, basic principals of the assurance of consumer right in electronic commerce are revealed and possible decisions are suggested in this final master's work.

Jūratė Dromantaitė

Elektroninis paštas: judromanta@stud.mruni.eu