

**MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETAS**

**TEISĖS FAKULTETAS**

**VERSLO TEISĖS KATEDRA**

**RASA KAŠĖTIENĖ**

**NETEISMINĖ VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGA  
LIETUVOJE – TEORIJA IR PRAKTIKA**

**Magistro baigiamasis darbas**

**Teisės programos Verslo teisės specializacija (62401S105)**

**Darbo vadovė –  
Doc. dr. Lina Novikovienė**

**Vilnius, 2008**

## TURINYS

|   |           |
|---|-----------|
| <b>ĮVADAS</b> .....   | <b>3</b>  |
| <b>1. Neteisminės vartotojų teisių apsaugos Lietuvoje teoriniai pagrindai</b> .....     | <b>7</b>  |
| <b>1.1. Neteisminio vartotojų ginčų nagrinėjimo samprata</b> .....                      | <b>7</b>  |
| <b>1.2. Vartotojų teisių apsaugos teisinė reglamentacija</b> .....                      | <b>13</b> |
| <i>1.2.1. Europos Sąjungos teisės aktai</i> .....                                       | <i>14</i> |
| <i>1.2.2. Lietuvos Respublikos teisės aktai</i> .....                                   | <i>22</i> |
| <b>2. Neteisminės vartotojų teisių apsaugos Lietuvoje praktika</b> .....                | <b>30</b> |
| <i>2.1. Institucijų, įgyvendinančių vartotojų teisių apsaugą, veiklos analizė</i> ..... | <i>30</i> |
| <i>2.1.1. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba</i> .....                        | <i>30</i> |
| <i>2.1.2. Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba</i> .....                          | <i>34</i> |
| <i>2.1.3. Valstybinė ne maisto produktų inspekcija</i> .....                            | <i>39</i> |
| <i>2.2. Neteisminės ginčų nagrinėjimo procedūros analizė</i> .....                      | <i>43</i> |
| <b>IŠVADOS</b> .....  | <b>58</b> |
| <b>PASIŪLYMAI</b> .....   | <b>60</b> |
| <b>LITERATŪROS SĄRAŠAS</b> .....  | <b>61</b> |
| <b>SANTRAUKA LIETUVIŲ KALBA</b> .....   | <b>67</b> |
| <b>ZUSAMMENFASSUNG</b> .....  | <b>68</b> |
| <b>PRIEDAI</b> .....  | <b>70</b> |

## IVADAS

**Temos aktualumas.** Vartotojų teisės yra tam tikrų socialinių, ekonominių ir teisinių vertybių kategorija. Šios teisės yra nepaprastai dinamiškos ir besivystančios tiek kiekybės, tiek ir kokybės prasme. Rinkos sąlygomis vartotojų teisių apsauga tampa viena iš prioritetinių valstybės veiklos kryptų. Lietuvos Respublikos Konstitucijos 46 straipsnis įtvirtina asmens ūkinės veiklos laisvės ir iniciatyvos principą bei aiškiai nustato valstybės pareigą ginti vartotojų interesus tuo pabrėždama, jog mūsų valstybė vartotojų interesus laiko prioritetiniais ir išskiria iš kitų, o ginti vartotojų teises yra viena iš svarbiausių Lietuvos Respublikos vertybių<sup>1</sup>.

Vartotojų teisės yra neatsiejama šiuolaikinio žmogaus teisių dalis. Tai yra ta sritis, su kuria kiekvienas žmogus susiduria kasdien: pirkdamas maisto ar ne maisto prekes, kalbėdamasis telefonu, naudodamasis transporto paslaugomis ir pan. Lietuvoje dar visai neseniai pradėtas kurti neteisminės vartotojų teisių apsaugos mechanizmas. Todėl akcentuotina, kad Lietuvos vartotojai turėtų realią galimybę pasinaudoti šiuo mechanizmu, norėdami apginti savo pažeistas teises. Atliekami tyrimai rodo, kad „...beveik kas trečias Lietuvos gyventojas, susidūręs su netinkama prekių ir paslaugų kokybe, jaučiasi apgaulinėjamas“<sup>2</sup>. Tarptautinio viktimologinio tyrimo<sup>3</sup>, kuriame jau trečią kartą dalyvauja ir Lietuva, ir kurio viena iš tyrimo dalių buvo vartotojų teisių pažeidimai, rezultatai taip pat parodė, kad ypač Lietuvos kaimo gyventojams trūksta informacijos apie vartotojų teisių gynbos būdus, kuriais jie gali pasinaudoti ir apginti savo pažeistas teises. Todėl šiame darbe ypač daug dėmesio skiriama neteisminę vartotojų teisių apsaugą atliekančių institucijų veiklos analizei ir kuo išsamesnės informacijos suteikimui vartotojams, kad šie žinotų, į kokias institucijas kreiptis, esant jų teisių pažeidimams.

Vartotojų apsaugos lygis šalyje rodo ir jos demokratinę brandą. Įstojus į Europos Sąjungą, Lietuvoje daug kas keitėsi vartotojų teisių apsaugos srityje: priimti nauji Lietuvos Respublikos ir pradėti taikyti Europos Sąjungos teisės aktai, įgyvendinus laisvą prekių ir paslaugų judėjimą, sklandžiau pradėjo veikti neteisminės vartotojų teisių apsaugos institucijos. Nepaisant gana efektyvios neteisminių institucijų vartotojų teisių apsaugos srityje veiklos, apginti pažeistas vartotojų teises, bei įgyvendinti institucijų priimtus sprendimus yra gana problemiška. Vartotojui, užsisakiusiam ar įsigijusiam tam tikrų prekių ar paslaugų, o pardavėjui jų laiku nepateikus, ar pateikus nekokybiškas, iškyla nemažai problemų – įrodyti pirkimo (sutarties sudarymo) faktą, jei prekių ar paslaugų kvitas neišsaugotas, nustatyti instituciją, kuri

<sup>1</sup> Lietuvos Respublikos Konstitucija//Valstybės Žinios. 1992, Nr. 33-1014.

<sup>2</sup> Vartotojų naujienos Nr.5. J. Malinauskaitės vertinimai. Internetinė prieiga:

[http://www.consum.org/leidiniai/vartotoju\\_naujienos/zurnalas\\_vartotoju\\_naujienos\\_nr\\_5](http://www.consum.org/leidiniai/vartotoju_naujienos/zurnalas_vartotoju_naujienos_nr_5) [prisijungimo data: 2007-12-12]

<sup>3</sup> Vartotojų naujienos Nr.5. Internetinė prieiga:

[http://www.consum.org/leidiniai/vartotoju\\_naujienos/zurnalas\\_vartotoju\\_naujienos\\_nr\\_5](http://www.consum.org/leidiniai/vartotoju_naujienos/zurnalas_vartotoju_naujienos_nr_5) [prisijungimo data: 2007-12-12]

apgintų asmens, kaip vartotojo, teises, užtikrinti šių neteisminių institucijų priimtų sprendimų tinkamą įgyvendinimą, ypač jei jie yra neprivalomojo pobūdžio. Šiame darbe nagrinėjama tokių priimamų rekomendacinio pobūdžio sprendimų specifika bei kylančios problemos, siekiant juos įgyvendinti, bei priversti vykdyti įmones, kurios pažeidė vartotojų teises. Darbe analizuojama išimtinai neteisminė vartotojų teisių apsaugos sritis, neanalizuojant vartotojų ginčų nagrinėjimo teisme ir su tuo susijusių vartotojų teisių. Ši neteisminė ginčų nagrinėjimo forma vartotojui yra priimtinesnė todėl, kad toks pasirinktas ginčo nagrinėjimas yra paprastesnis, pigesnis ir greitesnis vartotojo atžvilgiu, nei teisminis. Būtent todėl, kad vartotojui neteisminis ginčo nagrinėjimas yra pats geriausias būdas išspręsti kilusią problemą, ir buvo nuspręsta analizuoti šią neteisminę sritį. Nagrinėjant šią temą, siekiama ne tik išanalizuoti teorinius aspektus, tačiau išnagrinėti ir praktikoje kylančias problemas, pasiūlyti jų sprendimo būdus.

**Mokslinė problema:** neteisminėje vartotojų teisių apsaugos srityje kyla tiek teorinio, tiek praktinio pobūdžio sunkumai. Teorinė problema yra tame, kad nėra parašyta nei viena disertacija ar panašaus pobūdžio mokslinis darbas apie ginčų tarp vartotojų ir verslininkų nagrinėjimą neteisminiū būdu. Esama tik keletas vadovėlių ir kolektyvinių monografijų, kuriose fragmentiškai nagrinėjami tam tikri aspektai. Problemos praktikoje kyla dėl to, kad neteisminę vartotojų teisių apsaugą vykdančių institucijų priimti sprendimai nėra privalomi, be to vartotojai turi per mažai informacijos ir nežino, kur kreiptis, esant jų teisių pažeidimams.

**Tyrimo objektas** – neteisminė vartotojų teisių apsauga Lietuvoje, kaip vienas iš vartotojų teisių gynimo būdų.

**Hipotezė** – šiuo metu neteisminis vartotojų teisių apsaugos mechanizmas nėra tobulas dėl neišsames vartotojų švietimo bei neteisminių vartotojų teisių apsaugos institucijų sprendimų rekomendacinio pobūdžio įtvirtinimo atitinkamuose Lietuvos Respublikos teisės aktuose.

**Tyrimo tikslas** – išanalizuoti neteisminės vartotojų teisių apsaugos srities teorinius ir praktinius aspektus Lietuvoje.

**Uždaviniai:**

1. Išanalizuoti ir apibendrinti Lietuvos Respublikos įstatyminę bazę bei pagrindinius Europos Sąjungos teisės aktus vartotojų teisių apsaugos srityje.
2. Išanalizuoti institucijų, nagrinėjančių vartotojų skundus neteisimine tvarka, bendrą veiklos charakteristiką, ypatumus ir atskleisti neteisminę ginčų nagrinėjimo procedūrą.
3. Atskleisti neteisminės vartotojų teisių apsaugos praktines problemas, pateikti jų sprendimo būdus.

4. Empirinio tyrimo pagrindu išsiaiškinti vartotojų nuomonę apie neteismines jų pažeistų teisių gynimo galimybes.

### **Tyrimo metodai**

Teoriniai:

- *Loginiai metodai* – analizė, sintezė, sąvokų apibendrinimas.
- *Lyginamasis metodas* – palyginti įvairaus laikotarpio (nuo 2006 iki 2008 metų) neteisminio vartotojų teisių apsaugą įgyvendinančių institucijų ginčų nagrinėjimo statistinius duomenis, atskleidžiant kitimo tendencijas, išnagrinėti neteisminių institucijų ginčų nagrinėjimo procedūrų specifika ir priimamų sprendimų pobūdį.

- *Dokumentų analizės metodas* – Europos Sąjungos ir Lietuvos Respublikos teisės aktų analizavimas.

Empiriniai:

- *Anketinės vartotojų nuomonių apklausos metodas* – atlikto tyrimo analizė, rezultatų apibendrinimas. Specialiai šiam darbui buvo parengta Lietuvos gyventojų – vartotojų apklausos anketa (žr. 1 priedą), kuria siekta ištirti susiformavusias vartotojų nuostatas ir nuomones pateiktais klausimais bei žinias. Ją sudaro 10 skirtingo platumo uždari ir pusiau uždari klausimai. Šio tyrimo tikslas – išanalizuoti neteisminės vartotojų teisių apsaugos srityje kylančias problemas, susijusias su neteisminių vartotojų teises ginančių institucijų priimamų sprendimų rekomendacinio pobūdžio aspektu bei neišsamios informacijos apie vartotojų teises ir jų neteisminius gynimo būdus pateikimu vartotojams. Tyrimo paskirtis – išsiaiškinti, ar Lietuvos gyventojai turi pakankami informacijos apie savo, kaip vartotojų, teises; ar žino, kur kreiptis, esant jų teisių pažeidimams; kokiomis prekėmis (paslaugomis) jie yra labiausiai nepatenkinti; bei kokio pobūdžio sprendimai turėtų būti priimami, siekiant efektyviai apginti vartotojų teises. Apklausa atlikta griežtai laikantis anketinės apklausos reprezentatyvumo reikalavimų. Respondentų atranka remiasi daugiapakope, tikimybine atranka, kuri parengta taip, kad kiekvienas Lietuvos gyventojas turėtų vienodą tikimybę būti apklaustas.

- *Metaanalizė* – vartotojų nuomonių tyrimo atlikimas kitų tyrimų pagrindu. Tyrimo metu gauti rezultatai į lentelę ar schemą sugrupuojami kartu lyginant juos su ankstesnių tyrimų metu gautais rezultatais.

Statistinis:

- *Dažniu pasiskirstymo analizė*. Analizuojant atlikto tyrimo rezultatus, pateikiamas ne tik rezultatų

apibendrinimas statistinėse lentelėse ir grafikuose paprasta skaitmenine išraiška, bet naudojantis dažniu pasiskirstymo analizės metodu, pateikiama gautų rezultatų procentinė išraiška.

**Darbo struktūra.** Darbą sudaro įvadas, dvi dalys, išvados, pasiūlymai, literatūros sąrašas, santrauka lietuvių ir vokiečių kalbomis, priedai.

## **1. Neteisminės vartotojų teisių apsaugos Lietuvoje teoriniai pagrindai**

Ginčai tarp vartotojų ir verslininkų dažnai būna nesudėtingo pobūdžio, todėl juos galima išspręsti ir nesikreipiant į teismą, o tiesiog neteisminėse institucijose tarpusavio susitarimo pagrindu. Įgyvendinus tokį mechanizmą, kuris suteiktų galimybę vartotojams nesudėtingus ginčus spręsti neteisminiame lygmenyje, būtų didesnė nauda tiek patiems vartotojams, kadangi konstruktyvios derybos tarp nesutariančių šalių, taikinimo procedūra, arbitražas ir kitokio pobūdžio neteisminis ginčų nagrinėjimas yra pigesnis, lankstesnis, paprastesnis ir greitesnis būdas vartotojų atžvilgiu, siekiant apginti jų teises, tiek ir teismams, kadangi teismų darbas nebūtų bereikalingai apkrautas ir taptų efektyvesnis.

Neteisminis vartotojų ginčų nagrinėjimas yra pranašesnis už teisminį ir tuo aspektu, kad palaiko socialinę taiką, t.y. teismuose priimtas sprendimas turi būti vykdomas, kadangi yra privalomas, tačiau visiems yra gerai žinoma, kad dažnai net „bloga taika yra geriau už gerą karą“. Jei šalis taikiai tarpusavyje priims sprendimą, noriai jį vykdys, tokiu atveju tarp jų išivys taika, o teismo priimtas ir per prievartą vykdomas sprendimas tik dar labiau supriešins ginčo šalis. Socialinė taika yra labai svarbus kriterijus, todėl visuomenės narius reikia skatinti kiek įmanoma jos siekti<sup>4</sup>.

### **1.1. Neteisminio vartotojų ginčų nagrinėjimo samprata**

Kadangi vartotojų teisės egzistuoja tikrovėje, turi veikti ir procedūra, užtikrinanti efektyvų jų įgyvendinimą. Vartotojų teisių apsaugos srityje tradicinės teisminės procedūros taikymas ne visuomet yra tinkamas ir naudingas. Todėl Europos Sąjungos valstybėse narėse veikia įvairios neteisminės ginčų sprendimo sistemos. Lietuvoje taip pat buvo suformuotas neteisminio ginčų nagrinėjimo mechanizmas, kurio institucijos ginčus tarp vartotojo ir verslininko sprendžia kur kas greičiau, efektyviau ir veiksmingiau vartotojų atžvilgiu nei teismai. Šioje darbo dalyje bus nagrinėjamos pagrindinės sąvokos, vartojamos ginčus sprendžiant neteisminiu būdu, principai, kuriais vadovaujamosi nagrinėjant tokio pobūdžio bylas, ir neteisminio mechanizmo reikšmė vartotojų teisių apsaugos srityje. Šią darbo dalį yra tikslinga pradėti nuo sąvokų išaiškinimo, kadangi sąvokos yra pagrindas visapusiškam temos išnagrinėjimui.

Neteisminis ginčų nagrinėjimas kitaip dar yra vadinamas alternatyviu teismo procesui ginčų nagrinėjimu. Šis ginčų sprendimo ne teisme mechanizmas ypatingas tuo, kad jo metu ginčo tarp dviejų šalių sprendimui vadovauja neutrali trečioji šalis. Tokia ginčų nagrinėjimo sistema įtvirtina savas

---

<sup>4</sup> Europos vartotojų centro informacija. Internetinė prieiga: <http://www.ecc.lt/index.php?311008359> [prisijungimo data: 2008-01-23]

taisykles, kaip priešpriešą griežtam jurisdikciniam ginčų nagrinėjimui<sup>5</sup>. Ginčas alternatyvaus ginčų nagrinėjimo sistemoje yra teisinių požiūrių ar interesų susidūrimas tarp dviejų šalių, kai išnaudota draugiško susitarimo tarp vartotojo ir verslininko galimybė<sup>6</sup>. Pagrindinis tikslas, kurio siekiama, taikant alternatyvaus ginčų nagrinėjimo sistemą, yra konflikto išsprendimas. Vartotojų organizacijų patarimų pateikimas arba bendrosios įvairių skundų nagrinėjimo procedūros nėra alternatyvaus ginčų sprendimo sistemos dalis, nes jos turi teisę patarti vartotojams, jiems atstovauti nagrinėjant ginčus ne teisme, tačiau nagrinėti tokių ginčų šios institucijos neturi teisės<sup>7</sup>. Sprendžiant ginčus, susiklostančius tarp vartotojų ir verslininkų, taip pat yra taikomos įvairios alternatyvaus ginčų nagrinėjimo formos, kurios pasižymi savo įvairove, t.y. derybos, taikinimas, mediacija, nešališka analizė, eksperto įvertinimas, arbitražas, ir kt<sup>8</sup>.

Nagrinėjant pasirinktą temą, būtina išanalizuoti pagrindinius principus, kuriais turi vadovautis neteisminio ginčų nagrinėjimo institucijos, sprendamos vartotojų ginčus. Europos Komisija 1998 metų kovo 30 d. priėmė rekomendaciją<sup>9</sup> „dėl principų, taikytinų institucijoms, nagrinėjančioms vartotojų ginčus neteisimine tvarka“. Šios rekomendacijos tikslas – nustatyti neteisminio vartotojų ginčų nagrinėjimo principus tokioms institucijoms, kurios veikia, kaip aktyvi trečioji šalis, priimanti sprendimus.

Plačiau reiktų aptarti vieną iš pagrindinių principų – *nepriklausomumo*. Šio principo įtvirtinimo pagrindas yra garantuoti nešališką ginčo sprendimą. Jeigu ginčai yra nagrinėjami individualiai, svarbu turėti tinkamą kvalifikaciją bei garantijas, kad be rimtos priežasties asmenys, priimantys sprendimus dėl ginčų tarp verslininkų ir vartotojų, nebūtų atleisti iš užimamų pareigų. Pavyzdžiui, „bankų asociacija nusprendžia įkurti privataus Ombudsmeno instituciją, kuri nagrinėja šiai asociacijai priklausančių narių ginčus. Tai ir būtų institucija, individualiai nagrinėjanti ginčus tarp verslininkų ir vartotojų“<sup>10</sup>. Nepriklausomumo principo nesilaikymo pavyzdys galėtų būti toks, jei nagrinėti vartotojų ginčus būtų deleguotas ar paskirtas asmuo, kuris keletą pastarųjų metų (praktikoje dažniausiai taikomas trejų metų laikotarpis) dirbo jį delegavusiai ar paskyrusiai verslininkų organizacijai, įmonei. Svarbu pažymėti ir tai, kad jeigu sprendimai priimami kolegialiai, komisijoje ar taryboje turi būti išlaikytas verslo ir vartotojų atstovų santykis. Dar vieną šio principo nesilaikymo atvejį galima pastebėti 2007 m. liepos 2 d. pateiktame Nacionalinės vartotojų konfederacijos pranešime. Ši institucija išreiškė pasipiktinimą Lietuvos

<sup>5</sup> Tarptautinė konferencija „Neteisminė ginčų sprendimo tvarka – dar viena galimybė vartotojams“. 2007 m. rugsėjo 21 d. Pranešimas „Neteisminis ginčų nagrinėjimas Lietuvoje“. Pranešėja – Europos vartotojų centro teisininkė patarėja Dovilė Drusytė – Skarienė.

<sup>6</sup> ten pat.

<sup>7</sup> ten pat.

<sup>8</sup> ten pat.

<sup>9</sup> 98/257/EG: Empfehlung der Kommission vom 30. März 1998 betreffend die Grundsätze für Einrichtungen, die für die außergerichtliche Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten zuständig sind//Amtsblatt Nr. L 115 vom 17/04/1998 S. 0031 – 0034.

<sup>10</sup> Z. Čeponytė, A. Išarienė, V. Jakevičius ir kt. Europos link. Vartotojo vadovas. – Vilnius: Lietuvos vartotojų institutas, 2004. P. 167.



Respublikos Prezidentui dėl Europos Sąjungos Komisijos 1998 m. kovo 30 d. rekomendacijoje „dėl principų, taikytinų institucijoms, atsakingoms už neteisminį vartotojų ginčų sprendimą“, įtvirtinto nepriklausomumo principo nesilaikymo, formuojant Valstybinę kainų ir energetikos kontrolės komisiją. Pranešime nurodoma: „...mums, vartotojų teises ginančioms organizacijoms, kelia susirūpinimą, kad Kainų komisija ir toliau liks energetikos monopolijų, o ne vartotojų interesų proteguotoja ir gynėja, jeigu jai vadovaus ir jos sudėtyje bus su energetikos verslu susiję asmenys...“<sup>11</sup>. Manytume galima pritarti Nacionalinės vartotojų konfederacijos išreikštai nuomonei, kad, formuojant Valstybinę kainų ir energetikos kontrolės komisiją, „...kertiniu principu, turėtų būti jos nepriklausomumo nuo reguliuojamo (energetikos ir kt.) verslo užtikrinimas...“<sup>12</sup>, todėl formuojant Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos sudėtį ir ypač skiriant į pareigas šios institucijos pirmininką, neužtenka atsižvelgti vien į tai, ar kandidatai atitinka bendruosius reikalavimus, tokius kaip: būti nepriekaištingos reputacijos; nebūti reguliuojamų dominuojančių subjektų darbuotoju (t.y. dirbančiu pagal darbo sutartį), taip pat nebūti dirbusiam vadovaujančiu darbuotoju, arba deleguotu atstovu vienoje iš reguliuojamų dominuojančių subjektų valdyme; nebūti nevyriausybinėms organizacijoms, atstovaujančių elektros energijos, gamtinių dujų, ir panašių įmonių interesus, pramonininkų ar verslo asociacijų, vadovaujančiųjų ar vykdančiųjų organų nariu; turėti įstatymo nustatytą bent 3 metų kurio nors rinkos regulatoriaus patirtį; turėti ne mažesnę kaip 20 metų darbo stažą ir nebūti kainų komisijos pirmininku ar nariu daugiau kaip dvi kadencijas iš eilės. Ypač svarbu, šalia šių bendrųjų reikalavimų taikyti ir kur kas griežtesnius papildomus reikalavimus, padėsiančius atsispirti verslo grupuočių spaudimui. Norėtume pritarti Nacionalinės vartotojų konfederacijos išreikštam pasiūlymui imtis papildomų priemonių prieš verslo atstovų ypač didelį spaudimą: „...papildoma garantija prieš verslo grupuočių galimą įtaką būtų dalies Kainų komisijos narių (dviejų ar bent vieno) skyrimas iš vartotojų interesus atstovaujančių organizacijų pasirinktų kandidatų. Tokios nuostatos atitiktų ES Komisijos rekomendaciją „dėl nepriklausomumo principo įgyvendinimo“<sup>13</sup>.

Kitas svarbus principas – *skaidrumo*, kurio laikydamosios institucijos turėtų prieinama forma teikti vartotojui informaciją apie ginčus, kuriuos jos sprendžia, jų nagrinėjimo taisykles, kainą ir kt. Svarbu pažymėti, kad Europos Komisijos 1998 metų kovo 30 d. priimtoje rekomendacijoje<sup>14</sup> „dėl principų, taikytinų institucijoms, nagrinėjančioms vartotojų ginčus neteisimine tvarka“, nenustatytas įpareigojimas institucijoms, nagrinėjančioms vartotojų ginčus, skelbti priimtus sprendimus ar viešai nagrinėti bylas,

---

<sup>11</sup> Nacionalinės vartotojų konfederacijos pranešimas. Internetinė prieiga:  
<http://www.vartotojulyga.lt/lt/news/detail.php?ID=10590> [prisijungimo data: 2008-01-24]

<sup>12</sup> ten pat.

<sup>13</sup> ten pat.

<sup>14</sup> 98/257/EG: Empfehlung der Kommission vom 30. März 1998 betreffend die Grundsätze für Einrichtungen, die für die außergerichtliche Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten zuständig sind//Amtsblatt Nr. L 115 vom 17/04/1998 S. 0031 – 0034.

tačiau skelbti ataskaitą, kurioje atsispindėtų informacija apie priimtus sprendimus ir išnagrinėtas ginčų rūšis, kiekviena vartotojus ginanti institucija pagal šios rekomendacijos nuostatas privalo. Tuo tarpu Lietuvos Respublikos įstatymai nustato griežtesnius reikalavimus vartotojus ginančioms institucijoms, nei Europos Komisija. Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 25 str. 2 d. nustato, kad „ginčai nagrinėjami viešai, išskyrus atvejus, kai ginčus nagrinėjančios institucijos sprendimu būtina apsaugoti valstybės, tarnybos, komercinės, banko, profesines paslaptis arba užtikrinti vartotojo teisę į privataus gyvenimo neliečiamumą. Visa išnagrinėtos bylos medžiaga, išskyrus bylą, kurios buvo išnagrinėtos neviešai, medžiaga, yra vieša ir su ja teisingumo ministro nustatyta tvarka gali susipažinti ir byloje nedalyvavę asmenys“<sup>15</sup>. Pastebėtina, kad ši Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatyme įtvirtinta nuostata neprieštarauja Europos Komisijos 1998 metų kovo 30 d. rekomendacijos<sup>16</sup> „dėl principų, taikytinų institucijoms, nagrinėjančioms vartotojų ginčus neteisimine tvarka“, nuostatai, nenustatančiai įpareigojimo skelbti priimtus sprendimus ar viešai nagrinėti bylas. Europos Komisija minėtoje rekomendacijoje nenustatė imperatyvaus reikalavimo nagrinėti vartotojų ginčus viešai, nurodydama tik minimalius reikalavimus: skelbti ataskaitą, kurioje atsispindėtų informacija apie priimtus sprendimus ir išnagrinėtas ginčų rūšis. Tuo tarpu Lietuvos Respublikos įstatymus priimanti institucija – Lietuvos Respublikos Seimas, pasirinko griežtesnę poziciją ir, priimdamas Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymą, nustatė imperatyvų reikalavimą – vartotojų ginčus nagrinėti viešai, numatydamas labai svarbias išimtis. Tokia įtvirtinta griežtesnė bylą nagrinėjimo pozicija yra sveikintina, kadangi tai dar labiau užtikrina skaidrumo principo laikymąsi. Visuomenė, turėdama galimybę susipažinti su išnagrinėtos bylos tarp vartotojo ir verslininko medžiaga, turi realią galimybę ją vertinti, išreikšti savo nuomonę dėl priimto sprendimo, tuo pačiu atlikdama institucijų, priimančių sprendimus tokio pobūdžio ginčiuose, kontrolės funkciją – prižiūrodama, jog šių institucijų veikla būtų skaidri, nebūtų piktnaudžiaujama turimomis teisėmis. Tokiu būdu vartotojas, kaip silpnesnioji sutarties su verslininku šalis, galinti tik besąlygiškai akceptuoti sutartį, neturinti derybų teisės, neturinti pakankamai informacijos atitinkamoje srityje, kurioje veikia verslininkas, būtų tinkamai apgintas.

Skaidrumo principas siejamas su informacijos pateikimu apie ginčų nagrinėjimo procedūrą: ši informacija turėtų būti pateikta paprasta ir suprantama kalba abiem šalims, apibūdintos taikomos ginčų nagrinėjimo taisyklės (teisės aktai, etikos kodeksai, gera praktika), nurodyta kaina, preliminarūs reikalavimai, kuriuos šalys turi išpildyti prieš pateikdamos skundus, kalba, kuria jie yra nagrinėjami. Priimtame sprendime (susitarime) privalu nurodyti, koku pagrindu jis yra priimtas, sprendimas turi būti

<sup>15</sup> Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas//Valstybės žinios. 1994, Nr. 94 – 1833.

<sup>16</sup> 98/257/EG: Empfehlung der Kommission vom 30. März 1998 betreffend die Grundsätze für Einrichtungen, die für die außergerichtliche Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten zuständig sind//Amtsblatt Nr. L 115 vom 17/04/1998 S. 0031 – 0034.

įrašytas į ilgalaikes laikmenas ir prieinamas abiem šalims. Informacija apie ginčų nagrinėjimo procedūros vykdymą, įskaitant skundų skaičių ir tipus, laiką, kurį užėmė jų nagrinėjimas, pagrindines problemas, kurias atspindi skundai, pasiektų susitarimų laikymąsi, turi būti viešai prieinama.

Neteisminė ginčų nagrinėjimo institucija, laikydamasi *rungimosi principo*, turėtų sudaryti galimybę tiek vartotojui, tiek verslininkui išreikšti nuomonę, taip pat susipažinti su kitos šalies argumentais, ekspertų išvadomis. Jeigu ginčų nagrinėjimo procedūra vykdoma raštu, minėtas principas taip pat turėtų būti išlaikomas. Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 25 str. 3 d. taip pat įtvirtintas *rungimosi principas*, kuris taikomas kartu su kitais panašaus pobūdžio principais: „ginčas nagrinėjamas laikantis *rungimosi ir ginčo nagrinėjimo operatyvumo bei skaidrumo principų*“<sup>17</sup>.

Ginčų nagrinėjimo procedūros *efektyvumo principas* visų pirma reiškia tai, kad procedūra turi būti lengvai prieinama ginčo šalims, nežiūrint to, kurioje šalyje jos bebūtų. Ginčo nagrinėjimas vartotojui turi arba nekainuoti nieko, arba privalu laikytis būtinų kaštų padengimo principo, nustatant ginčui proporcingas ir saikingas kainas. Lisabonos konferencijoje Europos neteisminių ginčų nagrinėjimo sukūrimo klausimais<sup>18</sup>, įvykusioje 2000 m., buvo diskutuojama apie protingą kainą. Išreikšta nuomonė, kad ji neturėtų viršyti 10 proc. prekės kainos. Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 25 str. 9 d. nustato, kad „ginčus nagrinėjančios institucijos vartotojų prašymus nagrinėja nemokamai“<sup>19</sup>. Vartotojo pateiktas skundas turėtų būti išnagrinėtas per kiek įmanoma trumpesnę laikotarpį. Minėtoje konferencijoje buvo apsikeista nuomonėmis ir dėl tarptautinio vartotojo ginčo nagrinėjimo vidutinės trukmės: jis turėtų būti išnagrinėtas per 6 mėnesius. Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 25 str. 8 d. nustato 20 darbo dienų terminą vartotojo prašymui išnagrinėti ir sprendimui priimti<sup>20</sup>. Šis terminas gali būti pratęstas dar 20 darbo dienų įstatymo nustatytais atvejais. Toks ginčo tarp vartotojo ir verslininko nagrinėjimo terminas yra pakankamai trumpas, todėl ginčas išsprendžiamas operatyviai ir greitai. Iš vienos pusės, šalys turi turėti galimybę dalyvauti ginče be atstovo teisininko, iš kitos pusės, vartotojui ir verslininkui neturi būti uždrausta turėti atstovą ar pasinaudoti trečiųjų šalių pagalba visos procedūros metu. Ginčą nagrinėjanti institucija turi stebėti šalių elgesį, ir jeigu kuri nors iš jų yra nepatenkinta, apie tai jas informuoti ir nuspręsti, ar tęsti ginčo sprendimą.

Europos Komisijos 1998 metų kovo 30 d. rekomendacijoje<sup>21</sup> „dėl principų, taikytinų institucijoms, nagrinėjančioms vartotojų ginčus neteisimine tvarka“ įtvirtintas *teisėtumo principas* kiekvienoje

<sup>17</sup> Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas//Valstybės žinios. 1994, Nr. 94 – 1833.

<sup>18</sup> Z. Čeponytė, A. Išarienė, V. Jakevičius ir kt. Europos link. Vartotojo vadovas. – Vilnius: Lietuvos vartotojų institutas, 2004. P. 167 – 168.

<sup>19</sup> Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas//Valstybės žinios. 1994, Nr. 94 – 1833.

<sup>20</sup> ten pat.

<sup>21</sup> 98/257/EG: Empfehlung der Kommission vom 30. März 1998 betreffend die Grundsätze für Einrichtungen, die für die außergerichtliche Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten zuständig sind//Amtsblatt Nr. L 115 vom 17/04/1998 S. 0031 – 0034.

susiklosčiusioje situacijoje tarp vartotojo ir verslininko turėtų būti garantuojamas praktinėmis ir lanksčiomis priemonėmis. Svarbu pažymėti, kad sprendimas gali būti priimtas remiantis ne tik įstatymu, tačiau ir verslo etikos kodeksais ar tiesiog laikantis nešališkumo, bet turi būti sąžiningas ir subalansuotas, o vartotojo teisės nepažeistos. Nagrinėjant vartotojų ginčus su kitų šalių pardavėjais ar tiekėjais, turėtų būti atsižvelgiama tiek į vartotojo, tiek į verslininko šalyje egzistuojančius įstatymus. Vartotojas apie priimtą sprendimą turėtų būti informuojamas raštu ar kitomis tinkamomis formomis, nurodant šio sprendimo pagrindą.

Neteisminių institucijų priimami sprendimai yra tik rekomendacinio pobūdžio, tačiau tinkamai įgyvendinant *laisvės principą*, sprendimas gali tapti privalomu abiem šalims. Priimtas sprendimas taps privalomu tik tada, jeigu šalys (vartotojas ir verslininkas) buvo apie tai iš anksto informuotos ir su tuo sutiko. Toks sutikimas turėtų būti įformintas bent jau sutartimi. Tais atvejais, kai juridiniai asmenys, esantys neteisminio ginčų nagrinėjimo schemos nariais, sudaro standartines sutartis su vartotojais dėl savo prekių pardavimo ar paslaugų teikimo, jose neturėtų būti nuostatų, įpareigojančių vartotoją privalomai spręsti ginčus neteismine tvarka. Tai apimtų tokius atvejus, kai pavyzdžiui, bankų asociacija įkuria ginčų nagrinėjimo komisiją. Remiantis rekomendacija<sup>22</sup>, bankų asociacijos nariai, teikdami finansines paslaugas, neturėtų standartinėse sutartyse numatyti, kad vartotojui, nepatenkintam paslaugos kokybe, privalu pirmiausia ginčą nagrinėti tik šioje komisijoje, o į teismą jis gali kreiptis tik po to.

*Atstovavimo principas* reiškia, kad nagrinėjant vartotojo ginčą neteismine tvarka, turėtų būti sudaryta galimybė tretiesiems asmenims (pvz., vartotojų organizacijoms, teisininkams ir t.t.) jį atstovauti ir padėti visose procedūros stadijose. 2001 m. balandžio 4 d. Komisijos rekomendacija<sup>23</sup> „dėl principų, taikytinų neteisminio ginčų nagrinėjimo institucijoms, sprendžiančioms ginčus konsensuso būdu“, nustato keturis pagrindinius principus – nešališkumo, skaidrumo, efektyvumo, sąžiningumo. Šių principų turėtų laikytis tos institucijos, kurios, tarpininkaudamos vartotojo ir verslininko ginče, siūlo įvairius jo sprendimo variantus ir siekia abiejų šalių sutarimo. Minėti principai paprastai taikomi ginčams, kurie „gimsta“ internete ir yra sprendžiami interneto pagalba.

Nagrinėjant vartotojų ginčus, labai svarbus tiek vartotojui, tiek ir verslininkui yra *sąžiningumo principo* laikymasis. Abi šalys turi turėti galimybę atsisakyti pradėto ginčų nagrinėjimo ir pasinaudoti kitais savo teisių gynimo būdais (pvz., kreiptis į teismą ar kitą neteisminio ginčų nagrinėjimo instituciją). Šalys turi turėti galimybę ne tik lengvai ir laisvai pateikti įrodymus, argumentus, informaciją, bet ir žinoti

<sup>22</sup> 98/257/EG: Empfehlung der Kommission vom 30. März 1998 betreffend die Grundsätze für Einrichtungen, die für die außergerichtliche Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten zuständig sind//Amtsblatt Nr. L 115 vom 17/04/1998 S. 0031 – 0034.

<sup>23</sup> 2001/310/EG: Empfehlung der Kommission vom 4. April 2001 über die Grundsätze für an der einvernehmlichen Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten beteiligte außergerichtliche Einrichtungen//Amtsblatt Nr. L 109 vom 19/04/2001 S. 0056 – 0061.

kitos šalies pateiktus argumentus, įrodymus, informaciją. Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 25 str. 6 d. taip pat įtvirtintas sąžiningumo principas<sup>24</sup>, nurodantis, kad susipažinti su bylos medžiaga, daryti išrašus, kopijas, pateikti prašymus bei naudotis kitomis įstatymo suteikiamomis teisėmis ginčo šalys ir kiti nagrinėjant ginčą dalyvaujantys suinteresuoti asmenys turi teisę tik tokiu atveju, jei veikia sąžiningai ir nevilkina ginčo nagrinėjimo.

Prieš susitardamos, šalys turi turėti pakankamai laiko, kad galėtų apgalvoti savo sprendimą. Yra nustatyti tam tikri reikalavimai, kokia informacija vartotojui turėtų būti pateikiama prieš pasiekiant susitarimą. Vartotojas turėtų gauti informaciją apie jo galimybę pasirinkti sutikti ar nesutikti su tarpininko pasiūlytu sprendimu. Prieš nusprenddamas priimti ar atmesti pasiūlytą sprendimą, jis gali pasinaudoti nepriklausomų ekspertų patarimu. Skundo nagrinėjimas šioje institucijoje neužkerta kelio skundą nagrinėti kitoje neteisminio ginčų nagrinėjimo institucijoje ar teisme.

Apibendrinant galima paminėti, jog, tam, kad ginčas tarp vartotojo ir verslo subjekto būtų išspręstas teisingai, ypač svarbu yra laikytis pagrindinių visose Europos šalyse pripažintų principų. Nereiktų pamiršti, kad taip pat svarbi yra ir alternatyvaus ginčų sprendimo plėtotė ir informacinė jos reikšmė. Vartotojai privalo būti nuolat informuojami apie neteisminio ginčų nagrinėjimo institucijas ir galimybę kreiptis į jas. Neteisminės institucijos įvairiais būdais (pranešimais žiniasklaidoje, rengiamose konferencijose, ir t.t.) supažindina vartotojus su ginčo nagrinėjimo ne teisme tvarka, taip pat teikia kitą informaciją, renka informaciją apie kitų Europos šalių neteisminio ginčų nagrinėjimo patirtį ir vykdo kitą veiklą, susijusią su vartotojų skatinimu ginčus su pardavėjais, paslaugų teikėjais prieš kreipiantis į teismą perduoti nagrinėti neteisminio ginčų nagrinėjimo institucijoms<sup>25</sup>.

## **1.2. Vartotojų teisių apsaugos teisinė reglamentacija**

Europos Bendrijos steigimo sutartyje ir Europos Sąjungos sutartyje apibrėžtose srityse ES institucijos – Europos Parlamentas, Europos Taryba, taip pat Europos Komisija – priima valstybėms narėms privalomus teisės aktus – reglamentus bei rekomendacinio pobūdžio direktyvas, sprendimus. Tačiau ši teisė yra ribota. Pagal Europos Bendrijos Steigimo sutarties 5 straipsnio 1 dalį, „Bendrija veikia neperžengdama Sutarties jai suteiktų įgaliojimų ir paisydama jos numatytų tikslų“<sup>26</sup>. Todėl ES teisė yra sudėtinė Lietuvos teisinės sistemos dalis, kuri kaip ir Lietuvos įstatymai, yra svarbi kiekvienam iš mūsų. Europos Sąjungos lygmenyje priimti reglamentai yra tiesiogiai taikomi Lietuvoje ir nereikalauja papildomo šių teisės aktų inkorporavimo į Lietuvos teisinę sistemą. Tuo tarpu direktyvos, rekomendacijos

<sup>24</sup> Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas//Valstybės žinios. 1994, Nr. 94 – 1833.

<sup>25</sup> ten pat.

<sup>26</sup> Europos Bendrijos Steigimo sutartis//Valstybės žinios. 2004, Nr. 2–2 (konsoliduota).

ir sprendimai taikomi tik tada, jei valstybė narė nusprendžia, kad taikant šiuos teisės aktus, valstybė pasieks tam tikrų išskeltų tikslų.

Kiekvienas pilietis yra vartotojas ir Europos Sąjunga labai rūpinasi tuo, kad būtų užtikrinta vartotojų sveikata, saugumas ir ekonominė gerovė. Ji remia vartotojų teises į informaciją ir švietimą, imasi veiksmų, siekdama padėti vartotojams apginti savo interesus, ir ragina juos steigti bei valdyti patiems vartotojams padedančias vartotojų asociacijas. Vartotojų politika yra Europos Sąjungos strateginio tikslo – gerinti visų savo piliečių gyvenimo kokybę – dalis. Be tiesioginių vartotojų teises apsaugančių veiksmų, Sąjunga taip pat užtikrina, kad vartotojų interesai būtų įtraukti į ES įstatymus visose atitinkamose politikos srityse. Bendrajai rinkai ir bendrajai valiutai atvėrus sienas prekybai, plėtojantis internetinei bei elektroninei prekybai ir paslaugų sektoriui yra svarbu, kad visiems 490 milijonų 27 tautų Sąjungos piliečių būtų taikoma vienoda vartotojų apsauga<sup>27</sup>. ES vartotojų apsaugos politikos taikymo sritis taip pat plečiasi, atspindėdama besikeičiančius žmonių poreikius ir lūkesčius. Naujais įstatymais nustatomi dar griežtesni suderinti ES saugos, apsaugos ir sveikatos standartai, skirti vartotojų pasitikėjimui didinti. Vartotojų interesai ir nauda jau yra įtraukti į įstatymus, siekiant pradėti konkurenciją pagrindiniuose viešuosiuose sektoriuose. Naujosios direktyvos ir reglamentai užtikrina, kad visuomenė ir toliau galės visapusiai naudotis aukštos kokybės paslaugomis už prieinamą kainą.

### 1.2.1. Europos Sąjungos teisės aktai

Vartotojų teisių rėmimas, klestėjimo ir gerovės didinimas yra svarbūs ES tikslai, ir tai įtvirtinta Europos Sąjungos teisės aktuose. Tam, kad būtų užtikrinta vartotojų sveikata, saugumas ir ekonominė gerovė, Europos Sąjunga nuolat priima naujus teisės aktus vartotojų teisių apsaugos srityje. Nagrinėjant pasirinktą temą, būtina išanalizuoti pagrindinius Europos Sąjungos institucijų priimtus teisės aktus, kuriais privalo vadovautis neteisminio ginčų nagrinėjimo institucijos, sprendamos vartotojų ginčus.

Pirmasis teisės aktas, padėjęs pamatus vartotojų teisių apsaugai, yra *Romos sutartis*. Pradinė Romos sutarties redakcija dar nepripažino vartotojų teisių apsaugos, kaip išskirtinio tikslo – tik keletas nuorodų joje buvo susijusios su vartotojų teisėmis. Pavyzdžiui, 81 str. 3 d. numato, kad išimtinai nedraudžiami ūkio subjektų susitarimai, kurie *inter alia* „padeda tobulinti prekių gamybą ir paskirstymą arba skatina technikos ir ekonomikos pažangą, kartu sudarydami sąlygas vartotojams sąžiningai dalytis gaunama nauda“<sup>28</sup>. Romos sutartyje nėra aiškaus straipsnio, kurio pagrindu būtų priimami ES teisės aktai vartotojų teisių apsaugos srityje, tačiau šio teisės akto įtaka tolimesniam vartotojų teisių apsaugos vystymuisi yra

<sup>27</sup> Internetinė prieiga: [http://europa.eu/pol/cons/overview\\_lt.htm](http://europa.eu/pol/cons/overview_lt.htm) [prisijungimo data: 2008-01-28 ]

<sup>28</sup> Europos Bendrijos Steigimo sutartis//Valstybės žinios. 2004, Nr. 2–2 (konsoliduota).

ryškiai pastebima. Romos sutartis įtvirtino, kad ES valstybių narių ekonomikos integracijos ir ekonominių tikslų galutinis naudos gavėjas yra vartotojas<sup>29</sup>. Kadangi Europos ekonominės bendrijos sutartyje vartotojų politika nebuvo Europos Bendrijos politikos dalimi, reikėjo imtis tam tikrų priemonių, pasirūpinant tinkama vartotojų teisių apsauga. Todėl 1972 m. Europos viršūnių susitikime Paryžiuje buvo nutarta, kad „reikia rūpintis vartotojų sveikata, sauga ir ekonominiais interesais“<sup>30</sup>. Po keleto metų (1975 m.) buvo priimtas *nutarimas „dėl preliminarios EEB vartotojų apsaugos ir informavimo politikos programos“*<sup>31</sup>, kuriame EB Taryba greitą, veiksmingą ir nebrangią teisinę gynybą įvardijo kaip vieną iš penkių fundamentalių vartotojų teisių.

Atskiro savarankiško vartotojų teisių apsaugos pagrindo neįvedė ir 1986 m. *Vieningas Europos aktas*. Analizuojant šį teisės aktą, pastebima, kad vartotojų apsauga ir toliau lieka kitų politikų dalimi. Tačiau pasak P. Ravluševičiaus (2003), „Vieninguoju Europos aktu prie Romos sutarties įrašytos dvi pataisos padidino Europos Bendrijos institucijų galimybes veikti vartotojų apsaugos srityje. Komisijos veiksmus buvo nutarta pagrįsti aukšto lygio apsauga“<sup>32</sup>.

Nuo 1992 m. Vartotojų politiką jau galima vertinti kaip atskirą politiką, turinčią savus teisinius reikalavimus, tikslus ir priemones, kadangi *Mastrichto sutartis* suteikė šiai politikai visus teisinius pagrindus. Galutinai buvo pripažinta Europos Sąjungos kompetencija leisti Europos Sąjungos vartotojų apsaugos teisės normas. Mastrichto sutartyje akcentuojama, kad „viena iš Bendrijos veiklos sričių – įnašas stiprinant vartotojų apsaugą“. Sutarties 129a str. apibrėžė teises priemones šiam tikslui pasiekti, kartu numatyta, jog „šios priemonės nekliudo jokiai valstybei narei išlaikyti esamas ar imtis griežtesnių apsaugos priemonių, tačiau griežtesnės nacionalinės priemonės turi atitikti EB Sutartį, apie jas būtina pranešti Komisijai“<sup>33</sup>. Mastrichto sutartyje vartotojų apsaugos stiprinimas buvo įtvirtintas kaip savarankiška, nors ir neišimtinė, Bendrijos kompetencijos sritis.

Pagal *Amsterdamo sutartį* vartotojų teisių apsaugos politika tapo viena svarbiausių Europos Sąjungos vykdomų politikų. Europos Sąjungos institucijos gavo visus savarankiškos Europos vartotojų teisių apsaugos įgaliojimus. Amsterdamo sutarties 153 str. dar labiau akcentavo vartotojų apsaugą – vartotojai pripažįstami „pasyviais Europos rinkos piliečiais“.

Vieningos rinkos sukūrimas davė naują impulsą vartotojų teisinės apsaugos prieinamumo strategijos sklaidai – 1993 m. Komisija išleido *Žaliąją knygą „Vartotojų teisinės gynybos prieinamumas ir vartotojų*

<sup>29</sup> S. Katuoka, M. Kiškis, G. Pranevičius ir kt. Vartotojų teisių apsauga Lietuvoje ir Europos Sąjungoje. – Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, 2006. P. 42.

<sup>30</sup> P. Ravluševičius. Europos Sąjungos vartotojų teisių apsauga ir Lietuvos teisė//Jurisprudencija. 2003, Nr. 44(36). P. 96.

<sup>31</sup> Entschließung des Rates vom 14. April 1975 betreffend ein Erstes Programm der Europäischen Wirtschaftsgemeinschaft für eine Politik zum Schutz und zur Unterrichtung der Verbraucher//Amtsblatt Nr. C 092 vom 25/04/1975 S. 0001 – 0001.

<sup>32</sup> P. Ravluševičius. Europos Sąjungos vartotojų teisių apsauga ir Lietuvos teisė//Jurisprudencija. 2003, Nr. 44(36). P. 96.

<sup>33</sup> S. Katuoka, M. Kiškis, G. Pranevičius ir kt. Vartotojų teisių apsauga Lietuvoje ir Europos Sąjungoje. – Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, 2006. P. 42 – 43.

*ginčų sprendimas Vieningoje rinkoje*“. Šis dokumentas dar nepasiūlė konkrečių būdų, kaip spręsti vartotojų ginčus, peržengiančius vienos valstybės narės sienas – jie kiek detalizuoti buvo po šios knygos išleistame 1996 m. *Komisijos veiksmų plane*. Jame neginčijamai pripažįstamas neteisminių procedūrų pranašumas prieš bylos nagrinėjimą teisme, tačiau pastebima, kad, siekiant ginčo šalių pasitikėjimo neteisminėmis institucijomis, būtina nustatyti minimalius kriterijus europiniu mastu<sup>34</sup>.

Iki 1993 metų nesąžiningų sąlygų su vartotojais sritis buvo suderinta tik minimaliai, todėl kilo būtinybė šią sritį sureglamentuoti detaliau, pateikiant nesąžiningų sąlygų sąrašą, nustatymo kriterijus ir pan. 1993 m. Europos Sąjungoje priėmus *Tarybos direktyvą 93/13/EEB „dėl nesąžiningų sąlygų sutartyse su vartotojais“*<sup>35</sup>, buvo suderintos nesąžingos sutarčių sąlygos. Direktyvos tikslas – suderinti valstybių narių įstatymus ir kitus teisės aktus, susijusius su nesąžiningomis sąlygomis pardavėjo ar tiekėjo su vartotoju sudaromose sutartyse, pateikiamas neišsamus nesąžiningų sąlygų sąrašas, nesąžiningų sąlygų nustatymo kriterijai, valstybių narių įsipareigojimai kontroliuojant nesąžiningų sutarčių sąlygų taikymą<sup>36</sup>. Direktyva siekia padėti prekių pardavėjams ir paslaugų teikėjams, veikiantiems bendrojoje rinkoje, bei skatinti konkurenciją, padidinant vartotojų pasirinkimą ir suteikiant vartotojams atitinkamą apsaugą. Ši direktyva, kaip ir daugelis ES antrinių teisės aktų vartotojų apsaugos srityje, yra minimaliai suderinta, t.y. valstybės narės turi teisę griežčiau reguliuoti nesąžiningų sąlygų su vartotojais sritį. Nesąžiningas sutarčių sąlygas su vartotojais Lietuvoje šiuo metu reglamentuoja Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas<sup>37</sup>, Lietuvos Respublikos Vartotojų teisių apsaugos įstatymas<sup>38</sup>, o Tarybos direktyva 93/13/EEB Lietuvoje buvo įgyvendinta Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.188 straipsniu, šios normos atkartojamos Lietuvos Respublikos Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 11 – 13 straipsniuose. Europos Sąjungos direktyvos 93/13/EEB įtaką galima išžvelgti tokioje nuostatoje: „šalis turi teisę reikalauti nutraukti ar pakeisti sutartį, jeigu standartinės sutarties sąlygos, nors ir neprieštarauja įstatymams, tačiau atima iš jos paprastai tokios rūšies sutarčių suteikiamas teisės ar galimybės, panaikina ar apriboja standartines sąlygas sutarties, parengusios šalies civilinę atsakomybę, arba nustato sutarties šalių lygybės bei jų interesų pusiausvyros principus pažeidžiančias sąlygas, arba prieštarauja protingumo, sąžiningumo ar teisingumo kriterijams“<sup>39</sup>. Šios nuostatos taikymas nėra vartotojų ribojimas sutartimis. Ji taikoma visiems civilinės teisės subjektams, kurių sutartiniai santykiai turi standartinių sąlygų. Civilinis kodeksas nustato konkrečiai

<sup>34</sup> S. Katuoka, M. Kiškis, G. Pranevičius ir kt. Vartotojų teisių apsauga Lietuvoje ir Europos Sąjungoje. – Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, 2006. P. 43 – 44.

<sup>35</sup> 1993 m. balandžio 5 d. Tarybos Direktyva 93/13/EEB „Dėl nesąžiningų sąlygų sutartyse su vartotojais“//OL L 95, 1993 4 21, P. 29–34.

<sup>36</sup> S. Katuoka, M. Kiškis, G. Pranevičius ir kt. Vartotojų teisių apsauga Lietuvoje ir Europos Sąjungoje. – Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, 2006. P. 65 – 66.

<sup>37</sup> Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas//Valstybės žinios. 2000, Nr. 74 – 2262, Nr. 80.

<sup>38</sup> Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas//Valstybės žinios. 1994, Nr. 94 – 1833.

<sup>39</sup> Tarybos direktyva 93/13/EEB „Dėl nesąžiningų sąlygų sutartyse su vartotojais“ 3 str.//OJ L 095/29, 1993.



vartojimo sutartims taikytinus reikalavimus. Civilinio kodekso 6.188 straipsnyje numatyta, kad vartotojas turi teisę reikalauti pripažinti negaliojančiomis sąžiningumo kriterijams prieštaraujančias vartojimo sutarties sąlygas. Nesąžiningomis laikomos vartojimo sutarčių sąlygos, kurios šalių nebuvo individualiai aptartos, jeigu jos iš esmės pažeidžia šalių teisių ir pareigų pusiausvyrą bei vartotojo teises ir interesus. Šiame Civilinio kodekso straipsnyje įgyvendintas Europos Sąjungos direktyvos 93/13/EEB rekomendacinio pobūdžio katalogas. P. Ravluševičiaus nuomone, „direktyvos priede nurodytos pavyzdinės sutarties sąlygos, kurias įpareigojančia prasme perėmė Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas, yra orientuotos į Prancūzijos civilinę teisę. Minėtos aplinkybės turi būti įtrauktos į nacionalinę sutarties sąlygos kontrolę. Jų perėmimas į nacionalinę teisę reiškia numeracijos principo įtaką<sup>40</sup>. Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 11 straipsnyje taip pat numatyti nesąžiningų sutarčių sąlygų nustatymo kriterijai. Europos Sąjungos direktyvos apibrėžtas rekomendacinis katalogas dėl sąlygų, kurios gali būti pripažintos nesąžiningomis, taip pat perimtas į privalomą įstatymo teisės normos reguliavimo sudėtį. Tokiu būdu Europos Sąjungos direktyvų dėl vartotojų apsaugos perėmimas sąlygojo nacionalinės teisės reformavimą<sup>41</sup>.

Nors Europos Sąjungos kompetentingos institucijos ir stengėsi kuo labiau sureglamentuoti vartotojų teisių apsaugos sritį, vis viena trūkumų nebuvo išvengta. 1998 m. kovo 30 d. *Komisijos pranešime* ir kartu su juo pateiktoje *Komisijos rekomendacijoje*<sup>42</sup> buvo nustatyti nepriklausomumo, veiksmingumo, skaidrumo ir kt. kriterijai. Šiame pranešime pažymimi du esminiai individualių vartotojų teisminės gynybos trūkumai:

- 1) aukštos teisinių konsultacijų ir atstovavimo kainos;
- 2) pernelyg ilgas laikotarpis iki galutinio bylos išsprendimo.

Tam, kad būtų išvengta tokių neigiamų aspektų, Komisija pasiūlė, sprendžiant vartotojų ginčus, įdiegti neteismines procedūras – tarpininkavimą, sutaikymą, arbitražą. Neteisminės procedūros, arba alternatyvus ginčų sprendimas, apimtų įvairovę metodų, kuriais ginčai būtų sprendžiami be bylinėjimosi teisme. Alternatyvus ginčų sprendimas neapsiriboja tik arbitražu, tačiau apima ir pradinį neutralų situacijos įvertinimą, ekspertų paskyrimą, tarpininkavimą ir sutaikymą. Institucijos, galinčios spręsti ginčus ne teismo keliu, valstybėje narėje gali būti įvairios – ombudsmenas, vartotojų skundų taryba, privatus tarpininkas, prekybos asociacija. Tai, kokia ginčo sprendimo procedūra tinkamesnė ir pasirenkama – neutralios trečiosios šalies pasiūlymas, sprendimas ar šalių suartinimas, padedant joms atrasti sprendimą

<sup>40</sup> P. Ravluševičius. Europos Sąjungos vartotojų teisių apsauga ir Lietuvos teisė//Jurisprudencija. 2003, Nr. 44(36). P. 98-99.

<sup>41</sup> P. Ravluševičius. Europos Sąjungos vartotojų teisių apsauga ir Lietuvos teisė//Jurisprudencija. 2003, Nr. 44(36). P. 100-101.

<sup>42</sup> 98/257/EG: Empfehlung der Kommission vom 30. März 1998 betreffend die Grundsätze für Einrichtungen, die für die außergerichtliche Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten zuständig sind//Amtsblatt Nr. L 115 vom 17/04/1998 S. 0031 – 0034.

bendru sutarimu – dažniausiai priklauso nuo ginčo pobūdžio. Lietuvoje vartotojų teisių apsaugą užtikrina<sup>43</sup>:

- 1) valstybės ir savivaldybių institucijos;
- 2) vartotojų asociacijos.

Analizuojama Komisijos rekomendacija numatė pagrindinius procedūrų, kuriomis ginčas išsprendžiamas aktyviai įsikišant trečiajai šaliai, principus. Ši rekomendacija apsiribojo tik procedūromis, kurių metu ginčas išsprendžiamas ne teismo keliu. Rekomendacijoje nurodoma, kad institucijos, atsakingos už vartotojų skundų neteisminį nagrinėjimą, turi vadovautis nepriklausomumo, skaidrumo, rungimosi, veiksmingumo, teisėtumo, laisvės, atstovavimo principais. Nagrinėjamos Komisijos rekomendacijos<sup>44</sup> vienas iš didžiausių trūkumų yra tas, kad ji neapėmė procedūrų, kuriomis siekiama įtikinti ginčo šalis surasti bendrą kompromisinį sprendimą, todėl 2001 m. kovo 4 d. *Komisijos pranešime* pažymima, jog „siekiama užtikrinti vartotojams didesnę pasirinkimą ir suteikti ginčų sprendimams daugiau lankstumo“. Tokiu būdu norima sukurti veiksmingą mechanizmą, leidžiantį vartotojams pasinaudoti ir apginti materialines teises, kurias užtikrina ankstesnės direktyvos. Skatinant įvairias novatoriškas, lanksčias ir veiksmingas alternatyvias ginčų sprendimo formas, kartu su pranešimu pateikta *Komisijos rekomendacija „dėl principų neteisminio ginčų nagrinėjimo institucijoms, sprendžiančioms ginčus bendru sutarimu“*<sup>45</sup>. Ši rekomendacija neapima vartotojų skundų nagrinėjimo, kai ginčą tiesiogiai su vartotoju sprendžia patys verslininkai arba tokias skundų nagrinėjimo paslaugas teikia trečioji šalis, tačiau ji veikia kaip verslininkų atstovas ar jų vardu. 2001 m. kovo 4 d. Komisijos rekomendacija pateikia priemones, kuriomis neteisminio vartotojų skundų nagrinėjimo rūšies institucijos turėtų užtikrinti svarbiausių principų laikymąsi. Rekomendacija adresuota „tiek valstybėms narėms (taikomos jų veiksmams, kuriais siekiama palengvinti neteisminį vartotojų ginčų sprendimą), tiek fiziniams ir juridiniams asmenims, atsakingiems už neteisminį vartotojų ginčo sprendimo procedūrų sukūrimą ar vykdymą. Ši rekomendacija vertinama kaip principai, kuriais remiantis Bendrijos mastu siekiama sukurti patikimą ir nuoseklią vartotojų ginčų sprendimo sistemą“<sup>46</sup>.

---

<sup>43</sup> Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 9 str. //Valstybės žinios. 1994, Nr. 94 – 1833.

<sup>44</sup> 98/257/EG: Empfehlung der Kommission vom 30. März 1998 betreffend die Grundsätze für Einrichtungen, die für die außergerichtliche Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten zuständig sind//Amtsblatt Nr. L 115 vom 17/04/1998 S. 0031 – 0034.

<sup>45</sup> 2001/310/EG: Empfehlung der Kommission vom 4. April 2001 über die Grundsätze für an der einvernehmlichen Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten beteiligte außergerichtliche Einrichtungen//Amtsblatt Nr. L 109 vom 19/04/2001 S. 0056 – 0061.

<sup>46</sup> S. Katuoka, M. Kiškis, G. Pranevičius ir kt. Vartotojų teisių apsauga Lietuvoje ir Europos Sąjungoje. – Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, 2006. P. 49.

*Reglamentas Nr. 261/2004*<sup>47</sup>, priimtas 2004 metais, svarbus tos srities vartotojams, kurie naudojami oro linijų paslaugomis. Šis teisės aktas nustato bendras kompensavimo taisykles ir pagalbos keleiviams taisykles atsisakymo vežti ir skrydžių atšaukimo arba atidėjimo ilgam laikui atveju.

Siekdami užtikrinti vartotojų apsaugos teisės aktų laikymąsi, sklandų vidaus rinkos funkcionavimą bei stiprinti vartotojų ekonominių interesų apsaugą, 2004 m. spalio 27 d. Europos Parlamentas ir Taryba priėmė *Reglamentą Nr. 2006/2004 „dėl nacionalinių institucijų, atsakingų už vartotojų apsaugos teisės aktų vykdymą, bendradarbiavimo“*<sup>48</sup>. Šis reglamentas nustato sąlygas, pagal kurias valstybių narių kompetentingos institucijos, paskirtos atsakingomis už teisės aktų, ginančių vartotojų interesus, vykdymą, bendradarbiaus tarpusavyje ir su Komisija. Pradėjus taikyti Reglamento nuostatas, įvykus vartotojų teisių pažeidimui, kai vartotojas įsigyja nekokybišką prekę ar paslaugą kitoje valstybėje narėje, negu jis gyvena, institucijos, atsakingos už vartotojų teisių apsaugą, galės efektyviau ir greičiau apginti vartotojų interesus. Taip pat bus sukurta duomenų bazė, per kurią valstybės narės galės keistis informacija. Reglamento nuostatos ES valstybėse narėse pradėtos taikyti nuo 2006 m. gruodžio 29 d. Už Reglamento vykdymą atsakingomis institucijomis Lietuvoje yra paskirtos Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, Konkurencijos taryba, Informacinės visuomenės plėtros komitetas, Civilinės aviacijos administracija, Lietuvos radijo ir televizijos komisija, Valstybinė vaistų kontrolės tarnyba<sup>49</sup>.

Valstybių narių nacionalinių teisės aktų derinimo procesas vyko įvairiose srityse, tarp jų ir nesąžiningos komercinės veiklos srityje. 2005 m. gegužės 11 d. Europos Parlamentas ir Taryba priėmė *direktyvą Nr. 2005/29/EB „dėl nesąžiningos įmonių komercinės veiklos vartotojų atžvilgiu vidaus rinkoje“ („Nesąžiningos komercinės praktikos direktyva“)*<sup>50</sup>. Šios direktyvos tikslas - suderinti valstybių narių įstatymus dėl nesąžiningos komercinės veiklos, įskaitant nesąžiningą reklamą, tiesiogiai pažeidžiančios vartotojų ekonominius interesus ir tuo pačiu netiesiogiai – teisėtų konkurentų ekonominius interesus. Nesąžininga komercinė veikla – tai komercinė veikla, kuri iškreipia vartotojų ekonominę elgesį, yra agresyvi ar klaidinanti. Direktyvoje yra išdėstyti klaidinančios ir agresyvios komercinės veiklos apibrėžimai, pateikiamas šių veiklų, kurios bus draudžiamos ES valstybėse narėse, sąrašas. Pavyzdžiui, agresyvia veikla bus laikoma, jei vartotojas yra agresyviai skatinamas įsigyti produktą, kurio jam šiuo

<sup>47</sup> 2004 m. vasario 11 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 261/2004, nustatantis bendras kompensavimo ir pagalbos keleiviams taisykles atsisakymo vežti ir skrydžių atšaukimo arba atidėjimo ilgam laikui atveju, panaikinantys Reglamentą (EEB) Nr. 295/91//OL L 46, 2004 2 17, P. 1—8.

<sup>48</sup> 2004 m. spalio 27 d. 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“)//OL L 364, 2004 12 9, P. 1—11.

<sup>49</sup> Internetinė prieiga: <http://www.vartotojoteises.lt/index.php?28324970> [prisijungimo data: 2008-01-30 ]

<sup>50</sup> 2005 m. gegužės 11 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2005/29/EB „Dėl nesąžiningos įmonių komercinės veiklos vartotojų atžvilgiu vidaus rinkoje ir iš dalies keičianti Tarybos direktyvą 84/450/EEB, Europos Parlamento ir Tarybos direktyvas 97/7/EB, 98/27/EB bei 2002/65/EB ir Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (EB) Nr. 2006/2004“ („Nesąžiningos komercinės veiklos direktyva“)//OL L 149, 2005 6 11, P. 22—39.

metu nereikia, klaidinančia - kai pardavėjas ar platintojas siūlo įsigyti produktą, kuris panašus į tam tikro gamintojo produktą, nors taip nėra, arba apgaulingai teigia, kad produktas gali išgydyti ligas<sup>51</sup>. Europos Sąjungos valstybių narių teisės nuostatos turi būti suderintos su Nesąžiningos komercinės praktikos direktyvos nuostatomis per dvejus su puse metų. Direktyva taip pat numato valstybių narių pareigą informuoti vartotojus apie nacionalinės teisės nuostatas, įgyvendinančias šią direktyvą, ir skatinti pardavėjus pateikti savo elgesio kodeksus vartotojams<sup>52</sup>. Už direktyvos perkėlimą į nacionalinę teisę atsakinga Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, kuri kartu su Konkurencijos taryba parengė direktyvos nuostatas perkėlimo įstatymo projektą.

Siekdama užtikrinti aukšto lygio vartotojų teisių apsaugą ir priimtų taisyklių veiksmingą funkcionavimą, 2006 m. gruodžio mėn. ES priėmė naują *2007–2013 m. vartotojų apsaugos programą*, kuriai iš viso skirta 157 mln. EUR. Programoje siekiama dviejų pagrindinių tikslų<sup>53</sup>:

1. skatinti vartotojus teikti geresnius įrodymus, aktyviau juos konsultuojant ir geriau atstovaujant jų interesams;
2. užtikrinti, kad vartotojų apsaugos taisyklės būtų veiksmingai taikomos, ypač bendradarbiaujant šių taisyklių įgyvendinimo srityje, vykdant informavimo, švietimo veiklą ir taikant vartotojų teisių apsaugos priemones.

2007 m. kovo mėn. Europos Komisija pateikė naujosios programos įgyvendinimo strategiją. Ja pirmiausia siekiama tobulinti galiojančius teisės aktus, sudaryti geresnes sąlygas gauti hipoteką būstą perkantiems vartotojams arba naudotis mažmeninės bankininkystės paslaugomis kitoje ES šalyje<sup>54</sup>.

Kiti svarbesni ES teisės aktai vartotojų teisių apsaugos srityje:

*Tarybos direktyva Nr. 84/450/EEB „dėl valstybių narių įstatymų ir kitų teisės aktų dėl klaidinančios reklamos suderinimo“<sup>55</sup>;*

*Tarybos direktyva Nr. 85/374/EEB „dėl valstybių narių įstatymų ir kitų teisės aktų, reglamentuojančių atsakomybę už gaminius su trūkumais, derinimo“<sup>56</sup>;*

*Tarybos direktyva Nr. 85/577/EEB „dėl vartotojų apsaugos, susijusios su sutartimis, sudarytomis ne prekybai skirtose patalpose“<sup>57</sup>;*

<sup>51</sup> Internetinė prieiga: <http://www.vartotojoteises.lt/index.php?28324970> [prisijungimo data: 2008-01-30 ]

<sup>52</sup> Advokato I. Norkaus kontora „Norcous ir partneriai“. Vartotojų teisių apsauga. Direktyva dėl nesąžiningos komercinės praktikos//Euro naujienos. 2005 m. birželis.

<sup>53</sup> Internetinė prieiga: [http://europa.eu/pol/cons/overview\\_lt.htm](http://europa.eu/pol/cons/overview_lt.htm) [prisijungimo data: 2008-01-30 ]

<sup>54</sup> ten pat.

<sup>55</sup> 1984 m. rugsėjo 10 d. Tarybos Direktyva 84/450/EEB „Dėl valstybių narių įstatymų ir kitų teisės aktų dėl klaidinančios reklamos suderinimo“//OL L 250, 1984 9 19, P. 17—20.

<sup>56</sup> 1985 m. liepos 25 d. Tarybos Direktyva 85/374/EEB „Dėl valstybių narių įstatymų ir kitų teisės aktų, reglamentuojančių atsakomybę už gaminius su trūkumais, derinimo“//OL L 210, 1985 8 7, P. 29—33.

Tarybos direktyva Nr. 87/102/EEB „dėl valstybių narių įstatymų ir kitų teisės aktų, susijusių su vartojimo kreditu, suderinimo“<sup>58</sup>;

Tarybos direktyva Nr. 90/314/EEB „dėl kelionių, atostogų ir organizuotų išvykų paketų“<sup>59</sup>;

Tarybos direktyva Nr. 92/59/EEB „dėl bendros gaminių saugos“<sup>60</sup>;

Tarybos direktyva Nr. 94/47/EB „dėl pirkėjų apsaugos, susijusios su teise tam tikru laiku naudotis nekilnojamaisiais daiktais, pirkimo sutarčių tam tikrais aspektais“<sup>61</sup>;

Europos Parlamento ir Tarybos direktyva Nr. 97/7/EB „dėl vartotojų apsaugos, susijusios su nuotolinės prekybos sutartimis“<sup>62</sup>;

Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 98/6/EB „dėl vartotojų apsaugos, žymint vartotojams siūlomų prekių kainas“<sup>63</sup>;

Europos Parlamento ir Tarybos direktyva Nr. 98/27/EB „dėl draudimų ginant vartotojų interesus“<sup>64</sup>;

Europos Parlamento ir Tarybos direktyva Nr. 1999/44/EB „dėl vartojimo prekių pardavimo ir susijusių garantijų tam tikrų aspektų“<sup>65</sup>;

Europos Parlamento ir Tarybos direktyva Nr. 2002/65/EB „dėl nuotolinės prekybos vartotojams skirtomis finansinėmis paslaugomis“<sup>66</sup>.

---

<sup>57</sup> 1985 m. gruodžio 20 d. Tarybos Direktyva 85/577/EEB „Dėl vartotojų apsaugos, susijusios su sutartimis, sudarytomis ne prekybai skirtose patalpose“//OL L 372, 1985 12 31, P. 31—33.

<sup>58</sup> 1986 m. gruodžio 22 d. Tarybos Direktyva 87/102/EEB „Dėl valstybių narių įstatymų ir kitų teisės aktų, susijusių su vartojimo kreditu, suderinimo“//OL L 42, 1987 2 12, P. 48—53.

<sup>59</sup> 1990 m. birželio 13 d. Tarybos Direktyva 90/314/EEB „Dėl kelionių, atostogų ir organizuotų išvykų paketų“//OL L 158, 1990 6 23, P. 59—64.

<sup>60</sup> Richtlinie 92/59/EWG des Rates vom 29. Juni 1992 über die allgemeine Produktsicherheit//Amtsblatt Nr. L 228 vom 11/08/1992 S. 0024 – 0032.

<sup>61</sup> 1994 m. spalio 26 d. Europos Parlamento ir Tarybos Direktyva 94/47/EB „Dėl pirkėjų apsaugos, susijusios su teise tam tikru laiku naudotis nekilnojamaisiais daiktais pirkimo sutarčių tam tikrais aspektais“//OL L 280, 1994 10 29, P. 83—87.

<sup>62</sup> 1997 m. gegužės 20 d. Europos Parlamento ir Tarybos Direktyva 97/7/EB „Dėl vartotojų apsaugos, susijusios su nuotolinės prekybos sutartimis“//OL L 144, 1997 6 4, P. 19—27.

<sup>63</sup> 1998 m. vasario 16 d. Europos Parlamento ir Tarybos Direktyva 98/6/EB „Dėl vartotojų apsaugos žymint vartotojams siūlomų prekių kainas“//OL L 80, 1998 3 18, P. 27—31.

<sup>64</sup> 1998 m. gegužės 19 d. Europos Parlamento ir Tarybos Direktyva 98/27/EB „Dėl draudimų ginant vartotojų interesus“//OL L 166, 1998 6 11, P. 51—55.

<sup>65</sup> 1999 m. gegužės 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos Direktyva 1999/44/EB „Dėl vartojimo prekių pardavimo ir susijusių garantijų tam tikrų aspektų“//OL L 171, 1999 7 7, P. 12—16.

<sup>66</sup> 2002 m. rugsėjo 23 d. Europos Parlamento ir Tarybos Direktyva 2002/65/EB „Dėl nuotolinės prekybos vartotojams skirtomis finansinėmis paslaugomis ir iš dalies keičianti Tarybos direktyvą 90/619/EEB ir Direktyvas 97/7/EB ir 98/27/EB“//OL L 271, 2002 10 9, P. 16—24.

## 1.2.2. Lietuvos Respublikos teisės aktai

Stojant į Europos Sąjungą buvo suderinti visi pagrindiniai Lietuvos Respublikos įstatymai, tarp jų ir vartotojų apsaugą reglamentuojantys teisės aktai. Šie pakeitimai aktualūs visoms Lietuvos gyvenimo sritims, taigi ir kiekvienam Lietuvos piliečiui. Nemažai su Europos Sąjunga suderintų teisės aktų įsigalios tik po pereinamųjų laikotarpių, vėliausiai po 2012 metų. Pereinamųjų laikotarpių nustatymas buvo reikalingas, kad valstybė pasirengtų dideliems pokyčiams. Lietuvai įstojus į ES, ypač didelių pakeitimų sulaukta vartotojų teisių apsaugos srityje. Anksčiau institucijos duodavo gamintojams leidimus tiekti produktus į rinką, tačiau dabartinės su ES teisės aktais suderintos taisyklės pagrįstos gamintojų atsakomybe. Rinką prižiūrinčių institucijų pareiga stebėti, ar atitinka rinkai tiekiamų prekių, paslaugų pobūdis ir kokybė deklaruojamąją, ar ne. Jos turi teisę pašalinti iš rinkos taisyklių nesilaikančius gamintojus<sup>67</sup>. Šioje darbo dalyje norėtume detaliau aptarti pagrindinius Lietuvos Respublikos teisės aktus vartotojų teisių apsaugos srityje.

Pagrindinis ir svarbiausias teisės aktas, esantis pagrindu visiems kitiems Lietuvos Respublikoje priimamiems teisės aktams, yra *Lietuvos Respublikos Konstitucija*. Šio teisės akto 46 str. įtvirtina asmens ūkinės veiklos laisvės ir iniciatyvos principą bei numato, „kad valstybė reguliuos ūkinę veiklą taip, kad ji tarnautų bendrai tautos gerovei, įstatymu bus draudžiama monopolizuoti gamybą ir rinką, bus saugoma sąžiningos konkurencijos laisvė ir ginami vartotojų interesai“<sup>68</sup>. Ši Konstitucijoje įtvirtinta nuostata yra bendroji vartotojų teises ginanti nuostata, kurią plėtoja kiti valstybės norminiai aktai. 2003 m. kovo 17 d., aiškindamas Lietuvos Respublikos Konstitucijos 46 str., Lietuvos Respublikos Konstitucinis Teismas pasisakė, kad „valstybė vartotojų interesus laiko prioritetiniais ir išskiria iš kitų. Ginti vartotojus yra valstybės institucijų pareiga pagal Konstitucijos 46 str. 4 d.“<sup>69</sup>.

Pagrindinė *Lietuvos Respublikos civilinio kodekso*<sup>70</sup> nuostata, reglamentuojanti vartotojų teisių apsaugą, yra 6.188 str., nustatantis konkrečiai vartojimo sutartims taikytinus reikalavimus. Ši nuostata reglamentuoja situaciją, kai sąžiningumo kriterijams prieštaraujančios vartojimo sutarties sąlygos pripažįstamos negaliojančiomis ir numato palengvintus reikalavimus vartotojams, esant individualiai neapartoms sutarties sąlygoms. Lietuvos Respublikos civiliniame kodekse yra pateikiami tik vartojimo sutarties požymiai, tačiau vartotojo sąvokos nėra. Mūsų nuomone, vartotojo sąvoką galima išvesti iš

<sup>67</sup> Internetinė prieiga: [http://iz.euro.lt/lit/LT\\_teises\\_pasikeitimai\\_pagal\\_ESnbspteise/91](http://iz.euro.lt/lit/LT_teises_pasikeitimai_pagal_ESnbspteise/91) [prisijungimo data: 2008-01-30]

<sup>68</sup> Lietuvos Respublikos Konstitucija//Valstybės Žinios. 1992, Nr. 33-1014.

<sup>69</sup> Lietuvos Respublikos Konstitucinio Teismo 2003 m. kovo 17 d. nutarimas “Dėl Lietuvos Respublikos akcinių bendrovių “Būtingės nafta”, “Mažeikių nafta” ir “Naftotiekis” reorganizavimo įstatymo 3 straipsnio 4 dalies atitikties Lietuvos Respublikos Konstitucijai”//Valstybės žinios. 2003, Nr. 27-1098.

<sup>70</sup> Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas//Valstybės žinios. 2000, Nr. 74 – 2262, Nr. 80.

vartojimo sutarties požymių. Išanalizavus vartojimo sutarties požymius, galima išskirti tokius vartotojui būdingus bruožus:

a. vartotojas dėl informacijos stokos bei išsilavinimo tam tikroje srityje, kurioje veikia verslininkas, yra pripažįstamas *silpnesne šalimi*, todėl jį ginti privalo visos valstybės institucijos;

b. vartotojas yra *priklausomas nuo verslininko*, kadangi nevertoti prekių jis negali. Tik vartodamas prekes, vartotojas patenkina savo fiziologinius ir dvasinius poreikius;

c. vartotojas *prie verslininko pateikiamos sutarties gali tik prisijungti* (gali ją tik akceptuoti, arba atsisakyti akceptuoti), *tačiau dėl sutarties sąlygų derėtis negali*;

d. vartotojas yra *tik fizinis asmuo*. Jeigu įmonė, kurioje dirba fizinis asmuo, nuperka savo darbuotojui kelionę iš turizmo įmonės, tai vartotoju negali būti pripažįstamas tas juridinis asmuo, kuris tą kelionę nupirko, nors sandorį su kelionės, kaip paslaugos teikėju, ir sudarė juridinis asmuo, o ne darbuotojas asmeniškai. Tačiau tokiu atveju pripažįstama, kad galutinis vartotojas bus fizinis asmuo, darbuotojas, kuris vyks į tą kelionę.

e. vartotoju pripažįstamas tik tas fizinis asmuo, kuris sutartį tiesiogiai sudaro ne verslo ir ne profesinės veiklos tikslais, bet *savo asmeninių ar šeimos poreikių tenkinimui*. Tačiau Lietuvos Aukščiausiasis Teismas vienoje iš savo nutarčių pasisakė, kad „vartotoju gali būti pripažįstamas ir toks asmuo, kuris tiesiogiai sandorio su paslaugų teikėju ar prekių pardavėju nesudarė, tačiau šias prekes ar paslaugas naudoja savo asmeniniams ar šeimos poreikiams tenkinti“<sup>71</sup>. Pavyzdžiui, jei su vandenį į daugiabučius tiekiančia bendrove sutartį sudaro ne butų savininkai tiesiogiai, o daugiabučių namų savininkų bendrija, tai vartotoju negali būti pripažįstama Bendrija, kuri sudarė tokio pobūdžio vartojimo sutartį. Šiuo atveju, galutiniu vartotoju bus fiziniai asmenys – butų savininkai, kurie mokės už tiekiamą vandenį, ir kurių asmeniniai poreikiai bus tenkinami. Teisiškai įvertinant sutartį, svarbu nustatyti, koks asmuo, t.y. fizinis ar juridinis, yra galutinis prekių ar paslaugų vartotojas, taip pat prekių ir paslaugų įsigijimo tikslą. Pagal Daugiabučių namų savininkų bendrijų įstatymo 3 str. 1 d. „bendrija pripažįstama kaip nekomercinis, specialaus teisnumo juridinis asmuo, per kurį butų savininkai įgyvendina savo daiktines ir prievolinių teises“<sup>72</sup>. Todėl pagal ginčijamas sutartis, vartotojas yra ne Bendrija, bet butų savininkai, naudojantys vandenį savo namų ūkio reikmėms. Nors tiesiogiai sutarties jie ir nesudarė, bet sutartis buvo sudaryta ne Bendrijos, o fizinių asmenų asmeniniams ir šeimos poreikiams tenkinti.

Pagal pateiktus požymius, *vartotojas* gali būti apibrėžtas, kaip *priklausomas nuo verslininko fizinis asmuo, kuris prie sutarties gali tik prisijungti, tačiau dėl sutarties sąlygų derėtis negali ir todėl*

<sup>71</sup> Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2003 m. gegužės 12 d. nutartis c.b. 257 – oji daugiabučių namų savininkų bendrija v. UAB „Vilniaus vandenys“, Nr. 3K-3-579/2003, kat. 37.1.

<sup>72</sup> Lietuvos Respublikos daugiabučių namų savininkų bendrijų įstatymas//Valstybės žinios. 1995, Nr. 20 – 449.

*pripažįstamas kaip silpnesnioji sutarties šalis, sudarantis sutartį savo asmeninių ar šeimos poreikių tenkinimui.*

Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymu<sup>73</sup> siekiama įgyvendinti Europos Sąjungos teisę, t.y. įgyvendinti Europos Sąjungos direktyvų, susijusių su vartotojų teisių apsauga, nuostatas. Šis įstatymas apibrėžia vartotojų teises, vartotojų teisių apsaugos sritis, nustato vartotojų teisių apsaugos institucinę sistemą, vartotojų teisių apsaugos institucijų kompetenciją, reglamentuoja vartotojų švietimą, vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų santykius, vartotojų teisių gynimo ne teisme tvarką ir atsakomybę už teisės aktų, reglamentuojančių vartotojų teisių apsaugą, pažeidimus. Kaip numatyta Valstybinės vartotojų teisių apsaugos 2007–2010 metų strategijos 53 punkte, „Dėl Europos ir nacionalinių institucijų bendradarbiavimo rengiant tam tikrų sričių teisės aktų projektus stokos, teisės aktai, reglamentuojantys vartotojų teisių apsaugą, gali nesutikti tarpusavyje“<sup>74</sup>. Taip atsitiko ir keičiant vartotojų teisių gynimo įstatymą<sup>75</sup>. Šio, dar iki Lietuvos stojimo į Europos Sąjungą, įstatymo senesnės redakcijos 3 str. 3 d. buvo numatyta, kad „pardavėjui, gamintojui ar paslaugų teikėjui nevykdant įstatyme nustatytų reikalavimų, vartotojas turi teisę kreiptis į valstybės, savivaldybių institucijas ir įstaigas, visuomenines vartotojų teisių gynimo organizacijas arba į teismą dėl pažeistų teisių gynimo“. Tačiau Vartotojų teisių gynimo įstatymas nenustatė neteisminės ginčų nagrinėjimo procedūros. I. Vėgėlės nuomone, „Lietuvos vartotojų teisių gynimo įstatymo 3 str. 3 d. įtvirtinta norma kai kuriais atvejais buvo deklaratyvaus pobūdžio, nes vartotojo teisė kreiptis į valstybės institucijas tuo metu nebuvo užtikrinta atitinkamų institucijų teisėmis ar pareigomis priimti vartotojo skundus ir juos nagrinėti, teikti išvadas vartotojų teisių apsaugos srityje ar atstovauti vartotojui kreipiantis į teismą“<sup>76</sup>. Lietuvai tapus Europos Sąjungos valstybe nare, vartotojų teisių apsauga tapo viena iš labiausiai harmonizuotų sričių. Bendradarbiaudamos su Europos Sąjungos institucijomis, nacionalinės Lietuvos Respublikos institucijos parengė naują teisės akto projektą, reglamentuojantį vartotojų teisių apsaugą, kuris buvo suderintas su ES priimtais reglamentais ir direktyvomis šioje srityje. 2007 m. sausio 12 d. Lietuvos Respublikos Seimas priėmė naują Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymą, kuriame buvo aiškiai reglamentuota vartotojo teisė kreiptis į valstybės institucijas ir ginti savo pažeistas teises ne teismo keliu procedūra, institucijų, nagrinėjančių vartotojo skundus, teisės ir pareigos, tokių skundų nagrinėjimo bei išvadų teikimo tvarka bei atsakomybė už teisės aktų, reglamentuojančių vartotojų teisių apsaugą, pažeidimus.

<sup>73</sup> Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas//Valstybės žinios. 1994, Nr. 94 – 1833.

<sup>74</sup> Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. balandžio 11 d. nutarimas Nr. 372 „Dėl Valstybinės vartotojų teisių apsaugos 2007–2010 metų strategijos ir jos įgyvendinimo priemonių plano patvirtinimo“//Valstybės žinios. 2007, Nr. 46 – 1742.

<sup>75</sup> Lietuvos Respublikos vartotojų teisių gynimo įstatymas//Valstybės žinios. 1994, Nr. 94 – 1833.

<sup>76</sup> S. Katuoka, M. Kiškis, G. Pranevičius, I. Vėgėlė ir kt. Vartotojų teisių apsauga Lietuvoje ir Europos Sąjungoje. – Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, 2006. P. 15.



Nagrinėjant praktinius atvejus pažymėtina, kad nacionalinės institucijos Vartotojų teisių apsaugos įstatymo teisės normas taiko kartu su Civilinio kodekso normomis. Pavyzdžiui, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba prie Teisingumo ministerijos vertino iš anksto parengtą ir individualiai neaptartą standartinę UAB „OMNITEL“ skaitmeninio korinio ryšio (GSM/DCS) paslaugų teikimo sutartį. Tarnyba nustatė, kad sutarties 3.1 punkto sąlyga atitinka Civilinio kodekso 6.188 str. 2 d. 12 p. ir Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 11 str. 1 d. 12 p. numatytus nesąžiningų sąlygų nustatymo kriterijus, nes ji suteikia teisę, teikiant paslaugas, vienašališkai padidinti kainą be vartotojo teisės atsisakyti sutarties, jeigu galutinė paslaugos kaina tampa didesnė už sutartyje nustatytąją<sup>77</sup>. Mūsų nuomone, Vartotojų teisių apsaugos tarnyba, nagrinėdama praktinius atvejus, neturėtų taikyti kartu ir Civilinio kodekso, ir Vartotojų teisių apsaugos įstatymo nuostatų, kadangi nesąžiningų sąlygų nustatymo atvejais pagal turinį abiejų šių teisės aktų normos yra beveik identiškos. Užtektų remtis ir nurodyti tik vieną iš šių teisės aktų normą.

Svarbi vartotojų teisių apsaugos garantija yra įtvirtinta *Lietuvos Respublikos konkurencijos įstatymo*<sup>78</sup> 17 str. 2 dalyje, kuri suteikia teisę vartotojus atstovaujančioms organizacijoms kreiptis į teismą ir reikalauti, kad būtų nutraukti atitinkami veiksmai, atlyginta žala ir kt., jeigu yra atliekami nesąžiningos konkurencijos veiksmai. Konkurencijos įstatymo 24 str. 1 dalyje įtvirtinta vartotojus atstovaujančių asociacijų ar sąjungų iniciatyvos teisė reikalauti, kad būtų pradėtas konkurenciją ribojančių veiksmų tyrimas, taip pat yra svarbus vartotojų teisių apsaugos instrumentas. Praktikoje gali susiklostyti toks atvejis, kai analogišką situaciją reglamentuos tiek Lietuvos Respublikos konkurencijos įstatymo nuostatos, tiek ir Civilinis kodeksas, ir tada bus neaišku, kokio teisės akto normas reikėtų taikyti. Pavyzdžiui, Konkurencijos įstatymo 5 str. numatytos konkurenciją ribojančios sąlygos, tačiau ir Civilinio kodekso 6.772 str. 4 d. nustato analogiškas sąlygas, kurias draudžia konkurencijos teisė. Tokia įvardyto Civilinio kodekso 6.772 str. 4 d. formuluotė iš esmės reiškia tai, kad Civiliniame kodekse yra įtvirtintos, o tiksliau pakartotos konkurencinės teisės normos. Kaip teigia D. Švirinas, „Civilinio kodekso 6.772 str. 4 d. yra įtvirtintos tiek civilinės teisės normos, tiek ir konkurencijos teisės normos, o tai patvirtina, kad konkurencijos teisės normos ir civilinės teisės normos taikomos atsižvelgiant į abiejų teisės šakų normų turinį. Konkuruojant tarpusavyje Civiliniame kodekse įtvirtintoms konkurencijos teisės normoms su konkurencijos teisės normomis, įtvirtintomis kituose teisės šaltiniuose (pvz.: Konkurencijos įstatyme), turi būti taikomos konkurencijos teisės normos, įtvirtintos kituose konkurencijos teisės šaltiniuose“<sup>79</sup>, kadangi šiuo atveju Konkurencijos įstatymas bus pripažįstamas kaip specialusis įstatymas Civilinio kodekso atžvilgiu.

<sup>77</sup> Vartotojų teisių apsaugos tarybos nutarimas „dėl UAB „OMNITEL“ skaitmeninio korinio ryšio (GSM/DCS) paslaugų teikimo sutarties“. 2002 m. spalio 25 d. Nr. 73. P. 1.

<sup>78</sup> Lietuvos Respublikos konkurencijos įstatymas//Valstybės žinios. 1999, Nr. 30.

<sup>79</sup> D. Švirinas. Civilinės teisės ir konkurencijos teisės normų sąveika//Jurisprudencija. 2002, Nr. 28(20). P. 51 – 52.

*Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatyme*<sup>80</sup> numatoma vartotojų teisė kreiptis į atitinkamas institucijas, siekiant apginti savo pažeistus interesus. Pavyzdžiui, produktų saugos įstatymo 17 str. *inter alia* nustato, kad Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba ir kontrolės institucijos privalo užtikrinti galimybę vartotojams ir suinteresuotiems asmenims pateikti skundus dėl produkto saugos ir priežiūros, dėl kontrolės veiksmų ir į tuos skundus tinkamai reaguoti.

Europos Sąjungos mastu gaminių saugą reglamentuoja:

- „vertikaliosios“ direktyvos – t.y. tokios direktyvos, kurios reglamentuoja atskirų gaminių saugą;
- „horizontaliosios“ direktyvos – t.y. tokios direktyvos, kurios reglamentuoja bendrąją gaminių saugą ir atsakomybę.

Saugus gaminys<sup>81</sup> – tai bet koks gaminys, kuris įprastomis, gamintojo nustatytais ar galimomis iš anksto pagrįstai numatyti vartojimo sąlygomis nekelia jokios rizikos vartotojo sveikatai ir gyvybei arba kelia ne didesnę riziką, negu teisės aktuose leidžiama.

Įvertinant, ar gaminiai saugūs, turi būti atsižvelgta į<sup>82</sup>:

- 1) daiktų charakteristiką;
- 2) sudėtį;
- 3) pakuotę;
- 4) surinkimo ir priežiūros instrukcijas;
- 5) poveikį kitiems gaminiams;
- 6) gaminio naudojimo instrukcijas;
- 7) didelės rizikos vartotojų kategorijas.

Produkto saugą turi užtikrinti<sup>83</sup>:

- gamintojas;
- importuotojas;
- platintojas;
- paslaugos teikėjas.

*Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymas*<sup>84</sup> nustato reikalavimus, užtikrinančius, kad vartotojui prieš sutarties sudarymą ir ją sudarius bus pateikta atitinkama informacija, ir nuotolinio ryšio priemonių naudojimas nepagrįstai neribos vartotojui suteikiamos informacijos. Sutartis, sudaryta elektroninio ryšio priemonėmis, tai bet kokia prekių pardavimo arba paslaugų teikimo sutartis, sudaryta

<sup>80</sup> Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatymas//Valstybės žinios. 2001, Nr. 64-2324.

<sup>81</sup> Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatymo 3 str. 5 d.//Valstybės žinios. 2001, Nr. 64-2324.

<sup>82</sup> Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatymo 3 str. 5 d. 1 – 4 p.//Valstybės žinios. 2001, Nr. 64-2324.

<sup>83</sup> Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatymo 8 – 10 str.//Valstybės žinios. 2001, Nr. 64-2324.

<sup>84</sup> Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymas//Valstybės žinios. 2004, Nr. 69-2382.

naudojantis tik ryšio priemonėmis, t.y. tiekėjas naudojasi išskirtinai viena ar daugiau ryšio priemonėmis iki sutarties pasirašymo ir jos pasirašymo metu. Komerciniai ketinimai turi būti aiškiai išreikšti, atsižvelgiant į verslo sandorių sąžiningumo principus ir prekių pirkėją ar paslaugų gavėją. Bendraujant telefonu, pardavėjo tapatybė ir komercinis pokalbio tikslas turi būti aiškiai įvardijami pokalbio pradžioje.

Prieš sudarant bet kokią sutartį, naudojantis elektroninio ryšio priemonėmis, vartotojui turi būti suteikta informacija apie:

- 1) pardavėjo tapatybę, o jeigu sudaroma sutartis, pagal kurią reikalaujama išankstinio apmokėjimo, – ir adresas;
- 2) pagrindines prekių ir paslaugų savybes;
- 3) prekių ir paslaugų kainą, įskaitant visus mokesčius;
- 4) jei reikia, pristatymo kainą;
- 5) mokėjimo, pristatymo arba atlikimo tvarką;
- 6) sutarties atsisakymo teisės galiojimą;
- 7) naudojimosi elektroninio ryšio priemonėmis kainą, jei ji skaičiuojama ne bazinės normos pagrindu;
- 8) pasiūlymo ar pateiktos kainos galiojimo laikotarpį;
- 9) jei reikia, nuolatinio arba periodinio prekių arba paslaugų tiekimo sutarties galiojimo minimalų laikotarpį.

*Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo*<sup>85</sup> 2 str. 15 d. nustato, kas yra reklamos vartotojas – tai asmuo (juridinis ar fizinis), kuriam skiriama arba kuri gali pasiekti reklama.

Reklama gali būti<sup>86</sup>:

- klaidinanti – dėl savo klaidinančio pobūdžio gali paveikti vartotojo ekonominę elgesį;
- paslėptoji – bet kokia forma ir bet kokiomis priemonėmis skleidžiama informacija apie gamintoją ar paslaugos teikėją, jo pavadinimą ar veiklą, prekės ženklą, pateikiama tokia forma, kuri gali suklaidinti reklamos vartotojus dėl šios informacijos pateikimo tikrojo tikslo. Toks informacijos pateikimas visais atvejais laikomas paslėpta reklama, kai už ją sumokama ar kitaip atsilyginama;
- lyginamoji – tiesiogiai ar netiesiogiai nurodomas konkurentas, jo prekės ar paslaugos.

Mūsų nuomone, nuspręsti, ar reklama yra klaidinanti, galima atsižvelgiant į reklamos vartotojo nuomonę. Reklamos vartotojai susidaro nuomonę apie reklamoje pateikiamų teiginių teisingumą, reklamos išsamumą bei reklamos pateikimo būdą ar formą ir priima tokius sprendimus, kurių galima tikėtis iš paprasto reklamos vartotojo. Paprastas reklamos vartotojas yra vartotojas, neturintis specialių

<sup>85</sup> Lietuvos Respublikos reklamos įstatymas//Valstybės žinios. 2000, Nr. 64-1937.

<sup>86</sup> Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo 2 str. 4 – 6 d.//Valstybės žinios. 2000, Nr. 64-1937.

žinių iš reklamoje paskleistos informacijos sričių. Reklamos įstatymo 17 str. nustato, kad pagrindinės reklamos kontrolės institucijos yra Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, Lietuvos Respublikos konkurencijos taryba, vietos savivaldos vykdomosios ir kitos institucijos, kurioms suteiktos teisės *inter alia* skirti reklaminės veiklos subjektams administracines nuobaudas (ispėjimas, bauda). Manytume, kad reklamos įstatyme yra palikta spraga, kuri privalo būti užpildyta. Reklamos įstatymo 1 str. 4 d. nustato, kad reklaminės veiklos subjektams atstovaujančios reklamos savitvarkos institucijos turi teisę savanoriškai reglamentuoti ir kontroliuoti savo narių naudojamą reklamą, nustatydamos galiojantiems teisės aktams neprieštaraujančias taisykles, tačiau joms, taip pat, kaip ir vartotojų interesams atstovaujančioms organizacijoms, nesuteikiamos teisės spręsti vartotojų ginčus šioje srityje. Tokiu būdu, vartotojų teisės nėra tinkamai apsaugotos. Suteikus reklaminės veiklos subjektams, atstovaujantiems reklamos savitvarkos institucijas, teisę nagrinėti vartotojų skundus ir priimti sprendimus šioje srityje, vartotojų teisės būtų tinkamai ginamos.

Neteisminę vartotojų teisių apsaugą tam tikrose specifinėse srityse taip pat reglamentuoja kiti nacionaliniai teisės aktai - Lietuvos Respublikos energetikos įstatymas<sup>87</sup>, Lietuvos Respublikos draudimo įstatymas<sup>88</sup>, Lietuvos Respublikos turizmo įstatymas<sup>89</sup>, Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymas<sup>90</sup>, Lietuvos Respublikos šilumos ūkio įstatymas<sup>91</sup> ir pan.

Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas<sup>92</sup> apibrėžia viešojo administravimo subjektus, jų veiklos principus, taip pat administracines procedūras ir prievoles, nagrinėjant bei sprendžiant asmenų prašymus ir skundus (2 str. 1 d.). Įstatymas garantuoja asmenų teisę į teisingą ir nešališką jų prašymų (ir skundų) nagrinėjimą, pagrįstą prašymų (ir skundų) sprendimą, taip pat teisę apskusti šį sprendimą (2 str. 2 d.). Šis įstatymas taikomas ne tik valstybės institucijoms, bet ir viešosioms įstaigoms bei nevyriausybinėms organizacijoms, kurioms įstatymų nustatyta tvarka suteikti viešojo administravimo įgaliojimai, t.y. įgaliojimai veikti įgyvendinant įstatymus ir kitus teisės aktus, ir kurios praktiškai įgyvendina vykdomąją valdžią ar valdžios funkcijas<sup>93</sup>. Įstatymo administracinių procedūrų nuostatos privalomos tik viešojo administravimo institucijoms ir įstaigoms, praktiškai įgyvendinančioms įstatymus ir valstybės vykdomosios valdžios priimtus teisės aktus, priimant, nagrinėjant ir sprendžiant asmenų prašymus (ir skundus) (38 str. 1 d.). Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 31 str. 1 d. *inter alia* nustato, kad visuomeninės vartotojų organizacijos turi teisę ginti vartotojų teises ir socialinius bei ekonominius

<sup>87</sup> Lietuvos Respublikos energetikos įstatymas//Valstybės žinios. 2002, Nr. 56-2224.

<sup>88</sup> Lietuvos Respublikos draudimo įstatymas//Valstybės žinios. 2003, Nr. 94-4246.

<sup>89</sup> Lietuvos Respublikos turizmo įstatymas//Valstybės žinios. 1998, Nr. 32-852.

<sup>90</sup> Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymas//Valstybės žinios. 2003, Nr. 61-2753.

<sup>91</sup> Lietuvos Respublikos šilumos ūkio įstatymas//Valstybės žinios. 2003, Nr. 51-2254.

<sup>92</sup> Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas//Valstybės žinios. 1999, Nr. 60-1945.

<sup>93</sup> S. Katuoka, M. Kiškis, G. Pranevičius ir kt. Vartotojų teisių apsauga Lietuvoje ir Europos Sąjungoje. – Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, 2006. P. 16.

interesus valstybės ir savivaldybių institucijose, taip pat reikšti ieškinius teisme. Vartotojų teisių apsaugos įstatymas neįgalioja šių organizacijų spręsti vartotojų ginčus. Išanalizavus šias įstatymo normas, darytina išvada, kad visuomeninėms organizacijoms yra suteikta teisė tik ginti vartotojo interesus valstybės ir savivaldybių institucijose, tačiau joms nėra suteikti viešojo administravimo įgaliojimai – praktiškai įgyvendinti vykdomąją valdžią ar valdžios funkcijas, ypač, kad šios organizacijos nėra įgalios spręsti pačių vartotojų ginčų. Tuo tarpu, kitoms institucijoms, turinčioms teisę nagrinėti vartotojų ginčus, tačiau ne visuomeninėms vartotojų organizacijoms, Viešojo administravimo įstatymo normos turi būti taikomos. Šio įstatymo nuostatos, reglamentuojančios administracines procedūras (veiksmai nagrinėjant asmenų prašymą ir skundą), netaikomos toms institucijoms, kurios vykdo savo įgaliojimus pagal atskiruose įstatymuose nustatytą tvarką. Tai reiškia, kad jei institucija veikia pagal atskirą įstatymą, tai taikoma tame įstatyme nustatyta tvarka. Viešojo administravimo 16 str. 2 d. nustato, kad „administracinės procedūros šalys yra asmuo (pareiškėjas) ir (arba) jo atstovas, kurie kreipiasi į viešojo administravimo instituciją, arba asmuo, dėl kurio pažeistų teisių yra inicijuota procedūra, atstovaujantys vienai šaliai, ir viešojo administravimo institucija, atstovaujanti kitai šaliai“. Manytume, kad šios viešojo administravimo įstatymo normos aiškiai suponuoja kitas, ne vartotojų ginčų nagrinėjimo, procedūras, nes vartotojų ginčų nagrinėjime administravimo institucija neatstovauja „kitai šaliai“.

Šioje magistro baigiamojo darbo dalyje išnagrinėti Europos Sąjungos ir Lietuvos Respublikos teisės aktai svarbūs neteisiminei vartotojų teisių apsaugai tuo, kad jie detalčiai apibrėžia vartotojų teises, nustato vartotojų teisių apsaugos neteisminę institucinę sistemą, reglamentuoja vartotojų švietimą, vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų santykius, vartotojų teisių gynimo ne teisme tvarką ir atsakomybę už teisės aktų, reglamentuojančių vartotojų teisių apsaugą, pažeidimus. Europos Sąjungos ir Lietuvos Respublikos teisės aktų analizė leidžia daryti išvadą, kad pagrindiniai Lietuvos Respublikos teisės aktai yra suderinti su Europos Sąjungos teisine baze, svarbiausios neteisminio ginčų nagrinėjimo taisyklės yra nustatytos, o daugelis jų nacionaliniu lygmeniu yra įtvirtintos ir taikomos griežčiau, nei tai nurodo Europos Sąjungos teisės aktai. Išsami teisinės bazės analizė taip pat parodė, kad Lietuvoje visos neteisminio ginčų nagrinėjimo institucijos yra valstybės institucijos, o privačios ikiteisminio ginčų nagrinėjimo institucijos mūsų šalyje nekuriamos.

## **2. Neteisminės vartotojų teisių apsaugos Lietuvoje praktika**

Vartotojų teisių apsauga - vienas iš ES politikos prioritetų, siekiant užtikrinti vartotojų sveikatą, saugą, ir ekonominius interesus, teisę į informaciją, taip pat skatinti burtis į asociacijas savo interesams ginti. Laisvas prekių ir paslaugų judėjimas - pamatinė ES vidaus rinkos laisvė - neišsivaizduojamas be vartotojų pasitikėjimo, kad prekės ir paslaugos, kuriomis jie naudojami, yra saugios ir geros kokybės. Numatytiems vartotojų teisių apsaugos tikslams įgyvendinti reikia bendrų aktyvių visų kompetentingų valstybės ir savivaldybių institucijų, vartotojų ir verslo asociacijų pastangų, bendradarbiavimo ir administracinių gebėjimų stiprinimo. Spartėjant ES vidaus rinkos integracijai, gausėjant prekių ir paslaugų, Lietuvos vartotojai vis dažniau gali rinktis, tačiau susiduria ir su didesniais produktų keliamais pavojais, nesąžininga prekyba. Taigi, labai svarbu stiprinti ir toliau aktyviai plėtoti vartotojų teisių apsaugos politiką - įtraukti ją į kitas veiklos sritis.

### **2.1. Institucijų, įgyvendinančių vartotojų teisių apsaugą, veiklos analizė**

Vartotojų teises ginančių valstybės institucijų veiklą Lietuvoje koordinuoja Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba. Ši tarnyba vienu iš savo veiklos prioritetų laiko siekį sukurti Lietuvoje aukštus Europos Sąjungos (ES) standartus atitinkančią vartotojų teisių apsaugos sistemą. Svarbiausi vartotojų teisių apsaugos tikslai, prioritetinės kryptys ir uždaviniai 2007-2010 metams nustatyti Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. balandžio 11 d. nutarimu Nr. 372 patvirtintoje Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos strategijoje ir jos įgyvendinimo priemonių plane<sup>94</sup>.

Šioje magistro baigiamojo darbo dalyje bus analizuojami pagrindinių neteisminių vartotojų teises ginančių institucijų, tokių kaip Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos, Valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos bei Valstybinės ne maisto produktų inspekcijos, veiklos aspektai.

#### **2.1.1. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba**

Valstybės institucijų ir verslo subjektų bendradarbiavimas diegiant geros verslo praktikos kodeksus, skatinant sąžiningą verslo praktiką - viena iš priemonių vartotojų pasitikėjimui teikiamų prekių ir paslaugų saugai ir kokybei stiprinti - turėtų tapti sudėtine vartotojų teisių apsaugos politikos dalimi. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba dirba remdamasi ES reikalavimais ir, vykdydama jai priskirtas funkcijas,

---

<sup>94</sup> Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. balandžio 11 d. nutarimas Nr. 372 „Dėl Valstybinės vartotojų teisių apsaugos 2007 – 2010 metų strategijos ir jos įgyvendinimo priemonių plano patvirtinimo“//Valstybės žinios. 2007, Nr. 46 – 1742.

siekia, kad kiekvienas vartotojas, kur jis begyventų, kaime ar mieste, žinotų, kad Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba ir jos koordinavimo srityje esančios valstybės institucijos padės išspręsti jam, kaip vartotojui, iškilusias problemas. Vartotojų teisių apsaugos tarnybos misija<sup>95</sup> – užtikrinti aukšto lygio vartotojų teisių apsaugą, tobulinant vartotojų teisių apsaugos sistemą, suderintą su ES teise ir standartais. Pagrindinis strateginis tikslas,<sup>96</sup> kurio siekia ši institucija, – įgyvendinti valstybinę vartotojų teisių apsaugos politiką, skirtą užtikrinti efektyvią vartotojų teisių apsaugą.

Vienas iš pagrindinių valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos uždavinių yra koordinuoti institucijų veiklą vartotojų teisių apsaugos srityje. Įgyvendindama šį uždavinį Tarnyba užtikrina, kad institucijos, veikiančios vartotojų teisių apsaugos srityje, laiku ir sistemingai keistųsi konkrečia, apibendrinta ir analitine informacija. Siekdama sudaryti sąlygas kiekvienam vartotojui savo teises apginti gyvenamojoje vietoje, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba šalies apskrityje įsteigė teritorinius skyrius, kurie, aktyviai bendradarbiaudami su kitomis valstybės ir savivaldybių institucijomis, operatyviai nagrinėja vartotojų problemas vietos bendruomenėse, vykdo vartotojų ir verslininkų švietimą, atlieka vartotojų nuomonių tyrimus. Reiktų pabrėžti, kad Vartotojų teisių apsaugos tarnyba visada gina vartotojų viešąjį interesą. Viešasis interesas yra toks, į kurį visuomenė, bendruomenė plačiuoju požiūriu turi turtinį interesą, kuris gali turėti poveikį visuomenės teisėms ar pareigoms (prievolėms)<sup>97</sup>. Viešasis interesas negali būti suprantamas kaip bet koks visuomenės susidomėjimas ar konkrečių grupių, asmenų diskutuotinas interesas. Tai bendras gyventojų turimas interesas, susijęs su jų vietos, valstybės ar nacionaliniais reikalais. Civilinio proceso kodekso 49 straipsnio 1 dalyje įtvirtinta valstybės institucijų teisė įstatymų numatytais atvejais pareikšti ieškinį viešajam interesui apginti<sup>98</sup>. Nustačius, jog buvo pažeistos vartotojų teisės, Vartotojų teisių apsaugos įstatymas suteikia Tarnybai teisę kreiptis į teismą reiškiant konkretų nustatytą reikalavimą. Vadovaujantis Civilinio kodekso nuostatomis vartotojas yra ekonomiškai silpnesnė sutarties pusė, todėl teisės aktuose įtvirtinti papildomi mechanizmai, kurių paskirtis - užtikrinti fizinio asmens teisių ir interesų gynimą, tenkinant pastarajam asmeninius, šeimos, namų ūkio poreikius vartojimo srityje. Nagrinėjama institucija taip pat atlieka vartotojų skundų neteisminį nagrinėjimą ir vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo kontrolę. Pardavėjui ar paslaugų teikėjui neatsižvelgus į siūlymą pakeisti, panaikinti arba nebetaikyti sutarties sąlygų ar sąlygų, atitinkančių nesąžiningų sąlygų nustatymo kriterijus, Tarnyba turi teisę kreiptis į teismą dėl jų pripažinimo negaliojančiomis ar pakeitimo<sup>99</sup>.

<sup>95</sup> Internetinė prieiga: <http://www.vartotojoteises.lt/index.php?-1775423355> [prisijungimo data: 2008-03-28 ]

<sup>96</sup> ten pat.

<sup>97</sup> V. Bitinaitė. Teisės terminų žodynas. – Vilnius: Tildė, 2005. P. 307.

<sup>98</sup> Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodeksas//Valstybės žinios. 2002, Nr. 36 – 1340.

<sup>99</sup> Lietuvos vartotojų organizacijų katalogas. – Vilnius: UAB „Varosa“, 2005. P. 9.

Vartotojų teisių apsaugos tarnybos veikla nėra reglamentuota vien tik Vartotojų teisių apsaugos įstatymo nuostatomis. Pagal Mokėjimų įstatymą ši institucija taip pat atlieka vartotojų ginčų su kredito įstaigomis neteisminį nagrinėjimą, o vadovaudamasi Reklamos įstatymo nuostatomis, kontroliuoja kaip laikomasi šio įstatymo nustatytų reklamos naudojimo draudimų. Svarbu pažymėti, kad ši institucija pagal kompetenciją turi teisę taikyti poveikio priemones Vartotojų teisių apsaugos įstatymo, Produktų saugos įstatymo ir Reklamos įstatymo pažeidėjams, tačiau, skirtingai nei teismų taikomos sankcijos už vartotojų teisių pažeidimus, Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos taikomos poveikio priemonės yra kur kas švelnesnio pobūdžio. Mūsų manymu, tokios šios institucijos taikomos švelnesnės sankcijos, nėra efektyvi priemonė, kovojant su vartotojų teisių pažeidėjais, kadangi verslo subjektai, žinodami, kad už padarytą pažeidimą gaus vos kelių šimtų litų baudą, ir toliau elgsis nepaisydami vartotojų interesų. Taip elgtis jiems ekonomiškai tiesiog labiau apsimokės. Norint, kad pažeidėjai nedarytų pakartotinių pažeidimų ir patys imtųsi aktyvių veiksmų pašalinant prekes, kurios pažeidžia vartotojų teises ir interesus, iš rinkos, tokios pernelyg švelnios ūkio subjektams taikomos sankcijos turėtų būti sugriežtintos.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba organizuoja keitimąsi informacija ne tik su įvairiomis Lietuvos Respublikos, bet ir su Europos Sąjungos institucijomis bei valstybėmis, neesančiomis Europos Sąjungos narėmis. Tarnyba palaiko glaudžius ryšius su Šiaurės ir Baltijos šalių vartotojų teisių apsaugos institucijomis ir organizacijomis. Įgyvendindama Europos Parlamento ir tarybos reglamentą „dėl administracinio bendradarbiavimo tarp institucijų, atsakingų už vartotojų teisių apsaugą“<sup>100</sup>, 2006 metais Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba pasirašė bendradarbiavimo susitarimą su Latvijos ir Estijos vartotojų teisių apsaugos institucijomis, su kuriomis keičiasi informacija ir sprendžia bendras vartotojų teisių apsaugos problemas. Sukaupusi nemažą patirtį vartotojų teisių apsaugos srityje, Tarnyba šiandien geranoriškai dalijasi ja su kitų valstybių, nesančių Europos Sąjungos narėmis, vartotojų teises ginančiomis institucijomis. Bendradarbiavimo sutartis pasirašyta su Ukraina, Tarnyba patirtimi dalijasi su Moldovos bei Kroatijos vartotojų teisių apsaugos institucijomis<sup>101</sup>.

Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 11 straipsnio 1 dalis nustato, kad „Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba yra valstybės įstaiga prie Teisingumo ministerijos, įgyvendinanti valstybės politiką vartotojų teisių apsaugos srityje ir užtikrinanti vartotojų teisių apsaugą“<sup>102</sup>. Ši įstatymo nuostata nurodo, kad Vartotojų teisių apsaugos tarnyba yra tiesiogiai pavaldi Lietuvos Respublikos Teisingumo ministerijai. Mūsų nuomone, institucija, kuri yra tiesiogiai pavaldi Lietuvos Respublikos Vyriausybei,

<sup>100</sup> 2004 m. spalio 27 d. 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“)/OL L 364, 2004 12 9, P. 1—11.

<sup>101</sup> Lietuvos vartotojų organizacijų katalogas. – Vilnius: UAB „Varosa“, 2005. P. 9.

<sup>102</sup> Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas//Valstybės žinios. 1994, Nr. 94 – 1833.



veikia daug aktyviau ir efektyviau, nei ta, kuri yra pavaldi ministerijai. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos tinklalapyje rašoma, kad „vartotojų teises ginančių valstybės institucijų veiklą Lietuvoje koordinuoja Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba“<sup>103</sup>. Vadinasi, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba koordinuoja ne tik kitų institucijų, kurios pavaldžios ministerijoms, veiklą, bet ir tokios institucijos, kaip Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba, veiklą, kuri tiesiogiai pavaldi Vyriausybei. Mūsų nuomone, nėra logiška tai, kad institucija prie ministerijos galėtų tinkamai koordinuoti kitų institucijų prie ministerijų ir tuo labiau institucijos prie Vyriausybės veiklą. Todėl, siekiant išspręsti tokią susiklosčiusią situaciją, siūlytume Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos pavaldumą nustatyti prie Vyriausybės.

Viena iš daugiausiai pasaulio šalių jungiančių vartotojų teises ginančių organizacijų yra Tarptautinis vartotojų apsaugos ir gynimo tinklas (ICPEN), šiuo metu vienijantis daugiau kaip 40 - ties pasaulio šalių valstybines vartotojų teisių apsaugos institucijas. ICPEN nariai pateikia įvairių iniciatyvų dėl bendrų veiksmų, skirtų ginti vartotojų interesus visame pasaulyje. Viena jų - rengiamos interneto naršymo dienos. Tinklui atstovaujančių institucijų paskirti darbuotojai vienu metu pagal nustatytus kriterijus internete ieško tinklapių tam tikra tema, aiškindamiesi ar juose nėra klaidinančios informacijos. Lietuvai atstovaujanti Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba šios kampanijos metu patikrino 40 lėktuvo bilietus siūlančių įsigyti interneto tinklapių ir nustatė, kad 21, o tai sudaro daugiau nei 50 proc. patikrintų interneto svetainių, neatitiko teisės aktų nustatytų reikalavimų nurodant skrydžių kainas, rado pažeidimų dėl nepakankamo informacijos apie sutarčių sąlygas suteikimo. Pažeidusias teisės aktų reikalavimus bilietų platinimo bendrovės Tarnyba išpėjo pašalinti pažeidimus ir neklaidinti vartotojų. Tarnybos specialistai jau rengiasi 2009 metų birželio mėnesį įvyksiančiai dar vienai interneto naršymo kampanijai, kurioje pagal visoms dalyvaujančioms šalims nustatytus vienodus kriterijus bus vertinami tinklapiai, siūlantys neva nemokamas paslaugas mobilaus telefono ryšio vartotojams. Ypatingas dėmesys bus skiriamas vaikams skirtų pasiūlymų analizei, nes jie yra viena iš labiausiai pažeidžiamų vartotojų grupių<sup>104</sup>.

Vartotojų teisių apsaugos tarnyboje 2006 metais raštu, žodžiu, telefonu bei elektroniniu paštu gauti 7155 vartotojų skundai (prašymai) dėl vartotojų teisių pažeidimų. Tarnyba, vadovaudamasi vieno langelio principu, išnagrinėjo 6095 vartotojų skundus (prašymus) dėl Vartotojų teisių apsaugos įstatyme numatytų vartotojų teisių pažeidimų (tai sudaro 98 procentus nuo Tarnyboje gautų skundų dėl Vartotojų teisių apsaugos įstatyme numatytų vartotojų teisių pažeidimų)<sup>105</sup>. Dažniausiai vartotojai skundėsi dėl įsigytų ne maisto prekių ir teikiamų paslaugų (kompiuterinės technikos, buitinės paskirties elektros prekių, baldų,

<sup>103</sup> Internetinė prieiga: [www.vartotojoteises.lt](http://www.vartotojoteises.lt) [prisijungimo data: 2008-03-28]

<sup>104</sup> Internetinė prieiga: <http://www.vartotojoteises.lt/index.php?818982344> [prisijungimo data: 2008-07-12]

<sup>105</sup> Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos prie Teisingumo ministerijos 2006 metų veiklos ataskaita, skelbiama internetiniame tinklalapyje [www.vartotojoteises.lt/index.php?746949566](http://www.vartotojoteises.lt/index.php?746949566) [prisijungimo data: 2008-07-12]

drabužių, avalynės, drabužių cheminio valymo paslaugų, automobilių remonto darbų) netinkamos kokybės, bei dėl to, kad pardavėjai ar paslaugų teikėjai nevykdė teisėtų vartotojų reikalavimų. Daug nusiskundimų Tarnyba gavo dėl būtinių paskirties prekių remonto. Tokie vartotojų skundai sudarė 53,7 procento visų Tarnyboje gautų skundų skaičiaus. Daugiabučių namų gyventojai dažniausiai skundėsi dėl savivaldybių paskirtų administratorių netinkamo funkcijų atlikimo, informacijos apie įmokų apskaičiavimo tvarką už komunalines paslaugas neteikimo. Tokio pobūdžio vartotojų skundai (prašymai) sudarė 15,2 procento nuo visų Tarnyboje gautų vartotojų skundų (prašymų) skaičiaus. Skundai (prašymai) dėl statybos ir remonto darbų netinkamos kokybės sudarė 5,1 procento nuo visų Tarnyboje gautų vartotojų skundų (prašymų) skaičiaus. Pastaruoju metu daugėja vartotojų nusiskundimų dėl kelionių organizatorių teikiamų paslaugų kokybės. Šie skundai (prašymai) sudarė 3,6 procento nuo visų 2006 metais Tarnyboje gautų skundų (prašymų) skaičiaus<sup>106</sup>(žr. 2 priedą).

Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje 2007 m. gauta 9199 vartotojų skundai (prašymai) dėl vartotojų teisių pažeidimų, iš jų vieno langelio tvarka buvo išnagrinėta 98%. Daugiausia skundų tais metais buvo sulaukta dėl prekių ir paslaugų netinkamos kokybės (61%), mažiausiai – dėl finansinių ir draudimo paslaugų (1,5%) ir vartojimo sutarčių nesažiningų sąlygų taikymo (1,5%). Pagal teritorinę administracinę šalies suskirstymą daugiausia vartotojų skundų gauta iš Vilniaus apskrities – 48.8% nuo bendro Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje gautų skundų skaičiaus, iš Kauno apskrities gauti vartotojų prašymai sudaro – 12,2%, iš Klaipėdos apskrities – 8,7% (žr. 5 priedą).

Lyginant 2006 ir 2007 metų Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje gautų skundų (prašymų) statistiką, matosi, kad skundų dėl kelionių organizatorių teikiamų paslaugų ir oro vežimo paslaugų netinkamos kokybės skaičius nuo 2006 metų iki 2007 metų išaugo 0,7 karto, skundų dėl įsigytų prekių ir teikiamų paslaugų netinkamos kokybės skaičius išaugo 7,3 karto ir skundų dėl informacijos suteikimo vartotojų teisių apsaugos klausimais skaičius išaugo 5,1 karto, o kitų rūšių skundų per šį laikotarpį skaičius sumažėjo (žr. 6 priedą).

### **2.1.2. Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba**

Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba yra Lietuvos Respublikos Vyriausybės įstaiga, įgyvendinanti valstybės politiką maisto ir veterinarijos srityse – t.y. maisto saugos ir kokybės, gyvūnų sveikatingumo ir gerovės srityse, siekianti saugoti ir ginti pažeistas vartotojų teises maisto ir su maistu susijusių paslaugų teikimo srityje. Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba – efektyviai veikianti maisto ir veterinarinės

---

<sup>106</sup> Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos prie Teisingumo ministerijos 2006 metų veiklos ataskaita, skelbiama internetiniame tinklalapyje [www.vartotojoteises.lt/index.php?746949566](http://www.vartotojoteises.lt/index.php?746949566) [prisijungimo data: 2008-07-12]

kontrolės institucija, viena pirmųjų Europoje gavusi tarptautinės akreditacijos sertifikatą. Lietuvoje sukurta maisto kontrolės sistema laikoma pavyzdine Europoje<sup>107</sup>.

Valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos veikla apima labai daug sričių – nuo maisto kokybės kontrolės iki gyvūnų gerovės klausimų sprendimo. Vienas iš jos veiklos prioritetų – užtikrinti valstybinę kontrolę visuose maisto tvarkymo etapuose, kad šalies rinkai tiekiamas ir eksportuojamas maistas, viešai tiekiamas geriamasis vanduo atitiktų teisės aktuose nustatytus saugos, kokybės, ženklavimo ir kitus privalomuosius reikalavimus. Šiai tarnybai tenka didelė atsakomybė, siekiant neleisti įvežti į Lietuvos, tuo pačiu ir Europos Sąjungos, rinką nesaugų ir nekokybišką maistą, pašarus ar nesveikus gyvulinių ir jų produktus. Vien per 2007 metus neleista importuoti 235 tonų maisto, 110 tonų gyvūninių produktų (plunksnų, ragų ir kt.), uždrausta gabenti tranzitu 2 420 tonų maisto ir pašarų<sup>108</sup>. Kelerių pastarųjų metų statistikos duomenų palyginimas rodo, kad Valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos vykdoma kontrolė yra efektyvi, nes mažėja žmonių susirgimų protrūkių, kilusių dėl nesaugaus maisto, taip pat mažėja ir pažeidimų įmonėse.

Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba yra akredituota pagal standarto LST EN ISO/IEC 17020:2004 „Bendrieji įvairių tipų kontrolės įstaigų veikimo kriterijai“ reikalavimus. Akredituota mėsos, pieno, žuvies, vaisių, daržovių, prekybos ir viešojo maitinimo subjektų, pašarų tvarkymo subjektų valstybinė kontrolė, įskaitant mėginių ėmimą<sup>109</sup>. 2008 m. vasario 27 d. Valstybinėje maisto ir veterinarijos tarnyboje lankėsi Europos Komisijos Maisto ir veterinarijos biuro ekspertai, kurie turėjo įvertinti, kaip mūsų šalyje įgyvendinami maistą reglamentuojančių ES teisės aktų bendrieji principai ir reikalavimai. Taip pat buvo tikrinama, kaip praktinėje veikloje taikomos direktyvos dėl maisto produktų ženklavimo, pateikimo ir reklamavimo, vykdomos alergenu ženklinimo nuostatos, geriamojo vandens, išpilstyto į butelius, valstybinė kontrolė. Valstybinėje maisto ir veterinarijos tarnyboje teisės aktų neatitikimų ES galiojantiems reglamentams nustatyta nebuvo. Misijos narių išvadomis, ši tarnyba vykdo aukšto lygio valstybinę kontrolę, patikrinimų dažnumas grindžiamas nustatyta rizika, veikia efektyvi maisto įmonių registravimo sistema. Valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos veikla pagrįsta kokybės valdymo sistema ir gerai koordinuojama. Ekspertai pripažino, kad šios tarnybos sistemoje dirbantys specialistai yra tinkamos kvalifikacijos, aktyviai dalyvauja įvairiose mokymų programose, seminaruose tiek Lietuvoje, tiek užsienyje<sup>110</sup>.

---

<sup>107</sup> Internetinė prieiga: <http://www.vet.lt/lt/pages/view/?id=4> [prisijungimo data: 2008-04-05 ]

<sup>108</sup> E. Nalivaikienė. Sistema, ginanti vartotojus//Valstybės tarnybos aktualijos. 2008, Nr. 12. P. 46.

<sup>109</sup> Internetinė prieiga: <http://www.vet.lt/lt/pages/view/?id=4> [prisijungimo data: 2008-04-05 ]

<sup>110</sup> Internetinė prieiga: <http://www.vet.lt/lt/news/view/?id=3250&PHPSESSID=5bcc175b6b7a87693e45597faa9de85d> [prisijungimo data: 2008-04-05 ]

Valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos misija<sup>111</sup> – formuoti ir įgyvendinti valstybės politiką tiekiamo rinkai maisto saugos ir kokybės, gyvūnų sveikatingumo ir gerovės srityse, saugoti ir ginti pažeistas vartotojų teises maisto ir su maistu susijusių paslaugų teikimo srityje. Siekdama saugoti vartotojų interesus, ginti pažeistas vartotojų teises maisto ir su juo susijusių paslaugų teikimo srityje, Tarnyba, tiria vartotojų, jų organizacijų, kitų suinteresuotų įstaigų ir organizacijų skundus dėl maisto, pašarų ir pašarų priedų, neatitinkančių saugos, kokybės, ženklinimo, informacijos apie prekes, įskaitant kainų nurodymą, teikimo ir kitų privalomųjų reikalavimų, nesaugių maisto tvarkymo paslaugų teikimo<sup>112</sup>. Vartotojai, turintys tam tikrų klausimų, visada gali kreiptis žodžiu ar raštu į Valstybinę maisto ir veterinarijos tarnybą. Visi vartotojų gauti prašymai, skundai ar pareiškimai bus užregistruoti bei pateiktas atsakymas į juos. Metų gale Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba atlieka tokių gautų skundų analizę. Ši institucija pagal kompetenciją tai pat kontroliuoja teisės aktų, reglamentuojančių vartotojų teisių gynimą, reikalavimų laikymąsi.

Pagrindinis strateginis tikslas,<sup>113</sup> kurio siekia Tarnyba, – įgyvendinant socialiai atsakingą ES ir Lietuvos Respublikos politiką, užtikrinti aukštą visuomenės sveikatos ir interesų, susijusių su maisto sauga ir kokybe, gyvūnų ligų kontrolės bei gerovės lygį. Siekdama šio tikslo, Tarnyba vykdo socialiai atsakingą gyvūnų ligų prevencijos ir kontrolės ES politiką, užtikrina gyvūnų užkrečiamųjų ligų stebėjimą ir kontrolę bei gyvūnų gerovę. Ši institucija yra atsakinga už gyvūnų užkrečiamųjų ligų protrūkių likvidavimą bei biologinės saugos priemonių gyvūnų užkrečiamųjų ligų prevencijai taikymą<sup>114</sup>. Vadovaudamasi Europos Sąjungos 2007–2013 metų gyvūnų sveikatos strategijos principu, kad prevencija geriau nei gydymas, Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba siekia gyvūnų užkrečiamųjų ligų neužkrėstos šalies statuso, todėl atsakingai vykdo tokių ligų kaip pasiutligė, paukščių gripas, mėlynojo liežuvio liga ir kt. likvidavimo programas, sėkmingai naudoja Europos Sąjungos skiriamą paramą gyvūnų užkrečiamųjų ligų stebėjimui, prevencijai ir likvidavimui<sup>115</sup>.

Užtikrindama gyvūnų užkrečiamųjų ligų stebėjimą ir kontrolę bei gyvūnų gerovę, Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba imasi tam tikrų veiksmų, kaip pavyzdžiui, paramos teikimas tik gyvulių sveikata rūpinantiesiems ūkininkams<sup>116</sup>. Nuo 2004 m. Lietuvoje taikomi geros ūkininkavimo praktikos

<sup>111</sup> Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2008 m. sausio 23 d. nutarimas Nr. 114 „Dėl Valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos 2008 metų sutrumpinto strateginio veiklos plano patvirtinimo“//Valstybės žinios. 2008, Nr. 28 – 1017.

<sup>112</sup> Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. spalio 2 d. nutarimas Nr. 1068 „Dėl Valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos nuostatų patvirtinimo“//Valstybės žinios. 2007, Nr. 107 – 4376.

<sup>113</sup> Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2008 m. sausio 23 d. nutarimas Nr. 114 „Dėl Valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos 2008 metų sutrumpinto strateginio veiklos plano patvirtinimo“//Valstybės žinios. 2008, Nr. 28 – 1017.

<sup>114</sup> Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. spalio 2 d. nutarimas Nr. 1068 „Dėl Valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos nuostatų patvirtinimo“//Valstybės žinios. 2007, Nr. 107 – 4376.

<sup>115</sup> E. Nalivaikienė. Sistema, ginanti vartotojus//Valstybės tarnybos aktualijos. 2008, Nr. 12. P. 46.

<sup>116</sup> Internetinė prieiga: <http://www.vet.lt/lt/pages/view/?id=4> [prisijungimo data: 2008-04-06 ]

reikalavimai, kurie privalomi subjektams, siekiantiems paramos. Ūkininkas gauna išmokas, jei laiko gyvulius geromis sąlygomis. Pradėjus taikyti kompleksinio paramos susiejimo reikalavimus, ne mažiau svarbi bus ir gyvulių sveikata. Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba informaciją apie sergančius gyvulius teiks paramą administruojančiai Nacionalinei mokėjimo agentūrai. Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba skatina iniciatyvas, kurios padeda siekti užsibrėžtų tikslų. Pavyzdžiui, kai kurie pieno kooperatyvai norėtų steigti veterinarijos paslaugų padalinius ir aptarnauti tam tikrą teritoriją. Kita vertus, patys veterinarijos gydytojai dar mažai aktyvūs, kiti laukia didesnių įkainių. Lietuvoje buvo atvejis, kai Dzūkijoje privatūs gydytojai pareikalavo nerealių įkainių už paslaugas. Tačiau didesni įkainiai negarantuoja geresnės paslaugų kokybės, neužtikrina didesnės paslaugos teikėjo atsakomybės. Tuo tarpu kompleksinis paramos susiejimas pareikalauja didesnės veterinarijos gydytojų atsakomybės, nes dėl netinkamai suteiktų paslaugų ūkininkas patirs nuostolių – negaus paramos<sup>117</sup>. Todėl veterinarų kooperacija yra ypač svarbi, nes ji užtikrins geresnę paslaugų kokybę ir didesnę atsakomybę.

Vienas iš pagrindinių Valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos uždavinių yra likviduoti gyvūnų užkrečiamųjų ligų protrūkius<sup>118</sup>. Tačiau problema yra tame, kad Lietuvos Respublikos teisės aktai nereguliuoja atsakomybės paskirstymo užkrečiamosios gyvūnų ligos protrūkio metu. Tokiu atveju, esant gyvūnų užkrečiamųjų ligų protrūkiui, asmenų, atsakingų už atsiradusius neigiamus padarinius, niekada nebus. Gintauto Mikolaičio, Petro Gražulio ir Viktoro Rinkevičiaus komandiruotės į Olandiją ataskaitoje<sup>119</sup> rašoma, kad „...prasidėjus užkrečiamosios gyvūnų ligos protrūkiui valstybė narė, kurioje prasidėjo protrūkis, turi nedelsiant pranešti apie tokį protrūkį Europos Komisijai ir kitoms valstybėms narėms. Valstybė narė, kurioje prasidėjo protrūkis, taip pat privalo įvesti privalomąją kontrolę ir prevencines priemones. Taip pat valstybė turi imtis būtinų priemonių kitoms valstybėms narėms apsaugoti. Šiuo atžvilgiu prekybos partneriai už Europos Sąjungos ribų ne visada diferencijuoja skirtingas ES valstybes nares. Jeigu dėl protrūkio uždraudžiama įvežti konkretų produktą, tai šis draudimas paprastai taikomas visai Europos Sąjungai...“ Mūsų nuomone, neužtenka nustatyti tik procedūrą, ką turi daryti valstybė, prasidėjus užkrečiamosios gyvūnų ligos protrūkiui. Ypač svarbu tokiais atvejais nustatyti atsakomybės taikymą. Tuo atveju, jei Europos Komisija, atlikdama patikrinimus, nustato, kad nacionalinės valdžios institucijos, prasidėjus užkrečiamosios gyvūnų ligos protrūkiui, nesilaikė nustatytų taisyklių, atsakomybė už atsiradusius neigiamus padarinius turėtų tekti šalies vyriausybei. Lietuvoje visa atsakomybės našta dėl maistinės ir pašarinės produkcijos, kuri įvežama į Lietuvą, ar gabenama tranzitu,

<sup>117</sup> Internetinė prieiga: <http://www.vet.lt/lt/pages/view/?id=4> [prisijungimo data: 2008-04-06 ]

<sup>118</sup> Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. spalio 2 d. nutarimas Nr. 1068 „Dėl Valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos nuostatų patvirtinimo“//Valstybės žinios. 2007, Nr. 107 – 4376.

<sup>119</sup> Lietuvos Respublikos Seimo valdybos 2004 m. lapkričio 3 d. sprendimas Nr. 2314. Gintauto Mikolaičio, Petro Gražulio, Viktoro Rinkevičiaus komandiruotės į Olandiją (2004 11 25-27) ataskaita. Internetinė prieiga: [http://www3.lrs.lt/pls/inter/w5\\_show?p\\_r=307&p\\_d=37961&p\\_k=1](http://www3.lrs.lt/pls/inter/w5_show?p_r=307&p_d=37961&p_k=1) [prisijungimo data: 2008-04-06 ]

tenka Valstybinei maisto ir veterinarijos tarnybai<sup>120</sup>. Todėl darytina išvada, kad įvykus užkrečiamosios gyvūnų ligos protrūkiui, atsakomybė taip pat teks šiai Tarnybai. Jei nustatoma, kad taisyklių buvo laikomasi, ir išvengti užkrečiamosios gyvūnų ligos protrūkio nebuvo įmanoma, atsakomybė netaikoma. Siūlytumėme atitinkamuose teisės aktuose įrašyti tokią nuostatą: „tuo atveju, jei Europos Komisija, atlikdama patikrinimus, nustato, kad nacionalinės valdžios institucijos, prasidėjus užkrečiamosios gyvūnų ligos protrūkiui, nesilaikė nustatytų taisyklių, atsakomybė už atsiradusius neigiamus padarinius tenka šalies vyriausybei“.

Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba, įgyvendindama 2007 metų strateginį veiklos planą, užregistravo ir ištyrė 8% daugiau vartotojų skundų nei buvo numatyta strateginiame plane. 2006–2007 metų skundų tyrimo duomenys rodo, kad skundų pagrįstumas didėja. 2007 m. pasitvirtinusių skundų 2% daugiau negu praėjusiais metais. 2007 metais užregistruota ir ištirta 2800 vartotojų skundų, iš jų: 1040 (37%) (2006 m. – 35%) pasitvirtino (žr. 7 priedą). Daugiausia vartotojų skundų 2007 m., kaip ir 2006 m., gauta didžiuosiuose Lietuvos miestuose: Vilniaus mieste – 1070 vartotojų skundų (tik 167 (15,6%) pagrįsti) ir Kauno mieste – 469 skundai (169 (35,6%) pagrįsti), Klaipėdos mieste – 219 (40 (18%) pagrįstų). Mažiausia skundų užregistruojama Palangos mieste, Klaipėdos apskrityje, Druskininkų mieste. Anoniminių pranešimų 2007 m. gauta – 565, iš jų 244 (43%) pasitvirtino. 2006 m. užregistruota – 451 anoniminis skundas, iš jų 200 (44%) pasitvirtino. Tiek 2006 metais, tiek 2007 metais daugiausia anonimų į Valstybinę maisto ir veterinarijos tarnybą kreipėsi iš Vilniaus bei Kauno miestų<sup>121</sup>.

Kiekvienais metais vartotojai labiausiai nepatenkinti maisto produktų kokybe: skundai dėl kokybės 2007 m. sudarė 43% visų pagrįstų atvejų (2006 m. – 38%), skundai dėl higienos pažeidimų sudarė 14% (2006 m. – 17%) pagrįstų atvejų maisto tvarkymo subjektuose, skundai dėl maisto produktų su pasibaigusiais tinkamumo vartoti terminais sudarė 11% visų pagrįstų atvejų (2006 m. – 18%), skundai dėl ženklavimo pažeidimų 2007 m. sudarė 10% visų pagrįstų atvejų (2006 m. – 9%)<sup>122</sup> (žr. 8 priedą).

Nagrinėjant vartotojų skundus pagal produktų grupes (žr. 9 priedą), matoma, kad 2007 m. daugiausia pranešimų pasitvirtino dėl mėsos, mėsos gaminių – 180, dėl viešojo maitinimo įmonių tiekiamų patiekalų – 178, dėl pieno, pieno produktų – 96, vaisių – 68, daržovių – 50. 2006 m. daugiausia pranešimų pasitvirtino dėl viešojo maitinimo patiekalų – 164, dėl mėsos, mėsos gaminių – 113, dėl pieno, pieno produktų – 85. Mažiausia pranešimų 2007 m. gauta dėl kavos, arbatos, prieskonių, viešai tiekiamo geriamojo vandens, kiaušinių ir jų produktų. Lyginant vartotojų skundus pagal produktų grupes, gautus

<sup>120</sup> Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. spalio 2 d. nutarimas Nr. 1068 „Dėl Valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos nuostatų patvirtinimo“//Valstybės žinios. 2007, Nr. 107 – 4376.

<sup>121</sup> 2006 ir 2007 metų vartotojų skundų dėl maisto produktų ir viešojo maitinimo paslaugų analizė, skelbiama internetiniame tinklalapyje [www.vet.lt/lt/pages/view/?id=8](http://www.vet.lt/lt/pages/view/?id=8) [prisijungimo data: 2008-07-26]

<sup>122</sup> Internetinė prieiga: [www.vartotojoteises.lt/index.php?749715526](http://www.vartotojoteises.lt/index.php?749715526) [prisijungimo data: 2008-07-26]

2006 m. ir 2007 m., 2007 m. padaugėjo pagrįstų vartotojų skundų dėl mėsos, mėsos gaminių, žuvų ir žuvų gaminių, vaisių ir daržovių. Dėl kitų produktų situacija buvo panaši, kaip ir 2006 m. (žr. 10 priedą).

Vartotojų skundų tyrimų duomenys 2006–2007 m. rodo, kad administracinių nuobaudų bei rinkos ribojimo priemonių įmonėms už pažeidimus taikoma daugiau, tačiau mažėja įmonių maisto tvarkymo veiklos laikino sustabdymo ar uždraudimo atvejų, taip pat sumažėjo pinigų grąžinimo už nekokybišką prekę bei nekokybiškos prekės pakeitimo tinkama atveju. 2007 m. dėl pažeidimų, nustatytų tiriant vartotojų skundus, maisto tvarkymo subjektų atsakingiems darbuotojams už teisės aktų reikalavimų nevykdymą skirtos 826 baudos ir 156 įspėjimai, 54 įmonių veikla laikinai sustabdyta ir 12 įmonių veikla uždrausta<sup>123</sup> (žr. 11 priedą).

### **2.1.3. Valstybinė ne maisto produktų inspekcija**

Valstybinė ne maisto produktų inspekcija prie Ūkio ministerijos yra vartotojų teises ginanti ir jų teisę į informaciją apie ne maisto produktų saugą užtikrinanti institucija, vykdanči rinkos priežiūrą, kad visi juridiniai (tarp jų užsienio valstybių) ir visi fiziniai asmenys (tarp jų užsienio valstybių) laikytųsi Lietuvos Respublikos įstatymų, Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimų ir kitų teisės aktų, reglamentuojančių produktų saugos ir ženklinimo reikalavimus, ir į rinką vartotojams būtų tiekiami tik saugūs ne maisto gaminiai ir paslaugos (ne maisto produktai)<sup>124</sup>.

Valstybinė ne maisto produktų inspekcija kontroliuoja, ar į šalies rinką vartotojams tiekiami ne maisto gaminiai (iš jų ir cheminės medžiagos bei preparatai) atitinka teisės aktuose nustatytus privalomuosius saugos ir ženklinimo reikalavimus, ar vartotojams teikiamos paslaugos atitinka nustatytus privalomuosius saugos reikalavimus. Svarbu paminėti, kad ši institucija Lietuvos Respublikos Vyriausybės nustatyta tvarka sustabdo pavojingų ne maisto produktų tiekimą į rinką, vykdo jų išėmimo iš rinkos ir sunaikinimo kontrolę, tokiu būdu užtikrindama rinkos ribojimą<sup>125</sup>.

Įgyvendindama Vartotojų teisių apsaugos įstatymo nuostatas, Inspekcija tiria vartotojų skundus tam tikroje specifinėje srityje - dėl netinkamos kokybės ne maisto produktų. Vartotojų prašymu ši inspekcija teikia produktų saugos atitikties įvertinimo dokumentus teisėsaugos institucijoms, kad šios apgintų pažeistas vartotojų teises.

<sup>123</sup> 2006 ir 2007 metų vartotojų skundų dėl maisto produktų ir viešojo maitinimo paslaugų analizė, skelbiama internetiniame tinklalapyje [www.vet.lt/lt/pages/view/?id=8](http://www.vet.lt/lt/pages/view/?id=8) [prisijungimo data: 2008-07-26]

<sup>124</sup> Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. sausio 31 d. nutarimas Nr. 102 „Dėl Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2000 m. birželio 28 d. nutarimo Nr. 745 „Dėl Valstybinės ne maisto produktų inspekcijos prie Ūkio ministerijos nuostatų patvirtinimo“ pakeitimo“//Valstybės žinios. 2006, Nr. 14-485.

<sup>125</sup> Internetinė prieiga: <http://www.inspekcija.is.lt/index.php?2451737000> [prisijungimo data: 2008-04-26 ]

Vartotojui ypač svarbu yra žinoti apie rinkoje esančius pavojingus gaminius, todėl ši institucija nuolat konsultuoja gamintojus, paslaugų teikėjus, importuotojus ir pardavėjus ne maisto produktų ir paslaugų saugos klausimais, informuoja vartotojus apie rinkoje esančius ar galinčius į ją patekti pavojingus gaminius bei skleidžia informaciją apie savo veiklą, tikslus ir uždavinius. Valstybinės ne maisto produktų inspekcijos prie Ūkio ministerijos inspektoriai, vadovaudamiesi Produktų saugos įstatymu, iš prekybos centrų turi teisę bandymams paimti tuos gaminius, kurie kelia įtarimų dėl pavojingumo. Paimti gaminių bandymus, atlikti patikrinimus dėl šių gaminių įsigijimo užtrunka, todėl per metus tokių bandymų, tyrimų ir patikrinimų neįmanoma padaryti daug<sup>126</sup>. Siekdami, kad žmogus nusipirktų kokybišką, tvarkingą, tinkamai paruoštą prekę, prekių saugą tikrinančių pareigūnų tikslas – ne konfliktuoti su įmonėmis ar jas bausti, o veikti prevenciškai ir skatinti į rinką tiekti tik kokybiškus gaminius.

Valstybinės ne maisto produktų inspekcijos misija<sup>127</sup> – apsaugoti šalies rinką ir piliečius nuo pavojingų ir netinkamos kokybės ne maisto produktų, vykdant rinkos priežiūrą ir ginant vartotojų teises. Šios institucijos strateginis tikslas<sup>128</sup> – siekti, kad statant ir eksploatuojant energetikos objektus ir energetikos įrenginius nebūtų pažeidžiami norminių teisės aktų reikalavimai, o šie objektai ir įrenginiai būtų eksploatuojami patikimai, efektyviai ir saugiai.

Pateiktas į rinką gaminytis turi būti saugus nepriklausomai nuo to, kur jis parduodamas – turgavietėje ar specializuotame prekybos centre. Viena iš Valstybinės ne maisto produktų inspekcijos veiklos sričių yra kartu su kitomis rinkos priežiūros institucijomis užtikrinti, kad nesaugūs gaminiai į rinką nepatektų, o juos aptikus kuo greičiau pašalinti iš rinkos. Užtikrinti šimtu procentų, kad rinkoje nebūtų nesaugių produktų šiuolaikiniame globaliame pasaulyje dar nepavyko nei vienai valstybei, todėl nuolat tobulinama rinkos priežiūros institucinė sistema, plėtojamas tarptautinis bendradarbiavimas.

Dominuojančias pozicijas tarp nesaugių ne maisto produktų užima elektrotechnikos gaminiai ir žaislai. Ypač atidžiai vartotojai turėtų rinktis tokias prekes pagamintas Kinijoje ir kai kuriose kitose Azijos šalyse. Valstybinė ne maisto produktų inspekcija kasmet pateikia medžiagą, pagal kurią Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba atlieka neteisminį bylų nagrinėjimą ir taiko poveikio priemones Produktų saugos įstatymo pažeidėjams. Dar vienas rinkoje dažnai aptinkamas nesaugus produktas yra žiebtuvėliai. 2006 metais buvo nagrinėta byla pagal Valstybinės ne maisto produktų inspekcijos surašytą Produktų saugos įstatymo pažeidimo protokolą dėl UAB „Bakoma De Molen“ nesaugaus produkto (žiebtuvėlio) pateikimo į rinką<sup>129</sup>. Atsižvelgusi į bendrovės vadovų išipareigojimą neteikti į rinką nesaugių žiebtuvėlių, surinkti

<sup>126</sup> Internetinė prieiga: <http://www.vtv.lt/naujienos/lietuvoje/> [prisijungimo data: 2008-04-26]

<sup>127</sup> Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2008 m. sausio 23 d. nutarimas Nr. 114 „Dėl Valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos 2008 metų sutrumpinto strateginio veiklos plano patvirtinimo“//Valstybės žinios. 2008, Nr. 28–1017.

<sup>128</sup> Ten pat.

<sup>129</sup> Internetinė prieiga: <http://www.vartotojoteises.lt/index.php?-511153976> [prisijungimo data: 2008-04-26]



juos iš platintojų bei įsigijusių šią prekę vartotojų, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba už Produktų saugos įstatymo pažeidimą UAB „Bacoma De Molen“ skyrė minimalią 500 litų baudą. Žiebtuvėlių, ypač pagamintų Kinijoje, saugos aktualumą patvirtina ir Europos Komisijos inicijuotas sprendimas, reikalaujantis, kad valstybės narės imtųsi priemonių, jog į rinką patektų tik turintys apsaugos mechanizmą vienkartiniai žiebtuvėliai. Patekę į rankas žiebtuvėliai be apsaugos mechanizmo gali sukelti didelį pavojų sveikatai ir net gyvybei. Pritariame siekti užtikrinti, kad visi Europos Sąjungos rinkoje platinami produktai atitiktų gaminių saugai taikomus ES reikalavimus.

2007 metų pradžioje buvo pradėtas tyrimas<sup>130</sup> dėl Alytuje, „Rimi Hypermarket“ prekybos centre, pirkėjams siūlomų kuniškų vaikiškų vežimėlių. Šiaulių universiteto Technologinių bandymų centras, atlikęs šių vežimėlių, paimtų bandiniams, tyrimus, nustatė, kad nėra instrukcijos dėl jų audinio valymo, skalbimo, neužapvalinti aštrūs kampai, vežimėlių rėme yra vietų, į kurias gali pakliūti vaikų pirštai, ant gaminio nepateikta būtina informacija valstybine lietuvių kalba. Alytuje veikiantis „Rimi Hypermarket“ prekybos centras buvo įpareigotas išimti iš apyvartos likusius neparduotus nesaugius vaikiškus vežimėlius. Ne maisto produktų inspekcija tokiais atvejais taip pat renka žinias apie tai, kiek tokių vežimėlių pateko į šalies rinką, kiek buvo parduota, bei kaupia kitą reikalingą informaciją tam, kad būtų teisingai nuspręsta dėl administracinės nuobaudos pritaikymo importuotojui. Pirkėjams turi būti teikiami saugūs, nepavojingi gaminiai, kurių svarbiausi reikalavimai įtvirtinti Produktų saugos įstatyme. Valstybinei ne maisto produktų inspekcijai suteikta teisė apsaugoti pirkėjus nuo nesaugių, pavojų jų sveikatai galinčių sukelti gaminių.

Vykdydami ne maisto produktų rinkos priežiūrą, Valstybinės ne maisto produktų inspekcijos darbuotojai kiekvieną ketvirtį rengia ataskaitas apie kontroliuojamos rinkos dalį. Gaminių kontrolės ataskaitose pateikiami statistiniai duomenys ir informacija apie Inspekcijai priskirtų gaminių rinkos padėtį Lietuvoje per atitinkamą laikotarpį. Paslaugų kontrolės ataskaitose apžvelgiama paslaugų rinkos padėtis<sup>131</sup>.

Per 2008 metų I ketvirtį atlikti 1689 (2007 m. per tą patį laikotarpį – 1557) gaminių patikrinimai (planuota 1579 patikrinimai), iš kurių 474 (2007 m. – 438) patikrinimai (28,06 %) pagal skundus. Daugiausia patikrinimų atlikta mažmeninės prekybos įmonėse – 1376 (81,47 %), mažiausia – turgaus prekyboje – 2,3 %. Pažeidimų nustatyta: turgaus prekyboje – 3 %, didmeninės prekybos įmonėse – 19 %, o mažmeninės prekybos įmonėse – 78 % (žr. 12 priedą). 147 objektai, kuriuose nustatyti pažeidimai, buvo patikrinti pakartotinai. Iš pakartotinai patikrintų objektų, 21 objekte patikrinimo metu (14,3 %) vėl

<sup>130</sup> Internetinė prieiga: <http://www.vtv.lt/naujienos/lietuvoje/> [prisijungimo data: 2008-04-26]

<sup>131</sup> Internetinė prieiga: <http://www.inspekcija.lt/index.php?587575670> [prisijungimo data: 2008-07-26]

nustatyti pažeidimai. Patikrinti 5742 tipų gaminiai, iš jų 1474 (25,67 %) neatitiko teisės aktų reikalavimų<sup>132</sup>.

Per 2008 m. I ketvirtį daugiau nei po 50 procentų pažeidimų nustatyta trijose produktų grupėse: statybos produktų – 59,3 %, avalynės ir odos gaminių – 52,4 %, vaikų vežimėlių – 65 % (2007 m. I ketvirtyje atitinkamai: statybos produktų – 63,4 %, avalynės ir odos gaminių – 51 %, vaikų vežimėlių – 33,3 %) (žr. 13 priedą). 2008 m. I ketvirtyje, lyginant su tuo pačiu 2007 m. laikotarpiu, nustatyta mažiau pažeidimų tikrinant tekstilės gaminius, dviračius, pakuotes, mokyklinės prekes, transporto priemonių sudėtinės dalis, ploviklius, mašinas, chemines medžiagas ir preparatus, trąšas, dujas deginančius prietaisus. Pažeidimų nenustatyta tikrinant slėginius įrenginius, naujus karšto vandens katilus, tabaką bei tabako gaminius, kėlimo reikmenis, traktorius.

Vizualinės kontrolės metu pagrįstai įtarus, kad gaminiai gali neatitikti saugos reikalavimų ar deklaruojamųjų paskirties rodiklių, nustačius, kad neatitinka privalomųjų ženklinimo reikalavimų, ir siekiant įvertinti jų atitiktį nustatytiems reikalavimams, 114 tipų gaminiai buvo pateikti bandymams (neįskaičiuojami naftos produktai, kurių buvo atrinkta 335 bandiniai, iš kurių 26 (7,76 %) neatitiko privalomųjų ar deklaruojamųjų rodiklių reikalavimų). Atlikus bandymus ir dokumentinę kontrolę, buvo nustatyti 78 (68,4 %) tipų gaminiai, neatitinkantys jiems taikomų reikalavimų. Daugiausia keliančių pavojų (pavojingų) gaminių pagaminta Kinijoje – 16 (47 %), toliau – JAV – 8 (23,5 %), Didžiojoje Britanijoje – 8 (23,5 %), nenustatyta – 2 atvejais (5,9 %)<sup>133</sup>.

Ypač daug pažeidimų rasta atlikus 77 patikrinimus įvairiuose prekybos centruose žaislų skyriuose (žr. 14 priedą). UAB „MAXIMA LT“ (Savanorių pr. 247, Vilnius) pateikė į rinką žaislą – kriauklę „COLORED GROWING“ No. 533 (kilmės šalis Kinija), kuri pagaminta iš labai išbrinkstančios medžiagos, žaislas kelia užspringimo pavojų. UAB „Senukų prekybos centras“ (Pramonės pr. 6, Kaunas) pateikė į rinką 1 tipo pavojingą žaislą „Police set“ NO.110 (kilmės šalis Kinija), nuo kurio svaidymo, tempimo bandymo metu nusiplėšė siurbtuko pavidalo apsauginė medžiaga, žaislas kelia sužeidimo pavojų. UAB „Viskas už vieną eurą“ (Žirmūnų g. 86-53, Vilnius) pateikė į rinką 2 tipų pavojingus žaislus: barškutį „Lovely Toys“ ITEM No.11402371 (kilmės šalis Kinija), nuo kurio smūgio metu atskilusios detalės telpa į „mažų dalių cilindrą“, kelia užspringimo pavojų ir YO-YO kamuoliuką „WATER BALL“ (kilmės šalis Kinija), kuri naudojant gamintojo siūlomu ar numanomu būdu kyla sužeidimo ir pasismaugimo pavojus, nors Valstybinė ne maisto produktų inspekcija dėl kamuoliuko jau anksčiau buvo

<sup>132</sup> 2008 m. balandžio 18 d. Valstybinės ne maisto produktų inspekcijos prie Ūkio ministerijos 2008 metų I ketvirčio gaminių rinkos kontrolės analizė Nr. G-6, skelbiama internetiniame tinklalapyje [www.inspekcija.lt/index.php?115283554](http://www.inspekcija.lt/index.php?115283554) [prisijungimo data: 2008-07-26]

<sup>133</sup> 2008 m. balandžio 18 d. Valstybinės ne maisto produktų inspekcijos prie Ūkio ministerijos 2008 metų I ketvirčio gaminių rinkos kontrolės analizė Nr. G-6, skelbiama internetiniame tinklalapyje [www.inspekcija.lt/index.php?115283554](http://www.inspekcija.lt/index.php?115283554) [prisijungimo data: 2008-07-26]

priėmusi sprendimà jį pašalinti iš rinkos. Dėl pavojingų žaislų surašyti 9 Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatymo pažeidimų protokolai, 1 iš jų UAB „Viskas už vienà eurà“ (Žirmūnų g. 86-53, Vilnius) dėl Valstybinės ne maisto produktų inspekcijos sprendimo nevykdymo (nepašalino iš rinkos 1 tipo pavojingo žaislo). Priimta 14 sprendimų, draudžiančių teikti pavojingus žaislus į rinkà ir įpareigojančių juos pašalinti iš rinkos. Už prekybà žaislais, kurių ženklavimas neatitiko teisės aktų reikalavimų, inspektoriai nubaudė 26 atsakingus asmenis: 7 - skyrė išpėjimus ir 19 atsakingų asmenų paskirta baudų<sup>134</sup>.

## 2.2. Neteisminės ginčų nagrinėjimo procedūros analizė

Ginčų nagrinėjimas Vartotojų teisių apsaugos tarnyboje yra nemokamas. Tam tikrais įstatyme numatytais atvejais pardavėjas, paslaugų teikėjas arba vartotojas turi sumokėti už ekspertizę ar laboratorinius tyrimus. Tačiau vartotojas už šiuos tyrimus ar ekspertizę moka tik išimtiniais atvejais, kai ginčus nagrinėjančios institucijos nepripažįsta šių tyrimų būtinumo, tačiau vartotojas pats pageidauja juos atlikti. Pagrindinis ginčo nagrinėjimo būdas šioje institucijoje yra rašytinis, tačiau ginčà nagrinėjančios institucijos sprendimu ginčas gali būti nagrinėjamas žodinio proceso tvarka. Visgi žodžiu tokio pobūdžio ginčai nagrinėjami labai retai. Norvegijoje tokio pobūdžio ginčai nagrinėjami tik raštu, ir konferencijoje, kurioje dalyvavo magistro baigiamojo darbo autorė, buvo išreikšta nuomonė, kad įtvirtintas tik raštiškas tokių ginčų nagrinėjimas yra laikomas trūkumu<sup>135</sup>. Tuo tarpu Estijos alternatyvaus ginčų nagrinėjimo modelis numato priešingà Norvegijos ir Lietuvos modeliams nagrinėjimo procedūrą. Šioje šalyje vartotojas privalo vartotojų skundų komisijai pateikti raštiškà skundà, tačiau pats ginčo nagrinėjimas vyksta žodžiu, organizuojant posėdžius ir dalyvaujant abiemis ginčo šalims ar šalių atstovams. Tokiu būdu, vartotojas pateikia savo reikalavimus bei jų pagrindimą, papildo juos, esant reikalui, pateikia paaiškinimus. Pardavėjas, kurio veiksmai skundžiami, priima arba ginčija reikalavimus, pateikia savo versiją ir paaiškinimus. Organizuojant žodinį ginčo nagrinėjimą, yra galimybė išklausti ir susijusių ginčo šalių nuomonę bei paaiškinimus, patikrinti ir įvertinti dokumentus bei kitus įrodymus. Prireikus ir pritarus ginčo šalims, vartotojų ginčų komisija turi teisę kviešti ekspertà įvertinti prekes, dėl kurių kilo ginčas. Įgyvendinus žodinį procesà, šalys turi realią galimybę įrodyti savo tiesà, pateikti detalesnius paaiškinimus.

<sup>134</sup> 2008 m. balandžio 18 d. Valstybinės ne maisto produktų inspekcijos prie Ūkio ministerijos 2008 metų I ketvirčio gaminių rinkos kontrolės analizė Nr. G-6, skelbiama internetiniame tinklalapyje [www.inspekcija.lt/index.php?115283554](http://www.inspekcija.lt/index.php?115283554) [prisijungimo data: 2008-07-26]

<sup>135</sup> Tarptautinė konferencija „Neteisminė ginčų sprendimo tvarka – dar viena galimybė vartotojams“. 2007 m. rugsėjo 21 d. Pranešimas „Neteisminis ginčų sprendimas – Norvegijos modelis“. Pranešėja – Norvegijos Europos vartotojų centro atstovė Kirsti Pamphlett.

Tai palengvina kelią komisijai priimti teisingą sprendimą. Žodinis nagrinėjimas taip pat įgyvendina rungimosi principą tarp šalių<sup>136</sup>.

Visi ginčai tarp vartotojo ir pardavėjo (paslaugos tiekėjo) nagrinėjami viešai, išskyrus kai ginčus nagrinėjančios institucijos sprendimu būtina apsaugoti valstybės, tarnybos, komercinės, banko, profesines paslaptis arba užtikrinti vartotojo teisę į privataus gyvenimo neliečiamumą.

Ginčas nagrinėjamas laikantis rungimosi ir ginčo nagrinėjimo operatyvumo bei skaidrumo principų. Jis turi būti išnagrinėtas per 20 darbo dienų nuo prašymo gavimo dienos. Šis terminas gali būti pratęstas, bet ne daugiau kaip 10 darbo dienų<sup>137</sup>.

Lietuvos Respublikos Vartotojų teisių apsaugos įstatymas suteikia prioritetą taikiam ginčų išsprendimui. Įstatymo 20 straipsnio 1 dalyje įtvirtinta taisyklė, jog „vartotojas, manydamas, kad pardavėjas, paslaugų teikėjas pažeidė jo teises ar įstatymų saugomus interesus, pirmiausia turi kreiptis į pardavėją, paslaugų teikėją ir nurodyti savo reikalavimą. Jeigu pardavėjas, paslaugų teikėjas netenkina vartotojo reikalavimų, o vartotojas mano, kad jo teisės pažeistos, vartotojas privalo raštu kreiptis į pardavėją ar paslaugų teikėją ir išdėstyti savo reikalavimus“<sup>138</sup>. Taigi nors šis įstatymas įtvirtina neteisminę ginčų nagrinėjimo tvarką, kai ginčas sprendžiamas tarpininkaujant trečiajam, nešališkai pusei, vis dėlto pirkėjas ir pardavėjas, paslaugos teikėjas yra įpareigojami pirmiausia pabandyti tarpusavio ginčą išspręsti taikiai, derybų keliu. Jeigu pardavėjas, paslaugų teikėjas nevykdo vartotojo reikalavimo dėl įsigytų nesaugių ir (ar) netinkamos kokybės prekių ar paslaugų, dėl prekių grąžinimo, trūkumų pašalinimo, kainos sumažinimo, keitimo ir (ar) informacijos suteikimo, arba nepateikia atsakymo į vartotojo reikalavimą per 10 dienų nuo šio reikalavimo gavimo, vartotojas turi teisę kreiptis į neteismines ginčų nagrinėjimo institucijas. Vartotojų teisių apsaugos įstatymas numato, kad tik įvykdęs reikalavimą pirmiausia kreiptis į prekės pardavėją, paslaugos teikėją, vartotojas turi teisę kreiptis į neteisminio ginčų nagrinėjimo instituciją, prašydamas apginti, jo nuomone, pažeistas jo teises. Neįvykdęs šio privalomojo įstatymo reikalavimo, vartotojas praranda galimybę kreiptis į neteisminę instituciją. 2008 m. gegužės – liepos mėnesiais magistro baigiamojo darbo autorė atliko empirinį tyrimą, kuris apėmė 80 respondentų. Apklaustų asmenų amžius yra nuo 16 metų (žr. 15 priedą). Apklausa vyko Vilniuje, Kaune, Klaipėdoje, Panevėžyje, Šiauliuose, Marijampolėje; Šalčininkų, Ukmergės, Trakų, Varėnos rajonuose, t.y. apėmė 10 miestų ir 24 kaimus (žr. 15 priedą). Tyrime dalyvavo įvairaus išsilavinimo asmenys (žr. 15 priedą).

<sup>136</sup> Tarptautinė konferencija „Neteisminė ginčų sprendimo tvarka – dar viena galimybė vartotojams“. 2007 m. rugsėjo 21 d. Pranešimas „Neteisminio ginčų sprendimo galimybės Estijoje“. Pranešėja – Estijos Europos vartotojų centro direktorė Kristina Vaksmaa-Tammaru.

<sup>137</sup> Tarptautinė konferencija „Neteisminė ginčų sprendimo tvarka – dar viena galimybė vartotojams“. 2007 m. rugsėjo 21 d. Pranešimas „Neteisminis ginčų nagrinėjimas Lietuvoje“. Pranešėja – Europos vartotojų centro teisininkė patarėja Dovilė Drusytė – Skarionė.

<sup>138</sup> Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas //Valstybės žinios. 1994, Nr. 94 – 1833.

Apklausoje metu respondentams buvo išdalintos anketos (apklausos lapai) ir susitartas laikas dėl anketos atsiėmimo. Visos išdalintos anketos buvo užpildytos ir gražintos. Vartotojų teisinių santykių objektai yra labai įvairūs, todėl respondentams apklausoje buvo pateikta klausimų apie tuos teisinių santykių objektus, su kuriais susiduria kiekvienas vartotojas arba didžiausias jų skaičius. Norėdami įsitikinti, ar respondentai, siekdami apginti savo pažeistas teises, pakankamai gerai žino neteisminę procedūrą, pateikėme du kontrolinius klausimus. Gauti rezultatai parodė, kad vartotojai puikiai žino, kad įsigijus nekokybišką prekę ar paslaugą, pirmiausia kreipiamasi į prekės pardavėją ar paslaugos tiekėją, o neišsprendus ginčo su juo, pretenzijas galima pateikti neteisminėms vartotojų teises saugančioms ir ginančioms institucijoms (žr. 16 priedą). Gauti rezultatai taip pat rodo, kad yra asmenų, kurie, net ir įsigiję nekokybiškas prekes ar paslaugas, nei į pardavėją ar paslaugų tiekėją, nei į vartotojus ginančias institucijas nesikreiptų iš viso. Dažniausiai tokių vartotojų nurodytos nesikreipimo priežastys – nepasitikėjimas tokio pobūdžio institucijomis ir prarasta viltis rasti tiesą.

Labai svarbu, kad kiekviename prekybos centre matomoje vietoje būtų pateikta informacija su vartotojų teises ginančių institucijų kontaktiniais duomenimis. Tai ne tik drausmina pardavėjus ir paslaugų tiekėjus, bet ir sukuria vartotojų ir pardavėjų tarpusavio pasitikėjimo socialinę erdvę. Tokios informacijos nebuvimas ar jos padėjimas menkai pastebimoje vietoje signalizuoja vartotojų teises ginančioms institucijoms apie problemišką pardavėjo požiūrį į vartotoją. Vartotojai, galėdami lengvai susipažinti su tokio pobūdžio informacija bet kuriame prekybos centre, turi galimybę daugiau sužinoti apie šias vartotojų interesus ginančias institucijas ir, esant reikalui, į jas kreiptis. Iš anketoje pateiktos informacijos galima daryti išvadą, kad apie vartotojus ginančias institucijas respondentai yra nemažai girdėję ir, esant reikalui, žinotų, kur kreiptis. Daugiausiai informacijos vartotojai žino apie valstybinę maisto ir veterinarijos tarnybą, mažiausiai – apie visuomenines vartotojų teisių apsaugos organizacijas (žr. 17 priedą).

Nors per pastaruosius metus net 46,25 proc. Lietuvos vartotojų keletą kartų buvo įsigiję nekokybišką prekę ar paslaugą (žr. 18 priedą), tačiau dėl savo pažeistų teisių gynimo į vartotojus ginančias institucijas Lietuvos piliečiai kreipiasi nenoriai, arba iš viso nesikreipia, netikėdami, kad jų interesai bus apginti. Anketoje pateikiama informacija apie respondentų kreipimąsi į vartotojų teisių apsaugos institucijas (žr. 19 priedą). Net 49 respondentai (daugiau nei pusė iš tyrime dalyvavusių asmenų) į vartotojų teisių apsaugos institucijas nesikreipė nė karto, 12 respondentų kreipėsi tik vieną kartą, 1 apklaustasis kreipėsi du – tris kartus, ir tik 1 vartotojas kreipėsi daugiau kaip tris kartus. Vieną ar daugiau nei vieną kartą į vartotojų teisių apsaugos institucijas dėl pažeistų teisių kreipėsi respondentai, turintys aukštąjį universitetinį (22 proc.) ir aukštesnįjį (arba aukštąjį neuniversitetinį) (27 proc.) išsilavinimą. Nė vieno karto nesikreipė asmenys, turintys nebaigtą vidurinį ar vidurinį išsilavinimą. Tokie tyrimo rezultatai rodo, kad vartotojus ginančiomis institucijomis visgi nėra pasitikima arba vartotojai tiesiog turi per mažai

informacijos apie tokio pobūdžio neteisminę jų interesų gynimo procedūrą, todėl reikalingas detalesnis ir išsamesnis Lietuvos vartotojų švietimas šiuo aspektu. Ypač išsamios tokio pobūdžio informacijos pateikimas reikalingas Lietuvos vidurinėse mokyklose, kad moksleiviai būtų informuoti apie nekokybiškų prekių plitimą Lietuvos rinkoje, ir žinotų, kur kreiptis, esant jų teisių pažeidimams. Siūlytume Lietuvos vidurinėse mokyklose ir gimnazijose įvesti kaip alternatyviai pasirenkamą dalyką – vartotojų teisių apsaugos pamoką. Tai būtų ypač efektyvi priemonė, platinant informaciją apie neteisminę vartotojų teisių apsaugą, kadangi vieni iš didžiausių vartotojų Lietuvoje yra būtent paaugliai ir jaunimas.

Vartotojas, kreipdamasis į ginčus nagrinėjančią instituciją, privalo pateikti tokius dokumentus:

1) Prašymą, kuriame nurodomas vartotojo reikalavimas, informacija apie pardavėją, vartotojo teises ir įstatymų saugomi interesai, kuriuos, vartotojo manymu, pažeidžia pardavėjas, paslaugos teikėjas, informacija apie kreipimąsi į pardavėją, paslaugų teikėją, taip pat kita įstatymo reikalaujama informacija. Siekdama padėti spręsti vartotojų ginčus neteisminiu būdu, Europos Komisija sukūrė specialią skundo formą (žr. 3 priedą), padedančią pirkėjams ir pardavėjams siekti taikaus sprendimo<sup>139</sup>. Šios formos sukūrimo reikšmė yra ta, kad tokiu būdu galima šiek tiek palengvinti dalią vartotojui, besikreipiančiam į vartotojų teises ginančias institucijas, kadangi skunde pateikiamos visos aplinkybės ir faktai, kuriuos rekomenduojama aprašyti vartotojui, ir tokia forma galima naudotis tiek sprendžiant ginčus su tiekėju, įsikūrusiu Lietuvoje, tiek ir su tiekėju, įsikūrusiu kitoje Europos Sąjungos šalyje. Mūsų nuomone, speciali skundo forma galima, tačiau nėra būtinybė, kadangi siekiant supaprastinti ginčų sprendimą neteisminiu būdu, užtenka vartotojui pateikti laisvos formos skundą, išdėstant savo reikalavimus. Lietuvoje taip pat yra pateikiama vartotojo prašymo forma (žr. 4 priedą), tačiau ji nėra privaloma<sup>140</sup>.

2) Prašyme išdėstytas aplinkybes patvirtinančių dokumentų kopijas.

Pasirengimo nagrinėti ginčą metu prašymą gavusi institucija išsiunčia jį pardavėjui, paslaugos teikėjui, reikalaudama ne vėliau kaip per 10 dienų nuo pranešimo gavimo dienos pateikti išsamius paaiškinimus ir juos pagrindžiančius dokumentus. Jei vartotojas kreipiasi į ginčus nagrinėjančią instituciją, prieš tai nepateikęs reikalavimo pardavėjui, paslaugos teikėjui, arba vartotojas negavo atsakymo iš pardavėjo, paslaugos teikėjo per nustatytą terminą, ginčus nagrinėjanti institucija pirmiausia nusiunčia pardavėjui, paslaugos teikėjui vartotojo prašymą ir pasiūlo šalims ginčą išspręsti taikiai per nustatytą terminą. Nesutikdamas spręsti ginčą taikiai, pardavėjas, paslaugų teikėjas pateikia ginčus nagrinėjančiai institucijai motyvuotą paaiškinimą ir jį pagrindžiančius įrodymus. Neteisminė ginčus nagrinėjanti institucija nenagrinėja ginčo, jei pardavėjas, paslaugų teikėjas per jos nustatytą terminą pasiūlo ginčą spręsti taikiai ir

<sup>139</sup> Internetinė prieiga: [http://ec.europa.eu/youreurope/nav/en/citizens/services/eu-guide/enforcingrights/index\\_lt.html#11451\\_17](http://ec.europa.eu/youreurope/nav/en/citizens/services/eu-guide/enforcingrights/index_lt.html#11451_17) [prisijungimo data: 2008-03-28 ]

<sup>140</sup> Internetinė prieiga: <http://www.vartotojoteises.lt/index.php?-2007109444> [prisijungimo data: 2008-03-28 ]

vartotojas su tuo sutinka arba per ginčus nagrinėjančios institucijos nurodytą terminą nenurodo, kad nesutinka su tokiu ginčo sprendimo būdu. Neteisminio ginčų nagrinėjimo institucija gali kreiptis į valstybės ir savivaldybės instituciją, kuri atsakinga už su ginču susijusią vartojimo sritį, prašydama išvados dėl vartotojo prašyme nurodyto reikalavimo ar pardavėjo, paslaugų teikėjo pateiktų paaiškinimų. Nurodytos institucijos prireikus atlieka ekspertizę ar laboratorinius tyrimus.

Ginčus nagrinėjanti institucija išsiaiškina ginčo esmę, ištiria turimus įrodymus ir imasi priemonių šalims sutaikyti bei siūlo ginčą išspręsti taikiai, jeigu, šios institucijos nuomone, atsižvelgiant į konkrečias ginčo nagrinėjimo metu paaiškėjusias aplinkybes, taikus susitarimas įmanomas. Jeigu šalys ginčą užbaigia taikiai susitarimu, ginčo nagrinėjimas nutraukiamas. Jeigu užbaigti ginčą taikiai susitarimu nepavyksta, ginčus nagrinėjanti institucija priima sprendimą dėl ginčo.

Ginčus nagrinėjanti institucija, išnaginėjusi vartotojo prašymą, priima vieną iš šių sprendimų<sup>141</sup>:

- 1) patenkinti vartotojo reikalavimus;
- 2) iš dalies patenkinti vartotojo reikalavimus;
- 3) atmesti vartotojo prašymą.

Ginčą nagrinėjanti institucija priima savo sprendimą atsižvelgdama į ginčo nagrinėjimo metu nustatytas aplinkybes ir jas pagrindžiančius įrodymus. Ginčus nagrinėjančios institucijos sprendimo nuorašai per 3 darbo dienas išsiunčiami vartotojui ir pardavėjui, paslaugų teikėjui.

Mūsų nuomone, įstatymų nustatytas vartotojo skundo nagrinėjimo laikotarpis pažeidžia ginčo nagrinėjimo operatyvumo principą, kadangi yra pernelyg ilgas. Pirmiausia vartotojas privalo kreiptis su raštu į pardavėją, po to 10 dienų laukti, ką jis pasakys. Tuo atveju, jei pardavėjas neatsako, vartotojas kreipiasi į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą (arba į kitą vartotojų teises ginančią instituciją). Pastaroji vartotojo skundą siunčia pardavėjui ir 10 dienų laukia, ką jis atsakys. Ir tik tada prasideda ginčo nagrinėjimas. Vartotojas atsakymą turi gauti ne vėliau kaip per 20 dienų nuo pareiškimo padavimo. O jeigu atsiranda poreikis kreiptis į Valstybės ar savivaldybių institucijas, atsakingas už su ginču susijusią vartojimo sritį, prisideda dar 20 dienų. Taigi, po maždaug dviejų mėnesių vartotojas gauna atsakymą. Toks pernelyg ilgas – apie du mėnesius trunkantis – ginčo nagrinėjimo laikotarpis turėtų būti sumažintas dvigubai. Tik tokiu atveju bus galimas realus pažeistų teisių gynimo įgyvendinimas. Jei iš vartotojų teises ginančių institucijų gautas atsakymas yra teigiamas, pardavėjas įpareigojamas vartotojo prašymą tenkinti. Tačiau galimas atvejis, kai pardavėjas, nors ir yra įpareigotas vartotojo reikalavimus tenkinti, jų vis tiek netenkina, kadangi ginčus nagrinėjančios institucijos sprendimas yra tik rekomendacinio pobūdžio ir jo vykdymas nėra užtikrintas valstybės prievartos priemonėmis. Norvegijoje vartotojų ginčų komisijos

---

<sup>141</sup> Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas //Valstybės žinios. 1994, Nr. 94 – 1833.

priimami sprendimai yra privalomojo pobūdžio, todėl vartotojai toje šalyje jaučiasi ginami, o pardavėjai priversti labiau kontroliuoti savo pateikiamas į rinką prekes ir nekokybiškų prekių tiekimą stabdyti savo iniciatyva. Be to, šioje šalyje priimamiems sprendimams esant privalomojo pobūdžio, vis dažniau pastebima, kad susiklosčius ginčui tarp pardavėjo ir pirkėjo, vis daugiau ginčų išsprendžiama abipusio susitarimo būdu ir dažnai kreiptis į vartotojų ginčų komisiją jau nebereikia. Tokiu būdu, vartotojų ginčų komisija nėra apkraunama dideliu kiekiu bylų<sup>142</sup>. Iš anketoje pateiktos informacijos matyti, kad net 85 procentai respondentų norėtų, kad tokio pobūdžio sprendimai būtų privalomojo, o ne rekomendacinio pobūdžio (žr. 20 priedą). Tokiu būdu, vartotojai labiau pasitikėtų šiomis neteisminėmis institucijomis ir jų priimamų sprendimų galia bei efektyvumu. Siūlytume priimti Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo pakeitimus, nurodant, kad visų neteisminių ginčų nagrinėjimo institucijų priimti sprendimai yra privalomi vykdyti ginčo šalims, o už jų nevykdymą numatyta administracinė atsakomybė.

Jei pardavėjas nevykdo institucijos priimto sprendimo, pirkėjas apie tai privalo pranešti Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai, kuri apie sprendimo neįvykdymą viešai skelbia savo interneto tinklapyje ir tuo tarnybos misija pasibaigia. Ginčus nagrinėjančios institucijos taip pat privalo pranešti Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai apie neįvykdytus sprendimus bei nevykdomus taikius šalių susitarimus, nedelsiant gavusios informaciją apie neįvykdymą. Manytume, kad viešas sprendimų nevykdymo skelbimas yra gana veiksminga sprendimų įvykdymo užtikrinimo priemonė, nes verslininkai nenori, kad viešas paskelbimas apie sprendimo neįvykdymą pablogintų jų reputaciją, ir daugelis iš jų taikiai vykdo sprendimus, bet tai daro tikrai ne visi. Taigi, vartotojas lyg ir ginčą laimi, bet, jei sprendimas nevykdomas, realių teigiamų pasekmių nesulaukia. Todėl tuo atveju, jei pardavėjas, kuris įpareigojamas vykdyti neteisminių institucijų priimtą sprendimą, jo nevykdo, tam, kad vartotojų teisės galutinai būtų apgintos, už sprendimų nevykdymą pardavėjui turėtų būti taikoma administracinė atsakomybė. Blogesnė situacija būna tada, jei iš neteisminių institucijų gautas atsakymas yra neigiamas. Tada vartotojui belieka arba „nuleisti rankas“, arba kreiptis į teismą, kur vėl viskas prasideda iš pradžių. Ginčo išnagrinėjimas neteisminio ginčo nagrinėjimo institucijose ar ginčo pateikimas nagrinėti šioms institucijoms neužkerta kelio šalims tiek ginčo nagrinėjimo metu, tiek baigus nagrinėti ginčą kreiptis į bendrosios kompetencijos teismą, kad jis išnagrinėtų ginčą. Kreipimasis į teismą po ginčą nagrinėjančios institucijos sprendimo priėmimo nelaikomas šios institucijos sprendimo apskundimu.

---

<sup>142</sup> Tarptautinė konferencija „Neteisminė ginčų sprendimo tvarka – dar viena galimybė vartotojams“. 2007 m. rugsėjo 21 d. Pranešimas „Neteisminis ginčų sprendimas – Norvegijos modelis“. Pranešėja – Norvegijos Europos vartotojų centro atstovė Kirsti Pamphlett.



Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 22 straipsnio 2 dalis nustato, kad „ginčai nagrinėjami šio įstatymo nustatyta tvarka, jei kiti įstatymai nenustato kitaip“<sup>143</sup>. Vadovaujantis šia nuostata neteisminio ginčų nagrinėjimo institucijų ginčų nagrinėjimo taisyklėse įtvirtintos šiek tiek skirtingos nuostatos. Skirtumų nuo Vartotojų teisių apsaugos įstatyme nustatytų taisyklių nėra daug, tačiau kai kurie jų yra itin svarbūs. Pavyzdžiui, Ryšių reguliavimo tarnybos priimami sprendimai yra privalomi ginčo šalims. Ši institucija gali taikyti laikinas apsaugos priemones sprendimo įvykdymui užtikrinti. Pažymėtina ir tai, kad, skirtingai nei daugelyje kitų institucijų, Valstybinėje energetikos inspekcijoje ir Ryšių reguliavimo tarnyboje imamas nustatyto dydžio mokestis už ginčo nagrinėjimą. Šis mokestis yra apie 940 Lt. Vartotojui tai yra pakankamai didelė suma ir nevisi vartotojai gali ją mokėti. Laimėjusi šalis privalo kompensuoti kitai šaliai jos patirtas išlaidas proporcingai patenkintų reikalavimų daliai, taigi ir už ginčo nagrinėjimą sumokėtas mokestis tokiu atveju yra gražinamas. Mūsų nuomone, neteisminis ginčų nagrinėjimas turėtų būti nemokamas ir tais atvejais, kai ginčą nagrinėja Ryšių reguliavimo tarnyba ar Valstybinė energetikos inspekcija, todėl būtina pakeisti teisės aktus, nustatančius, kad už šių institucijų nagrinėjamus ginčus imamas tam tikro dydžio mokestis.

Vartotojų teisių apsaugos tarnybos sprendimas gali būti skundžiamas Vilniaus apygardos teismui. Sprendimas yra vykdomasis dokumentas ir gali būti priverstinai įvykdytas Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso nustatyta tvarka. Valstybinės energetikos inspekcijos prie Ūkio ministerijos priimami sprendimai taip pat privalomi ginčo šalims, jų nevykdančiam asmeniui gali būti taikoma administracinė atsakomybė. Šalis, nesutinkanti su institucijos oficialiame laiške priimtu sprendimu, savo pasirinkimu turi teisę paduoti skundą Valstybinės energetikos inspekcijos viršininkui, administracinių ginčų komisijai arba administraciniam teismui. Taip pat skirtingi nustatyti terminai, per kuriuos institucijos turi išnagrinėti ginčus.

Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba yra kontroliuojanti institucija, kurios veikla ir pastangos skirtos gerinti Lietuvos žmonių gyvenimo kokybę. Šios tarnybos inspektoriai, tikrinantys maisto saugą ir kokybę, operatyviai reaguoja į gyventojų nusiskundimus apie pastebėtą neteislingą produktų ženklimą, įsigytus nekokybiškus gaminius ar nesąžiningumo atvejus viešojo maitinimo ar kitose įstaigose. Vartotojai atlieka labai svarbų vaidmenį – jiems talkinant, užkertamas kelias platinti nesaugius maisto produktus, išaiškinami higienos ar kitų reikalavimų nesilaikymo atvejai maisto ruošimo įmonėse. Bendromis Valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos ir šalies gyventojų pastangomis ugdoma maisto gamintojų, ruošėjų ir prekybininkų atsakomybė vartotojams<sup>144</sup>.

<sup>143</sup> Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas//Valstybės žinios. 1994, Nr. 94 – 1833.

<sup>144</sup> E. Nalivaikienė. Sistema, ginanti vartotojus//Valstybės tarnybos aktualijos. 2008, Nr. 12. P. 46.

Neteisminis ginčų nagrinėjimas Valstybinėje maisto ir veterinarijos tarnyboje atliekamas Lietuvos Respublikos Vartotojų teisių apsaugos įstatymo nustatyta tvarka<sup>145</sup>. Vartotojų prašymų ir skundų tyrimas atliekamas pagal patvirtintą Asmenų pranešimų (skundų) registravimo ir tyrimo tvarką<sup>146</sup>.

Tyrimo metu gauti duomenys rodo, kad tik 18 apklaustųjų puikiai žino savo, kaip vartotojų, teises. Likusi respondentų dalis apie savo teises, ką daryti išsigijus netinkamos kokybės prekę ar paslaugą, kur kreiptis ir kokio rezultato tikėtis, vartotojų teises ginančioms institucijoms priėmus rekomendacinio pobūdžio sprendimą, žino tik šiek tiek, visiškai nežino arba tuo nesidomi. Šie duomenys rodo, kad vartotojai nėra pakankamai gerai informuoti apie savo teises ir gynimo būdus. Iš visų apklaustųjų geriausiai apie savo, kaip vartotojų, teises žino 26 – 35 metų sulaukę respondentai (35 proc. šio amžiaus apklaustųjų atsakė, kad apie savo teises žino puikiai), blogiausiai – 36 – 45 metų respondentai (tik 7 proc. šio amžiaus apklaustųjų atsakė, kad apie savo teises žino puikiai) (žr. 21 priedą).

Jeigu vartotojas nusipirko netinkamos kokybės, nesaugų maisto produktą, jis savo pasirinkimu turi teisę<sup>147</sup>:

- reikalauti, kad prekė būtų pakeista į tokią pat tinkamos kokybės prekę;
- gražinti prekę pardavėjui ir reikalauti gražinti už prekę sumokėtus pinigus.

Šiomis teisėmis vartotojas gali pasinaudoti, jei jis turi prekės pirkimo čekį ir tol, kol nesibaigė prekės tinkamumo vartoti terminas. Tuo atveju, jei pardavėjas nepatenkina vartotojo prašymo pakeisti prekę ar gražinti pinigus, vartotojas į jį privalo kreiptis raštu. Pardavėjas, gavęs pirkėjo raštišką prašymą, privalo ne vėliau kaip per 3 dienas raštu kreiptis į Valstybinę maisto ir veterinarijos tarnybą, o tyrimo rezultatus, kai tik juos raštu pateikia Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba, pranešti vartotojui<sup>148</sup>.

Jeigu pardavėjas nevykdo šių reikalavimų, vartotojas turi teisę<sup>149</sup>:

- kreiptis į Valstybinę maisto ir veterinarijos tarnybą tiesiogiai, pateikdamas laisvos formos skundą, o, gavęs iš jos raštu pateiktas išvadas, apie tai pranešti pardavėjui;
- skambinti visą parą veikiančia nemokama telefono linija (8~800) 40 40 3;
- užpildyti elektroninę skundo formą – anketą;
- kreiptis į teismą, kad būtų apginta pažeista ar ginčijama jo teisė arba įstatymų saugomas interesas.

<sup>145</sup> Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas//Valstybės žinios. 1994, Nr. 94 – 1833.

<sup>146</sup> Lietuvos Respublikos valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos direktoriaus 2005 m. rugsėjo 5 d. įsakymas Nr. 501 „Dėl kokybės programos sk – 1 „Asmenų pranešimų (skundų) registravimas ir tyrimas“.

<sup>147</sup> Internetinė prieiga: <http://www.vet.lt/lt/pages/view/?id=82> [prisijungimo data: 2008-04-06 ]

<sup>148</sup> S. Katuoka, M. Kiškis, G. Pranevičius ir kt. Vartotojų teisių apsauga Lietuvoje ir Europos Sąjungoje. – Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, 2006. P. 24 – 25.

<sup>149</sup> Lietuvos Respublikos valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos direktoriaus 2005 m. rugsėjo 5 d. įsakymas Nr. 501 „Dėl kokybės programos sk – 1 „Asmenų pranešimų (skundų) registravimas ir tyrimas“.

Pranešimai nedelsiant užregistruojami Maisto kontrolės informacinėje sistemoje ir automatiškai nusiunčiami teritorinei valstybinei maisto ir veterinarijos tarnybai<sup>150</sup>.

Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba, kaip socialinis partneris, gina vartotojų teises maisto ir su juo susijusių paslaugų srityje. Tarnyboje sukurta ir įdiegta vieninga Centralizuota asmenų skundų (pranešimų) priėmimo, registravimo ir tyrimo sistema, kuri 2007 metais buvo įvertinta kaip geros patirties pavyzdys ir laimėjo antrą vietą Vidaus reikalų ministerijos organizuotoje konferencijoje „Viešojo administravimo kokybė – piliečiams“. Vieninga Centralizuota asmenų skundų (pranešimų) priėmimo, registravimo ir tyrimo sistema buvo sukurta ir įdiegta siekiant tobulinti pranešimų priėmimo ir tyrimo tvarką, diegiant kokybės vadybos principus visose veiklos srityse ir stengiantis didinti žmonių pasitikėjimą kontrolės įstaigomis. Šios sistemos įgyvendinimas pagerino besikreipiančių į Valstybinę maisto ir veterinarijos tarnybą piliečių aptarnavimą, leido operatyviau nagrinėti jų pateiktus pranešimus<sup>151</sup>. Kontroliuojant pranešimų tyrimo ir asmenų informavimo eigą su sistema, galima atsekti, ar pranešimas iširtas ir pareiškėjas informuotas, ar taikytos poveikio priemonės<sup>152</sup>. Mūsų nuomone, centralizuota sistema Valstybinei maisto ir veterinarijos tarnybai padėjo įgyvendinti „vieno langelio“ principą, leido ne tik racionaliau naudoti žmogiškuosius išteklius, taupyti laiką ir lėšas, bet ir sumažino viešųjų paslaugų teikimo biurokratinės kliūtis.

Atitinkamos teritorinės Valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos maisto produktų inspektoriai<sup>153</sup>:

- privalo ne vėliau kaip per 30 dienų (rekomenduojama per 3 – 4 dienas) atlikti pranešimo tyrimą – t.y. patikrinti pranešimo formoje paminėtą įmonę ir produktų, patiekalų bei kitų reikalavimų atitiktis;
- jei reikia, atlikti laboratorinius tyrimus (tada tyrimas gali užtrukti ilgiau);
- jei nustatomi pažeidimai, taikyti sankcijas;
- apie tyrimo rezultatus informuoti vartotoją (jei jis nebuvo anonimas);
- apie tyrimo rezultatus informuoti centrinę Valstybinę maisto ir veterinarijos tarnybą.

Kiekvieną mėnesį teritorinės Valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos pateikia vartotojų skundų ataskaitas centrinei Valstybinei maisto ir veterinarijos tarnybai. Skundo tyrimo eigą ir tikrinimo rezultatus centrinės Valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos specialistai Maisto informacinėje sistemoje gali patikrinti bet kuriuo metu. Centrinės Valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos Maisto skyriaus specialistai analizuoja ir apibendrina vartotojų skundų ir atliktų patikrinimų duomenis, išvadas bei

<sup>150</sup> Lietuvos Respublikos valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos direktoriaus 2005 m. rugsėjo 5 d. įsakymas Nr. 501 „Dėl kokybės programos sk – 1 „Asmenų pranešimų (skundų) registravimas ir tyrimas“.

<sup>151</sup> Internetinė prieiga: <http://www.vet.lt/lt/pages/view/?id=143> [prisijungimo data: 2008-04-06 ]

<sup>152</sup> E. Nalivaikienė. Sistema, ginanti vartotojus//Valstybės tarnybos aktualijos. 2008, Nr. 12. P. 47.

<sup>153</sup> S. Katuoka, M. Kiškis, G. Pranevičius ir kt. Vartotojų teisių apsauga Lietuvoje ir Europos Sąjungoje. – Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, 2006. P. 25 – 26.

siūlymus pateikia Valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos vadovams. Informacija apie gautus vartotojų pranešimus (skundus) skelbiama vartotojams centrinės Valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos tinklalapyje<sup>154</sup>.

Išanalizavus Valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos taikomas neteismines procedūras, galima teigti, kad Asmenų pranešimų (skundų) registravimo ir tyrimo tvarka<sup>155</sup> nėra publikuota „Valstybės žiniuose“. Vadovaujantis Lietuvos Respublikos įstatymo „Dėl Lietuvos Respublikos įstatymų ir kitų teisės aktų skelbimo ir įsigaliojimo tvarkos“<sup>156</sup> 3 str. 2 d., „Valstybės žiniuose“ turi būti skelbiami Vyriausybės įstaigų norminiai teisės aktai, priešingu atveju, jie negalioja ir negali būti taikomi. Net ir tuo atveju, jei norminis teisės aktas yra patvirtintas, jis vis tiek negalios tol, kol nebus paskelbtas „Valstybės žiniuose“. Mūsų nuomone, šiame darbe nagrinėta vartotojų skundų nagrinėjimo procedūra privalo būti paskelbta ne tik „Valstybės žiniuose“, bet ir Tarnybos interneto puslapyje.

Valstybinėje ne maisto produktų inspekcijoje piliečiai ir kiti asmenys aptarnaujami, jų prašymai ir skundai nagrinėjami ne tik vadovaujantis bendrais teisės aktais, tokias kaip Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas<sup>157</sup> bei Piliečių ir kitų asmenų aptarnavimo viešojo administravimo ir kitose institucijose pavyzdinės tvarkos aprašas<sup>158</sup>, tačiau ši institucija taip pat turi ir savo specialųjį teisės aktą - Piliečių ir kitų asmenų aptarnavimo Valstybinėje ne maisto produktų inspekcijoje prie Ūkio ministerijos tvarkos aprašą<sup>159</sup>. Kilus nesutarimams tarp pirkėjo ir pardavėjo dėl prekės kokybės, pirkėjas turi savo reikalavimus pateikti pardavėjui raštu, o šis, gavęs raštišką pirkėjo kreipimąsi, turi ne vėliau kaip per 3 darbo dienas raštu kreiptis į Valstybinę ne maisto produktų inspekciją prie Ūkio ministerijos dėl prekės kokybės įvertinimo. Gavęs iš jos raštu pateiktas išvadas pardavėjas nedelsiant privalo informuoti pirkėją. Jei pardavėjas nevykdo minėtų reikalavimų, vartotojas turi teisę pats kreiptis į Valstybinę ne maisto produktų inspekciją, o gavęs iš jos raštu pateiktas išvadas apie tai pranešti pardavėjui. Dėl pažeistų vartotojų teisių gynimo pirkėjas taip pat gali kreiptis tiesiogiai į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos

---

<sup>154</sup> Lietuvos Respublikos valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos direktoriaus 2005 m. rugsėjo 5 d. įsakymas Nr. 501 „Dėl kokybės programos sk – 1 „Asmenų pranešimų (skundų) registravimas ir tyrimas“.

<sup>155</sup> Ten pat.

<sup>156</sup> Lietuvos Respublikos įstatymo „Dėl Lietuvos Respublikos įstatymų ir kitų teisės aktų skelbimo ir įsigaliojimo tvarkos“ pakeitimo įstatymas//Valstybės žinios. 2002, Nr. 124 – 5626.

<sup>157</sup> Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas//Valstybės žinios. 1999, Nr. 60-1945.

<sup>158</sup> Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. gegužės 25 d. nutarimas Nr. 463 „Dėl Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002 m. rugsėjo 25 d. nutarimo Nr. 1491 "Dėl Piliečių ir kitų asmenų aptarnavimo viešojo administravimo ir kitose institucijose pavyzdinės tvarkos patvirtinimo" pakeitimo“//Valstybės žinios. 2006, Nr.60-2134.

<sup>159</sup> Valstybinės ne maisto produktų inspekcijos prie Ūkio ministerijos viršininko 2006 m. rugsėjo 1 d. įsakymas Nr. 1R-122 „Dėl piliečių ir kitų asmenų aptarnavimo Valstybinėje ne maisto produktų inspekcijoje prie Ūkio ministerijos tvarkos patvirtinimo“.

tarnybą arba į teismą<sup>160</sup>. Valstybinėje ne maisto produktų inspekcijoje interesantus priima viršininkas, viršininko pavaduotojas, struktūrinių padalinių vedėjai bei kiti valstybės tarnautojai ir darbuotojai. Viršininko, viršininko pavaduotojo interesantų priėmimo laiką suderina Bendrojo skyriaus vyriausiasis referentas. Administracijos ir teritorinių padalinių vedėjai bei kiti Inspekcijos valstybės tarnautojai ir darbuotojai pagal kompetenciją interesantus priima savo darbo vietose<sup>161</sup>.

Skundą dėl pažeistų vartotojų teisių, įsigijus netinkamos kokybės prekes ar paslaugas, vartotojas Inspekcijai turi teisę pateikti, kai pardavėjas ar paslaugos teikėjas nevykdo teisėtų vartotojo reikalavimų. Skundas dėl pažeistų vartotojų teisių, kai pirkėjui nepatinka nusipirktos prekės forma, dydis, spalva, modelis ar kompleksiskumas ir pardavėjas nevykdo jo pageidavimų, nagrinėjamas vadovaujantis „Daiktų gražinimo ir keitimo taisyklėmis“<sup>162</sup>. Skundą asmuo gali pateikti tiesiogiai raštu Valstybinei ne maisto produktų inspekcijai, taip pat telefonu ar elektroniniu paštu. Prie skundo būtina pridėti prekių pirkimo – pardavimo dokumentų (kasos aparato kvito, garantinio dokumento ir kita) kopijas, paslaugos teikimo užsakymo lapo ar sutarties (jei buvo sudaryta) kopiją, kreipimosi į pardavėją ar paslaugos teikėją kopiją. Pirkimo – pardavimo dokumentų nepateikimas yra pagrindas atsisakyti nagrinėti skundą<sup>163</sup>. Skundas laikomas baigtu nagrinėti tik tada, kai yra atsakyta į visus jame iškeltus klausimus ir apie priimtą sprendimą pranešta pareiškėjui. Sprendime apie nepatenkintą prašymą ar skundą turi būti nurodyti prašymo ar skundo nepatenkinimo motyvai bei, kur ir kokia tvarka jis gali būti apskūstas. Valstybinės ne maisto produktų inspekcijos priimti sprendimai gali būti skundžiami Inspekcijos viršininkui, Vyriausiajai administracinei ginčų komisijai arba atitinkamos apygardos administraciniam teismui.<sup>164</sup>

Valstybinė ne maisto produktų inspekcija 2007 metų III ketvirtį gavo 443 (2007 m. II ketvirtį – 430, 2006 m. III ketvirtį – 368) skundus. Tai 20 procentų daugiau, nei 2006 metų tuo pačiu laikotarpiu ir 3 proc. daugiau, negu 2007 m. antrą ketvirtį. Vartotojų skundai sudaro 31,49 proc. visų patikrinimų (2006 m. III ketvirtį – 27,1 proc.). Daugiausia skundų gauta ir išnagrinėta Vilniaus skyriuje – 46,2 proc. visų skundų. Mažėja pagrįstų skundų skaičius. Skundus ištyrus nustatyta, kad 278 skundai (62,8 proc.) pagrįsti (2007 m. II ketvirtį – 67,7 proc., 2006 m. III ketvirtį – 68,5 proc.). Daugėja vartotojų, pateikusių nusiskundimus dėl mechaniškai pažeistų telefonų, skundų. Skundus ištyrus, nustatyta, kad 83 (46 proc.,

<sup>160</sup> Internetinė prieiga: <http://www.vartotojoteises.lt/index.php?1440065215> [prisijungimo data: 2008-05-11]

<sup>161</sup> Valstybinės ne maisto produktų inspekcijos prie Ūkio ministerijos viršininko 2007 m. birželio 18 d. įsakymo Nr.1R-78 „Dėl Valstybinės ne maisto produktų inspekcijos prie Ūkio ministerijos darbo reglamento patvirtinimo“ 85, 86 p.

<sup>162</sup> Ūkio ministro 2001 m. birželio 29 d. įsakymas Nr. 217 „Dėl daiktų gražinimo ir keitimo taisyklių patvirtinimo“//Valstybės Žinios. 2001, Nr.58-2105.

<sup>163</sup> Valstybinės ne maisto produktų inspekcijos prie Ūkio ministerijos viršininko 2006 m. rugsėjo 1 d. įsakymas Nr. 1R-122 „Dėl piliečių ir kitų asmenų aptarnavimo Valstybinėje ne maisto produktų inspekcijoje prie Ūkio ministerijos tvarkos patvirtinimo“.

<sup>164</sup> S. Katuoka, M. Kiškis, G. Pranevičius ir kt. Vartotojų teisių apsauga Lietuvoje ir Europos Sąjungoje. – Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, 2006. P. 28.

2007 m. II ketvirtį – 48 proc., 2006 m. III ketvirtį – 60,2 proc.) skundai buvo pagrįsti. Vartotojų pasirinkimu 27 vartotojams už netinkamos kokybės prekes sugražinti pinigai, 24 – netinkamos kokybės prekės pakeistos tinkamos kokybės prekėmis, 10 – neatlyginamai pašalinti prekės trūkumai, 12 – pateikta informacija, garantinis servisas atliko remontus, 4 pardavėjams pasiūlyta vykdyti teisėtus vartotojo reikalavimus, 6 vartotojų skundai, pardavėjui atsisakius vykdyti vartotojo reikalavimus, perduoti tolesniam skundų nagrinėjimui Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai. Daugiausia skundų gauta dėl mobiliojo ryšio telefonų – 54 skundai, pagrįsti – 27 (pardavėjai: UAB „Topo centras“, UAB „MTTC“, UAB „Omnitel“, UAB „Mikrovisatos prekyba“, UAB „Spainetos prekybos sistema“)<sup>165</sup>. Atlikto tyrimo anketoje respondentams pateiktu klausimu „Kokių prekių ar paslaugų kokybės lygis, Jūsų manymu, yra žemiausias?“ buvo siekta padėti vartotojui apsispręsti, kurios prekės ar paslaugos, jo požiūriu, iš tikrųjų yra žemiausios kokybės. Vartotojų požiūriu, žemiausios kokybės paslaugos yra šios: sveikatos apsaugos (32 proc.), maisto prekių (20 proc.) ir ne maisto prekių (19 proc.) (žr. 22 priedą).

Išanalizavus Valstybinės ne maisto produktų inspekcijos taikomas neteismines vartotojų ginčų nagrinėjimo procedūras, galima teigti, kad pateikti skundą šiai Inspekcijai galima tiesiogiai raštu ar žodžiu, telefonu arba atsiuntus skundą elektroniniu paštu. Inspekcijos interneto puslapyje galima rasti skundo formą, tačiau jos užpildyti kompiuteryje vartotojas negali – kompiuterinė sistema to neleidžia. Mūsų nuomone, taip sudaromi dideli nepatogumai vartotojui, kuris sutaupytų laiko, jei galėtų iš karto interneto puslapyje užpildyti nustatytą formą, o ne spausdinti ją, rašyti visą informaciją ranka ir tik tada siųsti paštu ar tiesiogiai pateikti Inspekcijai. Svarbu paminėti, kad Inspekcija priima skundus ir nemokama telefono linija (8 800 55 551), tačiau žodiniai skundai priimami tik tais atvejais, kai juos galima išnagrinėti ir išspręsti tuoj pat, nepažeidžiant asmens ir Inspekcijos interesų.<sup>166</sup> Nei viename teisės akte nėra išaiškinta, kokio pobūdžio ir kokios apimties žodiniai skundai yra laikomi, kad galimi išspręsti tuoj pat, ką apima sąvoka „tuo pat“, ir kokia turėtų būti žodinių skundų nagrinėjimo tvarka ir procedūra, kad nebūtų pažeisti asmens ir Inspekcijos interesai. Mūsų nuomone, yra tikslinga ir labai reikalinga išaiškinti šias sąvokas ir jų reikšmes. Siūlytume šias sąvokas apibrėžti taip:

**Žodiniai skundai yra laikomi, kad galimi išspręsti tuoj pat**, jeigu skundui išnagrinėti ir sprendimui priimti nėra reikalinga papildomų tyrimų atlikimo, skundas nėra didelės apimties ir pagal susiklosčiusią analogiškų skundų nagrinėjimo praktiką tiksliai numanomas sprendimo variantas.

**Skundo išsprendimas tuoj pat** – laikotarpis, galintis tęstis ne ilgiau kaip tris valandas.

<sup>165</sup> Valstybinės ne maisto produktų inspekcijos prie Ūkio ministerijos 2007 m. trečio ketvirčio paslaugų rinkos kontrolės ir vartotojų teisių gynimo analizė Nr. PSL-49.

<sup>166</sup> S. Katuoka, M. Kiškis, G. Pranevičius ir kt. Vartotojų teisių apsauga Lietuvoje ir Europos Sąjungoje. – Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, 2006. P. 27.

**Skundai, kuriais galėtų būti pažeisti asmens ir Inspekcijos interesai** – tai skundai, kuriuos išsprendus tuoj pat, būtų pažeisti tiek vartotojo, pateikusio skundą, tiek ir kitų asmenų, bei Inspekcijos teisės ar teisėti interesai.

Piliečių ir kitų asmenų aptarnavimo Valstybinėje ne maisto produktų inspekcijoje prie Ūkio ministerijos tvarkoje<sup>167</sup> nustatoma, kad asmenų prašymai ar skundai taip pat nagrinėjami vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo trečiajame skirsnyje nustatyta administracine procedūra. Mūsų nuomone, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme nustatyta skundų nagrinėjimo tvarka nėra pritaikyta nagrinėti vartotojų skundus, kadangi numatytos skirtingos ginčo šalys. Reikalinga priimti šio įstatymo papildymą ir numatyti nuostatas, kurios būtų pritaikytos ir tokių specifinių skundų, kaip vartotojų skundų, nagrinėjimui. Be to, šiame įstatyme nėra atspindėta kai kurių itin svarbių vartotojų skundų nagrinėjimui taikytinų principų (rungimosi, skaidrumo ir pan.)

Daug konfliktų parduotuvėse kyla ne tik dėl nekokybiškų prekių, bet ir dėl to, jog įsigydamas prekę pirkėjas gauna ne visą informaciją. Tokiu atveju, neturint pilnos informacijos apie prekę, yra didelė galimybė, kad vartotojas ją netinkamai panaudos ir prekė suges ne dėl vartotojo kaltės. 2008 m. sausio mėnesį į Inspekciją kreipėsi Marijampolės rajono ūkininkas, iš vienos firmos pirkęs vandens siurblį. Šis vartotojas neturėjo informacijos, kokį filtrą prietaisui naudoti, ir, panaudojęs netinkamą filtrą, sugadino įsigytą siurblį. Į konfliktinę situaciją įsikišus Inspekcijai, įmonei teko pakeisti siurblį<sup>168</sup>. Pirkėjai ir pardavėjai privalo žinoti, jog informacija apie prekę – būtina. Ji turi atitikti turinį originalo (gamintojo) kalba.

Vartotojų informavimas yra viena iš svarbiausių vartotojų teisių įsisavinimo prielaidų. Savo teisių nežinantys vartotojai nesąmoningai sukuria socialinę erdvę pardavėjų ir paslaugų teikėjų įsivyravimui, monopolizuojant pardavėjų ir pirkėjų, paslaugų teikėjų ir pirkėjų santykius, t.y. primesti pirkėjams savo supratimą ir valią. Todėl nuolatinis vartotojų švietimas yra būtina vartotojų teisių apsaugos institucijų veikla, siekiant išvengti tokio pardavėjų ir paslaugų teikėjų įsivyravimo.

Anketoje pateikti duomenys praneša, kad vartotojai gauna daug informacijos apie įvairias prekes ir paslaugas. Dažniausiai ši informacija yra susijusi ne su prekės ar paslaugos kokybe, o su jų išpardavimu ir taikomomis vienokio ar kitokio dydžio nuolaidomis. 2006 metų vartotojų apklausos duomenys rodo, kad tuo laikotarpiu daugiausiai buvo pasigendama informacijos apie vaistus ir sveikatos priežiūros paslaugas

---

<sup>167</sup> Valstybinės ne maisto produktų inspekcijos prie Ūkio ministerijos viršininko 2006 m. rugsėjo 1 d. įsakymas Nr. 1R-122 „Dėl piliečių ir kitų asmenų aptarnavimo Valstybinėje ne maisto produktų inspekcijoje prie Ūkio ministerijos tvarkos patvirtinimo“.

<sup>168</sup> Internetinė prieiga: [www.vnmai.lt/ne\\_maisto\\_inspekcija-straipsnis-problema.mht](http://www.vnmai.lt/ne_maisto_inspekcija-straipsnis-problema.mht) [prisijungimo data: 2008-05-11]

(45 proc.)<sup>169</sup>. Specialiai šiam darbui atliktos vartotojų anketinės apklausos rezultatai rodo, kad 2008 metais vartotojai per mažai gavo informacijos apie ne maisto produktus (68 proc.), o dėl informacijos apie medikamentus ir sveikatos priežiūros priemones trūkumo pareiškė tik 7 proc. vartotojų (žr. 23 priedą). Vartotojams buvo pateiktas vienas sudėtingesnio pobūdžio, palyginus su kitais anketoje pateiktais, klausimas – „Ar informacija (sąskaitos, sutartys, bilietai, skrajutės ir pan.), kurią gaunate iš šių paslaugų teikėjų, yra aiški ar neaiški?“. Šis klausimas yra kompleksinio pobūdžio, nes apima skirtingos reikšmės dokumentus – sąskaitas, sutartis, bilietus, skrajutes. Todėl vertėtų pripažinti, kad respondentams sudėtinga apibendrinti turimą patyrimą, tad atsakydami į tokį sudėtingą klausimą, jie labiau vadovaujasi savo emocijomis. Tačiau šiuo klausimu taip pat galima išsiaiškinti pateikiamos informacijos aiškumą. Pateikti duomenys rodo, kad vartotojų požiūriu, labiausiai neaiški informacija pateikiama apie dujų tiekimą (56 respondentai atsakė, kad tokio pobūdžio informacija yra neaiški) ir apie viešojo transporto paslaugas (55 respondentų nuomone tokio pobūdžio informacija yra neaiški) (žr. 24 priedą).

Daug problemų pardavėjams iškyla taip pat dėl elektros gaminių, nes jiems keliami didesni reikalavimai. Rinkoje yra ypač daug kinų prekių, ir ne visos jos yra saugios. Kai kurias prekes uždraudžiama pardavinėti. Per 2008 metų I ketvirtį iš prekybos, kaip nesaugūs, jau paimti keturi šviestuvai, daug žaislų. Dėl pastarųjų taip pat būna nemažai problemų, kadangi į Lietuvą atvežami kinų produkcijos žaislai yra ypač trapūs, nudažyti nekokybiškais dažais ir t.t.<sup>170</sup> Dažnos situacijos, kai parduodamas kūdikio barškutis, o ant etiketės parašyta, jog negalima naudoti vaikams iki 3 metų... Tokiu užrašu greičiausiai norima apsidrausti parduodant nesaugų (su smulkiomis detalėmis ir pan.) žaislą. Tačiau puikiai matyti, jog prekė yra skirta kūdikiui, todėl tokie žaislai privalo būti išimti iš prekybos. Didelių problemų yra ir dėvėtų drabužių parduotuvėse. Jose negalima prekiauti minkštais dėvėtais žaislais, apatiniais kūdikių rūbais, vaikiška avalyne. Šioms parduotuvėms keliami ypač dideli prekių ženklinimo reikalavimai. Jose turi būti išpėjamieji ženklai, kad žmonės perka papildomai apdorotą rūbą, taip pat ant kiekvieno gaminių turi būti paženklinta, iš kokios firmos jis atvežtas, kokios nukenksminimo priemonės naudotos – kad žmogui, pavyzdžiui, nekiltų alergija nuo naudotų chemijos preparatų.

Išnagrinėjus pagrindinių neteisminių institucijų – Vartotojų teisių apsaugos tarnybos, Valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos ir Valstybinės ne maisto produktų inspekcijos – taikomų ginčų nagrinėjimo procedūrų ypatumus bei pateikus vartotojų nuomonių tyrimą, galima daryti išvadą, kad nagrinėjant ginčus neteismina tvarka, kyla nemažai problemų dėl institucijų priimamų rekomendacinio pobūdžio sprendimų, kuriuos verslininkai vengia vykdyti, kadangi jie nėra privalomi ginčo šalims. Tai pat

<sup>169</sup> S. Katuoka, M. Kiškis, G. Pranevičius ir kt. Vartotojų teisių apsauga Lietuvoje ir Europos Sąjungoje. – Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, 2006. P. 342 – 343.

<sup>170</sup> Internetinė prieiga: [www.vnmai.lt/ne\\_maisto\\_inspekcija-straipsnis-problema.mht](http://www.vnmai.lt/ne_maisto_inspekcija-straipsnis-problema.mht) [prisijungimo data: 2008-05-11]



pastebima, kad dažnai pardavėjai (paslaugų teikėjai) verčiau renkasi sumokėti jiems paskirtą baudą, negu pašalinti iš rinkos nekokybišką prekę. Nedidelės baudos sumokėjimas verslininkui atrodo ekonomiškėnis būdas atpirkti savo kaltę, nei nekokybiškos prekės pašalinimas iš rinkos, kadangi tokios prekės pardavimas atneš dvigubos naudos ir atpirks ne tik patirtus nuostolius dėl baudos, bet verslininkas gaus ir ne mažą pelną. Todėl būtina sugriežtinti pardavėjams administracinės atsakomybės taikymą šiuo klausimu ir nustatyti kaip galima didesnį baudos dydį už nekokybiškų prekių tiekimą į rinką ar jų nepašalinimą.

## IŠVADOS

1. Europos Sąjungos ir Lietuvos Respublikos teisės aktai svarbūs neteisiminei vartotojų teisių apsaugai tuo, kad jie detaliam apibrėžia vartotojų teises, nustato vartotojų teisių apsaugos neteisminę institucinę sistemą, reglamentuoja vartotojų švietimą, vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų santykius, vartotojų teisių gynimo ne teisme tvarką ir atsakomybę už teisės aktų, reglamentuojančių vartotojų teisių apsaugą, pažeidimus. Pagrindiniai Lietuvos Respublikos teisės aktai yra suderinti su Europos Sąjungos teisine baze. Daugelis neteisminio ginčų nagrinėjimo taisyklių nacionaliniu lygmeniu yra įtvirtintos ir taikomos griežčiau, nei tai nurodo Europos Sąjungos teisės aktai.

2. Vartotojas, manydamas, kad pardavėjas, paslaugų teikėjas pažeidė jo teises ar įstatymų saugomus interesus, turi teisę kreiptis į neteismines vartotojų teises ginančias institucijas arba į teismą. Neteisminė ginčų nagrinėjimo forma vartotojui yra priimtinesnė todėl, kad toks pasirinktas ginčo nagrinėjimas yra paprastesnis, pigesnis ir greitesnis vartotojo atžvilgiu, nei teisminis.

3. Neteisminis vartotojų ginčų nagrinėjimas yra pranašesnis už teisminį tuo, kad palaiko socialinę taiką. Jei šalis taikiai tarpusavyje priims sprendimą, noriai jį vykdys, tokiu atveju tarp jų išsivyras taika, o teismo priimtas ir per prievartą vykdomas sprendimas tik dar labiau supriešins ginčo šalis.

4. Pagrindinės neteisminės vartotojų teises ginančios institucijos yra Nacionalinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba ir Valstybinė ne maisto produktų inspekcija.

5. Neteisminėje vartotojų teisių gynimo praktikoje ypač didelės problemos kyla dėl institucijų priimamų rekomendacinio pobūdžio sprendimų, per ilgų nagrinėjimo terminų taikymo, žodinio ir rašytinio proceso nesuderinamumo bei dėl gana švelnių administracinių nuobaudų įtvirtinimo teisės aktuose.

6. Visi ginčai tarp vartotojo ir pardavėjo (paslaugos tiekėjo) nagrinėjami nemokamai, laikantis rungimosi ir ginčo nagrinėjimo operatyvumo bei skaidrumo principų ir viešai, išskyrus kai ginčus nagrinėjančios institucijos sprendimu būtina apsaugoti valstybės, tarnybos, komercinės, banko, profesines paslaptis arba užtikrinti vartotojo teisę į privataus gyvenimo neliečiamumą.

7. Atliktas vartotojų anketinės apklausos tyrimas parodė, kad vartotojai nėra pakankamai gerai informuoti apie savo teises ir jų gynimo būdus. Net 49 respondentai (daugiau nei pusė iš tyrime dalyvavusių asmenų) į vartotojų teisių apsaugos institucijas nesikreipė nė karto, 12 respondentų kreipėsi tik vieną kartą, 1 apklaustasis kreipėsi du – tris kartus, ir tik 1 vartotojas kreipėsi daugiau kaip tris kartus. Tokie tyrimo rezultatai rodo, kad vartotojus ginančiomis institucijomis arba nėra pasitikima, arba vartotojai tiesiog turi per mažai informacijos apie tokio pobūdžio neteisminę jų interesų gynimo procedūrą, todėl reikalingas detalesnis ir išsamesnis Lietuvos vartotojų švietimas šiuo aspektu. Mykolo

Romerio universitete dėstomas studijų dalykas „Vartotojų teisių apsauga“ yra teigiama praktika, kuria galėtų pasinaudoti kitos mokymo įstaigos, įgyvendindamos švietimą vartotojų teisių apsaugos srityje.

8. Gauti vartotojų anketinės apklausos tyrimo rezultatai parodė, kad per pastaruosius metus net 46,25 proc. vartotojų jau keletą kartų įsigijo nekokybišką prekę ar paslaugą. Tam, kad tokių atvejų būtų kuo mažiau, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba nuolat atlieka patikrinimus įvairiose prekybos vietose ir centruose bei kruopščiai tikrina prekes ir siūlomas įsigyti paslaugas, o aptikusi nekokybiškas, nedelsiant įpareigoja pardavėjus ar paslaugų tiekėjus pašalinti jas iš rinkos.

## PASIŪLYMAI

1. Derėtų remtis gerąja užsienio valstybių patirtimi ir pritaikyti ją ginčų sprendimui neteisminiu būdu Lietuvoje. Atsižvelgus į Norvegijos alternatyvaus ginčų sprendimo modelį, Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatyme turėtų būti nurodyta, kad visų neteisminių ginčų nagrinėjimo institucijų priimti sprendimai yra privalomi vykdyti ginčo šalims.

2. Atsižvelgus į Estijos alternatyvaus ginčų sprendimo modelį, reiktų numatyti galimybę vartotojų ginčus spręsti ne tik rašytinio, bet ir žodinio proceso metu.

3. Siekiant riboti verslininkų savivalę dėl neteisminių institucijų priimtų sprendimų nevykdymo, reiktų atsižvelgti į Latvijoje taikomų administracinių nuobaudų už sprendimų nevykdymą dydžius, kurie siekia net iki 300 eurų, ir Lietuvos Respublikos Administracinių teisės pažeidimų kodekse numatyti didesnes administracines nuobaudas už vartotojų teisių pažeidimus.

4. Sutrumpinti ginčų, susiklostančių tarp vartotojo ir verslininko, nagrinėjimo neteisminiu būdu terminus.

5. Vadovaujantis Lietuvos Respublikos įstatymo „Dėl Lietuvos Respublikos įstatymų ir kitų teisės aktų skelbimo ir įsigaliojimo tvarkos“ 3 str. 2 d., siūloma „Asmenų pranešimų (skundų) registravimo ir tyrimo tvarką“ paskelbti „Valstybės žiniuose“ ir Valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos internetiniame puslapyje.

6. Remiantis Lietuvos Respublikos civiliniame kodekse pateiktais vartojimo sutarties požymiais, siūloma šiame teisės akte taip pat įtvirtinti tokią vartotojo sąvoką: „**Vartotojas** – tai priklausomas nuo verslininko fizinis asmuo, kuris prie sutarties gali tik prisijungti, tačiau dėl sutarties sąlygų derėtis negali ir todėl pripažįstamas kaip silpnesnioji sutarties šalis, sudarantis sutartį savo asmeninių ar šeimos poreikių tenkinimui“.

7. Siūlytume svarbias sąvokas, vartojamas neteisminėje vartotojų teisių apsaugoje, apibrėžti taip:

**Žodiniai skundai yra laikomi, kad galimi išspręsti tuoj pat**, jeigu skundui išnagrinėti ir sprendimui priimti nėra reikalinga papildomų tyrimų atlikimo, skundas nėra didelės apimties ir pagal susiklosčiusią analogiškų skundų nagrinėjimo praktiką tiksliai numanomas sprendimo variantas.

**Skundo išsprendimas tuoj pat** – laikotarpis, galintis tęstis ne ilgiau kaip tris valandas.

**Skundai, kuriais galėtų būti pažeisti asmens ir Tarnybos (inspekcijos) interesai** – tai skundai, kuriuos išsprendus tuoj pat, būtų pažeisti tiek vartotojo, pateikusio skundą, tiek ir kitų asmenų, bei Tarnybos (inspekcijos) teisės ar teisėti interesai.

## LITERATŪROS SĄRAŠAS

### Lietuvos norminiai aktai

1. Lietuvos Respublikos Konstitucija//Valstybės Žinios. 1992, Nr. 33-1014;
2. Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas//Valstybės žinios. 2000, Nr. 74-2262, Nr. 80;
3. Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodeksas//Valstybės žinios. 2002, Nr. 36-1340;
4. Lietuvos Respublikos daugiabučių namų savininkų bendrijų įstatymas//Valstybės žinios. 1995, Nr. 20-449;
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 energetikos įstatymas//Valstybės žinios. 2002, Nr. 56-2224;
8. Lietuvos Respublikos įstatymo „Dėl Lietuvos Respublikos įstatymų ir kitų teisės aktų skelbimo ir įsigaliojimo tvarkos“ pakeitimo įstatymas//Valstybės žinios. 2002, Nr. 124-5626;
9. Lietuvos Respublikos konkurencijos įstatymas//Valstybės žinios. 1999, Nr. 30;
10. Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymas//Valstybės žinios. 2003, Nr. 61-2753;
11. Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatymas//Valstybės žinios. 2001, Nr. 64-2324;
12. Lietuvos Respublikos reklamos įstatymas//Valstybės žinios. 2000, Nr. 64-1937;
13. Lietuvos Respublikos šilumos ūkio įstatymas//Valstybės žinios. 2003, Nr. 51-2254;
14. Lietuvos Respublikos turizmo įstatymas//Valstybės žinios. 1998, Nr. 32-852;
15. Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas//Valstybės žinios. 1994, Nr. 94-1833;
16. Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas//Valstybės žinios. 1999, Nr. 60-1945;
17. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. sausio 31 d. nutarimas Nr. 102 „Dėl Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2000 m. birželio 28 d. nutarimo Nr. 745 „Dėl Valstybinės ne maisto produktų inspekcijos prie Ūkio ministerijos nuostatų patvirtinimo“ pakeitimo“//Valstybės žinios. 2006, Nr. 14-485;
18. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. gegužės 25 d. nutarimas Nr. 463 „Dėl Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002 m. rugsėjo 25 d. nutarimo Nr. 1491 "Dėl Piliečių ir kitų asmenų aptarnavimo viešojo administravimo ir kitose institucijose pavyzdinės tvarkos patvirtinimo" pakeitimo“//Valstybės žinios. 2006, Nr.60-2134;
19. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. balandžio 11 d. nutarimas Nr. 372 „Dėl Valstybinės vartotojų teisių apsaugos 2007-2010 metų strategijos ir jos įgyvendinimo priemonių plano patvirtinimo“//Valstybės žinios. 2007, Nr. 46-1742;

20. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. spalio 2 d. nutarimas Nr. 1068 „Dėl Valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos nuostatų patvirtinimo“//Valstybės žinios. 2007, Nr. 107-4376;
21. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2008 m. sausio 23 d. nutarimas Nr. 114 „Dėl Valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos 2008 metų sutrumpinto strateginio veiklos plano patvirtinimo“//Valstybės žinios. 2008, Nr. 28-1017;
22. Lietuvos Respublikos Ūkio ministro 2001 m. birželio 29 d. įsakymas Nr. 217 „Dėl daiktų gražinimo ir keitimo taisyklių patvirtinimo“//Valstybės Žinios. 2001, Nr.58-2105;
23. Lietuvos Respublikos valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos direktoriaus 2005 m. rugsėjo 5 d. įsakymas Nr. 501 „Dėl kokybės programos sk – 1 „Asmenų pranešimų (skundų) registravimas ir tyrimas“;
24. Valstybinės ne maisto produktų inspekcijos prie Ūkio ministerijos viršininko 2006 m. rugsėjo 1 d. įsakymas Nr. 1R-122 „Dėl piliečių ir kitų asmenų aptarnavimo Valstybinėje ne maisto produktų inspekcijoje prie Ūkio ministerijos tvarkos patvirtinimo“;
25. Valstybinės ne maisto produktų inspekcijos prie Ūkio ministerijos viršininko 2007 m. birželio 18 d. įsakymas Nr.1R-78 „Dėl Valstybinės ne maisto produktų inspekcijos prie Ūkio ministerijos darbo reglamento patvirtinimo“;
26. Vartotojų teisių apsaugos tarybos 2002 m. spalio 25 d. nutarimas Nr. 73 „Dėl UAB „OMNITEL“ skaitmeninio korinio ryšio (GSM/DCS) paslaugų teikimo sutarties“.

### **Europos Sąjungos dokumentai**

27. Konsoliduota Europos Bendrijos Steigimo sutartis//Valstybės žinios. 2004, Nr. 2–2;
28. 2004 m. vasario 11 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 261/2004, nustatantis bendras kompensavimo ir pagalbos keleiviams taisyklės atsisakymo vežti ir skrydžių atšaukimo arba atidėjimo ilgam laikui atveju, panaikinantys Reglamentą (EEB) Nr. 295/91//OL L 46, 2004 2 17;
29. 2004 m. spalio 27 d. 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“)//OL L 364, 2004 12 9;
30. 1994 m. spalio 26 d. 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“//OL L 280, 1994 10 29;
31. 1997 m. gegužės 20 d. Europos Parlamento ir Tarybos Direktyva 97/7/EB „Dėl vartotojų apsaugos, susijusios su nuotolinės prekybos sutartimis“//OL L 144, 1997 6 4;

32. 1998 m. vasario 16 d. Europos Parlamento ir Tarybos Direktyva 98/6/EB „Dėl vartotojų apsaugos žymint vartotojams siūlomų prekių kainas“//OL L 80, 1998 3 18;
33. 1998 m. gegužės 19 d. Europos Parlamento ir Tarybos Direktyva 98/27/EB „Dėl draudimų ginant vartotojų interesus“//OL L 166, 1998 6 11;
34. 1999 m. gegužės 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos Direktyva 1999/44/EB „Dėl vartojimo prekių pardavimo ir susijusių garantijų tam tikrų aspektų“//OL L 171, 1999 7 7;
35. 2002 m. rugsėjo 23 d. Europos Parlamento Ir Tarybos Direktyva 2002/65/EB „Dėl nuotolinės prekybos vartotojams skirtomis finansinėmis paslaugomis ir iš dalies keičianti Tarybos direktyvą 90/619/EEB ir Direktyvas 97/7/EB ir 98/27/EB“//OL L 271, 2002 10 9;
36. 2005 m. gegužės 11 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2005/29/EB „Dėl nesąžiningos įmonių komercinės veiklos vartotojų atžvilgiu vidaus rinkoje ir iš dalies keičianti Tarybos direktyvą 84/450/EEB, Europos Parlamento ir Tarybos direktyvas 97/7/EB, 98/27/EB bei 2002/65/EB ir Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (EB) Nr. 2006/2004“ („Nesąžiningos komercinės veiklos direktyva“)//OL L 149, 2005 6 11;
37. 1984 m. rugsėjo 10 d. Tarybos Direktyva 84/450/EEB „Dėl valstybių narių įstatymų ir kitų teisės aktų dėl klaidinančios reklamos suderinimo“//OL L 250, 1984 9 19;
38. 1985 m. liepos 25 d. Tarybos Direktyva 85/374/EEB „Dėl valstybių narių įstatymų ir kitų teisės aktų, reglamentuojančių atsakomybę už gaminius su trūkumais, derinimo“//OL L 210, 1985 8 7;
39. 1985 m. gruodžio 20 d. Tarybos Direktyva 85/577/EEB „Dėl vartotojų apsaugos, susijusios su sutartimis, sudarytomis ne prekybai skirtose patalpose“//OL L 372, 1985 12 31;
40. 1986 m. gruodžio 22 d. Tarybos Direktyva 87/102/EEB „Dėl valstybių narių įstatymų ir kitų teisės aktų, susijusių su vartojimo kreditu, suderinimo“//OL L 42, 1987 2 12;
41. 1990 m. birželio 13 d. Tarybos Direktyva 90/314/EEB „Dėl kelionių, atostogų ir organizuotų išvykų paketų“//OL L 158, 1990 6 23;
42. 1993 m. balandžio 5 d. Tarybos Direktyva 93/13/EEB „Dėl nesąžiningų sąlygų sutartyse su vartotojais“//OL L 95, 1993 4 21;
43. Richtlinie 92/59/EWG des Rates vom 29. Juni 1992 über die allgemeine Produktsicherheit//Amtsblatt Nr. L 228 vom 11/08/1992 S. 0024 – 0032;
44. Entschließung des Rates vom 14. April 1975 betreffend ein Erstes Programm der Europäischen Wirtschaftsgemeinschaft für eine Politik zum Schutz und zur Unterrichtung der Verbraucher//Amtsblatt Nr. C 092 vom 25/04/1975 S. 0001 – 0001;

45. 98/257/EG: Empfehlung der Kommission vom 30. März 1998 betreffend die Grundsätze für Einrichtungen, die für die außergerichtliche Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten zuständig sind//Amtsblatt Nr. L 115 vom 17/04/1998 S. 0031 – 0034;

46. 2001/310/EG: Empfehlung der Kommission vom 4. April 2001 über die Grundsätze für an der einvernehmlichen Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten beteiligte außergerichtliche Einrichtungen//Amtsblatt Nr. L 109 vom 19/04/2001 S. 0056 – 0061.

### **Knygos, straipsniai ir konferencijų medžiaga**

47. S. Katuoka, M. Kiškis, G. Pranevičius ir kt. Vartotojų teisių apsauga Lietuvoje ir Europos Sąjungoje. – Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, 2006;

48. V. Bitinaitė. Teisės terminų žodynas. – Vilnius: Tildė, 2005;

49. Z. Čeponytė, A. Išarienė, V. Jakevičius ir kt. Europos link. Vartotojo vadovas. – Vilnius: Lietuvos vartotojų institutas, 2004;

50. Lietuvos vartotojų organizacijų katalogas. – Vilnius: UAB „Varosa“, 2005;

51. D. Švirinas. Civilinės teisės ir konkurencijos teisės normų sąveika//Jurisprudencija. 2002, Nr. 28(20);

52. E. Nalivaikienė. Sistema, ginanti vartotojus.//Valstybės tarnybos aktualijos. 2008, Nr. 12;

53. Advokato I. Norkaus kontora „Norcous ir partneriai“. Vartotojų teisių apsauga. Direktyva dėl nesąžiningos komercinės praktikos//Euro naujienos. 2005 m. birželis;

54. P. Ravluševičius. Europos Sąjungos vartotojų teisių apsauga ir Lietuvos teisė//Jurisprudencija. 2003, Nr. 44(36);

55. Valstybinės ne maisto produktų inspekcijos prie Ūkio ministerijos 2007 m. trečio ketvirčio paslaugų rinkos kontrolės ir vartotojų teisių gynimo analizė Nr. PSL-49;

56. Medžiaga iš 2007 m. rugsėjo 21 d. Tarptautinės konferencijos „Neteisminė ginčų sprendimo tvarka – dar viena galimybė vartotojams“;

57. Medžiaga iš 2007 m. spalio 10 d. paskaitos „Vartotojų teisių apsauga“. Pranešėjas – A. Rudzinskas.

### **Teismų jurisprudencija**

58. Lietuvos Respublikos Konstitucinio Teismo 2003 m. kovo 17 d. nutarimas “Dėl Lietuvos Respublikos akcinių bendrovių “Būtingės nafta”, “Mažeikių nafta” ir “Naftotiekis” reorganizavimo



įstatymo 3 straipsnio 4 dalies atitikties Lietuvos Respublikos Konstitucijai”//Valstybės žinios. 2003, Nr. 27-1098;

59. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2003 m. gegužės 12 d. nutartis c.b. 257 – oji daugiabučių namo savininkų bendrija v. UAB „Vilniaus vandenys“, Nr. 3K-3-579/2003, kat. 37.1.

### **Literatūra internete**

60. Vartotojų naujienos Nr.3//

[http://www.consum.org/leidiniai/vartotoju\\_naujienos/zurnalas\\_vartotoju\\_naujienos\\_nr\\_3](http://www.consum.org/leidiniai/vartotoju_naujienos/zurnalas_vartotoju_naujienos_nr_3);

prisijungimo data: 2007-12-12;

61. Vartotojų naujienos Nr.5//

[http://www.consum.org/leidiniai/vartotoju\\_naujienos/zurnalas\\_vartotoju\\_naujienos\\_nr\\_5](http://www.consum.org/leidiniai/vartotoju_naujienos/zurnalas_vartotoju_naujienos_nr_5);

prisijungimo data: 2007-12-12;

62. Nacionalinės vartotojų konfederacijos pranešimas//

<http://www.vartotojulyga.lt/lt/news/detail.php?ID=10590>; prisijungimo data: 2008-01-24;

63. Europos vartotojų centro informacija//<http://www.ecc.lt/index.php?311008359>; prisijungimo data: 2008-01-24;

64. Europos Sąjungos veikla. Vartotojų politika//[http://europa.eu/pol/cons/overview\\_lt.htm](http://europa.eu/pol/cons/overview_lt.htm); prisijungimo data: 2008-01-30;

65. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba// <http://www.vartotojoteises.lt/index.php?28324970>; prisijungimo data: 2008-01-30;

66. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba //

<http://www.vartotojoteises.lt/index.php?-1775423355>; prisijungimo data: 2008-01-30;

67. Integracijos žinios//[http://iz.euro.lt/lit/LT\\_teises\\_pasikeitimai\\_pagal\\_ESnbspteise/91](http://iz.euro.lt/lit/LT_teises_pasikeitimai_pagal_ESnbspteise/91); prisijungimo data: žiūrėta 2008-01-30;

68. Europos Sąjungos portalas//

[http://ec.europa.eu/youreurope/nav/en/citizens/services/eu-guide/enforcingrights/index\\_lt.html#11451\\_17](http://ec.europa.eu/youreurope/nav/en/citizens/services/eu-guide/enforcingrights/index_lt.html#11451_17); prisijungimo data: 2008-03-28;

69. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba //

<http://www.vartotojoteises.lt/index.php?-2007109444>; prisijungimo data: 2008-03-28;

70. Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba//

<http://www.vet.lt/lt/pages/view/?id=4>; prisijungimo data: 2008-04-05;

71. Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba. Naujienos//  
<http://www.vet.lt/lt/news/view/?id=3250&PHPSESSID=5bcc175b6b7a87693e45597faa9de85d>;  
prisijungimo data: 2008-04-05;
72. Lietuvos Respublikos Seimo valdybos 2004 m. lapkričio 3 d. sprendimas Nr. 2314. Gintauto Mikolaičio, Petro Gražulio, Viktoro Rinkevičiaus komandiruotės į Olandiją (2004 11 25-27) ataskaita//[http://www3.lrs.lt/pls/inter/w5\\_show?p\\_r=307&p\\_d=37961&p\\_k=1](http://www3.lrs.lt/pls/inter/w5_show?p_r=307&p_d=37961&p_k=1); prisijungimo data: 2008-04-06;
73. Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba. Veikla//  
<http://www.vet.lt/lt/pages/view/?id=4&PHPSESSID=99fe7c717f1f7a065a47111b1b0ae1ef>;  
prisijungimo data: 2008-04-06;
74. Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba. Vartotojams// <http://www.vet.lt/lt/pages/view/?id=82>;  
prisijungimo data: 2008-04-06;
75. Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba. Vartotojų skundų tyrimas//  
<http://www.vet.lt/lt/pages/view/?id=143>; prisijungimo data: 2008-04-06;
76. Valstybinė ne maisto produktų inspekcija. Bendra informacija//  
<http://www.inspekcija.is.lt/index.php?2451737000>; prisijungimo data: 2008-04-26;
77. vtv.lt tinklalapis//<http://www.vtv.lt/naujienos/lietuvoje/pirkejai-viliojami-net-i-tortus-panasiais-muilais.html>; prisijungimo data: 2008-04-26;
78. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba. Pranešimai žiniasklaidai//  
<http://www.vartotojoteises.lt/index.php?511153976>; prisijungimo data: 2008-04-26;
79. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba. Pranešimai žiniasklaidai//  
<http://www.vartotojoteises.lt/index.php?818982344>; prisijungimo data: 2008-07-12;
80. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos prie Teisingumo ministerijos 2006 metų veiklos ataskaita//<http://www.vartotojoteises.lt/index.php?746949566>; prisijungimo data: 2008-07-12;
81. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos prie Teisingumo ministerijos 2007 metų veiklos ataskaita//<http://www.vartotojoteises.lt/index.php?746949566>; prisijungimo data: 2008-07-26;
82. 2006 ir 2007 metų vartotojų skundų dėl maisto produktų ir viešojo maitinimo paslaugų analizė//<http://www.vet.lt/lt/pages/view/?id=8>; prisijungimo data: 2008-07-26;
83. Valstybinė ne maisto produktų inspekcija. Informacija visuomenei//  
<http://www.inspekcija.lt/index.php?587575670>; prisijungimo data: 2008-07-26;
84. 2008 m. balandžio 18 d. Valstybinės ne maisto produktų inspekcijos prie Ūkio ministerijos 2008 metų I ketvirčio gaminių rinkos kontrolės analizė Nr. G-6//  
<http://www.inspekcija.lt/index.php?115283554>; prisijungimo data: 2008-07-26.

## SANTRAUKA LIETUVIŲ KALBA

Pasirinkta magistro baigiamojo darbo tema – „Neteisminė vartotojų teisių apsauga Lietuvoje: teorija ir praktika“ yra ypač aktuali šiandieniniame gyvenime, kadangi su šia sritimi kiekvienas žmogus susiduria kasdien: pirkdamas maisto ar ne maisto prekes, kalbėdamasis telefonu, naudodamasis transporto paslaugomis ir pan. Lietuvoje dar visai neseniai pradėtas kurti neteisminės vartotojų teisių apsaugos mechanizmas, todėl ypač svarbu kaip galima išsamiau informuoti visuomenę apie esamą galimybę apginti savo teises neteisminiu būdu ir suteikti realią galimybę pasinaudoti šiuo mechanizmu.

Neteisminis vartotojų ginčų sprendimo procesas yra alternatyva teisminiam nagrinėjimui. Palyginus su teisiniu procesu, tai yra pigesnis, greitesnis ir efektyvesnis vartotojo atžvilgiu ginčų sprendimo būdas, kurį daugelis Europos šalių taiko jau daug metų. Labai dažnai vartotojų skundai yra nedidelės materialinės vertės, todėl tokio pobūdžio ginčą naudingiau spręsti neteisminėje ginčų sprendimo institucijoje, negu kreiptis į teismą.

Lietuvos Respublikos teisinė bazė šioje srityje yra sukurta pakankamai efektyvi, tačiau yra palikta ir keletas esminių spragų. Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas numato visų neteisminių ginčų nagrinėjimo institucijų priimamų sprendimų rekomendacinį pobūdį, kuris, pasinaudojus beveik tobulu Norvegijos modeliu šioje srityje, turėtų būti pakeistas į priimto sprendimo privalomąjį vykdyti ginčo šalims pobūdį. Esant sudėtingam ginčui tarp vartotojo ir pardavėjo, įstatymas turėtų numatyti galimybę ginčą spręsti ne tik rašytinio, bet ir žodinio proceso metu, organizuojant posėdžius ir dalyvaujant abiemis ginčo šalims. Lietuvos Respublikos Administracinių teisės pažeidimų kodekse turėtų būti numatyta griežtesni atsakomybė už neteisminių institucijų priimtų sprendimų nevykdymą pardavėjui (ar paslaugos tiekėjui), įtvirtinus didesnes administracines nuobaudas, nei numatytos šiuo metu.

Rašant šį darbą, kilo būtinybė atlikti vartotojų anketinės apklausos tyrimą, kuris parodė, kad vartotojai nėra pakankamai gerai informuoti apie savo teises ir jų gynimo būdus, todėl Lietuvoje veikiančiose vidurinėse ir aukštosiose mokyklose, universitetuose bei kitose mokymosi ir tobulinimosi įstaigose privalo būti nuolat rengiamos konferencijos, seminarai ir skaitomos paskaitos vartotojų teisių apsaugos srityje, tokiu būdu užtikrinant visapusišką ir išsamų vartotojų švietimą šioje srityje.

Naudojant lyginamąjį, teisinės literatūros analizės, anketinės vartotojų nuomonių apklausos, metaanalizės ir dažniu pasiskirstymo analizės metodus, siekiama įrodyti neteisminio ginčų nagrinėjimo mechanizmo svarbą vartotojų apsaugos srityje. Apibendrinus Lietuvos Respublikos teisinę bazę, išsamiai išnagrinėjus neteisminių institucijų ypatumus ir sprendimų priėmimo procedūras, išanalizavus priimtas bylas bei pateikus anketinės apklausos rezultatus, siekiama apibendrintai pateikti pagrindines problemas, kylančias nagrinėjant vartotojų ginčus neteisminiu keliu, bei pasiūlyti tokių problemų sprendimo būdus.

## ZUSAMMENFASSUNG

Die gewählte Magister-Abschlussarbeit heisst "Aussergerichtlicher Schutz der Verbraucherrechte in Litauen – Theorie und Praxis". Dieses Thema ist besonders aktuell für das heutige Leben. Jeden Tag stossen alle Menschen auf Schwierigkeiten auf diesem Gebiet: beim Einkaufen von Lebensmitteln oder anderen Waren, beim Telefonieren, beim Fahren usw. In Litauen befasst man sich mit dem Schaffen des Mechanismus für den Schutz der Verbraucherrechte erst seit kurzer Zeit. Deshalb ist es besonders wichtig, die Gesellschaft über die Möglichkeit zur aussergerichtlichen Verteidigung ihrer Rechte möglichst ausführlicher zu informieren. Den Menschen muss auch eine reale Chance gegeben werden, diesen Mechanismus auszunutzen.

Das aussergerichtliche Verfahren der Streitentscheidungen der Verbraucher ist eine Alternative zum Gerichtsverfahren. Im Vergleich zum Gerichtsverfahren ist diese schon seit langem in vielen europäischen Ländern angewandte Form viel billiger, schneller und effektiver. Sehr häufig haben die Beschwerden der Verbraucher nicht hohen materiellen Wert. Deswegen ist es besser, einen Streit solcher Art in einer Institution für aussergerichtliche Streitentscheidung zu entscheiden als den Rechtsweg zu beschreiten.

Die Rechtsbasis der Republik Litauen ist auf diesem Gebiet ganz effektiv, aber es gibt einige wesentliche Lücken. Im litauischen Gesetz für den Schutz der Verbraucherrechte ist es vorgesehen, dass alle in Institutionen für aussergerichtliche Streitentscheidungen getroffene Entscheidungen empfehlenden Charakter tragen. Aufgrund des fast perfekten norwegischen Modells auf diesem Gebiet sollte die Durchführung der getroffenen Entscheidungen für die Parteien des Streites obligatorisch werden. Im Fall eines komplizierten Streites zwischen dem Verbraucher und dem Verkäufer sollte im Gesetz die Möglichkeit zur Streitentscheidung nicht nur im schriftlichen sondern auch im mündlichen Verfahren in Sitzungen und in Anwesenheit der beiden Streitparteien vorgesehen werden. Im Kodex für die verwaltungsrechtlichen Verstösse der Republik Litauen sollte strengere Verantwortung des Verkäufers (oder des Dienstleistungserbringers) für die Nichtdurchführung der in aussergerichtlichen Institutionen getroffenen Entscheidungen durch die Straferhöhung vorgesehen werden.

Beim Schreiben dieser Arbeit entstand die Notwendigkeit, die Untersuchung der Meinungsumfrage der Verbraucher durchzuführen. Es stellte sich heraus, dass die Verbraucher nicht gut ihre Rechte und die Verteidigungswege kennen. Deswegen sollten in litauischen Mittel- und Hochschulen, an den Universitäten und in anderen Bildungseinrichtungen verschiedene Konferenzen, Seminare veranstaltet und Vorlesungen über den Schutz der Verbraucherrechte gehalten werden.

Die beim Schreiben der Arbeit durchgeführten Methoden der vergleichenden Analyse, der Rechtsliteratur Analyse, der Meinungsumfrage, der Metaanalyse und Analyse der Häufigkeit und

Verteilung sollte die Bedeutung des Mechanismus für die aussergerichtliche Streitentscheidung auf dem Gebiet des Verbraucherschutzes bewiesen werden. Nach der Zusammenfassung der Rechtsbasis der Republik Litauen, nach der Besprechung der Besonderheiten der aussergerichtlichen Institutionen und der Entscheidungsverfahren, nach der Analyse der Verfahren und nach der Anführung der Meinungsumfrage Ergebnisse, bemüht man sich, die wichtigsten Probleme bei der aussergerichtlichen Verhandlung der Verbraucherstreite zu zeigen und Lösungswege für solche Probleme vorzuführen.

## PRIEDAI

### 1 priedas. Vartotojų nuomonių tyrimo anketa

#### *Gerbiamas Vartotojau,*

Šia anketa norima išsiaiškinti, ar Lietuvos gyventojai turi pakankamai informacijos apie savo, kaip vartotojų, teises; ar žino, kur kreiptis, esant jų teisių pažeidimams bei išanalizuoti, kokių tiekiamų produktų ar paslaugų kokybė yra prasčiausia.

Prašytume Jūsų laiko ir bendradarbiavimo užpildant šią anketa, kadangi tyrimo metu gauti rezultatai bus panaudoti rašant magistrinį darbą.

Anketa yra anoniminė.

Pasirinkite vieną iš Jums tinkamų variantų ir jį apveskite.

---

#### **Bendra informacija apie respondentą:**

Jūsų amžius:

- a. 16 – 25 metai
- b. 26 – 35 metai
- c. 36 – 45 metai
- d. 46 – ir daugiau metų

Jūsų išsilavinimas:

- a. Nebaigtas vidurinis
- b. Vidurinis
- c. Aukštesnysis (arba aukštasis neuniversitetinis)
- d. Aukštasis universitetinis

Jūsų gyvenamoji vieta:

- a. Vienas iš didžiausių Lietuvos miestų (Vilnius, Kaunas, Klaipėda, Panevėžys, Šiauliai)
  - b. Kitas Lietuvos miestas
  - c. Kaimas
- 

1. Ar Jūs žinote savo, kaip vartotojo, teises?

- a. Taip, žinau puikiai
- b. Šiek tiek
- c. Nežinau
- d. Visiškai tuo nesidomiu

2. Ar per pastaruosius 12 mėnesių Jums ar Jūsų šeimos nariams teko įsigyti netinkamos kokybės maisto ar ne maisto prekę, ar pasinaudoti nekokybiška paslauga?

- a. Taip, kartą
- b. Taip, keletą kartų
- c. Ne

3. Kokių prekių ar paslaugų kokybės lygis, Jūsų manymu, yra žemiausias? (Galimas ne vienas variantas)

- a. Maisto produktų
- b. Ne maisto prekių
- c. Komunalinių paslaugų
- d. Sveikatos apsaugos
- e. Viešojo transporto
- f. Kiti atvejai (prašome nurodyti)

.....  
.....

4. Ar pirkdamas daiktus/produktus Jūs paprastai gaunate pakankamai ar nepakankamai informacijos apie šio daikto/produkto kokybę?

Maisto produktai:

- a. Paprastai informacijos pakanka
- b. Paprastai informacijos nepakanka

Ne maisto produktai, taip pat įvairios paslaugos:

- a. Paprastai informacijos pakanka
- b. Paprastai informacijos nepakanka

Medikamentai ar sveikatos priežiūros priemonės:

- a. Paprastai informacijos pakanka
- b. Paprastai informacijos nepakanka

5. Ar informacija (sąskaitos, sutartys, bilietai, skrajutės ir pan.), kurią gaunate iš šių paslaugų teikėjų, yra aiški ar neaiški?

Dujų tiekimas:

- a. Labai aiški
- b. Pakankamai aiški
- c. Neaiški

Elektros energijos tiekimas:

- a. Labai aiški
- b. Pakankamai aiški
- c. Neaiški

Fiksuoto telefono ryšio paslaugos:

- a. Labai aiški

- b. Pakankamai aiški
- c. Neaiški

Mobiliojo telefono ryšio paslaugos:

- a. Labai aiški
- b. Pakankamai aiški
- c. Neaiški

Pašto paslaugos:

- a. Labai aiški
- b. Pakankamai aiški
- c. Neaiški

Tarpmiestinio geležinkelio transporto paslaugos:

- a. Labai aiški
- b. Pakankamai aiški
- c. Neaiški

Vandens tiekimas:

- a. Labai aiški
- b. Pakankamai aiški
- c. Neaiški

Viešojo transporto paslaugos:

- a. Labai aiški
- b. Pakankamai aiški
- c. Neaiški

6. Kur pirmiausia kreiptumėtės, įsigijęs nekokybišką gaminį ar dėl nekokybiškos Jums suteiktos paslaugos?

- a. Į prekės gamintoją, pardavėją ar paslaugos tiekėją
- b. Į vartotojų teisių apsaugos institucijas
- c. Į teismą
- d. Nesikreipčiau iš viso (nurodykite priežastį, kodėl nesikreiptumėte)

.....  
.....

7. Kur kreiptumėtės, jei Jums pareiškus pretenzijas dėl nekokybiško gaminio, pardavėjas ar gamintojas atsisakytų kompensuoti nuostolius?

- a. Pakartotinai į prekės gamintoją, pardavėją ar paslaugos tiekėją
- b. Į vartotojų teisių apsaugos institucijas
- c. Į teismą
- d. Nesikreipčiau iš viso (nurodykite priežastį, kodėl nesikreiptumėte)

.....  
.....

8. Ar Jums teko girdėti apie šių organizacijų veiklą?



Nacionalinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba:

- a. Taip
- b. Ne

Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba:

- a. Taip
- b. Ne

Valstybinė ne maisto produktų inspekcija:

- a. Taip
- b. Ne

Visuomeninės vartotojų teisių apsaugos organizacijos:

- a. Taip
- b. Ne

9. Kiek kartų Jūs su skundu kreipėtės į vartotojų teisių apsaugos institucijas?

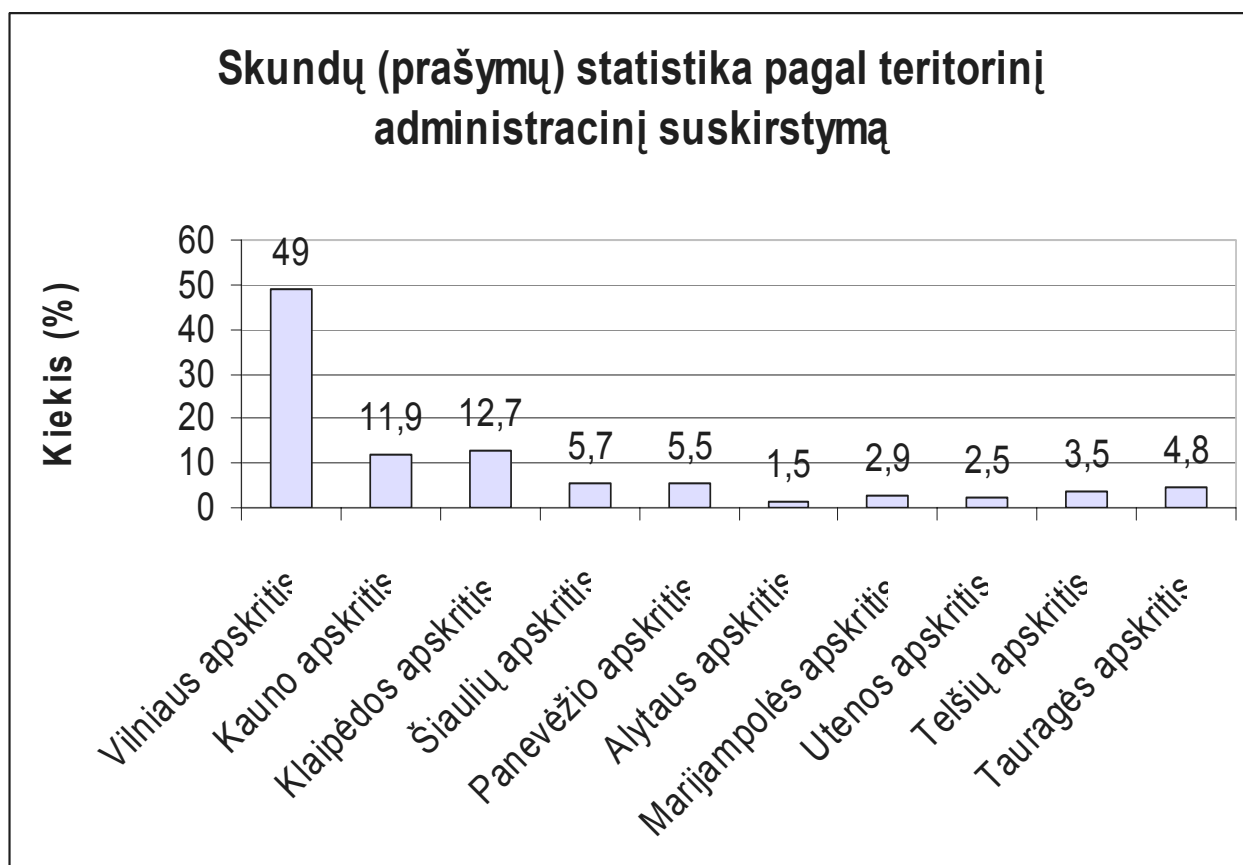
- a. Nė karto, kadangi nežinau, kur kreiptis
- b. Vieną kartą
- c. Du – tris kartus
- d. Daugiau kaip tris kartus

10. Kokie, Jūsų manymu, turėtų būti vartotojų teisių apsaugos institucijų priimti sprendimai?

- a. Rekomendacinio pobūdžio vartotojų teises pažeidusioms institucijoms
- b. Privalomojo pobūdžio vartotojų teises pažeidusioms institucijoms
- c. Nesvarbu

**2 priedas.** 2006 metais Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje gautų vartotojų skundų (prašymų) kiekis ir suskirstymas pagal Lietuvos Respublikos teritorinį administracinį kriterijų

| Eil. Nr. | Skundo (prašymo) esmė  | Kiekis      | %          |
|----------|--|-------------|------------|
| 1.       | Dėl kelionių organizatorių teikiamų paslaugų netinkamos kokybės  | 255         | 3,6        |
| 2.       | Dėl statybos darbų netinkamos kokybės  | 367         | 5,1        |
| 3.       | Dėl finansinių ir draudimo paslaugų  | 151         | 2,1        |
| 4.       | Dėl komunalinių paslaugų   | 1085        | 15,2       |
| 5.       | Dėl vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo  | 119         | 1,7        |
| 6.       | Dėl teikiamų telekomunikacinių paslaugų netinkamos kokybės ir mokesčių skaičiavimo tvarkos už šias paslaugas | 428         | 6,0        |
| 7.       | Dėl būtinės paskirties prekių remonto netinkamos kokybės   | 3842        | 53,7       |
| 8.       | Dėl maisto produktų netinkamos kokybės   | 153         | 2,1        |
| 9.       | Dėl informacijos suteikimo vartotojų teisių gynimo klausimais  | 755         | 10,5       |
|          |  | <b>7155</b> | <b>100</b> |



### 3 priedas. Skundo forma



## CONSUMER COMPLAINT FORM

Where appropriate, the seal of the body proposing use of this form to consumers

This form has been drawn up by the European Commission's services and should not be changed by users. It is intended to improve communication between consumers and professionals in order, as far as possible, to reach an amicable solution to the problems which they may encounter in their various transactions. The form is available in all the official languages of the European Union ([http://ec.europa.eu/consumers/redress/compl/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/redress/compl/index_en.htm)). **Under no circumstances should it be sent to the European Commission, which has no power to intervene in this type of dispute!**

### DETAILS OF THE PARTIES

#### Complaint submitted by:

Name:

Address, street, Nr:

Town, post code:

Country:

Tel.:

Fax:

E-mail:

On behalf of\* :

\* To be filled in only if the consumer's complaint is presented by a third party and not by himself. In this case, the consumer should put his signature under his name.

#### Against:

Name:

Address, street, Nr:

Town, post code:

Country:

Tel.:

Fax:

E-mail:

Other particulars:

### INSTRUCTIONS

- In order to identify your problem and your claim, the form offers a multiple choice of answers to each question. Please choose the answers **(one or more)** most appropriate to your case and, where appropriate, provide additional particulars in the space reserved for this purpose.
- It is recommended that this form be accompanied by **copies of supporting documents** and be sent **by registered post with acknowledgement of receipt or any other means making it possible to establish proof of dispatch and receipt**. A copy should be kept.
- The claimant should give the professional an appropriate amount of time to reply (at least two weeks). The professional's reply must be communicated to the claimant by returning the entire form. The consumer must then send him the reply coupon (page 4).

**WARNING:** Most national laws stipulate a time limit after which persons may no longer seek redress through the courts. Sometimes this **limitation period** is relatively short, particularly in the case of purchases of goods. Whether or not the use of this form suspends this time limit is determined by the legislation applicable to the dispute.

## CONSUMER COMPLAINT

### I. PROBLEMS ENCOUNTERED

Date on which problem(s) was (were) encountered (day/month/year): / /

Indicate whether the problem has arisen for the first time or not:  

- |                         |  |  |
|-------------------------|--|--|
| Problem connected with: | 1 <input type="checkbox"/> Product not delivered<br>2 <input type="checkbox"/> Service not provided/partially provided<br>3 <input type="checkbox"/> Delay in delivering product<br>4 <input type="checkbox"/> Delay in providing service<br>Duration of delay:<br>5 <input type="checkbox"/> Defective product<br>6 <input type="checkbox"/> Poor service<br>Details:<br><br>7 <input type="checkbox"/> Product not in conformity with order<br>8 <input type="checkbox"/> Products/services not ordered<br>9 <input type="checkbox"/> Damage suffered<br>10 <input type="checkbox"/> Refusal to honour the guarantee<br>11 <input type="checkbox"/> Refusal to sell<br>12 <input type="checkbox"/> Refusal to provide service<br>13 <input type="checkbox"/> Commercial practices/sales methods<br>14 <input type="checkbox"/> Incorrect information<br>33 <input type="checkbox"/> Additional information | 15 <input type="checkbox"/> Inadequate information<br>16 <input type="checkbox"/> Payment arrangements<br>17 <input type="checkbox"/> Price<br>18 <input type="checkbox"/> Price increase<br>19 <input type="checkbox"/> Supplementary charges<br>20 <input type="checkbox"/> Unjustified costs/billing<br>21 <input type="checkbox"/> Terms of contract<br>22 <input type="checkbox"/> Coverage of contract<br>23 <input type="checkbox"/> Assessment of damage<br>24 <input type="checkbox"/> Refusal to pay compensation<br>25 <input type="checkbox"/> Inadequate compensation<br>26 <input type="checkbox"/> Modification of contract<br>27 <input type="checkbox"/> Poor performance of contract<br>28 <input type="checkbox"/> Cancellation / Rescission of contract<br>29 <input type="checkbox"/> Cancellation of service<br>30 <input type="checkbox"/> Loan reimbursement<br>31 <input type="checkbox"/> Interest demanded<br>32 <input type="checkbox"/> Failure to honour commitments |
|-------------------------|--|--|

34  Other type of problem :

### II. THE CIRCUMSTANCES

(Indicate the date and place of purchase or signature of the contract, describe the product or service as well as the price, payment arrangements or any other information which may be useful in assessing your complaint):

### III. REQUEST BY THE CONSUMER

- |            |  |   |
|------------|--|---|
| To obtain: | 35 <input type="checkbox"/> Delivery of the product or provision of the service<br>36 <input type="checkbox"/> Repair of the product or service<br>37 <input type="checkbox"/> Exchange of the product<br>38 <input type="checkbox"/> Cancellation of sale<br>39 <input type="checkbox"/> Enforcement of the guarantee<br>40 <input type="checkbox"/> Honouring of commitments<br>41 <input type="checkbox"/> Conclusion of a contract<br>42 <input type="checkbox"/> Cancellation / Rescission of contract<br>43 <input type="checkbox"/> Cancellation of invoice<br>44 <input type="checkbox"/> Information<br>51 <input type="checkbox"/> Other particulars | 45 <input type="checkbox"/> Correction of assessment of damage<br>46 <input type="checkbox"/> Payment of an indemnification in the sum of:<br><br>47 <input type="checkbox"/> Reimbursement of a down payment in the amount of:<br><br>48 <input type="checkbox"/> Reimbursement of other payments effected in the amount of:<br>49 <input type="checkbox"/> Price rebate in the amount of:<br><br>50 <input type="checkbox"/> Payment facilities |
|------------|--|---|

52  Other type of request:

**IV. ADDITIONAL EXPLANATIONS (optional)**

**V. LEGAL BASIS (optional)**

**VI. Supporting documents (if possible please attach to this form one COPY of the supporting documents in your possession, e.g. invoice, contract, receipt, etc.)**

List of documents attached:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

If an amicable settlement is not reached or in the absence of a reply within  days from despatch of this complaint, I reserve the right to refer the matter to any competent body

Done at , on

SIGNATURE:

## **REPLY FROM THE COMPANY/PROFESSIONAL**

Reference (to be given by the professional):

53  I accede in full and I undertake:

54  I accede in part and I propose:

within the time limit of

55  I do not accept the grounds for your complaint but agree, in the spirit of fair trading, to undertake to:

within the time limit of

56  I reject your complaint. Grounds:

57  I propose that the case be brought before the body referred to below, responsible for the out-of-court settlement of this type of consumer disputes:

Done at

, on

SIGNATURE:



### **TO BE RETURNED TO THE PROFESSIONAL BY THE CONSUMER**

Reference given by the professional:

Complaint submitted by:

Against:

On behalf of:

58  I am satisfied and accept your proposal for resolving the dispute

59  I do not accept your proposal because:

60  Following your proposal, I wish to inform you that I will submit the dispute to the body you have proposed.

Done at

, on

SIGNATURE:

## 4 priedas. Vartotojo prašymas

(Vartotojo/vartotojo įgalioto asmens vardas, pavardė)

(Vartotojo/vartotojo įgalioto asmens adresas, telefonas, faksas, el. paštas)

Nacionalinei vartotojų teisių  
apsaugos tarybai prie  
Teisingumo ministerijos

(teritorinio padalinio pavadinimas)

# VARTOTOJO PRAŠYMAS

(data)

## I. PARDAVĖJO / PASLAUGŲ TEIKĖJO DUOMENYS

### Pardavėjo / paslaugos teikėjo duomenys

|              |                      |
|--------------|----------------------|
| Pavadinimas: | <input type="text"/> |
| Adresas:     | <input type="text"/> |
| Telefonas:   | <input type="text"/> |
| Faksas:      | <input type="text"/> |
| El. paštas:  | <input type="text"/> |

## II. VARTOTOJO NUSISKUNDIMAI

- Tinkamą langelį pažymėkite kryželiu. Siekiant išsiaiškinti nusiskundimo esmę, pateikiamas platesnis atsakymų sąrašas. Pažymėkite vieną ar daugiau langelių, kurie, Jūsų nuomone, atitinka Jūsų nusiskundimo esmę. Prireikus, kitus nusiskundimus aprašykite specialiai tam skirtoje skiltyje.

### Turiu nusiskundimų dėl:

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> ne maisto prekių netinkamos kokybės;  | <input type="checkbox"/> atlygintinų asmens sveikatai paslaugų sutarties;                          |
| <input type="checkbox"/> maisto prekių netinkamos kokybės;   | <input type="checkbox"/> mokėjimų įstatymo reikalavimų pažeidimo;                                  |
| <input type="checkbox"/> reklamos įstatymo reikalavimų pažeidimų;  | <input type="checkbox"/> vartojimo kredito sutarties;  |
| <input type="checkbox"/> vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo;  | <input type="checkbox"/> komunalinių (šilumos, karšto šalto vandens, elektros energijos) paslaugų; |
| <input type="checkbox"/> prekės parduotos (paslaugos suteiktos) ne šiai veiklai skirtose patalpose sutarties;              | <input type="checkbox"/> turizmo ir rekreacinių paslaugų sutarties;                                |
| <input type="checkbox"/> prekės pirkimo - pardavimo (paslaugos teikimo) pagal sutartį, sudarytą naudojant ryšio priemones; | <input type="checkbox"/> statybos darbų netinkamos kokybės;  |
| <input type="checkbox"/> teisės tam tikru laiku naudotis gyvenamosiomis patalpomis pirkimo sutarties;                      | <input type="checkbox"/> kitų atlygintinų paslaugų _____   |
| <input type="checkbox"/> finansinių paslaugų, teikiamų pagal sutartis, sudaromas ryšio priemonėmis;                        | _____  |
|  | <input type="checkbox"/> kitų pažeidimų _____  |
|  | _____  |
|  | _____  |

### III. VARTOTOJO TEISIŲ PAŽEIDIMO APLINKYBĖS

Pažeidimo esmė: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

- Jei turite, pridėkite galimo pažeidimo esmę patvirtinančių dokumentų kopijas.
- Prireikus naudokite atskirą popieriaus lapą, kuris turi būti Jūsų pasirašytas.

### IV. VARTOTOJO REIKALAVIMAI

- Tinkamą langelį pažymėkite kryželiu. Pažymėkite vieną ar daugiau langelių, jei, Jūsų nuomone, jie atitinka Jūsų prašymo esmę. Prireikus, kitus prašymus aprašykite specialiai tam skirtose skiltyse.

#### Prašau:

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> netinkamos kokybės prekę (paslauga) pakeisti tinkamos kokybės preke (paslauga);  | <input type="checkbox"/> nutraukti prekių pirkimo – pardavimo ar paslaugų teikimo sutartį, sudarytą ne šiai veiklai skirtose patalpose ar naudojant ryšio priemones ir gražinti sumokėtus pinigus; |
| <input type="checkbox"/> neatlygintinai pašalinti prekės trūkumus ar atlyginti išlaidas jiems pašalinti;  | <input type="checkbox"/> nutraukti teisės tam tikru laiku naudotis gyvenamosiomis patalpomis pirkimo sutartį ir gražinti sumokėtus pinigus;  |
| <input type="checkbox"/> sumažinti prekės (paslaugos) kainą;  | <input type="checkbox"/> nutraukti vartojimo kredito sutartį;  |
| <input type="checkbox"/> nutraukti prekės pirkimo - pardavimo (paslaugos teikimo) sutartį ir gražinti už prekę (paslauga) sumokėtus pinigus;            | <input type="checkbox"/> gražinti sumokėtas įmokas ir su kreditu susijusius mokesčius;   |
| <input type="checkbox"/> keisti mano nurodymus dėl paslaugos teikimo būdo ar kitų sutarties sąlygų vykdymo, jeigu techniškai ir technologiškai įmanoma; | <input type="checkbox"/> nutraukti finansinių paslaugų sutartį, sudarytą ryšio priemonėmis;  |
| <input type="checkbox"/> pakeisti paslaugos teikėjo prarastą ar sugadintą daiktą ar medžiagą lygiaverčiais / atlyginti daikto ar medžiagos vertę;       | <input type="checkbox"/> kita _____  |
| <input type="checkbox"/> pakeisti, panaikinti ar nebetaikyti nesąžiningos(u) sutarties sąlygos(u);  | _____  |
|   | _____  |
|   | _____  |
|   | _____  |

### V. PRIDEDAMI DOKUMENTAI

- Jei turite, prie šios formos pridėkite po vieną šių patvirtinančių dokumentų kopiją: sutarčių, sąskaitų, kvitų, pardavėjo ar paslaugos teikėjo atsakymų į Jūsų reikalavimą ir t.t.

#### PRIDEDAMA:

|          |          |
|----------|----------|
| 1. _____ | 5. _____ |
| 2. _____ | 6. _____ |
| 3. _____ | 7. _____ |
| 4. _____ | 8. _____ |

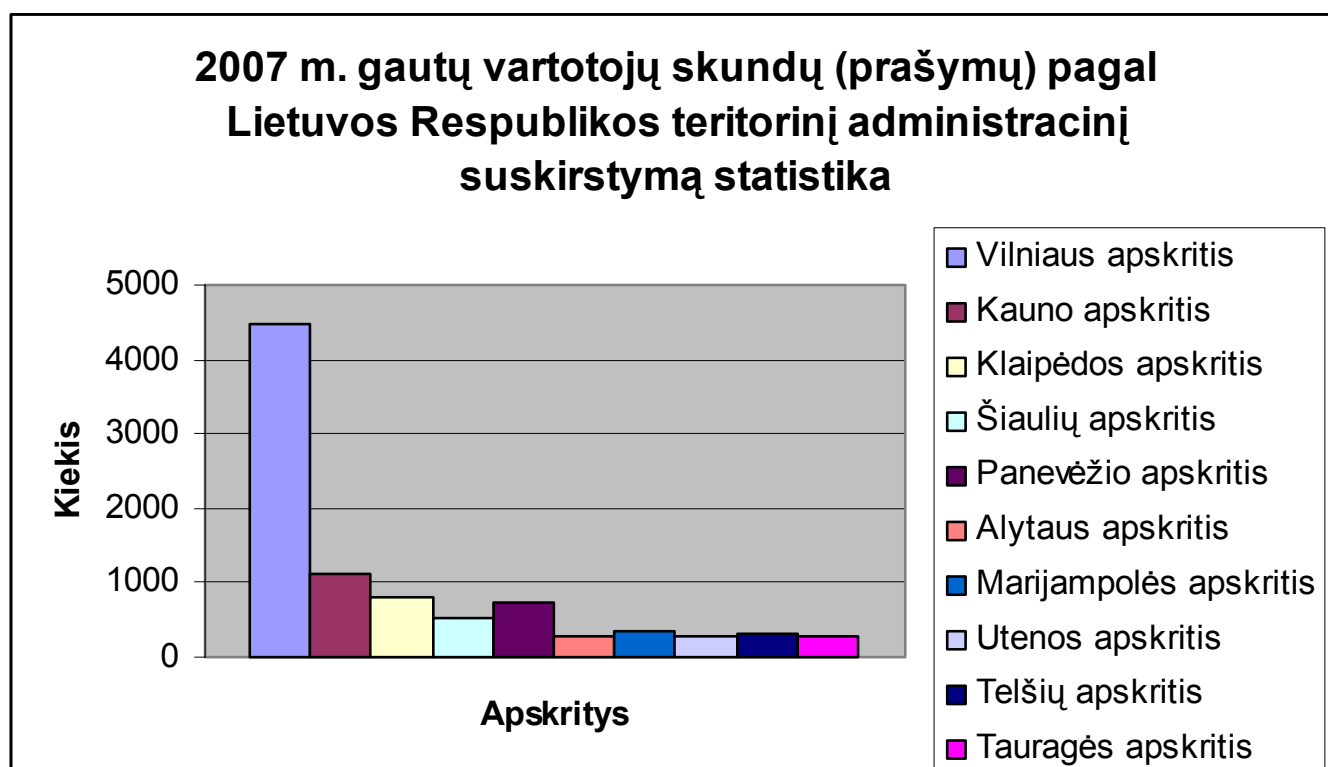
\_\_\_\_\_  
(Vartotojo/vartotojo įgalioto asmens parašas)

\_\_\_\_\_  
(Vartotojo/vartotojo įgalioto asmens vardas, pavardė)



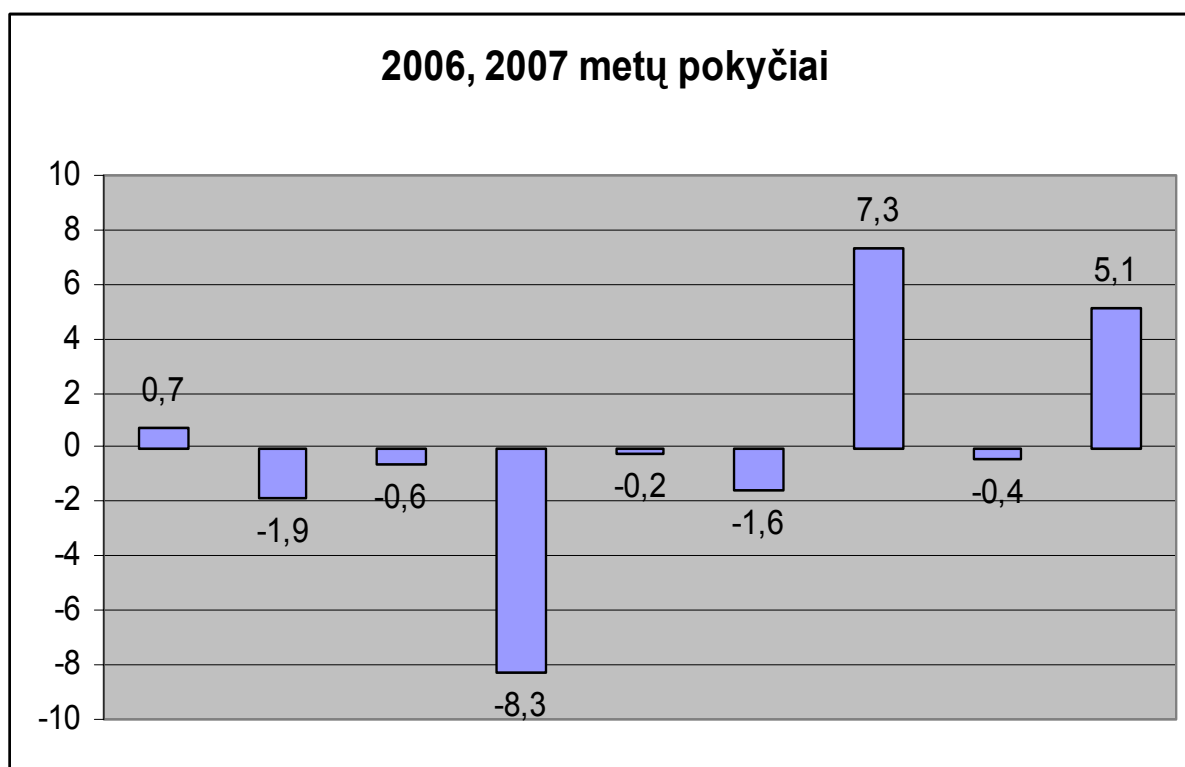
**5 priedas.** 2007 metais Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje gautų vartotojų skundų (prašymų) kiekis ir suskirstymas pagal Lietuvos Respublikos teritorinį administracinį kriterijų

| Eil. nr. | Skundo (prašymo) esmė  | Kiekis      | %          |
|----------|--|-------------|------------|
| 1.       | Dėl kelionių organizatorių teikiamų paslaugų ir oro vežimo paslaugų netinkamos kokybės                       | 395         | 4,3        |
| 2.       | Dėl statybos darbų netinkamos kokybės  | 294         | 3,2        |
| 3.       | Dėl finansinių ir draudimo paslaugų  | 138         | 1,5        |
| 4.       | Dėl komunalinių paslaugų   | 634         | 6,9        |
| 5.       | Dėl vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo  | 138         | 1,5        |
| 6.       | Dėl teikiamų telekomunikacinių paslaugų netinkamos kokybės ir mokesčių skaičiavimo tvarkos už šias paslaugas | 405         | 4,4        |
| 7.       | Dėl įsigytų prekių ir teikiamų paslaugų netinkamos kokybės   | 5611        | 61,0       |
| 8.       | Dėl maisto produktų netinkamos kokybės   | 156         | 1,7        |
| 9.       | Dėl informacijos suteikimo vartotojų teisių apsaugos klausimais  | 1428        | 15,6       |
|          |  | <b>9199</b> | <b>100</b> |

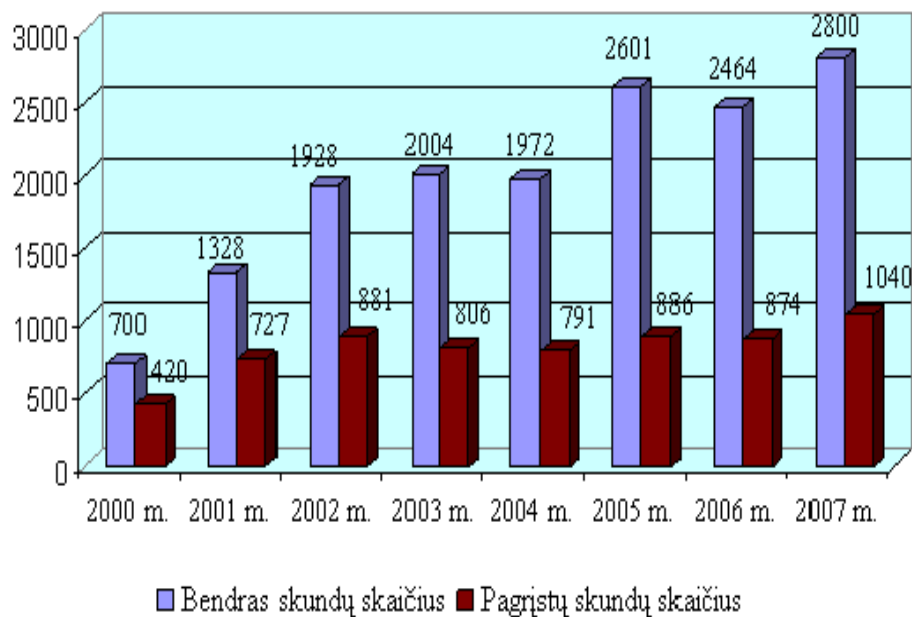


**6 priedas.** 2006 ir 2007 metais Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje gautų vartotojų skundų (prašymų) skaičiaus pokytis

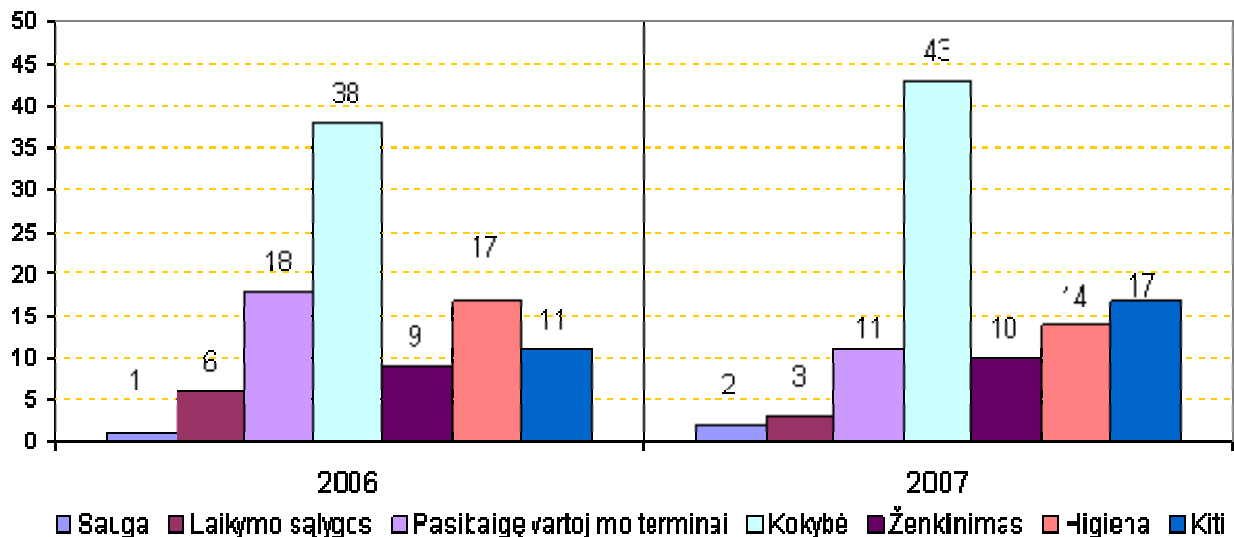
| Skundo (prašymo) esmė  | Pokytis per 2006 ir 2007 metus |
|--|--------------------------------|
| Dėl kelionių organizatorių teikiamų paslaugų ir oro vežimo paslaugų netinkamos kokybės                       | 0,7                            |
| Dėl statybos darbų netinkamos kokybės  | -1,9                           |
| Dėl finansinių ir draudimo paslaugų  | -0,6                           |
| Dėl komunalinių paslaugų   | -8,3                           |
| Dėl vartojimo sutarčių nesažiningų sąlygų taikymo  | -0,2                           |
| Dėl teikiamų telekomunikacinių paslaugų netinkamos kokybės ir mokesčių skaičiavimo tvarkos už šias paslaugas | -1,6                           |
| Dėl išsigtų prekių ir teikiamų paslaugų netinkamos kokybės   | 7,3                            |
| Dėl maisto produktų netinkamos kokybės   | -0,4                           |
| Dėl informacijos suteikimo vartotojų teisių apsaugos klausimais  | 5,1                            |



**7 priedas. Vartotojų skundų tyrimų dinamika<sup>171</sup>**



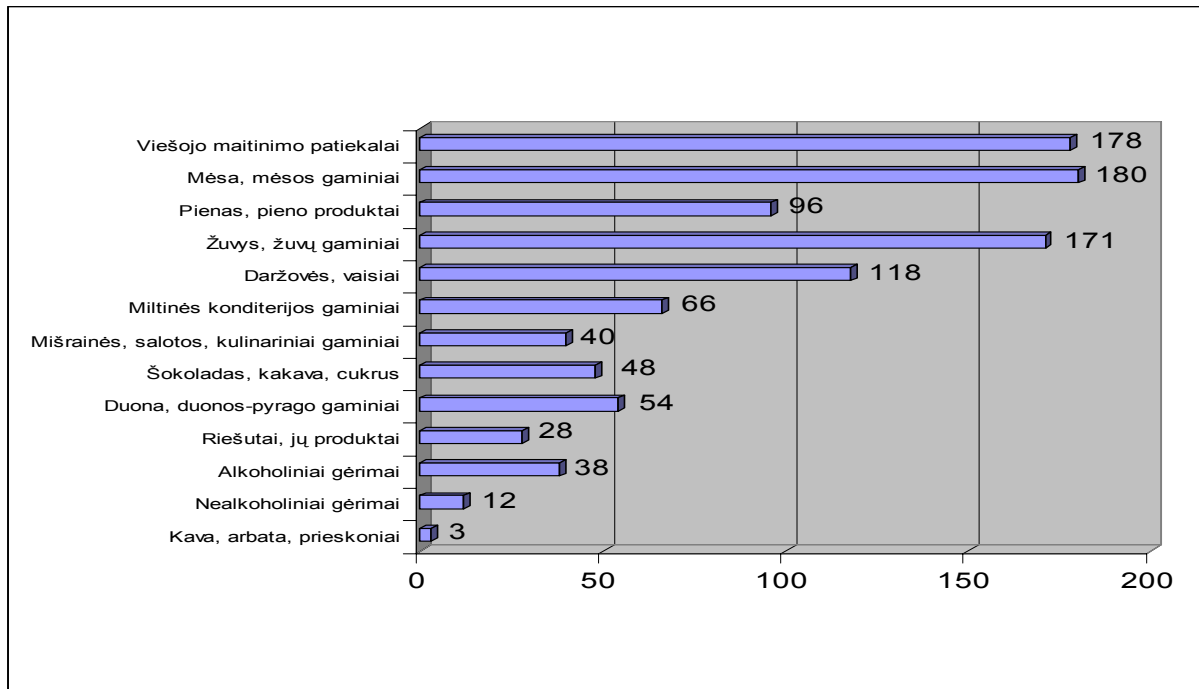
**8 priedas. Vartotojų skundai (procentine išraiška) pagal nusiskundimo pobūdį<sup>172</sup>**



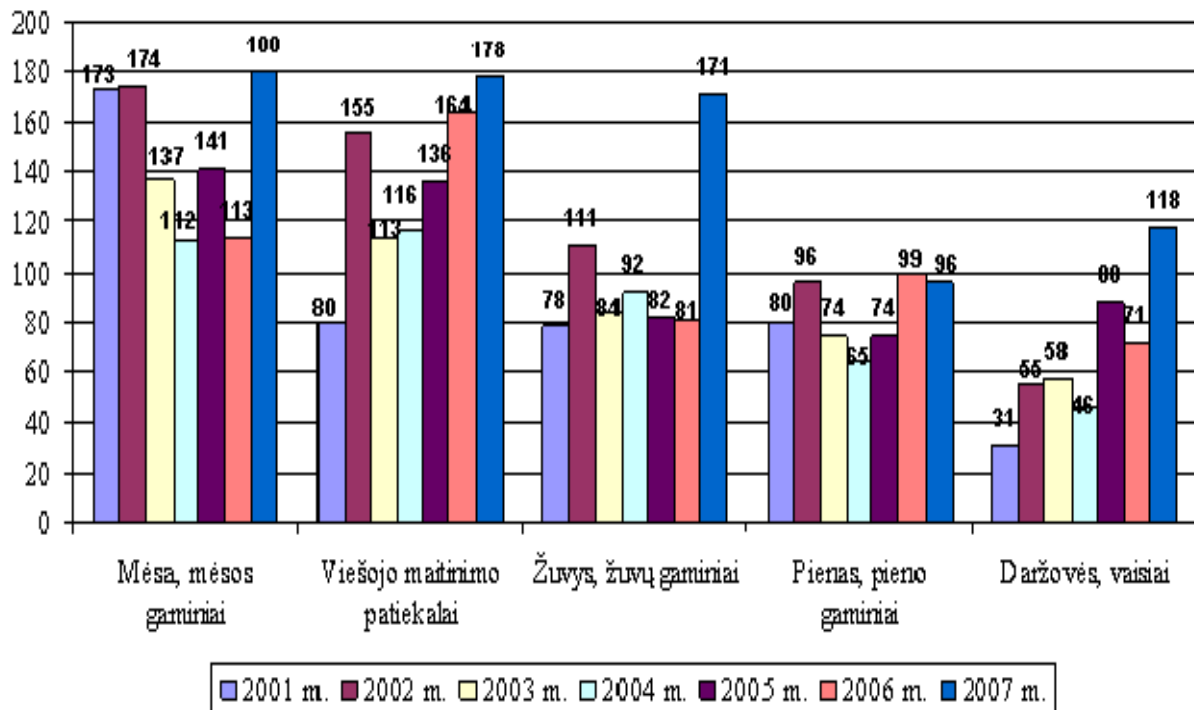
<sup>171</sup> Diagrama publikuojama 2007 metų vartotojų skundų dėl maisto produktų ir viešojo maitinimo paslaugų analizėje, skelbiamoje internetiniame tinklalapyje [www.vet.lt/lt/pages/view/?id=8](http://www.vet.lt/lt/pages/view/?id=8) [prisijungimo data: 2008-07-26]

<sup>172</sup> Diagrama publikuojama 2007 metų vartotojų skundų dėl maisto produktų ir viešojo maitinimo paslaugų analizėje, skelbiamoje internetiniame tinklalapyje [www.vet.lt/lt/pages/view/?id=8](http://www.vet.lt/lt/pages/view/?id=8) [prisijungimo data: 2008-07-26]

**9 priedas.** Pagrįsti vartotojų skundai pagal produktų grupes 2007 m.

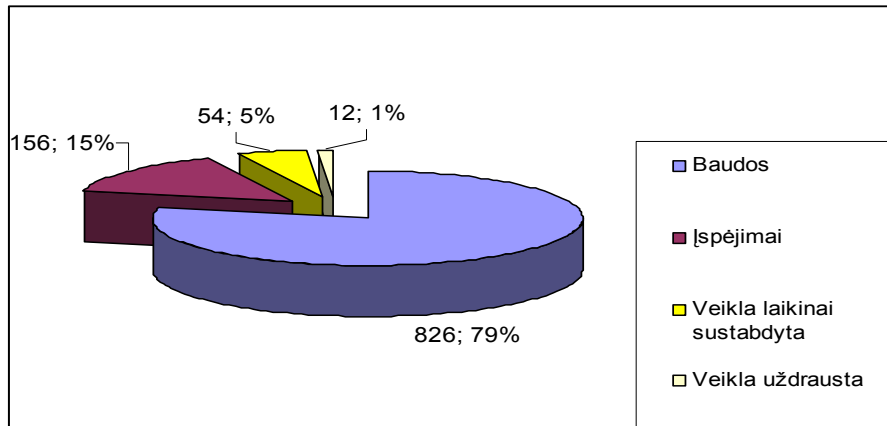


**10 priedas.** Pagrįstų vartotojų skundų pagal produktų grupes atvejų skaičius, 2001-2007 m.<sup>173</sup>

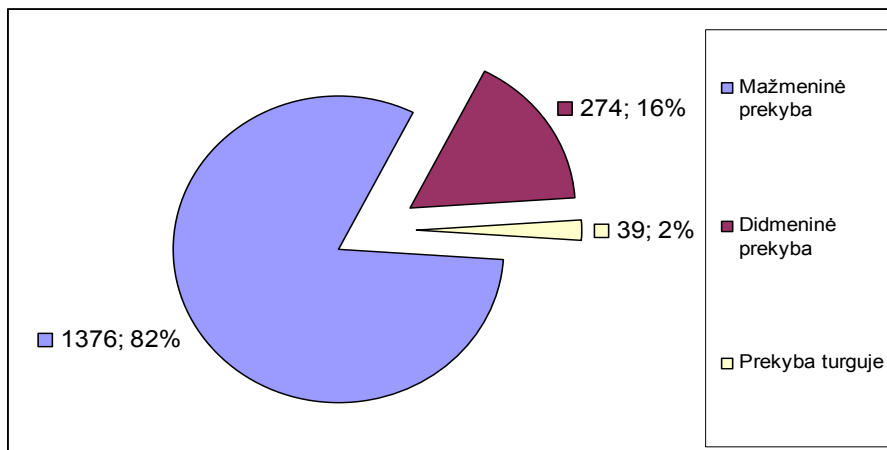


<sup>173</sup> Diagrama publikuojama 2007 metų vartotojų skundų dėl maisto produktų ir viešojo maitinimo paslaugų analizėje, skelbiamoje internetiniame tinklalapyje [www.vet.lt/lt/pages/view/?id=8](http://www.vet.lt/lt/pages/view/?id=8) [prisijungimo data: 2008-07-26]

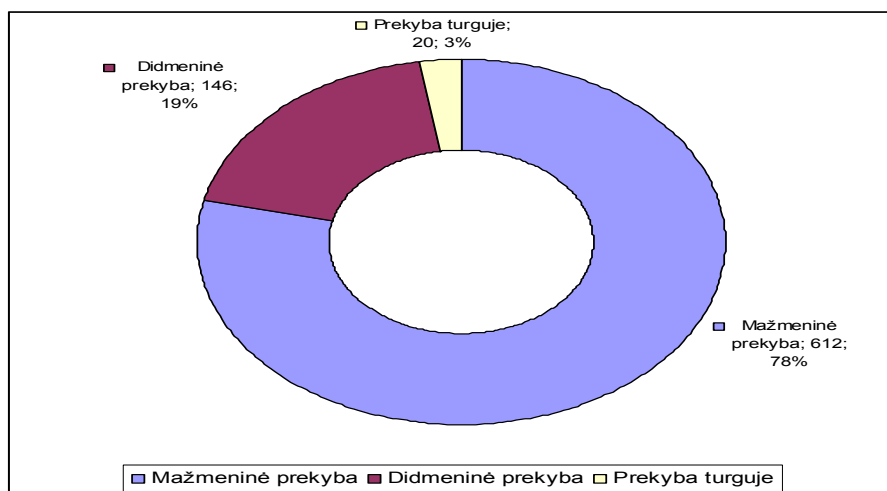
**11 priedas. Pagrįsti vartotojų skundai pagal taikytas poveikio priemones 2007 m.**



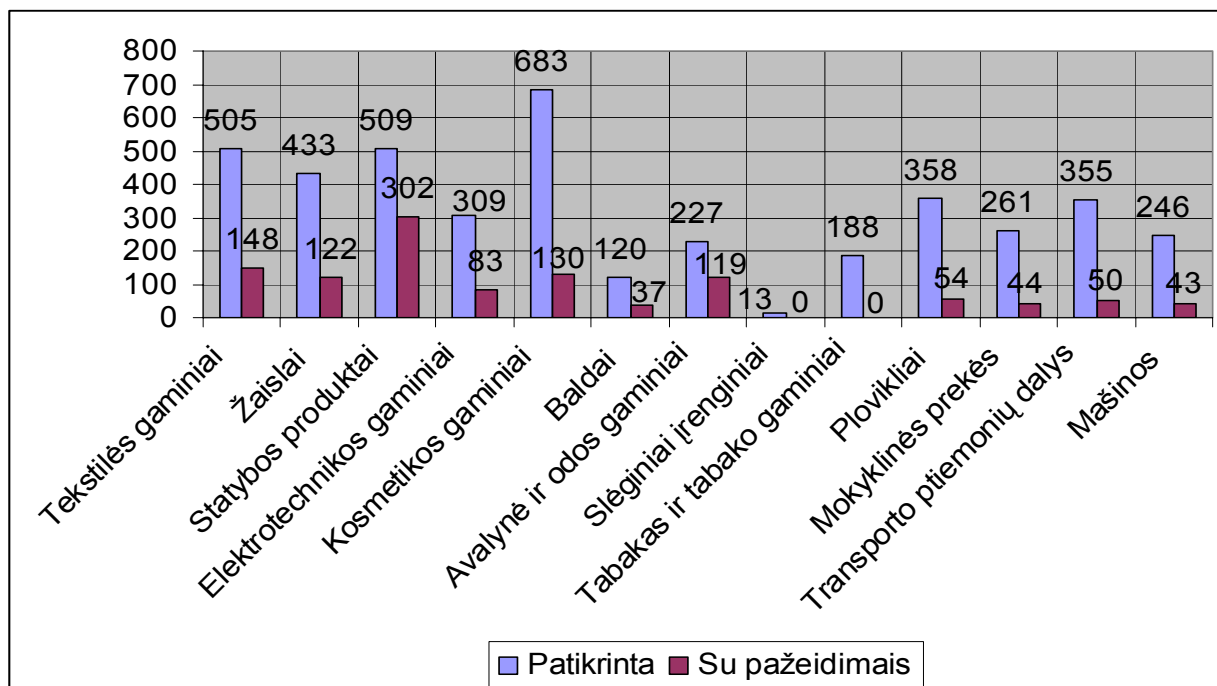
**12 priedas. 2008 metų I ketvirčio gaminių rinkos kontrolės analizės prekybos patikrinimų struktūra**



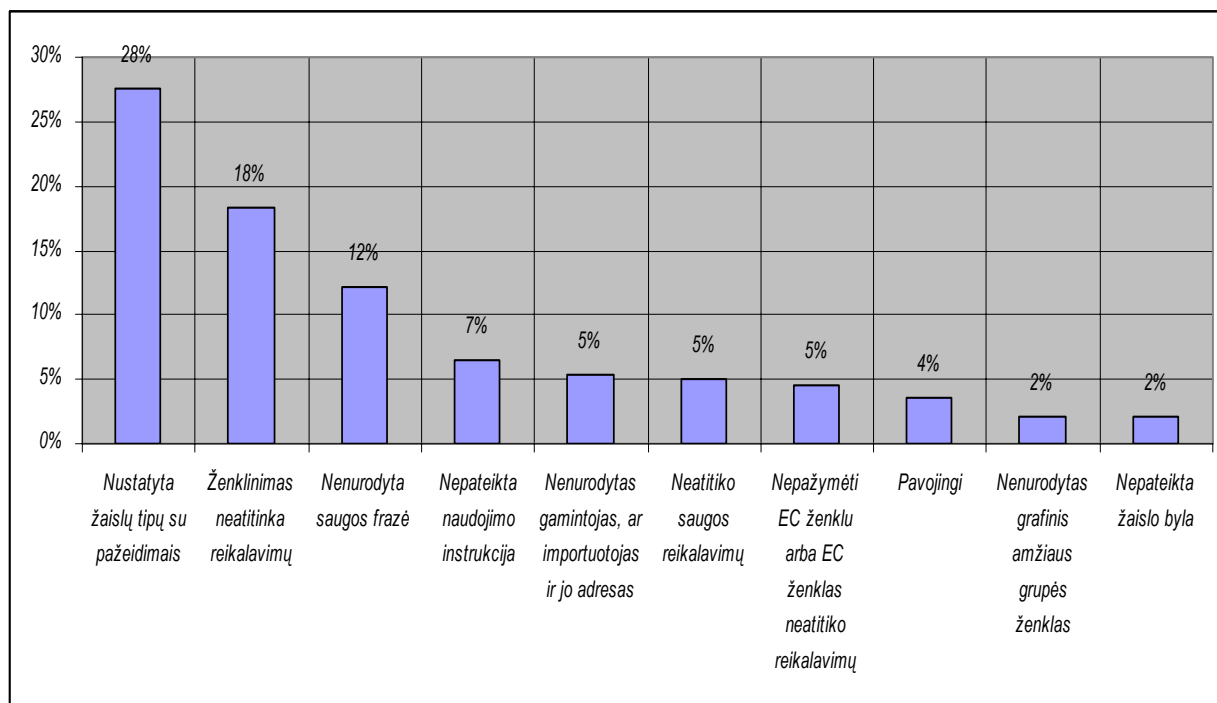
**Nustatyti pažeidimai:**



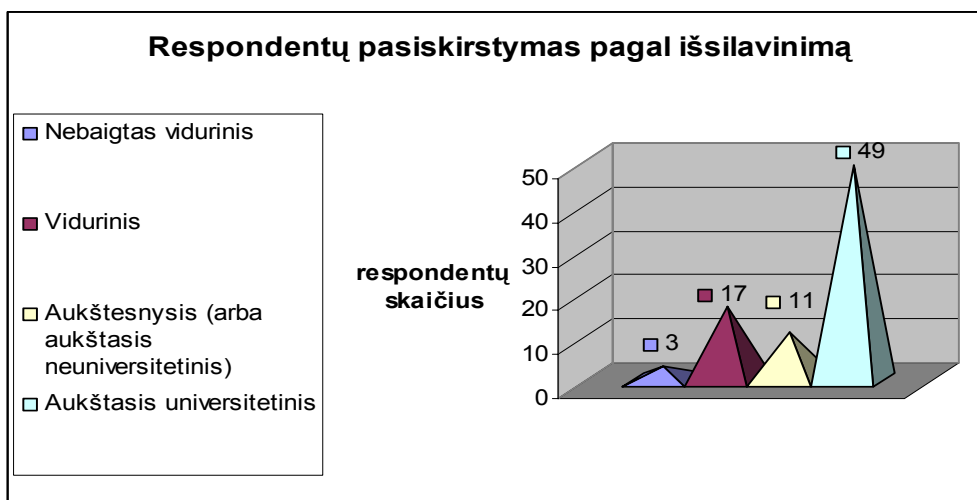
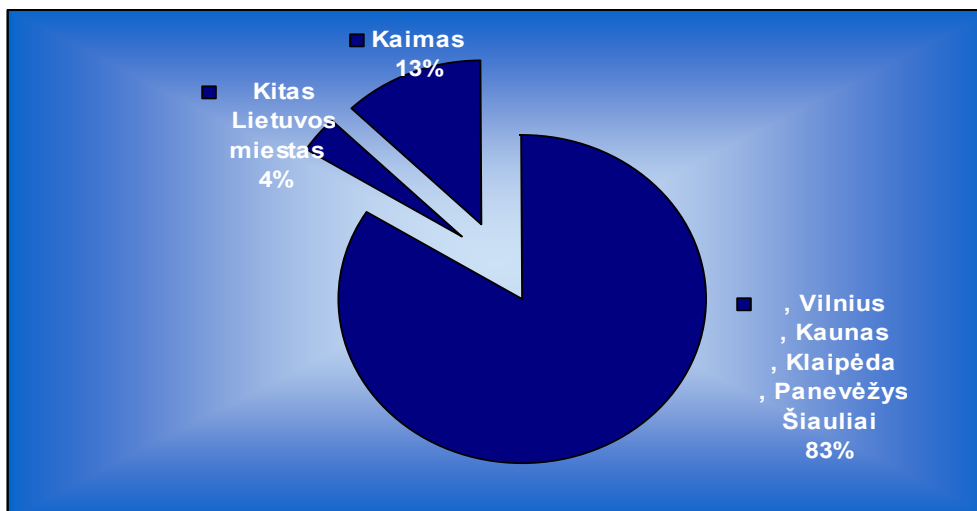
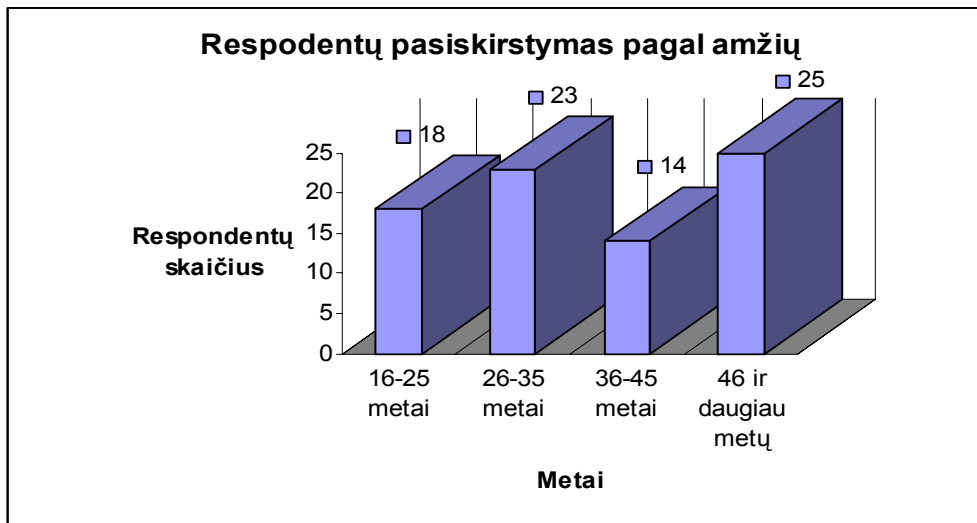
**13 priedas. 2008 metų gaminių su pažeidimais analizė pagal gaminių grupes**



**14 priedas. 2008 metų I ketvirčio žaislų rinkos priežiūros analizė**

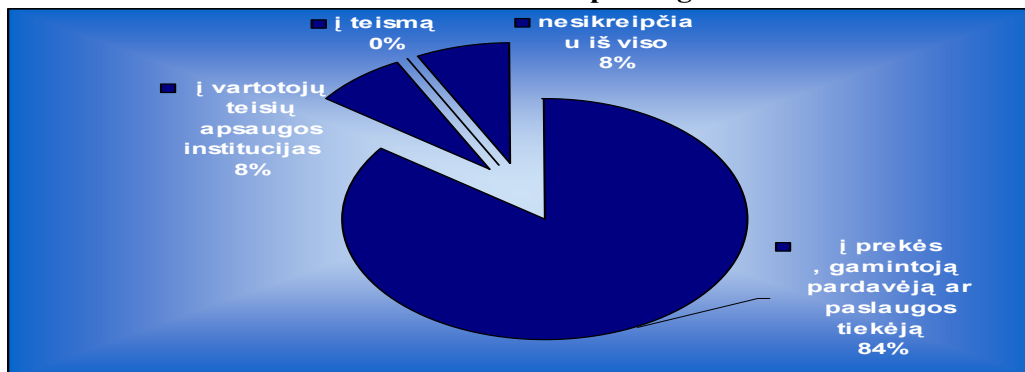


**15 priedas.** Tyrime dalyvavusių asmenų pasiskirstymas pagal amžių, gyvenamąją vietą, išsilavinimą



**16 priedas.** Duomenys apie vartotojų žinias dėl kreipimosi į atitinkamas institucijas, esant jų teisių pažeidimams

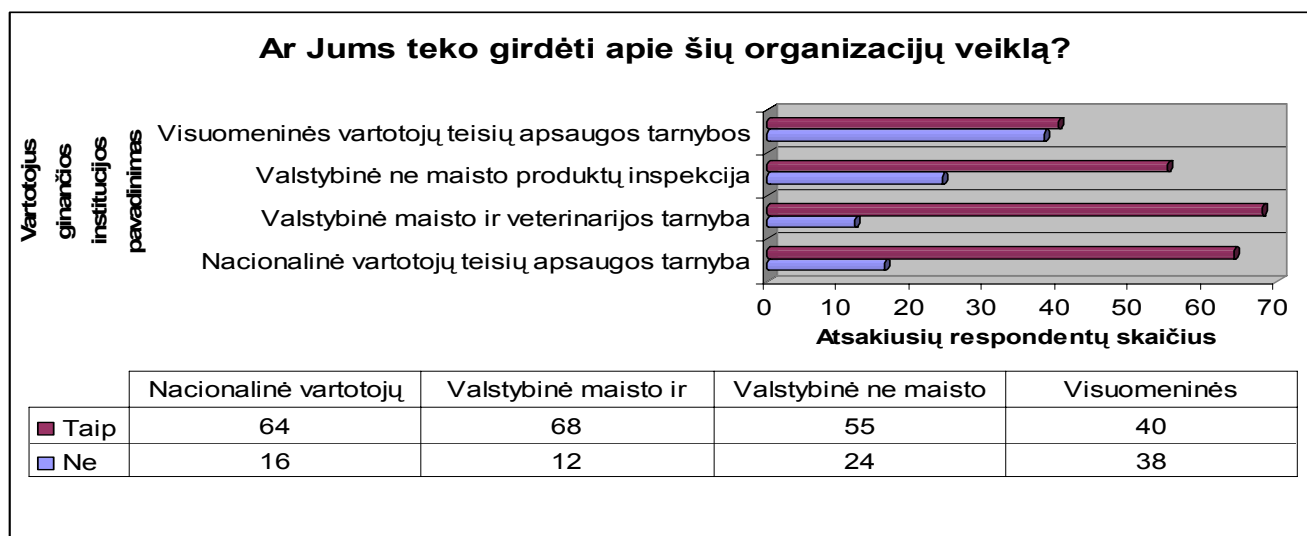
**Kur pirmiausia kreiptumėtės, išgijęs nekokybišką gaminį ar dėl nekokybiškos Jums suteiktos paslaugos?**



**Kur kreiptumėtės, jei Jums pareiškus pretenzijas dėl nekokybiško gaminio ar nekokybiškos Jums suteiktos paslaugos, pardavėjas ar gamintojas atsisakytų kompensuoti nuostolius?**



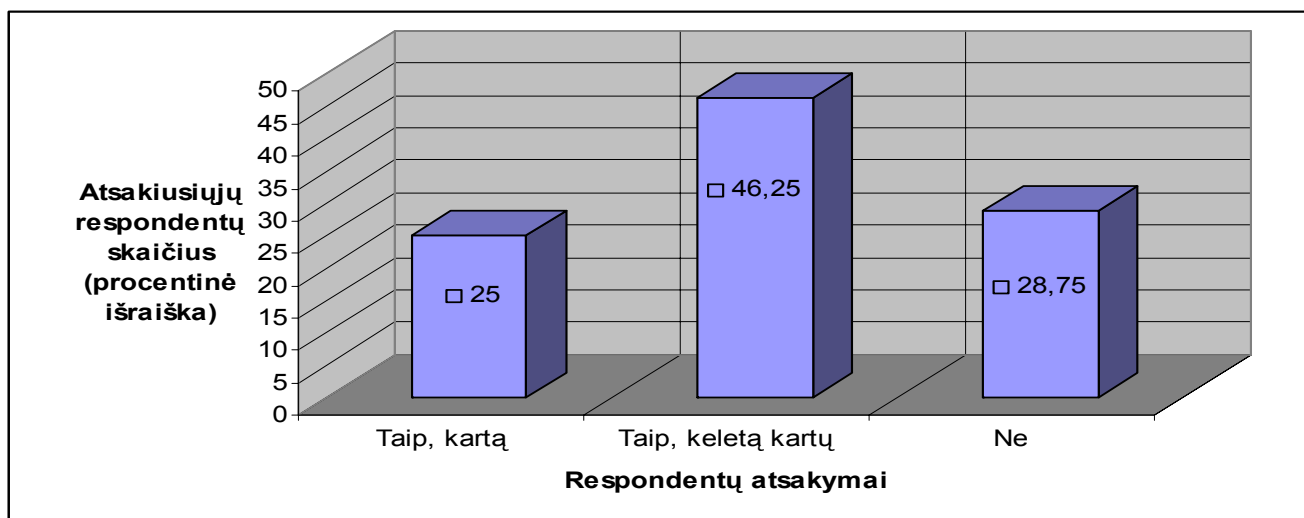
**17 priedas.** Duomenys apie respondentų žinias apie vartotojus ginančias institucijas



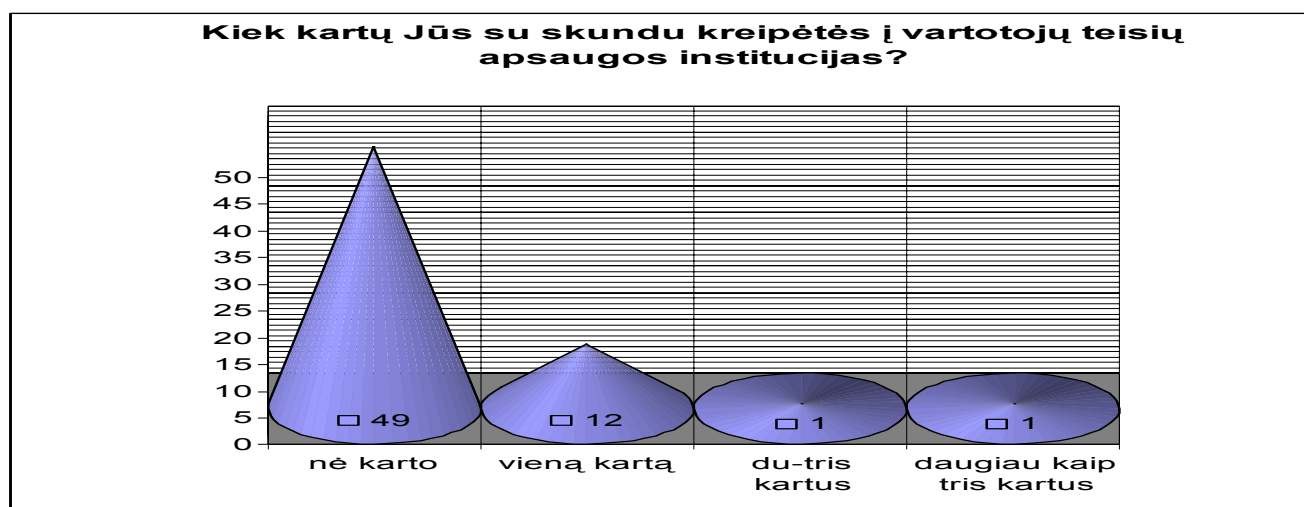


**18 priedas.** Duomenys apie netinkamos kokybės prekių ar paslaugų įsigijimą

**Ar per pastaruosius 12 mėnesių Jums ar Jūsų šeimos nariams teko įsigyti netinkamos kokybės maisto ar ne maisto prekę, ar pasinaudoti nekokybiška paslauga?**



**19 priedas.** Informacija apie respondentų kreipimąsi į vartotojus ginančias institucijas



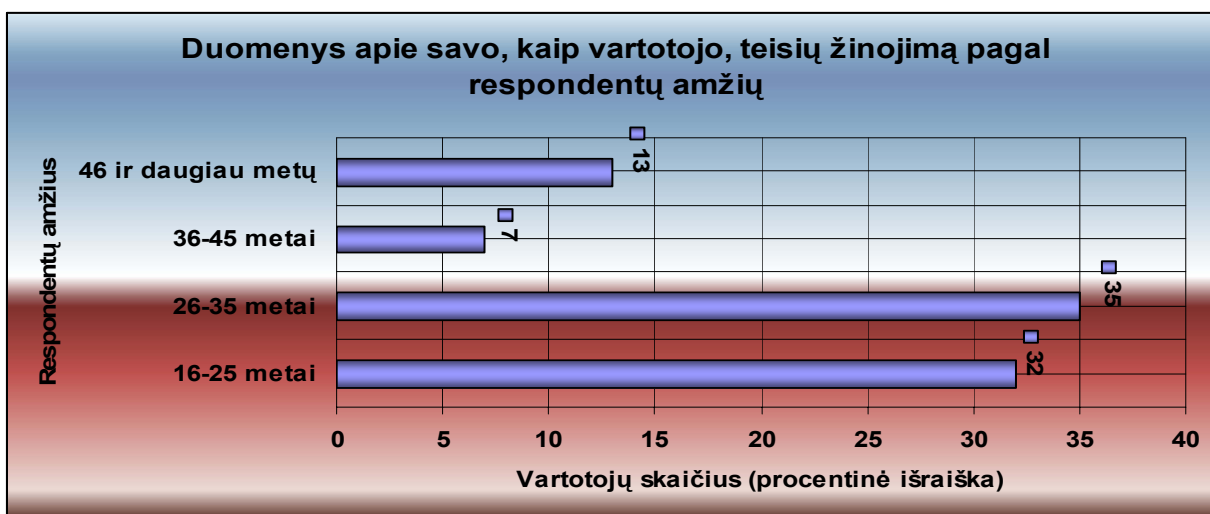
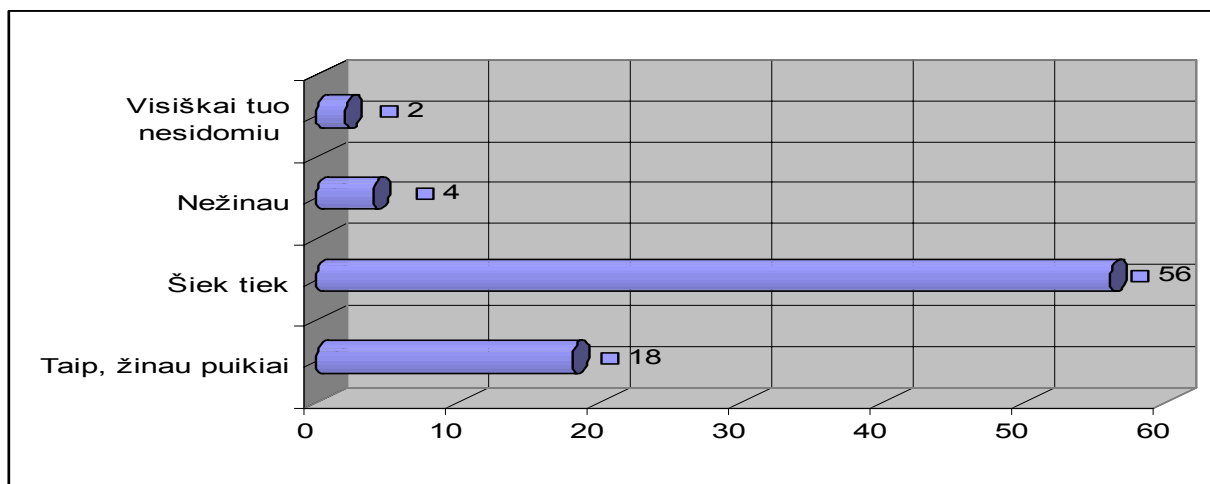
**Informacija apie respondentų kreipimąsi į vartotojus ginančias institucijas pagal išsilavinimą:**

| Išsilavinimas                                   | Nė karto | Vieną kartą | Du – tris kartus | Daugiau kaip tris kartus |
|---|----------|-------------|------------------|--------------------------|
| Nebaigtas vidurinis                             | 3        | 0           | 0                | 0                        |
| Vidurinis                                       | 17       | 0           | 0                | 0                        |
| Aukštesnysis (arba aukštasis neuniversitetinis) | 8        | 2           | 1                | 0                        |
| Aukštasis                                       | 38       | 10          | 0                | 1                        |

**20 priedas.** Respondentų nuomonė apie vartotojų teisių apsaugos institucijų priimamų sprendimų privalomumą

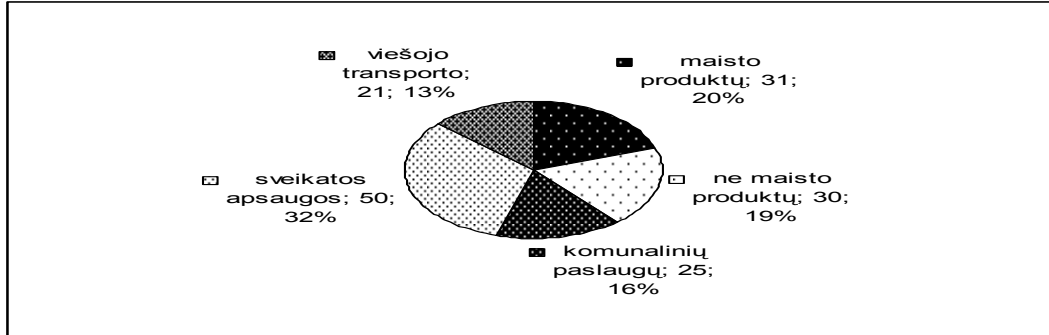


**21 priedas.** Duomenys apie savo, kaip vartotojo, teisių žinojimą



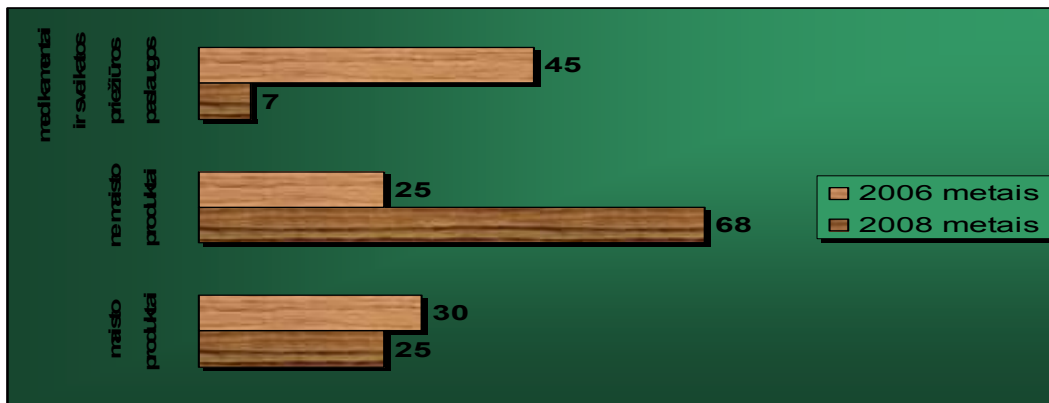
22 priedas. Duomenys apie prekių ir paslaugų kokybės lygį

**Kokių prekių ar paslaugų kokybės lygis, Jūsų manymu, yra žemiausias?**



23 priedas. Duomenys apie informacijos pakankamumą

**Ar pirkdamas daiktus/produktus, išgydamas teikiamas paslaugas Jūs paprastai gaunate pakankamai ar nepakankamai informacijos apie šio produkto kokybę?**



24 priedas. Duomenys apie informacijos aiškumą

**Ar informacija (sąskaitos, sutartys, bilietai, skrajutės ir pan.), kurią gaunate iš šių paslaugų tiekėjų yra aiški ar neaiški?**

| paslaugos pavadinimas                           | Respondentų atsakymai (skaitmenine išraiška) |                  |         |
|---|--|------------------|---------|
|   | labai aiški                                  | pakankamai aiški | neaiški |
| dujų tiekimas                                   | 6  | 8                | 56      |
| elektros energijos tiekimas                     | 14   | 58               | 6       |
| fiksuoto telefono ryšio paslaugos               | 13   | 47               | 12      |
| mobiliojo telefono ryšio paslaugos              | 16   | 49               | 13      |
| pašto paslaugos                                 | 13   | 56               | 6       |
| tarpmiestinio geležinkelio transporto paslaugos | 16   | 53               | 5       |
| vandens tiekimas                                | 15   | 52               | 11      |
| viešojo transporto paslaugos                    | 11   | 11               | 55      |