

**MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETO
TEISĖS FAKULTETO
TEISĖS FILOSOFIJOS IR ISTORIJOS KATEDRA**

**IRMOS PERVENECKAITĖS
(TEISĖS IR VALDYMO STUDIJŲ PROGRAMOS)**

**VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS SOCIALINIS
VEIKSMINGUMAS**

Magistro baigiamasis darbas

Darbo vadovas

prof. dr. Vytautas Šlapkauskas

Vilnius, 2011

TURINYS

ĮVADAS	3
1. VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS SOCIALINIO VEIKSMINGUMO SAMPRATA	5
1.1. Vartotojo samprata	5
1.2. Vartotojų teisių samprata	12
1.3. Vartotojų teisių apsaugos samprata	15
1.4. Teisės socialinio veiksmingumo samprata	19
2. VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TEISINIS IR INSTITUCINIS REGLAMENTAVIMAS LIETUVO	23
2.1. Bendrasis vartotojų teisių apsaugos reglamentavimas	23
2.2. Vartotojų teisių apsaugos reglamentavimas pagrindinėse vartojimo srityse	42
2.2.1. Ne maisto produktų vartotojų apsaugos teisinis reglamentavimas	42
2.2.2. Maisto produktų ir paslaugų, susijusių su maitinimu, vartotojų apsaugos teisinis reglamentavimas	44
2.2.3. Rangos paslaugų vartotojų apsaugos teisinis reglamentavimas	45
2.2.4. Energijos paslaugų vartotojų apsaugos teisinis reglamentavimas	46
2.2.5. Elektroninių ryšių, pašto ir pasiuntinių paslaugų vartotojų apsaugos teisinis reglamentavimas	48
2.2.6. Finansinių paslaugų vartotojų teisių apsaugos teisinis reglamentavimas	50
2.2.7. Turizmo paslaugų vartotojų apsaugos teisinis reglamentavimas	51
2.3. Vartotojų teisių apsaugos institucijų veiklos reglamentavimas	52
3. VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS ĮGYVENDINIMO TEISINĖS IR SOCIALINĖS PROBLEMOS	63
3.1. Socialinio pasitikėjimo vartotojų teisių apsauga problemos	63
3.2. Vartotojų teisių apsaugos įgyvendinimas pasitelkus Lietuvos Aukščiausiojo Teismo jurisprudenciją	73
3.2.1. Vartojimo sutarties kategorijai priskirtų bylų analizė	74
3.2.2. Vartojimo pirkimo-pardavimo sutartinių santykių kategorijai priskirtų bylų analizė	80
3.2.3. Energijos pirkimo-pardavimo sutartinių santykių kategorijai priskirtų bylų analizė	80
3.2.4. Vartojimo rangos kategorijai priskirtų bylų analizė	83
3.2.5. Turizmo paslaugų teikimo kategorijai priskirtų bylų analizė	85
3.2.6. Vartotojų teisių apsaugos ir gynimo kategorijai priskirtų bylų analizė	89
3.2.7. Bylos dėl nekilnojamojo turto kaip vartojimo sutarties objekto analizė	92
IŠVADOS	98
PASIŪLYMAI	102
LITERATŪROS SĄRAŠAS	103
SANTRAUKA	110
SUMMARY	112
PRIEDAI	114

ĮVADAS

Vartotojų teisių apsauga viena iš prioritetinių Europos Sąjungos ir Lietuvos Respublikos veiklos kryptių. Europos Bendrijos steigimo sutarties 153 straipsnyje įvardintas bendrijos tikslas remti vartotojų interesus ir užtikrinti aukšto lygio vartotojų apsaugą.¹

2007-2013 m. Europos Sąjungos vartotojų politikos strategijoje teigiama, kad vartotojai – Europos Sąjungos politikos ir reglamentavimo šerdis. Vartotojams tiesioginės įtakos turi daugelis Europos Sąjungos politikos sričių: vidaus rinkos, įmonių, aplinkos, finansinių paslaugų, transporto, konkurencijos, energetikos ir prekybos. Europos Sąjungos vartotojų teisė nuolat tobulinama prisitaikant prie labai dinamiškos prekių ir paslaugų rinkos, stebint vartotojų teisių apsaugos tendencijas, analizuojant stebėsenos rezultatus.²

Lietuvos Respublikos Konstitucijos 46 straipsnio 5 dalyje įtvirtinta, kad valstybė gina vartotojų interesus.³ Kiekvienam mūsų, kaip vartotojui – silpnesniam vartojimo teisinių santykių šaliai, valstybė įsipareigoja efektyviai saugoti teises ir teisėtus interesus. Tai vienas pamatinių socialiai orientuotos valstybės principų.

Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos pagrindas - Europos Sąjungos teisės aktai, kuriuos perkeliant į nacionalinę teisę siekiama harmonizuoti Lietuvos Respublikos ir Europos Sąjungos teisę vartotojų teisių apsaugos srityje. Todėl labai svarbus glaudus Europos Sąjungos šalių narių bendradarbiavimas perkeliant esamus teisės aktus ir rengiant naujus vartotojų teisių apsaugą reglamentuojančius teisės aktų projektus.

Sparčiai kintant rinkos aplinkai, vartotojai dažnai susiduria su nekokybiškų prekių bei paslaugų patekimu į rinką, klaidinančia reklama, nesąžininga rinkos dalyvių konkurencija, nesąžiningomis sutarčių sąlygomis, informacijos trūkumu. Vartotojų teisių apsaugos veiksmingumą parodo ne tik kompetentingų institucijų teisės aktų rengimas bei įgyvendinimas, bet ir vartotojų pasitikėjimas vartotojų teisių apsaugos institucijomis bei verslininkais. Todėl svarbu išsiaiškinti socialinį šalies gyventojų pasitikėjimą jų, kaip vartotojų, teisių apsauga, atskleisti vartotojų teisių apsaugos sistemos veiksmingumą, analizuojant jos veikimo rezultatus.

Tyrimo problema. Ar vartotojų teisių apsauga yra socialiai veiksminga?

Tyrimo objektas. Vartotojų teisių apsaugos teisinis reguliavimas.

Tyrimo tikslas. Atskleisti vartotojų teisių apsaugos socialinį veiksmingumą Lietuvoje.

¹ Konsoliduota Europos Bendrijos steigimo sutartis // Valstybės žinios. 2004, Nr.2-2 // http://www3.lrs.lt/pls/inter1/dokpaieska.showdoc_l?p_id=49007&p_query=&p_tr2=2; prisijungimo laikas: 2011-11-10.

² Komisijos Komunikatas Tarybai, Europos Parlamentui ir Europos Ekonomikos ir socialinių reikalų komitetui „2007-2013 m. ES vartotojų politikos strategija. Vartotojų teisių stiprinimas, gerovės didinimas ir veiksminga jų apsauga“ // <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2007:0099:FIN:lt:PDF>; prisijungimo laikas: 2011-10-10.

³ Lietuvos Respublikos Konstitucija // Valstybės Žinios. 1992, Nr. 33-1014.

Tyrimo uždaviniai:

1. Išnagrinėti vartotojo ir vartotojų teisių sampratą.
2. Išnagrinėti vartotojų teisių apsaugos ir teisės socialinio veiksmingumo sampratą.
3. Išnagrinėti vartotojų teisių apsaugos teisinį ir institucinį reglamentavimą Lietuvoje.
4. Išanalizuoti socialinio pasitikėjimo vartotojų teisių apsauga problemas.
5. Išnagrinėti Lietuvos Aukščiausiojo Teismo jurisprudenciją vartotojų teisių apsaugos srityje.

Tyrimo hipotezė. Vartotojų socialinis nepasitikėjimas jų teisių apsaugos sistema riboja realias galimybes veiksmingai ginti pažeistas jų, kaip vartotojų, teises.

Temos aktualumas ir praktinė reikšmė. Vartotojai, sudarydami didžiausią specifinę visuomenės narių kategoriją, tuo pačiu metu yra ir labiausiai pažeidžiama visuomenės dalis. Valstybė, įsipareigodama ginti vartotojų teises ir teisėtus jų interesus, turi būti sutelkusi ypatingą dėmesį šiai sričiai. Tai turėtų būti vienas iš šalies politikos prioritetų, nes vartotojų teisės yra neatsiejama šiuolaikinio žmogaus teisių dalis. Siekiant efektyvios vartotojų teisių apsaugos, svarbu išsiaiškinti, kiek socialiai veiksmingai veikia šalyje sukurta ir tobulinama vartotojų teisių apsaugos sistema. Svarbu išsiaiškinti socialinį Lietuvos Respublikos gyventojų pasitikėjimo lygį esama vartotojų apsauga, vartotojų teisių apsaugos institucijomis, kad atskleistume šios srities teisinio reglamentavimo socialinį veiksmingumą.

Tyrimo naujumas ir teorinė reikšmė. Vartotojų teisių apsauga apima nuolat besikeičiančią ir vieną dinamiškiausių teisinio reguliavimo sričių. Siekiant atskleisti dabartinę vartotojų teisių apsaugos socialinį veiksmingumą, šiame darbe analizuojama naujausia socialinių apklausų medžiaga ir rezultatai bei naujausia Lietuvos Aukščiausiojo Teismo jurisprudencija.

Tyrimo metodika. Tyrimo tikslui pasiekti naudojami šie tyrimo metodai: lyginamasis metodas (Europos Sąjungos ir Lietuvos Respublikos teisės aktų lyginamoji analizė); dokumentų analizės metodas (Lietuvos Aukščiausio Teismo nutarčių, įstatymų bei poįstatyminių teisės aktų analizė); mokslinės literatūros analizės metodas; sintezės metodas; anketinės vartotojų nuomonių, gautos apklausos metodu, sisteminė analizė (2003 m., 2005 m., 2008 m., 2010 m. VILMORUS atliktų Lietuvos Respublikos gyventojų reprezentatyvių apklausų rezultatų analizė ir dinamikos apibendrinimas).

Darbo struktūra. Darbą sudaro įvadas, trys temos nagrinėjimo dalys, išvados ir pasiūlymai, naudotos literatūros sąrašas, santrauka, priedai.

1. VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS SOCIALINIO VEIKSMINGUMO SAMPRATA

1.1. Vartotojo samprata

Teisės doktrinoje vartotojas – specifinis civilinės teisės subjektas. Vartotojo, kaip vartotojų teisių apsaugos objekto samprata vystoma teisės mokslo darbuose, apibrėžiama teisės aktuose tiek Europos Sąjungos, tiek nacionaliniu lygmeniu. Svarbu kuo tiksliau apibrėžti vartotoją, kad lengviau būtų jį išskirti iš kitų teisinių santykių subjektų ir taikyti vartotojų teisių apsaugos instrumentus.

Šiuo metu *L. Novikienė* (2011), remdamasi skirtingais požiūriais į vartotojų teisių apsaugą, išskiria keletą vartotojo sampratos koncepcijų:

- Socialinio vaidmens koncepciją;
- Situacinės apsaugos koncepciją;
- Mišrų vartotojo sampratos modelį.⁴

Išskirdama minėtas koncepcijas remiasi egzistuojančiu požiūriu į vartotojų teisių apsaugą, todėl jos pateikta vartotojo sampratos koncepcija tam tikra prasme reprezentuoja ir nacionalinį vartotojų teisių apsaugos suvokimą bei tradicijas.

Pateikdama pirmąją koncepciją - *socialinio vaidmens*, mokslininkė laikosi požiūrio, kad yra trys teisės subjektų grupės:

- paprastas pilietis;
- verslininkas;
- vartotojas.

Remdamasi *J. Drexl* (1998), kurio nuomone vartotojo samprata išryškina asmens vaidmenį sutartiniuose santykiuose, bei *L. Kemper* (1994), kurio teigimu vartotojas savaime neegzistuoja; juo gali būti kiekvienas, nes didžiajai visuomenės daliai būdinga nekompetencija vienoje ar kitoje srityje, mokslininkė daro išvadą, kad buvimas vartotoju reiškia silpnumą.

Analizuodama šiai koncepcijai būdingus bruožus, *L. Novikienė* (2011) pabrėžia ir šios koncepcijos trūkumus:

- nėra aiškiai apibrėžtas pagrindas, kodėl vartotojui reikia specialios apsaugos. Šioje koncepcijoje pabrėžiama tik stereotipinė, formali “verslo ar teisinė nepatirtis” kaip ekonominis ar socialinis silpnumas, kuris pats savaime vartotojui jokio pavojaus nekelia;
- šis požiūris neapsaugo nuo to, kad į vartotojo sampratą gali patekti ir tie subjektai, kurie dėl savo ekonominio aktyvumo įvairiose srityse nėra silpnesni.

⁴ Novikienė L. Kai kurie vartotojo sampratos aspektai // Vartotojų teisių apsaugos teisiniai aspektai. Konferencijos mokslo darbų rinkinys.- Vilnius: Mykolo Romerio universiteto Leidybos centras, 2011. P. 27-36.

Verslo patirties stoka negali būti silpnumą įrodantis argumentas, kad tokiems subjektams būtų taikoma ypatinga vartotojų teisių apsauga. Tai būtų nepateisinama, nes tokie asmenys jau vykdo vieną ar kitą verslo veiklą.

Todėl galime konstatuoti, kad socialinio vaidmens koncepcija nepateisino siekių, nes ji grindžiama blogai struktūriškai išdėstytu vartotojo silpnumu.⁵

Situacinės apsaugos koncepcijoje pateikiamas jau kitas požiūris. Koncepcija grindžiama konkrečiu pavojumi, konkrečiu pažeidžiamumu, nulemiančiu apsaugos poreikį.

Koncepcijos atspirties taškas – ne iš anksto apibrėžta vartotojo samprata, o konkrečios situacijos nulemtas "sutartinis silpnumas".

Atsižvelgiant į tai situacinis požiūris grindžiamas kiekvieno tuo metu užimančiojo silpnesnę poziciją pažeidžiamumo kompensavimu. Ne abstraktus vartotojo silpnumas, bet situacinis "sutartinis silpnumas" kelia susirūpinimą ir apsaugos poreikį.

Taigi šis požiūris remiasi "faktiniu" apsaugos poreikiu, neatsižvelgiant į sutarties šalių ekonominę vaidmenį ir socialines sąlygas. Visi teisės subjektai, atsidūrę nelygiavertėse situacijose, pretenduoja į didesnę teisinę apsaugą.⁶

Pasak *L. Novikienės* (2011) aiškios teisės normos adresato apibrėžti neįmanoma. Vartotojo samprata nėra tas elementas, kuris būtų naudojamas taikymo sričiai apibrėžti. Tačiau tai nereiškia, kad jos iš viso atsisakoma, nes situacinė koncepcija yra kontrahentų skirtumų padarinys, todėl vartotojo samprata įgyja vertinamąjį pobūdį, nes ji vertinama atsižvelgiant į konkrečią situaciją.

Kitas šios koncepcijos trūkumas, kad konkrečioje situacijoje silpnesne šalimi gali būti laikomas ir verslininkas, jei sudaro sandorį, kuris nebūdingas jo veiklai. Europos Teisingumo Teismas nelinkęs plėsti vartotojo sampratos jai priskirdamas ir verslininką, preziumuodamas, kad verslininkui reikia pakankamai žinių (kompetencijos).⁷

L. Novikienė (2011) iš pristatytų dviejų skirtingų vartotojo sampratos koncepcijų suformuluoja tarpinę – *mišraus vartotojo sampratos modelio* koncepciją, kurioje derina situacinę ir personalizuotą vartotojo sampratą. Pastaroji koncepcija išlygina pirmųjų dviejų skirtumus.

Šioje koncepcijoje vartotojas, kaip rinkos dalyvis, nėra savaimė reikalingas apsaugos. Čia apsaugos poreikis siejamas su konkrečiais pavojais ir rizika. Situacinis momentas garantuoja vartotojui teisę į papildomą apsaugą. Todėl ne tik buvimas vartotoju, bet ir tam tikra situacija pateisina jo apsaugą sutarčių teisėje.

⁵ Novikienė L. Kai kurie vartotojo sampratos aspektai // Vartotojų teisių apsaugos teisiniai aspektai. Konferencijos mokslo darbų rinkinys.- Vilnius: Mykolo Romerio universiteto Leidybos centras, 2011. P. 29.

⁶ Ten pat.

⁷ Bublienė D. Vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų kontrolė. Vilnius, 2009. P. 93-94.

Visgi būtina objektyviai įvertinti vartotojo sampratos ribas, nustatyti tuos asmenis ir atvejus, kai reikalinga teisės normomis suteikiama papildoma apsauga.⁸

Vartotojo samprata jau daugiau nei trisdešimt metų yra ne tik teisės mokslo, bet ir politinių diskusijų objektas. Vartotojo sąvoka pirmą kartą apibrėžta 1968 m. rugsėjo 27 d. Briuselio konvencijoje dėl jurisdikcijos ir teismo sprendimų civilinėse ir komercinėse bylose vykdymo.⁹ Vėliau 1980 m. Romos konvencijoje dėl sutartinėms prievolėms taikytinos teisės, taisyklės yra taikomos tik vartojimo sutartims. Remiantis 5 straipsniu, taisyklės, suteikiančios apsaugą vartotojui, taikomos tik toms sutartims, „kurių objektas yra prekių arba paslaugų teikimas asmeniui (vartotojui) su jo prekyba ar profesija laikomu nesusijusiu tikslu“.¹⁰

Šis apibrėžimas panašus į vartojimo direktyvose pateiktus apibrėžimus. Net keliose Europos bendrijos direktyvose pateikiamos vartotojo sąvokos formuluotės, kurios tik nežymiai skiriasi. Europos Tarybos direktyvos 85/577/EEB dėl išnešiojamosios prekybos 2 straipsnyje vartotojas buvo apibrėžiamas kaip „fizinis asmuo, kuris <...> veikia siekdamas tikslų, kuriuos galima laikyti nesusijusiais su jo verslu ar profesija.“¹¹ Toks pat apibrėžimas pateikiamas Europos Tarybos direktyvos 87/102/EEB dėl vartojimo kreditų 1 straipsnio 2 dalyje.¹² Europos Tarybos direktyvos 93/13/EEB dėl nesąžiningų sąlygų sutartyse su vartotojais 2 straipsnio 2 punkte vartotojas apibrėžiamas kaip „bet kuris fizinis asmuo, kuris <...> veikia siekdamas tikslų, nesusijusių su jo verslu, prekyba ar profesija.“¹³ Toks pats apibrėžimas pateikiamas nuotolinės prekybos sutarčių Europos Tarybos direktyvos 97/7/EB 2 straipsnio 2 dalyje¹⁴, Europos Tarybos direktyvos 99/44/EB dėl vartojimo prekių pardavimo 1 straipsnio 2 dalies a punkte¹⁵ ir Europos

⁸ Novikienė L. Kai kurie vartotojo sampratos aspektai // Vartotojų teisių apsaugos teisiniai aspektai. Konferencijos mokslo darbų rinkinys.- Vilnius: Mykolo Romerio universiteto Leidybos centras, 2011. P. 30.

⁹ Vartotojų teisių apsauga vartojimo sutartiniuose santykiuose: teisinio reguliavimo ir teismų praktikos apžvalga. I dalis // Teismų praktika. 2009, Nr. 30 // http://www.lat.lt/4_tpbiuletiniai/senos/nutartis.aspx?id=34108; prisijungimo laikas: 2011-09-11.

¹⁰ Bublienė D. Vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų kontrolė. Vilnius, 2009. P. 85.

¹¹ Europos Tarybos direktyva 85/577/EEB// http://www3.lrs.lt/pls/inter1/dokpaieska.showdoc_l?p_id=37431&p_query=&p_tr2=2; prisijungimo laikas: 2011-10-10.

¹² Europos Tarybos direktyva 87/102/EEB// http://www3.lrs.lt/pls/inter1/dokpaieska.showdoc_l?p_id=37545; prisijungimo laikas: 2011-10-10.

¹³ Europos Tarybos direktyva 93/13/EEB// <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=DD:15:02:31993L0013:LT:PDF>; prisijungimo laikas: 2011-10-10.

¹⁴ Europos Tarybos direktyva 97/7/EB (vartotojas - bet kuris fizinis asmuo, kurio veikla dėl sutarčių, patenkančių į šios direktyvos reguliuojamą sritį, yra nesusijusi su jo komercine ar profesine veikla) // http://www3.lrs.lt/pls/inter1/dokpaieska.showdoc_l?p_id=36608&p_query=&p_tr2=2; prisijungimo laikas: 2011-10-10.

¹⁵ Europos Tarybos ir Parlamento direktyva 1999/44/EB (vartotojas reiškia bet kurį asmenį, kuris sutartyse, patenkančiose į šios direktyvos reguliuojamą sritį, veikia su prekyba, verslu ar profesija nesusijusiais tikslais) // <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=DD:15:04:31999L0044:LT:PDF>; prisijungimo laikas: 2011-10-10.

Parlamento ir Tarybos direktyvos 2002/65/EB dėl nuotolinės prekybos vartotojams skirtomis finansinėmis paslaugomis 2 straipsnio d punkte.¹⁶

Europos Teisingumo Teismas aiškindamas Briuselio konvencijos nuostatas suformavo vadinamąją siaurąją vartotojo sampratą - vartotoju pripažindamas tik tokį fizinį asmenį, kuris veikia savo asmeniniais interesais, o ne interesais, susijusiais su savo verslu ar profesija. Byloje *Societe Bertrand v. Paul Ott Kg* Europos Teisingumo Teismas pasisakė už tai, kad vartotojai yra silpnesnė teisinių santykių šalis, jie yra privatūs galutiniai vartotojai, įsigyto daikto neperleidžia, jį naudoja tik savo asmeniniams, šeimos ar ūkio poreikiams.¹⁷

Gruber v. Bay Wa AG byloje Europos Teisingumo Teismas taip pat pasisakė, kad vartotojo sąvoka turi būti aiškinama siaurai. Nurodyta kiekvienu konkrečiu atveju atsižvelgti į atitinkamos sutarties pobūdį ir tikslus. Europos Teisingumo Teismas minėtoje byloje pateikė išvadą, kad sutartimis, siekiant patenkinti konkretaus asmens privačius asmeninius poreikius, nesusijusius su to asmens verslu ar profesija, taikomos Briuselio konvencijoje nustatytos specialiosios taisyklės, skirtos vartotojui, kaip silpnesniajai šaliai, apsaugoti. Jei asmuo atitinkamą sutartį sudaro siekdamas naudos, kuri susijusi su to asmens profesine veikla, jis turėtų būti laikomas lygiaverte teisinių santykių šalimi ir Briuselio konvencijos vartotojams suteikiama apsauga šiuo atveju neturėtų būti taikoma.¹⁸

Galima ir kolizija, kuomet sutartis sudaroma tiek dėl asmeninių, tiek dėl profesinių tikslų. Tokiu atveju konkrečią bylą nagrinėjantis teismas turėtų, atidžiai ištyręs ir išanalizavęs visus įrodymus, nuspręsti, kokių tikslų atitinkama sutartimi buvo siekiama: ar siekiama asmeninės naudos sau, savo šeimos poreikiams, ar visgi veikta verslo tikslais. Tokią bylą nagrinėjęs Lietuvos Aukščiausiasis Teismas nutartyje nurodė, kad vartotojas yra fizinis asmuo, kuris įsigyja prekių ar paslaugų savo asmeniniams, šeimos namų ūkio poreikiams tenkinti, o ne verslui ar profesinei veiklai.¹⁹

Apibendrinant galima remtis *D. Bublienės* (2009) išvadomis, kad “vartotojo sampratos apibrėžimui yra būdingi keli svarbūs aspektai: visų pirma, vartotojas yra apibrėžiamas

¹⁶ Europos Tarybos direktyva 2002/65/EB (vartotojas – fizinis asmuo, sutartyse, sudaromose per ryšio priemones ir patenkančiose į šios direktyvos reguliavimo sritį, veikia su jo prekyba, verslu ar profesija nesusijusiais tikslais) // <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CONSLEG:2002L0065:20071225:LT:PDF>; prisijungimo laikas: 2011-10-10.

¹⁷ Vartotojų teisių apsauga vartojimo sutartiniuose santykiuose: teisinio reguliavimo ir teismų praktikos apžvalga . I dalis // Teismų praktika. 2009, Nr. 30 // http://www.lat.lt/4_tpbiuleteniai/senos/nutartis.aspx?id=34108; prisijungimo laikas: 2011-09-11.

¹⁸ Novikienė L. Kai kurie vartotojo sampratos aspektai // Vartotojų teisių apsaugos teisiniai aspektai. Konferencijos mokslo darbų rinkinys.- Vilnius: Mykolo Romerio universiteto Leidybos centras, 2011. P. 33.

¹⁹ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2005 m. spalio 19 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-458/2005 (spręstas ginčas, ar, savo vardu įsiregistravęs ūkį ir sudaręs su įmone durpių substrato pirkimo-pardavimo sutartį, fizinis asmuo gali būti pripažintas vartotoju. Durpių substratas buvo pirktas verslo tikslais, o ne asmeniniam vartojimui, todėl jis laikytinas verslininku, o jo sudarytoji pirkimo-pardavimo sutartis nėra vartojimo sutartis).

negatyviu, o ne pozityviu būdu; antra, vartotojo apibrėžimas yra abstraktus ir remiasi vartotojo vaidmeniu rinkoje.”²⁰

Europos Sąjungos teisės aktuose *D. Bublienė* (2009) išskiria pagrindinius vartotoją apibūdinančius požymius. Visų pirma vartotojo samprata grindžiama *subjektyviu* (faktiniu) požymiu, nes vartotojas yra asmuo, kuriam dėl įvairių savybių neturėjimo reikalinga teisinė apsauga. Subjektyvųjį požymį papildo *objektyvusis* (funkcinis), kuris susijęs su vartojimo tikslais.

Šie abu požymiai, papildydami vienas kitą, sudaro bendrą silpnesnės šalies koncepciją.

Europos Sąjungos teisės aktuose vartotojo požymiai yra pateikti naudojant formalius kriterijus, kurie suponuoja bendrą abstrakčią prielaidą, kad asmenys, sudarantys sutartis ne verslo tikslais, preziumuojami silpnąja šalimi. Tokiu atveju formaliais požymiais apibrėžta vartotojo samprata apsaugos kiekvieną vartotoją neatsižvelgiant į jo pranašumus ar trūkumus.²¹

Lietuvos teisės aktuose vartotoją galime kvalifikuoti pagal pagrindinius požymius:

- vartotojas – fizinis asmuo;
- fizinis asmuo turi atlikti tam tikrus veiksmus – fizinis asmuo pareiškia valią, perka ir naudoja prekę ar paslaugą;
- specifinis tikslas - perkama ir naudojama prekė ar paslauga turi būti naudojama asmeniniams, šeimos, namų ūkio poreikiams tenkinti, kurie nėra susiję su verslu ar profesija;
- kita teisinio santykio šalis – verslininkas.

Tiek Europos Sąjungos teisė, tiek nacionalinė teisė vartotoju laiko tik fizinį asmenį. Tai vienas esminių vartotoją kvalifikuojančių požymių. Preziumuojama, kad fizinis asmuo, veikiantis asmeniniais, šeimos ūkio, su verslu ar profesija nesusijusiais tikslais, laikomas turinčiu mažiau žinių, patirties komerciniuose, teisiniuose reikaluose ir yra ekonomiškai silpnesnė teisinių santykių šalis už verslininką.

Teisinėje literatūroje ir teismų praktikoje keliamas klausimas dėl vartotojo sampratos išplėtimo, kai jai galima būtų priskirti ir juridinius asmenis – neužsiimančias ūkine veikla ne pelno siekiančias organizacijas ar smulkius bei vidutinius verslininkus užsiimančius neįprasta verslo veikla. Tai parodo bandymus labiau realizuoti silpnesnės šalies apsaugos principo įgyvendinimą ar kol kas vartotojo sampratos negebėjimą apimti tikrąją teisinių santykių silpnąją šalį.²²

Lietuvos Aukščiausiasis Teismas, aiškindamas vartotojo sąvoką, išplėtė ją, vartojimo sutarties šalimi pripažindamas daugiabučio namo savininkų bendriją. Nutartyje pasisakydamas,

²⁰ Bublienė D. Vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų kontrolė. Vilnius, 2009. P. 87.

²¹ Bublienė D. Vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų kontrolė. Vilnius, 2009. P. 89.

²² Bublienė D. Vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų kontrolė. Vilnius, 2009. P. 92-98.

kad formaliai sutartis sudaryta su juridiniu asmeniu, neturi būti sureikšminta, kai perkama preke savo namų ūkio reikmėms faktiškai naudojasi fizinis asmuo – galutinis prekių ir paslaugų vartotojas. Šio atveju sutartis laikoma vartojimo sutartimi, nors sutartį pasirašo specialaus teismo juridinis asmuo (daugiabučio namo savininkų bendrijai), o ne pats fizinis asmuo. (*Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2003 m. gegužės 12 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-579/2003; 2004 m. balandžio 19 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-283/2004; 2005 m. balandžio 25 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-269/2005; 2008 m. vasario 29 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-211/2008*).²³

Pagal Lietuvos Respublikos Ūkininko ūkio įstatymo 2 straipsnio 2 dalį ūkininkas yra fizinis asmuo, kuris vienas arba su partneriais verčiasi žemės ūkio veikla ir miškininkyste, o jo ūkis įregistruotas Ūkininkų ūkių registre. Jei ūkininkas sudaro prekių ar paslaugų įsigijimo sutartį, jos kvalifikavimui būtina nustatyti, koku tikslu prekės ar paslaugos yra įsigytos – ūkinei veiklai ar asmeniniams poreikiams tenkinti. Jei įsigijimo tikslas susijęs su jo veikla, jis negali būti laikomas vartotoju. Įsigijus prekes ar paslaugas savo asmeniniams ar šeimos poreikiams tenkinti, jis yra vartotojas ir turi gauti atitinkamą teisinę apsaugą.

Taigi, puikiai matome kiek vartotojo sąvoka kvalifikuojantys požymiai susiję tarpusavyje. Specifinis veikimo tikslas – kitas neatsiejamas požymis, kuris apima tiek prekių, tiek paslaugų pasirinkimą, pirkimą bei vartojimą už verslo, prekybos ir profesinės veiklos ribų.

Lietuvos Aukščiausiasis Teismas savo praktikoje konstatuoja, kad pagal LR CK 1.39 straipsnio 1 dalyje įtvirtintas nuostatas, vartotojas yra tas fizinis asmuo, kuris sudaro sutartį su vartotojo verslu ar profesija nesusijusiu tikslu, t. y. vartotojo asmeniniams, šeimos, namų ūkio poreikiams tenkinti. Įstatyme išskirto fizinio asmens požymio nepakanka fizinio asmens, kaip vartotojo, teisių gynimo būdams ir apimčiai nustatyti bei taikyti. Pagal nurodytą įstatymo normą būtina nustatyti, kuriais tikslais vartojamos prekės ar paslaugos. Jei fizinis asmuo prekes ar paslaugas vartoja verslo ar profesijos tikslais, jo teisės negali būti ginamos kaip vartotojo. Fizinio asmens, kaip vartotojo, teisės ginamos tada, kai jis prekes ar paslaugas vartoja asmeniniams, šeimos, namų ūkio poreikiams tenkinti, tik tada jo teisės ir teisėti interesai ginami kaip silpnesniosios sutarties šalies (*Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2008 m. gruodžio 1 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-579/2008*).²⁴

Vartojimo teisiniams santykiams įvardinti tokiais, reikalinga kita teisinių santykių šalis – verslininkas. LR CK 1.39 straipsnio 1 dalyje sakoma, kad vartojimo sutartimi yra laikoma sutartis dėl prekių ar paslaugų įsigijimo, kurią fizinis asmuo (vartotojas) su prekių ar paslaugų

²³ Vartotojų teisių apsauga vartojimo sutartiniuose santykiuose: teisinio reguliavimo ir teismų praktikos apžvalga . I dalis // Teismų praktika. 2009, Nr. 30 // http://www.lat.lt/4_tpbiuleteniai/senos/nutartis.aspx?id=34108; prisijungimo laikas: 2011-09-11.

²⁴ Ten pat.

pardavėju (tiekėju) sudaro su vartotojo verslu ar profesija nesusijusiu tikslu, t.y. vartotojo asmeniniams, šeimos, namų ūkio poreikiams tenkinti. LR CK 2.4 straipsnio 2 dalyje apibrėžiama, kad verslininkais laikomi fiziniai asmenys, kurie įstatymų nustatyta tvarka verčiasi ūkine komercine veikla. Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 2 straipsnio 5 ir 8 dalyje pardavėju ar paslaugų tiekėju laikomas tiek fizinis, tiek juridinis asmuo, kuris vykdydamas savo verslą siūlo ir atlygintinai parduoda prekes bei suteikia paslaugas vartotojams.

Nacionalinės teisės aktų normose yra bendras požymis, kurio pakanka, kad asmuo, esantis pirkimo-pardavimo ar paslaugų tiekimo santykiuose su vartotoju, būtų laikomas verslininku – jis turi veikti verslo tikslais.

Prekių ar paslaugų pardavėju gali būti pripažintas ir viešasis juridinis asmuo. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo praktikoje pripažinta, kad nors Vilniaus miesto savivaldybė yra viešasis juridinis asmuo (LT CK 2.34 straipsnio 2 dalis), tačiau, komerciniais tikslais sudarydama nuomos sutartį, ji veikė kaip verslininkė (*Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2008 m. kovo 4 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-132/2008*).²⁵

Teisės aktuose gali būti nustatyti specialūs reikalavimai, tokie kaip registracija, verslo liudijimo gavimas ir kita, kuriuos įvykdęs fizinis asmuo įgyja teisę verstis ūkine-komercine veikla. Asmuo, nesilaikęs šių reikalavimų, bet faktiškai vertėsis ūkine-komercine veikla (t. y. vertėsis ja neteisėtai), santykiyje su vartotoju turi būti laikomas verslininku ir negali remtis tuo, kad formaliai nebuvo verslininkas. Tai, kad verslininkas nedeklaravo teikiamų paslaugų, negali apsunkinti silpnesniosios sutarties šalies padėties.

Be to, paslaugos tiekėjas yra verslininkas, todėl įrodinėjimo našta negali būti perkeliama silpnesnįjajai šio santykio šaliai – vartotojui (automobilio savininkui) (*Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2006 m. gruodžio 5 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-634/2006*).²⁶

Atkreiptinas dėmesys į tai, kad nacionalinės teisės aktuose, skirtuose energijos pirkimo-pardavimo sutartims reguliuoti, vartotojo sąvoka netapati vartotojo sąvokai vartojimo sutarties (LR CK 1.39 straipsnis) prasme. Vartotojo sąvoką energijos pirkimo-pardavimo sutarčių atveju įstatymų leidėjas vartoja vienai iš energijos pirkimo-pardavimo sutarties šalių pavadinti, ši sąvoka apima tiek fizinius, tiek juridinius asmenis. Išskiriama buitinio vartotojo sąvoka. Kai energijos pirkimo-pardavimo sutartis yra vartojimo sutartis, t. y. abonentas yra fizinis asmuo, kuris energiją perka asmeniniams, savo šeimos ar namų ūkio poreikiams (vartotojas), energijos pirkimo-pardavimo sutarčiai *mutatis mutandis* taikomos teisės normos, nustatančios vartojimo

²⁵ Vartotojų teisių apsauga vartojimo sutartiniuose santykiuose: teisinio reguliavimo ir teismų praktikos apžvalga . I dalis // Teismų praktika. 2009, Nr. 30 // http://www.lat.lt/4_tpbiuleteniai/senos/nutartis.aspx?id=34108; prisijungimo laikas: 2011-09-11.

²⁶ Ten pat.

pirkimo-pardavimo sutarčių ypatumus. Taigi tik tuo atveju, kai energijos pirkimo-pardavimo sutarties šalis – abonentas yra fizinis asmuo, kuris energiją perka asmeniniams, savo šeimos ar namų ūkio poreikiams, jis yra vartotojas, kitaip dar įvardintas buitiniu vartotoju, vartotojų teisės prasme ir turi gauti įstatyminę vartotojo, kaip silpnesniosios sutarties šalies, teisių apsaugą.²⁷

L. Novikovienė (2011) apibendrinama vartotojo sampratą apibrėžiamą LR CK, išskiria šiuos bruožus:

- Vartotojas yra fizinis asmuo, kuris sutartį sudaro ne verslo ir ne profesinės veiklos tikslais; tai galutinis prekių ar paslaugų vartotojas;
- Paslaugų teikėjas ar prekių pardavėjas turi veikti verslo tikslais, t.y. prekių / paslaugų pardavimas susiję su jo verslu ar profesine veikla;
- Parduodamos prekes ar teikiamos paslaugos turi būti skirtos privačiam, o ne profesiniam naudojimui;
- Vartotoju pripažįstamas ir asmuo, kuris tiesiogiai sandorio su paslaugų teikėju ar prekių pardavėju nesudarė, tačiau šias prekes ar paslaugas naudoja savo asmeniniams ir / ar šeimos poreikiams.²⁸

1.2. Vartotojų teisių samprata

Žmogaus teisės įprasmina orų kiekvieno asmens gyvenimą. Vartotojų teisės yra vienos jų, kurios dinamiškai vystosi kartu sparčiai besikeičiančiomis ekonominėmis, socialinėmis, kultūrinėmis bei politinėmis sąlygomis.

Pasak V. Šlapkausko (2006), vartotojų teisės yra socialinio valdymo instrumentas, kuriuo tikslingai kuriama ir nuosekliai organizuojama vartotojų ir pardavėjų (paslaugų tiekėjų) santykių socialinė tvarka, užtikrinanti vartotojų visuomenės socialinį integralumą.²⁹

Jau Europos žmogaus teisių konvencijoje (toliau – EŽTK) galime sutikti įvardintų žmogaus teisių, susijusių su kai kuriomis vartotojų teisėmis: teisę į teisminę gynybą (EŽTK 6 straipsnis); teisę į privataus gyvenimo apsaugą (EŽTK 8 straipsnis); teisę į informaciją (EŽTK 10 straipsnis).³⁰

1975 m. Europos Ekonominės Bendrijos preliminarioje programoje dėl vartotojų apsaugos ir informavimo politikos buvo įvardintos penkios fundamentaliosios vartotojų teisės:

²⁷ Vartotojų teisių apsauga vartojimo sutartiniuose santykiuose: teisinio reguliavimo ir teismų praktikos apžvalga. I dalis // Teismų praktika. 2009, Nr. 30 // http://www.lat.lt/4_tpbiuletiniai/senos/nutartis.aspx?id=34108; prisijungimo laikas: 2011-09-11.

²⁸ Novikienė L. Kai kurie vartotojo sampratos aspektai // Vartotojų teisių apsaugos teisiniai aspektai. Konferencijos mokslo darbų rinkinys.- Vilnius: Mykolo Romerio universiteto Leidybos centras, 2011. P. 32.

²⁹ Katuoka S., Šlapkauskas V., ir kt. Vartotojų teisių apsauga Lietuvoje ir Europos Sąjungoje: kolektyvinė monografija. – Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, 2006 P. 381.

³⁰ Vadapalas V., Tarptautinė teisė: pagrindiniai dokumentai ir jurisprudencija. – Vilnius: Eugrimas, 2003. P. 225-227.

- Teisė į ekonominių interesų apsaugą;
- Teisė į sveikatos apsaugą ir saugumą;
- Teisė į pažeistų teisių gynimą ir žalos atlyginimą;
- Teisė į švietimą ir informaciją;
- Teisė į atstovavimą (teisė būti išgirstam).³¹

Vartotojų teisės perkeltos į Lietuvos teisės aktus ir reglamentuojamos Lietuvos Respublikos Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 3 straipsnyje:

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

Vartotojų teisė savo nuožiūra įsigyti ir naudoti prekes ir paslaugas yra valios laisvės išraiškos principas. Kiekvienas vartotojas, išreikšdamas savo valią, gali sudaryti sutartį arba nesudaryti sutarties su pardavėju ar paslaugos teikėju. Tai labai svarbu užtikrinant ekonomiškai silpnesnės šalies apsaugą, prieš galimą neteisėtą verslininko siekį įtakoti vartotojo apsisprendimą jo naudai.

Ypatingas dėmesys skiriamas **vartotojų teisei įsigyti saugias, tinkamos kokybės prekes ir paslaugas**. Prekių ir paslaugų kokybė turi atitikti bendruosius saugos reikalavimus, kad tai nekeltų pavojaus vartotojų gyvybei ar sveikatai. Visi privalomi saugos reikalavimai produktams nustatyti Europos Parlamento ir Tarybos direktyvoje 2001/95/EB dėl bendros gaminių saugos nacionaliniu lygmeniu yra įteisinti nacionalinės teisės aktais: įstatymais, Vyriausybės nutarimais, ministrų ar valstybės institucijų įsakymais, specialiais tam tikrų produktų grupių atžvilgiu taikomais techniniais reglamentais. Minėta direktyva nacionaliniu lygmeniu įgyvendinta šiais pagrindiniais teisės aktais: Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatymu ir jį įgyvendinančiais pagrindiniais bendraisiais procesiniais įstatymo įgyvendinamaisiais teisės aktais (Skubaus keitimosi informacija apie pavojingus vartotojams gaminius taisyklėmis, Gamintojų platintojų ir paslaugų teikėjų pranešimų teikimo apie pavojingus gaminius ir paslaugas taisyklėmis, Produktų

³¹ Romeika A. Bendrieji produktų saugos reikalavimai. Teorija ir praktika // Vartotojų teisių apsaugos teisiniai aspektai. Konferencijos mokslo darbų rinkinys.- Vilnius:Mykolo Romerio universiteto Leidybos centras, 2011. P. 77.

pateikimo į rinką ribojimo priemonių taikymo taisyklėmis). Visa gausa teisinių instrumentų parodo neabejotiną vartotojų teisės svarbą Europos Sąjungoje ir Lietuvoje.³²

Teisė gauti teisingą ir visapusišką informaciją valstybine kalba apie parduodamas prekes, teikiamas paslaugas yra viena pagrindinių klasikinių vartotojų teisių. *D. Bublienės* (2011) teigimu jos „įgyvendinimas svarbus ne tik vartotojų apsaugos, bet ir efektyvios konkurencijos aspektu.“³³ Ji taip pat neatsiejama nuo sąžiningumo principo sutarčių teisėje, kuris yra vienas pagrindinių sutarčių teisės principų. LR CK 6.353 straipsnio 1 dalyje nurodoma, kad pardavėjas, parduodamas daiktą, privalo jo etiketėje ar kitokiu būdu suteikti pirkėjui būtiną, teisingą ir visapusišką informaciją apie parduodamus daiktus. Informacija apie parduodamus daiktus neturi būti klaidinanti (LR CK 6.353 str. 1d.). Taigi ši vartotojo teisė siejama su pardavėjo pareiga suteikti teisingą ir visapusišką informaciją vartotojui apie parduodamas prekes ar teikiamas paslaugas.

Vartotojai turi teisę gauti informaciją apie savo teisių įgyvendinimo ir gynimo tvarką. Valstybė pasitelkia visas galimas priemones informuoti vartotoją kaip jie gali įgyvendinti savo teisę į pažeistų teisių gynybą, tuo vartotojų teisė siejasi su vartotojų švietimu bei informavimu.

Teisę į pažeistų teisių gynimą ir turtinės ir neturtinės žalos (nuostolių) atlyginimą plačiai reglamentuoja šalies įstatymai, kuriuose įvardijami pažeistų vartotojų teisių gynimo būdai ir tvarka. Neteisminės vartotojų apsaugos institucijos ir teismai įgyvendina **vartotojų teisę kreiptis dėl pažeistų teisių gynimo į ginčus nagrinėjančias institucijas ar teismą**. Vartotojai turi teisę pasirinkti pažeistosios teisės gynimą: ar gins ją neteisminio ginčų nagrinėjimo institucijose, ar kreipsis į teismą.

Lietuvoje veikia nemažai vartotojų asociacijų, į kurias vartotojai gali jungtis, atsižvelgdami į savo poreikius bei interesus, taip įgyvendindami **teisę jungtis į vartotojų asociacijas**. Ši teisė plačiai įtvirtinta tiek tarptautinės teisės aktuose, tiek ir nacionalinėje teisėje

Teisė į švietimą vartojimo srityje viena svarbiausių vartotojų teisių apsaugos strategijos sričių, kuri akcentuojama tiek Europos Komisijos komunikate Tarybai, Europos Parlamentui ir Europos Ekonomikos ir socialinių reikalų komitetui „2007-2013 m. ES vartotojų politikos strategijoje. Vartotojų teisių stiprinimas, gerovės didinimas ir veiksminga jų apsauga“³⁴, tiek

³² Romeika A. Bendrieji produktų saugos reikalavimai. Teorija ir praktika // Vartotojų teisių apsaugos teisiniai aspektai. Konferencijos mokslo darbų rinkinys.- Vilnius: Mykolo Romerio universiteto Leidybos centras, 2011. P. 75-88.

³³ Bublienė D. Vartotojų teisė į informaciją pagal naująją vartotojų teisių direktyvą: žingsnis pirmyn? // Vartotojų teisių apsaugos teisiniai aspektai. Konferencijos mokslo darbų rinkinys.- Vilnius: Mykolo Romerio universiteto Leidybos centras, 2011. P. 39.

³⁴ Europos Komisijos komunikatas Tarybai, Europos Parlamentui ir Europos Ekonomikos ir socialinių reikalų komitetui „2007-2013 m. ES vartotojų politikos strategija. Vartotojų teisių stiprinimas, gerovės didinimas ir veiksminga jų apsauga“ // <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2007:0099:FIN:lt:PDF>; prisijungimo laikas: 2011-09-11.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos 2011-2014 metų strategijoje.³⁵ Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 17 straipsnio 1 dalyje vartotojų švietimu laikomas procesas, kurio metu vartotojams sudaromos galimybės įgyti žinių ir gebėjimų, kurių reikės perkant ir naudojant prekes bei paslaugas asmeniniams, šeimos, namų ūkio poreikiams tenkinti, vartotojo teisėms įgyvendinti ir ginti. Šią vartotojų teisę turi užtikrinti vartotojų apsaugos institucijos, vykdydamos prevencinę ir šviečiamąją veiklą.

Viena plačiausių yra **teisė į ekonominių interesų apsaugą**. Vartotojai pripažįstami silpnesniaja šalimi. „Silpnesnės šalies apsaugos principo sutarčių teisėje esmė yra ta, kad mažiau patyrusi ir ekonomiškai silpnesnė šalis būtų apsaugota nuo ekonomiškai stipresnės ir labiau patyrusios šalies. Būtent taip stengiamasi atkurti jėgų, arba, kitaip tariant, derybinės galios, pusiausvyrą, kuri prarandama, kai viena iš šalių yra stipresnė.“³⁶ Visa kas turi įtakos vartotojo teisėtų ekonominių interesų nepaisymui: nesąžiningos sutarčių sąlygos, nesąžninga komercinė veikla, klaidinanti reklama ir pan., yra ginama vartotojų teisių apsaugą reglamentuojančiais Europos Sąjungos ir nacionalinės teisės aktais.

Šiuo metu vartotojų teisės įtvirtintos Europos Sąjungos direktyvose yra perkeltos į nacionalinę teisę.

1.3. Vartotojų teisių apsaugos samprata

Vartotojų teisių stiprinimas skatina konkurenciją, vartotojų gerovę – sėkmingo rinkos veikimo šerdis. Rinkos skaidrumas, tiksli informacija, realios pasirinkimo galimybės, saugumas, pasitikėjimas yra pagrindiniai 2007-2013 m. Europos Sąjungos vartotojų politikos strategijos uždaviniai.

P. Ravluševičius (2007) vartotojų teisių apsaugą sieja su konstituciniu socialinės valstybės principu, teigdamas, kad socialinės valstybės paskirtis – apsaugoti vartotojus nuo išnaudojimo rinkos ekonomikos sąlygomis užtikrinant šiai grupei specialų teisinį režimą. Socialinės valstybės principas padeda jo taikymo srityje nustatyti teisės normos reguliavimo paskirtį.³⁷

Lietuvos Konstitucijos 46 straipsnyje numatyta, kad valstybė turi ginti vartotojo interesus. Taigi vartotojų teisių apsauga - yra valstybės socialinės apsaugos politikos dalis.

³⁵ Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2011 m. liepos 7 d. nutarimas Nr. 848 „Dėl Valstybinės vartotojų teisių apsaugos 2011-2014 metų strategijos patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 2011, Nr. 89-4274 // http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=403707&p_query=&p_tr2=; prisijungimo laikas: 2011-09-11.

³⁶ Bublienė D. Silpnesnės šalies apsaugos principo įgyvendinimas kontroliuojant nesąžiningas vartojimo sutarčių sąlygas // Jurisprudencija: mokslo darbai -Vilnius, 2007, Nr. 9 (99). P. 42.

³⁷ Ravluševičius P. Vartotojų teisių apsaugos ypatumai Europos Sąjungos ir Lietuvos teisėje // Jurisprudencija: mokslo darbai -Vilnius, 2007, Nr. 9 (99). P. 49.

Apibendrinama vartotojų teisių apsaugos raidą, *E.Makauskaitė* (2002)³⁸ pažymi, kad iki 1970 m. Europos civilinėje teisėje vyravo dizpozityvumo metodas, šalių apsisprendimo laisvė. Visgi vartotojas atsidurdavo nelygioje padėtyje su gamintojais ir tiekėjais, todėl iškilo poreikis rasti būdus valstybei įsikišti ir reglamentuoti vartotojų apsaugą, pripažįstant juos silpnąja šalimi.

1975 m. Europos ekonominės bendrijos preliminarioje programoje dėl vartotojų apsaugos ir informavimo politikos buvo įvardintos penkios fundamentaliosios vartotojų teisės: teisė į ekonominių interesų apsaugą; teisė į sveikatos apsaugą ir saugumą; teisė į pažeistų teisių gynimą ir žalos atlyginimą; teisė į švietimą ir informaciją; teisė į atstovavimą. Šioje programoje buvo įtvirtintas sektorinis vartotojų teisių reguliavimo principas keliose Europos Sąjungos reguliavimo srityse: ekonomikos, žemės ūkio, aplinkos, transporto ir energijos politikoje. Programoje taip pat kalbama apie būtinybę sureguliuoti bendruosius vartotojų apsaugos principus ir teises.

1987 m. Suvestiniame Europos Akte buvo išplėsta Europos ekonominės bendrijos kompetencija, suteikianti teisę nurodytose srityse priimti teisės aktus dėl vartotojų apsaugos. Konceptijos prioritetams priskyrė vartotojų atstovavimą, informavimą, produktų saugą, sutartis.

Vėliau, 1992 m. Mastrichto sutartimi, vartotojų apsaugos politika tapo viena svarbiausių Europos Sąjungoje. Sutarties 129a straipsnyje (dabar – 153 straipsnis) įtvirtinti pagrindiniai vartotojų apsaugos teisinio reguliavimo metmenys: „siekdama remti vartotojų interesus ir užtikrinti vartotojų aukšto lygio apsaugą, Bendrija padeda užtikrinti vartotojų sveikatą, saugą ir ekonominius interesus, taip pat skatinti jų teisę į informaciją, šviečiamąją veiklą ir burtis į organizacijas savo interesams ginti.“³⁹ Įgyvendinant straipsnį priimti įvairūs teisės dokumentai: Žaliosios knygos finansinių paslaugų, maisto teisės, vartotojiškų prekių pardavimo ir garantijų srityse, kiti projektai nuotolinės prekybos sutarčių, lyginamosios reklamos ir tarptautinių pervedimų srityse.

1993 m. Europos Komisijos išleistoje Žaliojoje knygoje „Vartotojų teisinės gynybos prieinamumas ir vartotojų ginčų sprendimas Vieningoje rinkoje“ nepateikti konkretūs vartotojų ginčų sprendimo būdai. Vėliau 1996 m. Europos Komisijos veiksmų plane buvo atkleisti vartotojų teisių gynimo būdai peržengiantys vienos valstybės narės sienas.⁴⁰

1996-1998 metais Europos Komisijos prioritetais tapo: finansinės paslaugos, pagrindinės komunalinės paslaugos ir maisto produktai, vartotojų švietimas bei pagalba rytų Europos ir besivystančioms valstybėms kuriant į vartotojus orientuotą politiką.

³⁸ Makauskaitė E. Vartotojų teisių apsauga elektroninės komercijos kontekste// <http://www.itc.tf.vu.lt/mokslas/vartotojai.pdf> ; prisijungimo laikas: 2011-09-11.

³⁹ Europos Bendrijos steigimo sutartis (153 straipsnis)// http://www3.lrs.lt/pls/inter1/dokpaieska.showdoc_l?p_id=9224; prisijungimo laikas: 2010-11-05.

⁴⁰ Katuoka S., Šlapkauskas V., ir kt. Vartotojų teisių apsauga Lietuvoje ir Europos Sąjungoje: kolektyvinė monografija. – Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, 2006 P. 43-44.

1999 m. Europos Tarybos rezoliucijoje dėl Bendrijos vartotojų politikos buvo įtvirtintos svarbiausios Europos Sąjungos vartotojų teisių apsaugos kryptys:

- efektyvinti vartotojų teisių apsaugos įgyvendinimą (vartotojų švietimas, vartotojų ir verslininkų bendradarbiavimo skatinimas, vartotojų organizacijų veiklos stiprinimas, efektyvus vartotojų interesų atstovavimas);
- užtikrinti socialiai veiksmingą - tinkamai aiškinamą ir efektyviai vykdomą vartotojų teisių apsaugos teisinį reguliavimą;
- užtikrinti ekonominių ir teisinių interesų, sveikatos ir saugumo gynimą (produktų ir paslaugų sauga, vartotojų elgsenos tyrimas, rinkos skaidrumas, efektyvus žalos atlyginimas);
- skatinti tarptautinį bendradarbiavimą vartotojų teisiniams ir ekonominiams interesams ginti.⁴¹

2004 m. Europos Parlamentas ir Taryba priėmė reglamentą Nr.2006/2004 „Dėl nacionalinių institucijų, atsakingų už vartotojų apsaugos teisės aktų vykdymą, bendradarbiavimo“.⁴² Reglamente nustatytais sąlygomis valstybių narių institucijos paskirtos atsakingomis už teisės aktų, kurie gina vartotojų teisėtus interesus, vykdymą, bendradarbiaujant tiek tarpusavyje, tiek su Europos Komisija. Reglamento vykdymą atsakingomis institucijomis Lietuvoje buvo paskirtos Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, Konkurencijos taryba, Informacinės visuomenės plėtros komitetas, Civilinės aviacijos administracija, Lietuvos radijo ir televizijos komisija, Valstybinė vaistų kontrolės tarnyba.⁴³

Vartotojų apsauga, jų interesų gynimas ir saugumo užtikrinimas yra itin svarbi bendro Europos Sąjungos tikslo – gerinti visų europiečių gyvenimo kokybę – dalis. Todėl Europos Sąjunga siekia, kad visada būtų taikomi pagrindiniai vartotojų apsaugos principai:

- Turite teisę pirkti, ką norite ir kur norite;
- Jei prekė jums netinka, galite ją grąžinti;
- Galioja griežti maisto ir vartojimo prekių saugos standartai;
- Turite teisę žinoti, ką valgote;
- Sutarčių sąlygos turi būti sąžiningos vartotojams;
- Tam tikrais atvejais vartotojai turi teisę apsigalvoti;

⁴¹Council Resolution of 28 June 1999 on Community consumer policy 1999 to 2001 // <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31999Y0721%2801%29:EN:HTML>; prisijungimo laikas: 2011-09-24.

⁴² Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 dėl nacionalinių institucijų, atsakingų už vartotojų apsaugos teisės aktų vykdymą, bendradarbiavimo („Reglamentas dėl bendradarbiavimo vartotojų apsaugos srityje“) // <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2004:364:0001:0011:LT:PDF> ; prisijungimo laikas: 2011-09-24.

⁴³ <http://www.vvatat.lt/index.php?742302017> ; prisijungimo laikas: 2011-09-24.

- Turėtų būti paprasčiau palyginti kainas;
- Vartotojai neturėtų būti klaidinami;
- Apsauga atostogų metu;
- Veiksmingas teisių gynimas tarpvalstybinių ginčų atveju.⁴⁴

Europos Sąjunga 2006 m. priėmė naują 2007–2013 m. vartotojų apsaugos programą, siekdama skatinti aktyviau konsultuoti vartotojus ir geriau atstovauti jų interesus, kad užtikrintų veiksmingą vartotojų apsaugos taisyklių taikymą (ypač vykdant informavimo, švietimo veiklą ir taikant vartotojų teisių apsaugos priemones). 2007 m. buvo pateikta šios programos įgyvendinimo strategija.⁴⁵

Vartotojų teisių apsauga – tai visuma teisės normų, kuriomis garantuojama įstatyminė vartotojo, kaip silpnesniosios šalies, apsauga. 2007 m. Lietuvos Respublikos Vartotojų teisių apsaugos įstatymo (toliau – VTAĮ) 8 straipsnyje pirmą kartą nacionalinėje teisėje buvo išskirtos vartotojų apsaugos sritys:

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

Vartotojų teisių apsauga įgyvendinama:

- Taikant prevencines priemones (ugdant, informuojant, konsultuojant, atliekant tyrimus bei rinkos priežiūrą);
- Taikant poveikio priemones (per administracinę, civilinę, baudžiamąją atsakomybę);
- Ginant vartotojų teises neteisminėse institucijose ir teismuose.⁴⁶

Matome, kad vartotojų teisių apsauga yra platesnė sąvoka nei gynimas. Pasak *A. Vaišvilos* (2004) saugoti žmogaus teises yra visų teisės funkcijų paskirtis.⁴⁷

V. Mizara (2009), atskirdamas gynimo ir apsaugos sąvokas, pabrėžia, kad „civilinių teisių gynimą galima apibūdinti kaip visumą priemonių, skirtų pažeistoms teisėms atkurti, pripažinti, apsaugoti nuo gresiančių ir pakartotinių tolesnių pažeidimų, bet kuriems, teisę pažeidžiantiems, veiksams nutraukti ir pašalinti, taip pat pažeidimų patirtai turtinei ir neturtinei žalai kompensuoti, o terminas „apsauga“ yra platesnis ir, be teisių gynimo priemonių, apima ir kitas priemones, užtikrinančias normalų teisių įgyvendinimą, t.y. net tik teises, bet ir ekonomines,

⁴⁴ Vartotojų apsauga Europos Sąjungoje: dešimt pagrindinių principų. // Europos Komisijos elektroninė brošiūra, 2005 // http://ec.europa.eu/consumers/cons_info/10principles/lt.pdf; prisijungimo laikas: 2011-09-11.

⁴⁵ Komisijos Komunikatas Tarybai, Europos Parlamentui ir Europos Ekonomikos ir socialinių reikalų komitetui „2007-2013 m. ES vartotojų politikos strategija. Vartotojų teisių stiprinimas, gerovės didinimas ir veiksminga jų apsauga“ // <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2007:0099:FIN:lt:PDF>; prisijungimo laikas: 2011-10-10.

⁴⁶ Lietuvos Respublikos Vartotojų teisių apsaugos įstatymo (7 straipsnis) // Valstybės žinios. 2007, Nr. 12-488 // http://www3.lrs.lt/pls/inter2/dokpaieska.showdoc_l?p_id=362661; prisijungimo laikas: 2011-09-11.

⁴⁷ Vaišvila A. Teisės teorija: vadovėlis. – Vilnius: Justitia, 2000. P. 146.

politines, organizacines ir kitokio pobūdžio priemonės, kurios sudaro būtinas teisių įgyvendinimo sąlygas“.⁴⁸

Lietuvos Aukščiausiasis Teismas vartotojų teisių apsaugą apibūdina kaip kompensuojamąjį teisės mechanizmą, kurio poreikiai nustatomi vadovaujantis šiais kriterijais: informavimo pareigos įmonėms bei verslininkams numatymas; sandorio šalių teisių ir pareigų balanso sąlygos (ginčo, kilusio iš vartojimo sutarties), silpnesniosios šalies gynimo interesai, teismo pareiga būti aktyviame procese, aiškinant vartotojui civilinės bylos aplinkybes.⁴⁹

P. Ravluševičius (2007) apžvelgdamas vartotojų teisių apsaugos ypatumus Europos Sąjungos ir Lietuvos teisėje teigia, kad „Europos Sąjungos vartotojų apsaugos teisė formuoja kompensuojamosios teisės mechanizmą, kuris turėtų apsaugoti vartotojus nuo rinkos ekonomikos iškraipymų. ETT pirmiausia konstatavo, kad vartotojui, apsispręsti rinkos sąlygomis, reikalinga informacija. Tai reikšminga Lietuvos Respublikos teisei, nes Lietuvos vartotojų teisės pagrindą sudaro perkelta Europos Sąjungos vartotojų teisė.“⁵⁰

1.4. Teisės socialinio veiksmingumo samprata

Teisės veiksmingumas gana nauja sąvoka, kuri siejama su formaliu veiksmingumu, socialiniu veiksmingumu, kaip teisei keltų tikslų pasiekimu, kaip santykiu tarp rezultato ir sąnaudų. Socialinis teisės veiksmingumas gali būti įvardijamas ir kaip teisės naudingumas.⁵¹

Tarptautinių žodžių žodyne atsispindi dviprasmiškas sąvokos traktavimas, kur žodis veiksmingas atitinka lotyniškąjį *effectivus* – veiksmingas, duodantis reikiamus arba geriausius rezultatus.⁵² Jei gretintume žodžius veiksmingas ir efektyvus, žodį veiksmingumas turėtume suprasti kaip efektyvumas. Efektyvumas – rezultato ir sąnaudų, reikalingų jam pasiekti, santykis arba jų atitikimo laipsnis.⁵³ Tuo tarpu žodis socialinis (*lot.socialis*) aiškinamas kaip visuomenės, visuomeninis.⁵⁴

Vertindamas veiksmingumo ir efektyvumo santykį R. Šimašius (2004) atkreipia dėmesį į keletą metodologinių problemų, kurios nulemia analizės ir jos naudojimo ribas. Pirmą, bet kuris metodas artėti prie tikslo gali būti veiksmingas konkrečiam individui, tačiau šis veiksmingumas dažniausiai bus santykinis, nes teisės normos egzistavimas retai yra vienintelis veiksnys,

⁴⁸ Vileita A. ir kt. Civilinė teisė. Bendroji dalis. – Vilnius: Justitia, 2009. P. 547-548.

⁴⁹ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2003 m. gruodžio 1 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-1150/2003 ir 2002 m.

⁵⁰ Ravluševičius P. Vartotojų teisių apsaugos ypatumai Europos Sąjungos ir Lietuvos teisėje // Jurisprudencija: mokslo darbai - Vilnius, 2007, Nr. 9 (99). P. 51.

⁵¹ Šimašius R. Teisėkūra ir teisės socialinis veiksmingumas // Jurisprudencija: mokslo darbai. – Vilnius, 2004, Nr. 54(46), P. 63-65.

⁵² Tarptautinių žodžių žodynas. – Vilnius: Alma litera, 2008. P.188.

⁵³ Tarptautinių žodžių žodynas. – Vilnius: Alma litera, 2008. P.188.

⁵⁴ Tarptautinių žodžių žodynas. – Vilnius: Alma litera, 2008. P. 689.

nulemiantis tikslo pasiekimą arba priartėjimą prie jo. Antra, tuomet, kai teisė nagrinėjama socialinio rezultatyvumo ir efektyvumo požiūriu, ypač svarbu analizėje apibrėžti vertintoją, nes tiek rezultato, tiek sąnaudų vertinimas yra metodologine prasme subjektyvus. Tai nepaneigia bendrų tam tikrai individų grupei vertybių egzistavimo. Teisė gali būti naudinga atskiram individui arba siaurai jų grupei, tačiau žalinga daugumai visuomenės narių. Trečia, svarbu išskirti dvi teisės formas, kurias tiksliai nustatė, atskyrė ir aprašė *F. Hayek: normos* (teisingumo taisyklės) ir *thesis* (organizacijos taisyklės). Pirmuoju atveju teisė bus socialiai efektyvi, jeigu ji padės išvengti ginčų ir juos spręsti, o antruoju – jei padės pasiekti centralizuotai užsibrėžtą tikslą. Nors tiek *normos*, tiek *thesis* visuomenės nariams gali būti vienodai, priimtinos arba nepriimtinos. *Normos* atveju - tikslus turi skirtingi individai, ir socialinį veiksmingumą bei efektyvumą neabejotinai turime vertinti pagal šiuos tikslus. Šia prasme teisės vaidmuo yra padėti individams koordinuoti veiksmus taip, kad būtų sprendžiama interesų konfliktų problema. *Thesis* atveju pripažįstame arba preziumuojame bendrą organizacijos tikslą. Šiuo atveju bendras tikslas tampa lemiamuoju, o teisės veiksmingumas bei efektyvumas neišvengiamai matuojamas neatsižvelgiant į individų nuostatas. Ketvirta, *normos* atveju pagal patį teisės tikslo apibrėžimą, *thesis* atveju - jei pripažinsime teisės neautoritarinę kilmę, teks susidurti su socialinio veiksmingumo matavimo problema, kai individualūs tikslai bus nežinomi tyrėjui. Todėl teisės socialinio veiksmingumo negalima matuoti vienu matu, o mato kitų individų nuostatoms ir veiksmingumui matuoti, apskritai nėra. Tačiau tai nereiškia, kad nėra jokio objektyvaus pagrindo veiksmingumo ir efektyvumo vertinimui: tai, ką individai vertina labiau, rodo jų pasirinkimai.⁵⁵

A. *Vaišvila* (2000) išskirdamas formalųjį (teisinį) ir socialinį (turiningąjį) teisės veiksmingumą. Pasak autoriaus, „formalus veiksmingumas – tai konstatavimas, kad teisės institucijos funkcionuoja, įstatymai priimami, teisės normos taikomos, tam tikras teisės pažeidimų procentas išaiškinamas, teisės pažeidėjai bausmes realiai atlieka ir t.t. Tuo tarpu socialinis teisės veiksmingumas - tai tas realus žmogaus teisių saugos, socialinio stabilumo laipsnis (padariniai), kurį lemia visa teisinio poveikio žmonių elgesiui priemonių sistema.“⁵⁶

R. *Nisbet* (2000) pirmaprade *socialumo* sąvokos reikšme laikydamas *bendruomeniškumą*,⁵⁷ pristato socialinio veiksmingumo svarbą apibrėžiant bendruomeniškas vertybes. Svarbu siekti, planuoti tokius rezultatus, kurie neprieštarautų teisės socialinei paskirčiai – saugoti ir ginti kiekvieno asmens teises ir laisves bei sudaryti teises sąlygas visuomenės pažangai.

⁵⁵ Šimašius R. Teisėkūra ir teisės socialinis veiksmingumas // Jurisprudencija: mokslo darbai. – Vilnius, 2004, Nr. 54(46), P. 64-65.

⁵⁶ Vaišvila A. Teisės teorija: vadovėlis. – Vilnius: Justitia, 2000.- P. 372.

⁵⁷ Nisbet R. A. Sociologijos tradicija. – Vilnius: Pradai, 2000, P. 101.

V. Šlapkauskas (2004) teigia, kad pilietinei visuomenei svarbesnė turiningoji socialinio veiksmingumo prasmė, nei formalioji. Veiksmingumui labai svarbus socialumo sąvokos pagrindinis požymis – bendruomeniškumas.⁵⁸

Mokslininkas pabrėžia, kad „teisės socialinio veiksmingumo sąvoka apima ne tik tokių planuojamų rezultatų, kurie neprieštarauja pačios teisės socialinei paskirčiai, siekimą, bet ir gavimą tokių šalutinių rezultatų, kurie nesukelia neigiamų padarinių, nepakerta visuomenės narių tikėjimo pagrindinėmis vertybėmis“.⁵⁹

Teisė – dinaminės prigimties reiškiny, kurio „teisės atsiradimo – teisės įgyvendinimo etape“ teisinėms priemonėms, sąveikaujant su įvairiomis socialinėmis normomis ir veiksniais, galima sustiprinti, susilpninti ar net neutralizuoti jos socialinį veikimą.⁶⁰ Tai labai platus reiškiny, kurį galima išmatuoti sociologinio tyrimo metodais ir atskleisti ne tik teisės normas, bet ir pačios teisės socialinį veiksmingumą. Taip galima pasiekti daug didesnio teisėkūros proceso efektyvumo, įvertinant galimą socialinį poveikį visuomenei.

V. Šlapkausko (2004) požiūriu teisės socialinis veiksmingumas turėtų būti suprantamas kaip integralus rodiklis, kuris išreiškia veikiančios teisės palaikomą visuomenės santykinį stabilumą ir integralumą, bei realiai pasiektus asmenybės, socialinių grupių ir valstybės interesų dermės rezultatus nuolatinės socialinės kaitos sąlygomis.⁶¹

Teisės socialinio veiksmingumo kriterijus mokslininkas išskiria į du lygius: mikrolygį, kuriuo nagrinėjamas atskiro teisės normų akto, jų grupės arba teisinės reformos branduolį sudarančių teisės normų veikimo efektyvumas jų teisėkūros paskirties požiūriu, ir makrolygį, kuriuo vertinami visos teisės sistemos arba atskiros teisės šakos veikimo rezultatai.⁶²

A. Vaišvila (2000) teisės veiksmingumą siūlo nagrinėti kaip sistemą veiksmų, lemiančių teisės veiksmingumą teisėkūros lygmeniu ir teisės įgyvendinimo lygmeniu. Pirmuoju lygmeniu mokslininkas siūlo kalbėti apie teisėkūros kokybę, tuo tarpu antruoju – apie teisės įgyvendinimo organizaciją, teisėsaugos sistemos profesionalumą, nusikaltimų išaiškinimo lygį, apie teisėsaugos institucijų ir visuomenės bendravimą ir pan.⁶³

„Svarbus atviros visuomenės ir teisinės valstybės kūrimo veiksnys – dorovinė visuomenės kokybė. Šiuo atveju suprantama kaip vidinis visuomenės narių daugumos gebėjimas be išorinės

⁵⁸ Šlapkauskas V. Teisės sociologijos pagrindai: vadovėlis. – Vilnius: Mykolo Romerio universiteto Leidybos centras, 2004. P. 605.

⁵⁹ Ten pat.

⁶⁰ Katuoka S., Šlapkauskas V., ir kt. Vartotojų teisių apsauga Lietuvoje ir Europos Sąjungoje: kolektyvinė monografija. – Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, 2006. P. 297.

⁶¹ Šlapkauskas V. Teisės sociologijos pagrindai: vadovėlis. – Vilnius: Mykolo Romerio universiteto Leidybos centras, 2004. P. 605.

⁶² Šlapkauskas V. Teisės sociologijos pagrindai: vadovėlis. – Vilnius: Mykolo Romerio universiteto Leidybos centras, 2004. P. 606.

⁶³ Vaišvila A. Teisės teorija: vadovėlis. – Vilnius: Justitia, 2000.- P. 372.

prievartos ir priežiūros pripažinti artimo teisę ir tuo pagrindu įvesti socialiniuose santykiuose tvarką ir ją garantuoti“.⁶⁴

Teisės socialinis veiksmingumas - teisę ir žmogų jungiantis begalinis ciklas. Pasibaigus vieniems socialinio veiksmingumo nustatymo procesams prasideda nauji. Jei teisinis poveikis pasirodo nepakankamas garantuoti žmogaus teises, palaikyti socialinę santarvę ar sukelia neigiamų padarinių, atsiranda pagrindas formuoti naujoms teisinėms idėjoms, kurios siūlo naujas teisinio poveikio priemones. Tokiu būdu idėjos juda link teisinių normų, o nuo jų - teisinių santykių kryptimi. Vieno teisinio reguliavimo pabaiga tampa kito, naujo pradžia. Taip A. Vaišvila (2000) išvelgia nuolatinį teisinės sistemos ir teisinio reguliavimo dinamiškumą, kai, atsižvelgiant į kintančius žmogaus teisių saugos, socialinio stabilumo poreikius, teisinėmis priemonėmis veikiamas žmogaus socialinis elgesys.⁶⁵

Apibendrinimas

Vartotojas – vartotojų teisių apsaugos objektas.

Preziumuojama, kad vartotojas vartojimo teisiniuose santykiuose yra silpnoji šalis. Vartotoją iš kitų teisinių santykių subjektų dalyvių išskiria šie bruožai: vartotojas - fizinis asmuo; veikia asmeniniais, šeimos, namų ūkio poreikių tikslais, kurie nėra susiję su jo verslu ar profesine veikla; susiklosčiusių teisinių santykių kita šalis – fizinis ar juridinis asmuo, užsiimantis profesine ar komercine veikla (verslininkas); vartotoju pripažįstamas ir tiesiogiai sandorio su verslininku nesudaręs galutinis prekės ar paslaugos naudotojas.

Vartotojų teisės įtvirtintos Europos Sąjungos teisės aktuose ir perkeltos į nacionalinę teisę.

Vartotojų teisių apsauga siejama su konstituciniais socialiai orientuotos valstybės principais.

Teisinėmis priemonėmis sąveikaujant su įvairiais socialiniais veiksniais ir normomis, integruojantis į socialinį gyvenimą galima paveikti teisės socialinį veikimą (sustiprinti, susilpninti, blokuoti ar panaikinti).

Teisės socialinis veiksmingumas neatsiejama žmogaus ir teisės santykių begalinio ciklo dalis.

⁶⁴ Vaišvila A. Atvira visuomenė ir teisinė valstybė // Teisės problemos. 1999. Nr. 1. P. 45.

⁶⁵ Vaišvila A. Teisės teorija: vadovėlis. – Vilnius: Justitia, 2000.- P. 373.

2. VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TEISINIS IR INSTITUCINIS REGLAMENTAVIMAS LIETUVOJE

2.1. Bendrasis vartotojų teisių apsaugos reglamentavimas

Valstybė gina vartotojo interesus.⁶⁶

Lietuvos Respublikoje, kaip ir Europos Sąjungoje, vartotojų teisių gynimas yra viena svarbiausių teisinio reguliavimo sričių. Iki 1994 m. vartotojų teisių apsaugos klausimus reglamentavo tuo metu galiojęs Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas, Lietuvos Respublikos konkurencijos įstatymas⁶⁷ ir administracinės teisės normos. Vartotojų teisių apsauga nebuvo išskirta kaip atskira sritis.

Siekdama harmonizuoti nacionalinę ir Europos Sąjungos teisę, Lietuva priėmė Lietuvos Respublikos vartotojų teisių gynimo įstatymą⁶⁸, patvirtino su vartotojų teisių apsauga susijusias taisykles: Paslaugų teikimo⁶⁹, Mažmeninės prekybos ir Lietuvos Respublikos prekybos įmonėse pirkėtų prekių keitimo⁷⁰ ir Viešojo maitinimo⁷¹ taisykles. Tiesa, šis įstatymas nenumatė atsakomybės už įstatymo nuostatų, kurios buvo labiau deklaratyvios, nesilaikymą.

Lietuvos Respublikai ratifikavus Europos sutartį, steigiančią asociaciją tarp Europos Bendrijų bei jų šalių narių⁷², šio įstatymo 70 straipsnyje buvo numatyta sparčios pažangos svarba derinant įstatymus vartotojų apsaugos srityje.

Naujajame Vartotojų teisių gynimo įstatymo projekte pagrindinis dėmesys skirtas nacionalines vartotojų teisių apsaugos normų derinimui su šią sritį reglamentuojančiomis Europos Sąjungos teisės normomis. Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatyme⁷³ įgyvendintos šios Europos Sąjungos direktyvos: Europos Tarybos direktyva 85/577/EEB dėl vartotojų apsaugos, kai prekių pardavimo ir paslaugų teikimo sutartys sudaromos ne šiai veiklai skirtose patalpose⁷⁴, Europos Tarybos direktyva 87/102/EEB dėl vartojimo kredito⁷⁵, Europos

⁶⁶ Lietuvos Respublikos Konstitucija (46 straipsnis 5 dalis) // Valstybės Žinios. 1992, Nr. 33-1014.

⁶⁷ Lietuvos Respublikos konkurencijos įstatymas // Valstybės žinios. 1992, Nr. 29-841.

⁶⁸ Lietuvos Respublikos vartotojų teisių gynimo įstatymas // Valstybės žinios. 1994, Nr. 94-1833; 2000, Nr. 85-2581.

⁶⁹ Lietuvos Respublikos Vyriausybės 1995 m. balandžio 12 d. nutarimas „Dėl Paslaugų teikimo taisyklių patvirtinimo“ Nr. 511 // Valstybės žinios. 1995, Nr. 33-779 (negalioja).

⁷⁰ Lietuvos Respublikos Vyriausybės 1994 m. lapkričio 5 d. nutarimas “Dėl Mažmeninės prekybos laikinųjų taisyklių ir Lietuvos Respublikos prekybos įmonėse pirkėtų prekių keitimo laikinųjų taisyklių patvirtinimo” Nr.1068// Valstybės žinios. 1994, Nr. 86-1638 (negalioja).

⁷¹ Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas 1995 m. kovo 10 d. “Dėl viešojo maitinimo taisyklių patvirtinimo” Nr. 360 // Valstybės žinios. 1995, Nr. 24-549(negalioja).

⁷² Lietuvos Respublikos įstatymas dėl Europos Sutarties, Steigiančios Europos Bendrijų bei jų šalių narių ir Lietuvos Respublikos asociaciją, ratifikavimo // Valstybės žinios. 1996, Nr. 64-1502.

⁷³ Lietuvos Respublikos vartotojų teisių gynimo įstatymas // Valstybės žinios. 2000-10-11, Nr. 85-2581 // http://www3.lrs.lt/pls/inter2/dokpaieska.showdoc_l?p_id=110345 ; prisijungimo laikas: 2011-10-10.

⁷⁴ Europos Tarybos direktyva 85/577/EEB// http://www3.lrs.lt/pls/inter1/dokpaieska.showdoc_l?p_id=37431&p_query=&p_tr2=2; prisijungimo laikas: 2011-10-10.

Tarybos direktyva 93/13/EEB dėl nesąžiningų sąlygų sutartyse su vartotojais⁷⁶, Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 94/47/EB dėl pirkėjų, perkančių teisę naudotis nekilnojamu turtu tam tikru laiku, apsaugos⁷⁷, Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 97/7/EB dėl vartotojų teisių apsaugos nuotolinės prekybos sutarčių atžvilgiu⁷⁸, Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 98/6/EB dėl vartotojų apsaugos, žymint vartotojams siūlomų prekių kainas⁷⁹, Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 1999/44/EB dėl parduodamų vartotojiškų prekių ir susijusių garantijų aspektų⁸⁰.

Vėliau nacionalinė teisė pasipildė naujais įstatymais: Lietuvos Respublikos reklamos įstatymu⁸¹, Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatymu⁸², Lietuvos Respublikos maisto įstatymu⁸³, Lietuvos Respublikos telekomunikacijų įstatymu⁸⁴, Lietuvos Respublikos pašto įstatymu⁸⁵, Lietuvos Respublikos turizmo įstatymu⁸⁶ ir kitais, kuriuose įgyvendinamos Europos Sąjungos teisės aktų nuostatos vartotojų teisių apsaugos srityje.

Ir dabar vartotojų teisių apsauga išlieka dinamiška ir svarbi. Bendrąsias vartotojų teisių apsaugos nuostatas reglamentuoja: Lietuvos Respublikos Konstitucija, Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas, Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas, Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymas, Lietuvos Respublikos reklamos įstatymas, Lietuvos Respublikos turizmo įstatymu ir kiti teisės aktai.

⁷⁵ Europos Tarybos direktyva 87/102/EEB // http://www3.lrs.lt/pls/inter1/dokpaieska.showdoc_l?p_id=37545; prisijungimo laikas: 2011-10-10.

⁷⁶ Europos Tarybos direktyva 93/13/EEB // <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=DD:15:02:31993L0013:LT:PDF>; prisijungimo laikas: 2011-10-10.

⁷⁷ Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 94/47/EB // http://www3.lrs.lt/pls/inter1/dokpaieska.showdoc_l?p_id=34388&p_query=&p_tr2=2; prisijungimo laikas: 2011-10-10.

⁷⁸ Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 97/7/EB // http://www3.lrs.lt/pls/inter1/dokpaieska.showdoc_l?p_id=36608&p_query=&p_tr2=2; prisijungimo laikas: 2011-10-10.

⁷⁹ Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 98/6/EB // <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=DD:15:04:31998L0006:LT:PDF>; prisijungimo laikas: 2011-10-10.

⁸⁰ Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 1999/44/EB // <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=DD:15:04:31999L0044:LT:PDF>; prisijungimo laikas: 2011-10-10.

⁸¹ Lietuvos Respublikos reklamos įstatymas // Valstybės žinios. 2000, Nr. 64-1937// http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=377982; prisijungimo laikas: 2011-10-10.

⁸² Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatymas // Valstybės žinios. 2001, Nr. 64-2324// http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=227358; prisijungimo laikas: 2011-10-10.

⁸³ Lietuvos Respublikos maisto įstatymas // Valstybės žinios. 2000, Nr. 32-893// http://www3.lrs.lt/pls/inter2/dokpaieska.showdoc_l?p_id=266822; prisijungimo laikas: 2011-10-10.

⁸⁴ Lietuvos Respublikos telekomunikacijų įstatymas // Valstybės žinios. 1998, Nr. 56-1548// http://www3.lrs.lt/pls/inter2/dokpaieska.showdoc_l?p_id=173549; prisijungimo laikas: 2011-10-10.

⁸⁵ Lietuvos Respublikos pašto įstatymas // Valstybės žinios. 1999, Nr. 36-1070, 2001, Nr. 94-3306// http://www3.lrs.lt/pls/inter2/dokpaieska.showdoc_l?p_id=389961; prisijungimo laikas: 2011-10-10.

⁸⁶ Lietuvos Respublikos turizmo įstatymas // Valstybės žinios. 1998, Nr. 32-852, 2001, Nr. 34-1128// http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=197451; prisijungimo laikas: 2011-10-10.

Bendrasis vartotojų teisių apsaugos reglamentavimas įstatymu patvirtintame Lietuvos Respublikos civiliniame kodekse. Šio įstatymo šeštosios knygos straipsniuose įtvirtintos normos taikomos įvairioms vartojimo sutartims ir apibrėžia bendruosius reikalavimus, nuostatas, kurios taikomos vartojimo teisiniuose santykiuose: standartines sutarčių sąlygas (LR CK 6.185 str.), netikėtas sutarčių standartines sąlygas (LR CK 6.186 str.), sutarčių sąlygų ypatumus, kai yra nesąžiningos vartojimo sutarčių sąlygos (LR CK 6.188 str.), atsakomybę už žalą, atsiradusią dėl netinkamos kokybės produktų ar paslaugų (LR CK 6 knygos III dalies ketvirtasis skirsnis), dėl klaidinančios reklamos atsiradusios žalos atlyginimą (LR CK 6 knygos III dalies penktasis skirsnis). Įstatyme reglamentuotos ir atskiros vartotojų sutarčių rūšys: vartojimo pirkimas - pardavimas, vartojimo nuoma, vartojimo ranga, vartojimo kredito sutartis.

Prekių pirkimui–pardavimui ir su jomis susijusioms paslaugoms yra taikomi LR Civilinio kodekso reikalavimai, o teikiant atlygintinas paslaugas vartotojams *mutatis mutandis* yra taikomi LR CK 6.350-6.370 straipsniuose numatyti reikalavimai⁸⁷.

Siekiant užtikrinti Europos Sąjungos teisės aktų taikymą, Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas praplečia LR Civilinio kodekso reguliavimą, numatydamas platesnes galimybes silpnesniajai šaliai, t.y. vartotojui ginti savo teises tiek ginant vartotojų viešąjį interesą, tiek teisę į informavimą ar ginant vartotojų teises naudojantis finansinėmis paslaugomis, kurioms pasitelkiamos ryšio priemonės.

Šio įstatymo reglamentavimas apima, vartotojų teises esant paslaugų ar prekių pirkimo santykiams su pardavėjais ar paslaugų tiekėjais. Įstatymas netaikomas švietimo ir socialinėms paslaugoms, finansuojamoms iš valstybės ir savivaldybių biudžetų lėšų, asmens ir visuomenės sveikatos priežiūros paslaugoms, kurių išlaidos pagal įstatymus yra apmokamos (kompensuojamos) iš Privalomojo sveikatos draudimo fondo biudžeto, valstybės ar savivaldybių biudžetų lėšų, aprūpinimui vaistais, taip pat vykdant teismų sprendimus, tačiau netaikomas švietimo ir mokslo, sveikatos apsaugos ir įdarbinimo srityse.⁸⁸

Svarbu paminėti, kad Lietuvos Respublikos Vyriausybė kas ketveri metai tvirtina Valstybinę vartotojų teisių apsaugos strategiją.⁸⁹ Europos Sąjungos pozicija šiai ypatingai sričiai taip pat vystoma vartotojų politikos strategijoje, kuri sudaroma kas septyneri metai.⁹⁰

⁸⁷ Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas (4 straipsnis) // Valstybės žinios. 2007, Nr. 12-488// http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=362661; prisijungimo laikas: 2011-10-10.

⁸⁸ Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas (1 straipsnio 3 dalis) // Valstybės žinios. 2007, Nr. 12-488//http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=362661; prisijungimo laikas: 2011-10-10.

⁸⁹ Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2011 m. liepos 7 d. nutarimas Nr. 848 „Dėl Valstybinės vartotojų teisių apsaugos 2011-2014 metų strategijos patvirtinimo“// Valstybės žinios. 2011, Nr. 89-4274// http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=403707&p_query=&p_tr2=; prisijungimo laikas: 2011-10-10.

⁹⁰ Komisijos Komunikatas Tarybai, Europos Parlamentui ir Europos Ekonomikos ir socialinių reikalų komitetui: 2007-2013 m. ES vartotojų politikos strategija// <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2007:0099:FIN:lt:PDF>; prisijungimo laikas: 2011-10-10.

Matome, kad Europos Sąjungos teisės aktai, jų normos perkeliama į Lietuvos Respublikos teisinę sistemą, siekiant kuo atsakingiau reglamentuoti vartotojų teisių apsaugą. Įgyvendinant šios srities teisės normas, priimami poįstatyminiai teisės aktai, rūpinamasi vartotojų švietimu, priežiūros institucijų darbo efektyvumu ir t.t.

Prekių ir paslaugų saugos reglamentavimas. Bendruosius gaminių saugos reikalavimus bei tų reikalavimų pagrindinius kriterijus produktams nustato Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2001/95/EB dėl bendros gaminių saugos⁹¹. Šia direktyva įtvirtintos nacionalinių institucijų taikytini rinkos ribojimai, siekiant apsaugoti vartotojus nuo nesaugių produktų. Nacionaliniu lygmeniu ši direktyva buvo įgyvendinta Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatymu⁹² ir įstatymą įgyvendinanti padedančiais šiais teisės aktais: Produktų pateikimo į rinką ribojimo priemonių taikymo taisyklėmis⁹³, Gamintojų, platintojų ir paslaugų teikėjų pranešimų teikimo apie pavojingus gaminius ir paslaugas taisyklėmis⁹⁴, Skubaus keitimosi informacija apie pavojingus vartotojams gaminius taisyklėmis⁹⁵.

Ši direktyva nustato bendruosius saugos reikalavimus, atitikties įvertinimo kriterijus ir Europos standartus⁹⁶, konkrečias pareigas valstybėms narėms, gamintojams ir platintojams⁹⁷, Europos Komisijai. Direktyvos nuostatas įgyvendinant Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos teisės aktuose, reglamentuojamos pareigos ne tik gamintojams ir platintojams, bet ir pareiga paslaugos teikėjams užtikrinti paslaugos saugą⁹⁸. Pagrindinis siekis, kad į rinką pakliūtų tik saugūs produktai ir paslaugos. Aptikus nesaugių, numatyta galimybė veiksams tuos produktus pašalinti iš rinkos. Tam buvo sukurta skubaus keitimosi informacija apie nesaugius ar pavojingus produktus sistema RAPEX.. Tokiu būdu siekiama efektyvesnės rinkos priežiūros, kad

⁹¹ Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2001/95/EB dėl bendros gaminių saugos// <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CONSLEG:2001L0095:20100101:LT:PDF>; prisijungimo laikas: 2011-10-10.

⁹² Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatymas// Valstybės žinios, 1999, Nr.52-1673; 2001, Nr. 64-2324.

⁹³ Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002 m. balandžio 2 d. nutarimas Nr. 439 „Dėl produktų pateikimo į rinką ribojimo priemonių taikymo taisyklių“// Valstybės žinios, 2004, Nr. 177-6547.

⁹⁴ Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus 2009 m. lapkričio 25 d. įsakymas Nr.1-175 „Dėl gamintojų, platintojų ir paslaugų teikėjų pranešimų teikimo apie pavojingus gaminius ir paslaugas taisyklėmis“ // Valstybės žinios, 2009, Nr. 143-6325.

⁹⁵ Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus 2010 .m. gegužės 14d. įsakymas Nr. 1-62 „Dėl skubaus keitimosi informacija apie pavojingus vartotojams gaminius taisyklių patvirtinimo“// Valstybės žinios, 2010, Nr. 58-2871.

⁹⁶ Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2001/95/EB dėl bendros gaminių saugos II skyrius // <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CONSLEG:2001L0095:20100101:LT:PDF>; prisijungimo laikas: 2011-10-10 (šias nuostatas randame Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatymo 4 straipsnyje// http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=227358; prisijungimo laikas: 2011-10-10).

⁹⁷ Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2001/95/EB dėl bendros gaminių saugos III skyrius // <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CONSLEG:2001L0095:20100101:LT:PDF> , prisijungimo laikas 2011-10-10 (šias nuostatas randame Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatymo III skirsnyje// http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=227358; prisijungimo laikas: 2011-10-10).

⁹⁸ Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatymo 10 straipsnis // Valstybės žinios, 2001, Nr. 64-2324 // http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=227358; prisijungimo laikas: 2011-10-10.

maksimaliai sumažinti riziką, keliamą realizuojant nesaugius produktus Europos Sąjungos rinkoje.

Vadovaujantis Skubaus keitimosi informacija apie pavojingus vartotojams gaminius taisyklėmis, rinkos priežiūros institucijos informaciją apie aptiktus nesaugius produktus rinkoje teikia Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai, o Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba savo ruožtu – Europos Komisijai. Europos Komisija tokią informaciją perduoda visoms kitoms valstybių narių atsakingoms institucijoms.

Tokiu būdu šios Direktyvos nuostatos perkeltos į nacionalinės teisės aktus leidžia aktyvinti rinkos priežiūrą, kurti glaudesnę tarpinstitucinę bendradarbiavimą Europos Sąjungos lygmeniu, griežtinti produktų saugos reikalavimų standartus, kad efektyviai apsaugoti vartotojus.

Nesažiningų vartojimo sutarčių sąlygų reglamentavimas. Bendrąją vartotojų teisių apsaugą įtvirtina ir LR CK 6.188 straipsnyje įtvirtintos vartojimo sutarčių sąlygos. Straipsnis reglamentuoja nesažiningas vartojimo sutarčių sąlygas. Šio straipsnio nuostatos riboja sutarties laisvės principą, įtvirtindamos griežtesnius reikalavimus sutarties sąlygoms. Tokiu būdu siekiama vartojimo teisinio santykio šalių interesų pusiausvyros. Straipsnis taikomas tik vartojimo sutartims, kurias apibrėžia LR CK 1.39 straipsnio 1 dalyje pateikta nuostata, kad šias sutartis sudaro fizinis asmuo (vartotojas) su prekių ar paslaugų pardavėju (verslininku) su vartotojo verslu ar profesija nesusijusiu tikslu.

LR CK 6.188 straipsnio 2 dalyje pateiktas pavyzdinis nesažiningų sutarties sąlygų sąrašas, todėl straipsnio 3 dalyje numatyta, kad teismas vartotojo reikalavimu gali pripažinti nesažiningomis ir kitas sąlygas, kurios pažeidžia vartotojų teises ir šalių interesų pusiausvyrą. Šio straipsnio nuostatos apibrėžia sąžiningumo kriterijus, kurie parodo sutarties sąlygų atitikmenį nesažiningoms. Nesažiningomis laikytinos tos vartojimo sutarčių sąlygos, kurios šalių nebuvo individualiai aptartos, sudaromos sąlygos sukuria vartojimo sutarčių šalių teisių ir pareigų nelygybę, kai nukenčia teisėti vartotojo interesai.

LR CK 6.188 straipsnio nuostatos draudžia nesažiningų sutarčių sąlygas ir teigia jas esant neprivalomomis vartotojui. Tai labai svarbus vartojimo sutarčių instituto ypatumas.

Įstatymu reglamentuojamos nesažiningų vartojimo sutarčių sąlygos perkeltos į nacionalinę teisę įgyvendinant Europos Tarybos direktyvą 93/13/EEB dėl nesažiningų sąlygų vartojimo sutartyse. Direktyvos nuostatos buvo perkeltos 2000 m. į Lietuvos Respublikos vartotojų teisių gynimo įstatymą⁹⁹ ir į naująjį Lietuvos Respublikos Civilinį kodeksą. Teisės normos dubliavosi šiuose teisės aktuose, todėl vėliau 2007 m. naujos redakcijos Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatyme normų dubliavimo buvo atsisakyta, įtvirtintos viešojo intereso gynimo

⁹⁹ Lietuvos Respublikos vartotojų teisių gynimo įstatymas (Ketvirtasis skirsnis 11-13 straipsniai) // Valstybės žinios. 2000, Nr. 85-258// http://www3.lrs.lt/pls/inter2/dokpaieska.showdoc_l?p_id=212324; prisijungimo laikas: 2011-10-10.

nuostatos¹⁰⁰, ginant vartotojus nuo nesąžiningų sutarčių sąlygų taikymo. Nacionalinė vartotojų apsaugos tarnyba buvo pavadinta Valstybine vartotojų apsaugos tarnyba, kuriai suteikti įgalinimai kontroliuoti sutarčių standartines sąlygas ir ginčyti nesąžiningas vartojimo sutarčių sąlygas¹⁰¹.

LR CK 6.188 straipsniu įgyvendinant direktyvą dėl nesąžiningų sąlygų vartojimo sutartyse perkelta tik 4 straipsnio 2 dalis „Sąlygų nesąžiningumo vertinimas nėra susijęs nei su pagrindinio sutarties dalyko apibrėžimu, nei su kainos ir atlygio adekvatumu mainais suteiktoms paslaugoms ar prekėms, jei šios sąlygos pateikiamos aiškia, suprantama kalba.“ Šis reikalavimas perkeltas į LR CK 6.188 straipsnio 5 dalį. Tačiau įgyvendinant skaidrumo principą išreikštą direktyvos 5 straipsnio reikalavimu, kad sutarčių sąlygos būtų parengtos aiškia ir suprantama kalba¹⁰², Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatyme numatyta vartotojo teisė gauti, o pardavėjo ar paslaugos teikėjo pareigą suteikti visapusišką, teisingą informaciją valstybine kalba apie parduodamas prekes ar teikiamas paslaugas.¹⁰³ LR CK 6.188 straipsnis tik 2008 m. buvo praplėstas 6 dalimi, kurioje nurodoma, kad rašytinė sąlyga turi būti išreikšta aiškiai ir suprantamai ir tuo įtvirtino skaidrumo principą. LR CK 6.163 straipsnio 4 dalyje įtvirtinta ir bendroji pareiga atskleisti žinomą informaciją, kuri gali turėti esminės reikšmės sutarčiai sudaryti.

Kaip ir minėtos direktyvos 5 straipsnyje, LR CK 6.193 straipsnio 4 dalis numato tuos pačius neskaidrių vartojimo sutarčių sąlygų padarinius. Abejojant dėl sąlygos reikšmės, vartojimo sutarties sąlyga aiškinama vartotojo naudai. Pagal LR CK 6.193 straipsnio 6 dalyje pateiktą nuostatą ši aiškinimo taisyklė nėra taikoma kolektyvinio vartotojų interesų gynimo atveju, kai siekiama parengtas standartines sutarčių sąlygas uždrausti tolesniam jų naudojimui.

Direktyvos 7 straipsnio 1 dalyje nurodytas reikalavimas valstybėms narėms užtikrinti, kad vartotojų ir konkurentų naudai egzistuočių pakankamos ir veiksmingos priemonės, užkertančios kelią nuolatiniam nesąžiningų sąlygų naudojimui sutartyse, pardavėjų ar tiekėjų sudaromose su vartotojais. Šios direktyvos nuostatos įgyvendinamos reglamentuojant vartotojų teises, esant nesąžiningoms vartojimo sutarčių sąlygoms, kreiptis į įgaliotas vartotojų teises ginančias institucijas, kurios, įstatymų numatyta tvarka, turi teisę kontroliuoti sutarčių standartines sąlygas

¹⁰⁰ Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas (30-35 straipsniai) // Valstybės žinios. 2007, Nr. 12-488 // http://www3.lrs.lt/pls/inter2/dokpaieska.showdoc_l?p_id=362661; prisijungimo laikas: 2011-10-10.

¹⁰¹ Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas // Valstybės žinios. 2007, Nr. 12-488 // http://www3.lrs.lt/pls/inter2/dokpaieska.showdoc_l?p_id=362661; prisijungimo laikas: 2011-10-10.

¹⁰² Europos Tarybos direktyva 93/13/EEB (5 straipsnis) // http://www3.lrs.lt/pls/inter1/dokpaieska.showdoc_l?p_id=36675&p_query=&p_tr2=2; prisijungimo laikas: 2011-10-10.

¹⁰³ Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas (5 straipsnio 1 dalis) // Valstybės žinios. 2007, Nr. 12-488 // http://www3.lrs.lt/pls/inter2/dokpaieska.showdoc_l?p_id=362661; prisijungimo laikas: 2011-10-10.

ir ginčyti nesąžiningas vartojimo sutarčių sąlygas.¹⁰⁴ Pagal LR CK 1.78 straipsnio 5 dalies nuostatą turi teisę kreiptis į teismą, kuriam suteikta teisė *ex officio* konstatuoti niekinio sandorio faktą ir tokio sandorio pasekmes. Teismui pripažinus sutarties sąlygas ar sąlygą nesąžininga, jos pagal LR CK 6.188 straipsnio 7 dalies nuostatas nustoja galioti nuo sutarties sudarymo. Likusios sutarties sąlygos šalims lieka privalomos, jei, panaikinus nesąžiningas sąlygas, sutarties vykdymas yra galimas.

Vartojimo pirkimo–pardavimo teisinių santykių reglamentavimas. Kitos bendrosios paskirties vartojimo pirkimo–pardavimo teisiniams santykiams aktualios vartotojų teisių apsaugos direktyvos: Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 98/6/EB dėl vartotojų apsaugos, žymint vartotojams siūlomų prekių kainas, Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 99/44/EB dėl tam tikrų vartojimo prekių pardavimo ir su tuo susijusių garantijų aspektu, Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2005/29/EB dėl nesąžiningos įmonių komercinės veiklos vartotojų atžvilgiu vidaus rinkoje.

Lietuvos Respublikos Civilinio kodekso 6.350-6.370 straipsniai reglamentuoja vartojimo-pirkimo sutartinius santykius. Šiais straipsniais reglamentuojamos pirkimo-pardavimo sutartys, kurios atitinka bendruosius vartojimo sutarties požymius ir dalyką, nurodytus LR CK 6.350 straipsnio 1 dalyje: „pagal vartojimo pirkimo–pardavimo sutartį pardavėjas – asmuo, kuris verčiasi prekyba, pardavėjo atstovas išsipareigoja parduoti prekę – kilnojamąjį daiktą pirkėjui – fiziniam asmeniui pastarojo asmeniniams, šeimos ar namų ūkio poreikiams, nesusijusiems su verslu ar profesija, tenkinti, o pirkėjas išsipareigoja sumokėti kainą.“ Vartojimo pirkimo-pardavimo teisinių santykius, kurių dalykas -nekilnojamas daiktas, apibrėžia LR CK 6.392-6.401 straipsniai, apimantys nekilnojamo daikto pirkimo-pardavimo sutarčių reglamentavimą. Bendrąsias pirkimo-pardavimo sutarčių nuostatas reglamentuoja LR CK 6.305-6.349 straipsniuose įtvirtintos normos. Ypatinę vietą užima Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas.

Itin reikšminga yra minimalaus derinimo Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 99/44/EB dėl tam tikrų vartojimo prekių pardavimo ir su tuo susijusių garantijų aspektu. Ši direktyva leidžia nacionaliniuose įstatymuose apibrėžti ir palankesnes sąlygas vartotojams. Ji reglamentuoja pirkimo-pardavimo sutarčių sąlygų kontrolę ir vartotojų teisių gynimo taikymo būdų aspektus.

LR CK 6.350 straipsnio 2 dalyje numatyta imperatyvi nuostata, kad vartojimo pirkimo-pardavimo sutartyse negali būti sąlygų, pasunkinančių vartotojo (pirkėjo) padėtį arba panaikinančių ar suvaržančių vartotojo (pirkėjo) teisę pareikšti ieškinį pardavėjui dėl sutarties

¹⁰⁴ Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas (6.188 straipsnio 8-9 dalys) // Valstybės žinios. 2000, Nr. 74-2262 // http://www3.lrs.lt/pls/inter2/dokpaieska.showdoc_l?p_id=404369; prisijungimo laikas: 2011-10-10.

sąlygų pažeidimo. Ar tokios sutarties sąlygos pablogina vartotojo padėtį, sprendžiama įvertinant sutarties sąlygų visumą. Jei vartojimo sutarties sąlygos pažeidžia imperatyvią šio straipsnio nuostatą, jos pripažįstamos niekinėmis ir tai konstatuoja teismas *ex officio*. Šio straipsnio 3 dalyje nurodomi pirkėjo veiksmų apribojimai, kurie gali pažeisti vartotojo apsisprendimo laisvės principą.

Svarbi vartojimo pirkimo-pardavimo teisinių santykių sritis yra pardavėjo pareiga informuoti pirkėją ir pirkėjo teisė į informaciją. LR CK 6.353 straipsnyje nurodyta informacija, kokia apimtimi ji turi būti pateikta vartotojui. Straipsnio pirmoje dalyje teigiama, kad pardavėjas, nurodydamas parduodamo daikto etiketėse ar kitokiu būdu privalo suteikti pirkėjui būtina, teisingą ir visapusišką informaciją apie parduodamus daiktus: jų kainą, kokybę, vartojimo būdą ir saugumą, kokybės garantijos terminą, tinkamumo naudoti terminą bei kitas daiktų ir jų naudojimo savybes, atsižvelgiant į daiktų pobūdį, jų paskirtį, vartotojo asmenį bei mažmeninės prekybos reikalavimus.

Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 3 straipsnio 1 dalies 3 punkte taip pat nurodoma, kad vartotojai turi teisę gauti teisingą ir visapusišką informaciją valstybine kalba apie parduodamas prekes, teikiamas paslaugas. Šio įstatymo 5 straipsnio 1 dalyje apibrėžia gamintojo, pardavėjo, paslaugos teikėjo pareigą vartotojams - valstybine kalba suteikti Lietuvos Respublikos Civiliniame kodekse ir kituose teisės aktuose nustatytą informaciją ir teisės aktų nustatyta tvarka ženklinti prekes. Šie reikalavimai detalizuojami Lietuvos Respublikos Ūkio ministro 2002 m. gegužės 15 d. įsakymu Nr. 170 patvirtintomis Lietuvos Respublikoje parduodamų daiktų (prekių) ženklinimo ir kainų nurodymo taisyklėmis (su vėlesniais pakeitimais ir papildymais). Šių teisės aktų normomis perkelta Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 1998/6/EB dėl vartotojų apsaugos, žymint vartotojams siūlomų prekių kainas. Pažymėtina, kad šios direktyvos nuostatos Lietuvoje pritaikytos ne tik prekėms, bet ir paslaugoms.

LR CK 6.353 straipsnio 1 dalyje numatytos ir pasekmės pardavėjui pažeidus pareigą informuoti vartotoją – jis privalo atlyginti to pirkėjo patirtus nuostolius.

Vartotojo teisės į kokybišką prekę ar paslaugą reglamentavimas. Viena pagrindinių pardavėjo pareigų – perduoti pirkėjui tinkamą daiktą (prekę), kurio kokybė, kiekis ir kiti kriterijai atitinka vartojimo sutarties sąlygas. Taip pat turi atitikti tų daiktų (prekių) kokybę nustatančių dokumentų reikalavimus, atitikimą jų paskirčiai, tuo garantuojant vartotojo teisę į kokybišką prekę ar paslaugą. Tai LR CK 6.327 straipsnyje ir 6.333 straipsnio 1 dalyje. Pardavėjas atsako už daiktų trūkumus, neatitikimus, kurie nebuvo aptarti sutartimi arba atsirado perduodant daiktą (prekę) ar po perdavimo, dėl priežasčių už kurias atsakingas pardavėjas. Daikto (prekės) kokybės reikalavimai reglamentuojami LR CK 3.363 straipsnio 1-3 dalyse,

apibrėžiant daikto atitikimo pirkimo-pardavimo sutarties sąlygoms kriterijus: daiktas atitinka daikto gamintojo nurodytus pateikiamų norminių dokumentų reikalavimus; daiktas tinka naudoti tam, kam tokios rūšies daiktai paprastai naudojami; daiktas atitinka kokybinius rodiklius, kurių galima tikėtis atsižvelgiant į daikto prigimtį bei daikto gamintojo, jo atstovo ar pardavėjo viešai paskelbtus pareiškimus dėl daikto kokybės.

Vartojimo pirkimo–pardavimo sutartinių santykių atveju taikomi LR CK 6.363 straipsnio 4-8 dalyse įtvirtinti pažeistų teisių gynbos būdai, kurie palankesni pirkėjui nei LR CK 6.334 straipsnyje numatyti bendrosiose pirkimo-pardavimo sutarčių nuostatose.

Reglamentuojama vartotojų teisių gynimo būdų laisvė vartotojams yra suvaržoma tais atvejais, kurie numatomi LR CK 6.363 straipsnio 6 dalyje, kai pakeisti techniškai sudėtingą ir brangią prekę galima tik tuomet, kai prekės kokybei nustatyti reikalavimai pažeisti iš esmės. Tai reglamentuoja ir Daiktų gražinimo ir keitimo taisyklės, patvirtintos Lietuvos Respublikos Ūkio ministro įsakymu ¹⁰⁵ bei Mažmeninės prekybos taisyklės, patvirtintos Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimu¹⁰⁶.

LR CK 6.363 straipsnio 5 dalyje įtvirtinta teisė į nuostolių, kurie atsirado dėl netinkamos kokybės prekės pardavimo, atlyginimą bendraisiais civilinės atsakomybės pagrindais. Ši teisė taip pat įtvirtina ir Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 3 straipsnio 1 dalies 5 punktą.

LR CK 6.363 straipsnio 8 dalyje reglamentuota vartotojo teisė vienašališkai nutraukti sutartį. Tai - esminė pažeistų vartotojo teisių gynimo ypatybė, kuria vietoj kitų gynbos būdų gali pasinaudoti vartotojas. Pabrėžtina, kad šia teisės norma apibrėžta vartotojo teisė nesiejama su esminiu sutarties pažeidimu, įstatyme *expressis verbis* neįtvirtinta jokių šios teisės įgyvendinimo sąlygų. Vartotojas gali ginti pažeistas savo teises net ir tuomet, kai daikto trūkumai gali būti pašalinami, kai tuo tarpu Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 99/44/EB dėl tam tikrų vartojimo prekių pardavimo ir su tuo susijusių garantijų aspektų 5 straipsnyje numatyta, kad „vartotojas gali reikalauti atitinkamai sumažinti kainą arba nutraukti sutartį, jeigu vartotojas neturi teisės nei į prekių pataisymą, nei į jų pakeitimą...“

Matome, kad LR CK įtvirtintos palankesnės vartotojui pažeistų teisių gynimo būdų taikymo sąlygos negu Europos Parlamento ir Tarybos direktyvoje 1999/44/EB dėl vartojimo prekių pardavimo ir susijusių garantijų tam tikrų aspektų.

¹⁰⁵ Lietuvos Respublikos ūkio ministro 2001 m. birželio 29 d. įsakymas Nr. 217 „Dėl Daiktų gražinimo ir keitimo taisyklių patvirtinimo“ (II dalies 4 punktas) // Valstybės žinios. 2001, Nr. 58-2105 // http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=141450&p_query=&p_tr2=; prisijungimo laikas: 2011-10-11.

¹⁰⁶ Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2001 m. birželio 11 d. nutarimas Nr.697 „Dėl Mažmeninės prekybos taisyklių patvirtinimo“ (25.8, 25.9' punktai) // Valstybės žinios. 2001, Nr. 51-1778 // http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=394635; prisijungimo laikas: 2011-10-11.

Žinoma vartojimo teisiniuose santykiuose privalomai turi būti laikomasi bendrųjų civilinių santykių reglamentavimo principų, todėl negalima apeiti proporcingumo, civilinių santykių dalyvių interesų pusiausvyros, stabilumo ir t.t.

Nesažiningos komercinės veiklos santykių reglamentavimas. Siekiant nepalikti galimybės vartotojui piktnaudžiauti savo teisėmis, į nacionalinę teisę perkeltos Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 2005/29/EB dėl nesažiningos įmonių komercinės veiklos vartotojų atžvilgiu vidaus rinkoje, kuri iš dalies pakeitė Tarybos direktyvą 84/450/EEB, Europos Parlamento ir Tarybos direktyvas 97/7/EB, 98/27/EB bei 2002/65/EB ir Europos Parlamento ir Tarybos Reglamentą (EB) Nr. 2006/2004, nuostatos. Direktyvos preambulėje pažymima, kad, remiantis proporcingumo principu ir siekiant efektyviai įgyvendinti joje numatytas nuostatas, pagal Europos Teisingumo Teismo aiškinimą direktyvoje naudojama sąvoka „vidutinis vartotojas“, kuri bendrąja prasme reiškia protingai gerai informuotą, protingai atidų ir apdairų vartotoją. Direktyva nacionalinėje teisėje įgyvendinta priėmus Lietuvos Respublikos nesažiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymą, kurio 2 straipsnio 13 dalyje įtvirtinta vidutinio vartotojo sąvoka - „vartotojas, kuris pakankamai informuotas, protingai atidus ir apdairus, atsižvelgiant į socialinius, kultūrinius ir kalbinius veiksnius.“

Šiuo įstatymu, reglamentuojant nesažiningos komercinės veiklos santykius, pirmą kartą vartotojų teisių apsaugos srityje buvo pritaikytas maksimalaus suderinimo principas, kai ES valstybėms narėms draudžiama nustatyti aukštesnius vartotojų apsaugos standartus nei numatyta direktyvoje. Direktyva buvo priimta siekiant sustiprinti Europos vartotojų pasitikėjimą tarptautiniais sandoriais.

Nesažininga komercinė veikla – tai komercinė veikla, kuri iškreipia vartotojų ekonominį elgesį, yra agresyvi ar klaidinanti.

Lietuvos Respublikos nesažiningos komercinės veiklos įstatymo 2 straipsnio 3 dalyje apibrėžiama kas laikoma vartotojų ekonominio elgesio iškreipimu iš esmės. Nurodoma, kad vykdant komercinę veiklą vartotojų atžvilgiu stebimai susilpninti vartotojo gebėjimą priimti informacija paremtą sprendimą ir taip paskatinti vartotoją priimti sprendimą dėl sandorio, kurio jis kitomis aplinkybėmis nebūtų priėmęs. Agresyvios komercinės veiklos sąvoka ir kriterijai apibrėžti direktyvos 8-9 straipsniuose ir Lietuvos Respublikos nesažiningos komercinės veiklos įstatymo 8 straipsnyje.

Komercinė veikla laikoma agresyvia, jeigu toje faktinėje situacijoje, atsižvelgiant į visus jos ypatumus ir aplinkybes, ji priekabiavimu, prievarta, įskaitant fizinės jėgos panaudojimą arba pernelyg didelę įtaką, žymiai apriboja arba gali žymiai apriboti vidutinio vartotojo pasirinkimo laisvę arba elgesį produkto atžvilgiu, ir tuo vidutinis vartotojas skatinamas arba gali būti paskatintas priimti tokį sprendimą dėl sandorio, kurio jis kitomis aplinkybėmis nebūtų priėmęs –

skelbia Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 2005/29/EB dėl nesąžiningos įmonių komercinės veiklos vartotojų atžvilgiu vidaus rinkoje 8 straipsnis.

Trečiasis nesąžiningą veikla apibūdinantis elementas - klaidinanti komercinė veikla, kurią apibrėžia Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos įstatymo 4 straipsnis ir tai yra klaidinantys veiksmai arba klaidinantis informacijos neatskleidimas. Tiek klaidinančiais veiksmais, tiek klaidinančiu informacijos neatskleidimu vartotojui padaroma įtaka skatinant priimti sprendimą dėl sandorio, kurio vartotojas kitomis aplinkybėmis nebūtų priėmęs. Nesąžininga komercinė veikla gali būti padaroma ir neveikimu, kai pardavėjas ar paslaugos teikėjas neatskleidžia esminės su sandoriu susijusios informacijos. Klaidinančius veiksmus ir klaidinantį informacijos neatkleidimą apibūdinantys kriterijai nurodyti Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos įstatymo 5,6 straipsniuose, kurių nuostatos perkeltos iš minėtos direktyvos 6 ir 7 straipsnių.

Nesąžiningai komercinei veiklai priklauso ir klaidinanti reklama, kuri įvardinta šios direktyvos 6 straipsnio 2 dalyje, toliau taikoma Tarybos direktyva 84/450/EEB dėl valstybių narių įstatymų ir kitų teisės aktų dėl klaidinančios reklamos suderinimo su pakeitimais, padarytais Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 97/55/EB, kuri ir pakeičia Tarybos direktyvą 84/450/EEB dėl klaidinančios reklamos, įtraukus lyginamąją reklamą. Lietuvoje teisinį reguliavimą detaliau nustato Lietuvos Respublikos Reklamos įstatymas, kurio nuostatos reglamentuoja klaidinančią reklamą, kuri yra nesąžiningos komercinės veiklos dalis. Atsakomybę už klaidinančią reklamą padarytą žalą reglamentuoja LR CK 6.301-6.304 straipsniai, apibrėždami specialųjį deliktą, siekiant apsaugoti vartotojų teisę į informaciją apie parduodamus daiktus (prekes) ar teikiamas paslaugas, bei verslo teisę į sąžiningą konkurenciją.

Parlamento ir Tarybos direktyvos 2005/29/EB 1 priede įvardinta komercinė veikla, kuri bet kuriomis aplinkybėmis laikoma nesąžininga. Tai komercinė veikla, kuri pagal šią direktyvą yra visiškai draudžiama visoje Europoje. Jokių konkrečių atvejų pagal kitas direktyvos nuostatas vertinti nereikia. Šį sąrašą, kurį sudaro 31 draudžiama veikla, gali keisti tik Europos Sąjungos lygyje, peržiūrint direktyvą dalyvaujant Europos Parlamentui ir Tarybai. Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos įstatymo 7 straipsniu „juodasis sąrašas“ perkeltas į Lietuvos teisinę sistemą. Šio įstatymo 7 straipsnyje pateiktas sąrašas nėra baigtinis. Jame apibrėžta veikla yra laikoma klaidinančia komercine veikla, kurios nereikia įrodinėti. Kita veikla, kuri atitiktų nesąžiningos veiklos kriterijus, gali būti pripažįstama nesąžininga komercine veikla.

Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos įstatymo 9 straipsnio 1 dalis nustato, kad nesąžiningą komercinę veiklą vartotojų atžvilgiu kontroliuoja Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba. Šio įstatymo 10 straipsnis apibrėžia VTAT teises ir pareigas, numatydamas teisę gauti iš kompetentingų institucijų, verslo subjektų reikiamą informaciją nesąžiningos

komercinės veiklos pažeidimams tirti, reikalauti jų žodinių ar raštinę pasiaiškinių, skirti baudas ar įspėjimus. Įstatymo numatytais atvejais taikyti laikinojo pobūdžio priemonę – įpareigojimą sustabdyti nesąžiningą komercinę veiklą.

Minėto įstatymo 9 straipsnio 1 dalis nustato, kad nesąžiningą komercinę veiklą kontroliuoja Lietuvos Respublikos konkurencijos taryba (toliau – Konkurencijos taryba). Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo 17 straipsnis numato kontrolės institucijas, kur pagrindinėmis skelbiamos VVTAT ir Konkurencijos taryba. Konkurencijos taryba kontroliuoja, ar reklama nėra klaidinanti, ir lyginamąją reklamą; savivaldybės vykdomosios institucijos ir Kultūros paveldo departamentas prie Kultūros ministerijos bei saugomos teritorijos direkcija arba regiono aplinkos apsaugos departamentas, kai saugomoje teritorijoje nėra įsteigtos saugomos teritorijos direkcijos, – kaip laikomasi išorinės reklamos įrengimo taisyklių; Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba ir Vyriausybės įgaliotos institucijos – kitų šio įstatymo nustatytų draudimų ir reikalavimų įgyvendinimą. Pagal Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo 18,19 straipsnius VVTAT bei Konkurencijos taryba turi teisę, pažeidusiems įstatymuose įtvirtintas nuostatas, skirti įspėjimus ir baudas. Subjektų administracinė atsakomybė numatyta ir Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos draudimo įstatymo 13 straipsnyje.

Pagal specifinį vartojimo pirkimo-pardavimo sutarčių sudarymo būdą išskiriamas specialusis reglamentavimas, kuris taikomas:

- sutartims, sudarytoms naudojant ryšio priemones;
- sutartims, sudarytoms ne prekybai skirtose patalpose.

Reglamentavimas taikomas sutartims, sudarytoms naudojant ryšio priemones. Daiktų pirkimo–pardavimo sutartis, sudarytas naudojant ryšio priemones, reglamentuoja minimalaus derinimo Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 1997/7/EB dėl vartotojų apsaugos, susijusios su nuotolinės prekybos sutartimis. Jos nuostatos perkeltos į nacionalinę teisinę sistemą ir įtvirtintos LR CK 6.366-6.368 straipsniuose bei patvirtintose Daiktų pardavimo ir paslaugų teikimo, kai sutartys sudaromos naudojant ryšio priemones, taisyklėse, patvirtintose Lietuvos Respublikos Ūkio ministro įsakymu Nr.258¹⁰⁷. Šiems sutartiniams santykiams aktuali ir Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2000/31/EB dėl kai kurių informacinės visuomenės paslaugų, ypač elektroninės komercijos, teisinių aspektų vidaus rinkoje, kuri nacionalinėje teisėje yra įgyvendinta Lietuvos Respublikos informacinės visuomenės paslaugų įstatyme¹⁰⁸.

¹⁰⁷ 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 // http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=148061&p_query=&p_tr2=; prisijungimo laikas: 2011-10-11.

¹⁰⁸ Lietuvos Respublikos informacinės visuomenės paslaugų įstatymas // Valstybės žinios. 2006, Nr. 65-2380// http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=373147; prisijungimo laikas: 2011-10-11.

LR CK 6.366 straipsnio 3 dalyje numatytos kai kurios nuostatų taikymo išimty, tuo įgyvendinant Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 1997/7/EB 3 straipsnio nuostatas. Jos nėra tiksliai perkeltos į nacionalinę teisę. Šios direktyvos 3 straipsnio 2 dalyje nurodoma, kad įvardintoms paslaugoms netaikomi tik 4,5,6 straipsniai ir 7 straipsnio 1 dalis. Tuo tarpu kai LR CK 6.366 straipsnio 3 dalies 3 ir 4 punktuose nurodoma, kad visos nuostatos, kurios reglamentuoja vartojimo pirkimo-pardavimo sutartis, sudaromas naudojant ryšio priemones, netaikomos: dėl maisto produktų ar kitų kasdieniam vartojimui skirtų daiktų pirkimo-pardavimo ir (arba) pristatymo; dėl apgyvendinimo, transporto, maitinimo ar laisvalaikio paslaugų, kai paslaugų teikėjas įsipareigoja pateikti šias paslaugas tam tikru laiku arba tam tikru laikotarpiu.

Kitas netikslumas perkeliant direktyvą į nacionalinę teisę stebimas įgyvendinant direktyvos nuostatą, kuri apibrėžia išimtį 3 straipsnio 1 dalyje, kad direktyva netaikoma sutartims, sudarytoms su telefoninio ryšio operatoriais, naudojantis viešaisiais mokamaisiais telefonais. Tuo tarpu LR CK 6.366 straipsnio 3 dalies 6 punkte įtvirtinta, kad straipsnio nuostatos netaikomos sutartims, kurios sudaromos: 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. Direktyvoje nurodyta nuostata iš esmės apima tik viešuosius telefono aparatus, o ne išskiria visas sutartis, sudarytas per ryšio priemonių operatorių.

Minimalaus derinimo Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 1997/7/EB 3 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad direktyva netaikoma sutartims, susijusioms su nekilnojamojo turto statyba, pardavimu arba kitomis teisėmis į nekilnojamąjį turtą, išskyrus nuomą. Siekiant nustatyti platesnę vartotojų teisių apsaugą ši nuostata nebuvo perkelta į nacionalinę teisinę sistemą.

Vartotojo teisė į informaciją apibrėžta minėtos direktyvos 4 straipsnio nuostatose. Įgyvendinama ši teisė LR CK 6.366 straipsnio 4 dalyje nurodytomis pardavėjo pareigomis pateikti pirkėjui tinkamą informaciją.

Direktyvos 5 straipsnyje įtvirtinta šios informacijos pateikimo pareiga informaciją patvirtinti raštu. LR CK 6.366 straipsnio 6 dalyje teigiama, kad „iki sutarties sudarymo, o kai daiktai tiekiami, – iki daiktų pateikimo (jeigu juos pateikia ne pardavėjo įgaliotas trečiasis asmuo) pirkėjas turi gauti informaciją raštu (nebent tokia informacija raštu jau buvo pateikta pirkėjui prieš sutarties sudarymą). Tokios informacijos privalomą pateikimo būdą – rašytinę formą, nustato ir Daiktų pardavimo ir paslaugų teikimo, kai sutartys sudaromos naudojant ryšio priemones, taisyklių 9 punktas. Taisyklių 10 straipsnyje ir LR CK 6.366 straipsnio 7 dalyje įvardinta pardavėjo ar paslaugų teikėjo pareiga įrodyti, kad nuostatose nustatyta informacija raštu buvo įteikta pirkėjui (vartotojui).

LR CK 6.367 straipsnis reglamentuoja pirkėjo teisę atsisakyti pirkimo-pardavimo sutarties, sudarytos naudojant ryšio priemones. Straipsnio 3 dalyje numatyta, kad draudžiama pirkėjo teisę, atsisakyti sutarties, suvaržyti papildomais išipareigojimais ar įmokomis arba bet koku kitu būdu apriboti ar panaikinti, išskyrus šio straipsnio 4 dalyje nurodytus ribojimus. Ribojimai yra nurodyti ir Daiktų pardavimo ir paslaugų teikimo, kai sutartys sudaromos naudojant ryšio priemones, taisyklių 18 punkte. Direktyvos 6 straipsnio 3 dalies nuostatos plačiau reglamentuoja teisės atsisakyti sutarties taikymo, įtvirtindamos papildomus atvejus: paslaugų teikimo sutarčių, su vartotojo sutikimu pradėtų vykdyti dar nesibaigus šio straipsnio 1 dalyje minimam septynių darbo dienų terminui; prekių tiekimo arba paslaugų teikimo sutarčių, kurių kaina priklauso nuo tiekėjui nepavaldžių finansų rinkos svyravimų; prekių, kurios buvo gaminamos pagal vartotojo specialiuosius nurodymus arba yra akivaizdžiai pritaikytos tam tikram vartotojui, arba dėl savo kilmės negali būti gražintos, yra greitai gendančios arba baigiasi jų galiojimo laikas, tiekimo sutarčių.

Reglamentavimas taikomas sutartims, sutartims sudarytoms ne prekybai skirtose patalpose. Daiktų pardavimo ne prekybai skirtose patalpose reglamentuoja LR CK 3.657 straipsnis ir Daiktų pardavimo ne prekybai skirtose patalpose taisyklės, patvirtintos Lietuvos Respublikos Ūkio ministro įsakymu Nr. 226. Tuo įgyvendinamos yra minimalaus derinimo Tarybos direktyvos 85/577/EEB dėl vartotojų apsaugos, susijusios su sutartimis, sudarytomis ne prekybai skirtose patalpose nuostatos.

Svarbi ypatybė sudarant tokias sutartis yra ta, kad vartotojas dažnai būna užkluptas netikėtai, nėra pasirengęs deryboms, kurių iniciatyva dažniausiai priklauso pardavėjui. Tokiu būdu nupirktas daiktas ar paslauga gali neatitikti vartotojo lūkesčių. Todėl sudarant vartojimo pirkimo-pardavimo sutartis ne prekybai skirtose patalpose reikalinga apsaugoti vartotojus nuo rizikos.

Daiktų pardavimo ne prekybai skirtose patalpose nuostatų taikymo išimtis įtvirtintos LR CK 6.357 straipsnio 3 dalyje. Nurodoma, kad šios nuostatos netaikomos sutartims dėl: maisto produktų ar kitų kasdieniam vartojimui skirtų daiktų pirkimo-pardavimo ir (arba) pristatymo; daiktų pirkimo-pardavimo ar paslaugų teikimo, kai pardavėjas ar paslaugų teikėjas atvyksta pagal aiškiai pareikštą vartotojo prašymą; draudimo paslaugų teikimo; vertybinių popierių pirkimo-pardavimo; kai buvo sudaryta notarinės formos sutartis ir kt. Minėtos normos įgyvendina Tarybos direktyvos 85/577/EEB 3 straipsnio 2 dalies nuostatas. Šiame straipsnyje konkretizuojamas sutarčių sudarytų notarine forma dalykas, nurodant, kad direktyva netaikoma sutartims dėl nekilnojamojo turto statybos, pardavimo ir nuomos arba sutartims dėl kitų su nekilnojamoju turtu susijusių teisių. Tuo tarpu LR CK 6.357 straipsnio 3 dalies 6 punktą nenumato konkretaus notarinės formos sutarties dalyko, tuo praplėsdamas vartotojų teisių apsaugos sferą.

Vartotojo teisę į informaciją nusakoma LR CK 6.357 straipsnio 4 dalyje, nurodant pardavėjo pareigą įteikti pirkėjui dokumentą su visa privalomai nurodyta informacija. Pagal LR CK 6.357 straipsnio 6 dalyje pateiktas nuostatas pirkėjas turi teisę atsisakyti sutarties (nutraukti sutartį), sudarytos ne prekybai skirtose patalpose, apie tai pranešdamas raštu pardavėjui per septynias dienas nuo nurodytos informacijos gavimo dienos. Jeigu šio straipsnio LR CK 6.357 straipsnio 4 dalyje nurodytas dokumentas, pirkėjui nebuvo įteiktas, pirkėjas turi teisę nutraukti sutartį per tris mėnesius nuo sutarties sudarymo dienos.

LR CK 6.357 straipsnio 6–8 dalyse nustatyta sutarties, sudarytos ne prekybai skirtose patalpose, nutraukimo tvarka. Pardavėjas, gavęs pranešimą apie sutarties nutraukimą, per penkiolika dienų privalo atsiimti pirkėjo grąžintą daiktą ir grąžinti pirkėjui už daiktą sumokėtą pinigų sumą.

LR CK 6.357 straipsnio 11 dalyje numatyta pirkėjo pareiga sumokėti už daikto naudojimą bei kitas paslaugas, suteiktas iki teisės atsisakyti sutarties įgyvendinimo momento. Pirkėjas turi sumokėti pagal jų vertę. Įstatyme pabrėžiama, kad daikto vertės sumažėjimo dėl jo naudojimo pagal paskirtį atlyginti neprivalo.

Matome, kad vartojimo sutarčių pabaigos reglamentavimas yra specifinis. Pagal LR CK 6.721 straipsnyje išdėstytas nuostatas numatoma bendra pozicija, kai atlygintinų paslaugų klientai turi teisę vienašališkai nutraukti sutartį bet kuriuo sutarties vykdymo metu. Jei sutartis pradėta vykdyti, klientas privalo sumokėti paslaugos teikėjui kainos dalį, kuri proporcinga suteiktoms paslaugoms ir atlyginti kitas su paslaugų teikimu susijusias, paslaugos tiekėjo turėtas išlaidas, kurios buvo iki pranešimo apie sutarties nutraukimą gavimo momento. Tuo tarpu paslaugų teikėjas turi teisę vienašališkai nutraukti sutartį tik dėl svarbių priežasčių. Šiuo atveju jis privalo klientui atlyginti patirtus nuostolius.

Pagal LR CK 6.362 straipsnio nuostatas, vartotojas turi teisę vienašališkai nutraukti sutartį, jei įsigijus ne maisto prekę, kuri netenkina jo lūkesčių, t.y. netinka dydis, spalva, modelis ar komplektiškumas, gali reikalauti pakeisti prekę, o jei tokios galimybės nėra – grąžinti daiktus pardavėjui ir gauti už juos sumokėtą kainą. Daiktų sąrašas, kurie yra nekeičiami ar negražinami nurodytas Daiktų grąžinimo ir keitimo taisyklių 18 punkte.¹⁰⁹

Grąžinti nupirktą netinkamos kokybės maisto prekę pirkėjas taip gali grąžinti pardavėjui ir reikalauti grąžinti už prekę sumokėtus pinigus, nesvarbu ar prekės tinkamumo naudoti terminas pasibaigęs ar ne.¹¹⁰

¹⁰⁹ Daiktų grąžinimo ir keitimo taisyklės, patvirtintos Lietuvos Respublikos ūkio ministro įsakymu Nr. 217 // Valstybės žinios. 2001, Nr. 58-2105 // http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=141450&p_query=&p_tr2=; prisijungimo laikas: 2011-10-11.

¹¹⁰ Daiktų grąžinimo ir keitimo taisyklės, patvirtintos Lietuvos Respublikos ūkio ministro įsakymu Nr. 217. (19-20 punktai) // Valstybės žinios. 2001, Nr. 58-2105.

Civilinės teisinės atsakomybės vartojimo teisiniuose santykiuose reglamentavimas. Jei neteisėtais kaltais veiksmais ar neveikimu vartojimo teisiniuose santykiuose padaroma žala, išskyla civilinė atsakomybė. LR CK 6.245 straipsnio 1 dalyje apibrėžta civilinės atsakomybės sąvoka: „tai turtinė prievolė, kurios viena šalis turi teisę reikalauti atlyginti nuostolius (žalą) ar sumokėti netesybas (baudą, delspinigius), o kita šalis privalo atlyginti padarytus nuostolius (žalą) ar sumokėti netesybas (baudą, delspinigius)“.

Sutartinė civilinė atsakomybė atsiranda nevykdant ar netinkamai įvykdant sutartyje numatytas nuostatas, teigiama LR CK 6.246 straipsnio 1 dalyje. Tuo tarpu pagal LR CK 6.256 straipsnio 4 dalies nuostatas vartojimo teisiniuose santykiuose numatyta verslininko sutartinė atsakomybė be kaltės, kai civilinei teisei atsakomybei atsirasti pakanka tik žalos, neteisėtų veiksmų ir priežastinio ryšio tarp jų. Šioje minėto straipsnio dalyje apibrėžta sutartinė teisinė atsakomybė tik įrodžius, kad prievolė neįvykdyta ar įvykdyta netinkamai dėl nenugalimos jėgos, jei įstatymai ar sutartis nenumato ko kita.

Deliktinė civilinė atsakomybė, LR CK 6.345 straipsnio 4 dalyje numatyta, kad deliktinė civilinė atsakomybė išskyla kuomet atsiradusi žala, nėra susijusi su sutartiniais santykiais, išskyrus tuos atvejus, kai įstatymai numato deliktinės atsakomybės atsiradimą dėl žalos, kuri susijusi su sutartiniais santykiais.

Europos Tarybos direktyva 85/374/EBB dėl valstybių narių įstatymų ir kitų teisės aktų, reglamentuojančių atsakomybę už gaminius su trūkumais, derinimo įgyvendinama LR CK 6.292-6.300 straipsniuose, perkėlus šios direktyvos nuostatas. Šio LR CK normos nustato gamintojo atsakomybę be kaltės. Vartotojai gali pateikti civilinį ieškinį teismui reikalaudami atlyginti padarytą žalą, kuri atsirado dėl netinkamos produktų ar paslaugų kokybės. Šios direktyvos 3 straipsnio 1 dalyje nurodyti gamintoją apibūdinantys kriterijai perkelti į LR CK 6.292 straipsnio 2 dalį, teigiančią, kad „gamintoju laikomas galutinio produkto, produkto dalies arba žaliavų gamintojas, paslaugų teikėjas ar kitas asmuo, kuris pažymėdamas produktą (paslaugas) savo vardu, prekės ženklu ar kitu skiriamuoju žymeniu nurodo save kaip gamintoją.“

Pagal LR CK 6.299 straipsnio 2 dalyje įtvirtintus žalos kriterijus, civilinė atsakomybė ribojama - nustatomas minimalus 500 eurų neatlygintinos žalos dydis, kai netinkamos kokybės produkto vertė nėra įtraukiama į žalą. Dar vienas ribojantis kriterijus – žala turi būti padaryta nukentėjusiojo asmens turtui, kuris skirtas ir buvo naudojamas asmeniniams poreikiams tenkinti. Šis ribojimas netaikomas, kai žala atsiranda dėl netinkamos kokybės paslaugų.

Norkūno A. (2011) nuomone, šie ribojimai nepagerins vartotojų teisių gynimo Lietuvoje. Jo teigimu teismų praktika rodo, kad net ir esant platesnei žalos sampratai, vartotojai nėra aktyvūs, todėl teisme reta bylų dėl nekokybiška produkcija padarytos žalos. Nustatyta 500 eurų riba

Lietuvos sąlygomis yra gana didelė, todėl kreipimusi į teismą yra mažai, ir tai suponuoja augantį vartotojų teisių gynimo institucijų ir pačių vartotojų vaidmenį užtikrinant vartotojo teises.¹¹¹

LR CK 6.298 straipsnio 1 dalyje numatytos gamintojo aplinkybės, kurioms esant gamintojas atleidžiamas nuo atsakomybės. Tuo apibrėžiami kriterijai, nustatantys, kada produkto (prekės) nesaugumas yra kokybės trūkumas šios griežtos atsakomybės gamintojui požiūriu.

Europos Tarybos direktyvos 85/374/EBB dėl valstybių narių įstatymų ir kitų teisės aktų, reglamentuojančių atsakomybę už gaminius su trūkumais, derinimo 8 straipsnio 2 dalyje numatyta galimybė sumažinti ar panaikinti atsakomybę, atsižvelgiant į vartotojo, kuriam padaryta žala, aplaidumą, kuris turėjo įtakos žalos atsiradimui.¹¹² Šios direktyvos nuostatos įtvirtintos LR CK 6.297 straipsnyje ir 6.298 straipsnio 3 dalyje.

Dėl klaidinančios reklamos atsiradusios žalos atlyginimą reglamentuoja LR CK 6.301-6.304 straipsniai.

Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 3 straipsnio 5 ir 6 punktuose įtvirtintos vartotojų teisės numato, kad vartotojas turi teisę: į pažeistų teisių gynimą ir į turtinės ir neturtinės žalos (nuostolių) atlyginimą; kreiptis dėl pažeistų teisių gynimo į ginčus nagrinėjančias institucijas ar teismą.

Vartotojų teisių gynimo ne teisme reglamentavimas. Taigi vartotojai savo pažeistas teises gali ginti ir ne teisme – kreipdamiesi į: pardavėją ar paslaugų teikėją; Valstybinę maisto ir veterinarijos tarnybą, Valstybinę ne maisto produktų inspekciją prie Ūkio ministerijos ar Valstybinę visuomenės sveikatos priežiūros tarnybą; į ginčus nagrinėjančias institucijas. Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 22 straipsnyje numatyta, kad ginčus nagrinėja: Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba (elektroninių ryšių, pašto ir pasiuntinių paslaugų srityse)¹¹³; Lietuvos Respublikos draudimo priežiūros komisija (Draudimo įstatymo numatytais atvejais ir tvarka)¹¹⁴; Valstybinė energetikos inspekcija prie Energetikos ministerijos (Energetikos įstatyme numatytoje vartotojų teisių apsaugos srityse)¹¹⁵; Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija (Energetikos įstatyme numatytoje vartotojų teisių

¹¹¹ Norkūnas A. Vartotojo teisių dėl nekokybiškais produktais padarytos žalos gynimo pokyčiai, praktika ir jos tendencijos Lietuvai įstojus į Europos Sąjungą // Vartotojų teisių apsaugos teisiniai aspektai. Konferencijos mokslo darbų rinkinys.- Vilnius: Mykolo Romerio universiteto Leidybos centras, 2011. P. 96.

¹¹² Europos Tarybos direktyva 85/374/EBB dėl valstybių narių įstatymų ir kitų teisės aktų, reglamentuojančių atsakomybę už gaminius su trūkumais, derinimo // http://www3.lrs.lt/pls/inter1/dokpaieska.showdoc_l?p_id=35862&p_query=&p_tr2=2; prisijungimo laikas: 2011-10-12.

¹¹³ Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymas. (4 straipsnis) // Valstybės žinios. 2004, Nr. 69-2382 // http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=404279; prisijungimo laikas: 2011-10-12.

Lietuvos Respublikos pašto įstatymas (3 straipsnis) // Valstybės žinios. 1999, Nr. 36-1070 // http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=389961; prisijungimo laikas: 2011-10-12.

¹¹⁴ Lietuvos Respublikos draudimo įstatymas (2 straipsnis) // Valstybės žinios. 2003, Nr.94-4246 // http://www3.lrs.lt/pls/inter2/dokpaieska.showdoc_l?p_id=386840; prisijungimo laikas: 2011-10-12.

¹¹⁵ Lietuvos Respublikos energetikos įstatymas (18 straipsnis) // Valstybės žinios. 2002, Nr. 56-2224 // http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=404336; prisijungimo laikas: 2011-10-12.

apsaugos srityse)¹¹⁶; kitos institucijos (įstatymų nustatytais atvejais); Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba (anksčiau minėtose vartotojų teisių apsaugos srityse).

Šio įstatymo šeštasis skirsnis „Vartotojų teisių gynimas ne teisme“ reglamentuoja vartotojų skundų nagrinėjimo ne teisme tvarką. Įstatymo nuostatomis įgyvendinama Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 1998/27/EB dėl draudimų ginant vartotojų interesus, Europos Komisijos rekomendacija 1998/257/EB dėl principų, taikomų institucijoms, atsakingoms už vartotojų ginčų sprendimą ne teisme ir Europos Komisijos rekomendacija 2001/310/EB dėl principų, taikytinų neteisminėms institucijoms, kai vartotojų ginčų sprendimas priimamas šalių susitarimu. Valstybės narės gali notifikuoti institucijas, kurios gali nagrinėti vartotojų ginčus ne teismo tvarka, kai atitinka minėtas Europos Komisijos rekomendacijas. Lietuvoje notifikuota Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba.

Pirmiausia vartotojas, remdamasis Lietuvos Respublikos vartotojų teisių gynimo įstatymu, manydamas esant pažeistoms jo, kaip vartotojo, teisėms, turi kreiptis į pardavėją ar paslaugos teikėją ir nurodyti savo reikalavimą žodžiu arba raštu. Šio įstatymo 20 straipsnyje numatyta, kad ne vėliau nei per 10 dienų pardavėjas ar paslaugos teikėjas privalo raštu pateikti argumentuotą atsakymą, jei atsisako tenkinti vartotojo reikalavimus.

Įstatymo 21 straipsnyje įtvirtinta vartotojo teisė, gavus neigiamą pardavėjo ar paslaugos teikėjo raštišką atsakymą, kreiptis į Valstybinę maisto ir veterinarijos tarnybą, Valstybinę ne maisto produktų inspekciją prie Ūkio ministerijos ar Valstybinę visuomenės sveikatos priežiūros tarnybą. Jei šios institucijos konstatuoja vartotojo prašymo pagrįstumą, pardavėjui ar paslaugos teikėjui siūloma patenkinti teisėtus vartotojo reikalavimus.

Pardavėjui atsisakius tenkinti reikalavimus, bylos medžiaga pateikiama Valstybinei Vartotojų teisių apsaugos tarnybai, kuri vykdo ginčų nagrinėjimą ne teisme tvarka. Šią tvarką galima suskirstyti į etapus: pasirengimą nagrinėti ginčą, siūlant ginčą išspesti taikiai; ginčo tarp vartotojo ir pardavėjo ar paslaugos teikėjo nagrinėjimas, siekiant taikaus sprendimo; sprendimo priėmimas (patenkinant vartotojo reikalavimus; iš dalies patenkinant vartotojo reikalavimus; atmetant vartotojo prašymą); sprendimo vykdymas (sprendimas rekomendacinio pobūdžio).

Pardavėjui ar paslaugos teikėjui neįvykdžius sprendimo per nurodytą terminą, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba apie sprendimo nevykdymą viešai skelbia savo interneto tinklalapyje.¹¹⁷

¹¹⁶ Lietuvos Respublikos energetikos įstatymas (17 straipsnis) // Valstybės žinios. 2002, Nr. 56-2224// http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=404336; prisijungimo laikas: 2011-10-12.

¹¹⁷ Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas (28 straipsnis) // Valstybės žinios. 2007, Nr. 12-488// http://www3.lrs.lt/pls/inter2/dokpaieska.showdoc_l?p_id=36266; prisijungimo laikas: 2011-10-12.

Ryšių reguliavimo tarnybos, Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos bei Valstybinės energetikos inspekcijos prie Energetikos ministerijos sprendimai yra privalomojo pobūdžio administraciniai aktai.

Lietuvos Respublikos vartotojų teisių gynimo įstatymo 29 straipsnyje nurodoma, kad „ginčo šalys turi teisę kreiptis į bendrosios kompetencijos teismą, prašydamos nagrinėti ginčą iš esmės tiek ginčo nagrinėjimo ginčus nagrinėjančioje institucijoje metu, tiek po šios institucijos sprendimo priėmimo. Kreipimasis į teismą po ginčą nagrinėjančios institucijos sprendimo priėmimo nelaikomas šios institucijos sprendimo apskundimu.“

F. Petrauskas (2010) atkreipė dėmesį, kad Europos Sąjungoje, stiprinant alternatyvaus ginčų nagrinėjimo institucijas, siekiama, kuo daugiau ginčų spręsti ne teisme tvarka. Alternatyvus ginčų sprendimas - neteismine tvarka vykstantis procesas, kai ginčą išsprendžia pačios šalys arba joms talkina nešališkas, kvalifikuotas trečiasis asmuo. Šiuo metu aktualios alternatyvios ginčų teisinio nagrinėjimo formos: derybos, tarpininkavimas, arbitražas, trečiųjų teismas, pretenzinė tvarka, taikus susitarimas.¹¹⁸

Vartotojų viešojo intereso gynimo reglamentavimas. Įstatymo septintasis skirsnis reglamentuoja vartotojų viešojo intereso gynimą. Vartotojų viešąjį interesą gina Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, šio įstatymo 31 straipsnyje nurodytus kriterijus atitinkančios vartotojų asociacijos, o įstatymų nustatytais atvejais ir kitos valstybės ir savivaldybių institucijos bei juridiniai asmenys.

„Vartotojų viešojo intereso gynimas – tai ieškinio ar pareiškimo (skundo) vartotojų viešajam interesui ginti pareiškimas, kai siekiama pripažinti ar pakeisti teisinius santykius, uždrausti (nutraukti) pardavėjo ar paslaugų teikėjo veiksmus (neveikimą), kurie pažeidžia vartotojų teisėtus bendruosius interesus ir yra nesąžiningi vartotojų požiūriu, neatitinka sąžiningos verslo praktikos arba prieštarauja Civiliniam kodeksui, šiam įstatymui ar kitiems teisės aktams“.¹¹⁹

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

¹¹⁸ Petrauskas F. Alternatyvios vartotojų ir verslininkų ginčų bei konfliktų teisinio nagrinėjimo formos ir jų charakteristika // *Jurisprudencija: mokslo darbai* - Vilnius, 2010, 4(122). P. 295-318.

¹¹⁹ Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas (30 straipsnis) // *Valstybės žinios*. 2007, Nr. 12-488// http://www3.lrs.lt/pls/inter2/dokpaieska.showdoc_l?p_id=362661; prisijungimo laikas: 2011-10-12.

Tuo tarpu, jei pardavėjas ar paslaugos gavėjas, pažeidęs vartotojo teises sutinka nutraukti pažeidimą, bet jo per 14 dienų nenutraukia arba nesutinka nutraukti pažeidimo, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba kreipiasi į teismą dėl viešojo intereso gynimo.

Tokia reglamentacija *mutatis mutandis* taikoma ir įstatymų numatytais atvejais viešąjį interesą ginančioms kitoms valstybės ar savivaldybių institucijoms, vartotojų asociacijoms ar kitiems juridiniams asmenims.

Pagal Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 33 straipsnio nuostatas Europos Sąjungos valstybių narių institucijos ar organizacijos gali Lietuvos Respublikos teismuose, pagal LR CPK 49 straipsnio 2 dalį, pareikšti ieškinius dėl įpareigojimų prekių ar paslaugų pardavėjams (teikėjams) nutraukti viešąjį interesą pažeidžiančius veiksmus. Remiantis šio straipsnio 3 dalimi Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, kitos valstybės ir savivaldybių institucijos įstatymų numatytais atvejais gali būti teismo įtraukiamos proceso dalyviais arba įstoti į procesą savo iniciatyva, kad duotų išvadą byloje, siekiant įvykdyti jiems pavestas pareigas, jeigu tai yra susiję su viešojo intereso gynimu.

Vartotojų teisių apsaugos tarnyba savo interneto puslapyje skelbia įsiteisėjusius teismo sprendimus, kuriose nustatytas viešojo intereso pažeidimas, remdamasi Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 35 straipsnio 2 dalimi.

2.2. Vartotojų teisių apsaugos reglamentavimas pagrindinėse vartojimo srityse

Greta bendrojo vartotojų teisių apsaugos reglamentavimo galima išskirti vartojimo sritis pagal dalyką, kai be bendrųjų vartojimo teisinius santykius reglamentuoja papildomi, specialūs tik tai vartojimo sričiai būdingi vartotojo teisių gynimo būdai.

Vieno svarbiausių vartojimo teisinius santykius reglamentuojančių sričių:

- ne maisto produktų vartotojų teisių apsauga;
- maisto produktų ir paslaugų, susijusių su maitinimu, vartotojų teisių apsauga;
- rangos paslaugų vartotojų teisių apsauga;
- energijos paslaugų vartotojų teisių apsauga;
- elektroninių ryšių, pašto ir pasiuntinių paslaugų vartotojų teisių apsauga;
- finansinių paslaugų vartotojų teisių apsauga;
- turizmo paslaugų vartotojų teisių apsauga.

2.2.1. Ne maisto produktų vartotojų apsaugos teisinis reglamentavimas

Ne maisto produktų ir paslaugų vartotojų teisių apsaugos sritį reglamentuoja bendrosios vartotojų apsaugos normos. Taip pat šią sritį apibrėžia įvairūs techniniai reglamentai bei

poįstatyminiai aktai. Techniniais reglamentais gali būti nustatoma ne maisto produktų sauga ar ženklėjimas.

Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatymas¹²⁰, Lietuvos Respublikos tabako kontrolės įstatymas¹²¹, Lietuvos Respublikos reklamos įstatymas¹²² ir kiti teisės aktai reglamentuoja vartotojų teisę į produktų ar paslaugų saugumą bei kokybę.

Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatymo 12 straipsnis numato, į rinką teikiamų produktų saugos laikymosi kontrolę Valstybinei ne maisto produktų inspekcijai prie Ūkio ministerijos.

Į tiesioginę produktų saugos kontrolę įeina:

- produktų saugos tikrinimai, atliekami produktų saugos kontrolės institucijos iniciatyva;
- produktų saugos tikrinimai pagal vartotojų, jų organizacijų, kitų suinteresuotų įstaigų ir organizacijų pranešimus;
- pavojingų produktų pašalinimo iš rinkos ir gaminių sunaikinimo kontrolė;
- produktų saugos kontrolės duomenų analizė ir informacijos Tarybai periodinis teikimas.¹²³

Į netiesioginę produktų saugos kontrolę įeina statistinių duomenų apie pavojingų produktų gamybą, importą ir prekybą jais, taip pat informacijos apie bet kokius vartojimo rizikos didėjimą ar mažėjimą galinčius nulemti veiksnius rinkimas, kaupimas, apdorojimas ir analizė.¹²⁴

Remdamasi Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatymo 7 straipsniu Valstybinė ne maisto produktų inspekcija prie Ūkio ministerijos teikia informaciją apie pavojingus gaminius, kurie pasiekia rinką, Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba savo ruožtu informuoja Europos Komisiją ir Europos Sąjungos valstybes nares.¹²⁵

¹²⁰ Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatymas // Valstybės žinios. 2001, Nr. 64-2324 // http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=227358; prisijungimo laikas: 2011-10-29.

¹²¹ Lietuvos Respublikos tabako kontrolės įstatymas // Valstybės žinios. 1996, Nr.11-281; 2003, Nr. 117-5317// http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=403788; prisijungimo laikas: 2011-10-29.

¹²² Lietuvos Respublikos reklamos įstatymas // Valstybės žinios. 2000, Nr. 64-1937// http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=408321; prisijungimo laikas: 2011-10-29.

¹²³ Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatymas (13 straipsnio 1 dalis) // Valstybės žinios. 2001, Nr. 64-2324// http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=227358; prisijungimo laikas: 2011-10-29.

¹²⁴ Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatymas (13 straipsnio 2 dalis) // Valstybės žinios. 2001, Nr. 64-2324// http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=227358; prisijungimo laikas: 2011-10-29.

¹²⁵ Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas (12 straipsnio 11 dalis) // Valstybės žinios. 2007, Nr. 12-488 // http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=362661; prisijungimo laikas: 2011-10-10.

2.2.2. Maisto produktų ir paslaugų, susijusių su maitinimu, vartotojų apsaugos teisinis reglamentavimas

Maisto produktų ir paslaugų susijusių su maitinimu vartotojų teisių apsaugos sritį reglamentuoja tiek bendrosios vartotojų apsaugos normos, tiek Lietuvos Respublikos maisto įstatymas ir kiti teisės aktai.

Lietuvos Respublikos maisto įstatymu įgyvendinama Europos Tarybos direktyva 89/397/EEB dėl oficialios maisto produktų kontrolės ir Europos Tarybos direktyva 93/99/EEB dėl oficialios maisto produktų kontrolės papildomų priemonių turinio. Taip pat įgyvendinamas Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas 178/2002/EB dėl maisto įstatymo pagrindinių principų ir reikalavimų nustatymo, Europos maisto saugos institucijos įsteigimo ir maisto saugos procedūrų bei principų nustatymo. Šiais Europos Sąjungos teisės aktais siekiama harmonizuoti valstybių narių teisinę sistemą vartotojų teisių apsaugos maisto saugos, visuomenės bei gyvūnų sveikatos srityje.

Įstatymas nustato teikiamo į rinką maisto bei jo tvarkymo reikalavimus, valstybės institucijų bei visuomeninių vartotojų teisių gynimo organizacijų kompetenciją užtikrinant maisto saugą, taip pat reglamentuoja maisto gamintojų, paslaugų teikėjų bei pardavėjų pareigas ir atsakomybę. Šio įstatymo nuostatos suderintos su įstatymo priede nurodytais Europos Sąjungos teisės aktais.¹²⁶

Lietuvos Respublikos maisto įstatymo 5 straipsnyje aiškiai apibrėžtas reikalavimas informuoti vartotoją, kuriuo draudžiama: klaidinti vartotoją apibūdinant maistą, nurodant jo rūšį, tapatumą, savybes, sudėtį, kiekį, tinkamumo vartoti terminą, kilmę, tvarkymo ir vartojimo būdą bei laikymo sąlygas; nurodyti ar užsiminti apie tas maisto savybes, kurių jis neturi, taip pat apie gydomąsias ar nuo ligų saugančias savybes, nesant Sveikatos apsaugos ministerijos nustatyta tvarka išduoto šią informaciją patvirtinančio specialios paskirties maisto produkto pažymėjimo; nurodyti, kad koks nors maistas turi ypatingų savybių, jeigu iš tikrųjų tokiomis savybėmis pasižymi visi panašūs gaminiai ar kitaip klaidinti.

Įstatymo 6 straipsnis apibrėžia draudimą teikti į rinką maistą, kai jame arba jo pakuotėje yra maistui nepriskiriamų daiktų ar teikti gaminius, savo forma, kvapu, spalva, išvaizda, ženkliniu, pakuote, dydžiu ar kitaip panašius į maistą taip, kad vartotojai, ypač vaikai, galėtų būti klaidinami ir vartojant šiuos gaminius, kaip maistą, galėtų kilti pavojus sveikatai ar gyvybei.

Šio įstatymo 7 straipsnis nurodo gamintojų, pardavėjų ir paslaugų teikėjų pareigas bei administracinę ir civilinę atsakomybę, pažeidus vartotojų teises ar atsiradus žalai dėl netinkamos maisto ar paslaugų kokybės.

¹²⁶ Lietuvos Respublikos maisto įstatymas (1 straipsnio 1 dalis) // Valstybės žinios. 2000, Nr. 32-893// http://www3.lrs.lt/pls/inter2/dokpaieska.showdoc_l?p_id=266822; prisijungimo laikas: 2011-10-29.

„Valstybinę maisto kontrolę atlieka įstatymų ir kitų teisės aktų nustatyta tvarka Vyriausybės įsteigta maisto kontrolės institucija – Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba.

Vyriausybės įstaiga Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba tikrina, kad maistas, skirtas tiek vidaus rinkai, tiek eksportui, būtų saugus, tinkamai paženklintas, nepažeistų vartotojų interesų ir atitiktų šio įstatymo bei kitų teisės aktų reikalavimus. Kontrolė atliekama laikantis principo, kad maisto sauga žmonių sveikatai yra besąlyginis prioritetas.“¹²⁷

2.2.3. Rangos paslaugų vartotojų apsaugos teisinis reglamentavimas

LR CK 6.645 straipsnio 1 dalis nusako, kad pagal savo dalyką, vartojimo rangos sutartis yra sudaryta pagaminti arba perduoti tam tikrą darbo rezultatą arba atlikti kitokius darbus, kurių metu sukurtas rezultatas perduodamas užsakovui. Pagal sutarties šalių subjektinę sudėtį LR CK 6.672 straipsnio 1 dalyje apibrėžiama vartojimo rangos sutarties samprata.

LR CK šeštosios knygos XXXIII skyriaus pirmasis skirsnis apibrėžia bendruosius rangos santykius, tuo tarpu antrojo skirsnio 6.672-6.680 straipsniai reglamentuoja tuos vartojimo rangos santykius, kurie susiję su vartotojo ir verslininko padėties nelygiavertiškumu. Šis reglamentavimas grindžiamas silpnesniosios vartojimo rangos teisinių santykių šalies – vartotojo doktrina, kai siekiama sutarties šalių interesų pusiausvyros, suteikiant papildomas vartotojo teisių apsaugos garantijas.

Vartojimo rangos instituto normose nėra išskirtos rangos sutarčių rūšys, todėl LR CK 6.644 straipsnio 2 dalies įtvirtintos bendrosios rangos nuostatos, kurios taikomos atskiroms rangos rūšims, tokioms kaip statybos ranga, projektavimo ranga, būtinė ranga ir kita.

LR CK 6.672 straipsnio 1 dalies nuostatos įvardina vartojimo rangos požymiu buitinius ir asmeninius vartotojo poreikių tenkinimo tikslus.

Be specialiųjų normų LR CK 6.672 straipsnio 2 dalyje nurodoma, kad *mutatis mutandis* taikomas nesąžiningų vartojimo sutarčių sąlygų institutas LR CK 6.188 straipsnis, kuris aptartas nagrinėjant nesąžiningų sąlygų vartojimo sutartyse reglamentavimą. Taip pat remiamasi vartojimo pirkimo–pardavimo taisyklėmis apibrėžtomis LR CK 6.350–6.370 straipsniuose.

Vartojimo rangos santykiams taikomos ir kitos bendrosios LR CK 1.39 straipsnyje įtvirtintos nuostatos dėl vartojimo sutarčių.

Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 2 straipsnio 7 dalyje vartojama paslaugos sąvoka, kuri apima ir atlygintinas paslaugas, ir rangą, kai siekiama patenkinti vartotojo poreikius.

¹²⁷ Lietuvos Respublikos maisto įstatymas (11 straipsnio 1-2 dalys) // Valstybės žinios. 2000, Nr. 32-893// http://www3.lrs.lt/pls/inter2/dokpaieska.showdoc_l?p_id=266822; prisijungimo laikas: 2011-10-29.

Vartotojų skundus nagrinėja VVTAT. Ši sritis neturi reglamentuojamos statybos rangos kontrolės, ekspertizės siekiant nustatyti statybos produktų ir paslaugų defektus.

2.2.4. Energijos paslaugų vartotojų apsaugos teisinis reglamentavimas

Energijos teikimo teisiniai santykiai ypatinga sritis, kai vartotojas dažniausiai neturi galimybės pasirinkti energijos pirkimo-pardavimo sutarties šalį arba ta galimybė yra labai ribota. Tas pats pasakytina ir apie galimybę individualiai tartis dėl energijos pirkimo-pardavimo sutarties sąlygų. Siekiant išlaikyti nelygiaverčių šių vartojimo teisinių santykių šalių pusiausvyrą, reikalingas specialus teisinis reglamentavimas. Todėl energijos pirkimo-pardavimo sutartiniuose santykiuose sutarties laisvės principas yra ribojamas imperatyviųjų įstatymo normų.

Bendrosios visų rūšių energijos pirkimo-pardavimo teisinius santykius reglamentuojančios normos skelbiamos LR CK šeštosios knygos IV dalies “Atskiros sutarčių rūšys” XXIII skyriaus septintame skirsnyje “Energijos pirkimo-pardavimo sutartys”.

LR CK 6.383 straipsnio 3 dalyje teigiama, kad energijos pirkimo-pardavimo sutartis yra viešoji sutartis. Viešąją sutartį reglamentuoja LR CK 6.161 straipsnyje įtvirtintos teisės normos. Minėto straipsnio 1 dalyje teigiama, kad viešąją sutartimi laikoma sutartis, kurią sudaro juridinis asmuo (verslininkas), teikiantis paslaugas ar parduodantis prekes visiems, kas tik kreipiasi (transporto, ryšių, elektros, šilumos, dujų, vandentiekio ir kt. organizacijos). LR CK 6.161 straipsnio 3-5 dalyse pateiktos nuostatos nurodo, kad energijos pirkimo-pardavimo sutarčių sąlygos dažniausiai yra standartinės ir individualiai neaptariamoms. Tokiu atveju pasitelkiamas LR CK 6.188 straipsnyje apibrėžtas nesažiningų vartojimo sutarčių sąlygų institutas. LR CK 6.383 straipsnio 2 dalyje numatyta vienintelė sąlyga abonentams (vartotojams), sudarantiems energetikos pirkimo-pardavimo sutartį su paslaugos teikėju, kad yra privaloma turėti energiją naudojančius įrenginius ar nustatytus techninius reikalavimus atitinkančius vidaus tinklus, kurie yra prijungti prie energijos apskaitos, ir kai įrengti energijos apskaitos prietaisai. Tuo tarpu šilumos energijos, karšto ir šalto vandens pirkimo-pardavimo sutartis su buitiniu vartotoju gali būti sudaroma ir tuo atveju, kai nėra tiesioginės šių energijos išteklių apskaitos tarp energijos tiekėjo vartotojo.

Energijos paslaugų vartotojų teisių apsaugą taip pat reglamentuoja: Lietuvos Respublikos energetikos įstatymas¹²⁸, Lietuvos Respublikos šilumos ūkio įstatymas¹²⁹, Lietuvos Respublikos vandens įstatymas¹³⁰, Lietuvos Respublikos elektros energetikos įstatymas¹³¹, Lietuvos

¹²⁸ Lietuvos Respublikos energetikos įstatymas // Valstybės žinios. 2002, Nr. 56-2224// http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=404336; prisijungimo laikas: 2011-10-29.

¹²⁹ Lietuvos Respublikos šilumos ūkio įstatymas// Valstybės žinios, 2003, Nr. 51-2254// http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=409467; prisijungimo laikas: 2011-10-29.

¹³⁰ Lietuvos Respublikos vandens įstatymas // Valstybės žinios. 2003, Nr. 36-1544 // http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=363338; prisijungimo laikas: 2011-10-29.

Respublikos gamtinių dujų įstatymas¹³², Lietuvos Respublikos daugiabučių namų savininkų bendrijų įstatymas¹³³ ir kiti poįstatyminiai teisės aktai (kainų skaičiavimo metodikos, energijos paslaugų tiekimo ir naudojimo taisyklės ir pan.).

LR CK 6.193 straipsnio 4 dalyje nurodyta, kad, aiškinant sutarčių sąlygas pasiūlytas šalies nenaudai ir jas priėmusios šalies naudai, visuomet turi būti taikoma sutarties aiškinimo vartotojo naudai taisyklė.

LR CK 6.386 straipsnyje numatyti nekokybiškos energijos tiekimo atveju taikytini energijos pirkimo-pardavimo abonto (vartotojo) teisių gynimo būdai. Šio straipsnio 2 dalyje teigiama, kad abonentas (vartotojas) turi teisę atsisakyti mokėti už nekokybišką energiją. Tačiau energijos tiekimo įmonė šiuo atveju turi teisę reikalauti, kad vartotojas atlygintų vertę to, ką be teisinio pagrindo sutaupė naudodamas energiją. Straipsnio 3 dalyje apibrėžiama vartotojo teisė į nuostolių, patirtų dėl netinkamos kokybės energijos tiekimo, atlyginimą.

LR CK 6.390 straipsnio 1 dalyje apibrėžtas vartojimo energijos pirkimo-pardavimo sutarties nutraukimo ypatumas, kai abonentu būdamas fizinis asmuo (vartotojas), kuris naudoja energiją buitiniams reikmėms, turi teisę nutraukti sutartį vienašališkai apie tai pranešdamas energijos tiekimo įmonei, jeigu yra visiškai sumokėjęs už sunaudotą energiją. Išskiriama sąlyga daugiabučiame name gyvenančiam vartotojui, kuomet šią teisę jis gali įgyvendinti tik tuo atveju, kai toks sutarties nutraukimas nepadarys žalos kitų to namo butų gyventojams.

Minėto LR CK 6.390 straipsnio 3 dalyje griežtai reglamentuojama energijos tiekimo įmonės teisė nutraukti, sustabdyti ar apriboti energijos tiekimą vartotojui. Teigiama, kad energijos tiekimą nutraukti, sustabdyti ar apriboti leidžiama tik sutarties šalių susitarimu, išskyrus atvejus, kai valstybinės energetikos priežiūros institucijos nustato tokius abonto įrenginių trūkumus, dėl kurių gresia avarija ar kyla pavojus žmonių gyvybei ir saugumui. Apie energijos tiekimo nutraukimą, sustabdymą ar apribojimą energijos tiekimo įmonė privalo iš anksto pranešti abonentui. Šio straipsnio 4 dalis apibrėžia leidimą energijos tiekimą nutraukti, sustabdyti ar apriboti be suderinimo su abonentu ar be jo išankstinio įspėjimo tik tais atvejais, kai tai būtina siekiant išvengti avarijos ar likviduoti energijos tiekimo tinklų avariją. Pabrėžiamas privalomumas nedelsiant pranešti apie energijos tiekimo nutraukimą, sustabdymą ar apribojimą vartotojui.

¹³¹ Lietuvos Respublikos elektros energetikos įstatymas // Valstybės žinios. 2000, Nr. 66-1984 // http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=382479; prisijungimo laikas: 2011-10-29.

¹³² Lietuvos Respublikos gamtinių dujų įstatymas // Valstybės žinios. 2011, Nr. 87-4186 // http://www3.lrs.lt/pls/inter2/dokpaieska.showdoc_l?p_id=403609; prisijungimo laikas: 2011-10-29.

¹³³ Lietuvos Respublikos daugiabučių namų savininkų bendrijų įstatymas // Valstybės žinios. 2000, Nr. 56-1639 // http://www3.lrs.lt/pls/inter2/dokpaieska.showdoc_l?p_id=364010; prisijungimo laikas: 2011-10-29.

Draudimas nutraukti elektros, šilumos energijos, vandens ir dujų tiekimą daugiabučiams gyvenamiesiems namams dėl atskirų butų savininkų (nuomininkų) skolų už sunaudotą energiją, vandenį ar dujas reglamentuojamas LR CK 6.390 straipsnio 5 dalyje.

Remdamiesi Lietuvos Respublikos elektros energetikos įstatymo 31 straipsnio 2 dalyje įtvirtintomis buitinių vartotojų teisėmis, buitiniai vartotojai turi teisę: laisvai ir neatlygintinai pasirinkti tiekėją; gauti iš tiekėjų informaciją apie tiekėjo pavadinimą, buveinės adresą, įmonės kodą ir teisinę formą, teikiamas paslaugas ir jų teikimo sąlygas, paslaugų bei elektros energijos kainas ir tarifus, pranešimų apie kainas pateikimo būdus, sutarčių terminus, jų sudarymo ir nutraukimo sąlygas, ginčų nagrinėjimo tvarką; vienašališkai neatlygintinai nutraukti sutartis, jei keičiamos sutarčių sąlygos ir jos buitiniams vartotojams nepriimtinos; gauti iš elektros energetikos sektoriaus įmonių pasiūlymus dėl atsiskaitymo būdų ir pasirinkti atsiskaitymo būdą.

Vartotojo teisė į informavimą įtvirtinta Lietuvos Respublikos elektros energetikos 31 straipsnio 1 dalyje ir Lietuvos Respublikos šilumos įstatymo 22 straipsnyje. Energijos paslaugų teikėjas privalo informuoti vartotojus apie įmonių teikiamas paslaugas, paslaugų teikimo sąlygas, kainas bei sąlygas ir numatomus sutarčių sąlygų pakeitimus.

Energijos paslaugų vartotojų apsaugą užtikrina VVTAT, Valstybinė energetikos inspekcija prie Energetikos ministerijos (toliau - VEI) ir Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija (toliau VKEKK).

Pagal Lietuvos Respublikos energetikos įstatymo 26 straipsnyje numatytas nuostatas: VVTAT išankstine skundų nagrinėjimo ne teismo tvarka nagrinėja fizinių asmenų skundus dėl energijos pirkimo-pardavimo ar paslaugų teikimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo; VEI išankstine skundų nagrinėjimo ne teismo tvarka nagrinėja skundus dėl energetikos objektų, įrenginių ir apskaitos priemonių gedimų, eksploatavimo, energijos kokybės reikalavimų, energijos apskaitos ir apmokėjimo už suvartotą energiją pažeidimų, avarijų, energijos tiekimo nutraukimo, sustabdymo ar ribojimo; VKEKK išankstine skundų nagrinėjimo ne teismo tvarka nagrinėja skundus dėl energetikos įmonių veiklos ar neveikimo tiekiant, skirstant, perduodant, laikant energiją, dėl teisės joms pasinaudoti tinklais ir sistemomis nesuteikimo, dėl prisijungimo, energijos tiekimo srautų balansavimo, kainų ir tarifų taikymo.

2.2.5. Elektroninių ryšių, pašto ir pasiuntinių paslaugų vartotojų apsaugos teisinis reglamentavimas

Elektroninių ryšių, pašto ir pasiuntinių paslaugų, kaip ir kitų atlygintinų paslaugų vartotojui teikimą reglamentuoja bendrosios LR CK XXXV skyriaus IV dalies pirmojo skirsnio nuostatos. Šio įstatymo 6.718 straipsnio 3 dalis numatyta paslaugų teikėjo pareigą teikti paslaugas pagal

sutarties sąlygas ir kliento nurodymus, jei jie neprieštaruja įstatymams, nusistovėjusioms profesinės veiklos taisyklėms, etikai ar sutarties sąlygoms.

Šios srities vartotojų teisių apsaugos nuostatos įtvirtintos ir šios srities reglamentavimui skirtuose įstatymuose: Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatyme¹³⁴, Lietuvos Respublikos pašto įstatyme¹³⁵, Lietuvos Respublikos visuomenės informavimo įstatyme¹³⁶ ir kituose teisės aktuose.

Taip pat Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo įstatymo 34 straipsnio 1 dalyje numatyta, kad elektroninių ryšių paslaugų teikimo sutartis yra viešoji sutartis. Paslaugos turi būti teikiamos ir elektroninių ryšių paslaugų teikimo sutartis sudaroma pagal Ryšių reguliavimo tarnybos patvirtintas Elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisykles.

Minėto įstatymo 34 straipsnio 2 dalyje įtvirtinta vartotojų teisė į informaciją. Čia įtvirtintas skaidrumo principas: "viešųjų elektroninių ryšių paslaugų teikėjai privalo viešai skelbti skaidrią, palyginamą, pakankamą ir naujausią informaciją apie teikiamų paslaugų kainas ir tarifus, visus užmokesčius, mokėtinus nutraukus sutartį, standartines paslaugų teikimo sąlygas, paslaugų kokybę ir priemones, kurių imtasi siekiant užtikrinti lygiavertes galimybes neįgaliesiems galutiniams paslaugų gavėjams naudotis elektroninių ryšių paslaugomis. Ši informacija galutiniams paslaugų gavėjams turi būti nurodoma aiškiai, išsamiai ir lengvai prieinama forma."

Galutinis paslaugų gavėjas (vartotojas) iškilus ginčui dėl elektroninių ryšių paslaugų teikimo, pažeidžiančio vartotojo teises, turi teisę kreiptis į Ryšių reguliavimo tarnybą (toliau – RRT), kad ši išankstine ne teismo tvarka išspręstų jo ginčą su elektroninių ryšių paslaugų teikėju. Galutinis paslaugų gavėjas taip pat turi teisę kreiptis tiesiogiai į teismą.¹³⁷

Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymo 12 straipsnis numato RRT bendradarbiavimą su kitomis valstybinėmis institucijomis siekiant užtikrinti vartotojų teisių apsaugą šioje srityje. VVTAT koordinuoja RRT veiklą elektroninių ryšių paslaugų vartotojų teisių apsaugos srityje ir konsultuoja ją. VNMPI gina elektroninių ryšių vartotojų teises, prižiūri produktų, tarp jų ir produktų, susijusių su elektroninių ryšių tinklais, paslaugomis bei radijo ryšio įrenginiais ir galiniais įrenginiais, saugą. Valstybinė duomenų apsaugos inspekcija (toliau – VDAI) Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo nustatyta tvarka nagrinėja skundus dėl asmens duomenų tvarkymo ir privatumo apsaugos. Sveikatos apsaugos ministerija,

¹³⁴ Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymas // Valstybės žinios. 2004, Nr. 69-2382// http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=404279; prisijungimo laikas: 2011-10-29.

¹³⁵ Lietuvos Respublikos pašto įstatymas // Valstybės žinios. 1999, Nr. 36-1070// http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=389961; prisijungimo laikas: 2011-10-29.

¹³⁶ Lietuvos Respublikos visuomenės informavimo įstatymas // Valstybės žinios. 1996, Nr. 71-1706// http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=280580&p_query=&p_tr2=; prisijungimo laikas: 2011-10-29.

¹³⁷ Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymas (36 straipsnis) // Valstybės žinios. 2004, Nr. 69-2382// http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=404279; prisijungimo laikas: 2011-10-29.

nustatydamą higienos normas, susijusias su elektromagnetinio spinduliavimo normomis, konsultuojasi su RRT. Valstybinė visuomenės sveikatos priežiūros tarnyba (toliau – VVSPT), vykdydama savo funkcijas, susijusias su elektromagnetinio spinduliavimo normų priežiūra, konsultuojasi su RRT, taip pat su šia institucija keičiasi susijusia informacija.

Lietuvos Respublikos pašto įstatymo 11 straipsnis numato RRT dalyvavimą užtikrinant pašto ir pasiuntinių paslaugų srityje, nagrinėjant skundus ir ne teisme tvarka. Įstatymo 11 straipsnio 2 dalis numato, kad ginčams pagal pašto, pasiuntinių paslaugų teikėjų ar naudotojų skundus nagrinėti taikomos Pašto ar pasiuntinių paslaugų teikėjų ir naudotojų arba pašto paslaugų teikėjų ir (ar) pasiuntinių paslaugų teikėjų ginčų nagrinėjimo taisyklės, kurias patvirtino RRT.

Įstatymo 12 straipsnis reglamentuoja pašto ir pasiuntinių paslaugų teikėjų atsakomybę ir žalos atlyginimą dėl prarastų sugadintų pašto siuntų.

Nustačiusi pažeidimus RRT pateikia reikalavimą paslaugos teikėjui per tam tikra laiką pašalinti pažeidimus. Jei pažeidimai nepašalinami per nurodytą terminą, RRT gali taikyti ekonomines sankcijas, kurios numatytos minėto įstatymo 14-15 straipsniuose.

2.2.6. Finansinių paslaugų vartotojų teisių apsaugos teisinis reglamentavimas

Finansinių paslaugų vartotojų teisių apsaugą, reglamentuoja LR CK įtvirtintos bendrosios nuostatos. Atitinkamai šios srities vartotojų teisių apsaugą įtvirtina: Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymas¹³⁸, Lietuvos Respublikos draudimo įstatymas¹³⁹, Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas¹⁴⁰, Lietuvos Respublikos vartojimo kredito įstatymas¹⁴¹ bei kiti teisės aktai.

Finansinių paslaugų srityje vartotojų teisių apsaugą užtikrina VVTAT ir Draudimo priežiūros komisija¹⁴² (toliau – DPK).

Lietuvos Respublikos mokėjimo įstatymo 23 straipsnis numato, kad vartotojo ir kredito įstaigos ginčus nagrinėja VVTAT. Šiuo straipsniu įtvirtinta, VVTAT priimti sprendimai dėl nuostolių atlyginimo yra kredito įstaigai privalomi.

VVTAT nagrinėdama vartojimo kredito ginčą išankstinio ginčų sprendimo ne teisme tvarka, arba teismas, įvertinę šalių sutartinių santykių pobūdį, prievolės vertę, kreditoriaus išlaidas,

¹³⁸ Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymas // Valstybės žinios. 1999, Nr. 97-2775; 2008, Nr. 17-589// http://www3.lrs.lt/pls/inter2/dokpaieska.showdoc_l?p_id=213878; prisijungimo laikas: 2011-10-29.

¹³⁹ Lietuvos Respublikos draudimo įstatymas // Valstybės žinios. 2003, Nr.94-4246// http://www3.lrs.lt/pls/inter2/dokpaieska.showdoc_l?p_id=386840; prisijungimo laikas: 2011-10-29.

¹⁴⁰ Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas (VIII skirsnis „Finansinių paslaugų teikimas pagal sutartis, sudaromas naudojant ryšio priemones“) // Valstybės žinios. 2007, Nr. 12-488// http://www3.lrs.lt/pls/inter2/dokpaieska.showdoc_l?p_id=362661; prisijungimo laikas: 2011-10-29.

¹⁴¹ Lietuvos Respublikos vartojimo kredito įstatymas // Valstybės žinios. 2011, Nr. 1-1// http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=390016&p_query=&p_tr2=; prisijungimo laikas: 2011-10-29.

¹⁴² DPK vartotojų skundų nagrinėjimą atlieka draudimo paslaugų srityje.

vartojimo kredito sutarties sudarymo ir kitas reikšmingas aplinkybes, gali sumažinti bendrą vartojimo kredito kainą.¹⁴³ Ginčų nagrinėjimo tvarką reglamentuoja Lietuvos Respublikos vartojimo kredito įstatymo šeštasis skirsnis.

DPK atlieka vartotojų ginčų su draudiku nagrinėjimą ne teisme. Šiuos DPK įgalinimus reglamentuoja Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo 207 straipsnis, kurio 9 dalis nurodo DPK sprendimo rekomenduojamąjį pobūdį.

2.2.7. Turizmo paslaugų vartotojų apsaugos teisinis reglamentavimas

Turizmo paslaugų vartotojų tiesių apaugą reglamentuoja LR CK 6.747-6.755 straipsniai ir Lietuvos Respublikos turizmo įstatymas¹⁴⁴.

LR CK 6.748 straipsnis nusako kelionės organizatoriaus pareigą teikti išsamia, visapusišką, neklaidinančią informaciją. Kelionės organizatoriaus pareiga teikti išsamia, neklaidinančią informaciją nurodyta ir Lietuvos Respublikos turizmo įstatymo 6 straipsnio 2-6 dalyse. Turi būti suteikta neklaidinanti informacija apie: transporto priemonę, kuria vykstama, jos charakteristiką ir kategoriją; apgyvendinimo tipą, objekto vietą, kategoriją ar patogumų lygį ir pagrindinius ypatumus bei klasę (pagal atitinkamas priimančiosios valstybės taisykles); maitinimą; maršrutą; valiutų keitimo sąlygas ir tvarką; valstybių, į kurias vykstama, pasienio formalumus ir vizų gavimo tvarką bei laiką, per kurį turi jas gauti; valstybių, į kurias vykstama, epidemiologinę būklę, imunoprofilaktikos reikalavimus, kuriuos reikia atlikti prieš vykstant į kelionę, taip pat sveikatos draudimo įforminimo tvarką; turizmo paslaugų teikimo sutarties įforminimo tvarką bei sąlygas; visą kelionės kainą, kainos dalį, kuri turi būti sumokėta iš anksto, bei likusios sumos sumokėjimo grafiką; kelionei organizuoti reikalingą mažiausią asmenų skaičių ir galutinį terminą informuoti turistą apie kelionės atšaukimą, nesurinkus nustatyto mažiausio asmenų skaičiaus.¹⁴⁵

LR CK 6.754 straipsnio 1 dalyje įtvirtinta kelionės organizatoriaus pareiga užtikrinti teikiamų turizmo paslaugų tinkamą vykdymą, atsižvelgiant į turisto protingus lūkesčius, kurių pagal sutarties ir teikiamų paslaugų pobūdį turistai galėjo turėti. Pagal šio straipsnio 2 dalyje pateiktas nuostatas kelionės organizatorius privalo atlyginti turistui (vartotojui) nuostolius jeigu sutartis nėra vykdoma atsižvelgiant į turisto protingus lūkesčius. Jei dėl netinkamo turizmo paslaugų teikimo sutarties vykdymo, už kurį atsako kelionės organizatorius, vartotojo (turisto)

¹⁴³ Lietuvos Respublikos vartojimo kredito įstatymas (21 straipsnio 3 dalis) // Valstybės žinios. 2011, Nr. 1-1// http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=390016&p_query=&tr2=; prisijungimo laikas: 2011-10-29.

¹⁴⁴ Lietuvos Respublikos turizmo įstatymas // Valstybės žinios. 1998, Nr. 32-852; 2001, Nr. 34-1128// http://www3.lrs.lt/pls/inter2/dokpaieska.showdoc_l?p_id=197451; prisijungimo laikas: 2011-10-29.

¹⁴⁵ Lietuvos Respublikos turizmo įstatymas (5 straipsnio 2 dalis) // Valstybės žinios. 1998, Nr. 32-852; 2001, Nr. 34-1128 // http://www3.lrs.lt/pls/inter2/dokpaieska.showdoc_l?p_id=197451; prisijungimo laikas: 2011-10-29.

pagrįsti ir protingi lūkesčiai neišsipildo, vartotojas turi teisę reikalauti atlyginti ir neturtinę žalą, teigia LR CK 6.754 straipsnio 5 dalies nuostatos.

LR CK numato skirtingas vartotojo ir turizmo paslaugos teikėjo sutarties atsisakymo sąlygas. LR CK 6.750 straipsnyje numatyta, kad turistai (vartotojai) turi teisę bet kuriuo metu atsisakyti sutarties. Nuo aplinkybių, kurias nusako šio straipsnio 2-3 dalys priklauso ar privalės vartotojas atlyginti organizatoriui nuostolius, ar turės teisę reikalauti, kad jam būtų grąžinti ar kompensuoti už kelionę sumokėti pinigai. Tuo tarpu LR CK 6.751 straipsnio 1 dalyje numatyta, kad kelionės organizatorius turi teisę atsisakyti sutarties tik dėl svarbių priežasčių ir nedelsiant informuoti vartotoją (turistą). Priklausomai nuo aplinkybių, kurias nurodo šio straipsnio 2-3 dalys, kelionės organizatorius arba privalo pasiūlyti naują tokią pat ar geresnę kokybės kelionę, ar grąžinti už kelionę sumokėtus pinigus. Taip pat, atsisakęs sutarties, kelionės organizatorius privalo atlyginti turistui turtinę žalą, išskyrus šio straipsnio 3 dalyje numatytus atvejus.

LR CK 6.717 straipsnio 3 dalis numato atlygintinos paslaugos teikėjo teisę (jei sutartis nenumato ko kita) pasitelkti trečiuosius asmenis sutarčiai vykdyti. Nuostata nurodo, kad už tinkamą sutarties vykdymą atsako paslaugos teikėjas.

Valstybinis turizmo departamentas prie Ūkio ministerijos (toliau – VTD) teisės aktų nustatyta tvarka atstovauja kelionės organizavimo paslaugų vartotojų interesams¹⁴⁶, bet vartotojų skundų nenagrinėja. VTD teikia Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai išvadas dėl vartotojo prašyme nurodyto reikalavimo ir pardavėjo, paslaugų teikėjo pateiktų paaiškinimų, kelionių organizatoriaus ir (ar) kelionių agentūros, kelionių agento veiksmų (neveikimo) teikiant turizmo paslaugas.¹⁴⁷ Vartotojų skundus turizmo paslaugų srityje ne teisme nagrinėja VVTAT.

2.3. Vartotojų teisių apsaugos institucijų veiklos reglamentavimas

Siekiant užtikrinti veiksmingą vartotojų teisių apsaugos sistemos funkcionavimą Lietuvos Respublikos Vyriausybė 2011m. patvirtino Valstybinės vartotojų teisių apsaugos 2011-2014 metų strategiją. Strategijoje išskelti pagrindiniai uždaviniai:

- sukurti veiksmingą vartotojų teisių apsaugos stebėsenos sistemą ir geriau vykdyti reklamos ir nesąžiningos komercinės veiklos priežiūrą;
- didinti vartotojų teisių gynimo veiksmingumą;

¹⁴⁶ Valstybinio turizmo departamento prie Ūkio ministerijos nuostatai, patvirtinti Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2010 m. spalio 13 d. nutarimu Nr. 351 (8.8 punktas) // <http://tar.tic.lt/Default.aspx?id=2&item=results&aktoid=0A307412-A499-4B9E-9261-A6DD8E5450A4>; prisijungimo laikas: 2011-10-29.

¹⁴⁷ Valstybinio turizmo departamento prie Ūkio ministerijos nuostatai, patvirtinti Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2010 m. spalio 13 d. nutarimu Nr. 351 (8.13 punktas) // <http://tar.tic.lt/Default.aspx?id=2&item=results&aktoid=0A307412-A499-4B9E-9261-A6DD8E5450A4>; prisijungimo laikas: 2011-10-29.

- didinti vartotojų asociacijų vaidmenį ir tobulinti kompetenciją vartotojų teisių apsaugos srityse;
- skatinti verslininkų savireguliaciją;
- tobulinti vartotojų ir verslininkų gebėjimus vartotojų teisių apsaugos srityse;
- didinti vartotojų ir verslininkų informuotumą apie elektroninę komerciją;
- ugdyti vartotojų ir verslininkų gebėjimus probleminėse vartotojų teisių apsaugos srityse;
- didinti vartotojų ir verslininkų informuotumą apie alternatyvius ginčų sprendimo būdus.¹⁴⁸

Palietos visos opiausias šiandienos vartotojų teisių apsaugos sritys rodo, ypatingą valstybės dėmesį vartotojų teisių apsaugos būklei. Tiek įstatyminė bazė, tiek valstybės vartotojų teisių apsaugos institucinė sistema padeda efektyviai užtikrinti vartotojų teisių apsaugą.

Vartotojų teisių apsaugą Lietuvos Respublikoje užtikrina: valstybės ir savivaldybių institucijos ir vartotojų asociacijos.¹⁴⁹

2009 m. Lietuvos Respublikos valstybės kontrolės valstybinio audito ataskaitoje dėl vartotojų teisių apsaugos nurodyta, kad šalies vartotojų teisių apsaugą užtikrina 18 valstybės ir 60 savivaldybės institucijų, viešoji įstaiga Europos vartotojų centras, 20 vartotojų asociacijų.¹⁵⁰ Šių institucijų veiklą koordinuoti pavesta Vyriausybės įsteigta Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai (toliau - VVTAT).

Lietuvos Respublikos Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 10 straipsnio 2 dalyje **vartotojų teisių apsaugos reguliavimas priskirtas Lietuvos Respublikos Teisingumo ministerijos valdymo sričiai**. Teisingumo ministerija dalyvauja:

- formuojant ir įgyvendinant vartotojų teisių apsaugos politiką;
- organizuojant vartotojų teisių apsaugą.

Šio straipsnio 3-5 dalyse įvardijama kolegiali patariamoji visuomeniniais pagrindais veikianti institucija – **Vartotojų teisių apsaugos taryba (toliau – Taryba)**, kuri užtikrina Teisingumo ministerijai pavestų funkcijų vartotojų teisių apsaugos srityje įgyvendinimą. Tarybą sudaro po vieną Teisingumo ministerijos, Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos, Valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos (toliau – Tarnyba), Valstybinės ne maisto produktų inspekcijos

¹⁴⁸ Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2011 m. liepos 7 d. nutarimas Nr. 848 „Dėl Valstybinės vartotojų teisių apsaugos 2011-2014 metų strategijos patvirtinimo“//Valstybės žinios. 2011, Nr. 89-4274// http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=403707&p_query=&p_tr2=; prisijungimo laikas: 2011-09-11.

¹⁴⁹ Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas // Valstybės žinios. 2007, Nr. 12-488 // http://www3.lrs.lt/pls/inter2/dokpaieska.showdoc_l?p_id=291519&p_query=&p_tr2=; prisijungimo laikas: 2011-09-11.

¹⁵⁰ Lietuvos Respublikos valstybinės kontrolės valstybinio audito ataskaita: Vartotojų teisių apsauga. 2009 // http://www.vkontrole.lt/audito_ataskaitos.aspx?tipas=2; prisijungimo laikas: 2011-09-11.

prie Ūkio ministerijos (toliau – Inspekcija), Valstybinės visuomenės sveikatos priežiūros tarnybos prie Sveikatos apsaugos ministerijos (toliau – Valstybinė visuomenės sveikatos priežiūros tarnyba) atstovą, keturi vartotojų asociacijų atstovai ir vienas Lietuvos savivaldybių asociacijos atstovas. Tarybos nuostatus ir sudėtį tvirtina teisingumo ministras. Tarybai vadovauja Teisingumo ministerijos atstovas.¹⁵¹

Taryba teikia pasiūlymus dėl vartotojų teisių apsaugos politikos įgyvendinimo ir tobulinimo, analizuoja vartotojų teisių apsaugą užtikrinančių institucijų informaciją apie jų veiklą ir teikia pasiūlymus dėl jų veiklos. Ši institucija taip pat teikia pasiūlymus dėl vartotojų teisių apsaugą reglamentuojančių teisės aktų priėmimo ir keitimo.¹⁵²

Nagrinėjant Lietuvos Respublikos Valstybės kontrolės valstybinio audito ataskaitai sudarytą ir pateiktą šalies vartotojų teisių apsaugos institucinę sistemą galime teigti, kad vartotojų teisių apsauga vykdoma šakiniu principu. Įgyvendinant atitinkamų sričių vartotojų teisių apsaugos politiką institucijos gali būti atskaitingos Lietuvos Respublikos Seimui, Lietuvos Respublikos Vyriausybei ar, priklausomai nuo srities, atitinkamai ministerijai.

Šakinis principas stebimas ir Vartotojų teisių apsaugos tarnybos sukurtuose padaliniuose (finansinių paslaugų priežiūros skyrius, nesąžiningos komercinės veiklos ir reklamos skyrius, energetikos ir komunalinių paslaugų skyrius ir t.t.).¹⁵³ Priežiūros institucijos turi skyrius regionuose.

Viena svarbiausių vartotojų teisių apsaugos politiką įgyvendinančių valstybės įstaigų – Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba (toliau – VVTAT). Lietuvos Respublikos Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 12 straipsnyje numatyta, kad VVTAT atlieka šias funkcijas: užtikrina vartotojų teisių apsaugą; koordinuoja vartotojų teisių apsaugos institucijų, atsakingų už tam tikros vartojimo srities reguliavimą, veiklą vartotojų teisių apsaugos srityje (analizuoja sukaupią, periodiškai iš valstybės ir savivaldybių institucijų gaunamą informaciją apie vartotojų teisių apsaugą; teikia pasiūlymus dėl vartotojų teisių apsaugos tobulinimo); priima ir derina teisės aktus, susijusius su vartotojų teisių apsauga; dėl įstatymų ir kitų teisės aktų, susijusių su vartotojų teisių apsauga, projektų teikia išvadas ir pasiūlymus; vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka nagrinėja vartotojų skundus; įstatymų nustatyta tvarka kontroliuoja sutarčių standartines sąlygas ir ginčija nesąžiningas vartojimo sutarčių sąlygas; taiko įstatymų nustatytas poveikio priemones; šio įstatymo septintojo skirsnio nustatyta tvarka gina vartotojų viešąjį

¹⁵¹ Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas //Valstybės žinios. 2007, Nr. 12-488 // http://www3.lrs.lt/pls/inter2/dokpaieska.showdoc_l?p_id=291519&p_query=&p_tr2=; prisijungimo laikas: 2011-09-11.

¹⁵² Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas //Valstybės žinios. 2007, Nr. 12-488 // http://www3.lrs.lt/pls/inter2/dokpaieska.showdoc_l?p_id=291519&p_query=&p_tr2=; prisijungimo laikas: 2011-09-11.

¹⁵³ Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos valdymo struktūros schema // <http://www.vvtat.lt/index.php?1287392772>; prisijungimo laikas: 2011-09-11.

interesą; organizuoja vartotojų švietimą, koordinuoja kitų valstybės ir savivaldybių institucijų, vartotojų asociacijų veiklą organizuojant vartotojų švietimą, pardavėjams ir paslaugų teikėjams teikia informaciją apie vartotojų teises; kuria ir tvarko vartotojų teisių apsaugos duomenų bazę; kartu su kitomis valstybės institucijomis organizuoja ir atlieka keitimąsi informacija su Europos Bendrijų Komisija ir valstybėmis narėmis (RAPEX sistema) Europos Sąjungos teisės aktų nustatyta tvarka; kartu su Europos Bendrijų Komisija ir kitų Europos Sąjungos valstybių narių nacionalinėmis institucijomis įgyvendina Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (EB) Nr. 2006/2004 dėl nacionalinių institucijų, atsakingų už vartotojų apsaugos teisės aktų vykdymą, bendradarbiavimo; atstovauja Lietuvos Respublikai tarptautinėse organizacijose vartotojų teisių gynimo srityje; atlieka kitas įstatymų ir kitų teisės aktų nustatytas funkcijas.

VVTAT turi teisę: gauti iš valstybės ir savivaldybių institucijų, atsakingų už atitinkamą valdymo sritį, informaciją, susijusią su vartotojų teisių apsauga; gauti iš valstybės ir savivaldybių institucijų, iš įstaigų, kitų asmenų informaciją ir dokumentus, reikalingus įstatymų pažeidimams tirti, o prireikus – ir reklamuojamų prekių pavyzdžius; atlikti reikalingus patikrinimus vietoje, kiek to reikia Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (EB) Nr. 2006/2004 dėl nacionalinių institucijų, atsakingų už vartotojų apsaugos teisės aktų vykdymą, bendradarbiavimo tikslams pasiekti; reikalauti, kad gamintojai, importuotojai, pardavėjai ir paslaugų teikėjai ar jų atstovai atvyktų į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą ir duotų paaiškinimus žodžiu ar raštu; sudaryti komisijas, darbo grupes teisės aktams rengti ar kitiems Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos kompetencijos klausimams spręsti, įtraukti į jas kitų institucijų (suderinus su jų vadovais) specialistus; kitas įstatymų ir kitų teisės aktų nustatytas teises.¹⁵⁴

Kas ketveri metai Lietuvos Respublikos Vyriausybė tvirtina Vartotojų teisių apsaugos strategiją, kurios įgyvendinimą koordinuoja teisingumo ministerija, o kasmetinę ir galutinę Strategijos įgyvendinimo ataskaitą rengia VVTAT, kuri atsakinga už vartotojų rinkų suvestinės duomenų stebėseną ir vertinimą.

Patariamąjį vaidmenį VVTAT atlieka kolegialus organas - Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija (toliau – Komisija), kurią sudaro VVTAT direktorius iš VVTAT direktoriaus pavaduotojų, departamentų direktorių ir skyrių vedėjų (ne mažiau 5 narių). Komisijos kompetencijai priskirta priimti sprendimus atliekant šias funkcijas: pagal kompetenciją vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka nagrinėjant vartotojų skundus; įstatymų nustatyta tvarka kontroliuojant sutarčių standartines sąlygas ir ginčijant nesąžiningas

¹⁵⁴ Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas // Valstybės žinios, 2007-01-30, Nr. 12-488 // http://www3.lrs.lt/pls/inter2/dokpaieska.showdoc_l?p_id=291519&p_query=&p_tr2=; prisijungimo laikas: 2011-09-11.

vartojimo sutarčių sąlygas; pagal kompetenciją taikant įstatymų nustatytas poveikio priemones.¹⁵⁵

2000 m. reorganizuojant Lietuvos valstybinę kokybės inspekciją, Valstybinę higienos inspekciją ir Valstybinę veterinarijos tarnybą įsteigta **Valstybinė ne maisto produktų inspekcija prie Ūkio ministerijos (toliau – VNMPI)**, siekianti užtikrinti efektyvią ne maisto produktų rinkos priežiūrą, suderintą su Europos Sąjungos teise.¹⁵⁶

Pagrindinės VNMPI funkcijos: kontroliuoti ar į šalies rinką vartotojams tiekiami ne maisto gaminiai ir teikiamos paslaugos atitinka teisės aktuose nustatytus privalomuosius ženklinimo ir saugos reikalavimus; vykdyti rinkos ribojimą, sustabdyti pavojingų ne maisto produktų tiekimą į rinką, vykdyti jų išėmimo iš rinkos ir sunaikinimo kontrolę; tirti vartotojų skundus dėl netinkamos kokybės ne maisto produktų; įgyvendinti vartotojų teisių apsaugą, teikti produktų saugos atitikties įvertinimo dokumentus teisėsaugos institucijoms, kad šios apgintų pažeistas vartotojų teises; informuoti vartotojus apie rinkoje esančius ar galinčius į ją patekti pavojingus ne maisto produktus, teikti informaciją suinteresuotoms valstybės, tarptautinėms ir kitų šalių institucijoms; išduoti potencialiai pavojingų įrenginių nuolatinės priežiūros licencijas.¹⁵⁷

VNMPI pagal savo nuostatų 9.11 punktą tiria vartotojų skundus dėl ne maisto produktų saugą, kokybę, ženklinimą, informacijos teikimą nustatančių teisės aktų reikalavimų laikymosi.¹⁵⁸ Nuostatų 9.1 punktas nurodo, kad ši institucija atlieka valstybinę ne maisto produktų saugos kontrolę.

Pagal Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatymo VIII skirsnyje numatytas nuostatas taiko administracines nuobaudas. Rinkos ribojimo priemonės taiko remdamiesi minėto įstatymo VI skirsnio reglamentavimu.

VNMPI Nuostatų 9.2 punktas įgalina šią instituciją įstatymų nustatytais atvejais taiko administracines nuobaudas, rinkos ribojimo priemones.

¹⁵⁵ Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos darbo reglamentas, patvirtintas Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus 2008 m. rugsėjo 30 d. įsakymu Nr. 1-169 // http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=328525&p_query=&p_tr2=; prisijungimo laikas: 2011-09-11.

¹⁵⁶ Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2000 m. gegužės 4 d. nutarimas Nr.505 „Dėl rinkos priežiūros institucijų reorganizavimo“ // Valstybės žinios. 2000, Nr. 38-1064 // http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=224502; prisijungimo laikas: 2011-09-11.

¹⁵⁷ Valstybinės ne maisto produktų inspekcijos prie Ūkio ministerijos viršininko 2011 m. kovo 31 d. įsakymas Nr. 1R-39 „Dėl Valstybinės ne maisto produktų inspekcijos prie Ūkio ministerijos darbo reglamento patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 2010, Nr. 111-5666 // <http://tar.tic.lt/Default.aspx?id=2&item=results&aktoid=811E3F40-01E4-410F-AD6A-62A3776B6BC2>; prisijungimo laikas: 2011-09-24.

¹⁵⁸ Lietuvos Respublikos ūkio ministro 2010 m. rugsėjo 16 d įsakymas Nr. 4-693 „Dėl Valstybinės ne maisto produktų inspekcijos prie Ūkio ministerijos nuostatų patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 2010, Nr. 111-5666// <http://tar.tic.lt/Default.aspx?id=2&item=results&aktoid=4F797ECF-1872-4F95-878B-86358E42B9C1>; prisijungimo laikas: 2011-09-24.

VNMPI Nuostatų 9.3-9.4 punktuose numatyta: pavojingų ne maisto produktų pašalinimo iš rinkos priemonės; ne maisto produktų saugos, kokybės ekspertizės, bandymai bei tyrimai.¹⁵⁹

Institucija prižiūri: Lietuvos Respublikos tabako kontrolės įstatymu nustatytų reikalavimų laikymąsi; Lietuvos Respublikos reklamos įstatyme nustatytų reklamos naudojimo draudimų ir reikalavimų įgyvendinimą ne maisto srityje.¹⁶⁰

VNMPI nuostatų 9.10. punktas apibrėžia ir konsultavimo ir informavimo teikimo fiziniams ir juridiniams funkciją.

Teikiama rinkai maisto saugos ir kokybės, gyvūnų sveikatingumo ir gerovės srityse valstybės politiką formuoja ir įgyvendina **Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba (toliau – VMVT)**. Ši tarnyba saugo ir gina pažeistas vartotojų teises maisto ir su maistu susijusių paslaugų teikimo srityje. VMVT buvo įkurta 2000 m., reorganizavus Valstybinę veterinarijos tarnybą ir jai pavaldžias veterinarijos įstaigas, Valstybinę higienos inspekciją prie Sveikatos apsaugos ministerijos ir Lietuvos valstybinę kokybės inspekciją prie Valstybinės konkurencijos ir vartotojų teisių gynimo tarnybos. Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba perėmė minėtų institucijų funkcijas ir vykdo maisto kontrolę visuose maisto tvarkymo etapuose. Tai Lietuvos Respublikos Vyriausybės įstaiga. Tarnyba dalyvauja formuojant valstybės politiką maisto ir pašarų saugos, kokybės, ženklinimo, informacijos apie prekes, įskaitant kainų nurodymą, teikimo ir kitų privalomųjų reikalavimų laikymosi, maisto, šalutinių gyvūninių produktų, pašarų, pašarų priedų, veterinarinių vaistų ir veterinarinių priemonių tvarkymo, gyvūnų sveikatos ir gerovės, bendrų žmonėms ir gyvūnams užkrečiamųjų ligų, vartotojų teisių apsaugos maisto ir su maistu susijusių paslaugų teikimo srityse ir šią politiką įgyvendina.¹⁶¹

VMVT įgaliojimai nurodyti Lietuvos Respublikos maisto įstatyme. Įstatymo ketvirtojo skirsnio „Valstybinė maisto kontrolė“ nuostatose nurodoma, kad VMVT, vykdydama valstybinę maisto kontrolę, turi teisę tikrinti: maisto tvarkymo vietos higienos būklę ir maisto tvarkymo procesus; kaip asmenys, kurie vykdydami savo pareigas tiesiogiai ar netiesiogiai liečia maistą, laikosi higienos reikalavimų (nepažeisdama medicinos etikos principų); maistą, jo ženklinimą, gaminius, kurie liečiasi su maistu, maisto tvarkymui, patalpų bei įrengimų valymui ir taisymui

¹⁵⁹ Lietuvos Respublikos ūkio ministro 2010 m. rugsėjo 16 d. įsakymu Nr. 4-693 patvirtinti Valstybinės ne maisto produktų inspekcijos prie Ūkio ministerijos nuostatai // Valstybės žinios. 2010, Nr. 111-5666 // <http://tar.tic.lt/Default.aspx?id=2&item=results&aktoid=4F797ECF-1872-4F95-878B-86358E42B9C1>; prisijungimo laikas: 2011-09-24

¹⁶⁰ Lietuvos Respublikos ūkio ministro 2010 m. rugsėjo 16 d. įsakymu Nr. 4-693 patvirtinti Valstybinės ne maisto produktų inspekcijos prie Ūkio ministerijos nuostatai (9.7-9.8 punktai) // Valstybės žinios. 2010, Nr. 111-5666 // <http://tar.tic.lt/Default.aspx?id=2&item=results&aktoid=4F797ECF-1872-4F95-878B-86358E42B9C1>; prisijungimo laikas: 2011-09-24.

¹⁶¹ Valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos nuostatai, patvirtinti Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2010 m. spalio 13d. nutarimu Nr. 1485 // <http://tar.tic.lt/Default.aspx?id=2&item=results&aktoid=F67BA6AC-D6D4-47FA-8A2C-313967A80746>; prisijungimo laikas: laikas 2011-09-24.

naudojamas priemonės, medžiagas bei įrengimus; su šio įstatymo ir kitų teisės aktų laikymusi susijusius dokumentus bei maisto tvarkymo vietos savikontrolės sistemos medžiagą.¹⁶²

Nustačiusi šio įstatymo ar kitų teisės aktų pažeidimus, Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba taiko teikimo į rinką ribojimo ir (ar) kitas įstatymų nustatytas priemones, teigiama šio įstatymo 11 straipsnio 6 dalyje.

VMVT įstatymų, kitų teisės aktų nustatyta tvarka teikia informaciją VVTAT apie uždraustą pateikti į rinką nesaugų Lietuvos Respublikoje pagamintą ar kitų valstybių teikiamą maistą.¹⁶³ Informacija apie maisto keliamą pavojų žmonių sveikatai teikiama ir Europos Komisijai patenka į Skubiųjų pranešimų apie pavojingus maisto produktus ir pašarus, tiekiamus į rinką, sistemą (RASFF). Sukurtos informavimo sistemos pagalba užkertamas kelias nesaugių maisto produktų ir pašarų platinimui.

Lietuvoje taip pat veikia ir maisto kontrolės informacinė sistema (FIS). Registruojami maisto tvarkymo subjektai, tikrinama subjektų maisto tvarkymo eiga, jos rezultatai. Ši sistema apima vartotojų pranešimų ar skundų registrą. Užtikrinamas maisto kontrolės duomenų prieinamumas, kuomet galima duomenų analizė, rizikos įvertinimas. Koordinuojamas inspektorių darbas. Informuojama visuomenė.

Pagal Valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos nuostatų 5.1 punkto nuostatą, VMVT turi teisę tirti vartotojų skundus dėl maisto prekių, neatitinkančių saugos, kokybės, ženklinimo, informacijos pateikimo apie prekes (įskaitant kainų nurodymą) reikalavimų.

Nustačiusi maisto produktų ar paslaugų, susijusių su maitinimu, nesaugumu, VMVT turi teisę taikyti rinkos ribojimo priemones.¹⁶⁴ Tuo tarpu ekonomines sankcijas pagal Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatyme aštuntame skirsnyje numatytą tvarką taiko VVTAT. Civilinę atsakomybę už maisto saugos pažeidimus rinkoje reglamentuoja LR CK.

Valstybinė visuomenės sveikatos priežiūros tarnyba prie Sveikatos ministerijos (toliau – VVSPT) – pagal kompetenciją įgyvendina valstybės politiką visuomenės sveikatos priežiūros ir vartotojų teisių apsaugos srityse užtikrinant visuomenės sveikatos saugą ir ginant vartotojų teises visuomenės sveikatos saugos ir paslaugų kokybės požiūriu, padeda formuoti ir įgyvendinti šią politiką. VVSPT dalyvauja rengiant Valstybinę vartotojų teisių apsaugos strategiją ir vykdo jos įgyvendinimo priemones.¹⁶⁵

¹⁶² Lietuvos Respublikos maisto įstatymas (11 straipsnio 5 dalis) // Valstybės žinios. 2000, Nr. 32-893// http://www3.lrs.lt/pls/inter2/dokpaieska.showdoc_l?p_id=266822; prisijungimo laikas: 2011-10-29.

¹⁶³ Lietuvos Respublikos maisto įstatymas (11 straipsnio 7 dalis) // Valstybės žinios. 2000, Nr. 32-893.

¹⁶⁴ Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatymas (17 straipsnis) // Valstybės žinios. 2001, Nr. 64-2324// http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=227358; prisijungimo laikas: 2011-10-29.

¹⁶⁵ Valstybinė visuomenės sveikatos priežiūros tarnybos prie Sveikatos ministerijos nuostatai, patvirtinti Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2010 m. spalio 13 d. nutarimu Nr. 1444 // http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=383405&p_query=&p_tr2=; prisijungimo laikas: 2011-09-24.

Valstybinės energetikos inspekcijos prie Energetikos ministerijos (toliau – VEI) pagrindinis tikslas - atlikti fizinių ir juridinių asmenų energetikos įrenginių valstybinę kontrolę, kad būtų užtikrintas patikimas, efektyvus ir saugus energetikos išteklių tiekimas ir vartojimas. VEI kontrolės objektai – energijos gamintojų, tiekėjų ir vartotojų elektros, šilumos bei angliavandenilinių dujų, naudojamų kurui, įrenginiai, naftos ir jos produktų įrenginiai, energijos išteklių valstybės ir rezervinės atsargos. Ši institucija taip pat atlieka galutiniams energijos vartotojams teikiamos informacijos kontrolę. Viena iš funkcijų – išankstine skundų nagrinėjimo ne teisme tvarka nagrinėja skundus dėl energetikos objektų, įrenginių ir apskaitos priemonių gedimų, eksploatavimo, energijos kokybės reikalavimų, energijos apskaitos ir mokėjimo už suvartotą energiją pažeidimų, avarių, energijos tiekimo nutraukimo, sustabdymo ar ribojimo¹⁶⁶, gamtinių sistemų įrengimo, vartotojų sistemų prijungimo sąlygų bei perdavimo, laikymo, skirstymo ar SGD (suskystintų gamtinių dujų) sistemų techninės saugos ir patikimumo, šilumos ir karšto vandens sistemų prižiūrėtojo veiklos ar neveikimo.¹⁶⁷

Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija (toliau – VKEKK) išankstinio skundų nagrinėjimo ne teisme tvarka nagrinėja skundus dėl energetikos įmonių veiklos ar neveikimo tiekiant, skirstant, perduodant, laikant energiją, teisės joms pasinaudoti tinklais ir sistemomis nesuteikimo, prisijungimo, energijos tiekimo srautų balansavimo, kainų ir tarifų taikymo nagrinėjant skundus gina vartotojų pažeistus interesus.¹⁶⁸

Siekdama užtikrinti tinkamą gamtinių dujų vartotojų teisių apsaugą VKEKK: „prižiūri, kad būtų tinkamai įgyvendintos vartotojų apsaugos priemonės, taip užtikrinant vartotojų apsaugą. Svarbiausia Komisijos funkcija vartotojų teisių gynimo srityje – užtikrinti, kad būtų taikomos adekvačios pažeidžiamų vartotojų apsaugos priemonės; imasi tinkamų priemonių prie gamtinių dujų sistemos prisijungusiems vartotojams atokiose vietovėse apsaugoti; užtikrina aukštą vartotojų apsaugos lygį, ypač susijusį su sutarties sąlygų, bendros informacijos ir ginčų sprendimo būdų skaidrumu; imasi tinkamų priemonių, kurios skirtos nustatyto energijos

¹⁶⁶ Lietuvos Respublikos energetikos įstatymas, (26 straipsnis 2 dalis) // Valstybės žinios. 2002, Nr. 56-2224 // http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=404336; prisijungimo laikas: 2011-10-29.

¹⁶⁷ Valstybinės energetikos inspekcijos prie Energetikos ministerijos nuostatai, patvirtinti Lietuvos Respublikos energetikos ministro 2011 m. kovo 15 d. įsakymu Nr. 1-63 // Valstybės žinios. 2011, Nr. 33 -1588 // <http://tar.tic.lt/Default.aspx?id=2&item=results&aktoid=1DC9F573-FF49-480B-AAFD-BA8BAC674632>; prisijungimo laikas: 2011-09-24.

Lietuvos Respublikos šilumos ūkio įstatymas (21 straipsnio 1 dalies 1 punktą) // Valstybės žinios. 2003, Nr. 51-2254 // http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=409467; prisijungimo laikas: 2011-10-29.

¹⁶⁸ Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisijos nuostatai, pavirtinti Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002 m. lapkričio 7 d. nutarimu Nr. 1747 // Valstybės žinios. 2002, Nr. 109-4819 // <http://tar.tic.lt/Default.aspx?id=2&item=results&aktoid=E3A0199F-E1B3-42DD-9F54-35428909FB68>; prisijungimo laikas: 2011-09-24.

Lietuvos Respublikos šilumos ūkio įstatymas (21 straipsnio 1 dalies 2 punktą) // Valstybės žinios. 2003, Nr. 51-2254 // http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=409467; prisijungimo laikas: 2011-10-29.

Lietuvos Respublikos energetikos įstatymas, (26 straipsnis 3 dalis) // Valstybės žinios. 2002, Nr. 56-2224 // http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=404336; prisijungimo laikas: 2011-10-29.

nepritekliaus klausimams spręsti. Šiuo tikslu Komisija teikia rekomendacijas Vyriausybei ar jos įgaliočiai institucijai dėl platesnio masto kovos su skurdu nacionalinių energijos veiksnių planų rengimo, socialinės apsaugos sistemos lengvatų taikymo, energijos vartojimo efektyvumą didinančios paramos teikimo; užtikrina, kad visi prie gamtinių dujų sistemos prisijungę vartotojai turėtų teisę gauti gamtines dujas iš bet kurioje valstybėje registruoto šio įstatymo reikalavimus atitinkančio tiekėjo, kuris laikosi patvirtintų Prekybos gamtinėmis dujomis taisyklių, balansavimo taisyklių ir tiekimo saugumo reikalavimų; užtikrina, kad vartotojai turėtų teisę gauti savo suvartojimo duomenis ir laikydamiesi sutarties sąlygų galėtų pakeisti gamtinių dujų tiekėją trijų savaičių laikotarpiu; užtikrina, kad gamtinių dujų tiekėjai ar skirstymo sistemos operatoriai, bendradarbiaudami su Komisija, imtųsi reikiamų veiksnių viešai įmonių interneto svetainėse paskelbti Europos Komisijos parengtą aiškų ir glaustą klausimų ir atsakymų sąrašą, kuriame teikiama praktinė informacija apie energijos vartotojų teises.¹⁶⁹

Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba (toliau – RRT) – nepriklausoma nacionalinė Lietuvos ryšių sektorių reguliuojanti institucija, įkurta vadovaujantis Telekomunikacijų įstatymu ir Europos Sąjungos direktyvų nuostatomis. Nacionalinio ryšių reguliuotojo vaidmuo visose Europos Sąjungos šalyse ypatingai svarbus reguliuojant ryšių rinkos dalyvių santykius, siekiant sudaryti efektyvios konkurencijos sąlygas ūkio subjektams, ginant paslaugų vartotojų interesus, skatinant naujų ir modernių technologijų atėjimą bei paslaugų vartojimą nacionaliniame lygmenyje. RRT siekia užtikrinti kiekvienam Lietuvos gyventojui technologiškai pažangių, kokybiškų, saugių ir įperkamų informacijos ir ryšių technologijų (IRT) bei pašto paslaugų (produktų) pasirinkimo įvairovę, sudaryti galimybes IRT bei pašto verslo plėtrai, taip spartinant informacinės ir žinių visuomenės plėtrą.¹⁷⁰

RRT tikslas – veiksminga konkurencija elektroninių ryšių srityje, efektyvus elektroninių ryšių išteklių naudojimas bei užtikrinta elektroninių ryšių paslaugų vartotojų teisių apsauga. Institucija sprendžia ginčus ne teisme tvarka pagal galutinių paslaugų gavėjų skundus su elektroninių ryšių paslaugų teikėju.¹⁷¹

Dar viena vartotojų skundus nagrinėjanti institucija yra **Draudimo priežiūros komisija (toliau – DPK)**. Ji tarpininkauja vartotojui ir draudikui bei nagrinėdama ginčą ne teisme tvarka priima sprendimus, kurie yra rekomenduojamojo pobūdžio. DPK privalo tarpininkauti, kad ginčo šalys pasiektų abi šalis tenkinantį susitarimą. Jei tokio susitarimo pasiekti nepavyksta, DPK

¹⁶⁹ Lietuvos Respublikos gamtinių dujų įstatymas (58 straipsnio 1 dalis) // Valstybės žinios. 2011, Nr. 87-4186// http://www3.lrs.lt/pls/inter2/dokpaieska.showdoc_l?p_id=403609; prisijungimo laikas: 2011-10-29.

¹⁷⁰ Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybos nuostatai, patvirtinti Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2004 m. rugpjūčio 19 d. nutarimu Nr.1029// Valstybės žinios. 2004, Nr. 131-4734 // <http://tar.tic.lt/Default.aspx?id=2&item=results&aktoid=C01DF275-E510-4017-ADB1-EC41E3AF15E5>; prisijungimo laikas: 2011-09-24.

¹⁷¹ Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymas (8 straipsnis, 36 straipsnis) // Valstybės žinios. 2004, Nr. 69-2382// http://www3.lrs.lt/pls/inter2/dokpaieska.showdoc_l?p_id=404279; prisijungimo laikas: 2011-09-24.

priima sprendimą dėl ginčo esmės. Nustačiusi, kad pažeisti teisės aktai, DPK taip pat turi teisę taikyti poveikio priemones, numatytas Lietuvos Respublikos Draudimo įstatyme.¹⁷²

Nuo 2005 metų Lietuvoje veikia Europos Komisijos ir Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos susitarimu įsteigtas Europos vartotojų centras (toliau – EVC). EVC siekia padėti spręsti problemas, kilusias Lietuvoje reziduojantiems vartotojams, jei jie įsigijo nekokybišką prekę ar paslaugą kitoje Europos Sąjungos (toliau - ES) valstybėje narėje bei Norvegijoje ar Islandijoje, ir kitose ES valstybėse narėse bei Norvegijoje ar Islandijoje reziduojantiems vartotojams, įsigijusiems nekokybišką prekę ar paslaugą Lietuvoje. Šie centrai veikia 27 Europos Sąjungos valstybėse narėse bei Norvegijoje ir Islandijoje sudarydami Europos vartotojų centrų bendradarbiavimo tinklą ECC-Net, kad galėtų geriau atstovauti vartotojams ir teiktų pagalbą ginant pažeistas vartotojų teises Europos Sąjungoje.

EVC savo veikla siekia užtikrinti efektyvų ir veiksmingą Europos vartotojų centrų tinklo valstybių vartotojų teisių gynimą, jiems įsigijus netinkamos kokybės prekes ar paslaugas kitoje Europos vartotojų tinklo valstybėje; tenkinti viešuosius interesus vykdant visuomenei naudingą veiklą vartotojų teisių apsaugos srityje; sudaryti palankesnes sąlygas vartotojams gauti išsamia, teisingą informaciją apie pavojingus maisto ir ne maisto produktus, vartotojų teisių gynimo priemones ir būdus bei vartotojų teisių apsaugos institucijas.¹⁷³

Apžvelgus svarbiausių vartotojų teisių apsaugos sistemos institucijų veiklą svarbu paminėti, kad prie vartotojų teisių apsaugos ženkliai prisideda ir nevalstybinės vartotojų organizacijos - įvairios vartotojų asociacijos, federacijos, institutai centrai ir t.t. Įvairios vartotojų interesus ginančios ne pelno siekiančios organizacijos vykdo švietėjišką veiklą: informuoja, konsultuoja, rengia įvairius mokymus, akcijas, vartotojų apklausas aktualiais vartotojų teisių apsaugos klausimais. Šios organizacijos turi teisę tikrinti prekių ir paslaugų kokybę savo laboratorijose, teikti valstybės ir savivaldybių institucijoms pasiūlymus, vartotojų prašymu pareikšti ieškinius teisme.

Vartotojų asociacijos turi teisę ginti vartotojų viešąjį interesą, jei atitinka įstatymuose numatytas sąlygas.¹⁷⁴

¹⁷² Lietuvos Respublikos draudimo įstatymas (III skirsnio 207 straipsnis, II Skirsnis) // Valstybės žinios. 203, Nr.94-4246 // http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=386840; prisijungimo laikas: 2011-09-24.

¹⁷³ Viešosios įstaigos Europos vartotojų centro įstatai patvirtinti Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus 2009 m. balandžio 10d. įsakymu Nr. 1-56 (9 straipsnis) // <http://www.ecc.lt/index.php?4060325862>; prisijungimo laikas: 2011-09-24.

¹⁷⁴ Lietuvos Respublikos Vartotojų teisių apsaugos įstatymas // Valstybės žinios. 2007, Nr. 12-488 // http://www3.lrs.lt/pls/inter2/dokpaieska.showdoc_l?p_id=291519&p_query=&p_tr2=; prisijungimo laikas: 2011-09-11.

Apibendrinimas

Vartotojų teisių apsaugos teisinis reglamentavimas grindžiamas Europos Sąjungos vartotojų teisės nuostatomis perkeltomis į nacionalinę teisę. Europos Sąjungos direktyvos yra minimalaus suderinimo, todėl perkeltant į nacionalinę teisę priimamos griežtesnės taisyklės, nei nustatytos direktyvose. Teismai gali plečiamai aiškinti į direktyvų taikymo sritį patenkančias teisės normas (vartotojo sąvokos aiškinimas išplečiant ją juridinių asmenų atžvilgiu).

Vartojimo teisinių santykių gynimas vertinamas kaip viešasis interesas. Vartotojui, kaip vartojimo teisinių santykių silpnajai šaliai, valstybė taiko padidintą jo teisių ir teisėtų interesų apsaugą.

Vartojimo sutarčių atveju taikomi LR CK 6.188 straipsnyje nustatyti vartojimo sutarčių sąlygų ypatumai, nustatantys vartojimo sutarčių sąžiningumo kriterijus. LR CK 1.39 straipsnio 1 dalyje, 6.193 straipsnio 4 dalyje ir 6.350-6.370 straipsnių nuostatose įtvirtinta vartotojų teisių apsauga įvairiose vartojimo srityse. Šios teisės normos sudaro vartojimo sutarties reglamentavimo pagrindą.

Vartotojų teisių apsaugos reglamentavimą sudaro ne tik teisinis, bet ir institucinis reglamentavimas. Kiekvienoje vartojimo teisinių santykių srityje vartotojų teisių apsaugą užtikrina valstybės institucijos, veikiančios pagal jų veiklą reglamentuojančius teisės aktus.

3. VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS ĮGYVENDINIMO TEISINĖS IR SOCIALINĖS PROBLEMOS

3.1. Socialinio pasitikėjimo vartotojų teisių apsauga problemos

Nagrinėtas teisinis bei institucinis vartotojų teisių apsaugos sistemos reglamentavimas parodo valstybės siekį apsaugoti vartotoją. Kiekvienas turime realias galimybes apginti savo, kaip vartotojo, teises esant jų pažeidimui. Siekiant efektyviai įgyvendinti Europos Sąjungos teisės aktus, harmonizuojant vartotojų teisių apsaugą bei plėtojant vartotojų teisių apsaugos politiką, labai svarbu žinoti, kiek socialiai veiksminga sukurtoji sistema, ką reikia tobulinti, kad būtų pasiektas kuo didesnis vartotojų teisių gynimo prieinamumas ir patikimumas.

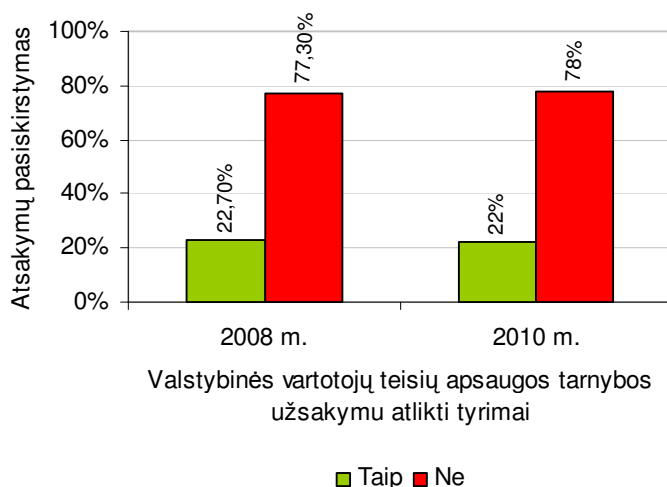
Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos užsakymu jau nuo 2003 m. atliekamos reprezentatyvios Lietuvos gyventojų apklausos, siekiant išsiaiškinti vartotojų teisių pažeidimus, vartotojų informuotumą, jų elgseną, kai pažeidžiamos jų, kaip vartotojų, teisės. Tai padeda kuriant vartotojų teisių apsaugos strategijas, parenkant jų įgyvendinimo priemones.

Nagrinėjant 2003 m., 2005m., 2008m. ir 2010m. Visuomenės nuomonės ir rinkos tyrimų centro VILMORUS atliktas reprezentatyvias Lietuvos gyventojų apklausas¹⁷⁵ galime stebėti vartotojų teisių pažeidimų, nekokybiškų prekių ar paslaugų įsigijimų, informatyvumo, vartotojų elgsenos, esant pažeistoms vartotojų teisėms, pasirinkimo, bendros vartotojų teisių apsaugos vertinimo dinamiką.

2003 m. buvo apklausta N=1009 18 metų ir vyresnių respondentų, 2005 m. - N=1064, 2008 m.- N=1000, 2010 m. - N=1003. Vartotojų apklausa atlikta atrenkant Lietuvos Respublikos gyventojus taip, kad kiekvienas suaugęs asmuo turėtų vienodą tikimybę būti apklaustas. Tokia daugiapakopė tikimybinė atranka, kai socialinė demografinė imties struktūra pakankamai tiksliai reprezentuoja visus šalies gyventojus, leidžia teigti, kad rezultatai atspindi visų Lietuvos Respublikos gyventojų nuomonę. Apklausa buvo atliekama respondento namuose.

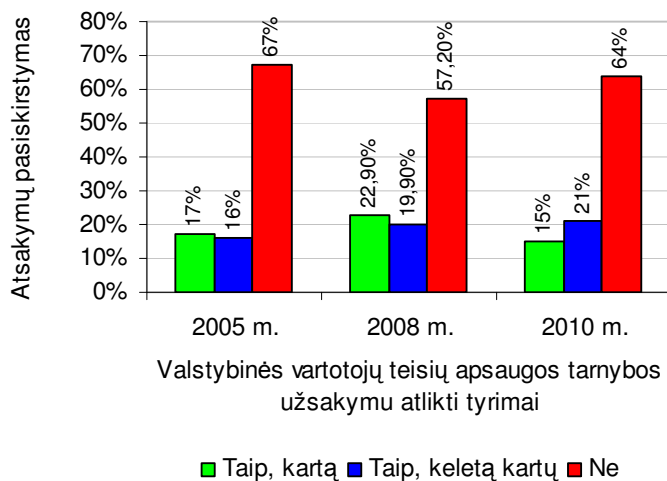
Pažeistos vartotojų teisės. Tyrimas parodė, kad 2010 m. pažeistų vartotojų teisių lygmuo buvo 22 proc., t.y. šiek tiek sumažėjo lyginant su 2008 m., kai pažeistas savo, kaip vartotojų teises, pripažino 22.7 proc. respondentų. (1 pav.) Negalima palyginti su 2005m. ir 2003m. metų apklausų duomenimis, nes šis klausimas nebuvo įtrauktas į klausimą. Apklausa rodo, kad kaip ir anksčiau, apie pažeistas jų, kaip vartotojų teises dažniau kalba socialiai ir ekonomiškai aktyvesni gyventojai: turintys aukštąjį išsilavinimą, gaunantys didesnes pajamas bei gyvenantys Vilniuje.

¹⁷⁵ <http://www.vvtat.lt/index.php?811957843>; prisijungimo laikas: 2011-11-10.



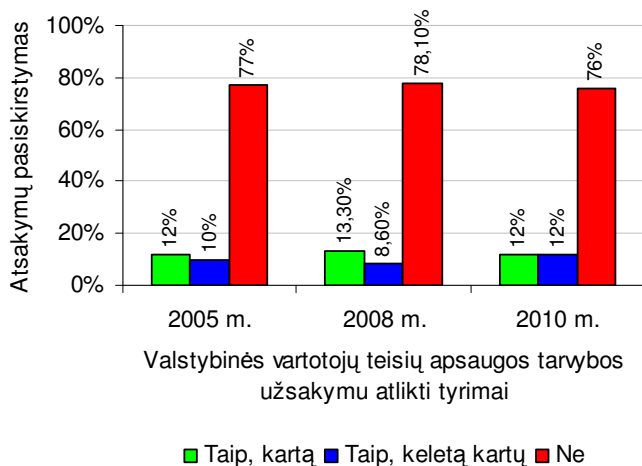
1 pav. Ar per pastaruosius 12 mėnesių buvo pažeistos Jūsų, kaip vartotojo, teisės?

Nekokybiškų prekių ir paslaugų įsigijimas. Nekokybiškų prekių ir paslaugų įsigijimo dinamiką galima stebėti palyginus visų minėtų apklausų rezultatus. (2 pav.) 2010 m. 36 proc. šalies gyventojų pripažino kartą ar kelis kartus įsigiję nekokybišką prekę. Tuo tarpu 2008 m. apklausos duomenimis nekokybišką prekę buvo įsigiję 42.8 proc. respondentų, 2005 m. – 33 proc., o 2003m. – 47.4 proc. sudaro bendras nekokybišką prekę ar paslaugą įsigijusiųjų skaičius. Vėlgi, dažniau nekokybišką prekę įsigiję, teigia turintys aukštąjį išsilavinimą, gaunantys didesnes pajamas bei gyvenantys Vilniuje.



2 pav. Ar Jums ar Jūsų šeimos nariams teko per pastaruosius 12 mėnesių įsigyti nekokybišką prekę?

24 proc. 2010 m. apklausoje dalyvavusių respondentų pripažįsta gavę nekokybišką paslaugą. Tai nedaug didesnis skaičius lyginant su 2008 m. tyrimo rezultatais, kai nekokybiška paslauga buvo suteikta 21.9 proc. apklaustųjų, o 2005m. – 22 proc. (3 pav.)



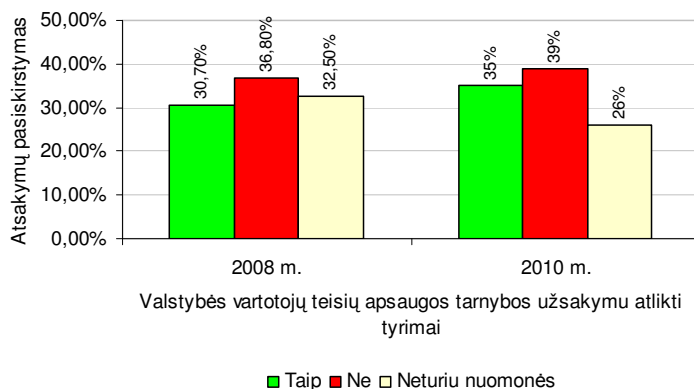
3 pav. Ar Jums ar Jūsų šeimos nariams per pastaruosius 12 mėnesių buvo suteikta nekokybiška paslauga?

Įdomu tai, kad visais minimais atvejais nekokybiškas prekes ar paslaugas dažniau įsigiję teigia jauno amžiaus respondentai (iki 29 m.), turintys aukštąjį išsilavinimą, didesnes pajamas gaunančiųjų grupei priklausantys asmenys. Šiuos rezultatus galima būtų sieti didesne prekių ir paslaugų pasiūla, kuri atsiliepia į aktyvesnį jų vartojimą didesniuose miestuose. Platesnis prekių ir paslaugų spektras skatina prekių bei paslaugų kokybės vertinimą augindamas vartotojų reiklumą jų kokybei.

Taip pat mažai bekintanti nekokybiškų prekių bei paslaugų įsigijimo apimtis rodo, kad priemonės prekių saugos ir kokybės priežiūros bei kontrolės srityje nėra pakankamai veiksmingos ir neapsaugo rinkos nuo tokių prekių ar paslaugų patekimo į ją.

Kita vertus, galima teigi, kad prekių ir paslaugų rinka labai dinamiška, todėl sudėtinga jos priežiūrai bei kontrolei priimti tinkamas strategines priemones, siekiant apsaugoti vartotojų teises ir teisėtus interesus.

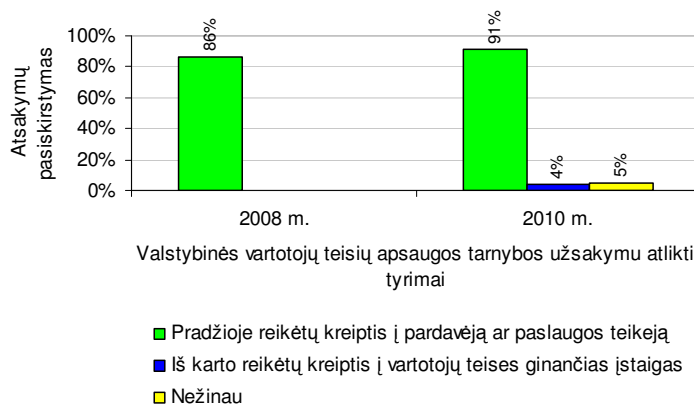
Informacija apie vartotojų teises. Jaunam, išsilavinusiam, pasiturinčiam vartotojui turėtų būti lengviau prieinama ir informacija apie prekes, paslaugas bei vartotojo teises: jų apsaugą ir gynimo galimybes. Tačiau į klausimą, ar pakanka informacijos apie vartotojų teisių apsaugą, vos daugiau nei trečdalis apklaustųjų galėjo atsakyti – „Taip“. 2010 m. teigiamai į šį klausimą atsakė 35 proc. respondentų, 2008 m. – 30,7 proc. (4 pav.)



4 pav. Ar Jums užtenka informacijos vartotojų teisių apsaugos klausimais?

2010 m. sumažėjęs neturinčių nuomonės apie informacijos pakankamumą vartotojų teisių apsaugos klausimais leidžia manyti, kad valstybės pastangos informuoti visuomenę pasiekia teigiamų rezultatų. Išaugusį, kad ir nežymiai, teiginį “Ne” šiuo atveju galima vertinti ir teigiamai, nes tai parodo respondentų domėjimąsi vartotojų teisių apsauga, informacijos ieškojimą. Tačiau kartu parodo, kad informacija nėra dar pakankamai pasiekiamą, o jos poreikis galimai susijęs su vis nemažėjančia vartotojų teisių pažeidimų apimtimi.

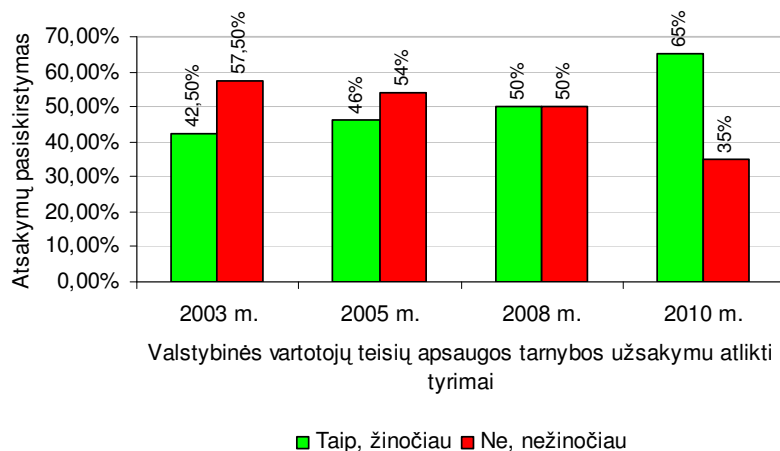
Apklauso rengėjai pasidomėjo Lietuvos Respublikos gyventojų žinojimu: į ką kreiptųsi įsigiję nekokybišką prekę ar paslaugą pirmiausia. (5 pav.) Malonu pripažinti, kad dauguma respondentų žino, kad minėtu atveju pirmiausia reiktų kreiptis į pardavėją. 2010 m. tai pripažino 91 proc. respondentų, 2008 m. - 86 proc. (2008 m. nėra duomenų kiek respondentų rinktųsi kreipimąsi į vartotojų teises ginančias įstaigas, bei nežinančių kur turėtų kreiptis).



5 pav. Jūsų požiūriu, ar dėl nusipirktos (suteiktos) nekokybiškos prekės (paslaugos) pardavimo (suteikimo) reiktų pradžioje kreiptis į pardavėją (paslaugos teikėją), ar iš karto į vartotojų teises ginančias įstaigas / organizacijas?

Palyginus visas minėtas šalies gyventojų apklausas, galime stebėti kaip kinta žinančių, kur kreiptis, kai pardavėjas ar gamintojas atsisako kompensuoti patirtus nuostolius. (6 pav.)

2010 m. apklausoje dalyvavusiųjų teigimu 65 proc. žinotų, kur turėtų kreiptis, pardavėjui ar gamintojui atsisakius tenkinti pretenzijas, dėl įsigytų nekokybiškų prekių. Tuo tarpu 2008 m. – 50 proc., 2005 m. – 46 proc., 2003 m. – 42,50 proc. atsakė „Taip“.



6 pav. Ar Jūs žinotumėte, kur kreiptis, jei Jums pareiškus pretenzijas dėl įsigytos nekokybiškos prekės, pardavėjas ar gamintojas atsisakytų kompensuoti nuostolius?

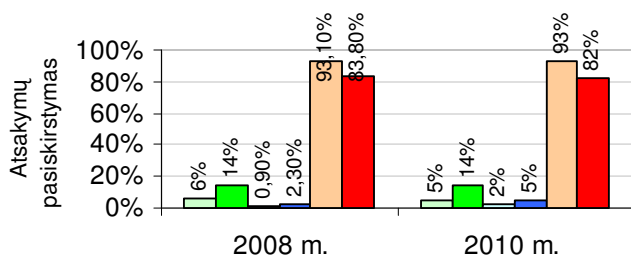
Tokių žymų teigiamą šių dienų pokytį galima sieti su Lietuvos Respublikos įstojimu į Europos Sąjungą. Sparčiai bei efektyviai įgyvendinami Europos Sąjungos teisės aktai, kuriuos, perkeliant į nacionalinę teisę, siekiama harmonizuoti vartotojų teisių apsaugą visoje Europos Sąjungoje. Vartotojų teisių apsaugos politika apima ne tik prekių bei paslaugų saugos ir kokybės priežiūrą bei kontrolę, vartotojų teisių gynimą, bet ir didelį dėmesį skiria visuomenės informavimui.

Šis tyrimu parodytas žinojimo, kur kreiptis, pokytis, kai pardavėjas ar gamintojas atsisako kompensuoti nuostolius vartotojui įsigijus nekokybišką prekę, parodo teigiamą rezultatą informuojant visuomenę apie vartotojų teisių apsaugos institucijų veiklą, jų funkcijas. Vartotojo žinojimas leidžia spręsti apie tikslinės informacijos prieinamumą, norint sužinoti pažeistas vartotojų teises ginančias institucijas.

Keipimasis dėl vartotojų teisių pažeidimų. 2010 m. ir 2008 m. apklausų rezultatai parodė, kad nepaisant respondentų žinojimo, kur kreiptis dėl pažeistų jų, kaip vartotojų, teisių, tik maža dalis šalies gyventojai teigia, kad kreipėsi raštu į pardavėją ar paslaugos teikėją. 2010 m. – 7 proc. visų respondentų ir 19 proc. respondentų, kurių teisės buvo pažeistos per pastaruosius 12 mėnesių, 2008 m. – 6.9 proc. ir 16.3 proc. (7 pav.)

Toks didelis nesikreipiančiųjų raštu dėl pažeistų vartotojo teisių procentas galimai kalba apie šalies gyventojų nepasitikėjimą galimu pozityviu pardavėjų ar paslaugų teikėjų atsakymu į vartotojų reiškiamas pretenzijas. Taip pat į tai galėtų būti ir kitas atsakymas, jei būtų suformuluotas klausimas, kiek vartotojų žodinių pretenzijų esant pažeistoms jų, kaip vartotojų, teisėms buvo patenkinta. Yra didelė tikimybė, kad pardavėjai ir paslaugų teikėjai, gerbdami

virtotoj4 ir saugodami savo verslo reputacij4, taikiai i4sprendžia kilusius gin4us ir virtotojas neturi pagrindo kreiptis d4l buvusio pažeidimo raštu.



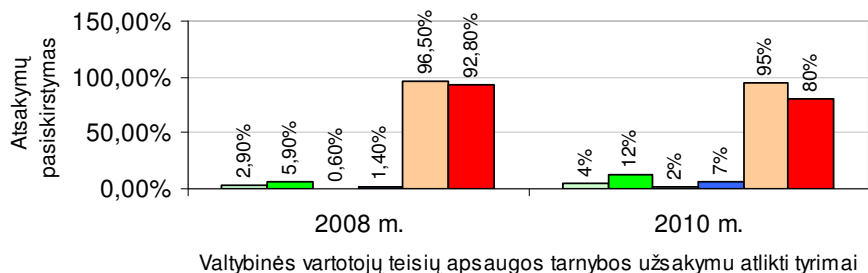
Valstybinės virtotojų teisių apsaugos tarnybos užsakymu atlikti tyrimai

- Taip, kart4 (visi respondentai)
- Taip, kart4 (respondentai, kurių teisės buvo pažeistos per 12 mėnesių)
- Taip, kelet4 kart4 (visi respondentai)
- Taip, kelet4 kart4 (respondentai, kurių teisės buvo pažeistos per 12 mėnesių)
- Ne (visi respondentai)
- Ne (respondentai, kurių teisės buvo pažeistos per 12 mėnesių)

7 pav. Ar per pastaruosius 12 mėnesių teko raštu kreiptis į pardavėją (paslaugos teikėją) d4l virtotojų teisių pažeidimo?

Siekiant išsiaiškinti virtotojų pažeistų teisių gynimą, pasitelkiant virtotojų teises ginančias institucijas, šalies gyventojai buvo apklausiami 2010 m. ir 2008 m.(8 pav.) Kaip ir kreipimūsi raštu į pardavėją ar paslaugos teikėją d4l pažeistų virtotojų teisių, taip ir kreipimūsi į virtotojų teises ginančias institucijas, virtotojai, kurių teisės buvo pažeistos per pastaruosius 12 mėnesių, buvo daugiau nei paskaičiuotas šalies vidurkis. 2008 m. virtotojų, kurie kreipėsi į virtotojų teises ginančias institucijas buvo 7.3 proc., o 2010 m. šis skaičius išaugo iki 19 proc.

Atkreiptinas dėmesys, kad pažeistų, kaip virtotojų, teisių buvim4 įvardina labai panašus respondentų skaičius (žr. 1 pav., 2 pav., 3 pav.), o kreipimūsi į virtotojų teises ginančias institucijas 2010 m. respondentų skaičius išauga daugiau nei 10 proc. Galima daryti išvad4, kad pasitikėjimas virtotojų teisių apsaugos institucijomis irgi išauga. Virtotojai aktyviau ryžtasi ginti pažeistas teises pasitelkdami kompetentingas institucijas. Tačiau itin didelis skaičius nepasirinkusiųjų šio pažeistų virtotojų teisių gynimo kelio rodo, kad, kuriant naujas virtotojų teisių apsaugos strategijas, įgyvendinant Europos Sąjungos teisės aktus, teikiant naujus teisės aktų projektus bei jau esančių pakeitimus, reikia imtis atsakingų žingsnių palengvinant virtotojo keli4 ginant savo pažeistas teises ir suteikiant virtotojams galimybę pasinaudoti tinkama, lengvai prieinama informacija. Taip pat svarbu teikti reikiam4 informacij4 bei param4 ir verslo atstovams gaminantiems, parduodantiems, teikiantiems į rink4 saugius, kokybiškus produktus ir paslaugas.



- Taip, kartą (visi respondentai)
- Taip, kartą (respondentai, kurių teisės buvo pažeistos per 12 mėnesių)
- Taip, keletą kartų (visi respondentai)
- Taip, keletą kartų (respondentai, kurių teisės buvo pažeistos per 12 mėnesių)
- Ne (visi respondentai)
- Ne (respondentai, kurių teisės buvo pažeistos per 12 mėnesių)

8 pav. Ar per pastaruosius 12 mėnesių teko kreiptis į vartotojų teises ginančias įstaigas (organizacijas) dėl vartotojų teisių pažeidimo?

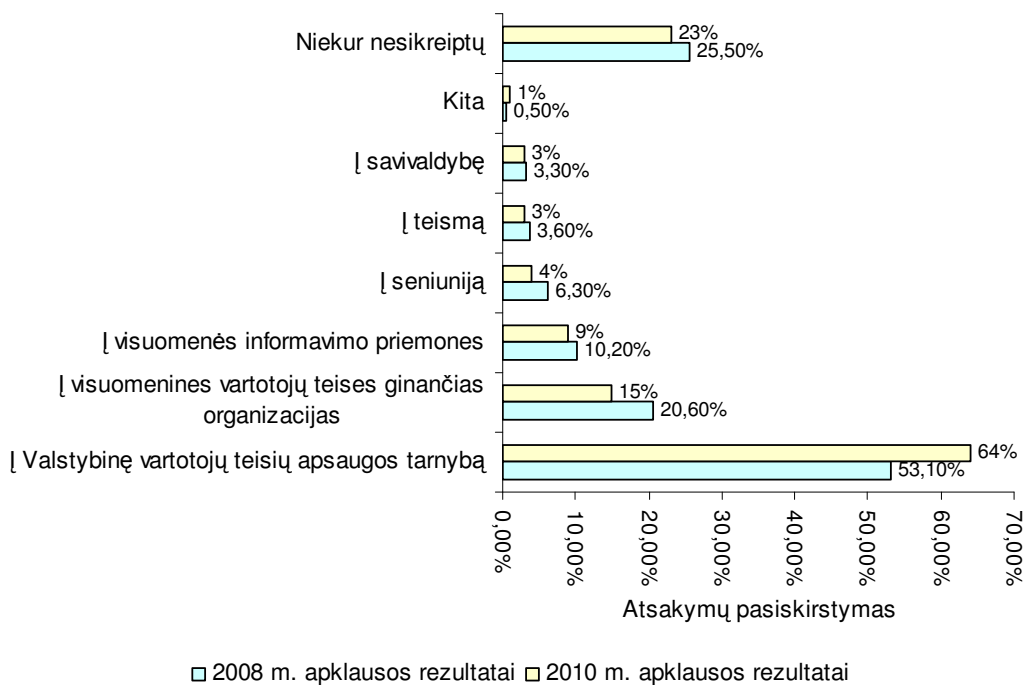
2010 m. ir 2008 m. apklausoje šalies vartotojams buvo pateiktas klausimas, kuriuo tikėtasi sužinoti, kurioms įstaigoms respondantai patiktų savo, kaip vartotojų, pažeistų teisių gynimą. (9 pav.)

Dauguma rinkosi Valstybinę vartotojų teisių tarnybą ir net ketvirtadalis visų apklaustųjų vartotojų nesirinko jokios institucijos savo pažeistoms teisėms ginti. Valstybinę vartotojų teisių tarnybą 2010 m. rinkosi 64 proc., o 2008 m. – 53.1 proc. respondentų. Kitų visuomeninių vartotojų teises ginančių organizacijų pasirinkimas 2010 m. tesiekė 15 proc., tuo tarpu 2008 m. jis buvo 20.6 proc. Vartotojų patikėjimas visuomenės informavimo priemonėmis, stebint abiejų apklausų rezultatus, liko beveik nepakitęs – 2010 m. – 9 proc., 2008 m. – 10.2 proc.

Įdomu, kad išties nedaug respondentų kreiptųsi į teismą: 2010 m. – 3 proc., 2008 m. – 3.6 proc. Kaip matome šis pasirinkimas šiek tiek sumažėjęs per pastaruosius trejus metus. Galimai vartotojai dažnai patiria nedidelius nuostolius (žalą), todėl pažeistų jų, kaip vartotojų, teisių gynimas teismo tvarka gali būti neadekvačiai brangus ir ilgai trunkantis. Todėl šiuo metu kompetentingos valstybės institucijos daug dėmesio skiria vartotojų teisių gynimui ne teismo tvarka, įvertindamos tai, kaip efektyvesnę, greitesnę ir pigesnę vartotojų teisių apsaugos priemonę, lyginant su įprastiniu teisiniu procesu. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos 2011-

2014 metų strategijos nuostatose teigiama, kad veiksminga vartotojų teisių apsaugos sistema neįmanoma be vartotojus ir verslininkus tenkinančio ginčų sprendimo mechanizmo.¹⁷⁶

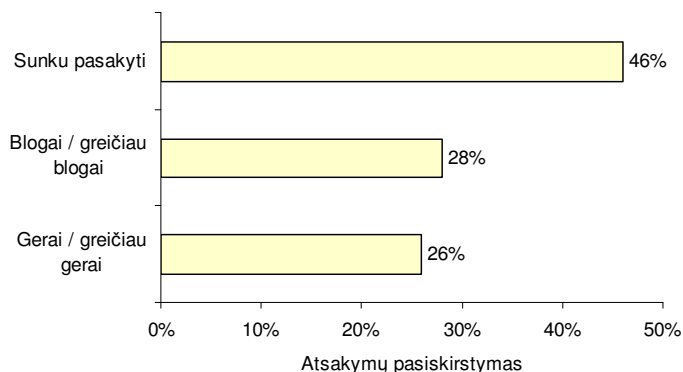
Tikėtina, kad vartojimo teisinių ginčų sprendimas ne teismo tvarka galimai sumažintų respondentų, kurie šiuo metu deklaruoja nesikreipimą į jokiais institucijas, kad galėtų apginti savo, kaip vartotojų, pažeistas teises. 2010 m. teigiančių, kad niekur nesikreiptų buvo 23 proc., 2008 m. – 25,5 proc. Manytume, kad daugiau viešinami vartotojų teises ginančių institucijų veiksmai, ginčų sprendimai paskatintų šalies gyventojus nelikti abejingiems savo, kaip vartotojų, teisių pažeidimams.



9 pav. Į kurias įstaigas pirmiausiai Jūs kreiptumėtės dėl vartotojų teisių pažeidimo?

Bendras Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos vertinimas. Tik 2010 m. Lietuvos Respublikos gyventojų apklausoje buvo pasidomėta, kaip respondentai vertina Lietuvos vartotojų teisių apsaugą bendrąją prasme. (10 pav.) Teigiamai šalies vartotojų teisių apsaugą įvertino 26 proc. apklaustųjų, neigiamai įvertino 28 proc. respondentų. Tuo tarpu 46 proc. respondentų buvo sunku atsakyti į pateiktą klausimą.

¹⁷⁶ Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2011 m. liepos 7 d. nutarimas Nr. 848 „Dėl Valstybinės vartotojų teisių apsaugos 2011-2014 metų strategijos patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 2011, Nr. 89-4274 // http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=403707&p_query=&p_tr2=; prisijungimo laikas: 2011-10-10.



10 pav. Kaip Jūs vertinate Lietuvos vartotojų teisių apsaugą?

Toks nedidelis vartotojų palankumas esamai Lietuvos Respublikos vartotojų apsaugai yra vienas svarbiausių motyvų skatinantis valstybės kompetentingas institucijas imtis naujų, perspektyvių ir efektyvių priemonių vartotojų apsaugos politikai plėtoti ir įgyvendinti.

Apibendrinimas

Reprezentatyvios Lietuvos Respublikos gyventojų apklausos, kurias atliko Visuomenės nuomonės ir rinkos tyrimų centras VILMORUS Valstybinės vartotojų teisių apsaugos užsakymu, atskleidė socialines vartotojų teisių apsaugos problemas:

- Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugą palankiai vertinančių šalies gyventojų skaičius tesiekia 26 proc.;
- vartotojų teisių pažeidimų apimtis per pastaruosius 2008-2010 m. liko nepakitusi, nepaisant valstybės pastangų efektyvinti vartotojų apsaugą;
- nekokybiškas prekes ar paslaugas įsigijusiųjų respondentų skaičius išlieka beveik stabilus jau šešeri metai. Tai parodo sudėtingumą efektyviai apsaugoti nuolat kintančią rinką nuo nekokybiškų prekių ir paslaugų;
- didžioji dauguma vartotojų, kurių teisės pažeistos, nesiryžta raštu kreiptis į pardavėją ar paslaugos teikėją. Taip pat panašus respondentų kiekis nesikreipia ir į vartotojų teises ginančias institucijas dėl vartotojų teisių pažeidimo;
- vartotojų informuotumas yra patenkinamas (vartotojų teisių apsaugos klausimais informacijos pakanka 35 proc. apklaustųjų). Tuo tarpu žinojimas, kad pirmiausia dėl nekokybiškos prekės ar paslaugos reikia kreiptis pas prekės pardavėją ar paslaugos teikėją yra absoliučiai teigiamas. Kur reikia kreiptis, jei pareiškus pretenziją dėl įsigytos nekokybiškos prekės, pardavėjas ar gamintojas atsisako kompensuoti nuostolius, žinomumas išaugo 22 proc. Tokį teigiamą ir žymų pokytį galima sieti su Lietuvos Respublikos įstojimu į Europos Sąjungą ir dinamišku Europos Sąjungos vartotojų teisės

perkėlimu į nacionalinę teisę, bendrosios informacijos skirtos vartotojams pateikimo plėtra ir efektyvumu;

- šiek tiek mažėja šalies gyventojų besirenkančių teisminį savo, kaip vartotojų, teisių gynimą. (pirmiausia dėl vartotojų teisių pažeidimo į teismą kreiptųsi vos 3 proc. apklaustųjų). Tuo tarpu pasitikėjimas visuomeninėmis ir valstybinėmis vartotojų teises ginančiomis institucijomis išaugo iki 79 proc. Tai rodo, kad alternatyvusis vartotojų teisių gynimo būdas šiuo metu patrauklesnis vartotojams.

3.2. Vartotojų teisių apsaugos įgyvendinimas pasitelkus Lietuvos Aukščiausiojo Teismo jurisprudenciją

Lietuvos Respublikos Konstitucija įtvirtina, kad teisingumą Lietuvos Respublikoje vykdo teismai. Teisė į teisminę gynybą yra konstitucinė teisė.¹⁷⁷ Asmens teisė kreiptis į teismą reiškia realią galimybę kreiptis į teismą tam, kad būtų apginta jo subjektinė teisė arba įstatymų saugomas interesas. Tačiau dažnai asmenų žinių trūkumas, nesinaudojimas įstatymų suteikiamomis teisėmis ir galimybėmis šį Konstitucijos principą padaro sunkiai pasiekiamą.

Vartotojai, siekdami apginti galimai pažeistas jų teises ar teisėtus interesus, gali kreiptis ne tik į teismus, bet ir į ginčus nagrinėjančias institucijas.¹⁷⁸ Teisminių vartotojų teisinių santykių ginčų nagrinėjimo būdą šiuo metu rinktųsi 3 proc. Lietuvos Respublikos gyventojų, o valstybinių organizacijų, kurios vartotojų teises gina ne teisme tvarka – 64 proc. 2010 m. reprezentatyvios apklausos respondentų. (žr. 9 pav.) Reikia atkreipti dėmesį, kad tik įsiteisėję teismo sprendimai yra privalomi vykdyti. Valstybinių ir visuomeninių organizacijų, ginančių vartotojų teises ne teismo tvarka, sprendimai dažniausiai yra rekomenduojamojo pobūdžio, kai paliekama pažeidusiam vartotojo teises pardavėjui ar paslaugos teikėjui diskrecijos teisė vykdyti ar ne tokį sprendimą. Dažnai verslininkai nepasitiki valstybės institucijų priimtais sprendimais ir jų nevykdo.

Itin svarbus Lietuvos Aukščiausiojo Teismo (toliau – LAT) vaidmuo kuriant, plėtojant vieningą teisminę praktiką vartotojų teisių apsaugos srityje. LAT galutiniais ir neskundžiamais išaiškinimais remiasi ir vartotojų teisių ginčus sprendžiančios institucijos ne teisme tvarka. Todėl, įvertinus svarų ir neginčijamą LAT nutarčių indėlį į vartotojų teisių apsaugą, analizuojame naujausias 2010-2011 m. vartotojų teisių gynimo bylas. Remdamiesi nagrinėtų bylų analize, atskleidžiame vartotojų teisių apsaugos įgyvendinimo aktualijas.

LAT bylos, kurios susiję su vartotojų teisių gynimu, priskirtos civilinėms byloms. Jurisprudencija nagrinėjamoje srityje nėra apjungta. Vartotojų teisių gynimo bylos išskirstytos į atskiras kategorijas. Apžvalgai parinktos bylos pagal šias LAT civilinių bylų kategorijas:

1. Vartojimo sutartis (LAT kategorija Nr. 42.3).
2. Civilinė atsakomybė už žalą atsiradusią dėl netinkamos kokybės produktų ir paslaugų (LAT kategorija Nr. 44.6).¹⁷⁹

¹⁷⁷ Lietuvos Respublikos Konstitucija (30 straipsnis) // Valstybės Žinios. 1992, Nr. 33-1014 // <http://www3.lrs.lt/home/Konstitucija/Konstitucija.htm>; prisijungimo laikas: 2011-11-17.

¹⁷⁸ Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas (3 straipsnis) // Valstybės žinios. 2007, Nr. 12-488 // http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=362661; prisijungimo laikas: 2011-10-10.

¹⁷⁹ Civilinės atsakomybės už žalą atsiradusią dėl netinkamos kokybės produktų ir paslaugų bylų kategorijai 2010-2011m. nėra priskirta.

3. Civilinė atsakomybė dėl klaidinančios reklamos atsiradusios žalos atlyginimo (LAT kategorija Nr. 44.7).¹⁸⁰
4. Vartojimo pirkimas-pardavimas (LAT kategorija Nr. 45.2).¹⁸¹
5. Energijos pirkimas-pardavimas (LAT kategorija Nr. 45.5).
6. Vartojimo nuoma (LAT kategorija Nr. 50.2).¹⁸²
7. Vartojimo ranga (LAT kategorija Nr. 52.2).
8. Turizmo paslaugų teikimas (LAT kategorija Nr. 54.3).
9. Vartojimo kreditas (LAT kategorija Nr. 63.3).¹⁸³
10. Vartotojų teisių apsauga ir gynimas (LAT kategorija Nr. 90).

Siekiant atskleisti teisines problemas aukščiau išvardintose vartotojų teisių apsaugos srityse pateikiame 2010-2011 m. LAT bylų analizę.

3.2.1. Vartojimo sutarties kategorijai priskirtų bylų analizė

Šiai kategorijai priskirtos išnagrinėtų bylų nutartys:

Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus išplėstinė teisėjų kolegijos 2011 m. birželio 15 d. nutartis Nr. 3K-7-272/2011;

Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2011 m. gegužės 17 d. nutartis Nr. 3K-3-239/2011 (analizuojama priskyrus turizmo paslaugų teikimo kategorijai);

Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2010 m. lapkričio 9 d. nutartis Nr. 3K-3-444/2010;

Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2010 m. lapkričio 8 d. nutartis Nr. 3K-3-435/2010;

Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2010 m. kovo 20 d. nutartis Nr. 3K-3-130/2010 (analizuojama priskyrus energijos pirkimo-pardavimo kategorijai).

Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus išplėstinė teisėjų kolegijos 2011 m. birželio 15 d. nutartis Nr. 3K-7-272/2011. Byla svarbi kreditavimo ir hipotekos sutarčių, kaip vartojimo sutarčių vertinimo aspektu, teismo pareigos *ex officio* įvertinti sutarties sąlygas sąžiningumo atžvilgiu taikytinumo ir ypatingajai teisenai aspektu, vartotojų teisių gynimo kaip viešojo intereso gynimo aspektu.

¹⁸⁰ Civilinės atsakomybės dėl klaidinančios reklamos atsiradusios žalos atlyginimo bylų kategorijai 2010-2011 m. nėra priskirta.

¹⁸¹ Vartojimo pirkimo-pardavimo sutarti sutartinių santykių kategorijai priskirta Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2010 m. gegužės 10 d. nutartis Nr. 3K-3-209/2010 analizuojama priskyrus energijos pirkimo-pardavimo kategorijai .

¹⁸² Vartojimo nuomos bylų kategorijai 2010-2011 m. nėra priskirta.

¹⁸³ Vartojimo kredito bylų kategorijai 2010-2011 m. nėra priskirta.

Šioje byloje LAT sprendė ginčą pagal V. S. ir I. S. (šiuo atveju vartotojų) kasacinius skundus, kuriais buvo prašoma atmesti kreditoriaus AB DnB NORD banko pareiškimą dėl priverstinio skolos išieškojimo. AB DnB NORD bankas ir suinteresuoti asmenys V. S. ir I. S. sudarė kreditavimo sutartį, pagal kurią suinteresuotiems asmenims buvo suteiktas kreditas gyvenamajam namui su priklausiniais ir žemės sklypams pirkti ir gyvenamajam namui remontuoti. Užtikrindami šio kredito grąžinimą ir visų su juo susijusių mokėjimų vykdymą, hipotekos lakštu suinteresuoti asmenys įkeitė pareiškėjui AB DnB NORD bankui nekilnojamąjį turta: žemės sklypus, gyvenamąjį namą, tvartą, daržinę, kalvę, pirtį, kiemo statinius. Kreditavimo sutartyje ir hipotekos lakšte buvo nurodytas galutinis prievolės įvykdymo terminas. Kreditavimo sutartyje buvo nustatyta, kad kreditas grąžinamas ir palūkanos mokamos kiekvieną mėnesį vienodomis įmokomis; kad esant sutarties nutraukimo pagrindams bankas turi teisę vienašališkai, nesikreipdamas į teismą prieš dešimt dienų išsiųsdamas kredito gavėjui raštišką pranešimą nutraukti sutartį; sutarties nutraukimo terminas pradedamas skaičiuoti nuo pranešimo išsiuntimo kredito gavėjui dienos; kad iki sutarties nutraukimo termino suėjimo kredito gavėjas privalo sugrąžinti visą paimtą kreditą, sumokėti iki kredito sugrąžinimo dienos apskaičiuotas ir nesumokėtas palūkanas, papildomas palūkanas, delspinigius bei kitus sutartyje numatytus mokėjimus; taip pat nustatytas sutarties nutraukimo pagrindas – jei kredito gavėjas sutartyje nustatytais terminais negrąžina bankui bent vienos kredito dalies ir (arba) nemoka palūkanų, delspinigių, baudų bei kitų sutartyje numatytų mokėjimų.

AB DnB NORD bankas nurodė, kad skolininkai tinkamai ir laiku nevykdė prievolės, todėl jis vienašališkai nutraukė sutartį, kreipėsi į teismą, prašydamas pradėti priverstinį skolos bei žyminio mokesčio išieškojimą iš skolininkų hipotekos lakštu įkeisto nekilnojamojo turto. Hipotekos skyriaus prie Telšių rajono apylinkės teismo teisėjas nutartimi, nustatęs, kad skolininkai pagal sutartį skolingi negrąžintos paskolos, palūkanų ir delspinigių, jiems įteiktas pranešimas apie kreditavimo sutarties nutraukimą, prašymą tenkino ir pradėjo priverstinio skolos išieškojimo procesą.

Šiaulių apygardos teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegija nutartimi atmetė suinteresuotų asmenų V. S. ir I. S. atskirąjį skundą, hipotekos teisėjo nutartį paliko nepakeistą.

Nagrinėjamoje byloje nustatyta, kad V. S. ir I. S. (fiziniai asmenys) sudarė kreditavimo sutartį su AB DnB NORD banku (kredito įstaiga, kuri turi licenciją verstis ir verčiasi indėlių ar kitų grąžintinų lėšų priėmimu iš neprofesionalių rinkos dalyvių ir jų skolinimu ir prisiima su tuo susijusią riziką bei atsakomybę), pagal kurią buvo suteiktas kreditas gyvenamajam namui su priklausiniais pirkti ir remontuoti, žemės sklypams pirkti; kredito grąžinimas užtikrintas įsigyto nekilnojamojo turto hipoteka. Formaliai šie kreditavimo sutarties duomenys leidžia daryti išvadą,

kad tarp V. S. ir I. S. bei AB DnB NORD banko buvo sudarytos kreditavimo ir hipotekos vartojimo sutartys (Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 2 straipsnio 14 dalis).

Išplėstinė teisėjų kolegija atkreipė dėmesį į tai, kad Kreditavimo sutarties nuostata, jog pagal sutartį suteikiamas kreditas nėra vartojimo kreditas, reiškia tik tai, kad šiai sutarčiai netaikomas Vartojimo kredito įstatymas, tai atitinka nurodyto įstatymo 3 straipsnio 2 dalies 1, 2 punktus.

LAT teismo praktikoje yra pateiktas išaiškinimas, kad LR CPK 558 straipsnio 1 dalyje reglamentuojamas įkeisto daikto areštas yra laikinoji apsaugos priemonė, patenkanti į LR CPK 151 straipsnio reglamentavimo sritį ir, kad viešasis interesas reikalauja užtikrinti vartotojų teisių apsaugą. Todėl LAT išplėstinė teisėjų kolegija konstatavo būtinybę peržengti pateiktų kasacinių skundų ribas ir pasisakyti dėl kasacijos dėl apeliacinės instancijos teismo nutarčių, priimtų peržiūrėjus LR CPK 558 straipsnio 1 dalies pagrindu priimtas hipotekos teisėjo nutartis, galimumo, taip pat dėl vartotojų teisių apsaugos atliekant priverstinio išieškojimo iš įkeisto turto procedūras.

Taip pat LAT išplėstinė teisėjų kolegija pasisakė dėl hipotekos teisėjo pareigos *ex officio* kvalifikuoti kreditavimo ir hipotekos sutartis kaip vartojimo ir vertinti jų nutraukimo tvarką nustatančias sąlygas sąžiningumo aspektu (LR CK 6.188 straipsnis). Hipotekos byla nagrinėjantis teisėjas privalo vadovautis bendraisiais teisingumo, protingumo ir sąžiningumo principais, turi pareigą ir teisę veikti *ex officio*, kai to reikalauja viešojo intereso apsauga.

Kasacinio teismo praktikoje nurodyta, kad vartotojų teisių gynimas vertintinas kaip viešasis interesas, svarbus ne tik pačiam vartotojui, bet ir didelei visuomenės daliai. Todėl, teismo pareiga *ex officio* įvertinti vartojimo sutarties sąlygas sąžiningumo aspektu turi būti vykdoma visuotinai nepriklausomai nuo to, kokioje teisminėje procedūroje teisėjas priima su tokių sąlygų vertinimu susijusius procesinius sprendimus.

LAT išplėstinė teisėjų kolegija pareiškė, kad ši taisyklė taikytina ir ypatingajai teisenai, todėl hipotekos teisėjas, vykdydamas išieškojimo iš įkeisto turto procedūras, pagal pateiktus dokumentus nustatęs, jog pagrindinė ir (ar) hipotekos sutartis kvalifikuotina kaip vartojimo, *ex officio* privalo vertinti, ar sutarčių sąlygos, kuriomis grindžiamas kreditoriaus reikalavimas dėl atitinkamo hipotekos teisėjo atliekamo veiksmo, yra sąžiningos (LR CK 6.188 straipsnis).

Kadangi byla nagrinėję teismai nevykdė pareigos *ex officio* kvalifikuoti kreditavimo ir hipotekos sutarčių kaip vartojimo, išplėstinė teisėjų kolegija konstatuodama, kad sudarytos kreditavimo ir hipotekos sutartys yra vartojimo, atliko jų sąlygų sąžiningumo kontrolę (LR CPK 353 straipsnio 2 dalis).

LAT išplėstinė teisėjų kolegija konstatavo, kad Kreditavimo sutarties nuostatose, įtvirtintos sutarties nutraukimą reglamentuojančios sąlygos ta apimtimi, kuria jos suteikia kreditoriui teisę, jei kredito gavėjas sutartyje nustatytais terminais negrąžina bankui bent vienos kredito dalies,

nutraukti kreditavimo sutartį ir reikalauti iki sutarties nutraukimo termino suėjimo sugrąžinti visą paimtą kreditą, palūkanas, delspinigius bei kitus sutartyje numatytus mokėjimus, prieštarauja bendriesiems sąžiningumo reikalavimams ir iš esmės pažeidžia šalių teisių ir pareigų pusiausvyrą vartotojo (kredito gavėjo) nenaudai (LR CK 6.188 straipsnio 1 ir 2 dalys), todėl pripažino nurodytas sutarties sąlygas negaliojančiomis *ab initio* (LR CK 6.188 straipsnio 7 dalis).

Nagrinėjamoje byloje konstatavus, kad kreditavimo sutarties sąlygos, suteikiančios kreditoriui teisę, jei kredito gavėjas sutartyje nustatytais terminais negrąžina bankui bent vienos kredito dalies, nutraukti kreditavimo sutartį ir reikalauti iki sutarties nutraukimo termino suėjimo sugrąžinti visą paimtą kreditą, palūkanas, delspinigius bei kitus sutartyje numatytus mokėjimus, yra nesąžiningos vartotojo atžvilgiu, todėl negalioja (LR CK 6.188 straipsnis) ir yra taikytinos įstatymo normos, reglamentuojančios sutarties nutraukimą.

Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2010 m. lapkričio 9 d. nutartis Nr. 3K-3-444/2010. Byloje nagrinėtas ginčas tarp ieškovės A.S. (vartotojo) ir atsakovo UAB „Rodena“ dėl sutarties sąlygų pripažinimo negaliojančiomis ir permokėtų sumų priteisimo.

Vartotoja, įsigijusi būstą, sudarė elektros tiekimo sutartį su atsakovu. Atsakovas elektros energiją pirkė iš visuomeninio tiekėjo ir perparduodavo daugiabučių namų gyventojams. Perparduodamas energiją ieškovei taikė didesnes elektros energijos kainas ir tarifus nei Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos nutarimais nustatyti pirmosios grupės vartotojams, vartojantiems elektros energiją gyvenamuosiuose namuose. Ieškovė teigė, kad pasirašytos elektros energijos vartojimo pirkimo-pardavimo sutarties sąlygos yra nesąžiningos ir prieštarauja teisės aktams, kadangi atsakovas neturi visuomeninio ar nepriklausomo elektros energijos tiekėjo licencijos, elektros energiją perka iš visuomeninio tiekėjo ir perparduoda daugiabučių namų gyventojams, tai jis, perparduodamas energiją, privalo taikyti buitiniams vartotojams AB VST nustatytus tarifus.

Teisėjų kolegija sutiko su teismų išvada, kad šalių sudaryta sutartis yra elektros energijos vartojimo sutartis ir jai taikytinos vartotojų teisių apsaugą reglamentuojančios teisės normos. Esminis vartojimo sutarčių instituto ypatumas ir vartojimo teisių gynimo teisinis mechanizmas - įstatyme įtvirtintas nesąžiningų sutarčių sąlygų draudimas ir tokių sąlygų neprivalomumas vartotojui. Sutartį pripažinus vartojimo sutartimi, jos sąlygos turi būti vertinamos pagal LR CK 6.188 straipsnyje nustatytus sąžiningumo kriterijus. Ar sutarties sąlyga nesąžininga, turi būti vertinama atsižvelgiant į sutartyje numatytų prekių ir paslaugų prigimtį bei visas sutarties sudarymo metu buvusias ir jos sudarymui turėjusias įtakos aplinkybes ir visas kitas tos sutarties ar kitos sutarties, nuo kurios ji priklauso, sąlygas (LR CK 6.188 straipsnio 5 dalis). Teismų buvo nustatyta, kad atsakovas yra abonentas (vartotojas), kuriam elektros energiją tiekia elektros energijos tiekimo įmonė pagal jų abiejų sudarytos elektros energijos pirkimo-pardavimo sutarties

sąlygas, t. y. atsakovas neturi visuomeninio ar nepriklausomo energijos tiekimo licencijos ir elektros energiją perka iš trečiojo asmens. Atsakovas pagal LR CK 6.389 straipsnio 1 dalies nuostatas turi teisę, neviršydamas leistinos naudoti galios, iš energijos tiekimo įmonės gaunamą energiją perduoti kitam asmeniui (subabonentui), t. y. turi teisę perparduoti gaunamą elektros energiją daugiabučio namo gyventojams – buitiniams vartotojams. Įstatymo nuostatomis nenustatomas abonto ir subabonto sutarčių sudarymas, todėl tokiu atveju sutartį sudarančios šalys savo nuožiūra gali nustatyti tarpusavio teises ir pareigas (LR CK 6.156 straipsnio 1 dalis), t. y. šalys, sudarydamos sutartį, vadovaujasi sutarčių laisvės principu, tačiau sutarties sąlygos turi atitikti vartojimo sutarčių sąžiningumo kriterijus.

Nors vartotojas teigė, kad sutartyje turėtų būti nustatomas buitiniams vartotojams taikomas elektros energijos tarifas, tačiau teisėjų kolegija atkreipė dėmesį į tai, kad šiuo atveju negali būti pažeidžiamas teisinių santykių dalyvių interesų derinimo ir pusiausvyros principas, t. y. negali būti ginamos ieškovės, kaip vartotojos, teisės ignoruojant ir pažeidžiant kito asmens – atsakovo teisėtą interesą. Šiuo atveju atsakovas mokėjo didesnę nei buitiniams vartotojams nustatyta elektros energijos kainą (moka kaip antros grupės vartotojas), ir trečiasis asmuo netaiko jam kokių nors kainos tarifo lengvatų vien dėl to, kad jis elektros energiją perparduoda buitiniams vartotojams.

Pagal byloje esančius duomenis teismai pagrįstai pažymėjo, kad vartotojas turi teisę ir galimybę gauti elektros energiją iš skirstomųjų tinklų operatoriaus AB „VST“ pagal operatoriaus nustatytas technines sąlygas ir prisijungimo taisykles, t. y. įrengus atskirą apskaitos prietaisą, apskaitantį gyventojams tiekiamos elektros energijos kiekius, buitiniams vartotojams galės būti taikomas Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos nutarimais nustatomos buitiniams vartotojams kainos.

Teisėjų kolegija sprendė, kad teismai, vertindami sutarties nuostatą dėl sutartos kainos nesąžiningumo aspektu, įvertino visas sutarties sudarymo metu buvusias ir jos sudarymui turėjusias įtakos aplinkybes, taip pat ir kitos atsakovo ir trečiojo asmens sudarytos sutarties sąlygas, kurios turėjo įtakos ginčo sutarties sudarymui, pardavėjo (atsakovo) veiksmus pagal sąžiningo elgesio kriterijų, pagrįstai šios sutarties sąlygos dėl elektros energijos kainos nepripažino nesąžininga. Dėl to teisėjų kolegija neturėjo teisinio pagrindo konstatuoti, kad teismai pažeidė vartotojų teisių apsaugą reglamentuojančias materialiosios teisės normas.

Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2010 m. lapkričio 8 d. nutartis Nr. 3K-3-435/2010. Byla svarbi vartojimo sutarties nesąžiningų sąlygų vertinimo aspektu.

Ieškovas V. Č. ir atsakovas UAB „Ilgalaikių investicijų kompanija“ sudarė preliminarą sutartį dėl būsto pastatymo ir pirkimo-pardavimo sutarties sudarymo. Atsakovas preliminariojoje

sutartyje numatytu laiku būsto nepastatė, o pirkimo-pardavimo sutartis nebuvo sudaryta. Atsakovas vienašališkai pratęsė sutartį, pagal preliminariojoje sutartyje buvusią nuostatą ir negražino ieškovui avansinės įmokos.

Ginčo esmė - teisiniai santykiai, kurie susidarė preliminariosios sutarties pagrindu dėl būsimos būsto pirkimo-pardavimo sutarties sudarymo. Tokius santykius reglamentuoja LR CK 6.401 straipsnio specialiosios normos, kurias aiškindamas ir taikydamas LAT jau savo praktikoje yra nurodęs, kad preliminarioji nepastatyto būsto (gyvenamojo namo ar buto) pirkimo-pardavimo sutartis yra specifinė preliminariosios sutarties rūšis, turinti bendrųjų preliminariosios sutarties požymių, taip pat specifinių, išskiriančių ją iš kitų preliminariųjų sutarčių. Preliminariosios būsimos buto pirkimo-pardavimo sutarties dalykas yra ne tik pastatyti butą, bet ir po to sudaryti pagrindinę buto pirkimo-pardavimo sutartį. Specifinė būsimos gyvenamojo namo ar buto pirkimo-pardavimo sutarties subjektinė sudėtis (pirkėjas – fizinis asmuo, pardavėjas – juridinis asmuo), sutarties šalių tikslai (pirkėjo – savo ar savo šeimos narių aprūpinimas būstu, pardavėjo – paprastai veiklos vykdymas su verslu susijusiais tikslais) lemia tai, kad ši sutartis laikytina vartojimo sutartimi (LR CK 1.39 straipsnio 1 dalis) ir jai taikytinos vartotojo (šiuo atveju – pirkėjo) interesus apsaugančios specialiosios teisės. Tais atvejais, kai šalių sudaryta sutartis kvalifikuojama kaip kylanti iš vartojimo teisinių santykių, bylą nagrinėjantis teismas sutarties sąlygas *ex officio* turi įvertinti pagal LR CK 6.188 straipsnyje įtvirtintus sąžiningumo kriterijus, nepriklausomai nuo to, kokius reikalavimus reiškia šalys. LR CK 6.188 straipsnio 2 dalyje įtvirtintame sąraše nurodytų vartojimo sutarčių sąlygų nesąžiningumas vartotojų atžvilgiu yra preziumuojamas. Nacionalinio teismo teisę *ex officio* vertinti sutarties sąlygų sąžiningumą, nepaisant to, kad vartotojas to neprašo, yra konstatavęs ir Europos Sąjungos Teisingumo Teismas (*Teisingumo Teismo 2000 m. birželio 27 d. sprendimas Océano Grupo Editorial ir Salvat Editores, C-240/98–C-244/98, Rink. p. I-4941; 2009 m. birželio 4 d. sprendimas Pannon GSM Zrt., C-243/08, Rink. p. I-4713*).

Atsižvelgdama į nagrinėjamos bylos duomenis – preliminariosios sutarties subjektus ir tikslą, teisėjų kolegija teigė, kad šalių preliminarioji sutartis kvalifikuotina kaip vartojimo sutartis. Dėl to nagrinėjamu atveju taikytinos vartotojo (ieškovo) interesus apsaugančios specialiosios teisės normos, o tam tikros abejonės aiškinamos silpnesnės šalies (ieškovo, kaip vartotojo) naudai. LAT teisėjų kolegija sutarties nuostatas vertino kaip individualiai neaptartas ir iš esmės pažeidžiančias šalių teisių ir pareigų pusiausvyrą bei vartotojo teises ir interesus (CK 6.188 straipsnio 2, 4 dalys). O sutarties nuostata suteikianti teisę vienašališkai automatiškai pratęsti terminuotą sutartį ne tik prieštarauja LR CK 6.165 straipsnio 5 daliai, bet ir vertintina kaip nesąžininga (LR CK 6.188 straipsnio 2 dalies 8 punktas).

3.2.2. Vartojimo pirkimo-pardavimo sutartinių santykių kategorijai priskirtų bylų analizė

Šiai kategorijai priskirta Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2010 m. gegužės 10 d. nutartis Nr. 3K-3-209/2010. (analizuojama prie energijos pirkimo-pardavimo kategorijos).

3.2.3. Energijos pirkimo-pardavimo sutartinių santykių kategorijai priskirtų bylų analizė

Šiai kategorijai priskirtos išnagrinėtų bylų nutartys:

Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2010 m. gruodžio 14 d. nutartis Nr. 3K-3-519/2010;

Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2010 m. gegužės 10 d. nutartis Nr. 3K-3-209/2010;

Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2010 m. kovo 20 d. nutartis Nr. 3K-3-130/2010.

Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2010 m. gruodžio 14 d. nutartis Nr. 3K-3-519/2010. Byloje nagrinėti atsakovo veiksmų, atsijungiant nuo centrinės šildymo sistemos, teisėtumo, šilumos energijos tiekimo centralizuotai sutarties pripažinimo nutraukta aiškinimo ir vertinimo klausimai.

Šioje byloje buvo sprendžiamas ginčas pagal ieškovo daugiabučių namų savininkų bendrijos „Ramunė“ ieškinį atsakovui M. A. dėl skolos išieškojimo. Ieškovas prašė teismo priteisti iš atsakovo skolą ir įpareigoti atsakovą savo lėšomis atstatyti savo bute savavališkai atjungtus šildymo sistemos įrenginius. Atsakovas pareiškė priešieškinį ir prašė teismo pripažinti jo ir ieškovo sudarytą šilumos energijos tiekimo sutartį butui nutraukta, nes yra atsijungęs nuo centrinės šildymo sistemos.

LAT teisėjų kolegija pažymėjo, kad byla nagrinėję teismai neteisingai kvalifikavo šalių šilumos energijos tiekimo santykius kaip vartojimo teisinius santykius LR CK 1.39 straipsnio 1 dalies, 6.188 straipsnio ir Vartotojų teisių apsaugos įstatymo prasme, nes, esant vartojimo sutartiniams santykiams dalyvauja fizinis asmuo (vartotojas), kuris sutartį sudaro su vartotojo verslu ar profesija nesusijusiu tikslu, t. y. vartotojo asmeniniams, šeimos, namų ūkio poreikiams tenkinti, ir verslininkas, profesionalas, siekiantis pelno. Nagrinėjamo ginčo atveju ieškovas yra daugiabučių namų savininkų bendrija, kuri bendrijos narių interesais administravo kieto kuro katilinę – šilumos energijos gamybos šaltinį. Ieškovas neužsiėmė šilumos tiekimo verslu, negavo

iš šilumos energijos gamybos pelno, bet tik gamino šilumos energiją, ją tiekė bendrijos nariams ir surinko šilumos energijos gaminimo išlaidas.

LAT pabrėžė, kad šilumos energijos vartojimo sutartis dėl savo specifikos gali būti teisėtai nutraukta vartotojui faktiškai atsijungus nuo įrenginių, tiekiančių šilumos energiją. Buto atjungimo nuo bendros namo šildymo sistemos metu, buto šildymo sistemos atjungimas nuo bendros daugiabučio namo šildymo sistemos buvo reglamentuotas LR CK 6.390 straipsnyje, Šilumos ūkio įstatymo 23-25 straipsniuose, Ūkio ministro 2003 m. įsakymu Nr. 4-258 patvirtintų Šilumos tiekimo ir vartojimo taisyklėse. Minėtuose teisės aktuose nustatytos specialios atjungimo procedūros, kurių turėjo laikytis buto savininkas daugiabučiame name.

Taigi tiek pagal teisinį reglamentavimą, tiek pagal Lietuvos Aukščiausiojo Teismo praktiką civilinėse bylose butų savininkams yra įtvirtinta teisė atjungti savo buto šildymo sistemą nuo bendros daugiabučio namo šildymo sistemos, tačiau įgyvendindami šią teisę jie turi laikytis teisės aktų nustatytos atjungimo tvarkos. Nagrinėjamo ginčo atveju atsakovas nesilaikė teisės aktuose nustatytos tvarkos, nesikreipė į savivaldybę dėl techninių sąlygų sąvado darbams atlikti gavimo, atsijungimo nuo bendros šildymo sistemos darbus atliko neturėdamas techninių sąlygų sąvado, po darbų atlikimo pakeitimai nebuvo nustatyta tvarka priimti naudoti, todėl pažeidė atsijungimo nuo centrinio šildymo sistemos procedūrą.

Nenustačius aplinkybių, susijusių su nuostoliais, kurių patyrė kitų namo butų gyventojai, nesiaiškinus aplinkybių, susijusių su skolos, tenkančios už šilumą, suvartotą pastato bendrojo naudojimo reikmėms, taip pat už bendros šildymo sistemos priežiūrą ir palaikymą, dydžiu, LAT negalėjo tinkamai įvertinti ieškovo reikalavimo pagrįstumo ir dydžio, todėl byla buvo gražinta apeliacinės instancijos teismui.

Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2010 m. gegužės 10 d. nutartis Nr. 3K-3-209/2010. Byloje buvo nagrinėjamas ginčas dėl atsakomybės už ieškovo UAB „Vilniaus energija“ patiektą šilumos energiją ir karštą vandenį atsakovui Vilniaus miesto savivaldybei. Byloje dalyvavo tretieji asmenys – socialinio būsto nuomininkai B. I. S., R. K., T. K., Č. K., S. S.. Socialinio būsto nuomininkai - asmenys, pagal įstatymą turintis teisę į socialinį būstą, ir jų šeimos nariai.

Šios bylos nagrinėjimo specifika ta, kad ginčas kilo dėl atsiskaitymo už šilumos ir karšto vandens patiekimą savivaldybei nuosavybės teise priklausančiam butui, kuriame gyvena nuomininkai – tretieji asmenys, pagal įstatymą turintys teisę į socialinį būstą.

Lietuvos Aukščiausiasis Teismas yra pasisakęs, kad šilumos energijos pirkimo–pardavimo sutarties šalimis, kai šilumos energijos tiekėjas ir patalpų nuomininkas nėra sudarę energijos pirkimo-pardavimo sutarties, tai šilumos pirkimo-pardavimo sutarties šalis yra patalpa, kurioms tiekama šiluma, savininkas (*Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų*

kolegijos 2008 m. sausio 30 d. nutartis civilinėje byloje UAB „Vilniaus energija“ v. Vilniaus miesto savivaldybė, bylos Nr. 3K-3-3/2008).

Teisės aktuose dėl šilumos ir karšto vandens pirkimo–pardavimo nereglamentuota situacija, kai patalpų savininkas yra išnuomojęs gyvenamąsias patalpas nuomininkui, ir šis yra faktinis šilumos bei karšto vandens vartotojas. Tačiau, civilinėje teisėje galiojant sutarties laisvės principui, šilumos energijos ir karšto vandens vartojimo sutarties dalyvis gali būti ne tik patalpų savininkas, bet ir jų nuomininkas. Šilumos energijos bei karšto vandens tiekėjas ir patalpų savininkas (nuomotojas) bei nuomininkas gali susitarti dėl to, kad nuomininkas taps šilumos energijos ir karšto vandens pirkimo–pardavimo sutarties šalimi.

Buvo nustatyta, kad tarp ieškovo ir trečiųjų asmenų buvo sudaryta sutartis dėl atsiskaitymo už buto šildymą ir karštą vandenį, kuri buvo vykdoma. Todėl LAT teisėjų kolegija pateikė išvadą, kad sutarties pagrindu tarp ieškovo ir trečiųjų asmenų susiformavo šilumos energijos ir karšto vandens vartojimo teisiniai santykiai.

Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2010 m. kovo 20 d. nutartis Nr. 3K-3-130/2010. Šioje byloje buvo vertinamas gamtinių dujų tiekimo nutraukimo teisėtumo klausimas. Šalių ginčas kilo dėl ieškovui E. Ž (vartotojui) atsiradusių nuostolių, atsakovui AB „Lietuvos dujos“ nutraukus gamtinių dujų tiekimą.

LTA teisėjų kolegija aiškindama gamtinių dujų tiekimo nutraukimo teisėtumo problemą išskyrė gamtinių dujų pirkimo-pardavimo sutarties ypatumus. Vienas jų, kad pagal LR CK 6.161 straipsnio nuostatas gamtinių dujų pirkimo-pardavimo sutarties yra viešoji. Dujų tiekimo įmonė dujas parduoda visiems besikreipiantiems dėl šio pirkimo. Kitas tokios sutarties ypatumas - dujų pardavėjas visada yra verslininkas (turinti licenciją dujų tiekimo įmonė), todėl tais atvejais, LR CK 6.383 straipsnio 4 dalyje apibrėžiančioje, energijos pirkimo-pardavimo sutarties samprata, kai pirkėjas yra buitinis vartotojas – fizinis asmuo, perkantis gamtines dujas asmeniniams, savo šeimos ar namų ūkio poreikiams, tokia sutartis yra vartojimo ir jai taikomas LR CK 6.188 straipsnis, kuriame nustatyti vartojimo sutarčių sąlygų ypatumai. Dujų pirkimo-pardavimo sutartys sudaromos pagal individualiai neaptartas, dujų tiekimo įmonės parengtas standartines sąlygas, todėl vartotojo, kaip silpnesnės sutarties šalies, teisių apsaugos tikslais įstatyme įtvirtinta tokių vartojimo sutarčių sąlygų sąžiningumo kontrolė.

Dujų tiekimo nutraukimas yra išimtinė priemonė, todėl teismas, vertindamas konkrečias aplinkybes kaip pagrindą nutraukti sutartį, kiekvienu konkrečiu atveju patikrina, ar tos aplinkybės sudarė pagrindą taikyti tokią išimtinę priemonę, ar ji proporcinga vartotojo padarytam sutarties pažeidimui ir ar jos taikymas iš esmės nepažeidžia sutarties šalių teisių ir pareigų pusiausvyros.

Teisėjų kolegija konstatavo, kad dujų pardavėjas turi teisę nutraukti dujų tiekimą tais atvejais, kai pirkėjas neužtikrina pardavėjo darbuotojams galimybės patikrinti šildymo prietaisų, vamzdynų, dujų apskaitos sistemų bei dujų apskaitos tvarkingumo šalių sutartyje.

Šioje byloje buvo nustatyta, kad vartotojas neužtikrino dujų įmonės įgaliotiems darbuotojams galimybės kontroliuoti dujų apskaitos sistemą, neperdavė atsakovui jam priklausančio skaitiklio, jo name buvo rasta pravestų dujų vamzdžių, ant kurių nėra apskaitos prietaisų, todėl dujų tiekimo nutraukimas vartotojui buvo pripažintas teisėtu.

3.2.4. Vartojimo rangos kategorijai priskirtų bylų analizė

Šiai kategorijai priskirta Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2011 m. liepos 1 d. nutartis Nr. 3K-3-302/2011.

Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2011 m. liepos 1 d. nutartis Nr. 3K-3-302/2011. Byloje buvo sprendžiami teisės normų, reglamentuojančių pagal rangos sutartį atliktų darbų perdavimą ir priėmimą, klausimai.

Atsakovė R. E. L. van C. (vartotoja) sudarė rangos sutartį su ieškovu UAB „Molėtiškiai“, kuria ieškovas įsipareigojo atlikti gyvenamojo namo statybos darbus. Ieškovas atlikęs darbus pateikė atsakovei atliktų darbų aktus. Atsakovė atliktų darbų nepriėmė, aktų nepasirašė ir vienašališkai nutraukė su ieškovu sudarytą statybos rangos sutartį. Vėliau atsakovė pateikė jam pretenziją, kurioje pareikalavo atlyginti atliktų darbų trūkumų šalinimo išlaidas, tačiau ieškovas to nepadarė. Trūkumus pašalino kitas rangovas.

Byloje buvo sprendžiamas ginčas, kilęs iš statybos rangos sutarties. Nagrinėjamu atveju nustatyta, kad statybos rangos sutartis sudaryta fizinio asmens – atsakovės, ir statybų verslu užsiimančio subjekto – ieškovo, šiam įsipareigojant pastatyti atsakovei namą jos asmeniniams poreikiams tenkinti. Remdamasi nurodytomis aplinkybėmis, teisėjų kolegija sutiko su byla nagrinėjusių teismų išvada, kad šalių buvo sudaryta vartojimo rangos sutartis, todėl, sprendžiant dėl šalių sutartinių prievolių vykdymo, visų pirma turėjo būti vadovaujama vartojimo rangą reglamentuojančiomis teisės normomis (LR CK 6.672-6.680 straipsniai), kurios laikytinos specialiosiomis statybos rangą (LR CK 6.681-6.699 straipsniai) ir bendrąsias rangos sutarties nuostatas (LR CK 6.644-6.671 straipsniai) reglamentuojančių teisės normų atžvilgiu.

Vartojimo rangą reglamentuojančios įstatymo normos neįtvirtina nuostatų, skirtų vartojimo rangos sutarties šalių pareigų perduoti ir priimti atliktus rangos darbus vykdymui. LR CK 6.676 straipsnio 2 dalyje nustatyta, kad užsakovas privalo sumokėti darbų kainą po to, kai rangovas perdavė darbų rezultata, tačiau šioje normoje neįtvirtinta darbų perdavimo proceso ir jo formos reikalavimų. Darbų perdavimas ir priėmimas įforminamas aktu, kuris yra dviejų šalių suderintos valios išraiška, dvišalis sandoris, sukuriantis šalims atitinkamas teises ir pareigas. Įstatymo

nustatyta išimtis, kad jeigu viena šalių atsisako pasirašyti aktą, jį gali pasirašyti kita šalis (CK 6.694 straipsnio 4 dalis). Kasacinio teismo praktikoje išaiškinta, kad nurodytos nuostatos paskirtis – užkirsti kelią užsakovui nepagrįstai vilkinti darbų priėmimą ir vykdyti kitas sutartines pareigas (pvz., sumokėti sutartyje nustatytą kainą) (*Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2010 m. birželio 22 d. nutartį, priimtą civilinėje byloje UAB „Metekas“ v. UAB „Projektana“, bylos Nr. 3K-3-287/2010*). Užsakovas, nesutikdamas su rangovo vienašališkai pasirašytu aktu, turi teisę jį ginčyti, įrodinėdamas, kad pagrįstai atsisakė pasirašyti aktą; vienašalis perdavimo aktas netenka galios tik tuo atveju, jei teismas jį pripažįsta negaliojančiu (LR CK 6.694 straipsnio 4 dalis). Įstatyme nustatyti atvejai, kada užsakovas turi teisę atsisakyti priimti darbų rezultata, pvz., jeigu nustatomi trūkumai, dėl kurių darbo rezultato neįmanoma naudoti pagal statybos rangos sutartyje numatytą paskirtį ir šių trūkumų rangovas ar užsakovas negali pašalinti (LR CK 6.694 straipsnio 6 dalis), kai rangovas pažeidžia viso darbo atlikimo galutinį terminą ir dėl termino praleidimo prievolės įvykdymas užsakovui praranda prasmę (LR CK 6.652 straipsnio 4 dalis) ir pan. Todėl abiejų rangos sutarties šalių nepasirašymo darbų priėmimo-perdavimo akte faktas savaime nereiškia, jog darbai nebuvo atlikti ir perduoti, atitinkamai, kad užsakovas neturi pareigos jų apmokėti.

Kasacinis teismas, formuodamas praktiką vartojimo rangos bylose, yra išaiškinęs, jog faktai, kad darbų priėmimas-perdavimas pagal LR CK 6.644 straipsnio 1 dalyje ir 6.662 straipsnyje nustatytus reikalavimus neįvyko, tačiau užsakovas rangovo darbų rezultata pradėjo naudoti pagal paskirtį, rodo, jog šalys pažeidė sutartinius įsipareigojimus ir nesilaikė teisės normų reikalavimų, tačiau pažeidimų faktas neatleidžia šalių nuo prievolių, kylančių iš sutarčių vykdymo principų (LR CK 6.200 straipsnis) bei rangos sutarties esmės, reikalaujančių, kad už tinkamą darbo rezultata būtų sumokama sulygta kaina (*Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2009 m. lapkričio 27 d. nutartis, priimta civilinėje byloje UAB „Autokausta“ v. A. V., bylos Nr. 3K-3-535/2009*).

Teisėjų kolegija pažymėjo, kad aplinkybė, kai rangovo atlikti darbai yra netinkamos kokybės, neatleidžia užsakovo nuo pareigos atliktus darbus priimti. Minėta, kad atsisakyti priimti darbų rezultata galima tik išimtiniais įstatymo nustatytais atvejais, tačiau nagrinėjamoje situacijoje tokių nebuvo nustatyta. Atsakovė atsisakymą pasirašyti atliktų darbų aktus ir priimti atliktų darbų rezultata grindė atliktų darbų trūkumais. Neįrodyta, kad atliktų darbų rezultato nebuvo negalima naudoti pagal rangos sutartyje nustatytą paskirtį ar nustatytų darbų defektų negalima pašalinti ir ar buvo kiti įstatyme nustatyti pagrindai. Priešingai, byloje teismų nustatytos aplinkybės patvirtino, kad ieškovo atlikti darbai buvo priimti ir, pašalinus trūkumus, naudojami pagal paskirtį (visiškai įrengta stogo danga, pastatytas namas yra tinkamas gyventi ir pan.).

Atsakovės, kaip užsakovės, kartu ir vartojimo rangos sutarties silpnesniosios šalies teisėms apginti įstatymas nustato gynybos būdus, kuriais pasinaudojusi, atsakovė galėjo pareikalauti iš rangovo vykdyti jo prisiimtus įsipareigojimus ar atsakyti neigiamus padarinius, kilusius dėl jo netinkamos veiklos. Byloje nustatyta, kad atsakovė pareiškė reikalavimą priteisti iš atsakovo jos turėtas trūkumų šalinimo išlaidas ir toks atsakovės reikalavimas buvo pripažintas pagrįstu. Dėl minėtų aplinkybių, darytina išvada, kad atsakovė neturėjo pagrindo atsisakyti priimti darbų rezultato, be to, faktiniai jos veiksmai patvirtino, kad darbai realiai buvo priimti ir jais naudojamosi.

3.2.5. Turizmo paslaugų teikimo kategorijai priskirtų bylų analizė

Šiai kategorijai priskirtos išnagrinėtų bylų nutartys:

Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2011 m. gegužės 17 d. nutartis Nr. Nr. 3K-3-239/2011;

Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2010 m. gegužės 10 d. nutartis Nr. 3K-3-201/2010.

Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2011 m. gegužės 17 d. nutartis Nr. Nr. 3K-3-239/2011. Šioje byloje nagrinėti klausimai dėl atsakomybės už netinkamą turizmo paslaugų teikimo sutarties vykdymą.

Ieškovai A. A. A., G. B., G. B., L. B., V. B., R. B., H. B., D. D., L. B., I. G., I. G., J. G., I. K., A. K., F. L., J. L., D. M., S. M., V. M., D. M., A. M., A. S., A. S., R. T., R. V., A. V., R. V., J. V. (vartotojai) pateikė ieškinį atsakovui A. Kojalavičienės firmai „Nilara“ dėl nesuteiktų turizmo paslaugų kompensavimo, turtinės ir neturtinės žalos atlyginimo. Šioje byloje dalyvavo tretieji asmenys – N. Byčenkienės individuali įmonė „Kretingos Dėja“, Lietuvos valstybės tarnautojų profesinė sąjunga.

Byloje nustatyta, kad bylos šalių sutartiniai santykiai susiklostė atsakovui A. Kojalavičienės firmai „Nilara“ sudarius turizmo paslaugų teikimo sutartį su trečiuoju asmeniu Lietuvos valstybės tarnautojų profesine sąjunga. Sutartyje nustatyta, kad atsakovas įsipareigojo profesinės sąjungos nariams organizuoti kelionę pagal pridėtą kelionės programą ir teikti kitas sutartyje nurodytas paslaugas, o profesinė sąjunga arba turistai įsipareigojo sumokėti atsakovui už teikiamas paslaugas. Ieškovai nurodė, kad jie kelionės metu patyrė stresą dėl nesklandumų, susijusių su kelionės transporto priemone (atsakovas buvo sudaręs autobuso nuomos sutartį su trečiuoju asmeniu N. Byčenkienės IĮ „Kretingos Dėja“, įsipareigojusių skirti turistinį autobusą kelionei patvirtintu maršrutu), todėl kelionė užtruko viena diena ilgiau nei buvo numatyta, nebuvo aplankyta dalis programoje numatytų objektų, patirta daug nepatogumų, taip ieškovams

padaryta neturtinė žala. Kadangi buvo aplankyta tik dalis numatytų objektų, apgyvendinimo ir vežimo paslaugos buvo netinkamos kokybės, tai ieškovai prašė iš atsakovo priteisti turtinės žalos atlyginimą.

Ginčo sutartis yra vartojimo sutartis – 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 (LR CK 1.39 straipsnio 1 dalis, Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 2 straipsnio 14, 15 dalys). Nors ginčo sutartį sudarė profesinė sąjunga, tačiau ji su atsakovu buvo sudaryta dėl paslaugų fizinių asmenų asmeniniams poreikiams, nesusijusiems su verslu ar profesija, tenkinti, šie asmenys asmeniškai pirkė, t. y. sumokėjo už paslaugas ir jomis naudojosi. Šie požymiai lėmė sutarties kvalifikavimą vartojimo sutartimi. Pagal Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 4 straipsnio 2 dalį teikiant atlygintinas paslaugas vartotojams *mutatis mutandis* turi būti taikomi LR CK 6.350-6.370 straipsniuose nustatyti reikalavimai. LR CK 6.350 straipsnio 2 dalyje draudžiama vartojimo sutartyse nustatyti sąlygas, pasunkinančias vartotojo padėtį arba panaikinančias ar suvaržančias vartotojo teisę pareikšti ieškinį pardavėjui dėl sutarties sąlygų pažeidimo. Šiai imperatyviajai teisės normai prieštaravo ginčo sutarties nuostata, kad tik profesinė sąjunga ir atsakovas yra sutarties šalys ir tik jie įgijo reikalavimo teises, todėl ši sutarties nuostata ginčo santykiams netaikytina, o ieškovai, būdami asmenys, kurių naudai sudaryta vartojimo – turizmo paslaugų teikimo – sutartis, atsakovui netinkamai įvykdžius šia sutartimi prisiimtus įsipareigojimus, turėjo teisę jam reikšti reikalavimą atlyginti dėl sutartinių įsipareigojimų netinkamo įvykdymo padarytą žalą.

LR CK 6.754 straipsnio 4 dalyje nustatyta, kad jeigu prasidėjus kelionei paaiškėja, kad kelionės organizatorius negalės įvykdyti pagrindinės sutartų paslaugų dalies, tai jis privalo pasiūlyti turistui tinkamas alternatyvias paslaugas už tokią pačią kainą sutartyje nurodytam terminui ir kompensuoti turistui anksčiau pasiūlytų ir faktiškai suteiktų paslaugų kainos skirtumą. Šioje byloje buvo nustatyta, kad atsakovas turizmo paslaugų teikimo sutartimi įsipareigojo ieškovams organizuoti kelionę pagal pridėtą kelionės programą, tačiau iš dalies neįvykdė esminę kelionės dalį sudarančios turizmo paslaugos – neužtikrino dalies kelionės programoje numatytų objektų aplankymo sutartyje nustatytais sąlygomis, taip pažeisdamas savo prievolę pagal sutartį.

Atsakovas yra verslininkas, besiverčiantis turizmo verslu. LR CK 6.256 straipsnio 4 dalyje nustatyta, kad verslininko (LR CK 2.4 straipsnio 2 dalis) sutartinė atsakomybė atsiranda be kaltės. Verslas yra veikimas savo rizika, todėl verslininkas turi prisiimti neigiamų savo veiklos padarinių riziką (rūpestingai pasirinkti trečiuosius asmenis įsipareigojimams įvykdyti, turėti galimybių kontroliuoti jų veiklą ir panašiai). Verslininkui sutartinė civilinė atsakomybė nėra

taikoma tuo atveju, jei jis įrodo, kad prievolės neįvykdė ar netinkamai ją įvykdė dėl nenugalimos jėgos (*force majeure*). Byloje nebuvo nustatyta *force majeure* ar kitų aplinkybių, kurios sudarytu pagrindą netaikyti civilinės atsakomybės atsakovui. Tai, kad turizmo paslaugų sutarčiai įvykdyti – turistų vežimui – atsakovas nuomojo trečiojo asmens N. Byčenkienės individualios įmonės „Kretingos Dėja“ autobusą, neatleidžia jo nuo atsakomybės pagal ginčo sutartį.

Ieškovų (turistų) ir trečiojo asmens, nuomojusio atsakovui autobusą, nesiejo teisiniai santykiai, trečiasis asmuo nebuvo turizmo paslaugų sutarties šalis, todėl teisinė atsakomybė už netinkamą sutarties įvykdymą – atlyginti neturtinę žalą – taikytina atsakovui, nors netinkamai įvykdyta sutarties dalis ir buvo vykdoma paslaugos teikėjo pasitelkto trečiojo asmens (LR CK 6.747 straipsnio 1 dalis, 6.754 straipsnio 5 dalis).

Už netinkamą sutartinės prievolės įvykdymą taikoma teisinė atsakomybė. Jeigu dėl netinkamo sutarties vykdymo, už kurį atsako kelionės organizatorius, turisto pagrįsti ir protingi lūkesčiai neišsipildo, jis turi teisę reikalauti atlyginti neturtinę žalą. Atlygintinos neturtinės žalos dydis negali viršyti trigubos kelionės kainos. Nagrinėjamoje byloje nustatytą atlygintinos neturtinės žalos dydį, nesiekiantį vienos kelionės kainos dydžio, atsižvelgiant į teismų praktiką dėl neturtinės žalos atlyginimo bylose dėl turizmo paslaugų teikimo ir į ieškovų patirtus nepatogumus, besitęsčius iš esmės visą kelionės laiką, sutarties vykdymo neatitiktį teisėtiems turistų lūkesčiams, teismai turėjo pagrindą vertinti kaip adekvatų patirtai neturtinei žalai (LR CK 6.250 straipsnis, 6.754 straipsnio 5 dalis).

Apeliacinės instancijos teismas sprendė, kad visi ieškovai patyrė to paties pobūdžio dvasinių išgyvenimų ir nepatogumų, todėl jiems pagrįstai priteistas vienodo dydžio neturtinės žalos atlyginimas.

Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2010 m. gegužės 10 d. nutartis Nr. 3K-3-201/2010. Byloje išaiškinta vidutinio vartotojo sąvoka, kelionių organizatoriaus pareiga suteikti informaciją ir neturtinės žalos atlyginimas, netinkamai vykdant turizmo paslaugų sutartį (taikant LR CK 6.754 straipsnio 5 dalies nuostatas).

Ieškovai V. P., R. P., G. P., I. P., S. B. ir A. B. sudarė su atsakovu UAB „TEZ TOUR“ turizmo paslaugų teikimo sutartį. Ieškovai, nurodė, kad dėl atsakovo kaltės patyrė neplanuotų išlaidų. Jiems teko keisti viešbutį, neatitinkantį sutartyje numatytų reikalavimų, į brangesnį, todėl jie buvo priversti atsisakyti vykti į suplanuotas keliones ir ekskursijas. Dėl netinkamos teikiamų turizmo paslaugų kokybės ieškovai buvo pažeminti, patyrė stresą, jiems teko išgyventi nervinę įtampą.

LAT praktikoje pažymėta, kad kelionės organizatorius, kaip verslininkas, privalo užtikrinti jo teikiamų paslaugų kokybę ir informacijos apie jas teisingumą, prisiimti ne tik neigiamų savo veiklos padarinių riziką, bet ir rūpestingai pasirinkti trečiuosius asmenis įsipareigojimams

vykdyti, turėti galimybių kontroliuoti jų veiklą ir pan. (*Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2008 m. liepos 18 d. nutartis civilinėje byloje B. Š. ir kt. v. UAB „TEZ TOUR“, bylos Nr. 3K-3-386/2008*).

Turizmo paslaugų teikimo atveju, atsižvelgiant į Europos Tarybos direktyvoje 90/314/EEB dėl kelionių, atostogų ir organizuotų išvykų paketų įtvirtintą turistų (vartotojų) teisių apsaugos prioriteto principą, pareiga suteikti informaciją reglamentuojama, konkrečiai nustatant, kokius duomenis apie paslaugas turi suteikti kelionės organizatoriai: LR CK 6.748 straipsnio 2 dalyje įtvirtinta kelionės organizatoriaus pareiga suteikti turistui įstatymų nustatytos formos ir turinio išsamią informaciją prieš turizmo paslaugų teikimo sutarties pasirašymą. Teisėjų kolegija pažymi, kad informacijos išsamumas turi būti vertinamas individualiai, atsižvelgiant į turistų keliavimo patirtį, jo pageidavimus ir kitas individualias savybes (pvz., ar turistas keliauja pirmą kartą, kokie jo reikalavimai dėl apgyvendinimo, maitinimo, viešbučio aplinkos), ir negali būti tapatinamas vien su privalomos, imperatyviai įstatyme nustatytos informacijos pateikimu. Privalomos suteikti informacijos turinys detalizuojamas Lietuvos Respublikos turizmo įstatymo 6 straipsnio 2 ir 4 dalyse.

Teisėjų kolegija konstatavo, kad atsakovas nesiūlė apgyvendinimo paslaugų taip, kad būtų aiškus jo pasiūlymo pobūdis – realios apgyvendinimo sąlygos, taigi nesuteikė ieškovams ne tik išsamos, bet net privalomos informacijos.

Atsakydama į atsakovo teiginį, kad ieškovai, kaip vidutiniai vartotojai, turėjo patys gauti visą reikalingą informaciją, Teisėjų kolegija pažymėjo, kad vidutinio vartotojo sąvoka siejama su gautos informacijos suvokimu, o ne gebėjimu ją gauti, be to, tokios pareigos nustatymas turistui nepagrįstai apsunkina jo padėtį, iškreipia sutarties šalių teisių ir pareigų pusiausvyrą bei pažeidžia teisės aktų reikalavimus. Lietuvos Respublikos nesažiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo, kuriuo įgyvendinama 2005 m. gegužės 11 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2005/29/EB dėl nesažiningos įmonių komercinės veiklos vartotojų atžvilgiu vidaus rinkoje, 2 straipsnio 13 dalyje vidutinis vartotojas apibrėžiamas kaip vartotojas, kuris yra pakankamai informuotas, protingai atidus ir apdairus, atsižvelgiant į socialinius, kultūrinius ir kalbinius veiksnius. Vidutinio vartotojo atidumo laipsnis konkrečiomis prekių ar paslaugų savybėmis gali būti skirtingas atsižvelgiant į tam tikras prekių ar paslaugų rūšis ar kategorijas, tačiau ekonominis vidutinio vartotojo elgesys paprastai siejamas su bendru išpūdžiu apie prekę ar paslaugą, jos savybes, kainą ir pan.

LR CK 6.754 straipsnio 1 dalyje įtvirtinta kelionių organizatoriaus pareiga vykdyti sutartį atsižvelgiant į turistų protingus lūkesčius, kurių pagal sutarties ir teikiamų paslaugų pobūdį turistai galėjo turėti, t. y. užtikrinti teikiamų turizmo paslaugų kokybę. Turizmo paslaugų kokybė turi būti vertinama pagal tai, ar suteiktos paslaugos atitinka protingus turistų lūkesčius.

Nagrinėjamu atveju turistai įsigijo poilsinę kelionę, kurios metu apgyvendinimo paslauga turėjo būti suteikta trijų žvaigždučių kategorijos viešbutyje. Akivaizdu, kad vidutinis vartotojas, turintis nors minimalią keliavimo patirtį, tokiu atveju tikisi apsistoti viešbutyje, kuris atitinka šią kategoriją ne tik formaliai, bet ir realiai. Taip pat tikisi, nepaisant pasirinkto viešbučio kategorijos, gyventi kambariuose, atitinkančiuose elementarius patogumo, higienos ir sanitarijos reikalavimus, gauti atitinkamą maitinimą ir pan. Byloje nustatyta, kad ieškovams suteikta apgyvendinimo paslauga viešbutyje neatitiko ne tik paprastai trijų žvaigždučių viešbučiuose esamo patogumų lygio, bet ir elementarių higienos ir sanitarijos reikalavimų. Kadangi turistai pirkė iš anksto organizuotą turistinę kelionę, o ne tik vienkartinio apgyvendinimo paslaugą, tai akivaizdu, kad jiems apgyvendinimo paslaugos kokybė buvo itin svarbi ir turėjo esminę reikšmę apsisprendžiant dėl sutarties sudarymo.

LR CK 6.754 straipsnio 5 dalyje nustatyta tik maksimali trigubos kelionės kainos dėl netinkamo turizmo paslaugų sutarties vykdymo atlygintinos neturtinės žalos riba, tačiau ši teisės norma negali būti aiškinama taip, kad neturtinės žalos dydžio nustatymo matas būtų kelionės kaina. Neturtinės žalos dydis nustatomas įvertinant pinigais konkrečius asmens patirtus išgyvenimus, nepatogumus, kitus neturtinių vertybių pažeidimus.

Visi ieškovai, atsižvelgiant į byloje teismų nustatytas faktines aplinkybes (LR CPK 353 straipsnio 1 dalis), patyrė to paties pobūdžio dvasinius išgyvenimus ir nepatogumus, todėl jiems priteistinas vienodo dydžio neturtinės žalos atlyginimas.

3.2.6. Vartotojų teisių apsaugos ir gynimo kategorijai priskirtų bylų analizė

Šiai kategorijai priskirtos išnagrinėtų bylų nutartys:

Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus išplėstinės teisėjų kolegijos 2011 m. birželio 15 d. nutartis Nr. 3K-7-272/2011 (analizuojama priskyrus vartojimo sutarčių kategorijai);

Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2011 m. kovo 28 d. nutartis Nr. 3K-3-137/2011;

Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus išplėstinė teisėjų kolegijos 2010 m. lapkričio 8 d. nutartis Nr. 3K-3-435/2010 (analizuojama priskyrus vartojimo sutarčių kategorijai);

Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2011 m. kovo 28 d. nutartis Nr. 3K-3-137/2011. Šioje byloje spręsta sutarties šalių santykių kvalifikavimo kaip pavidimo, komercinio atstovavimo, atlygintinų paslaugų teikimo problema, taip pat sutarties aiškinimo, vartotojų teisių apsaugos klausimai.

Nagrinėjamoje byloje nustatyta, kad šalys sudarė atlygintinų paslaugų teikimo sutartį, kuria atsakovas UAB „JG Property developments“, kaip paslaugų teikėjas, įsipareigojo suteikti ieškovui Ž. B. tarpininkavimo paslaugas parduodant ieškovui privačios nuosavybės teise priklausantį gyvenamąjį namą su žemės sklypu, o ieškovas įsipareigojo už suteiktas paslaugas sumokėti atsakovui atlyginimą pagal sutartį nustatytais sąlygomis, tvarka ir terminais. Su atsakovo rasta pirkėja I. B. ieškovas pasirašė preliminarią sutartį, o vėliau ir nekilnojamojo turto pirkimo-pardavimo sutartį. Po pastarosios sutarties sudarymo ieškovas sumokėjo atsakovui sutartyje numatytą atlyginimą. Tačiau, dėl pirkėjos nemokumo, pirkimo-pradavimo sutartis buvo panaikinta pirkėjos iniciatyva. Ieškovui savarankiškai suradus kitus pirkėjus, buvo pasirašyta nauja nekilnojamojo turto pirkimo-pradavimo sutartis. Naujieji pirkėjai atsiskaitė su ieškovu už perkamą nekilnojamąjį turtą ir pasirašė turto perdavimo-priėmimo aktą. Kadangi atsakovas paslaugų sutarties neįvykdė, ieškovas Ž. B. prašė priteisti iš atsakovo UAB „JG Property developments“ nepagrįstai gautą atlyginimą ir metines palūkanas.

Atsakovas iškėlė netinkamai teismų kvalifikuotų šalių santykių, kaip susiklosčiusių atlygintinų paslaugų teikimo sutarties pagrindu, klausimą. Jo nuomone, ginčo santykiams teismai turėjo taikyti pavidimą, komercinį atstovavimą reglamentuojančias materialiosios teisės normas.

LAT teisėjų kolegija pripažino, kad apeliacinis teismas pagrįstai konstatavo, kad pagal požymius, atitinkančius LR CK 1.39 straipsnio 1 dalies nuostatas, ši atlygintinų paslaugų sutartis laikytina ir vartojimo sutartimi. Ieškovas yra fizinis asmuo, turėjęs ketinimų parduoti šeimos turtą – gyvenamąjį būstą, o atsakovas – profesionalias paslaugas teikiantis juridinis asmuo, todėl sudaryta paslaugų sutartis vertintina ir vartojimo sutartims būdingų ypatumų aspektu (LR CK 6.188 straipsnis).

LAT teisėjų taryba teigia, kad tais atvejais, kai atlygintinos paslaugos teikiamos fiziniams asmenims vartotojams, paslaugų sutarčiai *mutatis mutandis* taikomos LR CK 6.188, 6.350-6.370 straipsnių taisyklės (LR CK 6.716 straipsnio 4 dalis). Remiantis LR CK 6.716 straipsnio 3 dalimi paslaugų sutartį reglamentuojančios teisės normos negali būti taikomos pavidimo teisiniams santykiams, kurių buvimą nurodė kasatorius (atsakovas) kasaciniame skunde.

Nagrinėjamos bylos atveju sutartyje nenustatyta įpareigojimo atsakovui atlikti tam tikrus teisinius veiksmus ieškovo vardu su surastu pirkėju, tai jau būtų atstovavimo teisinių santykių požymis. Dėl nurodytų priežasčių teisėjų kolegija sprendžia, kad atsakovo argumentai dėl šalių santykių kvalifikavimo, kaip pavidimo, yra nepagrįsti.

Nagrinėjamoje byloje nėra pagrindo šalių teisinius santykius kvalifikuoti ir kaip komercinį tarpininkavimą. Komercinio atstovavimo tikslas yra juridiniai veiksmai – sandorių sudarymas, taip pat kitos paslaugos – partnerių paieška, sutarčių rengimas ir pan. Be to, komercinis atstovavimas yra profesinė veikla (verslas), abi šalys, tiek atstovaujamosios, tiek ir prekybos

agentas yra verslininkai, šiai veiklai būdingas tęstinumas ir nuolatinis pobūdis, nors gali būti ir apibrėžtam terminui (LR CK 2.155 straipsnio 1 dalis). Komercinio atstovavimo tikslas – sandorių sudarymas atstovaujamojo vardu, ir už šią veiklą prekybos agentui yra mokamas atlyginimas (LR CK 2.158 straipsnio 1 dalis).

Remdamasi tuo, kas nurodyta, teisėjų kolegija pažymi, kad atsakovo veikla negali būti prilyginama prekybos agento veiklai, nes neatitinka šiam teisės institutui būdingų požymių. Atsakovas nėra sudaręs su ieškovu nuolatinės ar terminuotos sutarties nuolat už atlyginimą tarpininkauti ieškovui, kaip atstovaujajam, sudarant sutartis ar jas sudaryti jo vardu ir sąskaita. Tarp šalių nėra verslo santykių, atsakovas neatstovauja ieškovo interesams prieš trečiuosius asmenis verslo tikslais; ieškovas sudarė sutartį su atsakovu siekdamas jo pagalba parduoti jam su sutuoktine nuosavybės teise priklausantį gyvenamąjį namą su žemės sklypu, t. y. su verslu nesusijusiu tikslu.

Apibendrinama tai, kas išdėstyta, teisėjų kolegija konstatavo, kad šioje byloje nėra pagrindo taikyti pavedimą, taip pat nei tiesiogiai, nei pagal analogiją prekybos agento veiklą reglamentuojančias teisės normas.

LAT teisėjų kolegija, pasisakydama dėl šalių sudarytos sutarties aiškinimo, pabrėžė, kad sutarties sąlygos turi būti aiškinamos taip, kad aiškinimo rezultatas nereikštų nesąžiningumo vienos iš šalių atžvilgiu.

Atsakovo suteiktos paslaugos tikslas – faktinis ieškovo nekilnojamojo turto pardavimas. Traktuojant šalių sutartį priešingai, t. y. kad paslaugų sutartis buvo sudaryta tam, kad būtų surastas pirkėjas ir sudaryta nekilnojamojo turto pirkimo-pardavimo sutartis, bet ne tam, kad realiai būtų parduotas turtas, šios paslaugų sutarties sudarymas prarastų savo tikslinę paskirtį ir neatspindėtų ieškovo suinteresuotumo sudaryti šią sutartį – pasinaudojant atsakovo paslaugomis realiai parduoti nekilnojamąjį turtą. Taip pat minėtoje sutartyje buvo numatyta, kad, ieškovui savarankiškai pardavus objektą, už suteiktas tarpininkavimo paslaugas atlyginimas atsakovui nemokamas.

Turtas pirkėjai nuosavybėn nebuvo perduotas, nes realiai nekilnojamojo turto pardavimas pasirašius pirkimo-pardavimo sutartį neįvyko, todėl nėra pagrindo konstatuoti, kad atsakovas įvykdė savo įsipareigojimus pagal paslaugų sutartį ir suteikė paslaugą ieškovui. Dėl paslaugos suteikimo svarbu pažymėti, kad nagrinėjamu atveju taikytinos ir vartotojų teises ginančios teisės nuostatos, nes ši paslaugų sutartis laikytina ir vartojimo sutartimi.

Vartotojas, kaip sutarties šalis, dėl objektyvių priežasčių – informacijos, patirties, laiko stokos ir kitų panašių aplinkybių yra nelygiavertėje padėtyje su kita sutarties šalimi – pardavėju ar paslaugų teikėju, todėl vartojimo sutarties institutas yra grindžiamas silpnesniosios sutarties šalies (vartotojo) teisinės apsaugos doktrina, kuri reiškia sutarties laisvės principo ribojimą.

Aiškinant vartojimo sutartis, turi būti taikomos ne tik bendrosios sutarčių aiškinimo taisyklės (LR CK 6.193-6.195 straipsniai), bet ir specialioji LR CK 6.193 straipsnio 4 dalyje, 6.188 straipsnio 6 dalyje įtvirtinta palankiausio vartotojo atžvilgiu sutarties sąlygos aiškinimo taisyklė (vadinamoji *contra proferentem* taisyklė), kad, kai abejojama dėl sutarties sąlygų, jos aiškinamos tas sąlygas pasiūliusios šalies nenaudai ir jas priėmusios šalies naudai, be to, visais atvejais sutarties sąlygos turi būti aiškinamos vartotojų naudai ir sutartį prisijungimo būdu sudariusios šalies naudai. Vienas vartojimo sutarties sąlygų atitikties bendriesiems sąžiningumo kriterijams aspektų yra vertinimas, ar jos yra skaidrios, t. y. ar sutarties sąlygos yra aiškios ir suprantamos vartotojui, ir ar verslininkas pateikė vartotojui visą sutarčiai sudaryti reikšmingą informaciją (1993 m. balandžio 5 d. Europos Bendrijų Tarybos direktyvos 93/13/EB dėl nesąžiningų sąlygų vartojimo sutartyse preambulės 22 pastraipa; LTCK 6.163 straipsnio 4 dalis, 6.188 straipsnio 6 dalis; Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 5 straipsnis).

LAT teisėjų kolegija sprendė, kad paslaugų sutarties nuostatos dėl atsiskaitymo su atsakovu už suteiktas tarpininkavimo paslaugas aiškinamos tas sąlygas pasiūliusios šalies-atsakovo nenaudai ir jas priėmusios šalies - ieškovo naudai. LAT teisėjų kolegija konstatavo, kad, remiantis LR CK 6.717 straipsniu ir vykdant pareigą užtikrinti vartotojo, kaip silpnesniosios sutarties šalies, teisių ir teisėtų interesų apsaugą, yra pagrindas spręsti, kad atsakovas, kaip paslaugų teikėjas, nesuteikė ieškovui, kaip vartotojui, tinkamos paslaugos – nesurado ieškovo nekilnojamojo turto pirkėjo, pajėgaus sumokėti už įsigyjamą turtą sutartą kainą ir realiai nupirkusio ieškovo nekilnojamąjį turtą.

3.2.7. Bylos dėl nekilnojamojo turto kaip vartojimo sutarties objekto analizė

Analizuoti šią Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus išplėstinės teisėjų kolegijos 2011 m. kovo 15 d. nutartį Nr. 3K-7-106/2010 pasirinkome, dėl jos reikšmingumo nustatant, kad vartojimo sutarties dalyku gali būti bet koks objektas arba paslaugų teikimas vartotojui.

Šalys sudarė preliminarįją sutartį, kuria įsipareigojo iki sudaryti žemės sklypo pirkimo-pardavimo sutartį. Atsakovė R. J. įsipareigojo parduoti ieškovui E. Ž sklypą, įgytą atkūrus jai nuosavybės teises. Sutarties pasirašymo metu ieškovas sumokėjo sutartą sumą. Ieškovas preliminarįją sutartį parengė ir, įrašęs šalių anketinius duomenis, pateikė pasirašyti atsakovei. Preliminariojoje sutartyje buvo įrašyta, kad, pardavėjui iki nustatyto termino nesudarius pagrindinės sutarties, pirkėjas įgyja teisę reikalauti, kad pardavėjas grąžintų sumokėtus pinigus ir sumokėtų 40 proc. visos kainos dydžio baudą. Pagrindinės sutarties sudarymas kelis kartus atidėtas, bet galiausiai atsakovė atsisakė sudaryti pagrindinę sutartį. Atsakovė niekada nesivertė nekilnojamojo turto pardavimu. Ieškovas nuolat užsiima nekilnojamojo turto verslu.

LAT teisėjų kolegija pažymėjo, kad pirmosios instancijos teismas šalių ginčui spręsti taikė Europos Bendrijų Tarybos direktyvą 93/13/EEB dėl nesąžiningų sąlygų sutartyse su vartotojais ir laikė preliminariąją žemės pirkimo-pardavimo sutartį vartojimo sutartimi, o nustatytą netesybų sąlygą nesąžininga atsakovei kaip vartotojui. Šis argumentas nenurodytas kasaciniame skunde, tačiau dėl jo buvo pasisakoma atsiliepime į kasacinį skundą. LAT teismas dėl jo pasisakė, nes to reikalauja viešasis interesas (LR CPK 353 straipsnio 2 dalis).

Nuo 2004 m. gegužės 1 d. Lietuvai tapo privaloma Europos Bendrijų Tarybos direktyva 93/13/EEB dėl nesąžiningų sąlygų sutartyse su vartotojais (toliau - Direktyva). Pagal Europos Sąjungos teisę vartojimo sutartys nėra atskira sutarčių rūšis. Sutarties dalyku gali būti bet koks objektas arba paslaugų teikimas vartotojui, su jo prekyba ar profesija nesusijusiu tikslu. Teisėjų kolegija sutinka su pirmosios instancijos teismo išvada, kad jokių apribojimų nekilnojamojo daikto pirkimo-pardavimo sutarčių pripažinimui vartojimo sutartimis Direktyvos taikymo sferoje, Europos Sąjungos teisė nenustato. Vartojimo sutarties dalykas pagal Direktyvą yra nesvarbus. Direktyvos nuostatų valstybė narė gali netaikyti tiksliai Direktyvos 1 straipsnio 2 dalyje nurodytoms sutarčių sąlygoms, bet ne siaurinti Direktyvos 1 straipsnio 1 dalyje įtvirtintą vartojimo sutarties sąvoką. Pagal Europos Sąjungos teisę valstybė narė neturi teisės apriboti Direktyvos taikymo pagal sutarties dalyką. Tačiau šiuo atveju ginčo sutartis nepatenka į Direktyvos taikymo sferą, nes preliminarioji pirkimo-pardavimo sutartis negali būti laikoma paslaugų sutartimi, o vartojimo pirkimo-pardavimo sutartį apibrėžia LR CK 6.350 straipsnio 1 dalis, pagal kurią vartotojas turi būti pirkėjas, o ne pardavėjas. Šiuo atveju atsakovė buvo pardavėja, o ne pirkėja.

Apibendrinimas

Nagrinėtų 2010-2011 m. LAT bylų analizė atskleidė šių dienų aktualijas vartotojų teisių apsaugos srityje:

- vartotojų teisių gynimas vertintinas kaip viešasis interesas, svarbus ne tik pačiam vartotojui, bet ir didelei visuomenės daliai;
- LR CK 1.39 straipsnio 1 dalies, 6.188 straipsnio ir Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo prasme, esant vartojimo sutartiniams santykiams dalyvauja fizinis asmuo (vartotojas), kuris sutartį sudaro su vartotojo verslu ar profesija nesusijusiu tikslu, t. y. vartotojo asmeniniams, šeimos, namų ūkio poreikiams tenkinti, ir verslininkas, profesionalas, siekiantis pelno;
- Vartojimo sutarties institutas yra grindžiamas silpnesniosios sutarties šalies (vartotojo) teisinės apsaugos doktrina, kuri reiškia sutarties laisvės principo ribojimą, nes vartotojas, dėl objektyvių priežasčių – informacijos, patirties, laiko stokos ir kitų panašių aplinkybių

yra nelygiavertėje padėtyje su kita sutarties šalimi – pardavėju ar paslaugų teikėju (verslininku), ir yra silpnesnioji vartojimo teisinių santykių šalis;

- nuo 2004 m. gegužės 1 d. Lietuvai tapo privaloma Europos Bendrijų Tarybos direktyva 93/13/EEB dėl nesąžiningų sąlygų sutartyse su vartotojais. Pagal Europos Sąjungos teisę vartojimo sutartys nėra atskira sutarčių rūšis, todėl sutarties dalyku gali būti bet koks objektas arba paslaugų teikimas vartotojui, su jo verslu ar profesija nesusijusiu tikslu.
- Teismo pareiga *ex officio* įvertinti vartojimo sutarties sąlygas sąžiningumo aspektu turi būti vykdoma visuotinai nepriklausomai nuo to, kokioje teisminėje procedūroje teisėjas priima su tokių sąlygų vertinimu susijusius procesinius sprendimus;
- aiškinant vartojimo sutartis, turi būti taikomos ne tik bendrosios sutarčių aiškinimo taisyklės numatytos LR CK 6.193-6.195 straipsnių nuostatose, bet ir speciali LR CK 6.193 straipsnio 4 dalyje, 6.188 straipsnio 6 dalyje įtvirtinta palankiausio vartotojo atžvilgiu sutarties sąlygos aiškinimo taisyklė. Minėtoji *contra proferentem* taisyklė numato, kad, abejojant dėl sutarties sąlygų, jos aiškinamos tas sąlygas pasiūliusios šalies nenaudai ir jas priėmusios šalies naudai, be to, visais atvejais sutarties sąlygos turi būti aiškinamos vartotojų naudai ir sutartį prisijungimo būdu sudariusios šalies nenaudai;
- įstatyme įtvirtintas nesąžiningų sutarčių sąlygų draudimas ir tokių sąlygų neprivalomumas vartotojui – esminis vartojimo sutarčių instituto ypatumas. Vartojimo sutarčių sąlygos turi būti vertinamos remiantis LR CK 6.188 straipsnio nuostatose įtvirtintais sąžiningumo kriterijais;
- energijos pirkimo-pardavimo sutartinių santykių LAT nutarčių analizė atskleidė, kad tiek pagal teisinį reglamentavimą, tiek pagal LAT praktiką civilinėse bylose butų savininkams įtvirtinta teisė atjungti savo buto šildymo sistemą nuo bendros daugiabučio namo šildymo sistemos, tačiau, įgyvendindami šią teisę, jie turi laikytis teisės aktų nustatyto atjungimo tvarkos;
- teisės aktuose dėl šilumos ir karšto vandens pirkimo-pardavimo nereglamentuota situacija, kai patalpų savininkas yra išnuomojęs gyvenamąsias patalpas nuomininkui, ir šis yra faktinis šilumos bei karšto vandens vartotojas. Tačiau, civilinėje teisėje galiojant sutarties laisvės principui, šilumos energijos ir karšto vandens vartojimo sutarties dalyvis gali būti ne tik patalpų savininkas, bet ir jų nuomininkas. Šilumos energijos bei karšto vandens tiekėjas ir patalpų savininkas (nuomotojas) bei nuomininkas gali susitarti dėl to, kad nuomininkas taps šilumos energijos ir karšto vandens pirkimo-pardavimo sutarties šalimi. LAT yra pasisakęs, kad šilumos energijos pirkimo-pardavimo sutarties šalimis, kai šilumos energijos tiekėjas ir patalpų nuomininkas nėra sudarę energijos pirkimo-

pardavimo sutarties, tai šilumos pirkimo-pardavimo sutarties šalis yra patalpų, kurioms tiekama šiluma, savininkas;

- LTA teisėjų kolegija aiškindama gamtinių dujų tiekimo nutraukimo vartotojui teisėtumo problemą išskyrė gamtinių dujų pirkimo-pardavimo sutarties ypatumus. Vienas jų, kad pagal LR CK 6.161 straipsnio nuostatas gamtinių dujų pirkimo-pardavimo sutartis yra viešoji. Dujų tiekimo įmonė dujas parduoda visiems besikreipiantiems dėl šio pirkimo. Kitas tokios sutarties ypatumas - dujų pardavėjas visada yra verslininkas (turinti licenciją dujų tiekimo įmonė). Energijos tiekimo nutraukimas yra išimtinė priemonė, todėl teismas, vertindamas konkrečias aplinkybes, kaip pagrindą nutraukti sutartį, kiekvienu konkrečiu atveju patikrina, ar tos aplinkybės sudarė pagrindą taikyti tokią išimtinę priemonę, ar ji proporcinga vartotojo padarytam sutarties pažeidimui ir ar jos taikymas iš esmės nepažeidžia sutarties šalių teisių ir pareigų pusiausvyros. Konstatuota, kad energijos pardavėjas turi teisę nutraukti energijos tiekimą tais atvejais, kai pirkėjas neužtikrina pardavėjo darbuotojams galimybės patikrinti šildymo prietaisų, vamzdynų, dujų apskaitos sistemų bei dujų apskaitos tvarkingumo šalių sutartyje;
- vartojimo rangos teisinius santykius nagrinėjęs LAT pažymėjo, kad vartojimo rangą reglamentuojančios įstatymo normos neįtvirtina nuostatų, skirtų vartojimo rangos sutarties šalių pareigų, perduoti ir priimti atliktus rangos darbus, vykdymui. Todėl, remdamasis bendrosiomis rangos sutarties nuostatomis, užsakovas privalo sumokėti darbų kainą po to, kai rangovas perdavė darbų rezultatą. Darbų perdavimo ir priėmimo aktas - dviejų šalių suderintos valios išraiška, dvišalis sandoris, sukuriantis šalims atitinkamas teises ir pareigas. LR CK 6.694 straipsnio 4 dalyje numatyta išimtis, kai viena iš šalių atsisako pasirašyti aktą, jį gali pasirašyti kita šalis. Vienašalis perdavimo aktas netenka galios tik tuo atveju, jei teismas jį pripažįsta negaliojančiu. Kasacinio teismo praktikoje išaiškinta, kad nurodytos nuostatos paskirtis – užkirsti kelią užsakovui nepagrįstai vilkinti darbų priėmimą ir vykdyti kitas sutartines pareigas. LR CK 6.694 straipsnio 6 dalyje nustatyti atvejai, kada užsakovas turi teisę atsisakyti priimti darbų rezultatą, pvz., jeigu nustatomi trūkumai, dėl kurių darbo rezultato neįmanoma naudoti pagal statybos rangos sutartyje numatytą paskirtį ir šių trūkumų rangovas ar užsakovas negali pašalinti, ar LR CK 6.652 straipsnio 4 dalyje numatyti viso darbo atlikimo galutinio termino pažeidimo atvejai, dėl ko prievolės įvykdymas užsakovui praranda prasmę ir pan. Taigi abiejų rangos sutarties šalių nepasirašymo darbų priėmimo-perdavimo akte faktas savaime nereiškia, jog darbai nebuvo atlikti ir perduoti, atitinkamai, kad užsakovas neturi pareigos jų apmokėti;

- turizmo paslaugų srities teisinius santykius nagrinėjusio LAT nutarčių analizė leido atskleisti pastarųjų metų esmines problemas, su kuriomis susiduria vartotojai. Tai – netinkamas, nekokybiškas turizmo paslaugų sutarčių vykdymas, išsamios informacijos vartotojams nesuteikimas, turizmo paslaugų sutarčių nuostatos pasunkinančios vartotojo padėtį arba panaikinančios ar suvaržančios vartotojo teisę pareikšti ieškinį pardavėjui dėl sutarties sąlygų pažeidimo;
- pagal Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 4 straipsnio 2 dalį teikiant atlygintinas paslaugas vartotojams *mutatis mutandis* yra taikomi LR CK 6.350-6.370 straipsniuose nustatyti reikalavimai. LR CK 6.350 straipsnio 2 dalyje draudžiama vartojimo sutartyse nustatyti sąlygas, pasunkinančias vartotojo padėtį arba panaikinančias ar suvaržančias vartotojo teisę pareikšti ieškinį pardavėjui dėl sutarties sąlygų pažeidimo. Šiai imperatyviajai teisės normai prieštaravo turizmo paslaugų teikimo sutarties nuostata, kad tik profesinė sąjunga ir atsakovas yra sutarties šalys ir tik jie įgyja reikalavimo teises, todėl ši sutarties nuostata ginčo santykiams netaikytina, o ieškovai, būdami asmenys, kurių naudai sudaryta vartojimo – turizmo paslaugų teikimo – sutartis, atsakovui netinkamai įvykdžius šia sutartimi prisiimtus įsipareigojimus, turi teisę jam reikšti reikalavimą atlyginti padarytą žalą dėl sutartinių įsipareigojimų netinkamo įvykdymo. Nors ginčo sutartį sudarė profesinė sąjunga, tačiau ji su atsakovu buvo sudaryta dėl paslaugų fizinių asmenų asmeniniams poreikiams, nesusijusiems su verslu ar profesija, tenkinti, šie asmenys asmeniškai pirko, t. y. sumokėjo už paslaugas ir jomis naudojosi. Šie požymiai lemia sutarties kvalifikavimą vartojimo sutartimi;
- LAT praktikoje pažymėta, kad kelionės organizatorius, kaip verslininkas, privalo užtikrinti jo teikiamų paslaugų kokybę ir informacijos apie jas teisingumą, prisiimti ne tik neigiamų savo veiklos padarinių riziką, bet ir rūpestingai pasirinkti trečiuosius asmenis įsipareigojimams vykdyti, turėti galimybių kontroliuoti jų veiklą ir pan.;
- iškilusi vidutinio vartotojo sampratos vertinimo problema buvo LAT išaiškinta, kad vidutinio vartotojo sąvoka siejama su gautos informacijos suvokimu, o ne gebėjimu ją gauti, be to, tokios pareigos nustatymas turistui nepagrįstai apsunkina jo padėtį, iškreipia sutarties šalių teisių ir pareigų pusiausvyrą bei pažeidžia teisės aktų reikalavimus. Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo, kuriuo įgyvendinama 2005 m. gegužės 11 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvoje 2005/29/EB dėl nesąžiningos įmonių komercinės veiklos vartotojų atžvilgiu vidaus rinkoje, 2 straipsnio 13 dalyje vidutinis vartotojas apibrėžiamas kaip vartotojas, kuris yra pakankamai informuotas, protingai atidus ir apdairus, atsižvelgiant į socialinius, kultūrinius ir kalbinius veiksnius. Vidutinio vartotojo atidumo laipsnis konkrečioms

prekių ar paslaugų savybėms gali būti skirtingas atsižvelgiant į tam tikras prekių ar paslaugų rūšis ar kategorijas, tačiau ekonominis vidutinio vartotojo elgesys paprastai siejamas su bendru įspūdžiu apie prekę ar paslaugą, jos savybes, kainą ir pan.;

- už netinkamą sutartinės prievolės įvykdymą taikoma teisinė atsakomybė. Jeigu dėl netinkamo sutarties vykdymo, už kurį atsako kelionės organizatorius, turisto pagrįsti ir protingi lūkesčiai neišsipildo, jis turi teisę reikalauti atlyginti neturtinę žalą. Atlygintinos neturtinės žalos dydis negali viršyti trigubos kelionės kainos. Pagal LR CK 6.250 straipsnio, 6.754 straipsnio 5 dalies nuostatas ieškovų patirtus nepatogumus, besitęsčius visą kelionės laiką, sutarties vykdymo neatitiktį teisėtiems turistų lūkesčiams, teismai turi pagrindą vertinti kaip adekvatų patirtai neturtinei žalai;
- pagal LR CK 6.716 straipsnio 4 dalies nuostatas, tais atvejais, kai atlygintinos paslaugos teikiamos fiziniams asmenims (vartotojams), paslaugų sutarčiai *mutatis mutandis* taikomos LR CK 6.188 straipsnio ir LR CK 6.350-6.370 straipsnių taisyklės.

IŠVADOS

1. Teisės doktrinoje vartotojas – specifinis civilinės teisės subjektas, pagal nacionalinės teisės aktus atitinkantis pagrindinius bruožus: vartotojas – fizinis asmuo; fizinis asmuo turi atlikti tam tikrus veiksmus – fizinis asmuo pareiškia valią, perka ir naudoja prekę ar paslaugą; specifinis vartotojo veiksmų tikslas - perkama ir naudojama prekė ar paslauga turi būti naudojama asmeniniams, šeimos, namų ūkio poreikiams tenkinti, kurie nėra susiję su verslu ar profesija; kita teisinio santykio šalis – verslininkas – fizinis arba juridinis asmuo, užsiimantis profesine ar komercine veikla.
2. Vartotojų teisės - socialinio valdymo instrumentas, tam tikrų socialinių, ekonominių ir teisinių vertybių kategorija. Šiuo metu vartotojų teisės įtvirtintos Europos Sąjungos direktyvose yra perkeltos į nacionalinę teisę.
3. Vartotojų teisių apsauga – tai visuma teisės normų, kuriomis garantuojama įstatyminė vartotojo, kaip silpnesniosios šalies, apsauga. Vartojimo sutarties institutas yra grindžiamas silpnesniosios sutarties šalies (vartotojo) teisinės apsaugos doktrina, nes vartotojas, dėl objektyvių priežasčių – informacijos, patirties, laiko stokos ir kitų panašių aplinkybių yra nelygiavertėje padėtyje su kita sutarties šalimi – pardavėju ar paslaugų teikėju (verslininku), ir yra silpnesnioji vartojimo teisinių santykių šalis.
4. Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 8 straipsnyje išskirtos vartotojų apsaugos sritys: prekių pirkimas-pardavimas ir su tuo susiję paslaugos; visos atlygintinos paslaugos, kai prekės įsigyjamos ar paslaugos teikiamos vartotojams.
5. Taikant prevencines ir poveikio priemones per administracinę, civilinę, baudžiamąją atsakomybę bei ginant vartotojų teises teismuose ir neteisminėse institucijose, įgyvendinama vartotojų teisių apsauga pagal Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 7 straipsnį.
6. Vartotojų teisių apsaugos teisinis reglamentavimas grindžiamas Europos Sąjungos vartotojų teisės nuostatomis, perkeltomis į nacionalinę teisę. Europos Sąjungos direktyvos yra minimalaus suderinimo, todėl perkeltos į nacionalinę teisę priimamos griežtesnės taisyklės, nei nustatytos direktyvose. Teismai gali plečiamai aiškinti į direktyvų taikymo sritį patenkančias teisės normas (vartotojo sąvokos aiškinimas išplečiant ją juridinių asmenų atžvilgiu).
7. Vartojimo sutarčių atveju taikomi LR CK 6.188 straipsnyje nustatyti vartojimo sutarčių sąlygų ypatumai, nustatantys vartojimo sutarčių sąžiningumo kriterijus. LR CK 1.39 straipsnio 1 dalyje, 6.193 straipsnio 4 dalyje ir 6.350-6.370 straipsnių nuostatose įtvirtinta

vartotojų teisių apsauga įvairiose vartojimo srityse. Šios teisės normos sudaro vartojimo sutarties reglamentavimo pagrindą.

8. Vartotojų teisių apsaugą Lietuvos Respublikoje užtikrina: valstybės ir savivaldybių institucijos, vartotojų asociacijos bei Europos Komisijos ir Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos susitarimu įsteigtas Europos vartotojų centras. Kiekvienoje vartojimo teisinių santykių srityje vartotojų teisių apsaugą užtikrina valstybės institucijos, veikiančios pagal jų veiklą reglamentuojančius teisės aktus, kurių veiklą koordinuoja Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba.
9. Reprezentatyvių Lietuvos Respublikos gyventojų apklausų, kurias atliko VILMORUS Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos užsakymu, duomenų analizė atskleidė socialines vartotojų teisių apsaugos problemas:
 - 9.1. Lietuvos vartotojų teisių apsaugą palankiai vertina vos ketvirtadalis šalies gyventojų;
 - 9.2. nepaisant valstybės dedamų pastangų efektyvinti vartotojų apsaugą, vartotojų teisių pažeidimų apimtis per pastaruosius 2008-2010 m. išlieka stabili;
 - 9.3. šešerių metų laikotarpiu vartotojų, įsigijusių nekokybišką prekę ar paslaugą, skaičius beveik nekinta;
 - 9.4. didžioji dauguma vartotojų, kurių teisės buvo pažeistos nesiryžta raštu kreiptis į pardavėją (paslaugos teikėją) ar į vartotojų teises ginančias institucijas dėl vartotojų teisių pažeidimo;
 - 9.5. šiek tiek mažėja šalies gyventojų besirenkančių teisminį savo, kaip vartotojų, pažeistų teisių gynimo kelią.
10. Nagrinėtų 2010-2011 m. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo nutarčių analizė atskleidė šių dienų problemines aktualijas vartotojų teisių apsaugos srityje:
 - 10.1. Teismo pareiga *ex officio* įvertinti vartojimo sutarties sąlygas sąžiningumo aspektu turi būti vykdoma visuotinai nepriklausomai nuo to, kokioje teisminėje procedūroje teisėjas priima su tokių sąlygų vertinimu susijusius procesinius sprendimus.
 - 10.2. aiškinant vartojimo sutartis, turi būti taikomos ne tik bendrosios sutarčių aiškinimo taisyklės, numatytos LR CK 6.193-6.195 straipsnių nuostatose, bet ir speciali LR CK 6.193 straipsnio 4 dalyje, 6.188 straipsnio 6 dalyje įtvirtinta palankiausio vartotojo atžvilgiu sutarties sąlygos aiškinimo taisyklė. Minėtoji *contra proferentem* taisyklė numato, kad abejojant dėl sutarties sąlygų, jos aiškinamos tas sąlygas pasiūliusios šalies nenaudai ir jas priėmusios šalies naudai, be to, visais atvejais sutarties sąlygos turi būti aiškinamos vartotojų naudai ir sutartį prisijungimo būdu sudariusios šalies naudai;
 - 10.3. teisės aktai dėl šilumos ir karšto vandens pirkimo–pardavimo nereglamentuota situacijos, kai patalpų savininkas yra išnuomojęs gyvenamąsias patalpas nuomininkui, ir šis

yra faktinis šilumos bei karšto vandens vartotojas. Šilumos energijos bei karšto vandens tiekėjas ir patalpų savininkas (nuomotojas) bei nuomininkas gali susitarti dėl to, kad nuomininkas taps šilumos energijos ir karšto vandens pirkimo–pardavimo sutarties šalimi. Tuomet, kai šilumos energijos tiekėjas ir patalpų nuomininkas nėra sudarę energijos pirkimo–pardavimo sutarties, tai šilumos pirkimo–pardavimo sutarties šalis yra patalpų, kurioms tiekama šiluma, savininkas;

10.4. vartojimo rangos teisinius santykius nagrinėjęs LAT pažymėjo, kad vartojimo rangą reglamentuojančios įstatymo normos neįtvirtina nuostatų, skirtų vartojimo rangos sutarties šalių pareigų perduoti ir priimti atliktus rangos darbus vykdymui, todėl, vadovaudamasis bendrosiomis rangos sutarties nuostatomis, užsakovas privalo sumokėti darbų kainą po to, kai rangovas perdavė darbų rezultatą. Siekiant užkirsti kelią užsakovui nepagrįstai vilkinti darbų priėmimą ir vykdyti kitas sutartines pareigas, nepriimant atliktų darbų, LR CK 6.694 straipsnio 4 dalyje numatyta išimtis, nurodanti, kad atsisakius vienai iš šalių pasirašyti aktą, jį gali pasirašyti kita šalis. Vienašalis perdavimo aktas netenka galios tik tuo atveju, jei teismas jį pripažįsta negaliojančiu;

10.5. turizmo paslaugų srities teisinius santykius nagrinėjusio LAT nutarčių analizė leido atskleisti pastarųjų metų esmines problemas, su kuriomis susiduria vartotojai. Tai – netinkamas, nekokybiškas turizmo paslaugų sutarčių vykdymas, išsamios informacijos vartotojams nesuteikimas, turizmo paslaugų sutarčių nuostatos pasunkinančios vartotojo padėtį arba panaikinančios ar suvaržančios vartotojo teisę pareikšti ieškinį pardavėjui dėl sutarties sąlygų pažeidimo;

10.6. iškilusi vidutinio vartotojo sampratos vertinimo problema buvo LAT išaiškinta, kad vidutinio vartotojo sąvoka siejama su gautos informacijos suvokimu, o ne gebėjimu ją gauti, be to, tokios pareigos nustatymas turistui (vartotojui) nepagrįstai apsunkina jo padėtį, iškreipia sutarties šalių teisių ir pareigų pusiausvyrą bei pažeidžia teisės aktų reikalavimus.

11. Veiksminga vartotojų teisių apsaugos sistema neįmanoma be vartotojus ir verslininkus tenkinančio ginčų sprendimo mechanizmo. Šiuo metu teisminių vartotojų teisinių santykių ginčų nagrinėjimo būdą rinktūsi tik 3 proc. Lietuvos Respublikos gyventojų, tuo tarpu, kai į valstybines organizacijas, kurios vartotojų teises gina ne teisme tvarka, kreiptūsi 64 proc. apklaustųjų. Tai galimai rodo, kad šiuo metu vartotojams yra patrauklesnis vartotojų teisių gynimas ne teisme. Reikia atkreipti dėmesį į tai, kad tik įsiteisėję teismo sprendimai yra privalomi vykdyti. Tuo tarpu valstybinių organizacijų, ginančių vartotojų teises ne teismo tvarka, sprendimai dažniausiai yra rekomenduojamojo pobūdžio, paliekant, pažeidusiam vartotojo teises, pardavėjui ar paslaugos teikėjui diskrecijos teisę vykdyti ar nevykdyti tokį sprendimą.

12. Tyrimas patvirtino, kad vartotojų socialinis nepasitikėjimas Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos sistema riboja realias galimybes veiksmingai ginti pažeistas jų, kaip vartotojų, teises. Efektyvią pažeistų vartotojų teisių apsaugą užtikrina valstybė, nuolat tobulindama vartotojų teisių apsaugos sistemą, vartotojų aktyvumas, verslininkų palankumas ir privalomi vykdyti įsiteisėję teismo sprendimai.

PASIŪLYMAI

1. Viena efektyviausių šių dienų pasaulio praktikoje naudojamų priemonių - tai sisteminė vartotojų teisės aktų įgyvendinimo stebėseną. Ši priemonė padeda tiksliau įvertinti vartotojų teisių apsaugos efektyvumą. Jos rezultatų analizė leidžia imtis tikslingų priemonių vartotojų teisių santykių pusiausvyrai užtikrinti ir vartotojų apsaugai pagerinti. Todėl siūlome įstatymo lygmeniu apibrėžti vartotojų teisių apsaugos įgyvendinimo stebėseną.
2. Lietuvoje esantis didelis neginančių savo, kaip vartotojų, pažeistų teisių skaičius yra tikėtinau susijęs su nedidelėmis patirtos žalos sumomis. Todėl reikėtų sukurti pigesnę, greitesnę ir efektyvesnę tokių ginčų sprendimo mechanizmą, suteikiant valstybinėms vartotojų teises ginančioms institucijoms daugiau teisių priimti privalomus vykdyti sprendimus. Ypač tais atvejais, kai jau yra susiformavusi aiški teismų praktika. Tai sustiprintų vartotojų pasitikėjimą šalies vartotojų apsauga ir, aktyviai ginant savo teises, leistų užtikrinti savo interesų apsaugą.

LITERATŪROS SĄRAŠAS

Teisės aktai ir kiti teisiniai dokumentai:

1. Lietuvos Respublikos Konstitucija // Valstybės Žinios. 1992, Nr. 33-1014.
2. Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas // Valstybės žinios. 2000, Nr. 74-2262.
3. Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodeksas // Valstybės žinios. 2002, Nr. 36-1340.
4. Lietuvos Respublikos daugiabučių namų savininkų bendrijų įstatymas // Valstybės žinios. 2000, Nr. 56-1639.
5. Lietuvos Respublikos draudimo įstatymas // Valstybės žinios. 2003, Nr.94-4246.
6. Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymas. // Valstybės žinios. 2004, Nr. 69-2382.
7. Lietuvos Respublikos elektros energetikos įstatymas // Valstybės žinios. 2000, Nr. 66-1984.
8. Lietuvos Respublikos energetikos įstatymas // Valstybės žinios. 2002, Nr. 56-2224.
9. Lietuvos Respublikos gamtinių dujų įstatymas // Valstybės žinios. 2011, Nr. 87-4186.
10. Lietuvos Respublikos informacinės visuomenės paslaugų įstatymas // Valstybės žinios. 2006, Nr. 65-2380.
11. Lietuvos Respublikos konkurencijos įstatymas // Valstybės žinios. 1992, Nr. 29-841.
12. Lietuvos Respublikos maisto įstatymas // Valstybės žinios. 2000, Nr. 32-893.
13. Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymas // Valstybės žinios. 1999, Nr. 97-2775; 2008, Nr. 17-589.
14. Lietuvos Respublikos pašto įstatymas // Valstybės žinios. 1999, Nr. 36-1070; 2001, Nr. 94-3306.
15. Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatymas // Valstybės žinios. 2001, Nr. 64-2324.
16. Lietuvos Respublikos reklamos įstatymas // Valstybės žinios. 2000, Nr. 64-1937.
17. Lietuvos Respublikos šilumos ūkio įstatymas // Valstybės žinios, 2003, Nr. 51-2254.
18. Lietuvos Respublikos tabako kontrolės įstatymas // Valstybės žinios. 1996, Nr.11-281; 2003, Nr. 117-5317.
19. Lietuvos Respublikos telekomunikacijų įstatymas // Valstybės žinios. 1998, Nr. 56-1548.
20. Lietuvos Respublikos turizmo įstatymas // Valstybės žinios. 1998, Nr. 32-852; 2001, Nr. 34-1128.
21. Lietuvos Respublikos vandens įstatymas // Valstybės žinios. 2003, Nr. 36-1544.
22. Lietuvos Respublikos vartojimo kredito įstatymas // Valstybės žinios. 2011, Nr. 1-1.
23. Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas // Valstybės žinios. 2007, Nr. 12-488.

24. Lietuvos Respublikos vartotojų teisių gynimo įstatymas // Valstybės žinios. 1994, Nr. 94-1833; 2000, Nr. 85-2581.
25. Lietuvos Respublikos visuomenės informavimo įstatymas // Valstybės žinios. 1996, Nr. 71-1706.
26. Lietuvos Respublikos įstatymas dėl Europos Sutarties, Steigiančios Europos Bendrijų bei jų šalių narių ir Lietuvos Respublikos asociaciją, ratifikavimo // Valstybės žinios. 1996, Nr. 64-1502.
27. Konsoliduota Europos Bendrijos steigimo sutartis // Valstybės žinios. 2004, Nr.2-2.
28. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 dėl nacionalinių institucijų, atsakingų už vartotojų apsaugos teisės aktų vykdymą, bendradarbiavimo („Reglamentas dėl bendradarbiavimo vartotojų apsaugos srityje“) // <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2004:364:0001:0011:LT:PDF> ; prisijungimo laikas: 2011-09-24.
29. Europos Tarybos direktyva 85/374/EBB dėl valstybių narių įstatymų ir kitų teisės aktų, reglamentuojančių atsakomybę už gaminius su trūkumais, derinimo // http://www3.lrs.lt/pls/inter1/dokpaieska.showdoc_l?p_id=35862&p_query=&p_tr2=2; prisijungimo laikas: 2011-10-12.
30. Europos Tarybos direktyva 85/577/EEB dėl vartotojų apsaugos, susijusios su sutartimis, sudarytomis ne prekybai skirtose patalpose // http://www3.lrs.lt/pls/inter1/dokpaieska.showdoc_l?p_id=37431&p_query=&p_tr2=2; prisijungimo laikas: 2011-10-10.
31. Europos Tarybos direktyva 87/102/EEB dėl valstybių narių įstatymų ir kitų teisės aktų, susijusių su vartojimo kreditu, suderinimo // http://www3.lrs.lt/pls/inter1/dokpaieska.showdoc_l?p_id=37545; prisijungimo laikas: 2011-10-10.
32. Europos Tarybos direktyva 93/13/EEB dėl nesąžiningų sąlygų sutartyse su vartotojais // <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=DD:15:02:31993L0013:LT:PDF>; prisijungimo laikas: 2011-10-10.
33. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 94/47/EB dėl pirkėjų apsaugos, susijusios su teisės tam tikru laiku naudotis nekilnojamaisiais daiktais pirkimo sutarčių tam tikrais aspektais // http://www3.lrs.lt/pls/inter1/dokpaieska.showdoc_l?p_id=34388&p_query=&p_tr2=2; prisijungimo laikas: 2011-10-10.

34. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 97/7/EB dėl vartotojų apsaugos, susijusios su nuotolinės prekybos sutartimis
[//http://www3.lrs.lt/pls/inter1/dokpaieska.showdoc_l?p_id=36608&p_query=&p_tr2=2](http://www3.lrs.lt/pls/inter1/dokpaieska.showdoc_l?p_id=36608&p_query=&p_tr2=2);
prisijungimo laikas: 2011-10-10.
35. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 98/6/EB dėl vartotojų apsaugos žymint vartotojams siūlomų prekių kainas // <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=DD:15:04:31998L0006:LT:PDF>;
prisijungimo laikas: 2011-10-10.
36. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 1999/44/EB dėl vartojimo prekių pardavimo ir susijusių garantijų tam tikrų aspektų // <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=DD:15:04:31999L0044:LT:PDF>;
prisijungimo laikas: 2011-10-10.
37. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2001/95/EB dėl bendros gaminių saugos//
<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CONSLEG:2001L0095:20100101:LT:PDF>;
prisijungimo laikas: 2011-10-10.
38. Europos Tarybos direktyva 2002/65/EB dėl nuotolinės prekybos vartotojams skirtomis finansinėmis paslaugomis // <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CONSLEG:2002L0065:20071225:LT:PDF>;
prisijungimo laikas: 2011-10-10.
39. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 1994 m. lapkričio 5 d. nutarimas Nr.1068 “Dėl Mažmeninės prekybos laikinųjų taisyklių ir Lietuvos Respublikos prekybos įmonėse pirkėtų prekių keitimo laikinųjų taisyklių patvirtinimo” // Valstybės žinios. 1994, Nr. 86-1638.
40. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas 1995 m. kovo 10 d. Nr. 360 “Dėl viešojo maitinimo taisyklių patvirtinimo” // Valstybės žinios. 1995, Nr. 24-549.
41. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas 1995 m. balandžio 12 d. Nr. 511 “Dėl Paslaugų teikimo taisyklių patvirtinimo” // Valstybės žinios. 1995, Nr. 33-779.
42. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2000 m. gegužės 4 d. nutarimas Nr.505 „Dėl rinkos priežiūros institucijų reorganizavimo“ // Valstybės žinios. 2000, Nr. 38-1064.
43. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2001 m. birželio 11 d. nutarimas Nr.697 „Dėl Mažmeninės prekybos taisyklių patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 2001, Nr. 51-1778.
44. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002 m. balandžio 2 d. nutarimas Nr. 439 „Dėl produktų pateikimo į rinką ribojimo priemonių taikymo taisyklių“// Valstybės žinios. 2004. Nr. 177-6547.

45. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002 m. lapkričio 7 d. nutarimas Nr. 1747 „Dėl Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos nuostatų patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 2002, Nr. 109-4819.
46. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2004 m. rugpjūčio 19 d. nutarimas Nr.1029 „Dėl Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybos nuostatų patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 2004, Nr.131-4734.
47. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2010 m. spalio 13 d. nutarimas Nr. 1485 „Dėl Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2000 m. birželio 28 d. nutarimo Nr. 744 "Dėl Valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos nuostatų patvirtinimo" pakeitimo“ // Valstybės žinios. 2010, Nr.125 -6407.
48. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2010 m. spalio 13 d. nutarimas Nr. 1477 „Dėl Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2003 m. kovo 25 d. nutarimo nr. 351 „Dėl Valstybinio turizmo departamento prie Ūkio ministerijos nuostatų patvirtinimo ir Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2001 m. kovo 21 d. nutarimo nr. 320 „Dėl Valstybinio turizmo departamento prie Ūkio ministerijos nuostatų ir turizmo tarybos nuostatų patvirtinimo“ pripažinimo netekusiu galios“ pakeitimo“ // Valstybės žinios, 2010-10-23, Nr. 125-6399.
49. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2010 m. spalio 13 d. nutarimas Nr. 1444 „Dėl Valstybinės visuomenės sveikatos priežiūros tarnybos prie Sveikatos apsaugos ministerijos nuostatų patvirtinimo“ // Valstybės žinios, 2010-10-18, Nr. 123-6281.
50. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2011 m. liepos 7 d. nutarimas Nr. 848 „Dėl Valstybinės vartotojų teisių apsaugos 2011-2014 metų strategijos patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 2011, Nr. 89-4274.
51. Lietuvos Respublikos ūkio ministro 2001 m. birželio 29d. įsakymas Nr. 217 „Dėl Daiktų gražinimo ir keitimo taisyklių patvirtinimo“ (II dalies 4 punktas) // Valstybės žinios. 2001, Nr. 58-2105.
52. 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.
53. Lietuvos Respublikos ūkio ministro 2010 m. rugsėjo 16 d. įsakymas Nr. 4-693 „Dėl Valstybinės ne maisto produktų inspekcijos prie Ūkio ministerijos nuostatų patvirtinimo“// Valstybės žinios. 2010, Nr. 111-5666.
54. Lietuvos Respublikos energetikos ministro 2011 m. kovo 15 d. įsakymas Nr. 1-63 „Dėl Valstybinės energetikos inspekcijos prie Energetikos ministerijos nuostatų patvirtinimo“// Valstybės žinios. 2011, Nr. 33 -1588.

55. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus 2008 m. rugsėjo 30 d. įsakymas Nr. 1-169 “Dėl Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos darbo reglamento patvirtinimo” // Valstybės žinios. 2008, Nr. 117-4471.
56. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus 2009 m. lapkričio 25 d. įsakymas Nr. 1-175 „Dėl gamintojų, platintojų ir paslaugų teikėjų pranešimų teikimo apie pavojingus gaminius ir paslaugas taisyklėmis“ // Valstybės žinios. 2009, Nr. 143-6325.
57. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus 2010 m. gegužės 14d. įsakymas Nr. 1-62 „Dėl skubaus keitimosi informacija apie pavojingus vartotojams gaminius taisyklių patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 2010, Nr. 58-2871.
58. Valstybinės ne maisto produktų inspekcijos prie Ūkio ministerijos viršininko 2011 m. kovo 31 d. įsakymas Nr. 1R-39 “Dėl Valstybinės ne maisto produktų inspekcijos prie Ūkio ministerijos darbo reglamento patvirtinimo” // Valstybės žinios. 2010, Nr. 111-5666.
59. Viešosios įstaigos Europos vartotojų centro įstatai patvirtinti Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus 2009 m. balandžio 10d. įsakymu Nr. 1-56 // <http://www.ecc.lt/index.php?4060325862>; prisijungimo laikas: 2011-09-24.
60. Council Resolution of 28 June 1999 on Community consumer policy 1999 to 2001 // <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31999Y0721%2801%29:EN:HTML>; prisijungimo laikas: 2011-09-24.
61. Komisijos Komunikatas Tarybai, Europos Parlamentui ir Europos Ekonomikos ir socialinių reikalų komitetui “2007-2013 m. ES vartotojų politikos strategija Vartotojų teisių stiprinimas, gerovės didinimas ir veiksminga jų apsauga“ // <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2007:0099:FIN:lt:PDF>; prisijungimo laikas: 2011-10-10.

Lietuvos Aukščiausiojo Teismo jurisprudencija

62. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2005 m. spalio 19 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-458/2005.
63. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2003 m. gruodžio 1 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-1150/2003 ir 2002 m.
64. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2010 m. kovo 20 d. nutartis Nr. 3K-3-130/2010.
65. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2010 m. gegužės 10 d. nutartis Nr. 3K-3-201/2010.

66. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2010 m. gegužės 10 d. nutartis Nr. 3K-3-209/2010.
67. Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2010 m. lapkričio 8 d. nutartis Nr. 3K-3-435/2010.
68. Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2010 m. lapkričio 9 d. nutartis Nr. 3K-3-444/2010.
69. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2010 m. gruodžio 14 d. nutartis Nr. 3K-3-519/2010.
70. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus išplėstinės teisėjų kolegijos 2011 m. kovo 15 d. nutartį Nr. 3K-7-106/2010.
71. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2011 m. kovo 28 d. nutartis Nr. 3K-3-137/2011.
72. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2011 m. gegužės 17 d. nutartis Nr. 3K-3-239/2011.
73. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus išplėstinės teisėjų kolegijos 2011 m. birželio 15 d. nutartis Nr. 3K-7-272/2011.
74. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2011 m. liepos 1 d. nutartis Nr. 3K-3-302/2011.
75. Vartotojų teisių apsauga vartojimo sutartiniuose santykiuose: teisinio reguliavimo ir teismų praktikos apžvalga. I dalis // Teismų praktika. – Vilnius, 2009, Nr. 30.
76. Vartotojų teisių apsauga vartojimo sutartiniuose santykiuose: teisinio reguliavimo ir teismų praktikos apžvalga. II dalis // Teismų praktika. – Vilnius, 2010, Nr. 33.

Specialioji literatūra

77. Bublienė D. Vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų kontrolė. Vilnius, 2009.
78. Bublienė D. Vartotojų teisė į informaciją pagal naująją vartotojų teisių direktyvą: žingsnis pirmyn? // Vartotojų teisių apsaugos teisiniai aspektai Europos Sąjungoje. Vilnius: Mykolo Romerio universiteto Leidybos centras, 2011. P. 39-52.
79. Bublienė D. Silpnesnės šalies apsaugos principo įgyvendinimas kontroliuojant nesąžiningas vartojimo sutarčių sąlygas. Jurisprudencija: mokslo darbai -Vilnius, 2007, Nr. 9 (99). P. 41-47.
80. Katuoka S., Šlapkauskas V., ir kt. Vartotojų teisių apsauga Lietuvoje ir Europos Sąjungoje: kolektyvinė monografija. – Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, 2006.
81. Nisbet R. A. Sociologijos tradicija. – Vilnius: Pradai, 2000.

82. Norkūnas A. Vartotojo teisių dėl nekokybiškais produktais padarytos žalos gynimo pokyčiai, praktika ir jos tendencijos Lietuvai įstojus į Europos Sąjungą // Vartotojų teisių apsaugos teisiniai aspektai Europos Sąjungoje. Vilnius: Mykolo Romerio universiteto Leidybos centras, 2011. P. 89-101.
83. Novikienė L. Kai kurie vartotojo sampratos aspektai // Vartotojų teisių apsaugos teisiniai aspektai Europos Sąjungoje. Vilnius: Mykolo Romerio universiteto Leidybos centras, 2011. P. 27-36.
84. Makauskaitė E. Vartotojų teisių apsauga elektroninės komercijos kontekste// <http://www.itc.tf.vu.lt/mokslas/vartotojai.pdf>; prisijungimo laikas: 2011-09-11.
85. Petrauskas F. Alternatyvios vartotojų ir verslininkų ginčų bei konfliktų teisinio nagrinėjimo formos ir jų charakteristika // Jurisprudencija: mokslo darbai. – Vilnius, 2010, 4 (122). P. 295-318.
86. Ravluševičius P. Vartotojų teisių apsaugos ypatumai Europos Sąjungos ir Lietuvos teisėje// Jurisprudencija: mokslo darbai -Vilnius, 2007, Nr. 9 (99). P. 48-53.
87. Romeika A. Bendrieji produktų saugos reikalavimai. Teorija ir praktika // Vartotojų teisių apsaugos teisiniai aspektai Europos Sąjungoje. Vilnius: Mykolo Romerio universiteto Leidybos centras, 2011. P. 75-88.
88. Šimašius R. Teisėkūra ir teisės socialinis veiksmingumas// Jurisprudencija: mokslo darbai. – Vilnius, 2004, Nr. 54(46), P. 62-73.
89. Šlapkauskas V. Teisės sociologijos pagrindai: vadovėlis. – Vilnius: Mykolo Romerio universiteto Leidybos centras, 2004.
90. Tarptautinių žodžių žodynas. – Vilnius: Alma litera, 2008.
91. Vadapalas V., Tarptautinė teisė: pagrindiniai dokumentai ir jurisprudencija. – Vilnius: Eugrimas, 2003. P. 225-227.
92. Vaišvila A. Atvira visuomenė ir teisinė valstybė// Teisės problemos. 1999. Nr.1. P. 45.
93. Vaišvila A. Teisės teorija: vadovėlis. – Vilnius: Justitia, 2000.
94. Vileita A. ir kt. Civilinė teisė. Bendroji dalis. – Vilnius: Justitia, 2009.

Kita medžiaga

95. Vartotojų apsauga Europos Sąjungoje: dešimt pagrindinių principų // Europos Komisijos elektroninė brošiūra, 2005 // http://ec.europa.eu/consumers/cons_info/10principles/lt.pdf ; prisijungimo laikas: 2011-09-11.
96. Lietuvos Respublikos valstybinės kontrolės valstybinio audito ataskaita: Vartotojų teisių apsauga. 2009 // http://www.vkontrolė.lt/audito_ataskaitos.aspx?tipas=2; prisijungimo laikas: 2011-09-11.

VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS SOCIALINIS VEIKSMINGUMAS

Irma Perveneckaitė

Pagrindinės sąvokos: vartotojas, vartotojų teisės, vartotojų teisių apsauga, teisės veiksmingumas, socialinis teisės veiksmingumas.

SANTRAUKA

Vartotojų teisių apsauga viena iš prioritetinių Europos Sąjungos ir Lietuvos Respublikos veiklos krypčių. Vartotojai, sudarydami didžiausią specifinę visuomenės narių kategoriją, tuo pačiu metu yra ir labiausiai pažeidžiama visuomenės dalis.

Lietuvos Respublikos Konstitucijos 46 straipsnio 5 dalyje įtvirtinta, kad valstybė gina vartotojų interesus. Tai vienas pamatinių socialiai orientuotos valstybės principų. Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos pagrindas - Europos Sąjungos teisės aktai.

Vartotojų teisių apsaugos veiksmingumą parodo ne tik kompetentingų institucijų teisės aktų rengimas bei įgyvendinimas, bet ir vartotojų pasitikėjimas vartotojų teisių apsaugos sistema. Todėl, siekiant atskleisti vartotojų teisių apsaugos socialinį veiksmingumą, analizuojami Visuomenės nuomonės ir rinkos tyrimų centro VILMORUS atliktų (2003 m., 2005 m., 2008 m., 2010 m.) reprezentatyvių Lietuvos gyventojų apklausų rezultatai, suteikiantys galimybę stebėti vartotojų teisių pažeidimų, nekokybiškų prekių ar paslaugų įsigijimų, informatyvumo, vartotojų elgsenos, esant pažeistoms vartotojų teisėms, bendros vartotojų teisių apsaugos vertinimo dinamiką. Teisinių problemų aktualijos atskleistos analizuojant naujausias Lietuvos Aukščiausio Teismo nagrinėtas vartotojų teisių gynimo bylas.

Tyrimo problema: ar vartotojų teisių apsauga yra socialiai veiksminga? Tyrimo hipotezė: vartotojų socialinis nepasitikėjimas jų teisių apsaugos sistema riboja realias galimybes veiksmingai ginti pažeistas jų, kaip vartotojų, teises. Tyrimo objektas: vartotojų teisių apsaugos teisinis reguliavimas. Tyrimo tikslas: atskleisti vartotojų teisių apsaugos socialinį veiksmingumą Lietuvoje. Tyrimo tikslui pasiekti įvardinti uždaviniai: išnagrinėti vartotojo ir vartotojų teisių sampratą; išnagrinėti vartotojų teisių apsaugos ir teisės socialinio veiksmingumo sampratą; išnagrinėti vartotojų teisių apsaugos teisinį ir institucinį reglamentavimą Lietuvoje; išanalizuoti socialinio pasitikėjimo vartotojų teisių apsauga problemas; išnagrinėti Lietuvos Aukščiausio Teismo jurisprudenciją vartotojų teisių apsaugos srityje.

Tyrimo tikslui pasiekti naudojami šie tyrimo metodai: lyginamasis metodas (Europos Sąjungos ir Lietuvos Respublikos teisės aktų lyginamoji analizė); dokumentų analizės metodas (Lietuvos Aukščiausio Teismo nutarčių, įstatymų bei poįstatyminių teisės aktų analizė); mokslinės literatūros analizės metodas; sintezės metodas; anketinės vartotojų nuomonių, gautos apklausos metodu, sisteminė analizė.

Atliktas tyrimas patvirtina hipotezę. Pasiūlymai: užtikrinti veiksmingą sistemine vartotojų teisės aktų įgyvendinimo stebėseną; sukurti pigesnę, greitesnę ir efektyvesnę ginčų sprendimo mechanizmą, patirtoms nedidelėms žaloms atlyginti, suteikiant valstybinėms vartotojų teises ginančioms institucijoms daugiau teisių priimti privalomus vykdyti sprendimus.

SOCIAL EFFICIENCY OF CONSUMER RIGHTS PROTECTION

Irma Perveneckaitė

Keywords: consumer, consumer rights, consumer rights protection, efficiency of law, social efficiency of law.

SUMMARY

Consumer rights protection is included in the priority activities of the European Union and the Republic of Lithuania. Composing the biggest specific category of members of the public, consumers are also the most vulnerable part of the society.

According to Paragraph 5 of Article 46 of the Constitution of the Republic of Lithuania, the State shall defend the interests of the consumers. This is one of the fundamental principles of socially oriented state. The consumer rights protection of the Republic of Lithuania is based on the legal acts of the European Union.

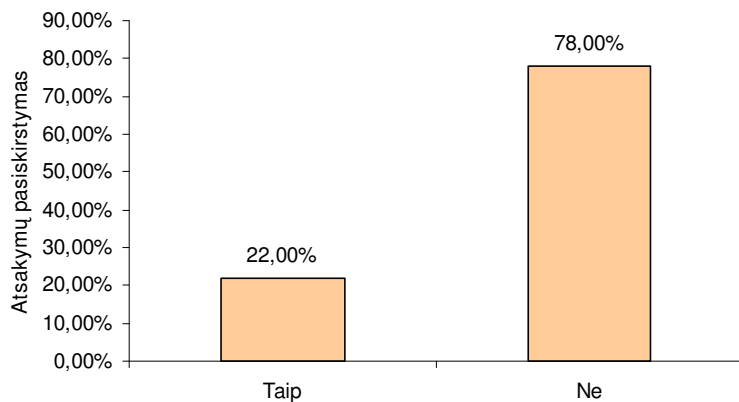
The efficiency of the consumer rights protection is proved not only by the preparation and implementation of the legal acts of competent authorities, but also by the trust of consumers themselves in the consumer rights protection institutions. Thus, in order to reveal the social efficiency of consumer rights protection, the results of the representative surveys of Lithuanian residents carried out by the centre of public opinion and market research “VILMORUS” (2003, 2005, 2008, 2010) analyzed, providing an opportunity to monitor the dynamics of violation of consumer rights, acquisition of faulty goods or services, level of information dissemination, behaviour of consumers in case of violation of consumer rights and evaluation of the general consumer rights protection system. The topicalities of legal issues were revealed by analysing the cases of consumer rights protection heard by the Supreme Court of Lithuania.

The problem of the research work refers to the question whether the customer rights protection is a socially efficient. Hypothesis of the research work - social distrust of consumers in their rights protection system limits the real opportunities for effective defence of their violated consumer rights. The object of the research work is the juridical regulation of consumer rights protection. The aim of research is to reveal the social efficiency of consumer rights protection in Lithuania. The goals for the achievement of this aim include the analysis of the concept of consumer and consumer rights; analysis of the concept of consumer rights protection and social efficiency of the law; analysis of the legal and institutional regulation of consumer rights protection in Lithuania; analysis of the issues of social trust in consumer rights protection and analysis of the jurisprudence of the Supreme Court of Lithuania in the area of consumer rights protection.

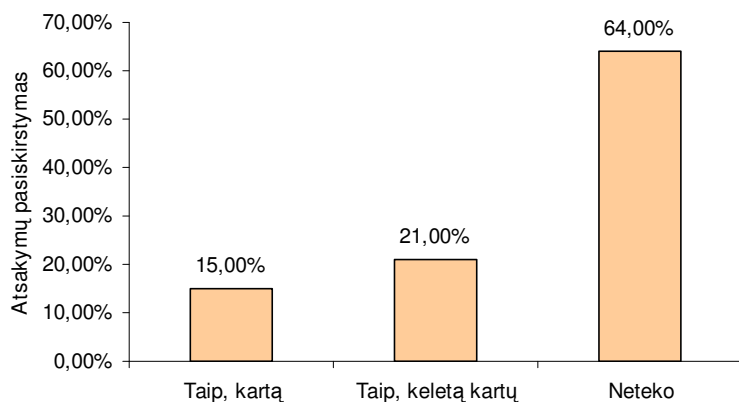
The following research methods were applied in order to achieve the research aim: comparative method (comparative analysis of the legislation of the European Union and the Republic of Lithuania); the method of documentary analysis (analysis of the judgements of the Supreme Court of Lithuania, legislation and sub legislation); the method of scientific literature analysis; the method of synthesis; systematic analysis of the questionnaire-based consumer feedbacks obtained by applying the method of survey.

The conducted research confirmed the hypothesis. The suggestions of the research work: to ensure the effective systematic monitoring of the implementation of consumer legislation; to create the cheaper, faster and more effective dispute settlement mechanism for the compensation of small-scale damage by providing the state consumer right protection authorities with more powers to adopt compulsory decisions.

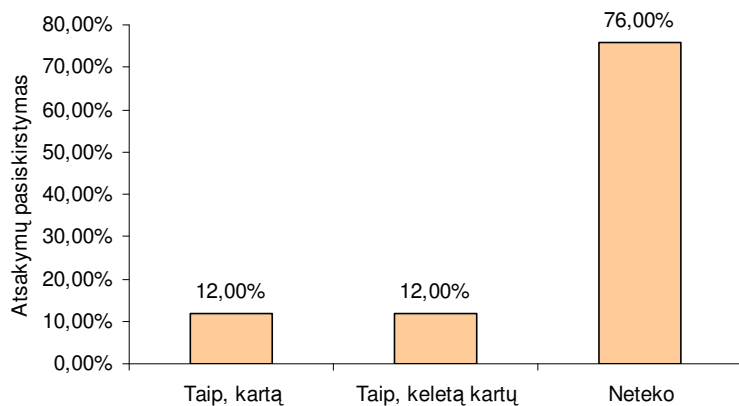
**2010 m. Reprezentatyvios Lietuvos Respublikos gyventojų apklausos, kurią atliko
Visuomenės nuomonės ir rinkos tyrimų centras VILMORUS Valstybinės vartotojų teisių
apsaugos užsakymu, rezultatai (naudoti tiriamojo darbo analizėje)**



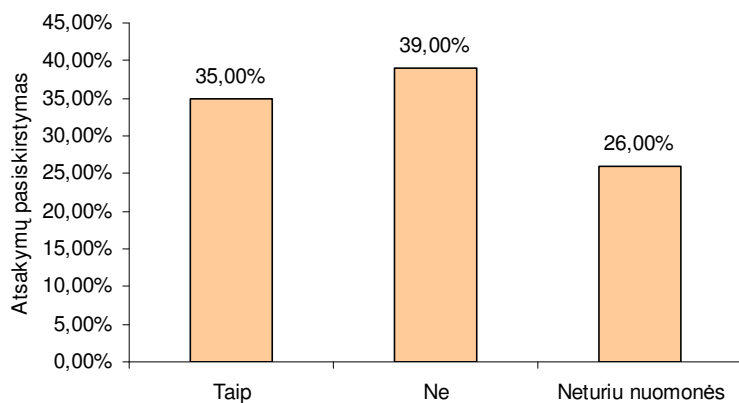
Ar per pastaruosius 12 mėnesių buvo pažeistos Jūsų, kaip vartotojo, teisės?



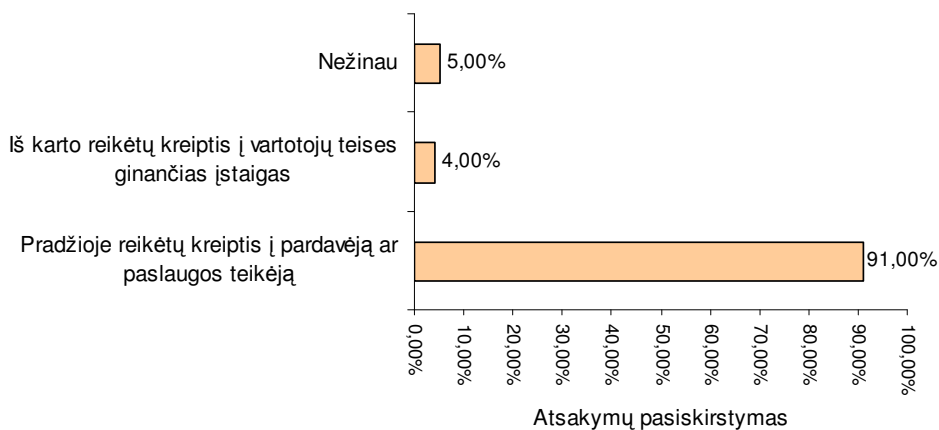
Ar Jums ar Jūsų šeimos nariams teko per pastaruosius 12 mėnesių įsigyti nekokybišką prekę?



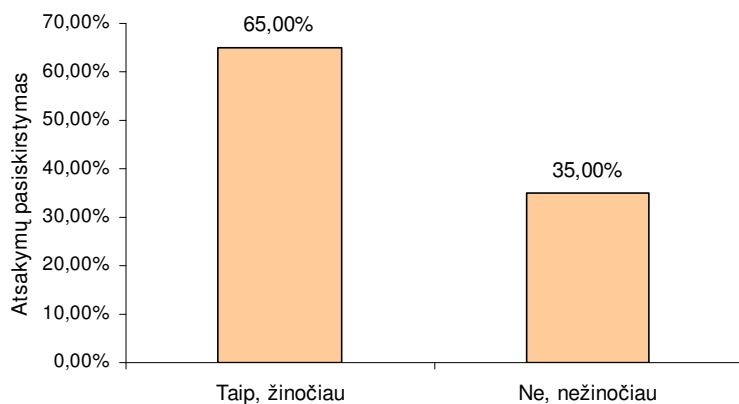
Ar Jums ar Jūsų šeimos nariams per pastaruosius 12 mėnesių buvo suteikta nekokybiška paslauga?



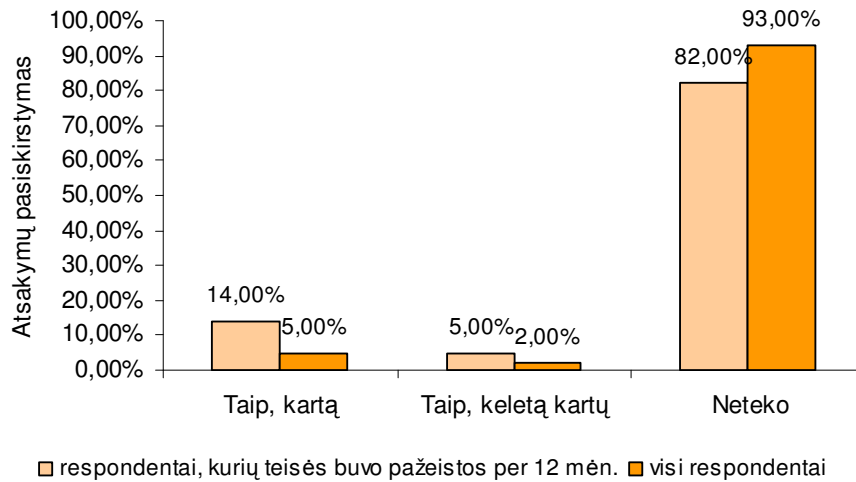
Ar pakanka informacijos vartotojų teisių apsaugos klausimais?



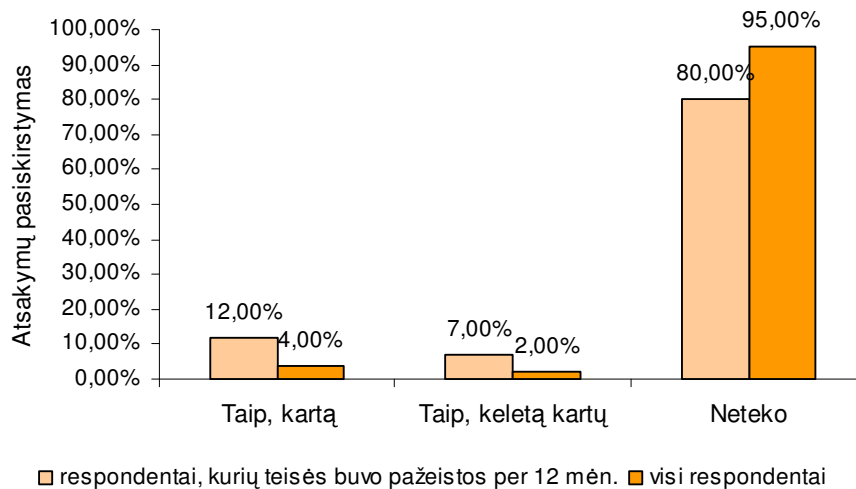
Jūsų požiūriu, ar dėl nusipirktos (suteiktos) nekokybiškos prekės (paslaugos) pardavimo (suteikimo) reikėtų pradžioje kreiptis į pardavėją (paslaugos teikėją), ar iš karto į vartotojų teises ginančias įstaigas / organizacijas?



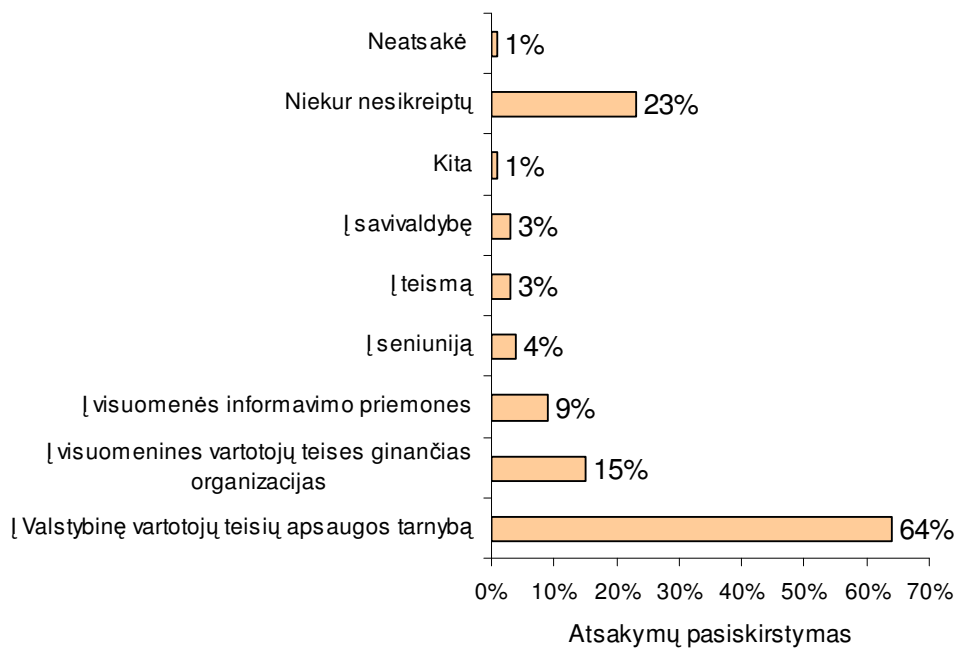
Ar Jūs žinotumėte, kur kreiptis, jei, Jums pareiškus pretenzijas dėl įsigytos nekokybiškos prekės, pardavėjas ar gamintojas atsisakytų kompensuoti nuostolius?



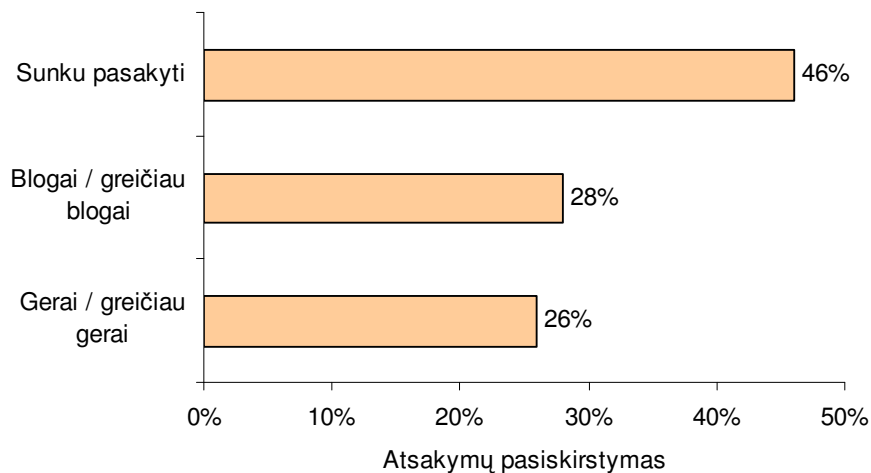
Ar per pastaruosius 12 mėnesių teko raštu kreiptis į pardavėją (paslaugos teikėją) dėl vartotojų teisių pažeidimo?



Ar per pastaruosius 12 mėnesių teko kreiptis į vartotojų teises ginančias įstaigas (organizacijas) dėl vartotojų teisių pažeidimo?

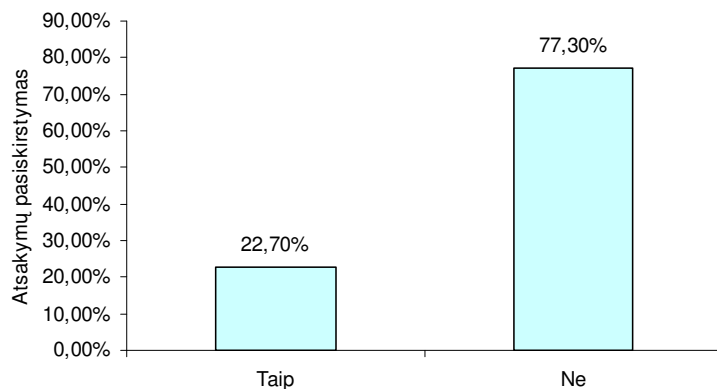


Į kurias įstaigas jūs pirmiausia kreiptumėtės dėl vartotojų teisių pažeidimo?

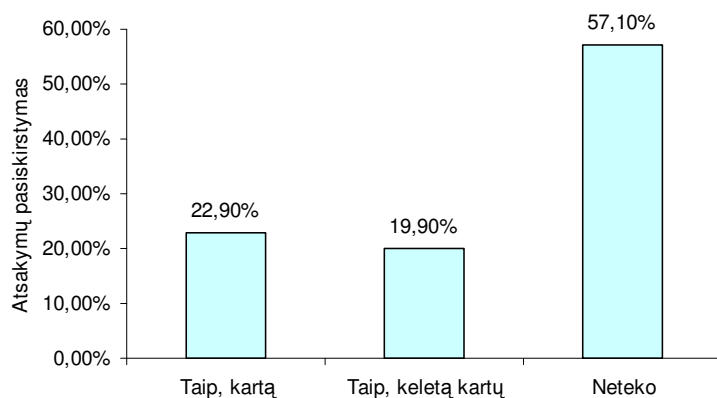


Kaip Jūs vertinate Lietuvos vartotojų teisių apsaugą?

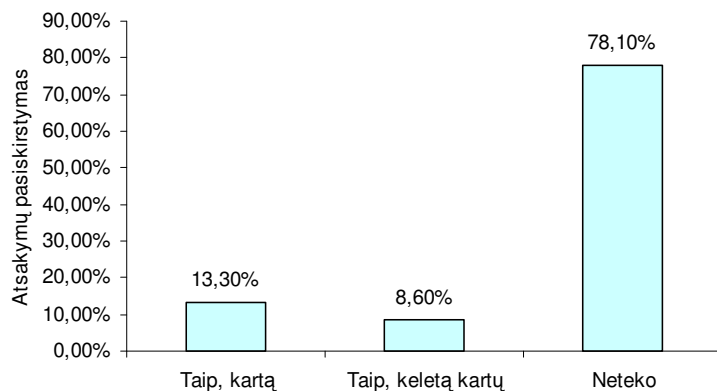
**2008 m. Reprezentatyvios Lietuvos Respublikos gyventojų apklausos, kurią atliko
Visuomenės nuomonės ir rinkos tyrimų centras VILMORUS Valstybinės vartotojų teisių
apsaugos užsakymu, rezultatai (naudoti tiriamojo darbo analizėje)**



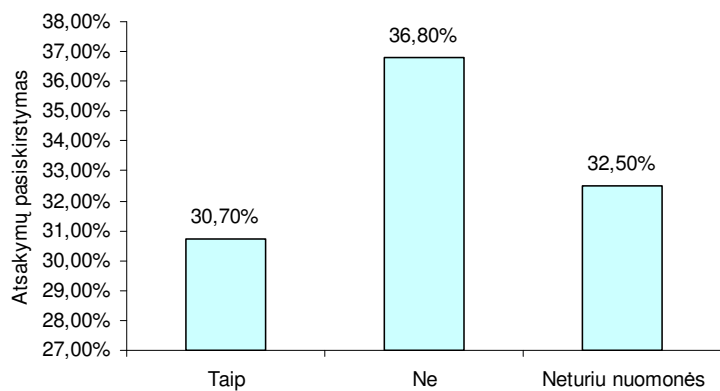
Ar per pastaruosius 12 mėnesių buvo pažeistos Jūsų, kaip vartotojo, teisės?



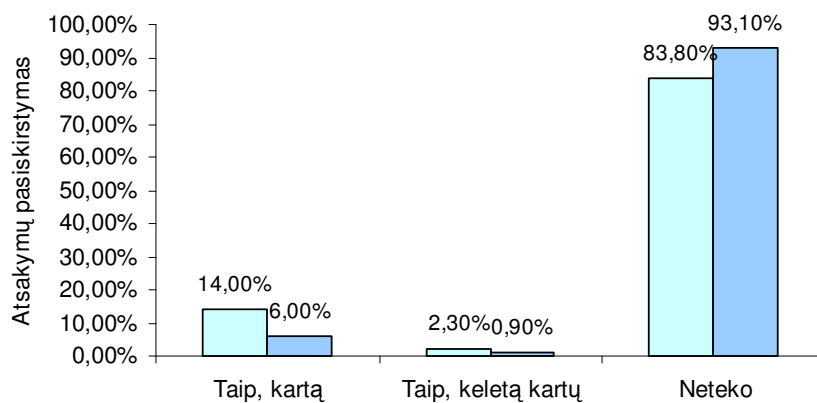
Ar Jums, Jūsų šeimos nariams teko per pastaruosius 12 mėnesių įsigyti nekokybišką prekę?



Ar Jums, Jūsų šeimos nariams per pastaruosius 12 mėnesių buvo suteikta nekokybiška paslauga?

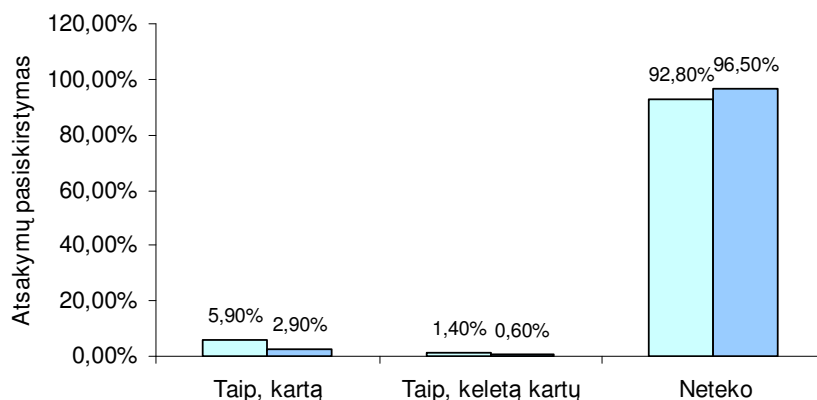


Ar pakanka informacijos vartotojų teisių apsaugos klausimais?



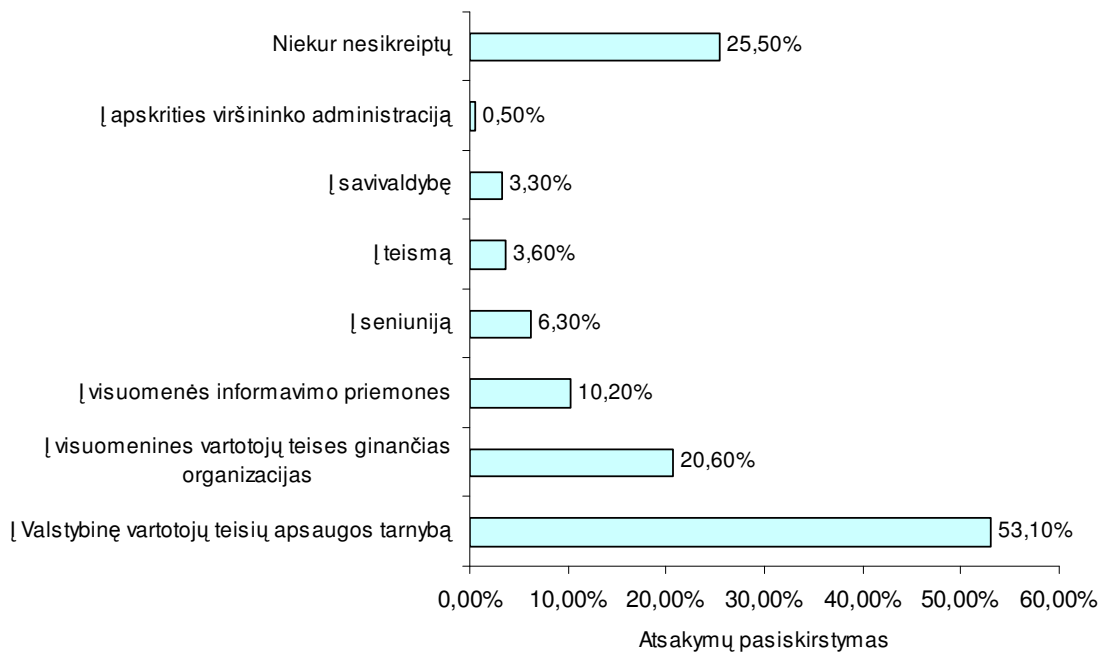
□ respondentai, kurių teisės buvo pažeistos per 12 mėn. □ visi respondentai

Ar per pastaruosius 12 mėnesių teko raštu kreiptis į pardavėją (paslaugos teikėją) dėl vartotojų teisių pažeidimo?



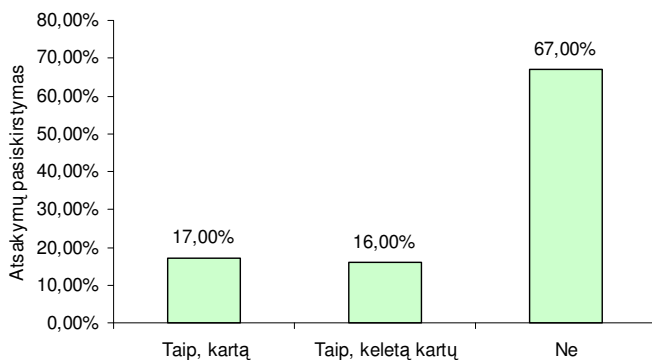
□ respondentai, kurių teisės buvo pažeistos per 12 mėn. □ visi respondentai

Ar per pastaruosius 12 mėnesių teko kreiptis į vartotojų teises ginančias įstaigas (organizacijas) dėl vartotojų teisių pažeidimo?

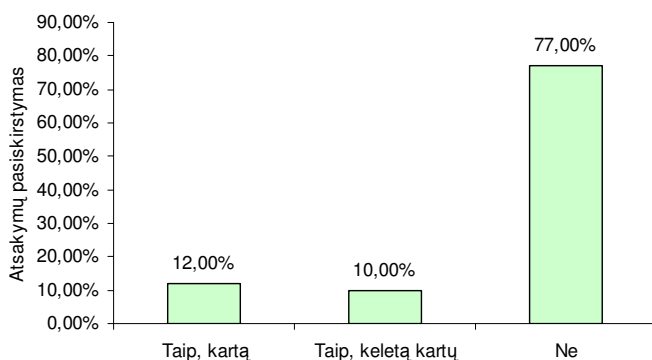


Į kurias įstaigas jūs pirmiausia kreiptumėtės dėl vartotojų teisių pažeidimo?

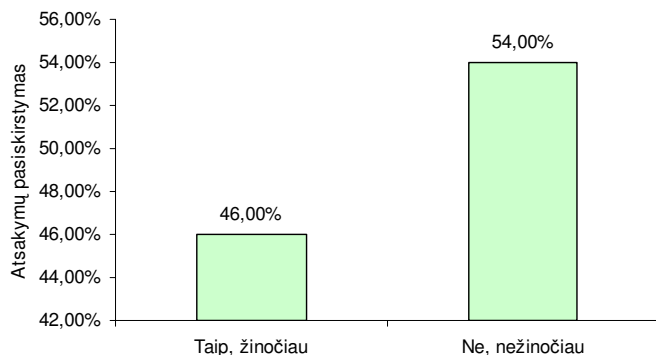
**2005 m. Reprezentatyvios Lietuvos Respublikos gyventojų apklausos, kurią atliko
Visuomenės nuomonės ir rinkos tyrimų centras VILMORUS Valstybinės vartotojų teisių
apsaugos užsakymu, rezultatai (naudoti tiriamojo darbo analizėje)**



Ar per pastaruosius 12 mėnesių Jums ar Jūsų šeimos nariams teko įsigyti nekokybišką prekę?

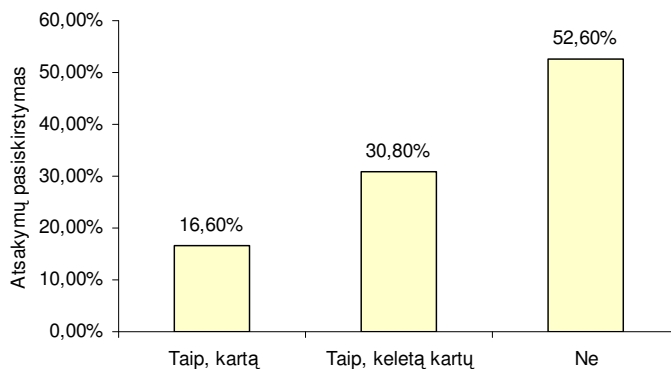


Ar per pastaruosius 12 mėnesių Jums ar Jūsų šeimos nariams buvo suteikta nekokybiška paslauga?

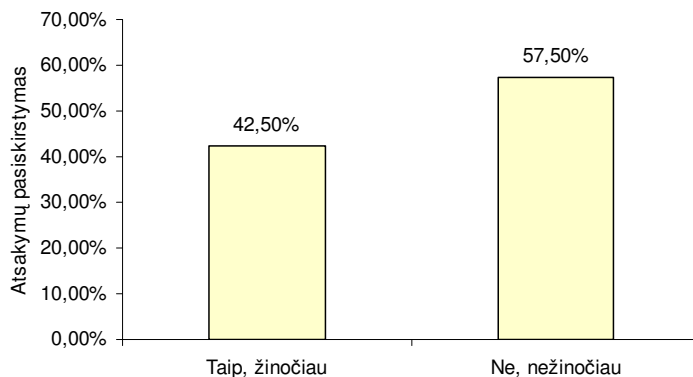


Ar Jūs žinotumėte, kur kreiptis, jei, Jums pareiškus pretenzijas dėl įsigytos nekokybiškos prekės, pardavėjas ar gamintojas atsisakytų kompensuoti nuostolius?

**2003 m. Reprezentatyvios Lietuvos Respublikos gyventojų apklausos, kurią atliko
Visuomenės nuomonės ir rinkos tyrimų centras VILMORUS Valstybinės vartotojų teisių
apsaugos užsakymu, rezultatai (naudoti tiriamojo darbo analizėje)**



Ar per pastaruosius 12 mėnesių Jums ar Jūsų šeimos nariams teko įsigyti nekokybišką maisto ar ne maisto prekę arba pasinaudoti nekokybiška paslauga?



Ar Jūs žinotumėte, kur kreiptis, jei, Jums pareiškus pretenzijas dėl įsigyto nekokybiško gaminio, pardavėjas ar gamintojas atsisakytų kompensuoti nuostolius?