

MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETO
TEISĖS FAKULTETO
VERSLO TEISĖS KATEDRA

PAULIUS MARKEVIČIUS
(TEISĖ IR VALDYMAS)

VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGA SUDARANT VIEŠĄSIAS SUTARTIS

Magistro baigiamasis darbas

Darbo vadovas –
dr.,
docentas;
Irmantas Dobilas

Vilnius, 2006

TURINYS

I. Įvadas	3
II. Dėstomoji dalis	7
1. Vartotojų teisių reguliavimas	7
1.1. Bendrosios nuostatos ir jų kintamumas istorinėje raidoje	10
1.2. Vartotojų teisių apsaugos institucijos ir organizacijos	14
2. Vartotojų apsaugos principai teisės doktrinoje	19
2.1. Vartotojų teisių apsaugos ypatumai	22
3. Viešosios vartojimo sutartys	27
3.1. Bendro ekonominio intereso paslaugos	27
3.2. Viešųjų sutarčių sudarymo pagrindai	28
3.2.1. Elektros vartojimo viešoji sutartis	31
3.2.2. Dujų vartojimo viešoji sutartis	32
3.2.3. Centrinio šildymo viešoji sutartis	33
3.2.4. Vandens tiekimo ir nuotekų surinkimo viešoji sutartis	38
3.4. Bendro ekonominio intereso paslaugų kainos: rinkos ar reguliuojamos?	37
4. Nesąžiningos sutarčių sąlygos ir jų aiškinimas	43
4.1. Nesąžiningų sutarčių sąlygų pasekmės	45
5. Ginčų dėl vartotojų teisių pažeidimų sprendimas ir teisinės gynybos priemonės	49
5.1. Ginčų dėl vartotojų teisių pažeidimų nagrinėjimo sistema	49
5.2. Neteisminis ginčų nagrinėjimas	51
5.3. Teismų praktika	52
III. Pabaiga	66
Išvados	66
Rekomendacijos	67
Literatūros sąrašas	68
Santrauka	74
Summary	75

IVADAS

Temos aktualumas. Lietuvoje vykdomos vartotojų politikos tikslas – užtikrinti lygias galimybes vartotojui, kartu su gamintoju bei paslaugos tiekėju, naudotis rinkos teikiama nauda. Tačiau šis tikslas nėra lengvai pasiekiamas, nes būti lygiateisiu rinkos partneriu gali tik išprusę vartotojai, kurių interesai yra efektyviai atstovaujami tiek valstybinių, tiek ir nevyriausybinių, vartotojų teises ginančių institucijų.

Bendro intereso paslaugos galimybė visiems gauti geros kokybės bendro intereso paslaugas už prieinamą kainą yra esminė ekonominės, socialinės ir teritorinės sanglaudos visoje Sąjungoje dalis¹. Bendro ekonominio intereso paslaugų sąvoka apima tam tikras paslaugas, kurias teikia stambių ūkio šakų, pavyzdžiui transporto, pašto, energetikos ir komunikacijų, įmonės. Europos šalių piliečių gyvenimo kokybei, aplinkai ir Europos įmonių konkurencingumui lemiamą įtaką turi gerai funkcionuojančios, prieinamos, įperkamos ir aukštos kokybės bendro intereso paslaugos. Šios paslaugos teikimą vartotojams teikiamos viešųjų vartojimo sutarčių pagrindu, kurių nuostatas reglamentuoja Europos ir Lietuvos teisės aktai. Kiekvienas mūsų esame vartotojai, ir kasdien susiduriame su bendro ekonominio intereso paslaugomis ir prekėmis, kurias perkant reikalingos tam tikros net tik žinios bei gebėjimai, bet ir tinkamas reglamentavimas bei veiksminga priežiūra. Vartotojo gebėjimai bei žinios yra įgyjamos per laiką, ugdymo ir praktikos dėka. Tik vartotojų labai kuriasi jų teisių apsaugos institucijos, tarybos, organizacijos. Ir kyla klausimas, kaip jos gina vartotojų teises, kaip vartotojai yra ginami Lietuvoje? Ar vartotojų interesų gynimas nėra tik didelis muilo burbulas, įformintas teisės aktuose, įstatymuose, deklaracijose?

Nacionalinė vartotojų teisių apsaugos taryba vienu savo veiklos prioritetų laiko siekį sukurti Lietuvoje aukštus Europos Sąjungos standartus atitinkančią vartotojų teisių apsaugos sistemą. Svarbiausi vartotojų teisių apsaugos tikslai, prioritetinės kryptys ir uždaviniai 2004 - 2006 metams nustatyti Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2003 m. lapkričio 11 d. nutarimu Nr. 1404 patvirtintoje Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos strategijoje ir Lietuvos nacionalinėje vartotojų švietimo programoje.² Viena iš svarbiausių ir pagrindinių vartotojų teisės yra saugumo teisė. Tai apsauga nuo prekių, kurios gali būti pavojingos sveikatai ir gyvenimui. Taip pat teisė gauti informaciją - apsauga nuo klaidingos ir iškreiptos informacijos, reklamos, įpakavimo bei suteikimas tokios informacijos, kuri leistų tinkamai pasirinkti. Labai svarbi yra pasirinkimo teisė, suteikianti galimybę vartotojams

¹ Bendrasis pranešimas apie Europos Sąjungos veiklą // 2005 m. // <http://europa.eu/generalreport/lt/2005/rg52.htm>; prisijungimo laikas: 2006-12-05;

² Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2003-11-14 nutarimas Nr. 1404 „Dėl valstybinės vartotojų teisių apsaugos strategijos ir Lietuvos nacionalinės vartotojų švietimo programos patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 2003 m., Nr. 1404;

naudotis produktų ir paslaugų įvairove, konkuruojančiomis kainomis, o tose srityse, kuriose konkurencija neveikia ir pakeičiama valdžios reguliavimu, užtikrinti paslaugų ir prekių patenkinamą kokybę ir teisingas kainas. Teisė būti išgirstam apima vartotojo interesų visišką užtikrinimą ir palaikymą valdžios politikoje. Dar būtų galima pažymėti teisę į švietimą. Vartotojų švietimas – tai procesas, kurio metu vartotojams sudaromos galimybės įgyti žinių ir gebėjimų, reikalingą įsigyjant ir naudojant prekes ir paslaugas savo poreikiams.

Nors Lietuvoje jau nuo 1994 metų pradėta formuoti valstybinę vartotojų teisių apsaugos politika ir šiandien šalyje yra sukurta vartotojų teisių apsaugos teisinė bazė ir institucinės sistemos pagrindai, tačiau ar esama įstatyminė bazė užtikrina vartotojų teisių apsaugą šalyje? Ši sistema turi veiksmingai ir realiai, o ne deklaratyviai apsaugoti vartotojų teises. Tačiau Lietuvoje vis dažniau susidaro konfliktinės situacijos, kada vartotojai ar jų asociacijos bando apginti savo teises ar viešąjį interesą, kurį, jų nuomone, pažeidžia bendrojo ekonominio intereso paslaugų teigimą reglamentuojantys teisės aktai, nesąžiningos sąlygos viešosiose sutartyse ar net pačių sutarčių nebuvimas, vartotojų teises pažeidžiantys šių paslaugų teikėjų veiksmai ir ganėtinai prieštaringa teismų praktika. Galbūt todėl politikų siekis padėti vartotojui, deja, dažnai panašus į meškos paslaugą, nes jis įgyvendinamas ne sudarant sąlygas rinkai plėtoti, bet nustatant apribojimus, reguliavimus ir kitas administracines priemones. Pastangos administracinėmis priemonėmis pagerinti vartotojo padėtį galbūt nevaisingos dėl labai paprastos priežasties: vartotojas yra ir gali būti padėties šeimininkas tik laisvoje rinkoje, tuo tarpu dauguma ligi šiol taikomų priemonių skirtos rinkai pažaboti ir monopolizuoti. Administracinės priemonės gali apsaugoti vartotoją tik nominaliai, nes rinkos suvaržymas reiškia praktinį padėties pablogėjimą: didesnes kainas, mažesnę prekių ir paslaugų asortimentą.

Šiame darbe nagrinėjama kaip viešosios sutartys užtikrina vartotojų teisių apsaugą. Vakarų demokratijose visos minėtos temos yra nepaprastai aktualios, todėl šios srities teisėkūros ir praktinio taikymo, įskaitant teisėsaugą, temos daug ir plačiai tyrinėjamos, vyksta nuolatinis viešas diskursas. Tuo tarpu Lietuvoje vartotojų teisių problematika bendro ekonominio intereso paslaugų srityje yra beveik netyrinėta, nors visuomenei šie klausimai ypač rūpi, kaip matyti iš žiniasklaidoje nuolat pateikiamų visoje šalyje pastaraisiais metais vis daugėjančių konfliktų tarp vartotojų ir bendro ekonominio intereso paslaugų teikėjų dėl netinkamos kokybės paslaugų, neskaidrios kainodaros, nesąžiningų sutarčių sąlygų, kurios, vartotojų nuomone, pažeidžia jų teises ir viešą interesą. Todėl šiame darbe nagrinėjama tema Lietuvai yra ypač aktuali.

Temos problematika. Netinkamos vartotojų gynimo politikos pavyzdžiu gali būti ribojamos vartotojų galimybės pasirinkti jiems tinkamiausią būdą apsirūpinti šiluma ir/ar karštu vandeniu riboja specialieji šilumos ūkio planai bei taisyklės, reglamentuojančios atsijungimą nuo šilumos tiekėjo įrenginių. Specialieji šilumos ūkio planai, tiekimo licencijų ribojimas geografiniu požiūriu riboja konkurenciją pasiūlos pusėje. Sudėtingi, ilgi, o kartais ir neįmanomi administraciniai reikalavimai norint pakeisti šildymo ir apsirūpinimo karštu vandeniu būdą, riboja konkurenciją paklausos pusėje ir pažeidžia pamatinę vartotojų teisę rinktis ir žinoti. Monopolijos sąlygos ir jos apraiškos atsiranda tada, kai valstybė imasi reguliuoti kainas ir taiko įvairius kitus teisinius ir administracinius suvaržymus teikti bendro ekonominio intereso paslaugas (pvz., ribojimai vartotojui pasirinkti jam priimtina šildymo būdą). Valstybinis kainų reguliavimas neskatina bendro ekonominio intereso paslaugų teikėjų ieškoti pigesnių gamybos ir tiekimo technologijų, o tik skatina dirbtinai „išpūsti“ savo sąnaudas. Viešosios sutartys, reglamentuojančios bendro ekonominio intereso paslaugų teikimą, turėtų apsaugoti vartotojų interesus. Tačiau sutarčių sąlygas nustato patys paslaugų teikėjai arba įstatymų nustatytais atvejais valdžios institucijos, suinteresuotos išsaugoti teisinius ir administracinius suvaržymus teikti bendro ekonominio intereso paslaugas. Vartotojai neturi teisės įtakoti šių sutarčių ir individualiai aptarti sąlygų. Pačios sutartys dažnai iš viso nesudaromos, jei vartotojui netinka sąlygos, o paslaugos teikiamos „konkliudentinių veiksmų“ pagrindu nesuteikiant vartotojui teisės rinktis ir atsisakyti šių paslaugų. Taip pat neretai šių visiems vartotojams vienodai taikomų sutarčių nesąžiningumas pasireiškia tam tikrų vartotojų teises užtikrinančių sąlygų nebuvimu, o pačios sutartys be vartotojų sutikimo perduodamos tarp paslaugų teikėjų net nepranešus vartotojams.

Darbo dalykas. Vartotojų teisių apsaugos reglamentavimas teisės aktuose ir jurisprudencijoje sudarant viešąsias sutartis.

Darbo objektas: vartotojų teisės, jų teisių apsaugos ypatumai.

Darbo tikslas: ištirti vartotojų teisių apsaugą per viešųjų sutarčių sudarymo teisinio reglamentavimo prizmę.

Darbo uždaviniai:

- Atlikti vartotojų teisių apsaugą reglamentuojančių teisės aktų vertinimą;
- Apibrėžti vartotojų teisių apsaugos mechanizmą;
- Nustatyti vartotojų teisių ypatumus viešųjų sutarčių sudaryme;
- Ištirti pažeidžiamuosius vartotojų teisių aspektus, sudarant viešąsias sutartis;

- Atskleisti vartotojų teisių apsaugos būdus, vartotojams sudarant viešąsias sutartis;
- Išnagrinėti teismų praktiką bylose dėl vartotojų teisių sudarant viešąsias sutartis;

Darbo metodika. Šis darbas yra tarpdisciplininio pobūdžio. Jis apima teisės, politologijos, sociologijos, psichologijos, tarptautinių santykių ir kitas sritis. Tyrimui naudojamas kiekybinis ir kokybinis vartotojų teisių jurisprudencijoje ir teisės doktrinoje tyrimo metodas, taip pat lyginamosios analizės metodas, kuriuo pagalba bus siekiama įvertinti ir palyginti vartotojų teises bei jų apsaugą. Plačiausiai taikomas sisteminės analizės metodas, kuriuo siekiama įvertinti norminių aktų ir teisės doktrinos reikšmę žmogaus teisių apsaugos sistemoje. Empiriniu metodu siekiama įvertinti, kaip yra apsaugomos ir reglamentuojamos vartotojų teisės praktikoje. Teleologinis metodas padės geriau atskleisti Lietuvos Respublikos ir kitų valstybių, pozicijas vartotojų teisių reglamentavimo atžvilgiu, sudarant sutartis.

Hipotezė. Tinkamas vartotojų teisių gynimas svarbus ne tik užtikrinant jų interesus, bet ir suteikiant naudos ekonominiam kiekvienos šalies mechanizmui bei verslo plėtojimui, nes tinkamas tokių normų įgyvendinimas yra viena iš svarbiausių teisės ir žmogaus apsaugos prielaidų. Nors Lietuvos teisės aktai reglamentuoja viešųjų sutarčių sudarymą ir vartotojų teisių apsaugą, tačiau šis reglamentavimas, valdžios institucijų veiksmai ir teismų praktika neužtikrina pagrindinių vartotojų teisių.

Naudota literatūra ir šaltiniai. Magistro darbe naudojami tarptautiniai (Jungtinių Tautų ir Europos Sąjungos) ir Lietuvos Respublikos teisės aktai; Lietuvos ir užsienio teisės, sociologijos, politologijos ir su žmogaus teisėmis susijusi (taip pat ir kitų mokslų) literatūra; internetinių periodinių leidinių, puslapių ir forumų pateikiama informacija ir tekstai; atlikto JTO, ES ir kitų tarptautinių visuomeninių organizacijų bei Lietuvos Respublikos Seimo, Vyriausybės ir ministerijų interneto svetainių tyrimų, susijusių su vartotojų teisių ypatumais bei jų apsauga rezultatai. Darbe cituojamas pagrindinių teisės aktų, pvz. Vartotojų teisių įstatymo, Europos žmogaus teisių ir pagrindinių laisvių konvencijos, kontekstas. Darbas sudarytas iš įvado, penkių pagrindinių dalių ir pabaigos. Įvade pateikiamas temos aktualumas, darbo problema, darbo objektas, dalykas, keliami tikslas ir uždaviniai, o taip pat darbo metodika, hipotezė, naudota literatūra ir šaltiniai. Baigiamąją dalį sudaro išvados ir rekomendacijos bei darbe naudotos literatūros sąrašas, santrauka lietuvių ir anglų kalbomis ir priedai.

II. DĖSTOMOJI DALIS

1. VARTOTOJŲ TEISIŲ REGULIAVIMAS

Žmogaus teisės – esminė šiuolaikinės civilizacijos ir demokratijos vertybė. Šiuolaikinėje visuomenėje vartotojų teisės yra neatskiriama žmogaus teisių dalis, todėl vartotojų apsauga turėtų būti viena iš prioritetinių valstybės ekonominės ir socialinės politikos sričių, kuriai Lietuva, kaip ir kitos Europos Sąjungos (toliau – ES) šalys, skiria vis didesnę dėmesį. Verslo įmonės taip pat ima pripažinti teisės aktų, reglamentuojančių vartotojų teisių apsaugą svarbą plėtojant vidaus rinką, stiprinant vartotojų pasitikėjimą ir užkertant kelią nesąžiningiems verslininkams.

Vartotojų teisių apsauga – viena iš prioritetinių ES politikos sričių, kuria siekiama užtikrinti vartotojų sveikatą, saugą ir ekonominius interesus, jų teisę į informaciją, šviečiamąją veiklą, taip pat skatinama burtis į asociacijas savo interesams ginti. Valstybės institucijų bendradarbiavimas su verslo sektoriumi, diegiant geros verslo praktikos kodeksus, skatinant sąžiningo verslo praktiką, kaip viena iš priemonių stiprinant vartotojų pasitikėjimą teikiamų prekių ir paslaugų sauga ir kokybę, turėtų tapti sudėtine vartotojų teisių apsaugos politikos dalimi. Europos Komisija pritarė požiūriui, kad teikiant bendro ekonominio intereso paslaugas, būtų užtikrintos vartotojų teisės nustatytais principais³. Tuos principus galima apibrėžti taip: galimybė visoje Sąjungos teritorijoje ir visoms gyventojų grupėms naudotis paslaugomis, taip pat tarpvalstybinio masto paslaugomis, paslaugų įperkamumas, įskaitant specialias priemones mažas pajamas gaunantiems gyventojams, paslaugų saugumas, apsauga, patikimumas, tęstinumas, aukšta kokybė, galimybė rinktis, skaidrumas ir galimybė iš teikėjų ir priežiūros institucijų gauti informaciją.

Tų principų įgyvendinimui būtinos nepriklausomos priežiūros institucijos su aiškiai apibrėžtomis teisėmis ir atsakomybe, tame tarpe teise imtis sankcijų (t.y. stebėti visuotinas paslaugas reglamentuojančių teisės aktų perkėlimą ir vykdymą). Taip pat turi būti priimtos nuostatos dėl vartotojų atstovavimo ir aktyvaus vartotojų dalyvavimo paslaugas nustatyme ir vertinime, dėl tinkamų atlyginimo ir kompensacijos mechanizmų. Be to, turi būti priimta evoliucinė nuostata, kuri leistų reikalavimus pritaikyti prie besikeičiančių vartotojų poreikių ir atsižvelgti į ekonominės ir

³ Komisijos komunikatas Europos Parlamentui, Tarybai, Europos ekonominių ir socialinių reikalų komitetui ir regionų komitetui „Baltoji knyga dėl bendro intereso paslaugų“ // Briuselis 2004 m. KOM(2004) 374 galutinis // http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/lt/com/2004/com2004_0374lt01.doc, prisijungimo laikas 2006-12-06;

technologinės aplinkos raidą. Priežiūros institucijos taip pat turėtų stebėti rinkos tendencijas ir teikti duomenis įvertinimo tikslu.

Numatytų vartotojų teisių apsaugos tikslų įgyvendinimui reikalingos bendros aktyvios visų kompetentingų Lietuvos Respublikos valstybės ir savivaldybių institucijų, vartotojų ir verslo asociacijų pastangos, bendradarbiavimas ir administracinių gebėjimų stiprinimas. Sparčiai didėjant vidaus rinkos integracijai bei prekių ir paslaugų pasiūlai, Lietuvos vartotojai įgyja vis daugiau pasirinkimo galimybių, tačiau tuo pačiu metu susiduria ir su didesniais produktų keliamais pavojais bei nesąžiningais prekybos būdais. Todėl labai svarbu stiprinti ir toliau aktyviai vystyti vartotojų teisių apsaugos politiką, integruojant ją į kitas veiklos sritis. Laisvas prekių ir paslaugų judėjimas, kaip pamatinė ES vidaus rinkos laisvė, neįsivaizduojamas be vartotojų pasitikėjimo, kad prekės ir paslaugos, kuriomis jie naudojami, yra saugios ir kokybiškos.

Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas⁴ nustato, kad *vartotojas* yra fizinis asmuo, kuris pareiškia norą pirkti, perka ir naudoja prekę ar paslaugą savo asmeniniams ar namų ūkio poreikiams. Vartotojų gynimas yra prioritetinga valstybės ekonominės ir socialinės politikos dalis. Ekonominė rinka yra sistema, kurioje viskas daroma vardan vartotojo, kurioje visus sprendimus nulemia vartotojas⁵. Tik vartotojo poreikiams tenkinti savo dėmesį skiria verslininkai, bet koks verslas gali klestėti tik tiek, kiek jis patenkina vartotojo norus. Tai suvokti nėra paprasta. Galbūt todėl politikų siekis padėti vartotojui, deja, dažnai panašus į meškos paslaugą, nes jis įgyvendinamas ne sudarant sąlygas rinkai plėtotis, bet nustatant apribojimus, reguliavimus ir kitas administracines priemones.

Pastangos administracinėmis priemonėmis pagerinti vartotojo padėtį yra nevaisingos dėl labai paprastos priežasties: vartotojas yra ir gali būti padėties šeimininkas tik laisvoje rinkoje, tuo tarpu dauguma ligi šiol taikomų priemonių skirtos rinkai pažaboti⁶. Administracinės priemonės gali apsaugoti vartotoją tik nominaliai, nes rinkos suvaržymas reiškia praktinį padėties pablogėjimą: didesnes kainas, mažesnę prekių ir paslaugų asortimentą. Dažnai pasigirsta nuomonė, jog verslininkai skriaudžia vartotojus nustatydami nerealiai aukštas kainas už prekes ar paslaugas. Negalima nepastebėti, kad taip elgiamasi tik tose srityse, kurias savo ypatingu dėmesiu globoja valdžia, suteikdama monopolines teises ir apribodama galimybes konkuruoti dėl vartotojo palankumo: energetika, transportas, šilumos ūkis, laidinės telekomunikacijos. Tačiau išvadą galima pakartoti ir čia: kainos mažėtų ir kokybė gerėtų tik panaikinus bet kokius apribojimus laisvai konkuruoti. Šią išvadą paliudija ne tik ekonomikos teorija, bet ir visų valstybių, įgyvendinusių

⁴ Lietuvos Respublikos civilinio kodekso patvirtinimo, įsigaliojimo ir įgyvendinimo įstatymas // Valstybės žinios. 2000 m. Nr. VIII-1864;

⁵ Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas. Šeštoji knyga // Valstybės žinios. 2000 m., Nr. 74-2262, Nr. 80-0;

⁶ Lietuvos Respublikos konkurencijos įstatymas // Valstybės žinios. 1992 m. Nr. 29-841;

laisvos rinkos reformas, patirtis. Ypač ši patirtis iliustratyvi telekomunikacijų (tiek mobilaus, tiek fiksuoto ryšio), energetikos srityse.

Deja, Lietuvoje kainų mažėjimo vis dar dažnai siekiama netinkamais metodais – reguliuojant kainas. Tokie metodai mažina kainas, tačiau sukuria deficitą, pablogina kokybę, stumia verslininkus į šešėlinę rinką. Vartotojas dėl to tik nukenčia, nes yra priverstas gyventi deficito sąlygomis. Jei kainas bandoma mažinti subsidijuojant prekes ar paslaugas, nukenčia mokesčių mokėtojai (o jie juk ir yra tie patys vartotojai). Be to, tikroju vartotoju tuomet tampa nebe prekes parduotuvėje perkantis žmogus, bet subsidijas skirstantis valdžios atstovas. Būtent prie jo, o ne prie vartotojo norų ir kriterijų turi stengtis prisiderintis subsidijuojamų prekių gamintojas ar paslaugų teikėjas. Taigi, subsidijos yra naudingos tik subsidijų gavėjui ar tam tikros konkrečios prekės vartotojui, bet ne vartotojams bendrai.

Vartotojų teisių gynimo įstatymas jau buvo priimtas 1994 metais⁷. Lietuvos Aukščiausiasis Teismas konstatavo, kad „šio įstatymo priėmimas bei vėlesni įstatymų leidėjo ir vykdomosios valdžios veiksmai rodo, jog vartotojų gynimas yra prioritetinga valstybės ekonominės ir socialinės politikos dalis, kurios pagrindas yra Lietuvos Respublikos Konstitucijos 46 straipsnio 5 dalis, numatanti, kad valstybė gina vartotojo interesus“⁸. Aišku, Konstitucija nedetalizuoja gynimo būdų ar priemonių: pastarąsias nurodo įstatymai.

Naujasis Civilinis kodeksas taip pat nedviprasmiškai išskiria vartotojo teises. Vartotojas - tai fizinis asmuo, kuris pareiškia norą pirkti, perka ir naudoja prekę ar paslaugą savo asmeniniams ar namų ūkio poreikiams. Vartotojų gali būti tik fizinis asmuo (ne juridinis), tačiau ne kiekvienas fizinis asmuo gali būti laikomas vartotoju. Fizinis asmuo, kuris įstatymu nustatyta tvarka verčiasi ūkine komercine veikla bus laikomas verslininku, o ne vartotoju: pavyzdžiui, architektas, gydytojas ar asmuo, besiverčiantis privačia praktika. Norint nustatyti, ar fizinis asmuo veikė kaip vartotojas ar verslininkas, reikia išsiaiškinti, koku tikslu buvo sudaryta sutartis. Pavyzdžiui, automobilio pardavimas fiziniam asmeniui, jei automobilis iš esmės naudojamas versle, nebus laikoma vartojimo sutartimi. Jeigu šis automobilis naudojamas šeimyniniams ar buitiniams tikslams, tuomet tokio automobilio pardavimas bus laikomas vartojimo sutartimi.

⁷ Lietuvos Respublikos vartotojų teisių gynimo įstatymas // Valstybės žinios. 1994 m. Nr. 94-1833; 2000, Nr. 85-258;

⁸ Lietuvos aukščiausio teismo 2001-04-18 nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-475/2001;

1.1. Bendrosios nuostatos ir jų kintamumas istorinėje raidoje

Vartotojų teisių apsaugos reguliavimo būtinybė Europoje iš kilo 1970 metų viduryje. Iki 7 dešimtmečio Europoje civilinėje teisėje vyravo dispozityviškumo metodas ir šalių apsisprendimo laisvė. Vėliau išaiškėjo, kad kai kurios šalys sutarčių sudarymo, vykdymo, ginčų procese atsiduria nelygioje padėtyje lyginant su stambiais gamintojais arba tiekėjais. Dėl šių priežasčių iš kilo klausimas, ar į tokius santykius turi įsikišti valstybė ir kokiais metodais tai turi būti sureguliuota. Buvo nutarta vartotojų apsaugos srityje į civilinį reguliavimą įterpti administracinį reguliavimo metodą, nurodantį šalims kaip jos turi elgtis, preziumuojant, kad vartotojas yra silpnesnioji šalis. Romos sutartyje⁹ šis reguliavimas nebuvo įtvirtintas iki Paryžiaus Viršūnių susitikimo 1974 metais gruodžio mėnesį, Paryžiuje per aukščiausiojo lygio susitikimą Bendrijos valstybių ir vyriausybių vadovai pirmą kartą sutarė, kad būtina imtis politinių priemonių šioje srityje. Greitai po šio susitikimo Komisija pristatė pirmą programą vartotojų politikos srityje¹⁰. Šioje programoje buvo įtvirtintos pagrindinės Europos Sąjungos tolesnės reguliacijos vartotojų teisių srityje gairės.

1987 m. liepos 1 d. įsigaliojęs Vieningas Europos Aktas įvedė EEB Sutarties pakeitimus, kuriais buvo išplėsta EEB kompetencija, Bendrijai suteikiant teisę nurodytose srityse priimti teisės aktus dėl vartotojų apsaugos: Komisija Sutarties 100a str. (šiuo metu 95 str.) buvo įpareigota savo pasiūlymuose dėl vartotojų apsaugos remtis aukšto lygio apsauga, ypač atsižvelgiant į visas mokslo faktais pagrįstas naujoves. Todėl vartotojų apsauga tapo bendros Vieningos Rinkos sukūrimo politikos dalimi. Naujų veiksmų programos iš kėlė kaip prioritetus vartotojų atstovavimą, informavimą, produktų saugą, sutartis. 1992 m. vasario 7 d. Maastrichto sutartimi¹¹ vartotojų apsaugos politika buvo įtvirtinta kaip viena iš svarbiausių Europos Sąjungoje. Pagrindiniai Sutarties principai teigia, kad Bendrija turi prisidėti prie “vartotojo apsaugos stiprinimo”, o Sutarties 129a str. (šiuo metu – 153 str.) įtvirtino pagrindines vartotojų apsaugos teisinio reguliavimo ribas. Šio straipsnio įgyvendinimas lėmė įvairių Žaliųjų knygų (finansinių paslaugų, maisto teisės, vartotojiškų prekių pardavimo ir garantijų srityse) bei kitų iniciatyvų (nuotolinės prekybos sutarčių, lyginamosios reklamos ir tarptautinių (cross-border) pervedimų srityse) priėmimą

⁹ 1957 m. Europos bendrijos steigimo sutartis, Roma (The Treaty establishing the European Economic Community (EEC)) // http://www.europa.eu.int/abc/treaties_en.htm, prisijungimo laikas 2006-12-05;

¹⁰ Preliminary programme of the European Economic Community for a consumer protection and information policy, Official Journal. 1975 m. C92;

¹¹ Europos Sąjungos sutartis // Valstybės žinios. 1992 m. //

http://www3.lrs.lt/pls/inter1/dokpaieska.showdoc_l?p_id=32156; prisijungimo laikas 2006-12-06;

Vartotojų teisės gali būti realizuojamos prekybos, medicinos, maisto, remonto, finansinių paslaugų bei kitų paslaugų srityse, tačiau vartotojo teisės atsiranda tik kai kitas teisinio santykio dalyvis - verslininkas. Teisės doktrina traktuoja, kad verslininkai veikia savo rizika, todėl nuostoliai dėl normalios ūkinės gamybinės rizikos tenka pačiai įmonei, tačiau vartotojas turi būti ginamas įstatymo papildomai, nes pastarasis yra silpnesnioji sandorio šalis. Vartotojai turi teisę:

1. Savo nuožiūra įsigyti ir naudoti prekes ar paslaugas;
2. Įsigyti tinkamos kokybės, saugių prekių ar paslaugų;
3. Gauti teisingą informaciją apie prekes ar paslaugas bei savo teisių įgyvendinimo ar gynimo tvarką;
4. Į pažeistų teisių gynimą ir į nuostolių atlyginimą;
5. Gauti valstybės ir savivaldybių institucijų bei įstaigų pagalbą, kai gina pažeistas teises;
6. Laisvai jungtis į vartotojų organizacijas, į švietimą vartojimo srityje.

Vartotojai turi ir kitas šio įstatymo bei kitų teisės aktų nustatytas teises. Kai prekių pardavėjas, gamintojas ar paslaugų teikėjas nevykdo šiame 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. Vartotojų teises įstatymas gina specialiai reguliuodamas vartojimo sutartis¹². Vartojimo sutartis - tai sutartis dėl prekių ar paslaugų įsigijimo, kuria fizinis asmuo (vartotojas) su prekių ar paslaugų pardavėju (tiekėju) sudaro su vartotojo verslu ar profesija nesusijusių tikslų, t.y. vartotojo asmeniniams, šeimos ar namų ūkio poreikiams tenkinti. Tokiomis sutartimis būtų komunalinių paslaugų, prekių pirkimo ir pardavimo, rangos ar paslaugų teikimo sutartys¹³. Koks skirtumas tarp vartotojo ir verslininko arba kodėl įstatymas išskiria tokią sąvoką? Visų pirma esant teisiniams santykiams, grindžiamiems vartojimo sutartimis, vartotojas turi aiškiu privalumu. Pirmiausia, jei tokioje sutartyje yra neaiški sąlyga ar nuostata, ji visuomet turi būti aiškinama vartotojo naudai. Pavyzdžiui, neaišku, ar kaina nurodyta sutartyje su PVM ar be, tuomet sutarties sąlyga visuomet bus aiškinama vartotojui palankesniu būdu. Kitaip tariant, būtent verslininkas, teikiantis paslaugą vartotojui, turi pareigą nustatyti sutarties sąlygas nedviprasmiškai ir aiškiai. Tokio privalumo nebus, jei sutartis sudaryta tarp dviejų fizinių ar dviejų juridinių asmenų. Antra, naujasis Civilinis kodeksas¹⁴ (bei dabartinis Vartotojų teisių gynimo

¹² Lietuvos Respublikos vartotojų teisių gynimo įstatymas // Valstybės žinios. 1994 m. Nr. 94-1833; 2000, Nr. 85-2581;

¹³ Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatymas // Valstybės žinios. 2001 m. Nr. 64-2324;

¹⁴ Lietuvos Respublikos civilinio kodekso patvirtinimo, įsigaliojimo ir įgyvendinimo įstatymas // Valstybės žinios. 2000 m. Nr. VIII-1864;

įstatymas¹⁵) nustato kriterijus, pagal kuriuos teismine tvarka vartotojas gali pripažinti sąlygas nesąžiningomis ir negaliojančiomis. Pavyzdžiui, jei sutartis suteikia teisę pardavėjui ar paslaugų teikėjui negražinti vartotojui iš šio gautų sumų (avansinio mokėjimo), kai vartotojas nusprendžia nesudaryti sutarties ar jos nevykdyti, ir nenumato vartotojo teisės gauti iš pardavėjo ar paslaugų teikėjo tokio pat dydžio sumas, kai šie vienašališkai nutraukia sutartį; arba jei sutartis suteikia pardavėjui ar paslaugų teikėjui teisę be pakankamo pagrindo vienašališkai nutraukti neterminuotą sutartį apie numatomą sutarties nutraukimą iš anksto tinkamai neišpėjus vartotojo. Nesąžininga laikytina ir tokia sąlyga, kuri įpareigoja vartotoją vykdyti sutarties sąlygas, su kuriomis jis neturėjo realios galimybės susipažinti iki sutarties sudarymo, be teisės jų atsisakyti. Reikia pabrėžti, kad tokias sąlygas teismine tvarka galima panaikinti tada, jei jos nebuvo individualiai aptartos¹⁶. Be to, šių sąlygų įrašymas į standartinį, įmonės parengtą, sutarties tekstą, nelaikomas individuliu aptarimu. Visgi jei dėl šių sąlygų vyko derybos, jos buvo aptartos ir vartotojas sutiko su jomis, tuomet jų nuginčyti šiais pagrindais nebūtų galima. Tai, kad sąlygos buvo aptartos atskirai ir vartotojas galėjo daryti joms įtaka, kilus ginčui teisme, turės įrodyti ne vartotojas, bet įmonė, suteikusi paslaugas.

Naujasis Civilinis kodeksas be bendrųjų vartotojų teisių, taikomų kiekvienai sutarties rūšiai, išskiria ir specialias. Pavyzdžiui, detalai reglamentuojamos tokios sutarčių rūšys kaip vartojimo pirkimas ir pardavimas, vartojimo ranga, vartojimo nuoma ar vartojimo kreditas. Jei vartotojui parduota ne maisto prekės kokybė neatitinka nustatytų standartų, vartotojas turi teisę (jei nebus įrodyta, kad defektai atsirado dėl vartotojo kaltės) per nustatytą prekę garantijos terminą reikalauti pardavėjo, kad jis pakeistų nekokybišką prekę kita to paties tipo, artikulo ar modelio preke; pakeistų ją kita panašia preke ir perskaičiuotų jos kainą; neatlygintinai ištaisytų prekę defektus ar atlygintų jos defektų pašalinimo išlaidas, jei defektus ištaisė pats vartotojas; sumažintų prekę kainą; atsiimtų nekokybišką prekę ir gražintų pinigus vartotojui. Taigi įstatymai suteikia plačias teises vartotojams. Verslo subjektai, planuodami verslo strategiją ar net rengdami standartines sutarties sąlygas, turėtų atkreipti ypatingą dėmesį į įstatymų numatytas imperatyvias normas vartotojų gynimo srityje.

Rinkoje vartotoją saugo ne tik pardavėjo noras įtikti vartotojui, bet ir kiti mechanizmai. Pirmas toks mechanizmas yra žiniasklaida, kuri padeda formuoti vartotojo požiūriui į prekę, ir kitaip laisvai sklaidžiama informacija¹⁷. Bet kokiam verslininkui restoranus vertinančio žinovo rašinys apie jo restoraną, automobilininkų sąjungos pateiktas automobilių kokybės palyginimas ar tiesiog kritiškas straipsnis spaudoje padarys didesnę poveikį nei kontrolieriaus vizitas, apie kurį

¹⁵ Lietuvos Respublikos vartotojų teisių gynimo įstatymas // Valstybės žinios. 1994 m. Nr. 94-1833; 2000, Nr. 85-2581;

¹⁶ Lietuvos Respublikos vartotojų teisių gynimo įstatymas // Valstybės žinios. 1994 m. Nr. 94-1833; 2000, Nr. 85-2581;

¹⁷ Lietuvos Respublikos Vyriausybės 1995-04-12 nutarimas Nr. 511 „Dėl Paslaugų teikimo taisyklių patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 1995 m. Nr. 33-779;

virtotojas nieko nežino. Kita svarbi virtotojų teisių apsaugos rinkoje priemonė yra virtotojo galimybė išieškoti patirtą žalą. Tose valstybėse, kuriose egzistuoja reali galimybė virtotojui išieškoti patirtą žalą, pardavėjai yra ypač suinteresuoti tokios žalos nepadaryti. Natūralu, kad Lietuvoje nukentėjęs virtotojas dažniausiai tiesiog patinęs turėti reikalų su gremėzdiška teisine sistema ir bylinėtis dėl žalos atlyginimo. Jeigu ir nuspręstų to imtis, dažnas žmogus tiesiog neturės lėšų sumokėti advokatui. Todėl ir stebisi Lietuvos žmonės, kaip JAV virtotojai išsireikalauja žalos atlyginimo už menkiausią jų apgavystę ar informacijos nutylėjimą. Tačiau ten teisininkas gali pats susirasti virtotoją ir pasiūlyti savo paslaugas dykai, paprašydamas savo dalies tik iš priteistos ir atlygintos žalos¹⁸. Taigi, Lietuvoje (kaip, deja ir daugelyje Europos valstybių) yra apribotas labai efektyvus virtotojų teisių gynimo mechanizmas – galimybė išsireikalauti patirtą žalą. Nenuostabu, kad nuskriausti virtotojai Lietuvoje kreipiasi ne į teismą, o į kontroliuojančią instituciją. Jeigu būtų įgyvendinta efektyvi žalos išieškojimo sistema, būtų ne tik atlyginta konkrečiam virtotojui, bet ir palaikoma tinkama įtampa verslui, kad pardavėjas visomis išgalėmis stengtųsi žalos nepadaryti.

Kartais virtotojų teisių gynėjai savo siūlomas administracines priemones grindžia tuo, jog žmonės (virtotojai) yra neracionalūs (ar netgi tiesmukai pasakoma – kvaili) ir elgiasi taip, kaip jiems nenaudinga, jog reikia apsaugoti žmogų nuo jo paties¹⁹. Ši nuostata yra visiškai klaidinga, nes žmogus nėra pats sau priešas ir elgiasi taip, kaip jam atrodo geriau. Noras apriboti žmogaus elgesį rodo siekimą priversti žmogų elgtis taip, kaip geriau atrodo kažkam kitam. Nenuostabu, kad netgi žodžiais pritardami tokiems planams, žmonės elgiasi pagal savo, o ne kitų įsivaizdavimą ir tikslus. Nepaisant virtotojų teisių „gynėjų“ nuomonės, jog visos prekės turi turėti jų nustatytą garantinį aptarnavimo laiką ir atitikti kokybės kriterijus, pirkėjas dažnai renkasi pigesnę, nors ir ne tokią kokybišką prekę²⁰. Nepaisant to, kad reikalaujama prekes paženklinti lietuviškai, esant galimybei, pirkėjas retai už tai moka papildomus litus ir geriau perka kad ir kita kalba paženklintą, bet labiau jam kaina ir kokybe tinkančią prekę. Suprantama, kad tai tampa dar vienu nelegalios rinkos privalumu, o valdžios reikalavimus besistengiantiems patenkinti verslininkams tampa vis sunkiau dirbti ir tenkinti virtotojų poreikius.

Vis dėl to teisingai įsivaizduojama, kad virtotojas gali pasirinkti tik tuomet, kai jis gauna visą jam reikalingą ir teisingą informaciją apie prekę. Informacija būtina, tačiau, kokia informacija apie prekę būtina, nežino virtotojas, o ne biurokratas. Ar niekuomet nepagalvojote, kodėl ant plaktuko parašyta „Plaktukas. Paskirtis: kalti“? Argi tai ne savaimė aišku? Deja, šios informacijos

¹⁸ Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymas // Valstybės žinios. 2003 m. Nr. 61-2753;

¹⁹ Ten pat;

²⁰ Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatymas // Valstybės žinios. 2001 m. Nr. 64-2324;

dabar reikalauja prekių ženklavimo tvarka. Būtent dėl šios tvarkos ne vienas pirkėjas turi namuose įnirtingai gramdyti nuo nusipirkto daikto valdžios reikalaujamus lipdukus, kurie uždengia kitą, reikalingesnę informaciją arba tiesiog klaidingai atrodo. Kiekvienas pardavėjas stengiasi pateikti tą informaciją, kurią naudinga žinoti vartotojui, nes kitaip prekės nepirks. Vienintelė apsauga nuo galimo svarbios informacijos nepateikimo yra taip pat ne valdiškos taisyklės, o grėsmė, kad teks atlyginti galimą žalą. Gal ir juokingai atrodo, kai JAV teismas priteisė 1 mln. JAV dolerių už mikrobangų krosnelėje iškeptą naminių gyvūnėlių, nes instrukcijoje nebuvo parašyta, kad jų negalima taip džiovinti, tačiau argi tai ne puikus vartotojų teisių apsaugos įrodymas? Neabejotina, kad kiekvienas pardavėjas tokiomis sąlygomis labai intensyviai suks galvą, stengdamasis numatyti, kokios reikalingos (arba galimai reikalingos) informacijos apie prekę jis nenurodė. Palyginus su šia paskata, administracinės priemonės vartotojams padeda juokingai menkai, o rinkos plėtrą apriboja ypač smarkiai.

1.2. Vartotojų teisių apsaugos institucijos ir organizacijos

Vartotojų teisių gynimas yra viena iš prioritetinių valstybės ekonominės ir socialinės politikos sričių. Vartotojų teisių apsaugos pagrindas – 2001 m. priimtas Vartotojų teisių gynimo įstatymo pakeitimo įstatymas²¹, Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2003 m. lapkričio 11 d. nutarimu Nr. 1404 patvirtinta Valstybinė vartotojų teisių apsaugos strategija²² (toliau – Strategija) bei Lietuvos nacionalinė vartotojų švietimo programa²³ (toliau – Programa) ir Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2004 m. birželio 16 d. nutarimu Nr. 758 patvirtinti Valstybinės vartotojų teisių apsaugos strategijos bei Lietuvos nacionalinės vartotojų švietimo programos 2004 m. priemonių įgyvendinimo planai²⁴. Vartotojų teisių gynimo įstatymas nustato vartotojų teises, reglamentuoja vartotojų ir prekių pardavėjų, gamintojų bei paslaugų teikėjų santykius, kurių nereglamentuoja kiti įstatymai. Vartotojų teisių gynimo įstatymas nustato Nacionalinės vartotojų teisių apsaugos tarybos prie Teisingumo ministerijos (toliau – Taryba) funkcijas ir teises vartotojų teisių gynimo srityje. Strategijos ir Programos pagrindinis tikslas – užtikrinti aukštą vartotojų teisių apsaugos lygį, o

²¹ Vartotojų teisių gynimo įstatymo pakeitimo įstatymas // Valstybės žinios. 1994 m. Nr. VIII-1946;

²² Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2003-11-11 nutarimas Nr. 1404 „Dėl Valstybinės vartotojų teisių apsaugos strategijos patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 2003 m.;

²³ Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2003-11-14 nutarimas Nr. 1404 „Dėl valstybinės vartotojų teisių apsaugos strategijos ir Lietuvos nacionalinės vartotojų švietimo programos patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 2003 m.;

²⁴ Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2004-06-14 nutarimas Nr. 758 patvirtinti „Dėl Valstybinės vartotojų teisių apsaugos strategijos bei Lietuvos nacionalinės vartotojų švietimo programos 2004 m. priemonių įgyvendinimo planų patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 2004 m.;

vienas iš pagrindinių uždavinių - nustatyti valstybinę vartotojų teisių apsaugos institucinę sistemą, kuri užtikrintų vartotojų teisių apsaugą visose vartojimo srityse²⁵.

Igyvendinant Strategijos ir Programos nuostatas pagrindinis vaidmuo tenka Tarybai. Taryba atsakinga už²⁶:

1. Institucijų veiklos vartotojų teisių apsaugos srityje koordinavimą (institucijų veiklos derinimą vartotojų teisių apsaugos srityje, informacijos apie vartotojų teisių apsaugą analizę ir pasiūlymų dėl vartotojų teisių apsaugos tobulinimo teikimą, informacijos teikimą ES nustatytąja tvarka, duomenų bazių vartotojų teisių apsaugos klausimais sukūrimą;
2. Vartotojų viešojo intereso gynimą pagal vartotojų skundus ar Tarybos iniciatyva visose vartojimo srityse;
3. Išankstinio vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarką;
4. Vartotojų švietimo organizavimą.

Patvirtinus Strategiją ir Programą Taryba nuo 2004 m. koordinuoja daugiau kaip 18 valstybės, savivaldybių institucijų veiklą vartotojų teisių apsaugos srityje, maisto ir ne maisto produktų ir paslaugų, saugos, vartotojų ekonominių interesų apsaugos (finansinių-bankinių, telekomunikacijų, inžinierinių-energetinių vartotojų²⁷, švietimo, metrologijos, reklamos ir kitų paslaugų) srityse, t.y. Taryba yra pagrindinė institucija, atsakinga už vartotojų teisių apsaugą šalyje ir koordinuoja ir derina kitų šios srities institucijų veiklą. Tinkamas vartotojų teisių apsaugos lygis – viena iš prielaidų sėkmingai įsiliesti į Europos Sąjungos vieningą rinką. Vartotojų teisių apsaugai Europos Sąjungoje skiriamas didelis dėmesys, nes efektyvi vartotojų apsauga reikalinga siekiant užtikrinti tinkamą rinkos ekonomikos funkcionavimą. Taryba derina teisės aktus, reglamentuojančius vartotojų teisių apsaugą, su ES teisės normomis, bendradarbiauja su Europos Komisija, ES šalių narių atitinkamomis vartotojų teises ginančiomis institucijomis bei organizacijomis. Tarybos veikla tiesiogiai susijusi su Stojimo partnerystės prioritetais ir išipareigojimais: „Laisvo prekių judėjimo“, „Laisvo kapitalo judėjimo“, „Vartotojų ir sveikatos apsaugos“ srityse²⁸. Taryba, įgyvendindama valstybės politiką vartotojų teisių apsaugos srityje siekia, kad nuo miesto iki kaimo kiekvienas vartotojas realiai pajustų valstybės apsaugą ir vartotojas būtų informuotas, išgirstas, o jo interesai būtų ginami bei atstovaujami visose vartojimo srityse.

²⁵ Vartotojų teisių gynimo įstatymo pakeitimo įstatymas // Valstybės žinos. 1994 m. Nr. VIII-1946; Žin., 2000, Nr. 85-2581;

²⁶ Ten pat;

²⁷ Lietuvos Respublikos šilumos ūkio įstatymas // Valstybės žinios. 2003 m. Nr. 51-2254;

²⁸ Lietuvos Respublikos tabako kontrolės įstatymas // Valstybės žinios. 1996 m. Nr. 11-281;

Ekonominiai veiksniai. 2001 m., įgyvendinant Lietuvos Respublikos vartotojų teisių gynimo įstatymo pakeitimo įstatymą, buvo įsteigta Taryba²⁹. Ši institucija yra atsakinga už valstybės vartotojų teisių apsaugos politikos įgyvendinimą, vykdo funkcijas, kurias jai numato Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatymas, koordinuoja šio įstatymo ir kitų teisės aktų, reglamentuojančių produktų saugą, įgyvendinimą, kartu su Tarybos įgaliotomis valstybės įstaigomis kontroliuoja Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo nustatytą reklamos naudojimo draudimų ir reikalavimų įgyvendinimą įstatymu Tarybos kompetencijai priskirtose srityse, Lietuvos Respublikos alkoholio kontrolės įstatymo reklamos apribojimus ir Lietuvos Respublikos tabako kontrolės įstatymo reklamos draudimus³⁰. Vykdydama Produktų saugos įstatymo numatytas funkcijas ir gindama vartotojų interesus, Taryba tiesiogiai ir netiesiogiai įtakoja rinkos procesus, taiko ūkio subjektams ekonomines sankcijas. Taryba, įgyvendindama Lietuvos Respublikos energetikos įstatymo³¹ nuostatas, išankstine skundų nagrinėjimo tvarka nagrinėja fizinių asmenų skundus dėl energijos pirkimo – pardavimo ar paslaugų teikimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo. Taryba, įgyvendindama Lietuvos Respublikos šilumos ūkio įstatymo³² nuostatas, derina šilumos pirkimo pardavimo sutarčių su buitinais vartotojais standartines sąlygas. Taryba, įgyvendindama Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymo³³ nuostatas, ne teismo tvarka nagrinėja kredito įstaigų ir vartotojų ginčus. Tarybai pavestos funkcijos tiesiogiai susijusios su Lietuvos ekonominės ir ūkinės veiklos aktualijomis. Tarybos darbų apimčiai daro įtaką produktų ir paslaugų rinkos augimas ir išiliejimas į Europos Sąjungos vieningą rinką. Lietuvos Respublikos Vyriausybės patvirtintos Strategijos tikslas užtikrinti aukštą vartotojų teisių apsaugos lygį. Jo įgyvendinimui numatytos keturios prioritetinės kryptys - vartotojų teisių apsaugos teisinės bazės tobulinimas, vartotojų teisių apsaugos institucinės sistemos stiprinimas, vartotojų švietimas bei visuomeninių vartotojų organizacijų vaidmens vartotojų teisių apsaugoje stiprinimas. Lietuvos nacionalinė švietimo programa skirta vartotojų švietimo institucinės plėtros ir pagrindinių vartotojų švietimo kryptų ir uždavinių nustatymui. Šia Programa taip pat siekiama racionaliau paskirstyti vartotojų švietimo funkcijas tarp valstybės institucijų, savivaldybių bei visuomeninių vartotojų organizacijų.

Socialiniai veiksniai. Analizuodama kontrolės institucijų pateiktus dokumentus ir tirdama vartotojų skundus, Taryba drausmina vartotojų atžvilgiu nesąžiningus ūkio subjektus, bei atlikdama vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo kontrolę ir koordinuodama rinkos priežiūros

²⁹ Vartotojų teisių gynimo įstatymo pakeitimo įstatymas // Valstybės žinos. 1994 m. Nr. VIII-1946; Žin., 2000, Nr. 85-2581;

³⁰ Lietuvos Respublikos tabako kontrolės įstatymas // Valstybės žinios. 1996 m. Nr. 11-281;

³¹ Lietuvos Respublikos energetikos įstatymas // Valstybės žinios. 2002 m. Nr. 56-2224;

³² Lietuvos Respublikos šilumos ūkio įstatymas // Valstybės žinios. 2003 m. Nr. 51-2254;

³³ Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymas // Valstybės žinios, 2003 m. Nr. 61-2753;

institucijų veiklą, įgyvendina vartotojų teisių apsaugą, kuri yra viena iš svarbiausių rinkos mechanizmo sudedamųjų dalių. Tarybos veiklai nemažos įtakos turės visuomenės vertybių pokyčiai – vartotojų suvokimas apie savo teises, stiprėjantis siekis jas apginti. Dažnas vartotojas nežino savo teisių, bei jų gynimo būdų. Vartotojų nuomonių tyrimas, atliktas 2003 m., parodė, kad tik mažiau nei pusė Lietuvos gyventojų (43%) žinotų, kur reiktų kreiptis įsigijus nekokybišką gaminį³⁴. Tarybos vykdomos priemonės, vartotojų švietimas daro įtaką gamintojų, platintojų, paslaugų teikėjų veiklos kokybei bei užtikrina vartotojų ekonominių interesų apsaugą. Tinkamai įgyvendinant vartotojų teises reglamentuojančius įstatymus, užtikrinama galimybė įsigyti saugius ir sveikatai nepavojingus produktus, užtikrinami kiekvieno asmens ekonominiai interesai, užtikrinamas aukštesnis vartotojų sveikatos ir saugos lygis, didėja vartotojų pasitikėjimas valstybe, gerėja piliečių socialinė būklė. Aukštas vartotojų teisių apsaugos lygis tiesiogiai veikia verslo konkurencingumą, aukštą prekių ir paslaugų kokybę, formuoja sąžiningą verslo praktiką, kurioje išlaikomas balansas tarp verslo plėtros ir vartotojų poreikių tenkinimo, teikiant į rinką tik saugias, aukštos kokybės prekes ir paslaugas. Lietuvos Respublikos Konstitucijos 46 straipsnio 5 dalis numato, kad valstybė gina vartotojo interesus. Konstitucija yra tiesiogiai taikomas teisės aktas, o tai reiškia, jog kiekvienas asmuo gali ginti savo teises remdamasis Konstitucija.

Technologiniai veiksniai. Viena iš Tarybos funkcijų yra organizuoti keitimąsi informacija su Europos Sąjunga ir jos valstybėmis narėmis, todėl ypač svarbus tinkamas Tarybos veiklos aprūpinimas kompiuterine ir programine įranga, užtikrinančia informacijos keitimąsi su Europos Sąjunga. Taryba sistemina ir analizuoja kontrolės institucijų pateikiamą informaciją bei įstatymų nustatytais atvejais privalo ją teikti Europos Komisijai. Nuo įstojimo į ES dienos, 2004 m. gegužės 1 d., Taryba dalyvauja ES narių bendradarbiavime vartotojų teisių gynimo, produktų saugos, reklamos, mokėjimų, standartizacijos ir kt. srityse. Taryba privalo teikti informaciją Europos komisijai bei ES narėms apie nesaugius produktus, taikyti rinkos ribojimo priemones. Būtina ne tik prisijungti prie ES tinklų (Europos neteisminio tinklo (EEJ-Net), Europos neteisminio tinklo finansinių paslaugų sektoriui (FIN-Net), bet ir tinkamu lygiu atstovauti Lietuvą ES darbo grupių ir komitetų posėdžiuose. Vadovaujantis Europos bendrijų komisijos komunikato “2002-2006 m. vartotojų politikos strategijos” nuostatomis būtina įsteigti Europos vartotojų bei Vartotojų švietimo centrus, užtikrinti vartotojų interesų apsaugą regionuose. 2003 m. spalio mėn.³⁵ Taryba stebėtojų

³⁴ Council Directive 85/374/EEC of 25 July 1985 on the approximation of the laws, regulations and administrative provisions of the Member States concerning liability for defective products, O.J. L 210, 07/08/1985 p. 0029-0033; 1999/34/EC, O.J. L 141, 04/06/1999;

³⁵ Council Directive 85/577/EEC of 20 December 1985 to protect the consumer in respect of contracts negotiated away from business premises, O.J. L 372, 31/12/1985, p. 0031-0033;

teisėmis priimta į Tarptautinį vartotojų apsaugos ir gynimo tinklą (ICPEN), kuris vienija 30 šalių (Anglija, Austrija, Australija, Danija, Islandija, Japonija, JAV, Naujoji Zelandija, Norvegija, Olandija, Pietų Korėja, Prancūzija, Vokietija ir kt.) . Ši organizacija įvertino Lietuvos veiklą ginant vartotojų interesus bei pripažino Tarybą tinkamu partneriu iš Lietuvos pusės, įgyvendinant tarptautinius projektus vartotojų teisių apsaugos srityje. 2004 m. pabaigoje Taryba tapo tikrąja šios organizacijos nare ir naudojasi dalyvavimo ICPEN teikiamais privalumais³⁶.

Ekologiniai veiksniai. Didėjantys reikalavimai produktų ir paslaugų saugai reikalauja užtikrinti griežtesnę jų laikymosi kontrolę. Taryba vykdydama savo misiją skatina saugią gamybą bei saugius vartojimo būdus, skatina efektyviai naudoti energetinius išteklius bei šviečia vartotojus informuodama juos apie galimybę rinktis perdirbamus produktus, kurie neteršia aplinkos³⁷. Taryba 2005 m. toliau vadovausis Jungtinių Tautų parengtų dokumentų „Darbotvarkė 21“, kuris numato, kad ypatingas dėmesys turi būti skiriamas „Tausojančio vartojimo“ skatinimui ir su tuo susijusiam vartotojų švietimui³⁸.

Teisminiai veiksmai. Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos vartotojų teisių gynimo įstatymo³⁹ 29 straipsnio 1 dalimi, Taryba kontroliuoja kaip laikomasi šio įstatymo ir teikia teismuose nagrinėjamose bylose išvadas dėl vartojimo sutarčių atitikimo vartotojų teises ginantiems įstatymams⁴⁰.

³⁶ Council Directive 87/102/EEC of 22 December 1986 for the approximation of the laws, regulations and administrative provisions of the Member States concerning consumer credit, O.J. L 042, 12/02/1987 p. 0048-0053; 90/88/EEB, O.J. L 061, 10/03/1990 p. 0014-0018;

³⁷ Council Directive 93/13/EEC of 5 April 1993 on unfair terms in consumer contracts, O.J. L095, 21/04/1993 p. 0029-0034;

³⁸ Ten pat;

³⁹ Lietuvos Respublikos vartotojų teisių gynimo įstatymas // Valstybės žinios. 1994 m. Nr. 94-1833, 2000, Nr. 85-2581;

⁴⁰ Lietuvos aukščiausiojo teismo 2002-10-07 nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-1137/2002 m.;

2. PAGRINDINIAI VARTOTOJŲ APSAUGOS PRINCIPAI TEISĖS DOKTRINOJE

Vartotojų teisių gynimas yra viena iš svarbių valstybės ekonominės ir socialinės politikos sričių. Teikiant bendro ekonominio intereso paslaugas, turi būti užtikrintos vartotojų teisės nustatytais principais⁴¹. Tuos principus galima apibrėžti taip: galimybė visoms gyventojų grupėms naudotis paslaugomis, taip pat tarpvalstybinio masto paslaugomis, paslaugų įperkamumas, įskaitant specialias priemones mažas pajamas gaunantiems gyventojams, paslaugų saugumas, apsauga, patikimumas, tęstinumas, aukšta kokybė, galimybė rinktis, skaidrumas ir galimybė iš teikėjų ir priežiūros institucijų gauti informaciją.

Valstybinę vartotojų teisių apsaugos politiką įgyvendina Nacionalinė vartotojų teisių apsaugos taryba prie Teisingumo ministerijos (toliau – Taryba)⁴². Taryba įsteigta 2001 metais. Atkreiptinas dėmesys, kad atskiros teisės normos dėl vartotojų teisių gynimo yra kituose įstatymuose. Taip pat didelę reikšmę turi ir poįstatyminiai aktai (Vyriausybės nutarimai, ministerijų įsakymai ir pan.), kurie nustato įstatymo įgyvendinimo tvarką ir kitas taisykles. Teisės aktai reglamentuoja ir kai kurių atskirų finansinių paslaugų teikimą vartotojams. Vartojimo kredito, tame tarpe ir išperkamosios nuomos, teikimą reguliuoja LR vartotojų teisių gynimo įstatymas. Šio įstatymo nuostatas dėl vartojimo kredito faktiškai atkartoja LR civilinis kodeksas. Bendrąsias nuostatas dėl banko indėlio, banko sąskaitos, atsiskaitymų ir draudimo paslaugų teikimo nustato LR civilinis kodeksas⁴³. Draudimo paslaugų teikimą detalizuoja LR draudimo įstatymas. Didelę reikšmę tam tikrų finansinių paslaugų teikimui bei vartotojų teisių gynimui turi 2003 m. birželio 5 d. priimtas LR mokėjimų įstatymo pakeitimo įstatymas. 2003 m. liepos 4 d. priimti LR pensijų kaupimo ir LR papildomo savanoriško pensijų kaupimo įstatymai bei LR pensijų sistemos reformos, Valstybinio socialinio draudimo pensijų įstatymo, Draudimo įstatymo, Pridėtinės vertės mokesčio įstatymo, Gyventojų pajamų mokesčio įstatymo pakeitimo ir papildymo įstatymas sukūrė pagrindus pensijų fondų veiklai. Vienas iš pagrindinių šių įstatymų tikslas – *apsaugoti pensijų fondų dalyvių interesus*. Atsižvelgiant į Europos bendrijų komisijos komunikato „2002–2006 m. vartotojų politikos

⁴¹ Komisijos komunikatas Europos Parlamentui, Tarybai, Europos ekonominių ir socialinių reikalų komitetui ir regionų komitetui „Baltoji knyga dėl bendro intereso paslaugų“ // Briuselis 2004 m. KOM(2004) 374 galutinis // http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/lt/com/2004/com2004_0374lt01.doc, prisijungimo laikas 2006-12-06;

⁴² Lietuvos Respublikos vartotojų teisių gynimo įstatymas // Valstybės žinios. 1994 m. Nr. 94-1833; 2000, Nr. 85-2581;

⁴³ Lietuvos Respublikos civilinio kodekso patvirtinimo, įsigaliojimo ir įgyvendinimo įstatymas // Valstybės žinios. 2000 m. Nr. VIII-1864;

strategijos“ nuostatas (2002 C/ 208)⁴⁴ Taryba parengė Valstybinę vartotojų teisių apsaugos strategiją (toliau – Strategija)⁴⁵. Strategijoje išskirti ir tam tikri neigiami vartotojų teisių gynimo aspektai:

1. Vartotojų teisių apsaugą reglamentuojantys įstatymai ir kiti teisės aktai neviseškai suderinti tarpusavyje ir su Lietuvos Respublikos civilinio kodekso nuostatomis;
2. Teisės aktuose aiškiai neapibrėžtos valstybinės vartotojų teisių apsaugos sritys;
3. Sukurta ne visų vartojimo sričių valstybinė vartotojų teisių apsaugos sistema, neapibrėžtos valstybės institucijų funkcijos ir savivaldybių vaidmuo vartotojų teisių apsaugoje;
4. Reklamos įstatyme nėra nustatyti Tarybos įgaliojimai klaidinančios ir lyginamosios reklamos priežiūros srityje. Nepakankamai efektyvi Reklamos įstatyme nurodytų reklamos naudojimo draudimų ir reikalavimų laikymosi priežiūros kontrolė Tarybos kompetencijai priskirtose srityse, kadangi Tarybai nesuteikti įgaliojimai tiesiogiai kontroliuoti reklamos naudojimo draudimų ir reikalavimų laikymąsi;
5. Nepakankamai subalansuota valstybinė verslo skatinimo ir vartotojų teisių apsaugos politika;
6. Ne visose valstybinės vartotojų teisių apsaugos srityse numatyta ikiteisminė ginčų dėl vartotojų teisių pažeidimų nagrinėjimo tvarka, nepakankami valstybės institucijų įgaliojimai ginant viešąjį interesą vartotojų teisių apsaugos srityje⁴⁶;
7. Ne visose valstybinės vartotojų teisių apsaugos srityse užtikrinta vartotojų teisių apsaugos teisės aktuose numatytų reikalavimų įgyvendinimo priežiūra;
8. Nepakankamai finansuojami vartotojų teises ginančių institucijų administraciniai–instituciniai poreikiai;
9. Nepakankama vartotojų teisių pažeidimų prevencija;
10. Nepakankamas vartotojų švietimas (ugdymas, informavimas, konsultavimas);
11. Mažas visuomeninių vartotojų organizacijų vaidmuo, ginant vartotojų teises.
12. Nėra valstybinės vartotojų teisių apsaugos strategijos, kurios įgyvendinimas būtų tęstinis ir koordinuojamas.

Lietuvai tapus Europos sąjungos nare, kaip teisinės sistemos dalis pradės tiesiogiai veikti ir Europos Sąjungos teisė, kuri turėtų būti traktuojama kaip tarptautiniai Lietuvos įsipareigojimai.

⁴⁴ Europos Bendrijos Komisijos komunikatas Europos Parlamentui, Tarybai, Ekonominių ir socialinių reikalų komitetui ir regionų komitetui „2002–2006 m. vartotojų politikos strategijos“ // Briuselis 2002 m. KOM(2002) 173 galutinis // http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/lt/com/2004/com2004_0374lt01.doc, prisijungimo laikas 2006-12-06;

⁴⁵ Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2003-11-14 nutarimas Nr. 1404 „Dėl valstybinės vartotojų teisių apsaugos strategijos ir Lietuvos nacionalinės vartotojų švietimo programos patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 2003 m., Nr. 1404;

⁴⁶ EC Convention on Jurisdiction and the Enforcement of Judgments in Civil and Commercial Matters, Brussels 1968, // www.jus.uio.no/lm/ec.jurisdiction.enforcement.judgements.civil.commercial.matters.convention.brussels.1968/doc.html ; prisijungimo laikas 2006-12-06;

Atsižvelgiant į tai, kad vartotojų teises ginančios normos nustato didesnes jų teisių apsaugos garantijas lyginant su kitais civilinės apyvartos dalyviais, vartotojo sąvoka įgyja ne tik teorinę, bet ir praktinę reikšmę. Nuo tinkamo subjekto kvalifikavimo priklausys kokios teisės normos bus taikomos atsiradusiems teisiniams santykiams. Dėl šių priežasčių vartotojo sąvoka įtvirtinta Lietuvos Respublikos teisės normose. Antai 1994 m. lapkričio 10 d. Lietuvos Respublikos vartotojų teisių gynimo įstatymo⁴⁷ 2 str. 1 p. pateikta tokia šiame įstatyme naudojama vartotojo sąvoka: „vartotojas – fizinis asmuo, kuris pareiškia norą pirkti, perka ir naudoja prekę ar paslaugą savo asmeniniams ar namų ūkio poreikiams“.

Įstatymo sąvoka pateikia kelis kriterijus, kurie išskiria vartotojus iš kitų civilinės teisės subjektų. Vartotoju pripažįstamas tik fizinis asmuo. Vien tik buvimo fiziniu asmeniu nepakanka tam, kad fizinis asmuo būtų pripažintas vartotoju. Pagal šį įstatymą fizinis asmuo turi atlikti tam tikrus veiksmus: pareikšti norą pirkti, pirkti ir naudoti prekes ar paslaugas. Įstatymas pakankami detalčiai reglamentuoja ir nupirktos prekės ar paslaugos naudojimą. Finansinių paslaugų sektoriuje ypatingas dėmesys teikiamas vartotojo teisei gauti informaciją apie pasikeitusias įsigytos finansinės paslaugos sąlygas bei vartotojo teisei atsisakyti nuo įsigytos finansinės paslaugos. Vartotoju laikomas tik tas asmuo, kurio tikslas įsigyti tam tikros rūšies prekę ar paslaugą. Prekės ir paslaugos sąvokas apibrėžia Įstatymas. Paslauga – tai bet kokios veiklos rezultatas, kuriuo siūloma tenkinti arba tenkinamas konkretus vartotojo poreikis. Prekė – tai bet koks kilnojamas turtas (daiktas), parduodamas arba siūlomas parduoti vartotojui. Įstatyme prekė apribota tik daiktu. Daiktai suprantami kaip materialaus pasaulio dalykai. Tačiau moderniam pasaulyje sparčiais tempais didėja nematerialaus turto, daugiausia autorinės teisės dalykų, apyvarta. Nelogiška būtų nepriskirti prie vartojimo sutarčių kompiuterių programų ar duomenų bazių pirkimo, kai jas fizinis asmuo savo asmeniniais tikslais perka iš juridinio asmens (verslininko). Tokia išvada peršasi ir iš jau minėto LR civilinio kodekso 1.39 str. Taigi, preke būtų galima laikyti tiek materialų, tiek nematerialų turtą, kurį vartotojas įsigyja savo poreikių tenkinimui.

Tam, kad fizinį asmenį pripažinti vartotoju būtina, kad kitoje teisinio santykio pusėje dalyvautų juridinis asmuo (verslininkas) ar asmuo, užsiimantis profesine ar komercine veikla. Fiziniai asmenys, kurie įstatymų nustatyta tvarka verčiasi ūkine komercine veikla, taip pat laikomi verslininkais. Finansinių paslaugų sektoriuje verslininko pusėje dalyvauja tik juridiniai asmenys – įmonės. LR finansų įstaigų įstatymas⁴⁸ išvardija kokios įmonės gali verstis finansinių paslaugų teikimu bei numato joms minimalius reikalavimus. Pagal Finansų įstaigų įstatymą finansų įmonė –

⁴⁷ Lietuvos Respublikos vartotojų apsaugos įstatymas // Valstybės žinios. 2000 m. Nr. VIII-1946;

⁴⁸ Lietuvos Respublikos finansų įstaigų įstatymas // Valstybės žinios. 2002 m. Nr. IX-1068;

tai Lietuvos Respublikos įmonė arba užsienio valstybės įmonės padalinys, kuris veikia Lietuvos Respublikoje įstatymų, reguliuojančių finansinių paslaugų teikimą ir finansų įstaigų veiklą, nustatyta tvarka ir verčiasi vienos arba daugiau Finansų įstaigų įstatyme⁴⁹ nurodytų finansinių paslaugų teikimu. Be to, specialūs įstatymai nustato papildomus reikalavimus įmonėms, kurios verčiasi tam tikrų finansinių paslaugų teikimu. Pvz., Bankų įstatymas⁵⁰ nustato papildomus reikalavimus bankams, Vertybinių popierių rinkos įstatymas⁵¹ – reikalavimus vertybinių popierių viešosios apyvartos tarpininkams ir pan. Su šiomis įmonėmis fizinio asmens sudarytas sutartis dėl finansinių paslaugų pirkimo laikytina vartojimo sutartimis, o jas sudariusį fizinį asmenį – vartotoju. Jei fizinis asmuo sudarys paskolos sutartį su asmeniu, kuris nesiverčia kreditų teikimo, tokia sutartis nebus laikoma vartojimo kredito sutartimi.

Lietuvos Respublikos įstatymuose įtvirtinto vartotojo, vartojimo sutarties sąvokos iš esmės atitinka Europos Sąjungos teisės aktuose įtvirtintoms analogiškomis sąvokoms. Antai Europos Sąjungos 1993 m. balandžio 5 d. direktyva Nr. 93/13/EB dėl nesąžiningų vartojimo sutarčių sąlygų⁵² vartotoju laiko bet kokį fizinį asmenį, kuris sudaro sutartį tikslais, nesusijusiais su jo verslu ar profesija. Analogišką sąvoką pateikia ir 1986 m. gruodžio 22 d. direktyva Nr. 87/102/EB dėl vartojimo kreditų⁵³. Tuo pačiu pabrėžtina, kad minėtos sąvokos grindžiamos vertinamaisiais kriterijais ir praktikoje kai kuriais atvejais sunkiai identifikuojamais. Be to, Lietuvos teisės kitų sričių specifinis reguliavimas lemia ir kai kurias specifines papildomas problemas. Šios aplinkybės sudaro sąlygas nesąžiningiems asmenims nepagrįstai pasinaudoti vartotojų teisių gynimo priemonėmis ir iš kitos pusės neužtikrina vartotojų teisių gynimo, kai tai yra iš tikrųjų būtina.

2.1. Vartotojų teisių apsaugos ypatumai

Pagal Vartotojų teisių gynimo įstatymo⁵⁴ 3 straipsnį vartotojas turi teisę gauti teisingą informaciją apie teikiamas paslaugas, jo teisių įgyvendinimo ir gynimo tvarką, savo nuožiūra įsigyti tinkamos kokybės paslaugas. Taip pat turi teisę nutraukti paslaugos teikimo sutartį bet kuriuo metu,

⁴⁹ Lietuvos Respublikos finansų įstaigų įstatymas // Valstybės žinios. 2002 m. Nr. IX-1068;

⁵⁰ Bankų įstatymas // Valstybės žinios. 2004 m. Nr. IX-2085;

⁵¹ Vertybinių popierių rinkos įstatymas // Valstybės žinios. 1996 m. Nr. I-1169;

⁵² COUNCIL DIRECTIVE 93/13/EEC of 5 April 1993 on unfair terms in consumer contracts // [⁵³ Directive of the European Parliament and of the Council „On the harmonisation of the laws, regulations and administrative provisions of the Member states concerning credit for consumers repealing directive 87/102/EC // \[⁵⁴ Lietuvos Respublikos vartotojų teisių gynimo įstatymas // Valstybės žinios. 1994 m. Nr. 94-1833; 2000, Nr. 85-2581;\]\(http://64.233.183.104/search?q=cache:sYWYFXWbufIJ:ec.europa.eu/consumers/cons_int/fina_serv/cons_directive/credit_cons_en.pdf+87/102/EC&hl=lt&gl=lt&ct=clnk&cd=1, prisijungimo laikas 2006.12-06;</p></div><div data-bbox=\)](http://eur-lex.europa.eu/smartapi/cgi/sga_doc?smartapi!celexapi!prod!CELEXnumdoc&lg=EN&numdoc=31993L0013&model=g uichett, prisijungimo laikas: 2006-12-06;</p></div><div data-bbox=)

sumokėjęs paslaugos teikėjui už atliktą darbą⁵⁵. Lietuvos Respublikos ūkio ministras, įgyvendindamas šio įstatymo 8 straipsnio 7 dalį bei vykdydamas Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2000 m. gruodžio 13 d. nutarimą Nr. 1431 „Dėl Lietuvos Respublikos vartotojų teisių gynimo įstatymo įgyvendinimo“⁵⁶ 2000 m. gruodžio 29 d. įsakymu Nr. 445 patvirtino „Bendrąsias paslaugų teikimo taisykles“⁵⁷. Šių taisyklių 2 punkte nustatyta, jog jų privalo laikytis visi Lietuvos Respublikoje įstatymų nustatyta tvarka įregistruoti paslaugų teikėjai. Taisyklių 3 punkte nurodoma, kad jos netaikomos tik sveikatos priežiūros paslaugų teikimui. Taisyklių 5 punkte nurodoma, kad sutarčių, sudarytų rašytine forma, sąlygos turi būti išreikštos aiškiai, suprantamai. Prieš sudarant sutartį, vartotojui turi būti suteikiama galimybė išnagrinėti visas sutarties sąlygas. Paslaugų teikėjai prieš sudarant paslaugų teikimo sutartį privalo suteikti vartotojui būtiną teisingą, išsamią, tikslią ir aiškią informaciją, susijusią su teikiamų paslaugų prigimtimi, jų teikimo sąlygomis, paslaugų kaina ir teikimo terminais, galimomis pasekmėmis, bei kitokią informaciją, turinčią įtakos kliento apsisprendimui sudaryti sutartį (22.4 punktas).

Norint suprasti viešųjų paslaugų reglamentavimo ypatumus, reikia bent bendrai susipažinti su principais, kurie taikomi apskritai visų paslaugų vartotojams teikimui. Ir ypač į tuos, kurie taip pat taikomi ir bendro ekonominio intereso paslaugoms. Taikomų principų specifika priklauso nuo to, kokioje paslaugų teikimo stadijoje jie taikomi. *Paprastai išskiriamos šios stadijos*: santykiai iki sutarties sudarymo; sutarties sudarymas; sutarties sąlygos, jų aiškinimas; sutarties vykdymas, atsakomybė dėl netinkamo vykdymo ir sutarties pabaiga.

Santykiai iki sutarties sudarymo. Kaip ir kiekviena sutartis, taip ir bet kuri kita vartojimo sutartis sudaroma akceptuojant ofertą. Tačiau vartotojų atveju taikomos tam tikros išimties, atsižvelgiant į tai, kad įstatymų leidėjas preziumuoja jį esant silpnesnėje pozicijoje⁵⁸ – jis nėra perkamos paslaugos ar prekės žinovas, todėl parduodantis paslaugą asmuo įpareigojamas imtis visų priemonių ne tik kad nepažeisti vartotojo teisių, bet apsaugoti vartotoją nuo jo pačių klaidų, padaromų dėl nežinojimo, apsirikimo, nepatyrimo ir panašių aplinkybių. Šią apsaugą siekiama užtikrinti, nustatant, kad paslaugos teikėjas privalo vartotojams suteikti visą informaciją apie

⁵⁵ Ten pat, 8 str. 4 d. 3 p.

⁵⁶ Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2000-12-13 nutarimas Nr. 1431 „Dėl Lietuvos Respublikos vartotojų teisių gynimo įstatymo įgyvendinimo“ // Valstybės žinios. 2000 m.;

⁵⁷ Lietuvos Respublikos ūkio ministro 2000-12-29 įsakymas Nr. 445 „Dėl „Bendrujų paslaugų teikimo taisyklių“ patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 2000 m.;

⁵⁸ Lietuvos Respublikos civilinio kodekso patvirtinimo, įsigaliojimo ir įgyvendinimo įstatymas // Valstybės žinios. 2000 m. Nr. VIII-1864; 6.237-6.242 str.

perkama paslauga, o vartotojas turi teisę gauti išsamią informaciją apie ją, nepriklausomai, ar vartotojas to prašo⁵⁹.

Kaina. Paslaugų kaina turi būti aiškiai įskaitoma, lengvai suprantama⁶⁰. Lietuvos teisė iki galo nėra išsprendusi pranešimo apie kainos pakeitimą klausimo. Nereglamentuojant paslaugų kainos didinimo, ypač naujiems vartotojams, sudaromos sąlygos paslaugos teikėjams prisivilioti vartotojus iš pradžių siūlant mažesnius įkainius, o po to – pradėjus naudotis paslauga, paslaugų teikimo sąlygas keisti, įskaitant kainos didinimą.

Kokybė. Paslaugos turi būti saugios. Laikoma, kad paslaugos teikėjas visais atvejais garantuoja paslaugų kokybę (garantija pagal įstatymą)⁶¹. Paslaugos teikėjas turi atskleisti ne tik teigiamas, bet ir neigiamas savybes, nurodyti galimą riziką ir priemones jai valdyti. Vartojimo sutartys sudaromos tarp paslaugos teikėjo, kuriam tokios paslaugos teikimas yra verslas, ir fizinio asmens, kuris paslaugą perka savo asmeniniams tikslams. Šiais atvejais paprastai šalių asmeninis pažinimas neturi reikšmės⁶². Visa informacija apie paslaugas turi būti suteikta, kol vartotojas įsigyja ar naudoja paslaugą. Dovanų vartotojui klausimas Lietuvoje labai aktualus. Nors daugelis pripažįsta, kad tai nėra aiškiai sureglamentuota ir praktikoje tai įvairiomis formomis praktikuojama, tačiau susidariusi situacija vertinama ne atliekant tyrimus, o tik bendrų rekomendacijų forma⁶³. Oficialių tyrimų propagavimas neturėtų būti suprasta kaip siekimas ką nors nubausti, bet iš tikrųjų išgryninti tas aplinkybes ir klausimus, kurie nėra aiškūs. Tyrimas nebūtinai turi pasibaigti baudomis ar kitomis neigiamomis priemonėmis. Tai pasitarnautų didesnėms diskusijoms, praktikos formavimui ir verslo kultūros vystymuisi.

Sutarties sudarymas. Vartojimo sutarčių atveju taikomas viešosios ofertos institutas. Viešąja oferta laikomas visiems skirtas pasiūlymas sudaryti sutartį, taip pat prekių pažymėtomis kainomis išdėstymas parduotuvės vitrinoje ar lentynoje arba atlyginimo pažadėjimas už tam tikrų veiksmų atlikimą. Bendro ekonominio intereso paslaugų atveju retai pasitaiko siūlymas pirkti paslaugas, išdėstant kokias nors prekes išdėstymas parduotuvės vitrinoje, tačiau įmanomas. Vartojimo sutartis

⁵⁹ Lietuvos Respublikos vartotojų teisių gynimo įstatymas // Valstybės žinios. 1994 m. Nr. 94-1833; 2000, Nr. 85-258; 5 str. 1,2 d.

⁶⁰ Lietuvos Respublikos vartotojų teisių gynimo įstatymas // Valstybės žinios. 1994 m. Nr. 94-1833; 2000, Nr. 85-258; 5 str. 5 d.

⁶¹ Lietuvos Respublikos vartotojų teisių gynimo įstatymas // Valstybės žinios. 1994 m. Nr. 94-1833; 2000, Nr. 85-258; 7 str.

⁶² Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2005-07-15 nutarimas Nr. 781 „Dėl Lietuvos Respublikos vartotojų teisių gynimo įstatymo pakeitimo įstatymo projekto pateikimo Lietuvos Respublikos Seimui“ // Valstybės žinios. 2005 m.; Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2005-07-15 nutarimas Nr. 789 „Dėl finansinės paramos vartotojų teises ginančioms asociacijoms teikimo“ // Valstybės žinios. 2005 m.;

⁶³ Nacionalinės vartotojų teisių apsaugos tarybos prie Teisingumo ministerijos 2003-05-21 nutarimas Nr. 10-50 „Dėl teikiamų dovanų sudarant vartojimo pirkimo-pardavimo sutartį“;

laikoma sudaryta nuo to momento, kai vartotojas pareiškia valią sudaryti sutartį, jei įstatymai ar sutartis nenumato ko kita. Bendro ekonominio intereso paslaugų atveju tai ypač svarbu, nes tai yra gyvybiškai būtinos paslaugos, kurių neužsitikrinimas gali pažeisti ne tik vartotojo, bet ir žmogaus teises. Būtent bendro ekonominio intereso paslaugų, matyt, pirmenybę reiktų teikti ne vien vartotojo valios išreiškimui, kuri gali būti neaiški ir dviprasmiška, bet abiejų šalių susitarimo, geriausiai rašytinio, pasiekimui. Iš dalies galima būtų sutikti su šio teiginio priešininkais, nurodančiais, kad įstatymai pripažįsta sandorius, sudarytos elektroninėmis priemonėmis, tačiau vartotojo teisių apsaugos požiūriu tokios teisinės aplinkos nepakanka, o jos apimtis ir sąlygos kai kuriais atvejais netgi gali veikti prieš vartotojo teises. Įstatymai numato, kad sandoris laikomas sudarytu, jei iš panaudotų priemonių sandoriui sudaryti galima identifikuoti kitą šalį. Įvykus asmens teisės pažeidimui, bet koks tyrimas dažniausiai būtų iš anksto pasmerktas pasibaigti be apčiuopiamų rezultatų, nes jo sąnaudos būtų neadekvačiai didelės, o prognozuojamas rezultatas ne vartotojo naudai. Lietuva kuo greičiau turėtų įtvirtinti bent jau pagrindines Europos Sąjungos 2000 m. birželio 8 d. elektroninės komercijos direktyvos 2000/31/EC ir 2002 09 23 direktyvos 2002/65/EC dėl finansinių paslaugų pardavimo vartotojams nuotoliniu būdu ir direktyvų 90/619/EEC, 97/7/EC ir 98/27/EC papildymo nuostatas⁶⁴.

Sutarties sąlygos, jų aiškinimas. Sutartys turi būti aiškinamos sąžiningai. Aiškinant sutartį, pirmiausia turi būti nagrinėjami tikrieji sutarties šalių ketinimai, o ne vien remiamasi pažodiniu sutarties teksto aiškinimu. Jeigu šalių tikrų ketinimų negalima nustatyti, tai sutartis turi būti aiškinama atsižvelgiant į tai, kokią prasmę jai tokiomis pat aplinkybėmis būtų suteikę analogiški šalims protingi asmenys. Visos sutarties sąlygos turi būti aiškinamos atsižvelgiant į jų tarpusavio ryšį, sutarties esmę ir tikslą bei jos sudarymo aplinkybes. Aiškinant sutartį, reikia atsižvelgti ir į įprastines sąlygas, nors jos sutartyje nenurodytos. Jeigu abejojama dėl sąvokų, kurios gali turėti kelias reikšmes, šioms sąvokoms priskiriama priimtinausia, atsižvelgiant į tos sutarties prigimtį, esmę bei jos dalyką, reikšmę. Kai abejojama dėl sutarties sąlygų, jos aiškinamos tas sąlygas pasiūliusios šalies nenaudai ir jas priėmusios šalies naudai. Visais atvejais sutarties sąlygos turi būti aiškinamos vartotojų naudai ir sutartį prisijungimo būdu sudariusios šalies naudai. Aiškinant sutartį, taip pat turi būti atsižvelgiama į šalių derybas dėl sutarties sudarymo, šalių tarpusavio santykių praktiką, šalių elgesį po sutarties sudarymo ir papročius⁶⁵. Vartojimo sutartyse negali būti sąlygų, pasunkinančių vartotojo (pirkėjo) padėtį arba panaikinančių ar suvaržančių vartotojo (pirkėjo) teisę

⁶⁴ Nacionalinės vartotojų teisių apsaugos tarybos prie Teisingumo ministerijos nutarimas „Dėl valstybinės vartotojų teisių apsaugos strategijos įgyvendinimo 2006 metų priemonių plano prie Lietuvos nacionalinės vartotojų švietimo programos įgyvendinimo 2006 metų priemonių patvirtinimo“ // Valstybė žinios. 2006 m. Nr. 50-1856;

⁶⁵ Lietuvos Respublikos civilinio kodekso patvirtino, įsigaliojimo ir įgyvendinimo įstatymas, 2000 m. Nr. VIII-1864;

pareikšti ieškinį pardavėjui dėl sutarties sąlygų pažeidimo, taip pat kitų sąžiningumo kriterijams prieštaraujančių sąlygų. Ginčyti nesąžiningas sąlygas ir siekti jų panaikinimo turi teisę ne tik pats vartotojas, bet ir vartotojų teisės ginančios institucijos⁶⁶.

Sutarties vykdymas, atsakomybė dėl netinkamo vykdymo ir pabaiga. Lietuvos teisė tik epizodiškai reglamentuoja bendrojo ekonominio intereso paslaugų vartotojams teikimą. Ji tik duoda nuorodą, kad šiais atvejais turi būti taikomi tie patys principai ir sąlygos kaip ir vartojimo pirkimo-pardavimo sutarčių dėl kilnojamųjų daiktų atvejais (CK 6.716 str. 4 d.)⁶⁷. Praktiniai tokio reguliavimo sunkumai pasireiškia tuo, kad paslaugų ir daiktų pirkimo-pardavimo sutarčių objektai skirtingi ir kai kurių nuostatų paprasčiausiai negalima taikyti (pvz. dėl objekto perdavimo, jo kokybės ir pan.) arba nėra nuostatų, kurios paslaugų atveju tiesiog būtinos (pvz. vartotojo teisė bet kada atsisakyti paslaugos, teisės netinkamos paslaugos atveju ir pan.). Paslaugos teikėjo atsakomybė nėra atskirai detalizuota ir remiasi pagrindiniais įrodinėjimo principais. Nuostoliai visada priklauso daugiau nuo faktinių aplinkybių, todėl objektyvios aplinkybės lemia, kad vien formaliomis teisinėmis priemonėmis vartotojų teisių apsauga nėra pilnai užtikrinama. Būtina ne tik nustatyti tam tikrą teisinį režimą, bet ir garantuoti tinkamą ir kvalifikuotą interesų gynybos realizavimą.

⁶⁶ Lietuvos Respublikos vartotojų teisių gynimo įstatymas // Valstybės žinios. 1994 m. Nr. 94-1833; 2000, Nr. 85-258; 28 str.;

⁶⁷ Lietuvos Respublikos civilinio kodekso patvirtino, įsigaliojimo ir įgyvendinimo įstatymas // Valstybės žinios. 2000 m. Nr. VIII-1864; 6.716 str. 4 d.;

3. VIEŠOSIOS SUTARTYS

Pradedant nagrinėti sutarčių sudarymo sąlygas, etapus ir kitus veiksnius susijusius su šiais teisiniais veiksmais, reikia išnagrinėti „sutarties“ sąvoką. Jau senovės romėnai žinojo šią sąvoką ir klasifikavo sutartis skirtingais pagrindais į atskiras rūšis, kad būtų galima iškelti atskirą ieškinį tam tikros rūšies sutarčiai. Sutartimi jie vadino prievolių visumą tam tikrai veikai padaryti ar susilaikyti nuo jos. Taip pat nurodė, kad sutartis reguliuoja ir ją sudariusių šalių elgesį. Kontinentinėje teisės sistemoje sutartimi vadinamas dviejų ar daugiau asmenų susitarimas dėl civilinių teisinių santykių sukūrimo, pakeitimo ar panaikinimo. Kad nekiltų neaiškumų, svarbu pasakyti, kad sąvoka „sutartis“ vartojama trimis teisinėmis prasmėmis. Anglų - saksų teisės sistemoje sutartis suprantama kaip „pažadas, už kurio neįvykdymą įstatymai nustato tam tikras sankcijas, kurios pasireiškia kaip kreditoriaus teisė kelti ieškinį“⁶⁸. Tas pasižadėjimas ar įsipareigojimas turi būti duotas geranoriškai. Tokia sutarties samprata Anglijoje susiformavo apie XIV-XVI a., kai teismai pradėjo pripažinti ir ginti tuos teisinius santykius, kuriuose vienas asmuo pasižadėdavo atlikti tam tikras prievoles. Pažadas atlikti prievolę buvo duodamas mainais į kokį nors ekvivalentą.

Sutartis yra pagrindas atsirasti ne tik turtiniams santykiams (pavyzdžiui, leidybos, pastatymo, scenarijaus, dailės kūrinio užsakymo ir kt. sutartys). Tačiau sutarties ir prievolės sąvokų negalima painioti, nes sutartis yra juridinis faktas, o prievolė - teisinis santykis, kuris gali atsirasti ir iš sutarties, ir kitais pagrindais.

3.1. Bendro ekonominio intereso paslaugos

Europos Sąjungoje bendro intereso paslaugos yra labai svarbios siekiant užtikrinti socialinę ir teritorinę sanglaudą ir Europos ekonomikos konkurencingumą. Europos piliečiai ir įmonės pagrįstai reikalauja, kad jiems būtų užtikrinta galimybė naudotis įperkamos aukštos kokybės bendro intereso paslaugomis visoje Europos Sąjungoje. Tokia galimybė yra esminis buvimo Europos Sąjungos piliečiu elementas. Ji absoliučiai būtina norint užtikrinti, kad Sąjungos piliečiai galėtų pilnai naudotis savo pagrindinėmis teisėmis. Įmonės aukštos kokybės bendro intereso paslaugas vertina kaip būtiną konkurencingos verslo aplinkos sąlygą. Aukštos kokybės, prieinamų ir

⁶⁸ Graždanskoje i targovoje pravo kapitalističeskich gosudarstv. Moskva, 1993, p. 255-256;

įperkamu bei vartotojų ir įmonių poreikius atitinkančių bendro intereso paslaugų teikimas yra svarbus elementas, prisidedantis prie Sąjungos strateginio tikslo „tapti pasaulyje konkurencingiausia ir dinamiškiausia žinių ekonomika, galinčia užtikrinti subalansuotą ekonomikos augimą, daugiau ir geresnių darbo vietų bei didesnę socialinę sanglaudą. Sąvoka „bendro ekonominio intereso paslaugos“ vartojama Steigimo sutarties⁶⁹ 16 straipsnyje ir 86 straipsnio 2 dalyje. Ji nėra apibrėžta nei Steigimo sutartyje, nei antrinės teisės aktuose, tačiau Bendrijos praktikoje sutarta, kad ši sąvoka reiškia ekonominio pobūdžio paslaugas, kurias valstybės narės arba Bendrija paveda specialių viešųjų paslaugų teikėjams remiantis bendro intereso paslaugoms taikomais kriterijais. Bendro ekonominio intereso paslaugų sąvoka apima tam tikras paslaugas, kurias teikia stambių ūkio šakų, pavyzdžiui transporto, pašto, energetikos ir komunikacijų, įmonės. Tačiau sąvoka taip pat apima ir bet kokią kitą ekonominę veiklą, kuriai taikomi viešųjų paslaugų įpareigojimai.

3.2. Viešųjų sutarčių sudarymo pagrindai

Bendro ekonominio intereso paslaugų teikimui yra sudaromos viešosios vartojimo sutartys. Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas nustato, kad viešąja sutartimi laikoma sutartis, kurią sudaro juridinis asmuo (verslininkas), teikiantis paslaugas ar parduodantis prekes visiems, kas tik kreipiasi (transporto, ryšių, elektros, šilumos, dujų, vandentiekio ir kt. organizacijos). Visiems paslaugas teikiantis ar prekes parduodantis juridinis asmuo (verslininkas) privalo sudaryti sutartį su bet kuriuo asmeniu, kai šis kreipiasi, išskyrus įstatymų nustatyta tvarka patvirtintas išimtis. Sudarydamas viešąsias sutartis, juridinis asmuo (verslininkas) neturi teisės kam nors suteikti privilegijų, išskyrus įstatymų nustatytus atvejus. Viešosiose sutartyse nustatomos prekių ir paslaugų kainos bei kitos sąlygos turi būti vienodos visiems tos pačios kategorijos vartotojams, išskyrus įstatymų nustatytus atvejus, kai atskirų kategorijų vartotojams gali būti taikomos lengvatinės sąlygos. Įstatymų nustatytais atvejais juridinis asmuo (verslininkas) privalo pateikti atitinkamai valstybės institucijai tvirtinti standartines viešosios sutarties sąlygas. Įstatymų nustatytais atvejais viešosios sutartys gali būti sudaromos pagal abiem šalims privalomas standartines sąlygas, patvirtintas atitinkamos valstybės institucijos⁷⁰.

Kaip jau minėta ankstesnėje dalyje, Lietuvos teisė nepateikia baigtinio bendro ekonominio interesų paslaugų sąrašo, tačiau daugumą jų reglamentuoja atskirų teisės aktais. Visos kitos teisės

⁶⁹ Europos ekonominės bendrijos steigimo sutartis, 1957 m. //

http://www3.lrs.lt/pls/inter1/dokpaieska.showdoc_l?p_id=27086; prisijungimo laikas: 2006-12-06;

⁷⁰ Lietuvos Respublikos civilinio kodekso patvirtino, įsigaliojimo ir įgyvendinimo įstatymas, 2000 m. Nr. VIII-1864; 6.161 str.;

normos yra sudėtos yra bendrai vartotojo teises ar atskiras paslaugas reglamentuojančius teisės aktus. Tai apsunkina vartotojo teisių gynybą, nes esant sudėtingam reglamentavimui, vartotojui sunkiau suvokti savo teises, paslaugų teikėjams žinoti savo galimybes. Be to, nesąžiningiems paslaugų teikėjams sudaromos sąlygos piktnaudžiauti vartotojų pasitikėjimu, nežinojimu.

Iš bendrojo pobūdžio teisės aktų, kuriuose yra nuostatų ir dėl bendro ekonominio intereso paslaugų, būtų galima paminėti Lietuvos Respublikos Konstituciją⁷¹, civilinį kodeksą⁷² bei vartotojų teisių gynimo įstatymą⁷³. Lietuva turi tik keletą grynai bendro ekonominio intereso paslaugoms vartotojui reglamentuoti skirtų teisės aktų – Energetikos įstatymas⁷⁴, Šilumos ūkio įstatymas⁷⁵, Geriamo vandens ir nuotekų įstatymas⁷⁶, Mokėjimų įstatymas⁷⁷ ir kiti įstatymai bei juos detalizuojantys poįstatyminiai teisės aktai. Iš kitos pusės pabrėžtina, kad atskiruose įstatymuose skiriami specialūs straipsniai ar dalys vartotojų teisių apsaugai. Tiek Lietuvos, tiek užsienio valstybių praktika rodo, kad toks reglamentavimas nėra pakankamas, nes paslaugų, ir ypač finansinių, sritis yra specifinė ir jai nepritaikomos bendrai priimtos priemonės. Visų pirma tai lemia ypatingi kainos už paslaugas nustatymo ir paslaugų kokybės įvertinimo kriterijai.

Pavyzdžiui, finansinių paslaugų kaina daugeliu atvejų priklauso nuo prisiimamos rizikos, kurią galima identifikuoti tik turint tam tikrą kvalifikaciją ir įgūdžius. Kainos neapibrėžtumą ir nestabilumą didina ir tai, kad perkant finansines paslaugas, sprendimo priėmimas ir sandorio įforminimas turi būti atliekamas greitai, nes finansinių paslaugų kaina yra nuolatos kintanti (pvz. nuosavybės vertybinių popierių kaina, kintama palūkanų norma už paskolas, valiutos keitimo kursas ir t.t.). Finansinių paslaugų kaina remiasi ne tik tam tikromis jau padarytomis išlaidomis, bet ir numatomomis tendencijomis ateityje. Dėl šių priežasčių paskaičiuoti kainą yra sudėtinga ir profesionalams.

Parduodant daiktus ar bendrojo pobūdžio paslaugas, jų kokybė vertinama pagal tai, ar vartotojas gavo to, ko tikėjosi ar galėjo tikėtis, ar pardavėjas iš tikrųjų atliko ką jis buvo žadėjęs⁷⁸. Finansinių paslaugų srityje daugeliu atveju šie kriterijai neveikia ir kokybė nustatoma pagal tai kaip paslaugos teikėjas paaiškino galimą riziką ir ar pasiūlė vartotojui pasinaudoti visomis apsaugos

⁷¹ Lietuvos Respublikos Konstitucija // Valstybės žinios. 1992 m. Nr. 33-1014;

⁷² Lietuvos Respublikos civilinio kodekso patvirtino, įsigaliojimo ir įgyvendinimo įstatymas, 2000 m. Nr. VIII-1864;

⁷³ Lietuvos Respublikos vartotojų teisių gynimo įstatymas // Valstybės žinios. 1994 m. Nr. 94-1833; 2000, Nr. 85-258;

⁷⁴ Lietuvos Respublikos energetikos įstatymas // Valstybės žinios. 2002 m. Nr. 56-2224;

⁷⁵ Lietuvos Respublikos šilumos ūkio įstatymas // Valstybės žinios. 2003 m. Nr. 51-2254;

⁷⁶ Lietuvos Respublikos geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo įstatymas // Valstybės žinios. 2006 m. Nr. X-764;

⁷⁷ Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymas // Valstybės žinios. 2003 m. Nr. 61-2753;

⁷⁸ Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002-04-02 nutarimas Nr. 439 „Dėl produktu pateikimo i rinką ribojimo priemonių taikymo tvarkos patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 2002 m.;

priemonėmis. Šiuo atveju vartotojo lūkesčiai negali būti siejami išimtinai su jo lūkesčiais, nes pati finansinė paslauga paprastai yra bendras finansinės sistemos produktas, kurio pagrindinė savybė – rizikingumas. Kitose srityse, pvz. šilumos ūkio, kokybę galima išmatuoti techninėmis priemonėmis. Šios kokybės reikalavimus nustato įgaliojios valdžios institucijos⁷⁹.

Aišku, kad norint kiekvienu atveju nustatyti, ar tinkamai buvo išaiškintos vartotojui jo teisės, galimos rizikos ir kitos svarbios aplinkybės, reiktų arba įrašinėti ikisutartinius vartotojo ir paslaugos teikėjo pokalbius, arba jų bendravimą fiksuoti, tačiau tai apsunkintų visą sutarties sudarymo eigą ir iš esmės paneigtų tokio reglamentavimo reikalingumą. Praktiškiausias reglamentavimas – nustatyti tam tikrus kriterijus dėl paslaugos teikėjo nesąžiningumo nustatymo arba įpareigoti paslaugos teikėją tam tikrais atvejais formalizuoti savo bendravimą su klientu (pvz. specialiai išaiškinti tam tikras aplinkybes ir apie tai pažymėti sutartyje su vartotoju), laikytis tam tikrų etikos taisyklių. Šiam kontekste svarbu pažymėti, kad Europos Sąjungoje jau yra pasiūlytas nesąžiningos komercinės praktikos direktyvos projektas⁸⁰.

Bendro ekonominio intereso paslaugų kainos ir kokybės nustatymo ypatumai lemia, kad teisės aktai turi nustatyti specialų teisinį režimą, kuris tam tikrų paslaugų atžvilgiu Lietuvoje egzistuoja tik epizodiškai ir tik dėl pačių bendriausių principų. Pavyzdžiui, galima būtų išskirti tokias finansinių paslaugų sritis, kuriose būtinas detalesnis teisinis reguliavimas ateityje⁸¹:

1. Sutarčių dėl finansinių paslaugų sudarymo nuotoliniu būdu (be tiesioginio kontakto su vartotoju);
2. Ginčų sprendimas;
3. Bendro ekonominio intereso paslaugų vartotojams sutarčių standartinių sąlygų nustatymas
4. Atskirų bendro ekonominio intereso paslaugų (šilumos, elektros, dujų, komunalinių paslaugų ir kt.) vartotojams atskiras reguliavimas.

Iš kitos pusės reglamentuojant bendro ekonominio intereso paslaugų teikimą vartotojams nereiktų pamiršti ir šio reglamentavimo suderinimo su kitais teisės aktais, kurie nustato specialius reikalavimus ne kiek paslaugų teikimui, bet kiek vartotojo apsaugai.

⁷⁹ Lietuvos Respublikos šilumos ūkio įstatymas // Valstybės žinios. 2003 m. Nr. 51-2254; 18 str;

⁸⁰ Directive 2005/29/EC of the European Parliament and of the Council of 11 May 2005 concerning unfair business-to-consumer commercial practices in the internal market and amending Council Directive 84/450/EEC, Directives 97/7/EC, 98/27/EC and 2002/65/EC of the European Parliament and of the Council and Regulation (EC) No 2006/2004 of the European Parliament and of the Council ('Unfair Commercial Practices Directive') // http://www3.lrs.lt/pls/inter1/dokpaieska.susije_1?p_id=50333; prisijungimo laikas: 2006-12-06;

⁸¹ Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2001-06-11 Nr. 697 nutarimas „Dėl mažmeninės prekybos taisyklių patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 2001 m. .Nr. 51-1778;

3.2.1. Elektros vartojimo viešoji sutartis

Elektra yra viena iš svarbiausių sričių šiuolaikinėje ekonomikoje. Ji yra plačiai panaudojama, ji naudojama tiek pramonėje, tiek galutinių vartotojų, o daugelis technologijų ir prietaisų nefunkcionuotų be elektros energijos. Kitos energetinių šaltinių rūšys panaudojamos nebe tiek kaip galutinis produktas, o jau kaip tarpinis produktas elektros energijos gamybai. Elektra nėra pirminis energetikos šaltinis, tačiau kuo toliau, tuo labiau ji paplinta kaip galutinis energetikos šaltinis, ir visa visuomenė tampa priklausoma nuo patikimo elektros energijos tiekimo. Kaip rodo elektros tiekimo sutrikimų patirtis, be elektros visuomenė tampa paralyžiuota. Praktiškai bet kuris kitas energetikos išteklius galutinio vartotojo gali būti nesunkiai pakeičiamas elektra, kurios naudojimas daugeliu atveju yra patogiausias. Praktiškai visi energijos ištekliai (gamtinės dujos, nafta ir jos produktai, branduolinė energija, alternatyvūs energijos šaltiniai, anglis) yra naudojami elektrai gaminti.

Elektros ūkis yra valstybės reguliuojama ūkio šaka, kurią reglamentuoja Elektros energetikos įstatymas ir Elektros energijos tiekimo ir naudojimo taisyklės. Paslaugų kokybę nustatyto Elektros energijos persiuntimo patikimumo ir elektros energijos perdavimo, skirstymo bei tiekimo paslaugų kokybės reikalavimai. Elektros vartotojų prijungimą reglamentuoja Elektros energijos vartotojų, gamintojų energetikos objektų (tinklų, įrenginių, sistemų) prijungimo prie veikiančių energetikos įmonių objektų (tinklų, įrenginių, sistemų) taisyklės, o elektros kainas nustato Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisija pagal nustatytą metodiką.

Viešųjų sutarčių sudarymą elektros tiekimui reglamentuoja „Elektros energijos tiekimo ir naudojimo taisyklės“⁸². Su buitinais vartotojais elektros vartojimo sutartys sudaromos neterminuotam laikui, jeigu šalys nesusitaria kitaip. Buitinis vartotojas turi teisę vienašališkai neatlygintinai nutraukti sutartį su operatoriumi ir (ar) tiekėju. Elektros tiekėjas yra atsakingas už jam priklausančius elektros tinklus, už jų saugumą, patikimumą, eksploatavimą, priežiūrą, valdymą ir plėtojimą pagal tinklų naudotojų poreikius, taip pat už persiunčiamos elektros energijos apskaitą ir jos diegimą. Skirstomųjų tinklų įmonė, kai jos turimoje elektros energijos skirstymo licencijoje nurodytoje teritorijoje kitam asmeniui neišduota visuomeninio tiekėjo licencija, privalo Lietuvos Respublikos elektros energetikos įstatymo nustatyta tvarka vykdyti ir elektros energijos visuomeninio tiekėjo veiklą. Skirstomųjų tinklų operatorių ir perdavimo sistemos operatoriaus tarpusavio teisės ir pareigos teikiant paslaugas vartotojams nustatomos teisės aktuose ir tarpusavio

⁸² Lietuvos Respublikos ūkio ministro 2005-10-07 įsakymas Nr. 4-350 „Dėl elektros energijos tiekimo ir naudojimo taisyklių patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 2001 m.;

sutartyse. Kiekvienas elektros vartotojas privalo prieš pradėdamas vartoti elektros energiją, sudaryti Taisyklių 26 punkte nurodytas sutartis, užtikrinti tinkamą jam priklausančių ir (ar) eksploatuojamų elektros įrenginių ir prietaisų būklę ir užtikrinti saugų įrenginių eksploatavimą pagal sutarties ir teisės aktų reikalavimus ir sutartyse nustatytų režimų. Buitiniai vartotojai privalo leisti operatoriaus darbuotojams, pateikusiems tarnybinius pažymėjimus, matuoti naudojamą elektros galią, įtampos dydį, kontroliuoti kitus elektros energijos parametrus, prižiūrėti ir eksploatuoti buitinio vartotojo patalpose ar teritorijoje esančius operatoriaus elektros įrenginius (transformatorines pastotes, elektros linijas, elektros skydus ar pan.), įrengti, keisti, prižiūrėti ir tikrinti elektros apskaitos prietaisus ir elektros apskaitos schemas elementus, jų plombas, jų veikimą, taip pat nustatyti apskaitos prietaisų rodmenis. Operatoriui įtarus, kad buitinis vartotojas elektros energiją vartoja neteisėtai, operatoriaus ar visuomeninio tiekėjo darbuotojai, dalyvaujant buitiniam vartotojui ar jo atstovui, turi teisę tikrinti buitinio vartotojo eksploatuojamus elektros įrenginius. Vartotojas, sudaręs elektros energijos pirkimo–pardavimo sutartį su visuomeniniu tiekėju, už elektros energiją, reaktyviąją energiją, elektros energijos persiuntimo ir kitas su tuo susijusias paslaugas atsiskaito su visuomeniniu tiekėju.

3.2.2 Dujų vartojimo viešoji sutartis

Gamtinių dujų rinka yra bene sparčiausiai auganti. Gamtinės dujos yra laikomos patogiu ir pigiu energijos šaltiniu, todėl nenuostabu, kad yra vis plačiau naudojamos energijos gamyboje. gamtinės dujos yra efektyviausias iš plačiai naudojamų pirminės energijos rūšių; -gamtinės dujos yra ekologiškos (praktiškai ekologiškesnės nei didžioji dalis pirminių). Gamtinių dujų vartotojai paprastai gali nesunkiai pereiti prie kitų energetikos rūšių. Nors gamtinių dujų kainos kyla, jos vis tiek laikomos palyginus pigiu ir efektyviu pirminiu energijos šaltiniu. Tačiau gamtinės dujos nėra labai „pririšančios“ ir gali būti pakeičiamos. Gamtinių dujų vartotojas santykinai nesunkiai gali pereiti prie alternatyvių energijos išteklių visų pirma skysto kuro, nes tam reikalingi technologiniai pokyčiai yra galimi, santykinai nebrangūs ir greiti. Dėl šios priežasties naftos kainos, kol visuotinai nepaplito praktinės suskystintų gamtinių dujų panaudojimo galimybės, tarnauja ir kaip natūralios gamtinių dujų kainos ribos bei orientyras. Tai neretai verčia gamtinių dujų kainą sieti su naftos kaina. Taigi, gamtinių dujų kainos, priešingai paplitusiai nuomonei, yra labai konkurencinėje aplinkoje su visais kitais pirminiais energijos ištekliais.

Lietuva, kaip ir kitos Baltijos valstybės, Čekija ir Slovakija visas gamtines dujas šiandien importuoja iš Rusijos. Taigi, Lietuva pasižymi priklausomybe nuo gamtinių dujų tiekėjos –

„Gazprom“. Tačiau ši išvada hiperbolizuoja situacijos ypatybes ir veda prie netinkamų politikos priemonių, nes gamtinės dujos yra patogios naudoti ir pramonėje, ir buityje, tačiau buityje jos neretai naudojamos nedideliais kiekiais. Tai lemia, kad fiksuotos sąnaudos infrastruktūrai dujoms nedideliais kiekiais vartoti yra daug didesnės nei pačių gamtinių dujų kaina (be pristatymo). Tačiau įprasti kainodaros principai ir šiandien taikomas kainų reguliavimas neleidžia pilnai atspindėti šios situacijos, todėl gamtinių dujų transportavimo kaina mažesniems vartotojams yra dirbtinai sumažinta. Faktiškai tai daroma stambesnių vartotojų sąskaita. Tai nemažai prisideda prie rinkos iškreipimo ne tik gamtinių dujų, bet ir šilumos rinkoje, nes dėl šių priežasčių šildymui naudojamų gamtinių dujų kaina paprastai yra dirbtinai sumažinta, o šilumos gamybos sąnaudos (jeigu nevertinsime kitų veiksnių) – dirbtinai padidintos. Gamtinės dujos dėl jų šiandieninio ekonominio ir gamtosauginio patrauklumo bei palygint gausių atsargų greičiausiai taps vis svarbesniu energijos šaltiniu, bent artimiausiems trims – keturiems dešimtmečiams.

Viešųjų sutarčių sudarymą dujų sektoriuje reglamentuoja Energetikos įstatymas⁸³, Gamtinių dujų įstatymas⁸⁴ bei juos detalizuojantys poįstatyminiai teisės aktai. Dujų kainą nustato Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija pagal dujų kainos ir kainų nustatymo metodiką⁸⁵. Detaliau sutarčių sudarymas nėra reglamentuotas ir taikomos bendros Energetikos įstatymo, Vartotojų teisių apsaugos įstatymo, Civilinio kodekso ir kitų teisės aktų atitinkamos nuostatos.

3.2.3. Centrinio šildymo viešoji sutartis

Centrinis šildymas yra santykinai labai aktualus šaltuose kraštuose ir, nepaisant centrinio kondicionavimo galimybių, santykinai nelabai aktuali šiltuose švelnaus klimato kraštuose. Centriniam šildymui būdingos sistemai sukurti reikalingos didelės investicijos, daugeliu atveju centrinio šildymo sistema energetine prasme yra efektyvi dėl kogeneracijos, centrinio šildymo sistemų efektyvumą labiau nei kitų energijos rūšių atveju mažina atstumas, nes transportuojant šilumą patiriami šilumos nuostoliai. Dėl šios priežasties centrinis šildymas labiau tinka labai tankiai vartotojų apgyvendintoms vietovėms. Paprastai centrinio šildymo sistema turi daugiau ekologinių pranašumų dėl galimybės geriau sudeginti kurą bei geresnių galimybių išvalyti išmetamus teršalus, o taip pat lokalizuoti teršalų emisiją kiek toliau nuo gyvenamųjų vietų. Šilumos (tiek centrinės, tiek vietinės) vartojimo srityje aktuali kaimynystės problema, nes daugiabučiuose namuose, kuriuose yra

⁸³ Lietuvos Respublikos energetikos įstatymas // Valstybės žinios. 2002 m. Nr. 56-2224;

⁸⁴ Lietuvos Respublikos gamtinių dujų įstatymas // Valstybės žinios. 2000 m. Nr. VIII-1973;

⁸⁵ Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos 1999-12029 nutarimas Nr.72 „Dėl „Gamtinių dujų kainų nustatymo metodikos“ patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 1999 m. Nr.86- 2580;

pagrindiniai tiekiamos šilumos vartotojai, yra nemažai šildomų bendro naudojimo patalpų, o butų ribos nėra termiškai izoliuotos. Yra įprasta, jog centrinio šildymo sistema yra įvairiais būdais palaikoma valdžios, nes centrinio šildymo sistema, sukurta dažnai ne rinkos sąlygomis, o administraciniais sprendimais, taip pat dėl ekologinių bei kitų motyvų centriniam šildymui dažnai rezervuojama rinka, apribojant konkurentų veiklą. Šildymas bendrai, o neretai centrinio šildymo sistema išskirtinai, yra tiesiogiai ar netiesiogiai subsidijuojama⁸⁶.

Lietuvoje centrinis šildymas sovietiniais laikais buvo labai išplėtotas. 1990 metų duomenimis palyginus Lietuvą netgi su kitomis sovietinio bloko valstybėmis ar TSRS respublikomis centrinis šildymas miestuose buvo vienas iš labiausiai išplėtotų, o imant visus namų ūkius bendrai – labiausiai išplėtotas⁸⁷. Pastarasis faktas ypač liudija santykinai dažnesnį centrinio šildymo naudojimą atsižvelgiant į palyginus nedidelę urbanizacijos laipsnį Lietuvoje. Kaip taisyklė, centrinis šildymas šiame regione buvo labiau išplėtotas nei Vakarų Europoje. Centrinio šildymo sistemoje Lietuvoje yra ypač matoma, jog tai – sovietmečio sukurta ir palikta sistema. Ją charakterizuoja keletas išplėtotą centrinio šildymo sistema. Netgi tarp posovietinių šalių, kur centralizuoto šildymo sistema yra labiau išplėtotą nei kitur Europoje, Lietuvoje centralizuoto šildymo sistema yra tarp labiausiai išplėtotų⁸⁸. Taip pat kvestionuojamas jos efektyvumas. Nors šilumos ūkis ir būstai yra renovuojami, dėl neefektyvaus palikimo regiono valstybėse (įskaitant ir Lietuvą) gaminant, transportuojant ir vartojant šilumą yra patiriamas apie 45% nuostolis⁸⁹.

Šilumos sektorius yra vienas iš detaliausiai reglamentuotų vartotojų teisių atžvilgiu. Viešųjų sutarčių sudarymą ir vartotojų teisių apsaugą nustato Šilumos ūkio įstatymas⁹⁰, Energetikos įstatymas⁹¹, Šilumos tiekimo ir vartojimo taisyklės⁹², Šilumos pirkimo-pardavimo sutarčių standartinės sąlygos⁹³, Šilumos pirkimo-pardavimo sutarčių su buitinais šilumos vartotojais

⁸⁶ Lietuvos Respublikos piniginių socialinės paramos mažas pajamas gaunančioms šeimoms (vieniems gyvenantiems asmenims) įstatymas // Valstybės žinios. 2001 m. Nr. IX-1675;

⁸⁷ Lampietti Julian A., Meyer Anke S. Coping with the Cold. Heating Strategies for Eastern Europe and Central Asia's Urban Poor. – The World Bank, 2002. p. 55.

⁸⁸ World Energy Council. Towards Local Energy Systems: Revitalizing District Heating and Co-generation in Central and Eastern Europe. – October 2002. p. 19.;

⁸⁹ World Energy Council. Neptun Declaration on "Revitalizing District Heating and Co-generation in Central and Eastern Europe". – October 2002

⁹⁰ Lietuvos Respublikos šilumos ūkio įstatymas // Valstybės žinios. 2003 m. Nr. 51-2254;

⁹¹ Lietuvos Respublikos energetikos įstatymas // Valstybės žinios. 2002 m. Nr. 56-2224;

⁹² Lietuvos Respublikos ūkio ministro 2003-06-30 įsakymas Nr. 4-258 dėl „Dėl šilumos tiekimo ir vartojimo taisyklių patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 2003 m.;

⁹³ Lietuvos Respublikos ūkio ministro 2003-06-30 įsakymas Nr. 4-260 dėl „Šilumos pirkimo-pardavimo sutarčių standartinės sąlygų patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 2003 m.;

standartinės sąlygos⁹⁴, Šilumos ūkio specialiųjų planų rengimo taisyklės⁹⁵. Šilumos energijos kainas nustato Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisija pagal centralizuotai tiekiamos šilumos ir karšto vandens kainų nustatymo metodika ir daugiabučių namų šildymo ir karšto vandens sistemų priežiūros maksimalių tarifų nustatymo metodika⁹⁶.

Šilumos ir (ar) karšto vandens tiekėjo, pastato buto savininko teisės, pareigos ir atsakomybė pagal šias sąlygas nustatoma šilumos vartojimo pirkimo-pardavimo sutartims ir karšto vandens vartojimo pirkimo-pardavimo sutartims. Šilumos vartojimo pirkimo-pardavimo sutarties pagal šias sąlygas šalys yra: šilumos tiekėjas ir pastato buto savininkas – buitinis šilumos vartotojas. Šilumos vartojimo pirkimo-pardavimo sutartis laikoma sudaryta ar pakeista pagal standartinės sąlygas, išskyrus šalių individualiai aptartas sąlygas. Šilumos vartojimo pirkimo-pardavimo sutartis laikoma sudaryta pagal šias sąlygas tarp 8 punkte nurodytų šalių nuo pastato šilumos įrenginių prijungimo prie šilumos perdavimo tinklų datos, jeigu iki tol šalys nesudarė šilumos vartojimo pirkimo-pardavimo sutarties pagal individualiai aptartas sąlygas. Tiekimo–vartojimo riba nustatoma šilumnešio tiekimo ir grąžinimo vamzdynų vietose, kuriose atsiskaitomasis šilumos apskaitos prietaisas yra sujungtas su vartotojo šilumos įrenginiais, kai jis įrengtas namo įvade arba buitinio šilumos vartotojo bute. Pirmenybė pasirinkti tiekimo–vartojimo ribą suteikiama buitiam šilumos vartotojui. Jeigu daugiabučio namo atskiri butai turi šilumos įrenginius, kurių įvadai yra sujungti su šilumos tiekėjo perdavimo tinklais, šiems šilumos vartotojams tiekimo–vartojimo riba pagal šias sąlygas nustatoma šilumnešio tiekimo ir grąžinimo vamzdynų vietose, kuriose vartotojo buto įvade įrengtas atsiskaitomasis šilumos apskaitos prietaisas yra sujungtas su buto šilumos įrenginiais ir su jais sudaroma šilumos pirkimo-pardavimo sutartis pagal teisės akte nustatytas standartinės sąlygas. Šiuo atveju su buitiniu šilumos vartotoju pagal šias sąlygas šilumos vartojimo pirkimo-pardavimo sutartis sudaroma jam tenkančia dalimi už šilumos vartojimą visų buitinių šilumos vartotojų pastato bendro naudojimo patalpose ir tiekimo-vartojimo riba nustatoma šilumnešio tiekimo ir grąžinimo vamzdynų vietose, kuriose atsiskaitomasis šilumos apskaitos prietaisas namo įvade yra sujungtas su namo bendro naudojimo šilumos įrenginiais.

Visas buitinių šilumos vartotojų gyvenamajame name suvartotas šilumos kiekis, nustatytas pagal įrengtą namo įvade atsiskaitomųjų šilumos apskaitos prietaisų rodmenis, paskirstomas

⁹⁴ Lietuvos Respublikos ūkio ministro 2003-07-10 įsakymas Nr. 4-289 dėl „Šilumos pirkimo-pardavimo sutarčių su buitinais šilumos vartotojais standartinės sąlygų patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 2003 m.;

⁹⁵ Lietuvos Respublikos ūkio ministro 2004-01-16 įsakymas Nr. 4-13/D1-28 dėl „Dėl šilumos ūkio specialiųjų planų rengimo taisyklių patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 2004 m.;

⁹⁶ Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos 2003-07-08 nutarimas Nr. 03-43 „Dėl „centralizuotai tiekiamos šilumos ir karšto vandens kainų nustatymo metodikos ir daugiabučių namų šildymo ir karšto vandens sistemų priežiūros maksimalių tarifų nustatymo metodikos“ patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 2003 m..;

(išdalijamas) buitiniams šilumos vartotojams, o kiekvienas buitinis šilumos vartotojas moka už jam priskirtą šilumos kiekį, išmatavus, įvertinus ar kitaip pagal Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos rekomenduojamus taikyti pagal šias sąlygas ar su ja suderintus metodus nustatčius, kokias visų buitinių šilumos vartotojų bendrai suvartoto šilumos kiekio dalis tenka tam buitiniam šilumos vartotojui. Šių dalių matavimo, nustatymo ar įvertinimo metodą pasirenka būtiniai šilumos vartotojai iš Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos rekomenduotų taikyti metodų. Šilumos tiekėjas pagal šiomis sąlygomis sudarytą šilumos vartojimo pirkimo-pardavimo sutartį tiekia (pristato ir parduoda) pastato buto savininkui – buitiniam šilumos vartotojui tik šilumą butui ir kitoms pastato visų vartotojų bendro naudojimo patalpoms šildyti, vėdinti, šaltam vandeniui pašildyti iki teisės aktuose nustatytos karšto vandens temperatūros ir karšto vandens temperatūrai palaikyti.

Karšto vandens vartojimo pirkimo-pardavimo sutarties pagal šias sąlygas šalys yra: karšto vandens tiekėjas ir pastato buto savininkas – buitinis karšto vandens vartotojas. Karšto vandens tiekėjas pagal karšto vandens vartojimo pirkimo-pardavimo sutartį tiekia (pristato ir parduoda) pastato buto savininkui – buitiniam karšto vandens vartotojui kompleksinį produktą – karštą vandenį, kurį sudaro geriamasis šaltas vanduo ir šiluma jam sušildyti iki teisės aktuose nustatytos karšto vandens temperatūros bei karšto vandens temperatūrai palaikyti. Karšto vandens tiekėjas pats gamina ir tiekia karštą vandenį arba perka šilumą karštam vandeniui ruošti iš šilumos tiekėjo ir geriamą šaltą vandenį iš šalto vandens tiekėjo ir tiekia karštą vandenį pastato buto savininkui – buitiniam karšto vandens vartotojui.

Tiekimo–vartojimo riba nustatoma karšto vandens tiekimo ir grąžinimo vamzdinių vietose, kuriose pastato įvade įrengti atsiskaitomieji tiekiamo ir grąžinamo karšto vandens šilumos ir vandens kiekio apskaitos prietaisai yra sujungti su pastato karšto vandens įrenginiais, arba, jeigu tokie prietaisai neįrengti, tiekimo–vartojimo riba nustatoma šilumos perdavimo tinklų tiekimo ir grąžinimo vamzdinių vietose, kuriose atsiskaitomieji šilumos apskaitos prietaisai yra sujungti su karšto vandens ruošimo įrenginiais, ir šalto vandens vamzdinių vietose, kuriose atsiskaitomieji šalto vandens apskaitos prietaisai yra sujungti su karšto vandens ruošimo įrenginiais arba tiekimo–vartojimo riba nustatoma karšto vandens tiekimo ir grąžinimo vamzdinių vietose, kuriose pastato buto savininko – karšto vandens vartotojo buto įvade įrengti atsiskaitomieji tiekiamo ir grąžinamo karšto vandens šilumos ir vandens kiekio apskaitos prietaisai yra sujungti su buto savininko – karšto vandens vartotojo karšto vandens įrenginiais. Pirmenybė pasirinkti tiekimo–vartojimo ribą suteikiama buitiniam karšto vandens vartotojui.

Visas buitinių karšto vandens vartotojų gyvenamajame name suvartotas karšto vandens kiekis, nustatytas pagal įrengtų namo įvade atsiskaitomųjų karšto vandens šilumos ir vandens kiekio apskaitos prietaisų rodmenis, paskirstomas (išdalijamas) buitiniams karšto vandens vartotojams, o kiekvienas buitinis karšto vandens vartotojas moka už jam priskirtą karšto vandens kiekį, išmatavus, įvertinus ar kitaip pagal Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos rekomenduojamus taikyti pagal šias sąlygas ar su ja suderintus metodus nustatčius, kokia visų buitinių karšto vandens vartotojų bendrai suvartoto karšto vandens kiekio dalis tenka tam buitiniam karšto vandens vartotojui. Šių dalių matavimo, nustatymo ar įvertinimo metodą pasirenka buitiniai karšto vandens vartotojai iš Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos rekomenduotų taikyti metodų.

Šių sąlygų 24 punkte nurodytu atveju pastato visų buitinių karšto vandens vartotojų suvartotas šilumos kiekis šaltam vandeniui sušildyti iki teisės aktuose nustatytos karšto vandens temperatūros bei karšto vandens temperatūrai palaikyti nustatomas pagal įrengtų namo įvade atsiskaitomųjų šilumos apskaitos prietaisų rodmenis, paskirstomas (išdalijamas) buitiniams karšto vandens vartotojams, o kiekvienas buitinis karšto vandens vartotojas moka už jam priskirtą šilumos kiekį, išmatavus, įvertinus ar kitaip pagal Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos rekomenduojamus taikyti pagal šias sąlygas ar su ja suderintus metodus nustatčius, kokia visų buitinių karšto vandens vartotojų bendrai suvartoto šilumos kiekio šaltam vandeniui sušildyti iki teisės aktuose nustatytos karšto vandens temperatūros bei karšto vandens temperatūrai palaikyti dalis tenka tam buitiniam karšto vandens vartotojui. Šių dalių matavimo, nustatymo ar įvertinimo metodą pasirenka buitiniai karšto vandens vartotojai iš Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos rekomenduotų taikyti metodų. Pagal šias sąlygas sudaryta šilumos vartojimo pirkimo-pardavimo sutartis ir karšto vandens vartojimo pirkimo-pardavimo sutartis yra neterminuota ir nutraukiama tik šalims sudarius šilumos vartojimo pirkimo-pardavimo sutartį ar karšto vandens vartojimo pirkimo-pardavimo sutartį pagal individualiai aptartas sąlygas. Kitos šilumos vartojimo pirkimo-pardavimo sutarčių bei karšto vandens vartojimo pirkimo-pardavimo sutarčių nutraukimo sąlygos nustatomos ūkio ministro įsakymu patvirtintose Šilumos tiekimo ir vartojimo taisyklėse.

Šilumos tiekėjas pagal šias sąlygas privalo nenutrūkstamai tiekti buitiniam šilumos vartotojui šilumą, išskyrus teisės akte nustatytus atvejus, palaikyti šilumos perdavimo tinklų teisės aktuose nustatytą skaičiuojamąjį šilumos tiekimo darbo režimą ir šilumnešio parametrus. Šilumos tiekėjas teisės aktuose nustatyta tvarka tiekimo-vartojimo riboje savo lėšomis įrengia atsiskaitomuosius šilumos apskaitos prietaisus, užtikrina jų tinkamą techninę būklę, reikalaujamą matavimų tikslumą ir organizuoja patikrą.

Šilumos ir (ar) karšto vandens kaina nustatoma pagal Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos patvirtintą Centralizuotai tiekiamos šilumos ir karšto vandens kainų nustatymo metodiką. Šilumos ir (ar) karšto vandens tiekėjas praneša buitiniam šilumos ir (ar) karšto vandens vartotojui apie pakeistą šilumos ir (ar) karšto vandens kainą atskiru pranešimu kartu paskelbdamas vietinėje spaudoje ir pateikia pakeitimo priežastis ne vėliau kaip prieš mėnesį iki naujos šilumos ir (ar) karšto vandens kainos įsigaliojimo pradžios. Už suvartotą šilumą ir (ar) karštą vandenį buitinis šilumos ir (ar) karšto vandens vartotojas moka šilumos ir (ar) karšto vandens tiekėjui pagal ties tiekimo – vartojimo riba įrengto atsiskaitomojo šilumos ir (ar) karšto vandens apskaitos prietaiso rodmenis. Jeigu atsiskaitomasis šilumos ir (ar) karšto vandens apskaitos prietaisas matuoja visų tame pačiame pastate esančių buitinių šilumos ir (ar) karšto vandens vartotojų bendrai suvartotą šilumos ir (ar) karšto vandens kiekį, vartotojas moka už jam priskirtą šilumos ir (ar) karšto vandens kiekį, išdalijant atsiskaitomojo šilumos ir (ar) karšto vandens apskaitos prietaiso išmatuotą bendrai suvartotą šilumos ir (ar) karšto vandens kiekį šilumos ir (ar) karšto vandens vartotojui ir kitiems šilumos ir (ar) karšto vandens vartotojams teisės akte nurodytu pagal standartines sąlygas būdu. Šios sąlygos nekeičia pastate bendrai suvartoto šilumos ir (ar) karšto vandens kiekio išdalijimo buitiniams šilumos ir (ar) karšto vandens vartotojams būdo, taikomo iki šių sąlygų įsigaliojimo.

Šių sąlygų reglamentuojamų visuomeninių santykių dalyvių pretenzijos pateikiamos ir nagrinėjamos, taip pat ginčai, kylantys iš šių sąlygų reguliuojamų visuomeninių santykių, sprendžiami teisės aktų, Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso⁹⁷ ir kitų Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka. Nacionalinė vartotojų teisių apsaugos taryba, Valstybinė energetikos inspekcija ir Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija pagal savo kompetenciją nagrinėja skundus išankstine skundų nagrinėjimo ne teisme tvarka.

3.2.4. Vandens tiekimo ir nuotekų surinkimo viešoji sutartis

Vandens tiekimo ir nuotekų surinkimas - tai bendro ekonominio intereso arba viešųjų paslaugų sritis. Kaip jau minėta, bendro ekonominio intereso paslaugos turi būti teikiamos vadovaujantis šiais principais – visuotinumą, tęstinumą, paslaugų kokybę, prieinamumą ir vartotojų apsauga. Tai reiškia, kad kiekvienam šalies piliečiui turi būti suteikta galimybė naudotis šiomis paslaugomis. Nustatytų principų šių paslaugų teikimui įgyvendinimas užtikrina socialinę ir teritorinę šalies sanglaudą bei sustiprins atskirų regionų konkurencingumą.

⁹⁷ Lietuvos Respublikos civilinio kodekso patvirtinimo, įsigaliojimo ir įgyvendinimo įstatymas // Valstybės žinios. 2000 m. Nr. VIII-1864;

Viešųjų sutarčių sudarymą vandens tiekimo ir nuotekų surinkimo sutarčių pagrindus šiuo metu reglamentuoja Lietuvos Respublikos geriamojo vandens įstatymas⁹⁸, Civilinis kodeksas⁹⁹, Vartotojų teisių gynimo įstatymas¹⁰⁰, kiti įstatymai ir poįstatyminiai teisės aktai. Vandens ir nuotekų kainą savivaldybės pagal vandens ir nuotekų kainų nustatymo metodiką. Detaliau sutarčių sudarymas nėra reglamentuotas, todėl taikomos kitų teisės aktų nuostatos. Nuo 2007 sausio 1 d. įsigaliosiantis Lietuvos Respublikos geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo įstatymas¹⁰¹ detaliau reglamentuos vandens vartojimo sutartis. Taip pat sutarčių sudarymui yra taikomas LR kainų įstatymas¹⁰², LR Vyriausybės nutarimas 1997 m. spalio 23 d. Nr. 1167 „Dėl Lietuvos Respublikos miestų ir miestelių vandentvarkos ūkio plėtojimo pagrindinių kryptų“, LR statybos ir urbanistikos ministerijos įsakymas 1996 m. lapkričio 22 d. Nr. 172 „Dėl vandentvarkos ūkio naudojimo taisyklių“ ir standartinė vandens tiekimo ir nuotekų šalinimo sutartis¹⁰³. Vandens kainą nustato savivaldybės pagal Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos „Šalto vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo kainų nustatymo metodika“.

3.4. Bendro ekonominio intereso paslaugų kainos: rinkos ar reguliuojamos?

Šiame skirsnyje aptarsime bendrą diskusiją dėl bendro ekonominio intereso paslaugų kainų reguliavimo. Kainų reguliavimo klausimas yra kompleksinis, platus ir praktinėje ekonominėje politikoje pasireiškiantis daugeliu detalių, todėl šį klausimą aptarsime keliais etapais. Pradžioje išnagrinėsime kainų reguliavimo problemą bendrai.

Kainų reguliavimo arba nereguliavimo klausimas yra esminis bet kurioje rinkoje, nes kaina yra pagrindinis veiksnys, nuo kurio priklauso, ar veikla yra pelninga, ar gėrybė yra prieinama, galiausiai ar visa rinka yra gyvybinga. Jei daugelyje sričių kainų reguliavimo pagrįstai atsisakoma, tai infrastruktūros srityje, natūralių monopolijų bei dėl įvairių priežasčių politiškai „jautrios“ kainos dažniausiai vis dar yra reguliuojamos. bendro ekonominio intereso paslaugų kainos yra kaip tik tokios. XX amžiuje tapo įprasta, jog bendro ekonominio intereso paslaugų kainos yra arba nustatomos (kai rinkoje veikia valstybės valdoma įmonė), arba reguliuojamos. Ne išimtis ir Lietuva.

⁹⁸ Lietuvos Respublikos geriamojo vandens įstatymas // Valstybės žinios. 2001 m. Nr. IX-433;

⁹⁹ Lietuvos Respublikos civilinio kodekso patvirtinimo, įsigaliojimo ir įgyvendinimo įstatymas // Valstybės žinios. 2000 m. Nr. VIII-1864;

¹⁰⁰ Lietuvos Respublikos vartotojų teisių gynimo įstatymas // Valstybės žinios. 1994 m. Nr. 94-1833; 2000, Nr. 85-2581;

¹⁰¹ Lietuvos Respublikos geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo įstatymo įsigaliojimo ir įgyvendinimo įstatymas // Valstybės žinios. 2006 m. Nr. X-765;

¹⁰² Lietuvos Respublikos kainų įstatymas // Valstybės žinios. 1990 m., Nr.22-542;

¹⁰³ <http://www.vartotojulyga.lt/lt/dokumentai%20parsisiuntimus/vandens%20tiekimo%20sutartis.doc>, prisijungimo laikas: 2006-12-06

Situacija ėmė keistis nuo XX amžiaus devinto dešimtmečio, kuomet buvo pradėtos bendro ekonominio intereso paslaugas liberalizuojančios reformos. Lietuva, kaip ir kitos ES valstybės, šiandien toliau liberalizuoja vandentvarkos, energetikos ir kitus sektorius, o tai turi tiesioginės įtakos ir energetikos kainų reguliavimui. Kainų reguliavimas paprastai grindžiamas poreikiu apsaugoti vartotojus nuo natūralių monopolijų ir nerealiai aukštų kainų, neleisti monopolijoms gauti viršpelnio; užtikrinti energetikos prieinamumą, palaikyti žemas energijos kainas, kad jos nelėtintų ekonomikos plėtros; užtikrinti vienodas energetikos kainas santykinai didelėje teritorijoje.

Tačiau kainų reguliavimas turi esminių ydų. Kainų dereguliavimas, be kitų, grindžiamas šiais argumentais nei vienodos kainos didelėms vartotojų grupėms, nei prieinamumas (faktiškai tai – socialinė funkcija), nei kainų mažumas negali būti tinkamas kainų reguliavimo tikslas, nes kainos turi atspindėti rinkos situaciją. Priešingu atveju atsiranda esminiai rinkos iškreipimai; reguliuotojai neturi nei kiek daugiau įrankių, kad galėtų atspindėti gamybai ir vartojimui aktualią informaciją. Todėl kainų reguliavimas dažnai gali sutrukdyti pasiekti ne tik kitus tikslus (pavyzdžiui gali pasitarnauti Kalifornijos energetinė krizė, kuomet gamybos apribojimas ir kainų reguliavimas atvedė prie energetinės krizės¹⁰⁴), tačiau ir reguliuotojų išsikeltus tikslus. Pavyzdžiui, alternatyviosios ir atsinaujinančios energijos skatinimas kainų reguliavimo pagalba, kaip rodo analizė, gali netgi padidinti taršą¹⁰⁵; reguliuojant kainas dėsningu tampa tiek reguliuotojo ir reguliuojamojo glaudus bendradarbiavimas, tiek reguliuotojo ir politikų glaudi tarpusavio sąveika. Šie ir kiti veiksniai, susiję su specifine reguliuotojo padėtimi, kuomet žmonės priversti priimti sprendimus ne savo sąskaita ir rizika bei ne savo atžvilgiu, nuolat iškelia abejonių dėl reguliuotojo objektyvumo; nesant verslo užtikrintumo dėl kainų reguliavimo vengiama investuoti į naujus gamybinius pajėgumus ir infrastruktūros objektus. Nustačius per žemas kainas gresia situacija, kai kainoms neatspindint realių vartotojų poreikių susiduriama su energijos deficitu. Kita vertus, siekiant paskatinti investicijas, reguliavimo politika neretai linksta suteikti garantijas energetinei veiklai. Tokių garantijų paprastai nebūna laisvos rinkos sąlygomis (arba jos susijusios su mažesne paslaugos ar produkto, kurio pardavimai garantuojami, kaina). Dėl tokių garantijų ar rinkos apribojimų veikla gali tapti netgi išskirtinai, tačiau nepagrįstai pelninga; nors neretai yra teigiama, kad energijos resursų kaina yra neelastinga, tačiau vienareikšmiai su tuo sutikti negalima. Daugeliui stambesnių vartotojų yra santykinai nesunku pereiti nuo vienos energijos rūšies naudojimo prie kitos. Visiems vartotojams

¹⁰⁴ Bradley Robert L. Jr., Fulmer Richard W. Energy. The Master Resource. An Introduction to the History, Technology, Economics, and Public Policy of Energy. 2004. p. 98 – 104;

¹⁰⁵ Bradley Robert L. Jr., Fulmer Richard W. Energy. The Master Resource. An Introduction to the History, Technology, Economics, and Public Policy of Energy. 2004;

paprastai yra prieinamos energijos taupymo priemonės bei prisitaikymo prie energijos naudojimo grafiko priemonės¹⁰⁶. Kaina tam tikru lygiu atspindi pastangas, išteklius ir taršą, kurie buvo sunaudoti pagaminant prekę, todėl natūralios monopolijos koncepcija, kuria remiasi monopolijų įtvirtinimas ir jų kainų reguliavimas, yra nepagrįsta.

Taigi, kainų reguliavimas iškreipia rinkos dalyvių paskatas, dažnai sukuria situaciją, kai veikla tampa nuostolinga, sumažėja paskatų veiklą modernizuoti, investuoti į plėtrą, o dėl to nukenčia visi vartotojai. Todėl bendro ekonominio intereso paslaugų kainų reguliavimas gali tapti svarbia konkurencijos ir investicijų į bendro ekonominio intereso paslaugų infrastruktūrą kliūtimi. Be abejo, ekonominis reguliuojamų kainų poveikis priklauso nuo nustatytų kainų dydžio ir jų atitikimo konkrečiai situacijai. Jei nustatytos kainos nedaug skiriasi nuo tų, kurios nusistovėtų rinkoje, pasekmės mažesnės, jei daug – didesnės.

Bendro ekonominio intereso paslaugų kaina nebėra vientisa ir vieninga – tai labiausiai aktualu ir labiausiai realizuojama elektros sektoriuje, tačiau aktualu ir kitiems sektoriams. Kaina turi savyje atspindėti energetikos rinkos struktūrą (gamybą/gavybą, perdavimą, paskirstymą, tiekimą), tačiau šie skirtingi komponentai vartotojo požiūriu galiausiai vis tiek sujungiami į vieną ir už visas paslaugas atsiskaitoma tiekėjui, kuris vartotojui energiją pardavinėja už vieną subendrintą kainą. Tai neabejotinai patogiau vartotojui. Tačiau bendro intereso paslaugų rinkos struktūrizavimasis į gamybos, perdavimo, paskirstymo, tiekimo veiklas komplikuoja kainų reguliavimą. Jei visiškai centralizuotame ūkio valdyme dar buvo įmanoma operatyviai priimti sprendimus dėl kainų reguliavimo pokyčio pasikeitus aplinkybėms, tai dabar tokie sprendimai tampa nebeįmanomi. Kaina turi atspindėti ir visą daug sudėtingesnę rinkoje esančią informaciją ir būti tinkamu signalu tiek vartotojams, tiek pardavėjams. Todėl kainos diferencijavimas priklausomai nuo vartojimo kiekio, rezervo, vartojimo laiko, vietovės yra dėsningas reiškinys energetikoje. Vartotojui tai gali sukelti nemažai nepatogumų, tačiau sistemos efektyvumui (ir, galiausiai, mažiausiai galimai kainai) pasiekti tai yra neišvengiama. Vartotojo nepatogumus kompensuoja ne tik bendra mažesnė kaina, bet ir įvairūs technologiniai sprendimai bei tiekėjo pasiūlyti mechanizmai, kurie neleidžia versti vartotoją tapti energetikos sistemos efektyvumo „sraigtelium“. Dėl pastarosios priežasties bent jau buitiniams vartotojams kainų skaičiavimo mechanizmas visada išlieka pakankamai paprastas.

Taikyti nuolatinį specialų kainų reguliavimą nėra jokio pagrindo net jei pripažįstame

¹⁰⁶ Bradley Robert L. Jr., Fulmer Richard W. Energy. The Master Resource. An Introduction to the History, Technology, Economics, and Public Policy of Energy. 2004. p.98 – 104.

natūralios monopolijos koncepciją, nes konkurencijos teisė numato pakankamų ir efektyvių priemonių, draudžiančių piktnaudžiauti dominuojančia padėtimi. Visiškai dereguluoti kainas paprastai nesiryžtama dėl politinių priežasčių. Pavyzdžiui, retas visiško dereguliavimo atvejis, toks kaip San Jose (Kalifornija) kainų dereguliavimas, neretai laikomas nesėkme, dėl to, kad kainoms per trumpą laiką pakilus dvigubai vartojimas sumažėjo tik keliais procentais, o ir pats reguliavimas tuoju pat buvo sugražintas¹⁰⁷. Lietuvoje kainų reguliavimu taip pat labai pasikliaujama ir per reguliuojamas kainas bandoma paveikti visą bendro ekonominio intereso paslaugų sistemą. Pavyzdžiui, dujų kainų reguliavimas reguliuojamiesiems vartotojams jau šiandien atvedė prie labai neįprastos, anomalous situacijos, kuomet laisvieji stambieji vartotojai už dujas moka brangiau nei reguliuojamieji buitiniai vartotojai. Nors įstatymų leidėjai neretai bandomi įtikinti, jog tai yra įrodymas, kad dujininkai per daug uždirba iš laisvųjų vartotojų. Tačiau realybė yra ta, kad dujų įmonėms (iš esmės – tik „Lietuvos dujoms“) draudžiant uždirbti iš reguliuojamųjų vartotojų faktiškai yra vykdomas kryžminis subsidijavimas laisvųjų vartotojų nenaudai. Jei nusprendžiama reguliuoti kainas, valstybės institucijos prisiima rimtą atsakomybę dėl reguliavimo pasekmių. Tęsiant tokią politiką, kai didmeninė rinka yra išlaisvinama, o mažmeninė reguliuojama, gali atsitikti netgi taip, kaip buvo įvykę elektros srityje Kalifornijoje, kuomet tokia politika privedė prie sisteminio energijos trūkumo. Kainų reguliavimas niekada nėra izoliuota reguliacinio poveikio priemonė. Ji visada susijusi su tam tikrais rinkos apribojimais, paprastai – akivaizdžiomis monopolinėmis privilegijomis. Dėl šios priežasties reguliavimu paprastai keliamas tikslas – sumažinti kainas neretai yra pasiekiamas nebent dalies vartotojų atveju, tuo tarpu kiti vartotojai priversti mokėti didesnę monopolinę kainą. Tokiu būdu kainų reguliavimas, sąveikoje su kitais reguliavimais, kainas iškreipia ne tik jas dirbtinai sumažindamas, bet ir dirbtinai padidindamas¹⁰⁸.

¹⁰⁷ Doren Van Peter, Taylor Jerry. Rethinking Electricity Restructuring. Policy Analysis. – The CATO Institute, November 30, 2004.

¹⁰⁸ Commission of the European Communities. Communication from the Commission to the European Parliament and the Council. Annual Report on the Implementation of the Gas and Electricity Internal Market. Price Comparisons. – Brussels, January 5, 2005. p. 4.

4. NESĄŽININGOS SUTARČIŲ SĄLYGOS IR JŲ AIŠKINIMAS

Bet kuri pardavėjo ar paslaugų teikėjo ir vartotojo sudaromos prekių pirkimo–pardavimo ar paslaugų teikimo sutarties sąlyga (kuri nebuvo aptarta individualiai) gali būti pripažinta nesąžininga vartotojo atžvilgiu, jeigu ta sąlyga: panaikina ar apriboja pardavėjo ar paslaugų teikėjo civilinę atsakomybę vartotojo gyvybės atėmimo, jo sveikatos sužalojimo ar žalos jo turtui padarymo atvejais; panaikina ar apriboja vartotojo teises, susijusias su pardavėju, paslaugų teikėju ar kita šalimi, tais atvejais, kai pardavėjas ar paslaugų teikėjas visiškai arba iš dalies neįvykdo ar netinkamai įvykdo bet kokius savo sutartinius įsipareigojimus; numato, kad vartotojas privalo vykdyti sutarties sąlygas, o pardavėjo ar paslaugų teikėjo pareiga vykdyti šią sutartį priklauso nuo kitų sąlygų ir jos įgyvendinamos tik paties pardavėjo ar paslaugų teikėjo valia; suteikia teisę pardavėjui ar paslaugų teikėjui negražinti vartotojui iš šio gautų sumų, kai vartotojas nusprendžia nesudaryti sutarties arba jos nevykdyti, ir kartu nenumato vartotojo teisės gauti iš pardavėjo ar paslaugų teikėjo tokio pat dydžio sumas, jeigu pastarieji vienašališkai nutraukia sutartį; nustato neproporcingai didelę vartotojo civilinę atsakomybę už sutarties neįvykdymą ar netinkamą įvykdymą; suteikia teisę pardavėjui ar paslaugų teikėjui vienašališkai nutraukti sutartį, o ši teisė vartotojui nesuteikiama arba pardavėjui ar paslaugų teikėjui suteikiama teisė negražinti iš vartotojo iki sutarties įvykdymo gautų sumų, kai pardavėjas ar paslaugų teikėjas vienašališkai nutraukia sutartį; suteikia teisę pardavėjui ar paslaugų teikėjui be pakankamo pagrindo vienašališkai nutraukti neterminuotą sutartį apie numatomą sutarties nutraukimą iš anksto tinkamai neišpėjus vartotojo; suteikia teisę pardavėjui ar paslaugų teikėjui vienašališkai pratęsti terminuotą sutartį arba numato, kad laikas, per kurį vartotojas turi pareikšti savo nuomonę dėl sutarties pratęsimo, yra neprotingai trumpas; įpareigoja vartotoją vykdyti sutarties sąlygas, su kuriomis jis neturėjo realios galimybės susipažinti iki sutarties sudarymo, be teisės jų atsisakyti; suteikia teisę pardavėjui ar paslaugų teikėjui be sutartyje numatyto pagrindo vienašališkai keisti sutarties sąlygas; suteikia teisę pardavėjui ar paslaugų teikėjui vienašališkai keisti sutartyje numatytas prekių ar paslaugų savybes; suteikia teisę pardavėjui nustatyti prekės kainą prekės pardavimo metu arba pardavėjui ar paslaugų teikėjui suteikia teisę padidinti kainas be vartotojo teisės nutraukti sutartį, jeigu galutinė kaina yra didesnė už sutartyje numatytąją¹⁰⁹.

¹⁰⁹ Makauskaite A. „Vartotojų privatumo apsauga sudarant sutartis“, pranešimas konferencijoje „Privatumo apsauga komunikacijoje“, 2002, p. 63-65, p. 81-82;

Ši nuostata netaikoma sutartims dėl vertybinių popierių, kitų finansinių dokumentų, taip pat prekių perleidimo ir paslaugų teikimo, kai kaina yra susijusi su biržų kursų ar indeksų svyravimais ir jos nekontroliuoja pardavėjas ar paslaugų teikėjas, bei užsienio valiutos, kelionės čekių ar tarptautinių pašto perlaidų, išreikštų užsienio valiuta, pirkimo–pardavimo sutartims; suteikia teisę pardavėjui ar paslaugų teikėjui vienašališkai spręsti, ar pateiktos prekės ar suteiktos paslaugos atitinka sutarties reikalavimus, arba jiems suteikia išimtinę teisę aiškinti bet kurią sutarties sąlygą; riboja pardavėjo ar paslaugų teikėjo pareigą vykdyti jų atstovų prisiimtus įsipareigojimus arba nustato, kad šių įsipareigojimų vykdymas priklauso nuo tam tikrų sąlygų; vartotoją įpareigoja vykdyti visus įsipareigojimus net ir tuo atveju, kai pardavėjas ar paslaugų teikėjas nevykdo ar neviseiškai vykdo savuosius; suteikia teisę pardavėjui ar paslaugų teikėjui be vartotojo sutikimo perleisti kitam asmeniui savo teises ir pareigas, atsirandančias iš sutarties, jeigu dėl to gali sumažėti vartotojui teikiamos garantijos; panaikina arba suvaržo vartotojo teisę pareikšti ieškinį teisme ar pasinaudoti kitais pažeistų teisių gynimo būdais.

Nesąžiningomis sąlygomis gali būti pripažintos ir kitokios sutarties sąlygos, jeigu jos priešingos geros valios reikalavimams ir sudaro sąlygas pardavėjo ar paslaugų teikėjo ir vartotojo abipusių teisių ir pareigų nelygybei vartotojo naudai. Individualiai neaptartomis laikomos sąlygos, kurių parengimui negalėjo daryti įtakos vartotojas, ypač jeigu tokios sąlygos nustatytos iš anksto pardavėjo ar paslaugų teikėjo parengtoje tipinėje sutartyje. Jeigu iš anksto parengtoje tipinėje sutartyje tam tikros sąlygos buvo aptartos individualiai, šio skirsnio nuostatos taikomos kitoms tokios sutarties sąlygoms. Pareiga įrodyti, kad tam tikra sutarties sąlyga buvo aptarta individualiai, tenka pardavėjui ar paslaugų teikėjui. Ar sutarties sąlyga nesąžininga, turi būti vertinama atsižvelgiant į sutartyje numatytų prekių ar paslaugų prigimtį bei visas sutarties sudarymo metu buvusias ir jos sudarymui turėjusias įtakos aplinkybes, taip pat visas kitas tos sutarties ar kitos sutarties, nuo kurios ji priklauso, sąlygas. Pardavėjas ar paslaugų teikėjas privalo užtikrinti, kad bet kuri sutarties rašytinė sąlyga būtų išreikšta aiškiai ir suprantamai. Jeigu yra abejonių dėl sutarties sąlygos turinio, ji yra aiškinama vartotojo naudai. Sutarties dalyką apibūdinančios sąlygos, taip pat su parduotos prekės ar suteiktos paslaugos ir jų kainos atitikimu susijusios sąlygos neturi būti vertinamos nesąžiningumo požiūriu, jeigu jos parašytos aiškiai ir suprantamai¹¹⁰.

Kai teismas sutarties sąlygą ar sąlygas pripažįsta nesąžiningomis, jos negalioja nuo sutarties sudarymo, o likusios sutarties sąlygos lieka šalims privalomos, jeigu tolesnis sutarties vykdymas yra galimas panaikinus nesąžiningas sąlygas. Vartotojas, kurio interesai pažeidžiami dėl nesąžiningų

¹¹⁰ Lietuvos Respublikos vartotojų teisių gynimo įstatymas // Valstybės žinios. 1994 m. Nr. 94-1833; 2000, Nr. 85-2581;

sąlygų taikymo, turi teisę kreiptis į: Tarybą dėl pažeistų teisių gynimo; teismą dėl nesąžiningų sąlygų pripažinimo negaliojančiomis ar pakeitimo bei padarytų nuostolių atlyginimo. Taryba, nustačiusi, kad tam tikra sutarties sąlyga ar sąlygos pažeidžia šio įstatymo 11 straipsnio nuostatas, turi pasiūlyti pardavėjui ar paslaugų teikėjui pakeisti, panaikinti arba nebetaikyti tos sąlygos ar sąlygų sudarant sutartis su vartotojais. Jeigu per dvi savaites nuo Tarybos siūlymo pateikimo dienos pardavėjas ar paslaugų teikėjas į jį neatsižvelgia, Taryba turi teisę kreiptis į teismą su ieškiniu dėl tokios sąlygos ar sąlygų pripažinimo negaliojančiomis ar pakeitimo.

Europos Sąjungos valstybių narių institucijos ar organizacijos, kurias Europos Komisija įtraukia į Europos Parlamento ir Tarybos direktyvoje 98/27/EB¹¹¹ dėl draudimų ginant vartotojų interesus numatytą sąrašą ir jas paskelbia Europos Bendrijų oficialiajame leidinyje, turi teisę pagal Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso 49 straipsnio 1 dalį Lietuvos Respublikos teismuose pareikšti ieškinį dėl įpareigojimo prekių ar paslaugų pardavėjui (teikėjui) nutraukti vartotojų viešą interesą pažeidžiančius veiksmus. Taryba praneša Europos Komisijai apie Lietuvoje priimtą išankstinių konsultacijų procedūrą, numatytą šio straipsnio 2 dalyje.

Taryba turi teisę kreiptis į Europos Sąjungos valstybių narių teismus ar kitas kompetentingas įstaigas su prašymu priimti sprendimą, įpareigojantį prekių ar paslaugų pardavėją (teikėją), veikiantį toje Europos Sąjungos valstybėje narėje, nutraukti Lietuvos vartotojų viešo intereso pažeidimus. Taryba gali įgalioti kitas vartotojų teises ginančias institucijas ar organizacijas, turinčias teisę ginti vartotojų viešą interesą, kreiptis į kitų Europos Sąjungos valstybių narių teismus ar kitas kompetentingas įstaigas su prašymu priimti sprendimą, įpareigojantį prekių ar paslaugų pardavėją (teikėją), veikiantį toje Europos Sąjungos valstybėje narėje, nutraukti Lietuvos vartotojų viešo intereso pažeidimus. Taryba praneša Europos Komisijai įgaliotų institucijų ir organizacijų pavadinimus bei jų įgaliojimų mastą.

4.1. Nesąžiningų sutarčių sąlygų pasekmės

Vartotojas, manantis, jog pardavėjas, paslaugų teikėjas pažeidė jo teises ar įstatymų saugomus interesus, kylančius iš sutartinių vartojimo santykių, turi teisę šio skirsnio nustatyta tvarka kreiptis į pardavėją, paslaugų teikėją, Tarybą ar Inspekciją, ginčus nagrinėjančias institucijas ar į teismą. Vartotojas turi teisę savo teises ginti, manantis, jog pardavėjas, paslaugų teikėjas pažeidė jo teises ar įstatymų saugomus interesus, pirmiausia kreipiasi į pardavėją, paslaugų teikėją,

¹¹¹ Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2003-11-05 nutarimas Nr. 107-4807 „Dėl Valstybinės vartotojų teisių apsaugos strategijos ir Lietuvos nacionalinės vartotojų švietimo programos patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 2003 m.;

nurodydamas savo reikalavimą. Pardavėjas, paslaugų teikėjas, nesutikęs su vartotojo reikalavimu, privalo ne vėliau kaip per 10 dienų nuo vartotojo kreipimosi gavimo dienos, jeigu kiti įstatymai nenumato kitaip, raštu pateikti išsamų motyvuotą atsakymą, pagrįstą dokumentais, kurių kopijos privalo būti pridėtos prie pardavėjo, paslaugų teikėjo atsakymo. Vartotojų prašymus pardavėjas, paslaugų teikėjas nagrinėja nemokamai.

Jeigu pardavėjas, paslaugų teikėjas nevykdo vartotojo reikalavimo dėl įsigytų nesaugių ir netinkamos kokybės prekių ar paslaugų, dėl prekių grąžinimo, keitimo ir informacijos suteikimo, vartotojas turi teisę kreiptis į Tarnybą ar Inspekciją. Tarnyba ar Inspekcija, išnagrinėjusi vartotojo prašymą surašo patikrinimo aktą, kuriame nurodoma, ar vartotojo reikalavimas pagrįstas ir, jei pagrįstas, pasiūlo pardavėjui, paslaugų teikėjui per nustatytą terminą įvykdyti vartotojo reikalavimą. Tarnyba ar Inspekcija informuoja vartotoją apie tikrinimo rezultatus, kartu pateikiant patikrinimo akto kopiją.

Jei pardavėjas, paslaugų teikėjas Tarnybai ar Inspekcijai pasiūlius tenkinti vartotojo reikalavimą, jo netenkina, šios institucijos patikrinimo akto kopiją pateikia Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai, kuri sprendžia klausimą dėl vartotojų viešojo intereso gynimo. Jei vartotojo prašymui išnagrinėti, atliekama ekspertizė ar laboratoriniai tyrimai, kuriais būtų nustatoma prekių ir su jomis susijusių paslaugų kokybė, jie atliekami iš Tarnybai ir Inspekcijai tam tikslui numatytų valstybės biudžeto asignavimų, išskyrus šio straipsnio 5 dalyje nustatytus atvejus.

Už ekspertizę ar laboratorinius tyrimus Vyriausybės ar jos įgaliotos institucijos nustatytais įkainiais ir tvarka apmoka:

1. Pardavėjas, paslaugų teikėjas, jei nustatoma, jog prekės ir su jomis susijusios paslaugos netinkamos kokybės;
2. Vartotojas, jei Tarnybos ar Inspekcijos sprendimu ekspertizė ar laboratoriniai tyrimai nebūtini, o vartotojas pageidauja juos atlikti, pasitvirtinus, kad prekės ir su jomis susijusios paslaugos yra tinkamos kokybės.

Ginčus, kylančius iš sutartinių santykių tarp vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų, ginčo išankstinio sprendimo ne teisme tvarka nagrinėja šios institucijos: Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba – elektroninių ryšių, pašto ir pasiuntinių paslaugų srityse; Lietuvos Respublikos draudimo priežiūros komisija – Draudimo priežiūros įstatymo numatytais atvejais ir tvarka; Valstybinė energetikos inspekcija prie Ūkio ministerijos - Energetikos įstatyme numatytose vartotojų teisių apsaugos srityse; Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija - Energetikos įstatyme numatytose vartotojų teisių apsaugos srityse; Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba; Kiekvienas vartotojas turi teisę pateikti prašymą šio straipsnio nustatyta tvarka ginčus nagrinėjančiai

institucijai, kad būtų apgintos pažeistos ar ginčijamos jo teisės ir įstatymų saugomi interesai. Vartotojas, kreipdamasis į ginčus nagrinėjančią instituciją, privalo pateikti: prašymą, kuriame turi būti nurodyta: ginčą nagrinėjančios institucijos, kuriai prašymas pateikiamas, pavadinimas; vartotojo vardas, pavardė, adresas; pardavėjo, paslaugų teikėjo, dėl kurio veiksmų (neveikimo) yra pateikiami vartotojo reikalavimai, pavadinimas, adresas (buveinė); vartotojo teisės ir įstatymų saugomi interesai, kuriuos, vartotojo nuomone, pažeidžia pardavėjas, paslaugų teikėjas; vartotojo reikalavimas; informacija apie kreipimąsi į pardavėją paslaugų teikėją; pridedamų dokumentų kopijų sąrašas; prašyme išdėstyta aplinkybės patvirtinančių rašytinių įrodymų kopijas.

Kilus abejonėms dėl pateiktų dokumentų kopijų tikrumo, ginčus nagrinėjanti institucija turi teisę pareikalauti, jog vartotojas ir pardavėjas, paslaugų teikėjas pateiktų dokumentų originalus. Gavusi nurodytus dokumentus, ginčus nagrinėjanti institucija nustato, ar nėra pagrindo atsisakyti nagrinėti prašymo.

Ginčus nagrinėjanti institucija atsisako nagrinėti vartotojo prašymą: jeigu ginčus nagrinėjanti institucija neįgaliota priimti sprendimo dėl vartotojo prašyme nurodyto reikalavimo. Tokiu atveju ji ne vėliau kaip per 5 darbo dienas perduoda vartotojo prašymą šio įstatymo 22 straipsnio 1 dalyje išvardintoms institucijoms ir apie tai raštu praneša vartotojui. Jeigu nė viena šio įstatymo 22 straipsnio 1 dalyje nurodyta institucija neįgaliota priimti sprendimo, vartotojo prašymas nagrinėjamas viešojo administravimo įstatymo nustatyta tvarka; kai ginčą tarp tų pačių šalių, dėl to paties dalyko ir tuo pačiu pagrindu nagrinėja ginčus nagrinėjanti institucija ar teismas. Prašymas per 5 darbo dienas nuo jo gavimo ginčus nagrinėjančioje institucijoje dienos grąžinamas vartotojui, nurodant grąžinimo pagrindą; jeigu ginčus nagrinėjanti institucija yra priėmusi sprendimą ar yra įsigaliojęs teismo sprendimas dėl ginčo tarp tų pačių šalių dėl to paties dalyko ir tuo pačiu pagrindu, arba įsigaliojusi teismo nutartis priimti atsisakymą ieškinio tarp tų pačių šalių dėl to paties dalyko ir tuo pačiu pagrindu arba įsigaliojusi teismo nutartis patvirtinti taikos sutartį; kuriame nenurodytas vartotojo vardas ir pavardė, adresas arba prašymas vartotojo ar jo atstovo nepasirašytas ar prašymas vartotojo vardu pateiktas neįgalioto asmens.

Gavusi vartotojo prašymą, ginčus nagrinėjanti institucija išsiunčia pardavėjui, paslaugų teikėjui, dėl kurio veiksmų (neveikimo) yra pateiktas vartotojo reikalavimas, pranešimą kuriame nurodoma, jog gautas vartotojo prašymas nagrinėti ginčą ginčus nagrinėjančioje institucijoje bei prašymo ir jo priedų kopijas, reikalaujama raštu pateikti išsamius paaiškinimus ir juos pagrindžiančius dokumentus.

Jei vartotojas kreipiasi į ginčus nagrinėjančią instituciją dėl prašymo dalyko prieš tai nesikreipęs į pardavėją, paslaugos teikėją arba kreipėsi, bet negavo jokio atsakymo, ginčus

nagrinėjanti institucija turi teisę vartotojo prašymą išsiųsti pardavėjui, paslaugų teikėjui ir pasiūlyti per jos nustatytą terminą ginčą išspręsti taikiai. Nesutikdamas spręsti ginčą taikiai, pardavėjas, paslaugų teikėjas pateikia ginčus nagrinėjančiai institucijai motyvuotą paaiškinimą ir jį pagrindžiančius įrodymus¹¹².

Ginčus nagrinėjanti institucija nenagrinėja ginčo, jei pardavėjas, paslaugų teikėjas per jos nustatytą terminą pasiūlo taikų ginčo sprendimo būdą ir vartotojas su juo sutinka arba per ginčus nagrinėjančios institucijos nustatytą terminą nenurodo, kad nesutinka su tokiu ginčo sprendimo būdu. Ginčus nagrinėjanti institucija gali kreiptis pagal kompetenciją į valstybės ir savivaldybių instituciją, kuri atsakinga už atitinkamos vartojimo srities valstybinį reguliavimą, kad gautų išvadą dėl vartotojo prašyme nurodyto reikalavimo ar pardavėjo, paslaugų teikėjo pateiktų paaiškinimų. Nurodytos institucijos prirėikus atlieka ekspertizę ar laboratorinius tyrimus.

¹¹² Lietuvos Respublikos ūkio ministro įsakymas 2001-04-12 Nr. 61-2193 „Dėl daiktų pardavimo ne prekybai skirtose patalpose taisyklių patvirtinimo“ // Valstybės žinios, 2001 m.;

5. GINČŲ DĖL VARTOTOJŲ TEISIŲ PAŽEIDIMŲ SPRENDIMAS IR TEISINĖS GYNYBOS PRIEMONĖS

5.1. Ginčų dėl vartotojų teisių pažeidimų nagrinėjimo sistema

Respublikos Konstitucijoje nurodyta, kad teismai vykdo teisingumą¹¹³. Tai vienas iš vartotojų teisių gynimo būdų. Tačiau teisminis nagrinėjimas, kaip tradicinis vartotojų ginčų sprendimo būdas, gali būti per sudėtingas ir brangus vartotojų ginčams dėl nedidelės vertės prekių/paslaugų. Todėl vis plačiau taikomas pigesnis, paprastesnis ir greitesnis - neteisminis ginčų nagrinėjimo būdas. Neteisminis ginčų nagrinėjimas – tai galimybė išspręsti iškilusį ginčą tarp vartotojo ir prekės/paslaugos tiekėjo taikiau, abiem šalims priimtiniu būdu. Geranoriški susitarimai sutaupo ir laiko, ir pinigų abiem ginčo šalims. Vartotojui visuomet geriau, kuomet jo problemos išsprendžiamos greitai, be papildomų nuostolių ar investicijų. Tokį interesą, tikėtina, turi ir prekybininkai. Kalbant apie individualų vartotojų teisių gynimą teisme, būtina įvertinti dideles teisinių konsultacijų ir atstovavimo kainas bei gana ilgą laikotarpį iki galutinio ginčo išsprendimo. Atkreiptinas dėmesys, kad sprendžiant ginčą turėtų būti siekiama ne tik tam tikro vienai šaliai palankaus sprendimo priėmimo, svarbu taip pat atstatyti ir socialinę taiką. Teismui priėmus sprendimą reiškia, kad ginčas dėl teisės išspręstas, bet tai nereiškia, kad tuo pačiu dingsta ir nesutarimai tarp šalių. Paprastai ginčą pralaimėjusi šalis lieka nepatenkinta tokiu teismo sprendimu, o santykiai tarp šalių neprilygsta tiems, kokie būna šalims susitaikius.

ES daug dėmesio yra skiriama vartotojų ginčų nagrinėjimui iki teismo. Vartotojų ginčų ypatumas yra tas, kad paprastai šie ginčai yra mažos vertės, todėl juos efektyviau galima spręsti neteismine tvarka. Neteisminio arba dar kitaip vadinamo alternatyvaus vartotojų ginčų nagrinėjimo privalumai palyginus su ginčo nagrinėjimu teisme, yra jų pigumas, greitumas ir paprastumas. Įvairiuose ES dokumentuose ilgai buvo svarstoma koki vartotojų ir verslininkų ginčų nagrinėjimo būdą pasirinkti: neteisminį ar supaprastintą teisminį variantą. Buvo apsisistota ties neteisminiu vartotojų ginčų nagrinėjimo būdu kaip efektyvesniu, kadangi jis yra nemokamas ir palyginti greitas. Todėl šiuo metu, vartotojas, norėdamas išspręsti ginčą su verslininku, pirmiausia turėtų kreiptis į jį, o jeigu nepavyksta susitarti, į neteisminio ginčų nagrinėjimo instituciją (organizaciją) – valstybinę ar nevyriausybinę. Žinoma, vartotojas gali ir nepasinaudoti neteismine ginčo sprendimo galimybe, o

¹¹³ Lietuvos Respublikos Konstitucija // Valstybės žinios. 1992 m. Nr. 33-1014;

kreiptis tiesiogiai į teismą. Vartotojų teisių gynimo įstatymo pakeitimo įstatymo projekto, kuris šiuo metu svarstomas Lietuvos Respublikos Seime, šeštame skirsnyje įtvirtinta nauja procedūra vartotojų teisių apsaugos srityje – vartotojų teisių gynimas ne teisme. Naujajame įstatymo projekte neteisminis ginčų nagrinėjimas žymiai aiškiau ir plačiau reglamentuotas, siekiant užtikrinti vartotojui teisinės gynybos prieinamumą ne teisme. Įstatymas nustato institucijas, kompetentingas nagrinėti vartotojų prašymus išankstine ne teisme tvarka. Ginčus elektroninių ryšių, pašto ir pasiuntinių paslaugų srityse nagrinės Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba, Draudimo įstatymo numatytais atvejais ir tvarka - Lietuvos Respublikos draudimo priežiūros komisija, Energetikos įstatyme numatytose vartotojų teisių apsaugos srityse - Valstybinė energetikos inspekcija prie Ūkio ministerijos, Energetikos įstatyme numatytose vartotojų teisių apsaugos srityse - Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija. Įstatymų nustatytais atvejais neteismina tvarka ginčus nagrinės ir kitos institucijos. Aukščiau nepaminėtose vartotojų teisių apsaugos srityse ginčus nagrinės Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba.

Įstatymo projektas taip pat nustato terminus, per kuriuos vartotojų prašymai turi būti išnagrinėti, minėtų institucijų teises, išsamiai reglamentuoja prašymų nagrinėjimo procesą ir nustato šių institucijų priimtų sprendimų teisinę galią. Vartotojų teisių gynimo įstatymo pakeitimo įstatymo projekte apibrėžtas vartotojų viešojo intereso gynimas. Naujame įstatymo projekte įtvirtinta nuostata, jog vartotojų viešąjį interesą turi teisę ginti Taryba (projekte – Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba) ir vartotojų asociacijos. Pagal naują įstatymo projektą numatyta, kad vartotojų teisių pažeidimų nutraukimo faktai bus viešai skelbiami Tarybos interneto svetainėje. Įstatymo projekte taip pat numatyta, kad Taryba viename pagrindinių Lietuvos dienraščių skelbs teismų sprendimus, kuriais bus pripažinta, jog pažeistas viešasis interesas. Teismas, priimdamas sprendimą, nustatantį, kad pažeistas viešasis interesas, įpareigoja pardavėją, paslaugų teikėją atlyginti Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai šioje dalyje numatyto viešo paskelbimo spaudoje išlaidas.

Nežiūrint, kad neteisminis (alternatyvus) ginčų nagrinėjimas skiriasi taikomais metodais palyginus su teisiniu, institucijoms yra rekomenduojama laikytis tam tikrų vartotojų ginčams taikytinų nagrinėjimo principų. Šie principai, įvardinti kaip teisėtumo, skaidrumo, nešališkumo bei kiti, privalo užtikrinti ginčo sprendimo objektyvumą, teisės aktų laikymąsi, informacijos pateikimą vartotojui suprantama forma apie ginčo nagrinėjimo taisykles, terminus. Deja, Lietuva savo teisės aktuose iki šiol neturi aiškiai suformulavusi vartotojų ginčams taikytinų principų. Jie bus įtvirtinti artimiausioje ateityje, naujoje Vartotojų teisių gynimo įstatymo redakcijoje. Ginčai nagrinėjami viešai, išskyrus atvejus, kai ginčus nagrinėjančios institucijos sprendimu būtina apsaugoti valstybės,

tarnybos, komercinės, banko, profesinės paslaptis arba užtikrinti vartotojo teisę į privataus gyvenimo neliečiamumą. Visa išnagrinėtos bylos medžiaga, išskyrus medžiagą tų bylų, kurios buvo išnagrinėtos neviešai, yra vieša ir su ja susipažinti gali ir joje nedalyvavę asmenys teisingumo ministro nustatyta tvarka.

5.2. Neteisminis ginčų nagrinėjimas

Vartotojų skundų nagrinėjimo sistemos Lietuvos Respublikoje nėra išvystytos bei neatitinka Europos Sąjungos teisės reikalavimų. Vartotojų skundus nagrinėja daugybė institucijų ir neretai vartotojui sunku suvokti į kurią įstaigą reikia kreiptis. Be abejojimo, pažeistas teises vartotojas turi teisę apginti kreipdamasis į teismus. Tačiau teisminis nagrinėjimas neatitinka tų reikalavimų, kurie keliami vartotojų skundų nagrinėjimui Europos Sąjungoje. Teisminis bylos nagrinėjimas dažniausiai yra sudėtingas, pakankamai ilgas ir brangus lyginant su pažeistos vartotojo teisės ekonomine išraiška. Todėl daugeliu atvejų vartotojai nesiryžta savo teisių ginti teismuose. Šią vartotojams nepalankią situaciją galima išspręsti imant pavyzdžiu Europos Sąjungoje plačiai išvystytas neteismines skundų nagrinėjimo procedūras. Tam, kad palengvinti ir supaprastinti vartotojų skundų nagrinėjimą Europos Komisija 1998 kovo 30 d. priėmė rekomendaciją dėl principų, taikomų institucijoms, neteisimine tvarka nagrinėjančioms vartotojų skundus.

Nacionalinė vartotojų teisių apsaugos taryba prie Teisingumo ministerijos be kitų funkcijų Taryba atlieka vartotojų skundų neteisminį nagrinėjimą ir priima sprendimus dėl vartotojų pažeistų teisių gynimo; atlieka vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo kontrolę; nagrinėja vartotojų skundus dėl vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo ir dėl Vartotojų teisių gynimo įstatyme numatytų vartotojų teisių pažeidimų. Vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo kontrolę Taryba atlieka ir vartotojų skundus dėl vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo nagrinėja nepriklausomai nuo vartotojui parduodamos prekės ar paslaugos pobūdžio. Tuo tarpu skundus dėl vartotojų teisių pažeidimo, kai šie pažeidimai nesusiję su vartojimo sutartyse esančiomis nesąžiningomis sąlygomis, Taryba nagrinėja tik LR vartotojų teisių gynimo įstatyme numatytais atvejais.

LR vartotojų teisių gynimo įstatymas reglamentuoja tik vienos finansinės paslaugos teikimą – vartojimo kreditą¹¹⁴. Dėl vartotojų teisių apsaugos teikiant kitas finansines paslaugas šis įstatymas

¹¹⁴ Council Directive 85/374/EEC of 25 July 1985 on the approximation of the laws, regulations and administrative provisions of the Member States concerning liability for defective products, O.J. L 210, 07/08/1985 p. 0029-0033; 1999/34/EC, O.J. L 141, 04/06/1999;

nepasisako. Todėl vartotojų skundų dėl finansinių paslaugų teikimo, išskyrus dėl nesąžiningų sutarties sąlygų taikymo ir vartojimo kredito, Taryba nenagrinėja. Vartotojų skundų nagrinėjimo tvarką nustato Tarybos darbo reglamentas (toliau – Reglamentas), patvirtintas Tarybos 2001 11 20 nutarimu Nr. 5. 2003 m. birželio 5 d. LR mokėjimų įstatymo pakeitimo įstatymu Nr. IX-1596 pakeitus LR mokėjimų įstatymą¹¹⁵ gerokai išsiplėtė finansinių paslaugų sąrašas dėl kurių teikimo kilę ginčai tarp vartotojo ir kredito įstaigos gali būti vartotojo iniciatyva sprendžiami šiame įstatyme numatyta neteisminė tvarka. Įstatymas reglamentuoja tiek vietinių, tiek tarptautinių mokėjimų negrynaisiais pinigais, tame tarpe ir elektroninėmis mokėjimo priemonėmis, atlikimo tvarką. Įstatymas apibrėžia bendrus vartotojų ir kredito įstaigų ginčų nagrinėjimo principus, kuriuos jau esame aptarę ankstesnėse dalyse. Vartotojo skundą pirmiausia nagrinėja kredito įstaiga, o jei kredito įstaigos atsakymas netenkina vartotojo ar į vartotojo skundą kredito įstaiga neatsakė, tai vartotojas turi teisę kreiptis į Tarybą. Taryba skundus nagrinėja savo nustatyta tvarka.

Aptartos neteisminės vartotojų skundų neteisminio nagrinėjimo procedūros leidžia padaryti išvadą, kad vartotojų teisės į neteisminį skundų nagrinėjimą nėra pakankamai užtikrintos. Lietuvos teisė ne tik nesukuria prielaidų galimam ginčų dėl vartotojų teisių pažeidimo nagrinėjimui ne teisme ar ikiteismine tvarka, bet atvirai draudžia tai daryti. Europos Sąjunga taip pat didelį dėmesį skiria ginčų dėl vartotojų teisių sprendimui, kadangi tai viena iš priemonių užtikrinti nustatytų reikalavimų laikymąsi.

5.3. Teismų praktika

Teismų praktika vartotojų teisių apsaugos ir viešųjų sutarčių srityje prieštaringa. Vienu bendro ekonominio intereso paslaugų (pvz. telekomunikacijų ar elektros) atžvilgiu tos pačios teisės aktų nuostatos traktuojamos vienaip, o kitų paslaugų (šildymo, karšto vandens tiekimo) - jau kitaip. Kartais atrodo, kad vartotojų teisių taikymas priklauso ne nuo teisinių, o kitų – politinių ar techninių sumetimų. Dažniausiai ginčai su vartotojais kyla dėl jų pažeistos teisės rinktis prekes ir paslaugas savo nuožiūra, teisės į informaciją ir kokybiškas prekes ir paslaugas, dėl nesąžiningų sutarčių sąlygų bei viešųjų sutarčių sudarymo ir nutraukimo srityje.

Teisė rinktis bendro ekonominio intereso prekes ir paslaugas. Vartotojų teisių gynimo įstatymo įstatymas vartotojams suteikia teisę savo nuožiūra įsigyti prekes ir paslaugas¹¹⁶. Tai

¹¹⁵ Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymas // Valstybės žinios. 2003 m. Nr. 61-2753

¹¹⁶ 3 str. 1 d. 1 p.

patvirtina Lietuvos Aukščiausiojo Teismo sprendimas byloje Nr. 3K-7-1/2003 m. dėl pastato eksploataavimo išlaidų ir paslaugų apmokėjimo sutarties nutraukimo. Ieškovės teigimu, minėta sutartis negina vartotojo teisių, nenumato paslaugų teikėjų įsipareigojimų, nereglamentuoja sutarties nutraukimo tvarkos, nenumato nei paslaugų mokesčio, nei jo dydžio (Vartotojų teisių gynimo įstatymo 2, 3, 5, 11 straipsniai). Teismas padarė išvadą, kad ieškovė pripažintina vartotoju pagal Vartotojų teisių gynimo įstatymą ir laikė, kad nagrinėjamam ginčo santykiui taikytini teisės aktai, reglamentuojantys vartotojų teisių apsaugą. 1992 metais šalių pasirašyta ginčo sutartis buvo sudaryta neapibrėžtam laikui, vadinasi tarp jų susiklostė tęstiniai santykiai. Esant tęstiniam santykiams, naujos teisės normos taikomos tiems veiksmams ir toms teisėms ir pareigoms, kurie atliekami ar kurios atsiranda įsigaliojus naujoms teisės normoms. Teismas sprendė, kad ginčo sutartis neatitinka Vartotojų teisių gynimo įstatymo 3 straipsnio 1 dalies, 8 straipsnio 4 dalies 3 punkto, 11 straipsnio nuostatų, nes joje vartotojui nenumatytos jokios teisės, o įtvirtintos tik jo pareigos – priimti teikiamas paslaugas, nenumatant galimybės kurios nors atsisakyti, negaunant išsamios informacijos apie teikiamos paslaugos kokybę, vartotojo teisių gynimo tvarką, neturint teisės tokios sutarties nutraukti ar derėtis dėl jos sąlygų pakeitimo. Vartotojų teisių gynimo įstatymas suteikia vartotojui naudotis lifto paslaugos pasirinkimo galimybe ir ne jo problema kaip paslaugos teikėjas sugebės prižiūrėti ar jis tuo liftu tikrai nesinaudoja. Ne vartotojas turi įrodinėti, kad jam ta paslauga nereikalinga ir ja nesinaudoja, o priešingai, iškilus ginčui, paslaugos teikėjas privalo įrodyti, kad vartotojas naudojosi jo teikta paslauga ir todėl turi už ją apmokėti. Teismas padarė išvadą, kad ginčo sutartis nutrauktina kaip prieštaraujanti Vartotojų teisių gynimo įstatymui, CK 6 straipsniui (priimto 1964 m.), CK 1.138 straipsnio 5 punktui, 6.217 straipsnio 4 daliai. Teismas nurodė, kad Lietuvos Respublikos ūkio ministro 2000 m. gruodžio 29 d. įsakymu Nr. 445 patvirtintos Bendrosios paslaugų teikimo taisyklės, kurių 5 punktas numato, kad sutarčių, sudarytų rašytine forma, sąlygos turi būti išreikštos aiškiai, suprantamai, o 22.4 punktas - kad prieš sudarant paslaugų teikimo sutartį, paslaugų teikėjai privalo suteikti vartotojui būtiną, teisingą, išsamią, tikslią ir aiškią informaciją, susijusią su teikiamų paslaugų prigimtimi, jų teikimo sąlygomis, paslaugų teikimo terminais, galimomis pasekmėmis bei kitokią informaciją, turinčią įtakos kliento apsisprendimui sudaryti sutartį. Ši norma įtvirtinta ir dabar galiojančio CK 6.719 straipsnyje. Byloje nustatyta, kad su ieškove 1992 m. kovo 23 d. buvo sudaryta tipinė (standartinė) pastato eksploataavimo išlaidų ir paslaugų apmokėjimo sutartis, tuo pačiu ir už naudojimąsi lifto paslaugomis, kurios sąlygos neatitinka šiuo metu galiojančių reikalavimų. Pagal CK 6.185 straipsnį standartinėmis laikomos sąlygos, kurias bendram nevienkartiniam naudojimui iš anksto parengia viena šalis nederindama jų su kita šalimi ir kurios be derybų su kita šalimi taikomos sudaromose

sutartyse. Tačiau pagal šio straipsnio 2 dalį sutarties standartinės sąlygos privalomos kitai šaliai tik tuo atveju, jeigu jai buvo sudaryta tinkama galimybė su tomis sąlygomis susipažinti. Priėmus minėtą įstatymą ir jį detalizuojančius poįstatyminius aktus, įsigaliojus 2000 m. liepos 18 d. priimtam Civiliniam kodeksui, vartotojas įgijo teisę teismo tvarka reikalauti pripažinti negaliojančiomis sąžiningumo kriterijams prieštaraujančias vartojimo sutarties sąlygas (CK 6.188 straipsnis). Šio straipsnio 2 dalis nurodo, kokios vartojimo sutarčių sąlygos laikomos nesąžiningomis. Prie tokių sutarties sąlygų įstatymas priskiria: įpareigojimą vartotoją vykdyti sutarties sąlygas, su kuriomis jis neturėjo realios galimybės susipažinti iki sutarties sudarymo, be teisės jų atsisakyti; teisę paslaugų teikėjui paslaugų teikimo metu vienašališkai nustatyti jų kainas arba teisę vienašališkai padidinti kainą be vartotojo teisės atsisakyti sutarties, jeigu galutinė kaina yra didesnė už sutartyje nustatytą ir panašiai. Teisėjų kolegija konstatavo, jog ieškovė neturėjo tinkamos galimybės susipažinti su sutarties sąlygomis. Iš ginčijamos sutarties 7 punkto reikalavimų akivaizdu, kad paslaugų teikėjui suteikta galimybė vienašališkai nustatinėti paslaugos kainą, nenumatyta galimybė vartotojui nutraukti paslaugų teikimo sutartį. Esant tokioms byloje nustatytoms aplinkybėms vartojimo sutarties sąlygos ieškovės (vartotojos) atžvilgiu laikytinos nesąžiningomis ir buvo pagrindas ginčijamą sutartį (lifto paslaugų teikimo) nutraukti. Pagal CK 4.76 straipsnį kiekvienas iš bendraturčių proporcingai savo daliai turi teisę į bendro daikto (turto) duodamas pajamas, atsako tretiesiems asmenims pagal prievoles, susijusias su bendru daiktu (turtu), taip pat privalo mokėti išlaidas jam išlaikyti. Jeigu vienas iš bendraturčių nevykdo savo pareigos tvarkyti ir išlaikyti bendrą daiktą (turtą), tai kiti bendraturčiai turi teisę į nuostolių, kuriuos jie turėjo, atlyginimą. Ieškovės subjektinė teisė atsisakyti naudojimosi lifto paslaugų ir šiai daliai tenkančių mokėjimų yra ginama, tačiau tai neturi įtakos jos – kaip bendraturtės – pareigoms, kurios kyla iš įstatymu jai suteiktų pareigų dalyvauti bendro turto išlaikyme¹¹⁷.

Tačiau vartotojų teisė rinktis kituose bendro ekonominio intereso paslaugų sektoriuose, pvz., šilumos ūkyje jau aiškinama kitaip. Civilinėje byloje Nr. 3K-3-932/2001 m. pagal ieškovo specialiosios paskirties akcinės bendrovės „Vilniaus šilumos tinklai“ ieškinį atsakovui Virginijui Martišauskui dėl išskolinimo už šilumą ir karštą vandenį, delspinigių priteisimo, teismas nustatė, kad ieškovas pagal šalių sudarytą sutartį į atsakovo butą šilumą bei karštą vandenį. Ieškovo teigimu, atsakovas savo sutartinius įsipareigojimus vykdė netinkamai, nes už šilumą bei karštą vandenį mokėjo dalimis ir nepilnai, nors šiluma buvo tiekama nuolat. Atsakovas tai ginčijo, nes šildymas ir karšto vandens tiekimas buvo nutrauktas dar iki susidarant skolai, tiesa, nesilaikant teisės aktų

¹¹⁷ Lietuvos aukščiausio teismo 2003-01-09 nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-7-1/2003 m.

nustatytos tvarkos. Tačiau teismas nurodė, kad atsakovas, kaip vartotojas, o ne ieškovas turi įrodyti, kad atsakovas šiluma ir karštu vandeniu nesinaudojo. Taip pat teismas pažymėjo, kad atsakovas nepateikė įrodymų, patvirtinančių, jog nutraukiant šilumos tiekimą buvo laikytasi Lietuvos Respublikos Vyriausybės 1993 m. rugsėjo 17 d. nutarime nustatytos atjungimo tvarkos, ir kad apie šilumos tiekimo sustabdymą jis būtų informavęs ieškovą. Tiek pagal tuomet galiojusio CK 270 straipsnį, tiek pagal Lietuvos Respublikos Vyriausybės 1994 m. rugpjūčio 11 d. nutarimą Nr. 727, 1998 m. lapkričio 4 d. nutarimą Nr. 1295 gyvenamųjų patalpų savininkai (šilumos pirkėjai) pagal tiesiogines apmokėjimo sutartis privalo sumokėti šilumos tiekėjams tik už faktiškai suvartotą šilumos energiją. Tačiau bylą nagrinėję teismai konstatavo, kad atsakovas pažeidė CK 176 straipsnį. Sutarties šaliai pažeidus CK 176 ir 177 straipsnius, kita šalis turi teisę į nuostolių atlyginimą. Tačiau sunkiai galima paaiškinti, kodėl atsakovo nesunaudota šilumos energija vadinama nuostoliais? Juk jei atsakovas tikrai nesuvartoto šios energijos, tai vadinasi šilumos tiekėjas praturtėjo ne pagrindo, ką draudžia įstatymas. Perteklinė šiluma turėtų atspindėti ieškovo apskaitoje. Deja, priešingai ankstesnei bylai, teismas pareigą įrodyti, kad nesinaudojo tiekiamą šiluma nustatė vartotojui, o ne šilumos tiekėjui¹¹⁸.

Dar sunkiau vartotojams atsisakyti nepageidaujamo centralizuoto šildymo ir pasinaudoti alternatyviais šildymo būdais. Lietuvos Respublikos ūkio ministro 2000 m. sausio 12 d. įsakymu Nr. 20 patvirtintos „Šilumos tiekimo ir vartojimo taisyklės“¹¹⁹ draudžia tiekti, leisti arba savavališkai vartoti šilumą, kol nėra pasirašyta sutartis (19.1 p.). Nors sutartis nėra pasirašyta, vartotojas turi teisę savo nuožiūra įsigyti prekes ir paslaugas, o buto šildymą gali užtikrinti ne tik centralizuotu, bet ir kitu alternatyviu būdu - pvz. naudojant elektros energiją, tačiau teismų praktika rodo kitką. Kaip antai civilinė byla Nr. 3K-3-411/2001 pagal ieškovo SP AB „Vilniaus šilumos tinklai“ ieškinį atsakovui Gintautui Jakučiui dėl apmokėjimo už suteiktas šildymo paslaugas. Teisėjų kolegija nustatė, kad ieškovas tiekė šildymą atsakovo butui Vilniuje. Atsakovas už šildymą nemokėjo arba mokėjo dalimis. Nors rašytine forma energijos tiekimo sutartis ir nebuvo sudaryta, bet jos buvimą patvirtina faktinė situacija. Abiejų šalių valia – tiekti ir gauti šiluminę energiją realizuota konkludentiniais veiksmais (CK 41 str. 2 dalis, 4 str. 1 dalis). Atsakovas, pirkimo-pardavimo sutarties pagrindu įgijęs 279, 47 kv. m. ploto gyvenamąsias patalpas daugiabučiame name, priėmė ieškovo centralizuotai tiekiamą šilumos energiją, todėl už ją privalėjo atsiskaityti¹²⁰. Šiuo atveju tvirtinama, kad butas gali būti šildomas tik vieninteliu būdu ir klaidingai aiškinami konkludentinių

¹¹⁸ Lietuvos aukščiausio teismo 2001-10-17 nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-932/2001 m.

¹¹⁹ Lietuvos Respublikos ūkio ministro 2000-01-20 įsakymas Nr. 20 „Dėl „Šilumos tiekimo ir vartojimo taisyklių“ patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 2000 m.;

¹²⁰ Lietuvos aukščiausio teismo 2001-04-04 nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-411/2001 m.

veiksmų turinys, nes poreikis užtikrinti šilumą bute dar nereiškia, kad tai galima padaryti tik centralizuotu būdu. Akivaizdu, kad kiekviename bute yra mažiausiai dar vienas ar du energijos šaltiniai – dujos ir elektra. Valdžios institucijos, nustatydamos neįgyvendinamą atsijungimo nuo centralizuoto šildymo tvarką atima iš vartotojų teisę rinktis. Keista, kad atsijungimu privalo rūpintis vartotojas, jei Civilinis kodeksas nustato, kad prekės pristatymo išlaidos tenka pardavėjui. Dar keisčiau, kad vienų bendro intereso paslaugų (lifto) galima atsisakyti tik nutraukus sutartį, o kitų (centralizuotai tiekimo šildymo) – ne, nors jos abi neatsiejamai susijusios su daugiabučiu pastatu ir šių paslaugų pastovios sąnaudos nekinta. Panašios nuostatos ir kitoje byloje pagal ieškovo P. Markevičiaus ieškinį atsakovui SP AB „Vilniaus šilumos tinklai“ dėl reikalavimo nutraukti neteisėtą energijos tiekimą. Teismas nustatė, kad ieškovas registruotu laišku pranešė SP AB „Vilniaus šilumos tinklai“, kad ieškovas nesiruošia jos sudaryti ir pasirašyti naujos sutartis dėl šilumos ir karšto vandens tiekimo. Vartotojų teisių įstatymas suteikia vartotojui teisę laisvai rinktis prekes ir paslaugas, o kol tokia sutartis nepasirašyta, draudžiama tiekti, leisti arba savavališkai vartoti šilumą¹²¹ (19.1 p.). Tačiau teismas vėl nurodė, kad asmeniui, pirkimo-pardavimo sutarties pagrindu įsigijus patalpas ir iš energijos tiekimo įmonės priimant centralizuotai tiekiamą šilumos energiją, tarp šalių atsiranda šilumos energijos tiekimo – vartojimo santykiai, šalių valia gauti ir tiekti šilumos energiją realizuojama konkliudentiniais veiksmais¹²².

Ši teismo praktika nėra nuosekli kitų energijos rūšių atžvilgiu - pavyzdžiui elektros tiekimo. Civilinėje byloje Nr. 3K-3-1112/2001 išaiškinta, kad vartojant elektros energiją nesant jokio susitarimo tarp vartotojo ir elektros energijos tiekėjo, vartotojas įgyja turtą be Energetikos įstatyme nustatymo pagrindo¹²³. Kyla pagrįstas klausimas, kodėl vartojant šilumos energiją nesant jokio susitarimo tarp vartotojo ir šilumos energijos tiekėjo teismų praktikoje traktuojama, kad atsirado konkliudentiniais veiksmais sudaryta sutartis, o vartojant elektros energiją – įgyjamas turtas be pagrindo? Galbūt priežastys yra ne teisinės, o grynai konkurencinės ar techninės? Tačiau vargu ar teisėtos, jei tokios nenuoseklios. Juk elektros tiekėjas tik vienas, o šildytis galima ir alternatyviais būdais.

Ši teiginį tik patvirtina valdžios įstaigų nenoras užtikrinti vartotojų teisę rinktis, parodytas dar viena byla pagal ieškovą R. Pakamanio ir Z. Pakamanienės ieškinį atsakovui akcinei bendrovei „Kauno energija“ dėl pažeistų teisių gynimo ir įpareigojimo išduoti leidimą atsijungti, nes savivaldybės tarpžinybinė nuolatinė komisija nutarė rekomenduoti šilumos tiekėjui neišduoti

¹²¹ Lietuvos Respublikos ūkio ministro 2000-01-20 įsakymas Nr. 20 „Dėl „Šilumos tiekimo ir vartojimo taisyklių“ patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 2000 m.;

¹²² Lietuvos aukščiausiojo teismo 2002-12-23 nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-1618/2002 m.;

¹²³ Lietuvos aukščiausiojo teismo 2001-11-14 nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-1112/2001 m.;

ieškovams šilumos atjungimo techninių sąlygų, nors ieškovų butas buvo atjungtas nuo centralizuoto šildymo dar iki jo įsigijimo ir yra apšildomas alternatyviu būdu. Pirmosios instancijos teismas rėmėsi Vartotojų teisių gynimo įstatymo 3 straipsnio nuostata, kad vartotojas turi teisę savo nuožiūra pirkti prekes ir gauti paslaugas. Pagal CK 6.390 straipsnio 1 dalį vartotojas – fizinis asmuo, naudojantis energiją buitiniams reikmėms daugiabučiame name, turi teisę nutraukti sutartį vienašališkai apie tai pranešdamas energijos tiekimo įmonei, jeigu yra visiškai sumokėjęs už sunaudotą energiją ir jeigu toks sutarties nutraukimas nepadarys žalos kitų to namo būtų gyventojams. Teismas pripažino, kad ieškovų prašomas leidimas atsijungti nereikalingas, nes šilumnešio ir šilumos tiekimo, vartojimo, atsiskaitymo sutartis su šilumos tiekėju yra nutraukta¹²⁴.

Šiuo neteisėtu, tačiau veiksmingu savavališko centralizuotos šilumos tiekimo metodu naudojasi daugelis vartotojų, siekdami įgyvendinti savo teisę rinktis paslaugas ir prekes savo nuožiūra. Tačiau toks vartotojų teisių reglamentavimas ir praktika, kad rašytinės viešosios sutartys tampa nereikalingos, nes teismų praktika įtvirtino nerašytinės konkludentiniais veiksmais sudarytos sutarties institutą, neužtikrina vartotojų teisių apsaugos, nes bendro intereso paslaugų teikėjai nebesuinteresuoti pasiūlyti vartotojams palankias viešųjų sutarčių sąlygas, o vartotojas netenka realios teisės pasirinkti.

Teisė į kokybiškas bendro ekonominio intereso prekes ir paslaugas. Dar viena svarbi vartotojo teisė yra galimybė įsigyti kokybiškas bendro ekonominio intereso prekes ir paslaugas. Prekių kokybę geriausiai užtikrina paslaugų teikėjų konkurencija, o monopolijos to nesugeba. Tai akivaizdžiai matyti civilinėje byloje Nr. 3K-3-1137/2002 pagal atsakovės B. Giedraitienės kasacinį skundą dėl Palangos miesto apylinkės teismo civilinėje byloje dėl skolos už šilumos energiją priteisimo. Atsakovė nemokėjo už netinkamos kokybės šildymą, nes bute nuolat buvo šalta, ypač dėl greta nešildomų (atsijungusių) butų. Kasacinis teismas nustatė, kad nors LR Energetikos ministerijos įsakymu Nr. 6 patvirtintų Šilumos energijos vartojimo laikinųjų taisyklių 5.1 p., kuris numatė, jog atsakomybės riba už šilumos įrenginių būklę nustatoma pagal šilumos įrenginių balansinę priklausomybę, kuri fiksuojama balansinės priklausomybės ir eksploatacijos ribų akte, tačiau šilumos tiekėjo atsakomybės už šilumos energijos kiekį tik iki šilumos energijos įvado gyvenamajame name sąlyga prieštarauja energijos tiekimo sutarties esmei bei paskirčiai. Tai labai svarbus išaiškinimas, kuris iki neįgyvendinamas, nes iki šiol šilumos tiekėjo siūlomose standartiniuose sutartyse atsakomybės riba numatyta ties įvadu į namą, nors šildomas dažniausiai butas. Naujojo CK 6.193 str. 4 d. numato, jog esant abejonių dėl sutarties sąlygų, jos visais atvejais

¹²⁴ Lietuvos aukščiausiojo teismo 2004-11-23 nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-7-454/2004 m.

turi būti aiškinamos vartotojų naudai. Tiekiant šilumos energiją sutartiniai santykiai susiklosto tarp šilumos tiekėjo ir vartotojo. Energijos tiekimo tikslas – užtikrinti atitinkamą vartotojo gyvenamojo namo (buto) kambarių temperatūrą, o ne patiekti tam tikros temperatūros šilumnešį iki namo įvado. Tokia išvada seka iš sutarties esmės ir teikiamų paslaugų specifikos. Vartotojas moka mokesčius už šilumą priklausomai nuo buto kvadratūros ir individualaus vartotojo šilumos ar karšto vandens sunaudojimo. Atsižvelgiant į energijos pirkimo-pardavimo sutarties specifiką, ieškovo atsakomybė tik iki energijos įvado gyvenamajame name reikštų tiekėjo atsakomybės ribojimą, kuris šios vartojimo sutarties atveju reikštų nesažiningos, pažeidžiančios sandorio šalių teisių ir pareigų balansą sąlygos įtvirtinimą (naujojo CK 6.188 str.). Tokia išvada seka ir iš 2002 m. gegužės 16 d. Energetikos įstatymo 12 str. 1 d.,¹²⁵ kurioje numatyta, jog energetikos įmonės, tiekiančios šilumą daugiabučiams namams, šilumą tiekia butams, jeigu vartotojai nepageidauja kitaip. Teismas taip pat nurodė, kad nagrinėjamo ginčo (kilusio iš vartojimo sutarties) specifika silpnesniosios šalies gynimo interesais lemia teismo pareigą būti aktyviam procese, turėjo aiškintis šias aplinkybes, kadangi jeigu būtų laikoma, kad šilumos tiekėjas už vartotojo patirtus šilumos nuostolius dėl kito vartotojo kaltės neatsako, taip būtų sudaromos prielaidos šilumos tiekėjui nepagrįstai praturtėti, ką draudžia įstatymas (1964 m. CK 512 – 514 str., naujojo CK 6.237-6.242 str.). Teisėjų kolegija taip pat pažymėjo, jog teismams konstatavus, jog ieškovas atsako už šilumos energijos tiekimą atsakovei tik iki šilumos energijos įvado į gyvenamąjį namą, byloje kyla teisinio santykio šalies, atsakingos už tinkamą šilumos tiekimą bei šilumos tiekimo įrangos tinkamą techninę būklę atsakovei nuo namo įvado iki atsakovės buto, identifikavimo, jos teisių, pareigų bei atsakomybės bei šios šalies įtraukimo į procesą klausimas¹²⁶.

Atrodytų teismas apgynė vartotojų teises – buvo įvardinti žemesnių instancijų teismų sprendimų trūkumai. Byla buvo grąžinta į pirmos instancijos teismą ir apsukusi visą teismų ratą vėl grįžo į kasacinę instanciją. Tačiau šį kartą teismas ne visiškai vadovavosi ankstesniame sprendime suformuota praktika. Šiame sprendime teismas patvirtino, kad šilumos tiekėjas yra atsakingas už sutarties dalyko – šilumos energijos, kuri turi atitikti sutarties bei kokybės standartų ir kitų norminių dokumentų nustatytus reikalavimus, tiekimą iki buto (1964 m. CK 270, 273 straipsniai; 2000 m. CK 6.383, 6.386 straipsniai). Tačiau šios nuostatos ir energijos tiekimo (pirkimo-pardavimo) sutarties, kaip vartojimo sutarties rūšies, pobūdis, nesuabsoliutina tiekėjo atsakomybės, kuris atsakingas už atitinkamos energijos kiekio ir kokybės tiekimą. Nors energijos tiekimo tikslas yra užtikrinti atitinkamą vartotojo patalpos temperatūrą, tačiau tuo atveju, jei toks tikslas nėra pasiekiamas -

¹²⁵ Lietuvos Respublikos energetikos įstatymas // Valstybės žinios. 2002 m. Nr. 56-2224; 12 str. 1 d.,

¹²⁶ Lietuvos aukščiausiojo teismo 2002-10-07 nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-1137/2002 m.

vartotojo butas ar kitokia patalpa nėra pakankamai šilta - būtina nustatyti to priežastis, ar tai yra dėl netinkamos šilumos energijos kiekio ir kokybės tiekimo (tiekėjo kaltės), ar dėl šilumos energijos tiekimo tinklų (įrenginių) netinkamos techninės būklės, ar dėl kitų priežasčių. Jeigu šilumos energijos nuostoliai atsiranda tiekiant šilumos energiją vartotojams priklausančiais tiekimo tinklais, tai šiuos nuostolius privalo padengti tų tinklų savininkai, t. y. butų savininkai. Tokia butų savininkų pareiga atsiranda Daiktinės teisės pagrindu pagal CK 4.76 ir 4.82 straipsnius. Toks teisės normų taikymas ir aiškinimas atitinka Lietuvos Aukščiausiojo Teismo suformuotą praktiką, kad bet kurio buto savininkas kartu yra bendrosios dalinės nuosavybės subjektas, kuris pagal daiktinės teisės normas privalo padengti išlaidas, susijusias su bendrosios dalinės nuosavybės eksploatavimu. Atsakovė, kuriai bendrosios dalinės nuosavybės teise priklauso bendro naudojimo patalpos, bendrojo naudojimo mechaninė, elektros, sanitarinė-techninė ir kitokia įranga (CK 4.82 straipsnio 1 dalis), turėjo užtikrinti, kad name esantys šilumos energijos tiekimo tinklai (įrenginiai) būtų tinkami naudoti, esant kitų bendraturčių neteisėtiems veiksams, ginti savo teises įstatymų nustatyta tvarka, o ne perkelti šią našta šilumos energijos tiekėjui¹²⁷. Tai dar viena paradoksali padėtis, kad vartotojas tampa atsakingas už bendro naudojimo įrangos priežiūrą ir būklę, nors pastatus prižiūri ne vartotojai, o administruojančios įmonės. Nors šilumos tiekėjas tiekia šilumą iki buto, o atsakomybės riba sutampa su buto ribomis, tačiau šilumai dingus pakeliui, šilumos tiekėjas nebeatsako už nepatiktą šilumą butui ir jos kokybę. Tokias problemas išspręstų ir vartotojų teises užtikrintų alternatyvūs šildymo būdai, konkurencija ir vartotojų teisė rinktis, kuri šiuo metu šilumos tiekimo srityje yra kaip niekad suvaržyta. Esant tokiai padėčiai monopolininkai nėra suinteresuoti užtikrinti teikiamų paslaugų kokybę, o mieliau veikia administraciniais metodais ribodami vartotojų teises.

Nesąžiningos sąlygos viešosiose sutartyse. Bet kuri pardavėjo ar paslaugų teikėjo ir vartotojo sudaromos prekių pirkimo–pardavimo ar paslaugų teikimo sutarties sąlyga, kuri nebuvo aptarta individualiai, gali būti pripažinta nesąžininga vartotojo atžvilgiu, jeigu ta sąlyga panaikina pardavėjo ar paslaugų teikėjo civilinę atsakomybę, panaikina ar apriboja vartotojo teises, kai pardavėjas ar paslaugų teikėjas visiškai arba iš dalies neįvykdo ar netinkamai įvykdo bet kokius savo sutartinius įsipareigojimus; numato, kad vartotojas privalo vykdyti sutarties sąlygas, o pardavėjo ar paslaugų teikėjo pareiga vykdyti šią sutartį priklauso nuo kitų sąlygų ir jos įgyvendinamos tik paties

¹²⁷ Lietuvos aukščiausiojo teismo 2004-11-29 nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-651/2004 m.

pardavėjo ar paslaugų teikėjo valia; suteikia teisę pardavėjui ar paslaugų teikėjui negrąžinti vartotojui iš šio gautų sumų, kai vartotojas nusprendžia nesudaryti sutarties arba jos nevykdyti.

Civilinėje byloje Nr. 3K-3-3/2003 ieškovė siekė nutraukti šilumos tiekimo sutartį ir prisiteisti asmeninės neturtinės žalos atlyginimą. Ieškovės poreikių netenkino šilumos tiekimo diskriminuojančios vartotoją sąlygos, kaina ir kokybė. Atsakovas vienašališkai keitė sutarties sąlygas ir įvedė naujus mokėjimus, pažeisdamas sutarties sudarymo laisvės, sutarties šalių lygiateisiškumo, teisinio apibrėžtumo, neleistinumo piktnaudžiauti teise ir visokeriopos civilinių teisių teisminės gynybos principus. Sutarties sąlygų nesąžiningumą patvirtino Nacionalinė vartotojų teisių apsaugos taryba prie Teisingumo ministerijos, pateikdama išvadą, kad sutartis nenustato tiekėjo prievolės tiekti šilumą, užtikrinti apskaitos prietaisų būklę, tačiau numato vartotojui atsakomybę už pareigą, kurią privalo vykdyti šilumos tiekėjas - tikrinti apskaitos prietaisus. Taip pat vienašališkai pakeitė sutarties sąlygas, nustatydamas cirkuliacijos mokesťį, kuris nebuvo individualiai aptartas. Todėl sutarties sąlygos laikytinos nesąžiningomis¹²⁸. Vilniaus miesto 2-asis apylinkės teismas nutraukė atsiskaitymo už butų šildymą ir karštą vandenį sutartį, pripažindamas, kad SP AB "Vilniaus šilumos tinklai" neteisėtai tiekia savo prekes bei reikalauja sutartyje nenumatyto "gyvatuko" mokesčio nuo 2000 m.. Tačiau apeliacinės ir kasacinės instancijos teismai ieškinį atmetė, nurodydami, kad jog ginčijama šilumos tiekimo sutartis nebuvo pagrindas atsirasti civiliniams teisiniams santykiams tarp šalių. Šia sutartimi, apibrėžiančia sutarties šalių teises ir pareigas, buvo raštiškai įforminti iki tol egzistavę ilgalaikiai faktiniai centralizuotos šiluminės energijos tiekimo santykiai. Teisėjų kolegija pripažino, jog ginčijama sutartis yra ydinga turinio atžvilgiu, kadangi joje nėra nustatyti atsakovo įsipareigojimai šiluminės energijos vartotojui, nenumatyta energijos tiekėjo atsakomybė už sutarties sąlygų netinkamą vykdymą. Teisėjų kolegijos nuomone, ginčijamos sutarties ydingumo klausimas gali būti išspręstas ne nutraukiant sutartį, o ją pakeičiant ar papildant naujomis sutarties sąlygomis. Šiuo metu šilumos energijos, karšto ir šalto vandens pirkimo-pardavimo sutarčių sudarymas ir pratęsimas, energijos kiekio ir kainos bei kokybės nustatymas ir apmokėjimo už suvartotą energiją tvarka reglamentuojami CK 6.384 – 6.388 straipsniais, kuriuos apeliacinės instancijos teismas pagal byloje nustatytas aplinkybes išaiškino ir taikė tinkamai ir jų nepažeidė. Be to, apygardos teismas savo nutartyje pagrįstai konstatavo, kad kadangi energijos pirkimo-pardavimo sutartis yra viešoji sutartis (CK 6.383 str. 3 d.), tai sudarydamas viešąją sutartį juridinis asmuo (šiuo atveju atsakovas – tiekėjas) neturi teisės kam nors suteikti privilegijų, išskyrus įstatymuose nustatytus atvejus (CK 6.161 str. 3, 4 d.), nes viešosiose

¹²⁸ Nacionalinės vartotojų teisių apsaugos tarybos prie Teisingumo ministerijos 2002-01-14 nutarimas Nr. 6

sutartyse prekių ir paslaugų kainos bei kitos paslaugos teikimo sąlygos turi būti vienodos visiems tos pačios kategorijos vartotojams. Šilumos energijos tiekimo sutarties, o taip pat šilumos ir karšto vandens tiekimo santykių nutraukimo atskiram butui, esančiam daugiabučiame name, tvarką nustato CK 6.390 str. 1 dalis, kurioje pasakyta, kad abonentas, kai pagal energijos pirkimo-pardavimo sutartį jis yra fizinis asmuo-vartotojas, naudojantis energiją buitiniams reikalams, turi teisę nutraukti sutartį vienašališkai, apie tai pranešdamas energijos tiekimo įmonei, jeigu yra visiškai sumokėjęs už sunaudotą energiją. Daugiabučiame name gyvenantis vartotojas šią teisę gali įgyvendinti tik tuo atveju, jeigu toks sutarties nutraukimas nepadarys žalos kitų to namo butų gyventojams¹²⁹. Tokia teismų praktika vėl verčia prisiminti civilinę bylą Nr. 2A-200/2002 m., kurioje nesąžininga vartojimo sutartis buvo nutraukta. Šiuo atveju papildomi apribojimai nutraukti nesąžiningas šilumos tiekimo ir vartojimo sutartis veikiau varžo, o ne gina vartotojų teises, nes įveda papildomus apribojimus nutraukti nesąžiningas vartojimo sutarčių sąlygas. Dar daugiau, pačiam šilumos tiekėjui leidžiama spresti, ar sutarties nutraukimas nepadarys žalos kitiems gyventojams. Tai turėtų daryti nepriklausoma ir nešališka institucija, tik gerai įvertinusi ar vartotojų teisė rinktis ir teisė į kokybiškas paslaugas nėra svarbesnė už hipotetinę žalą kitiems butų gyventojams.

Viešosios vartojimo sutarties šalys. Nemažai problemų kyla vartotojams siekiant sudarant tiesiogines viešąsias vartojimo sutartis su tiekėjais. Ypač ši problema aktuali daugiabučių namų bendrijose, kurios atsisako sutarčių su paslaugų teikėjais ir siūlo savo nariams susitarti tiesiogiai. Taip yra, todėl, kad bendrijų nariams neretai tenka apmokėti kaimynų būsto išlaikymo išlaidas, kurias paslaugų teikėjas nuskaičiuoja nuo einamųjų mokėjimų, o vėliau visų bendrijos narių subsidiariai reikalauja padengti bendrą skolą. Šią padėtį iliustruoja civilinę bylą pagal ieškovo daugiabučių namų savininkų bendrijos ieškinį pareikštą atsakovui dėl šilumos energijos tiekimo-vartojimo sutarties nutraukimo. Lietuvos Respublikos daugiabučių namų savininkų bendrijų įstatymo¹³⁰ 33 str. numatyta, kad šilumos, elektros energijos, dujų ir vandens tiekėjai pagal teisės aktų reikalavimus privalo sudaryti tiekimo-vartojimo sutartis su kiekvienu daugiabučio namo patalpų savininku. Energijos pirkimo-pardavimo sutarčių pakeitimą ir nutraukimą reglamentuoja CK 6.390 str., kurio 1 dalyje nustatyta, kad abonentas, kai pagal energijos pirkimo-pardavimo sutartį jis yra fizinis asmuo – vartotojas, naudojantis energiją buitiniams reikmėms, turi teisę nutraukti sutartį vienašališkai apie tai pranešdamas energijos tiekimo įmonei, jeigu yra visiškai sumokėjęs už sunaudotą energiją. Pagal Daugiabučių namų savininkų bendrijų įstatymo 33 str. 1 dalį šilumos

¹²⁹ Lietuvos aukščiausiojo teismo 2003-01-08 nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-3/2003 m.;

¹³⁰ Lietuvos Respublikos daugiabučių namų savininkų bendrijų įstatymas // Valstybės žinios. 1995 m.;

tiekėjai pagal teisės aktų reikalavimus privalo sudaryti tiekimo ir vartojimo sutartis su kiekvienu daugiabučio namo savininku, o tai yra imperatyvus šios teisės normos reikalavimas ir energijos tiekėjai privalės tokias sutartis sudaryti su kiekvienu daugiabučio namo savininku, kai energijos tiekimo sutartis su bendrija bus nutraukta (CK 6.383 str. 1 d.)¹³¹. Bylą bendrija laimėjo ir jos nariai sudarė individualias sutartis. Taip vartotojai pagaliau galėjo sudaryti vartojimo sutartis tiesiogiai ir tapti visateisiais šių sutarčių dalyviais. Tačiau tai dar kartą parodė, kad vartotojų teisės sunkiai užtikrinamos bendro ekonominio intereso paslaugų monopolinėje rinkoje.

Paslaugų teikėjo nustatymas visada kelia nemažai problemų, nes vartotojas nežino kur kreiptis, jei teikiama prekė ar paslauga nekokybiška, neteikiama ar nereikalinga. Civilinėje byloje Nr. 3K-3-579/2003 m. buvo nagrinėjamas daugiabučio namo savininkų bendrijos ieškinyms atsakovams UAB „Vilniaus vandenys“, UAB „Vilniaus energija“, tretiesiems asmenims Vilniaus miesto savivaldybei, UAB „Termomatika“ dėl pripažinimo tiekėjais, sandorių pripažinimo iš dalies negaliojančiais, teisinių santykių modifikavimo, byloje dalyvavo Nacionalinė vartotojų teisių apsaugos taryba prie Teisingumo ministerijos. Bendrija nurodė, kad su UAB „Vilniaus vandenys“ yra sudariusi dvi sutartis dėl vandens tiekimo ir nuotekų šalinimo. Šios sutartys bendrijai nustato prievolę paskirstyti neapskaitytą vandenį tarp gyventojų, nors Lietuvos Respublikos Vyriausybės 1997 m. gruodžio 31 d. nutarimo Nr. 1507 (toliau - Vyriausybės nutarimas Nr. 1507) 1.4 punkte teigiama, kad gyvenamuosiuose namuose mokestis už šaltą bei karštą vandenį nustatomas pagal butų apskaitos prietaisų rodmenis, o jeigu tų prietaisų nėra – pagal vandens sunaudojimo normas. Ieškovo teigimu, viso namo suvartoto vandens kiekiai turi būti nustatomi kaip visų butų suvartotų vandens kiekių suma, o už butų ribų atsiradusius nuostolius turi prisiimti „Vilniaus vandenys“ (1964 m. CK 327 str., Vyriausybės nutarimas Nr. 1507). Teismas nustatė, kad pagal ginčijamas sutartis tiekiamo vandens vartotojais yra ne bendrija, bet butų savininkai, t.y. fiziniai asmenys, naudojantys vandenį savo namų ūkio reikmėms. Todėl ginčijamos sutartys teisine prasme vertintinos kaip vartojimo sutartys ir joms turi būti taikomos specialios teisės normos, taikomos vartojimo sutartims. Dėl šios priežasties ginčijamų sutarčių sąlygos, kad vanduo tiekiamas ne iki gyventojų butų, o tik iki eksploatacijos ribų, yra nesąžiningos vartotojų, t.y. butų savininkų, atžvilgiu (CK 6.188 str.). Vandens, kaip prekės, perdavimo prasme, tiekėjas yra atsakingas, kad perkamas vanduo pakliūtų pirkėjui nepriklausomai nuo to, kieno - pardavėjo ar pirkėjo - tinklais jis yra perduodamas. Tokia išvada darytina atsižvelgiant į pirkimo-pardavimo

¹³¹ Lietuvos aukščiausiojo teismo 2002-06-24 nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-913/2002 m.;

sutarties esmę - pagal pirkimo-pardavimo sutartį pardavėjas privalo perduoti prekę pirkėjui (CK 6.305, 6.383 str.). Pažymėtina, kad Lietuvos Aukščiausiasis Teismas jau yra pasisakęs, jog sutarties sąlygos, pagal kurias energijos pardavėjas energiją tiekia tik iki energijos įvado, žyminčio pardavėjo ir pirkėjo tinklų nuosavybės atirbojimą, pažeidžia vartotojų teises ir yra nesąžiningos, todėl ginčijamose sutartyse nustatoma, kad UAB "Vilniaus vandenys" tiekia šaltą vandenį ne iki eksploatacijos ribų, bet iki vandens skaitiklių butuose. Kartu teismas nustatė, kad karšto vandens tiekėjas iki buto yra ne UAB "Vilniaus vandenys", o šilumos energiją šildymui ir karštam vandeniui paruošti bendrijos gyventojams parduodanti (tiekianti) UAB "Vilniaus energija", kuri naudojasi trečiųjų asmenų - vandens tiekėjų - paslaugomis. Pagal CK 6.38 straipsnio 4 dalį, jeigu skolininkas, vykdydamas prievolę, naudojasi kitų asmenų pagalba, tai prieš kreditorių už tinkamą prievolės įvykdymą lieka atsakingas pats skolininkas¹³². Taip buvo aiškiai nustatyti šalto ir karšto vandens tiekėjai. Teismas taip pat pasisakė dėl neapskaityto (dingusio vandens). Pagal CK 6.383 straipsnio 1 dalį energijos pirkimo-pardavimo sutarties šalys yra atsakingos už jiems priklausančius energijos tinklus. Jeigu vandens nuostoliai atsiranda tiekiant vandenį vartotojams priklausančiais tiekimo tinklais, tai šiuos nuostolius privalo padengti tų tinklų savininkai, t.y. butų savininkai. Tokia butų savininkų pareiga atsiranda ne Vyriausybės 1997 m. gruodžio 31 d. nutarimo Nr. 1507 pagrindu, o CK 4.76 ir 4.82 straipsnių bei Daugiabučių namų savininkų bendrijų įstatymo 4 straipsnio 4 dalies pagrindu. Minėtas Vyriausybės nutarimas reglamentuoja apmokėjimą už vandenį, kurį sunaudoja konkretaus buto gyventojai. Tačiau bet kurio buto savininkas kartu yra bendrosios dalinės nuosavybės subjektas. Todėl jis pagal daiktinės teisės normas privalo padengti išlaidas, susijusias su bendrosios dalinės nuosavybės eksploatavimu. Tokia butų savininkų pareiga neatsirastų tik tuo atveju, jeigu būtų įrodyta, jog šalto vandens nuostoliai susidaro ne dėl butų savininkų kaltės ir ne jiems bendrosios dalinės nuosavybės teise priklausančiuose tinkluose¹³³. Ši neapskaityto šalto ir karšto vandens problema yra žymiai gilesnė, nei atrodo. Tai nutinka, todėl, kad gyventojai nenuosekliai deklaruoja sunaudotą karštą ir šaltą vandenį. Šių prekių tiekėjai vietoje, kad tikrinę kaip vykdomos viešosios vartojimo sutartys ir kaip deklaruojamas suvartotas vanduo, rado paprastesnę išeitį - šalto vandens tiekėjas siekia nedeklaruotą vandens kiekį paskirstyti visiems gyventojams, o šilumos tiekėjas šilumą, sunaudotą name ruošiamam nedeklaruotam karštam vandeniui pašildyti, išskirsto visiems namo gyventojams kaip einamuosius mokėjimus už šilumą arba įtraukia į karšto vandens cirkuliacinį mokestį. Vartotojų teisės šioje srityje visiškai neapsaugotos, nes vartotojams tenka sumokėti daugiau nei už faktiškai suvartotą energijos kiekį. Šių

¹³² Lietuvos aukščiausiojo teismo 2003-05-12 nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-579/2003 m.;

¹³³ Lietuvos aukščiausiojo teismo 2003-05-12 nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-579/2003 m.;

sąlygų sutartys nenumato. Pavyzdžiui, vien tik nuo 2002-01-28 iki 2002-04-25 Paribio 28 name Vilniuje buvo neapskaityti 167 kubiniai metrai karšto vandens, kurių paruošimo kaina sumoje 980,57 Lt. buvo išskirstyta visiems namo gyventojams, kaip einamieji mokėjimai už šilumą, kiekvienam butui tenkant apie 19,66 Lt. LR energetikos įstatymo 5 str. 1 d. 7 p. numato, kad energijos apskaitos tvarką nustato Vyriausybė arba jos įgaliota institucija (Ūkio ministerija), savivaldybės kompetencijai paliekant tik reguliuoja vartotojų aprūpinimą tiekiamą šilumą (8 str.). LR Ūkio ministro 1999 įsakymas Nr. 424, kuris yra privalomas šilumos tiekėjams, nustatė, kad trečios grupės vartotojams, kuriai priklauso atsakovas, nustatant apmokėjimus už patalpų šildymą ir karšto vandens tiekimą daugiabučio gyvenamojo namo butams, taikoma Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos nustatyta Centralizuotos šilumos kainų taikymo, nustatant apmokėjimus už patalpų šildymą ir karšto vandens tiekimą daugiabučio namo butams, tvarka. (Žin., 1999, Nr. 89-2638), kurią šilumos tiekėjai pastoviai pažeidinėja, nesivadovauja ir verčia vartotojus mokėti už kitų vartotojų suvartotą energiją karštam vandeniui paruošti.

Viešųjų sutarčių perdavimas kitiems asmenims be vartotojo sutikimo. Neretai pasitaiko atveju, kai vartotojai nėra informuojami, kad be jų sutikimo viešoji vartojimo sutartis bus perduota kitam paslaugų teikėjui. Pavyzdžiui, 2002-02-01 SP AB „Vilniaus šilumos tinklai“ pasirašė turto nuomos sutartį su Vilniaus m. savivaldybe ir nuomininku - bendrove „Dalkia“ pagal kurią visi SP AB Vilniaus šilumos tinklams priklausantys šilumos, karšto vandens ir elektros gamybos, perdavimo, tiekimo įrenginiai kartu su keliai šimtais nieko nenučiuokiančių vartotojų buvo perduoti bendrovei nuomos pagrindais¹³⁴. Teismų praktika šiuo klausimu priešinga. Pavyzdžiui, civilinėje byloje ieškovas A. Vyšniauskas kreipėsi su ieškiniu pripažinti jį ryšių paslaugos vartotoju, t.y. jo motinai priklausiusio telefono Nr. 5-37-76 abonentu ir įpareigoti atsakovą atnaujinti paslaugos teikimą, t.y. įjungti telefoną Nr. 5-37-76 bei sudaryti su juo telekomunikacijų paslaugos teikimo sutartį. Teismas konstatavo, kad iš vartojimo sutarties atsiradusios prievolės yra dvišalės. Vartotojas ir tiekėjas yra kartu ir kreditorius, ir skolininkas. Kaip kreditorius, tiekėjas gali perleisti savo teisės, atsiradusias iš sutarties, kitam asmeniui ir tam nėra reikalingas vartotojo, kaip skolininko sutikimas. Tačiau tiekėjas kaip skolininkas savo skolą (prievolę tiekti paslaugas) kitam asmeniui gali perkelti tik sutinkant kreditoriui – t.y. vartotojui. Taigi dėl skolos (prievolės) perkėlimo turi būti kreditoriaus (vartotojo) ir skolininko (tiekėjo) susitarimas¹³⁵. Lietuvos Respublikos Civilinio kodekso 6.101 str. pagrindu kreditorius turi teisę be skolininko sutikimo perleisti visą reikalavimą ar jo dalį kitam

¹³⁴ <http://www.vilnius.lt/siluma>, prisijungimo laikas: 2006-12-06;

¹³⁵ Lietuvos aukščiausiojo teismo 2001-10-10 nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-928/2001 m.;

asmeniui, jeigu tai neprieštarauja įstatymams ar sutarčiai arba jeigu reikalavimas nesusijęs su kreditoriaus asmeniu. Reikalavimo teisės perleidimas neturi pažeisti skolininko teisių ir labiau suvaržyti jo prievolės. LR Civilinio kodekso komentare teigiama, kad jeigu prievolė yra dvišalė t.y. kreditorius yra ir skolininkas, reikalavimo teisės perleidimas reiškia ir skolos perkėlimą, todėl reikia kitos šalies sutikimo ir reikalavimo teisė gali būti perleista tik laikantis CK 6.115-6.122 str. reikalavimų. Todėl neperkėlus skolos, negalimas ir reikalavimo teisės perkėlimas, nes dvišalėje sutartyje tai yra neatsiejami dalykai, ir reikalavimo teisės perkėlimas yra neįvykęs¹³⁶.

Teismų praktikos apibendrinimas. Teismų praktikoje pasiekta ženkli pažanga nagrinėjant vartotojų teisių apsaugos sudarant viešąsias sutartis klausimus. Lietuvos Aukščiausias Teismas suformavo svarbią vartotojų teisių apsaugai teismų praktiką. Tačiau reikia pastebėti, kad teismų praktika nėra nuosekli, o vartotojų teisės - neapginamos. Nemažoje dalyje bylų, kuriose nagrinėjami vartotojų ir bendro intereso paslaugų teikėjų - monopolininkų ginčai, vadovaujamosi politiniais ir techniniais, o ne teisiniais argumentais.

¹³⁶ Lietuvos aukščiausiojo teismo 2001-10-10 nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-928/2001 m.;

III. PABAIGA

Išvados:

1. Vartotojų teisių apsaugą sudarant viešąsias sutartis Lietuvoje reglamentuoja daugybė teisės aktų. Tačiau šių teisės aktų gausa ir tarpusavio nesuderinamumas, ypač poįstatyminių aktų neatitikimas įstatymams neleidžia užtikrinti vartotojų teisių apsaugos. Ypač daug problemų su vartotojų teisių apsauga energetikos sektoriuje, kurio skirstymas į atskirus sektorius energetikos netenka prasmės, nes energetikai būdingos tokios pačios problemos. Visi energetikos sektoriai yra tarpusavyje persipynę tiek dėl to, jog vartotojai konkrečiu metu arba ilgalaikėje perspektyvoje turi galimybę rinktis tarp skirtingų energetikos rūšių, ir ši pakeičiamumo galimybė nuolat didėja tobulėjant ir pingant technologijoms, tiek dėl to, jog galutinei energijai, kurią vartoja vartotojai, gaminti galima panaudoti skirtingus energijos išteklius.

2. Bendro ekonominio intereso sektorių ir viešąsias sutartis reglamentuojantys teisės aktai tik iš dalies apsaugo vartotojų teises bei sąlyginai užtikrina sutarčių vykdymo ir kainodaros skaidrumą ir teisę į informaciją. Tuo pačiu jie mažina konkurenciją ir skatina monopolijų išsigalėjimą, tuo dar labiau pažeidžiant vartotojų teises. Vartotojai neturi realių svertų įtakoti sutarčių sąlygų, įskaitant kainodarą ir jų aptarti. Standartinės sąlygos, turėjusios užtikrinti visų vartotojų apsaugą, paprasčiausiai šias teises pažeidžia visų vartotojų atžvilgiu. Bendro ekonominio intereso sektorių kainų ir kainodaros reguliavimas, kuris visuomet remiasi būtinų sąnaudų ir normatyvinio pelno skaičiavimu yra ydingas vartotojų teisių apsaugos atžvilgiu, nes orientuotas į buvusias sąnaudas ir visuomet ginčytinas prognozes.

3. Vartotojų teises ginančių institucijų gausa bei persidengiančios funkcijos bei įgaliojimų stoka trukdo veiksmingai užtikrinti vartotojų teisių apsaugą sudarant viešąsias sutartis.

4. Gausi ir ne visada nuosekli teismų praktika parodo, kad kol kas vartotojų teisės sudarant viešąsias sutartis yra apsaugotos formaliai, o ne realiai, nors reikia pripažinti didelę pažangą išgryninant vartotojų teisių apsaugos esmę. Neretai atrodo, kad sprendimus vartotojų teisių srityje byloje diktuoja ne teisiniai, o politiniai ir lobistiniai sumetimai.

Rekomendacijos:

1. Harmonizuoti vartotojų teisių apsaugą reglamentuojančius teisės aktus tarpusavyje ir su Europos Sąjungos direktyvomis. Taip tarpusavyje suderinti bendro ekonominio interesų paslaugų sektorių ir vartotojų teisių apsaugą reglamentuojančius teisės aktus. Būtina atlikti šių teisės aktų auditą vartotojų teisių apsaugos atžvilgiu. Siekiant skaidraus reguliavimo ir konkurencijos problemiškiame komunalinio ūkio, o ypač energetikos sektoriuje, siūlytina sujungti Šilumos ūkio, Elektros energetikos, Gamtinių dujų bei Energetikos įstatymus į bendrą Energetikos įstatymą ir visus šiuos sektorius reguliuoti tais pačiais bendraisiais principais. Svarstyti Geriamojo vandens ir nuotekų įstatymo prijungimas, naująjį teisės aktą pavadinant Bendro ekonominio intereso paslaugų įstatymu.

2. Mažinti bendro ekonominio intereso sektoriaus ir viešųjų sutarčių reguliavimą, suteikiant pačiam vartotojui daugiau laisvės rinktis. Šią priemonę įgyvendinti lygiagrečiai su konkurencingumo skatinimu ir rinkos liberalizavimu.

3. Racionalizuoti vartotojų teises ginančių institucijų sistemą, įsteigiant bendrą ir realias galias turinčią vartotojų teisių apsaugos tarnybą ir neteisminę visų vartotojų ginčų nagrinėjimo instituciją.

4. Tobulinti teisėjų švietimą vartotojų teisių apsaugos ir bendro ekonominio interesų paslaugų sektoriaus, ypač naujausių pasiekimų, klausimais, kad įgytos žinios padėtų užtikrinti teismų praktikos nuoseklumą.

LITERATŪROS SĄRAŠAS

Teisės aktai:

1. Lietuvos Respublikos civilinio kodekso patvirtinimo, įsigaliojimo ir įgyvendinimo įstatymas // Valstybės žinios. 2000 m. Nr. VIII-1864;
2. Lietuvos Respublikos konkurencijos įstatymas // Valstybės žinios. 1992 m. Nr. 29-841;
3. Lietuvos Respublikos vartotojų teisių gynimo įstatymas // Valstybės žinios. 1994 m. Nr. 94-1833; 2000, Nr. 85-2581;
4. Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatymas // Valstybės žinios. 2001 m. Nr. 64-2324;
5. Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymas // Valstybės žinios. 2003 m. Nr. 61-2753;
6. Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatymas // Valstybės žinios. 2001 m. Nr. 64-2324;
7. Vartotojų teisių gynimo įstatymo pakeitimo įstatymas // Valstybės žinios. 1994 m. Nr. VIII-1946; Žin., 2000, Nr. 85-2581;
8. Lietuvos Respublikos daugiabučių namų savininkų bendrijų įstatymas // Valstybės žinios. 1995 m. d. Nr. I-798;
9. Lietuvos Respublikos šilumos ūkio įstatymas // Valstybės žinios. 2003 m. Nr. 51-2254;
10. Lietuvos Respublikos tabako kontrolės įstatymas // Valstybės žinios. 1996 m. Nr. 11-281;
11. Lietuvos Respublikos energetikos įstatymas // Valstybės žinios. 2002 m. Nr. 56-2224;
12. Lietuvos Respublikos šilumos ūkio įstatymas // Valstybės žinios. 2003 m. Nr. 51-2254;
13. Lietuvos Respublikos finansų įstaigų įstatymas // Valstybės žinios. 2002 m. Nr. IX-1068;
14. Lietuvos Respublikos bankų įstatymas // Valstybės žinios. 2004 m. Nr. IX-2085;
15. Lietuvos Respublikos vertybinių popierių rinkos įstatymas // Valstybės žinios. 1996 m. Nr. I-1169;
16. Lietuvos Respublikos Konstitucija // Valstybės žinios. 1992 m. Nr. 33-1014;
17. Lietuvos Respublikos gamtinių dujų įstatymas // Valstybės žinios. 2000 m. Nr. VIII-1973;
18. Lietuvos Respublikos piniginės socialinės paramos mažas pajamas gaunančioms šeimoms (vieniems gyvenantiems asmenims) įstatymas // Valstybės žinios. 2001 m. Nr. IX-1675;
19. Lietuvos Respublikos geriamojo vandens įstatymas // Valstybės žinios. 2001 m. Nr. IX-433;
20. Lietuvos Respublikos vartotojų teisių gynimo įstatymas // Valstybės žinios. 1994 m. Nr. 94-1833; 2000, Nr. 85-2581;
21. Lietuvos Respublikos geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo įstatymo įsigaliojimo ir įgyvendinimo įstatymas // Valstybės žinios. 2006 m. Nr. X-765;
22. Lietuvos Respublikos kainų įstatymas // Valstybės žinios. 1990 m., Nr. 22-542;

Poįstatyminiai aktai:

23. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2003-11-14 nutarimas Nr. 1404 „Dėl valstybinės vartotojų teisių apsaugos strategijos ir Lietuvos nacionalinės vartotojų švietimo programos patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 2003 m., Nr. 1404;
24. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 1995-04-12 nutarimas Nr. 511 „Dėl Paslaugų teikimo taisyklių patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 1995 m. Nr. 33-779;
25. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2004-06-14 nutarimas Nr. 758 patvirtinti „Dėl Valstybinės vartotojų teisių apsaugos strategijos bei Lietuvos nacionalinės vartotojų švietimo programos 2004 m. priemonių įgyvendinimo planų patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 2004 m.;
26. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2000-12-13 nutarimas Nr. 1431 „Dėl Lietuvos Respublikos vartotojų teisių gynimo įstatymo įgyvendinimo“ // Valstybės žinios. 2000 m.;
27. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2005-07-15 nutarimas Nr. 781 „Dėl Lietuvos Respublikos vartotojų teisių gynimo įstatymo pakeitimo įstatymo projekto pateikimo Lietuvos Respublikos Seimui“ // Valstybės žinios. 2005 m.
28. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2005-07-15 nutarimas Nr. 789 „Dėl finansinės paramos vartotojų teises ginančioms asociacijoms teikimo“ // Valstybės žinios. 2005 m.;
29. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002-04-02 nutarimas Nr. 439 „Dėl produktu pateikimo į rinką ribojimo priemonių taikymo tvarkos patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 2002 m.);
30. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas „Dėl Valstybinės vartotojų teisių apsaugos strategijos ir Lietuvos nacionalinės vartotojų švietimo programos patvirtinimo“ (Valstybės žinios, 2003, Nr. 107-4807);
31. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2001-06-11 Nr. 697 nutarimas „Dėl mažmeninės prekybos taisyklių patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 2001 m. .Nr. 51-1778;
32. Lietuvos Respublikos ūkio ministro 2000-12-29 įsakymas Nr. 445 „Dėl „Bendrujų paslaugų teikimo taisyklių“ patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 2000 m.;
33. Nacionalinės vartotojų teisių apsaugos tarybos prie Teisingumo ministerijos 2003-05-21 nutarimas Nr. 10-50 „Dėl teikiamų dovanų sudarant vartojimo pirkimo-pardavimo sutartį“;
34. Nacionalinės vartotojų teisių apsaugos tarybos prie Teisingumo ministerijos nutarimas „Dėl valstybinės vartotojų teisių apsaugos strategijos įgyvendinimo 2006 metų priemonių plano prie Lietuvos nacionalinės vartotojų švietimo programos įgyvendinimo 2006 metų priemonių patvirtinimo“ // Valstybė žinios. 2006 m. Nr. 50-1856;

35. Lietuvos Respublikos ūkio ministro 2005-10-07 įsakymas Nr. 4-350 „Dėl elektros energijos tiekimo ir naudojimo taisyklių patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 2001 m.
36. Lietuvos Respublikos ūkio ministro 2003-06-30 įsakymas Nr. 4-258 dėl „Dėl šilumos tiekimo ir vartojimo taisyklių patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 2003 m.;
37. Lietuvos Respublikos ūkio ministro 2003-06-30 įsakymas Nr. 4-260 dėl „Šilumos pirkimo-pardavimo sutarčių standartinės sąlygų patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 2003 m.;
38. Lietuvos Respublikos ūkio ministro 2003-07-10 įsakymas Nr. 4-289 dėl „Šilumos pirkimo-pardavimo sutarčių su buitinais šilumos vartotojais standartinės sąlygų patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 2003 m.;
39. Respublikos ūkio ministro 2004-01-16 įsakymas Nr. 4-13/D1-28 dėl „Dėl šilumos ūkio specialiųjų planų rengimo taisyklių patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 2004 m.;
40. Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos 2003-07-08 nutarimas Nr. 03-43 „Dėl „Centralizuotai tiekiamos šilumos ir karšto vandens kainų nustatymo metodikos ir daugiabučių namų šildymo ir karšto vandens sistemų priežiūros maksimalių tarifų nustatymo metodikos“ patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 2003 m.;
41. Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos 1999-12-29 nutarimas Nr. 72 „Dėl „Gamtinių dujų kainų nustatymo metodikos“ patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 1999 m. Nr. 86- 2580;
42. Lietuvos Respublikos ūkio ministro įsakymas 2001-04-12 Nr. 61-2193 „Dėl daiktų pardavimo ne prekybai skirtose patalpose taisyklių patvirtinimo“ // Valstybės žinios, 2001 m.;
43. Lietuvos Respublikos ūkio ministro 2000-01-20 įsakymas Nr. 20 „Dėl „Šilumos tiekimo ir vartojimo taisyklių“ patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 2000 m.;
44. Nacionalinės vartotojų teisių apsaugos tarybos prie Teisingumo ministerijos 2002-01-14 nutarimas Nr. 6;
- 45.

ES ir tarptautiniai teisės aktai

46. Bendrasis pranešimas apie Europos Sąjungos veiklą // 2005 m. // <http://europa.eu/generalreport/lt/2005/rg52.htm>; prisijungimo laikas: 2006-12-05;
47. Komisijos komunikatas Europos Parlamentui, Tarybai, Europos ekonominių ir socialinių reikalų komitetui ir regionų komitetui „Baltoji knyga dėl bendro intereso paslaugų“ // Briuselis 2004 m. KOM(2004) 374 galutinis // <http://eur->

- lex.europa.eu/LexUriServ/site/lt/com/2004/com2004_0374lt01.doc, prisijungimo laikas 2006-12-06
48. 1957 m. Europos bendrijos steigimo sutartis, Roma (The Treaty establishing the European Economic Community (EEC)) // http://www.europa.eu.int/abc/treaties_en.htm, prisijungimo laikas 2006-12-05;
49. Preliminary programme of the European Economic Community for a consumer protection and information policy, Official Journal. 1975 m. C92;
50. Europos Sąjungos sutartis // Valstybės žinios. 1992 m. // http://www3.lrs.lt/pls/inter1/dokpaieska.showdoc_l?p_id=32156; prisijungimo laikas 2006-12-06;
51. Council Directive 85/374/EEC of 25 July 1985 on the approximation of the laws, regulations and administrative provisions of the Member States concerning liability for defective products, O.J. L 210, 07/08/1985 p. 0029-0033; 1999/34/EC, O.J. L 141, 04/06/1999;
52. Council Directive 85/577/EEC of 20 December 1985 to protect the consumer in respect of contracts negotiated away from business premises, O.J. L 372, 31/12/1985, p. 0031-0033;
53. Council Directive 87/102/EEC of 22 December 1986 for the approximation of the laws, regulations and administrative provisions of the Member States concerning consumer credit, O.J. L 042, 12/02/1987 p. 0048-0053; 90/88/EEB, O.J. L 061, 10/03/1990 p. 0014-0018;
54. Council Directive 93/13/EEC of 5 April 1993 on unfair terms in consumer contracts, O.J. L095, 21/04/1993 p. 0029-0034;
55. Komisijos komunikatas Europos Parlamentui, Tarybai, Europos ekonominių ir socialinių reikalų komitetui ir regionų komitetui „Baltoji knyga dėl bendro intereso paslaugų“ // Briuselis 2004 m. KOM(2004) 374 galutinis // http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/lt/com/2004/com2004_0374lt01.doc, prisijungimo laikas 2006-12-06;
56. Europos Bendrijos Komisijos komunikatas Europos Parlamentui, Tarybai, Ekonominių ir socialinių reikalų komitetui ir regionų komitetui „2002–2006 m. vartotojų politikos strategijos“ // Briuselis 2002 m. KOM(2002) 173 galutinis // http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/lt/com/2004/com2004_0374lt01.doc, prisijungimo laikas 2006-12-06
57. EC Convention on Jurisdiction and the Enforcement of Judgments in Civil and Commercial Matters, Brussels 1968, //

- www.jus.uio.no/lm/ec.jurisdiction.enforcement.judgements.civil.commercial.matters.convention.brussels.1968/doc.html ; prisijungimo laikas 2006-12-06;
58. COUNCIL DIRECTIVE 93/13/EEC of 5 April 1993 on unfair terms in consumer contracts // http://eur-lex.europa.eu/smartapi/cgi/sga_doc?smartapi!celexapi!prod!CELEXnumdoc&lg=EN&numdoc=31993L0013&model=guichett, prisijungimo laikas: 2006-12-06;
59. Directive of the European Parliament and of the Council „On the harmonisation of the laws, regulations and administrative provisions of the Member states concerning credit for consumers repealing directive 87/102/EC // http://64.233.183.104/search?q=cache:sYWYFXWbufIJ:ec.europa.eu/consumers/cons_int/fina_serv/cons_directive/credit_cons_en.pdf+87/102/EC&hl=lt&gl=lt&ct=clnk&cd=1, prisijungimo laikas 2006.12-06;
60. Europos ekonominės bendrijos steigimo sutartis, 1957 m. // http://www3.lrs.lt/pls/inter1/dokpaieska.showdoc_1?p_id=27086; prisijungimo laikas: 2006-12-06;
61. Directive 2005/29/EC of the European Parliament and of the Council of 11 May 2005 concerning unfair business-to-consumer commercial practices in the internal market and amending Council Directive 84/450/EEC, Directives 97/7/EC, 98/27/EC and 2002/65/EC of the European Parliament and of the Council and Regulation (EC) No 2006/2004 of the European Parliament and of the Council ('Unfair Commercial Practices Directive') // http://www3.lrs.lt/pls/inter1/dokpaieska.susije_1?p_id=50333; prisijungimo laikas: 2006-12-06;
62. Commission of the European Communities. Communication from the Commission to the European Parliament and the Council. Annual Report on the Implementation of the Gas and Electricity Internal Market. Price Comparisons. – Brussels, January 5, 2005.
63. Council Directive 85/374/EEC of 25 July 1985 on the approximation of the laws, regulations and administrative provisions of the Member States concerning liability for defective products, O.J. L 210, 07/08/1985 p. 0029-0033; 1999/34/EC, O.J. L 141, 04/06/1999;

Teismų sprendimai ir nutartys:

64. Lietuvos aukščiausio teismo 2003-01-09 nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-7-1/2003 m.;
65. Lietuvos aukščiausio teismo 2001-10-17 nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-932/2001 m.;
66. Lietuvos aukščiausio teismo 2001-04-04 nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-411/2001 m.;
67. Lietuvos aukščiausio teismo 2002-12-23 nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-1618/2002 m.;
68. Lietuvos aukščiausio teismo 2001-11-14 nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-1112/2001 m.;
69. Lietuvos aukščiausio teismo 2004-11-23 nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-7-454/2004 m.;
70. Lietuvos aukščiausio teismo 2002-10-07 nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-1137/2002 m.;
71. Lietuvos aukščiausio teismo 2004-11-29 nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-651/2004 m.;
72. Lietuvos aukščiausio teismo 2003-01-08 nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-3/2003 m.;
73. Lietuvos aukščiausio teismo 2002-06-24 nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-913/2002 m.;
74. Lietuvos aukščiausio teismo 2003-05-12 nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-579/2003 m.;
75. Lietuvos aukščiausio teismo 2003-05-12 nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-579/2003 m.;
76. Lietuvos aukščiausio teismo 2001-10-10 nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-928/2001 m.;
77. Lietuvos aukščiausio teismo 2001-10-10 nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-928/2001 m.;

Specialioji literatūra:

78. Makuškaite A. „Vartotojų privatumo apsauga sudarant sutartis“, pranešimas konferencijoje „Privatumo apsauga komunikacijoje“, 2002, p. 63-65;
79. Lampietti Julian A., Meyer Anke S. Coping with the Cold. Heating Strategies for Eastern Europe and Central Asia's Urban Poor. – The World Bank, 2002;
80. World Energy Council. Towards Local Energy Systems: Revitalizing District Heating and Co-generation in Central and Eastern Europe. – October 2002;
81. Graždanskoje i targovoje pravo kapitalističeskich gosudarstv. Moskva, 1993, p. 255-256;
82. Bradley Robert L. Jr., Fulmer Richard W. Energy. The Master Resource. An Introduction to the History, Technology, Economics, and Public Policy of Energy. 2004 ;
83. Doren Van Peter, Taylor Jerry. Rethinking Electricity Restructuring. Policy Analysis. – The CATO Institute, November 30, 2004;
84. Lietuvos Respublikos civilinio kodekso komentaras. Pirmoji knyga. Bendrosios nuostatos”, Justitia, Vilnius, 2001.

SANTRAUKA

VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGA SUDARANT VIEŠĄSIAS SUTARTIS

Pagrindinė sąvokos. Viešoji sutartis – sutartis, kurią sudaro juridinis asmuo (verslininkas), teikiantis paslaugas ar parduodantis prekes visiems, kas tik kreipiasi (transporto, ryšių, elektros, šilumos, dujų, vandentiekio ir kt. organizacijos). **Vartotojas** – fizinis asmuo, kuris pareiškia savo valią pirkti, perka ir naudoja prekę ar paslaugą asmeniniams, šeimos, namų ūkio poreikiams, nesusijusiems su verslu ar profesija, tenkinti. **Vartojimo sutartis** – prekių ar paslaugų įsigijimo sutartis, kurią fizinis asmuo (vartotojas) su pardavėju, paslaugų teikėju sudaro su vartotojo verslu ar profesija nesusijusiu tikslu, t.y. vartotojo asmeniniams, šeimos, namų ūkio poreikiams tenkinti. **Bendro ekonominio intereso paslauga** - tam tikras paslaugas, kurias teikia stambių ūkio šakų, pavyzdžiui transporto, pašto, energetikos ir komunikacijų, įmonės ir bet kokią kitą ekonominę veiklą, kuriai taikomi viešųjų paslaugų įpareigojimai.

Vartotojų teisių apsauga ir gynimas yra Europos Sąjungos prioritetinė sritis. Ją reglamentuoja ES direktyvos bei nacionaliniai teisės aktai. Bendro ekonominio intereso paslaugos taip pat laikomos ES prioritetu. Šios dvi sritys glaudžiai persidengia ir sąveikauja, paliesdamas kiekvieną iš mūsų tiesiogiai. Tiek vartotojų teises ir apsaugą, tiek bendro ekonominio intereso paslaugas reglamentuoja tarptautiniai ir nacionaliniai reglamentuoja teisės aktai, siekdami užtikrinti visišką vartotojų teisių apsaugą sudarant viešąsias sutartis. Tačiau teisės aktų gausa nereiškia, kad yra tinkamai užtikrinamos vartotojų teisės. Vis dar galingos monopolijos šilumos tiekimo, elektros ir kitose srityse nėra suinteresuotos konkuruoti, teikti kokybiškas prekes ir paslaugas ir puoselėti vartotojų teises. Nepakankamai užtikrinamas vartotojų teises patvirtina ir ganėtina prieštaringa teismų praktika, kai sprendimus galbūt lemia ne tiek teisiniai, kiek politiniai ar lobistiniai sumetimai. Kainų reguliavimas, konkurencijos nebuvimas, vartotojų teisių neužtikrinančios viešosios sutartys, atimta iš vartotojų teisė rinktis – visa tai blogina vartotojų teisių padėtį. Lietuvoje Vis dar nesukurta veiksminga ikiteisminė vartotojų ginčų nagrinėjimo institucija, nepakankamas vartotojų švietimas. Tačiau vartotojų teisių apsaugos įgyvendinimas priklauso ir nuo pačių vartotojų aktyvumo. Vartotojų teisių užtikrinimui reikia bendrų visuomenės ir valdžios pastangų ir sąveikos tobulinant šios srities teisinį reglamentavimą ir priežiūros institucijų veiklą. Vartotojų teises geriausiai užtikrina konkurencinga ir kuo mažiau reguliuojama bendro ekonominio intereso paslaugų rinką - viena iš Europos Sąjungos vystymosi prioritetinių kryptių.

SUMMARY

**PROTECTION OF CONSUMER RIGHTS IN CONCLUSION OF
AGREEMENTS FOR GENERAL ECONOMIC INTEREST SERVICES**

Keywords. **Consumer protection** means a form of government regulation to protect consumer interests. **Agreement for Services of General Economic Interest** means an agreement concluded by a legal person (a business) with anybody who addresses for receive services of general economic interest (rail, communications, electricity, gas, water, etc). **Consumer** means a natural person who expressed his will to purchase goods or services for his personal, family or household needs. **Consumer agreement** means an agreement for goods or services concluded by a natural person with the seller not affiliated with the consumer's business. **Services of general economic interest** mean services provided by a major company for the public, such as gas, water, heating or any other service that is subject to general economic public interest.

Consumer protection is a priority area for the European Union. This sector is rigidly regulated by EU and national legislation. Services of general economic interest are also on the EU priority list. These areas closely overlap and interact, affecting directly every one of us. Legislation regulating consumer protection and services of general interest are set to ensure the protection of consumer rights in concluding agreements for services of general economic interest. The vast multitude and complexity of legislation does not mean consumer rights are fully protected. Still-powerful natural monopolies in heating, electricity and other related sectors of general interest are not interested in providing quality services and ensuring consumer rights. The inconsistent and controversial case law in Lithuania serves as an example of inadequate protection of consumer rights in this country. Some court rulings make one wonder whether they are based on legal, rather than political or lobbyist considerations. The state regulation of prices, lack of competition, the absence of consumer rights to choose only makes the situation worse. This country still does not have an efficient out-of-court institution to hear consumer cases. The assurance of consumer rights requires joint efforts and interaction of the entire society, the authorities in improving the current legislation in this field. Competition and liberalized market of services of general economic interest are the best tools to ensure the protection of consumer rights in Lithuania.