

**NES ŽININGOS SUTAR I S LYGOS
IR
VARTOTOJ SKUND NAGRIN JIMAS**

TURINYS

I. Vartotoj skund nagrin jimas	4
1. Lietuvos Respublikos norminiai aktai bei j taikymas	4
1.1. Viešojo administravimo statymas	6
1.2. Pilie i ir kit asmen aptarnavimo pavyzd in tvarka	7
1.3. Institucijos, nagrin jan ios vartotoj skundus, ir jose taikoma skund nagrin jimo proced ra	9
1.3.1. Nacionalin vartotoj teisi apsaugos taryba (šiam skirsnyje – Taryba).....	9
1.3.1.a Neteisminio vartotoj skund nagrin jimo proced ra ir principai	11
1.3.2. Valstybin maisto ir veterinarijos tarnyba (šiam skirsnyje – Tarnyba)	13
1.3.2.a Neteisminio vartotoj skund nagrin jimo proced ra ir principai	14
1.3.3. Valstybin ne maisto produkt inspekcija (šiam skirsnyje – Inspekcija)	15
1.3.3.a Neteisminio vartotoj skund nagrin jimo proced ra ir princip ai	15
1.3.4. Valstybin visuomen s sveikatos prieži ros tarnyba (šiam skirsnyje – Sveikatos prieži ros tarnyba)	17
1.3.5. Valstybinis turizmo departamentas (šiam skirsnyje – Turizmo departamentas)	18
1.3.6. Civilin s aviacijos administracija (šiam skirsnyje – CAA).....	19
1.3.7. Ryši reguliavimo tarnyba	20
1.3.8. Valstybin energetikos inspekcija (šiam skyriuje - Energetikos inspekcija)	21
1.3.9. Valstybin kain ir energetikos kontrol s komisija (šiam skyriuje - Komisija)	22
1.3.10. Draudimo prieži ros komisija (šiam skyriuje – Prieži ros komisija)	23
1.3.11. Kitos institucijos	23
1.4. Visuomenini organizacij teis s vartotoj teisi gynimo srityje	25
2. Lietuvos Respublikos normini akt projektai	26
3. Vartotoj skund neteisminis nagrin jimas Europos S jungoje	29
3.1. EB vartotoj skund neteisminio nagrin jimo reglamentavimo vystimasis	29
3.2. Vartotoj skund neteisminio nagrin jimo reglamentavimas EB teis je	31
3.2.1. Proced ros, kuriomis gin as išsprendžiamas aktyviai sikišant tre iajai šaliai	32
3.2.2. Proced ros, kuriomis gin as išsprendžiamas bendru šali sutarimu	33
3.3. Neteisminio vartotoj gin nagrin jimo institucijos ir j kompetencija ES valstyb se nar se	35
3.3.1. Belgija	35
3.3.2. Danija	37
3.3.3. Jungtin Karalyst	39
3.3.4. Italija	40
3.3.5. Nyderlandai	41

Summary.....	44
Literatūros sąrašas	46
II. Nes žiningos sutarčių sąlygos	49
1. Europos Bendrijos valstybių teisė iki Direktyvos 93/13/EEB priėmimo	51
2. Pagrindinės Direktyvos sąvokos ir taikymas	52
3. Nes žiningos sutarčių sąlygų sąvoka	57
3.1. Sutarčių nes žiningos sąlygų katalogas	59
4. Sąlygų aiškinimas ir taikymas	61
5. Nes žiningos sąlygos nustatymo pasekmės.....	63
6. Ginčai nes žiningos sąlygų nagrinėjimas	65
7. Taikytina teisė	67
8. Lietuvos aukščiausiojo teismo jurisprudencija	69
8.1. LAT 2002 m. spalio 7 d. nutartis c. b. SP AB „Vilniaus šilumos tinklai“ v. B. Giedraitienė, Nr. 3K-3-1137/2002.	69
8.2. LAT CBS teisėjų kolegijos 2003 m. sausio 8 d. nutartis c.b. J. Markevičienė v. SP UAB „Vilniaus šilumos tinklai“, Nr. 3K-3-3/2003.....	70
8.3. LAT CBS išplėstinė teisėjų kolegijos 2003 m. sausio 9 d. nutartis c.b. I. Valionienė v. UAB „Karoliniškės“, Nr. 3K-7-1/2003.	71
8.4. LAT CBS teisėjų kolegijos 2003 m. gegužės 12 d. nutartis c.b. 257-oji daugiabuio namo savininkų bendrija v. UAB „Vilniaus vandenys“, UAB „Vilniaus energija“, Nr. 3K-3-579/2003.	72
8.5. LAT CBS 2004 m. rugsėjo 29 d. nutartis c.b. 519-oji daugiabuio namo savininkų bendrija ir kt. v. UAB „Vilniaus energija“, Nr. 3K-3-514/2004	74
8.6. LAT CBS 2004 m. lapkričio 29 d. nutartis c. b. SP AB „Vilniaus šilumos tinklai“ v. B. Giedraitienė, Nr. 3K-3-651/2004.	75
8.7. LAT CBS 2005 m. kovo 30 d. nutartis c.b. Saulius Jonaitis v. Giedrius Alionis, Nr. 3K-3-207/2005	76
8.8. LAT CBS 2005 m. birželio 20 d. nutartis c.b. Vygantas Simonaitis v. UAB „Rasmitas“, Nr. 3K-3-350/2005	77
8.9. LAT CBS 2005 m. kovo 7 d. nutartis c.b. Šiaulių apskrities viršininko administracija v. Danutė Petravičienė, Nr. 3K-3-155/2005	78
8.10. LAT CBS 2006 m. sausio 25 d. nutartis c.b. AB „Rytų skirstomieji tinklai“ v. R. Ž., Nr. 3K-3-60/2006	79
Summary.....	81
Literatūros sąrašas	82

I. Vartotoj skund nagrin jimas

Išskirtini du pagrindiniai vartotoj gin nagrin jimo proced r tipai: teisinis ir neteisinis. Atsižvelgiant vien pagrindini vartotojo skund nagrin jimo ypatybi – maž toki skund vert ¹, Europos Sąjungoje, taip pat ir Lietuvoje, buvo svarstoma, kaip tur t b ti tobulinamas vartotoj gin nagrin jimas. Išskirtini keli vartotoj gin nagrin jimo proced r supaprastinamo b d ai: pirma, teismo proced r supaprastinamo ir tobulinimo galimyb s, antra, vartotoj ir verslinink bendradarbiavimo sustiprinimas, siekiant išspr sti gin us taikiu b du, nesikr eipiant teism , ir tre ia, neteisini gin o nagrin jimo proced r suk rimas, galinant tiek valstybines, tiek nevyriausybinis ar priva ias institucijas nagrin ti gin us.² Šiame darbe bus analizuojama išimtinai neteisinis vartotoj gin nagrin jimas, taigi nebus analizuojamas vartotoj gin nagrin jimas teisme ir su tuo susijusios vartotoj teis s.

Atsižvelgiant šio darbo tiksl ir apimt , vartotoj skund finansini paslaug ryšio priemon is bei finansini paslaug , tarp j ir draudimo srityje, sektoriuje ir elektronin je komercijoje, o taip pat vartotoj skund d l reklamos nagrin j imas nebus nuosekliai tiriamas. Ši sri i analiz yra atitinkamai finansini paslaug ir elektronin s komercijos eksperto bei reklamos eksperto tyrimo objektas, tod l šioje dalyje bus analizuojama tik tiek, kiek neišvengiamai b tina siekiant tinkamai ištirti neteisinio vartotoj gin o nagrin jimo dalyk .

1. Lietuvos Respublikos norminiai aktai bei j taikymas

Lietuvos Respublikos konstitucijos³ 46 str. 5 d. nustato, kad valstyb gina vartotojo interesus. Tai bendroji vartotojo teises ginanti nuostata, kuri pl toja visi kiti valstyb s norminiai aktai. Ši konstitucin norma nebuvo aiškinama Lietuvos Respublikos konstituciniame teisme.

Neteisin vartotoj skund nagrin jim , vartotoj bei vartotoj skundus nagrin jan i institucij teises ir pareigas, o taip pat ši teisi ir pareig realizavimo mechanizm nustato šie Lietuvos Respublikos statymai:

Lietuvos Respublikos Civilinis kodeksas⁴, Lietuvos Respublikos vartotoj teisi gynimo statymas⁵, Lietuvos Respublikos produkt saugos statymas⁶, Lietuvos Respublikos elektronini ryši statymas⁷, Lietuvos Respublikos energetikos statymas⁸, Lietuvos Respublikos draudimo statymas⁹,

¹ Lietuvos vartotoj institutas; prieiga per internet : <http://www.vartotojai.lt/lt/13>, ži r ta 2005 gruodžio 27 d.

² Europos link. Vartotojo vadovas. Autori kolektyvas: Z. eponyt et al. Lietuvos vartotoj institutas, 2004, 165 psl.

³ Žin., 1992, Nr. 33-1014, su v lesniais pakeitimais ir papildymais.

⁴ Žin., 2000, Nr. 74-2262, Nr. 80.

⁵ Žin., 1994, Nr. 94-1833, su v lesniais pakeitimais ir papildymais .

⁶ Žin., 1999, Nr. 52-1673, nauja redakcija Žin., 2001, Nr. 64-2324 su v lesniais pakeitimais ir papildymais.

⁷ Žin., 2004, Nr. 69-2382.

Lietuvos Respublikos turizmo statymas¹⁰, Lietuvos Respublikos mokymų statymas¹¹, Lietuvos Respublikos šilumos ūkio statymas¹², Lietuvos Respublikos viešojo administravimo statymas¹³ ir kiti.

Be to, nemaža teisės aktų grupė reglamentuoja teisinius santykius, susijusius su reklamos naudojimu, reklaminės veiklos subjektų atsakomybę bei reklamos naudojimo kontrolę, o taip pat reklamos ir prekybos taisykles parduodant specifinius produktus – alkoholą, tabaką, vaistus.¹⁴ Pagrindinės reklamos kontrolės institucijos yra Nacionalinė vartotojų teisių apsaugos taryba, Lietuvos Respublikos konkurencijos taryba, vietos savivaldos vykdomosios ir kitos institucijos (Reklamos statymo 17 str.), kurioms suteiktos teisės *inter alia* skirti reklaminės veiklos subjektams administracines nuobaudas (spėjimas, bauda). Pabrėžtina, kad kreiptis teismu su ieškiniu dėl reklamos naudojimo nutraukimo bei pareigojimo paskelbti vieną ar kelis konkretaus turinio ir formos pareiškimus, paneigiančius klaidinančią reklamą turi ne tik pats asmuo, kurio teisės bei statymų saugomi interesai pažeidžiami, bet taip pat reklaminės veiklos subjektą steigta savanoriškos kontrolės institucija bei vartotojų interesams atstovaujanti organizacija (Reklamos statymo 26 str.). Nors statymo 1 str. 4 d. nustato, kad reklaminės veiklos subjektams atstovaujanti reklamos savitvarkos institucijos turi teisę savanoriškai reglamentuoti ir kontroliuoti savo narių naudojamą reklamą, nustatydamos galiojantiems teisės aktams neprieštaraujančias taisykles, tačiau joms, taip pat kaip ir vartotojų interesams atstovaujantioms organizacijoms, nesuteikiamos teisės spręsti vartotojų ginčus šioje srityje.

Lietuvos Respublikos vartotojų teisių gynimo statymo 3 str. 3 d. nustatyta, kad pardavėjui, gamintojui ar paslaugų teikėjui nevykdant minėtame statyme nustatytų reikalavimų, vartotojas turi teisę kreiptis valstybės, savivaldybių institucijas ir staigas, visuomenines vartotojų teisių gynimo organizacijas arba teismu dėl pažeistų teisių gynimo. Kituose statymuose numatomos vartotojų teisės kreiptis atitinkamas institucijas, siekiant apginti savo teises, pavyzdžiui, Produktų saugos statymo 17 str. *inter alia* nustato, kad Nacionalinė vartotojų teisių apsaugos taryba ir kontrolės institucijos privalo užtikrinti galimybę vartotojams ir suinteresuotiems asmenims pateikti

⁸ Žin., 2002, Nr. 56-2224.

⁹ Žin., 2003, Nr. 94-4246 su v. lesniais pakeitimais ir papildymais.

¹⁰ Žin., 1998, Nr. 32-852. Nauja statymo redakcija, Žin., 2002, Nr. 123-5507.

¹¹ Žin., 2003, Nr. 61-2753.

¹² Žin., 2003 05 28, Nr. 51-2254.

¹³ Žin., 1999, Nr. 60-1945 su v. lesniais pakeitimais ir papildymais.

¹⁴ Lietuvos Respublikos reklamos statymas, Žin., 2000, Nr. 64-1937, su v. lesniais pakeitimais ir papildymais; Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas, Žin., 2000, Nr. 74-2262, Nr. 80; Lietuvos Respublikos visuomenės informavimo statymas, Žin., 1996, Nr. 71-1706, su v. lesniais pakeitimais ir papildymais; Lietuvos Respublikos alkoholio kontrolės statymas, Žin., 1995, Nr. 44-1073, su v. lesniais pakeitimais ir papildymais; Lietuvos Respublikos tabako kontrolės statymas, Žin., 1996, Nr. 11-281, su v. lesniais pakeitimais ir papildymais; Lietuvos Respublikos farmacijos veiklos statymas, Žin., 1991, Nr. 6-161, su v. lesniais pakeitimais ir papildymais.

skundus dėl produkto saugos bei priežiūros, dėl kontrolės veiksmų ir tuos skundus tinkamai reaguoti. Nepaisant to, statymuose nėra nustatoma neteisminis nagrinėjimo procedūra. Kaip bus pažymta toliau, Lietuvos Respublikos vartotojų teisių gynimo statymo 3 str. 3 d. tvirtinta norma, kai kuriais atvejais taria deklaratyviaus pobūdžio, nes vartotojo teisės kreiptis valstybės institucijas neretai nėra užtikrinama atitinkamomis institucijų teisėmis ar pareigomis priimti vartotojo skundus ir juos nagrinėti, teikti išvadas vartotojų teisių apsaugos srityje, ar atstovauti vartotojų kreipiantis teismams.

1.1. Viešojo administravimo statymas

Lietuvos Respublikos viešojo administravimo statymas¹⁵ apibrėžia viešojo administravimo subjektus, jų veiklos principus, o taip pat administracinės procedūras ir prievoles nagrinėjant bei sprendžiant asmenų prašymus ir skundus (2 str. 1 d.). Šio statymo 4 str. 1 d. nustatomi pagrindiniai viešojo administravimo principai, kuriais savo veikloje turi vadovautis viešojo administravimo subjektai: statymo viršenybės, objektyvumo, proporcingumo, nepiktnaudžiavimo valdžia ir tarnybinio bendradarbiavimo. Pažymėtina, kad objektyvumo principas taip pat reiškia ir nešališkumo garantiją (2 str. 2 d. 2 p.). Taip pat statymas garantuoja asmenų teisę teisingai ir nešališkai prašymų (ir skundų) nagrinėjimui, pagrįstą prašymų (ir skundų) sprendimui, o taip pat teisę apskųsti šį sprendimą (2 str. 2 d.).

Statymas taikomas ne tik valstybės institucijoms, bet taip pat ir viešosioms staigoms bei nevyriausybinėms organizacijoms, kurioms statymu nustatyta tvarka suteikti viešojo administravimo galiojimai, t.y. galiojimai veikti gyvendinant statymus ir kitus teisės aktus ir kurios praktiškai gyvendina vykdomąją valdžią ar valdžios funkcijas. Statymo administracinė procedūra nuostatos privalomos tik viešojo administravimo institucijoms ir staigoms, praktiškai gyvendinantioms statymus ir valstybės vykdomosios valdžios priimtus teisės aktus, priimant, nagrinėjant ir sprendžiant asmenų prašymus (ir skundus) (38 str. 1 d.). Vartotojų teisių gynimo statymo 31 str. 1 d. *inter alia* nustato, kad visuomeninės vartotojų organizacijos turi teisę ginti vartotojų teises ir socialinius ir ekonominius interesus valstybės ir savivaldybių institucijose, o taip pat reikšti ieškinius teisme. Vartotojų teisių gynimo statymas ne galioja šių organizacijų spręsti vartotojų ginčus.

Iš šių statymo normų darytina išvada, kad visuomeninėms organizacijoms taria suteikta teisė ginti vartotojo interesus valstybės ir savivaldybių institucijose, tačiau joms nėra suteikti viešojo administravimo galiojimai – praktiškai gyvendinti vykdomąją valdžią ar valdžios funkcijas, tuo labiau, kad šios organizacijos ir ne galiojamos spręsti pačių vartotojų ginčus. Kitoms šiame darbe

¹⁵ Žin., 1999, Nr. 60-1945 su vėlesniais pakeitimais ir papildymais.

nagrinėjimams institucijoms, kurios turi teis nagrinėti vartotojų ginčus, Viešojo administravimo statymo normos turi būti taikomos. Visgi statymo nuostatos, reglamentuojančios administracines procedūras (veiksmai nagrinėjant asmenų prašymus ir skundus), netaikomos toms institucijoms, kurios vykdo savo galiojimus pagal atskiruose statymuose nustatytą tvarką (Viešojo administravimo statymo 38 str. 2 d. ir 16 str. 1 d.). Vadinasi, jei institucija veikia pagal atskirą statymą, tai taikoma tame statyme nustatyta tvarka. Be to, Viešojo administravimo statymas nustato, kad administracines procedūras šalimis yra asmuo (pareiškėjas) ir (arba) jo atstovas, besikreipiantys viešojo administravimo institucijai, arba asmuo, dėl kurio pažeisti teisės yra inicijuota procedūra, atstovaujantys vienai šaliai, ir viešojo administravimo institucija, atstovaujanti kitai šaliai (16 str. 2 d.). Vadinasi, šios viešojo administravimo statymo normos aiškiai suponuoja kitas nei vartotojų ginčų nagrinėjimo procedūras, nes vartotojų ginčų nagrinėjime administravimo institucija neatstovauja „kitos šalies“.

Apibendrintai teigtina, kad Viešojo administravimo statymas (ir jame nustatyti viešojo administravimo principai) taikomas valstybės institucijoms. Visuomeninėms vartotojų organizacijoms šis statymas nėra taikomas arba gali būti taikomas tik tuo atveju, kai šios organizacijos gina vartotojų interesus valstybės ir savivaldybių institucijose. Šio darbo aspektu vienos svarbiausių statymo normų – reguliuojančios administracines procedūras (III statymo skirsnis) – netaikytinos vartotojų ginčų nagrinėjimui. Atkreiptinas dėmesys, kad statyme nėra tvirtinama dalis itin svarbi vartotojų ginčų nagrinėjimui rekomenduotini principai.

1.2. Piliečių ir kitų asmenų aptarnavimo pavyzdinė tvarka

2002 m. rugsėjo 25 d. Vyriausybės nutarimu Nr. 1491 buvo patvirtinta Piliečių ir kitų asmenų aptarnavimo viešojo administravimo ir kitose institucijose pavyzdinė tvarka (toliau – Pavyzdinė tvarka)¹⁶. Nutarimu rekomenduojama Lietuvos Respublikos Seimui ir Respublikos Prezidentui atskaitingoms valstybės institucijoms, savivaldybių institucijoms ir staigoms, visuomeninėms organizacijoms, kitiems viešiesiems juridiniams asmenims, aptarnaujant piliečius ir kitus asmenis, nagrinėjant jų prašymus ir skundus, vadovautis minėta Pavyzdine tvarka (3 p.), kitoms viešojo administravimo ir valstybės institucijoms ir staigoms pavedama per mėnesį nuo šio nutarimo sigaliojimo, vadovaujantis šiuo nutarimu patvirtinta Pavyzdine tvarka parengti ir priimti atitinkamus teisės aktus (2 p.). Be to, Pavyzdinės tvarkos nuostatos taikomos tiek, kiek tik klausimai nereglamentuoja Lietuvos Respublikos statymai ar jų pagrindu priimti kiti teisės aktai (Pavyzdinės tvarkos 2 p.)

Pavyzdinėje tvarkoje nustatoma, kad nagrinėjant skundus turi būti vadovujamasi pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, taip pat aukščiau analizuotais

¹⁶ Žinios, 2002-10-02, Nr. 95-4105.

Lietuvos Respublikos viešojo administravimo statyme tvirtintais principais (Pavyzdin s tvarkos 5 p.). Nešališkumo principas reiškia, kad nuo skundo nagrin jimo turi nusišalinti ar b ti nušalintas tarnautojas ar darbuotojas, jei gin e dalyvauja ar veikia kaip šalies atstovas jo artimas giminaitis, šeimos narys, svainis, tarp min to darbuotojo ar tarnautojo ir gin o šalies yra tarnybiniai santykiai ar bešališkumu yra pagr stai abejojama d l koki nors kit priežas i , galin i sukelti interes konflikt (Pavyzdin s tvarkos 7 p.; Viešojo administravimo statymo 21 str. 1 d.).

Institucijoje nustatyta tvarka turi b ti skelbiama tiek pa ioje institucijoje, tiek ir institucijos interneto tinklalapyje (Pavyzdin s tvarkos 13 p.). Pavyzdin je tvarkoje nustatomi reikalavimai skundo formai ir jos nesilaikymo pasekm s (Tvarkos 8 -10 p.), pabr žiama, kad asmenys skundus gali pateikti tiek raštu, tiek žodžiu, ta iau žodiniai prašymai priimami tik tais atvejais, kai juos galima išnagrin ti ir išspr sti tuoj pat, nepažeidžiant asmens ir institucijos interes (Pavyzdin s tvarkos 16 p.). Pavyzdin je tvarkoje reglamentuojamas skund registravim as, tame tarpe registravimas žurnale, laikas, per kur skundas turi b ti perduotas kitoms institucijoms nagrin ti (Pavyzdin s tvarkos V skyrius).

Pavyzdin s tvarkos 29 p. nustato, kad asmen skundai nagrin jami pagal Lietuvos Respublikos viešojo administravimo statymo tre iajame skirsnyje nustatyt administracin proced r . Ši Pavyzdin s tvarkos nuostata kelia pagr st abejoni , ar min ta Pavyzdin tvarka turi b ti taikoma ir nagrin jant vartotoj skundus, nes, kaip jau buvo min ta, vartotoj skund nagrin jime viešojo administravimo institucija neatstovauja vienai iš administracin s proced ros šali . Pavyzdin je tvarkoje nustatoma, kad skundai turi b ti išnagrin ti ne v liau nei per 30 darbo dien (Pavyzdin s tvarkos 30 p.), o kartotiniai prašymai ir skundai nenagrin jami, jeigu juose nenurodoma nauj aplinkybi , sudaran i prašymo pagrind , ir n ra tikinam argument , kad institucijos sprendimas d l ankstesnio prašymo ar skundo išnagrin jimo yra neteisingas (Pavyzdin s tvarkos 33 p.). Pavyzdin je tvarkoje nustatoma, kaip turi b ti forminami sprendimai d l skund , o taip pat pabr žiama, kad apie sprendim turi b ti pranešama pareišk jui registruotu arba paprastu laišku arba sprendimas teikiamas asmeniškai (Pavyzdin s tvarkos 37 p.), nurodant skundo nepatenkinimo motyvus, kurie turi b ti pagr sti teis s akt nuostatomis, taip pat kur ir kokia tvarka gali b ti sprendimas apsk stas (Pavyzdin s tvarkos 38 p.). Pareišk jas, nesutinkantis su sprendimu d l išnagrin to jo skundo, turi teis paduoti skund Administracini gin komisijai ar Administraciniam teismui Lietuvos Respublikos administracini byl teisenos statymo nustatyta tvarka (Pavyzdin s tvarkos 40 p.). Pavyzdin s tvarkos X skyrius reglamentuoja asmen aptarnavimo kokyb s vertinim .

Apibendrintai teigtina, kad min ta Tvarka taikoma tik vyriausyb s ir jai pavaldžioms institucijoms, kitoms institucijoms ji – tik rekomendacin . Tvarkoje neatsižvelgiama vartotoj

skund nagrin jimo specifika, o Pavyzdinis tvarkos 29 p. keli pagrindiniai aspektai, ar šita tvarka apskritai taikytina vartotojų gin nagrin jimui. Tvarkoje neužtikrinami kai kurie itin svarbūs vartotojų skund nagrin jimo principai.

Toliau aptartinos pagrindinės valstybės institucijos, kurios galiotos kontroliuoti vartotojų teises tvirtinanį reikalavimų laikymąsi, bei visuomenini vartotojų teisi gynimo organizacijos, o taip pat šiose institucijose nustatyta vartotojų gin nagrin jimo tvarka.

1.3. Institucijos, nagrin jantios vartotojų skundus, ir jose taikoma skund nagrin jimo procedūra

1.3.1. Nacionalinė vartotojų teisi apsaugos taryba (šiam skirsnyje – Taryba)

Nacionalinė vartotojų teisi apsaugos taryba yra valstybės biudžetinė staiga prie Teisingumo ministerijos, kuri steigia ir nuostatus tvirtina Vyriausybė.¹⁷ Tarybą sudaro pirmininkas ir 4 nariai (statymo 29 str. 4 d.). Taryba, sprįsdama jos kompetencijai priskirtus klausimus, priima sprendimus (statymo 29 str. 7 d.). Taryba sudaro ir tvirtina Vartotojų teisi apsaugos komisijos – patariamąsias institucijas – sudėtį, kurios nariai yra statyme tvirtinti staig ir organizacij atstovai (statymo 29 str. 8 d.).

Nacionalinė vartotojų teisi apsaugos taryba kontroliuoja Vartotojų teisi gynimo statymo laikymąsi (statymo 29 str. 1 d.), koordinuoja produkt saugą reglamentuojančią teisės aktų gyvendinimą¹⁸. Vartotojų skund nagrin jimo aspektu ypač svarbios šios Tarybos funkcijos (statymo 30 str. 1 d.):

- 1) atlikti vartotojų skund neteismin nagrin jimą, t. y. nagrinėti Tarybos ir Inspekcijos pateiktus dokumentus dėl vartotojų teisi pažeidimų ir priimti sprendimus dėl vartotojų pažeistų teisi gynimo;
- 2) nagrinėti vartotojų skundus dėl vartojimo sutartinės žinios lyg taikymo ir atlikti tokios lyg taikymo kontrolę;
- 3) nagrinėti vartotojų skundus, kai nevykdomi teisėti vartotojų reikalavimai, parduodant prekes ir teikiant paslaugas ne šiai veiklai skirtose patalpose (statymo V skirsnis), parduodant prekes ir teikiant paslaugas pagal sutartis, sudaromas naudojant ryšio priemones (statymo VI skirsnis), perkant teisėtam tikru laikui naudotis gyvenamosiomis patalpomis (statymo VII skirsnis),

¹⁷ Vartotojų teisi gynimo statymo 29 str. 2, 4 d.; 2000 m. spalio 24 d. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas Nr. 1267 „Dėl Nacionalinės vartotojų teisi apsaugos tarybos steigimo“, Žin., 2000, Nr. 90 -2799, su vėlesniais pakeitimais ir papildymais; Nacionalinės vartotojų teisi apsaugos tarybos prie Teisingumo ministerijos nuostatai p., patvirtinti 2001 m. sausio 18 d. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimu Nr. 50, Žin., 2001, Nr. 7-198.

¹⁸ Produkt saugos statymo 6 str. 1 d.

teikiant finansines paslaugas pagal sutartis, sudaromas ryšio priemonis (statymo IX skirsnis);

- 4) nagrinėti vartotojų skundus, kai pažeidžiami finansines paslaugoms pagal sutartis, sudaromas ryšio priemonis, nustatyti vartotojų apsaugos reikalavimai statymo (IX skirsnis);
- 5) nagrinėti vartotojų skundus vartojimo kredito sutarčių atžvilgiu, kai yra pažeidžiamos vartotojų teisės, numatytos vartojimo kredito sutartyje (statymo VIII skirsnis);
- 6) koordinuoti ir atlikti vartotojų ekonominių interesų gynimą,
- 7) prižiūrėti vartojimo prekių bei paslaugų rinką ir vartotojams skirtą reklamą;
- 8) priimti teisės aktus, atlikti statymų ir kitų teisės aktų projektų ekspertizę, teikti Vyriausybei išvadą, ar šie aktai atitinka valstybės politiką vartotojų teisių gynimo srityje;
- 9) taikyti statymų numatytas poveikio priemones šio statymo pažeidėjams.

gyvendindama šias funkcijas Taryba turi teisę (statymo 30 str. 2 d.):

- 1) gauti iš valstybės ir savivaldybių institucijų bei staigų, gamintojų, importuotojų, prekių pardavėjų ir paslaugų teikėjų šio statymo pažeidimams tirti reikalingą informaciją, dokumentus;
- 2) atlikti tyrimus;
- 3) kreiptis teismu dėl pažeistų vartotojų teisių gynimo šio statymo nustatyta išimtiniais atvejais.

Net kelios Lietuvos Respublikos vartotojų teisių gynimo statymo normos galina Tarybą kreiptis teismu:

- 10 str., pardavus netinkamos kokybės ar nesaugių prekių ar paslaugų, dėl sutarties nutraukimo ar pinigų grąžinimo;
- 13 str., kai pardavėjas ar paslaugų teikėjas nepanaikina ar tebetaiko nesąžiningas sutarties sąlygas dėl tokių sąlygų pripažinimo negaliojančiomis ar pakeitimo.
- dėl prekių pirkimo-pardavimo sutarties ar paslaugos teikimo sutarties nutraukimo ir vartotojo sumokėtų pinigų grąžinimo, jei pardavėjas ar paslaugos teikėjas nevykdo vartotojo pranešimo apie sutarties nutraukimą: kai prekės parduodamos ar paslaugos teikiamos ne šioms veikloms skirtose patalpose (16 str. 2 d.), kai sutartys su vartotojais sudaromos naudojant ryšio priemones (20 str. 2 d.), kai perkama teisė tam tikru laiku naudotis gyvenamosiomis patalpomis (23 str. 2 d.).

Pažymintina, kad kai kuriose srityse Taryba turi teisę skirti ir administracines nuobaudas (pavyzdžiui, finansinių paslaugų teikėjams (žr. 28⁴ str.)

Tarybai taip pat suteikiamos teisės ginti vartotojų viešąjį interesą. Vartotojų viešasis interesas gali būti ginamas, jei Lietuvoje veikiantis prekės ar paslaugų pardavėjas (teikėjas) pažeidžia kitos Europos Sąjungos valstybės narės vartotojų teises arba kai kitoje Europos Sąjungos valstybės narėje veikiantis prekės ar paslaugų pardavėjas (teikėjas) pažeidžia Lietuvos vartotojų teises. Pastaruoju atveju Taryba turi teisę kreiptis Europos Sąjungos valstybių narių teismus ar kitas kompetentingas staigas ar galioti kitas vartotojų teises ginančias institucijas ar organizacijas su prašymu priimti sprendimą, pareigojant prekės ar paslaugų pardavėją (teikėją), veikiant toje Europos Sąjungos valstybės narėje, nutraukti Lietuvos vartotojų viešo intereso pažeidimus (28⁷ str. 1, 2 d.). Atitinkamai kitų valstybių institucijos ar organizacijos, kurias Europos Komisija traukia *Europos Parlamento ir Tarybos direktyvoje 98/27/EB dėl draudimų ginant vartotojų interesus* numatytas rašyti ir jas paskelbia *Europos Bendrijų oficialiajame leidinyje*, turi teisę pareikšti ieškinį Lietuvos Respublikos teismuose dėl pareigojimo prekės ar paslaugų pardavėjui (teikėjui) nutraukti vartotojų viešąjį interesą pažeidžiančius veiksmus.

1.3.1.a Neteisminio vartotojų skundų nagrinėjimo procedūra ir principai

Nacionalinės vartotojų teisių apsaugos tarybos darbo tvarką ir jos nagrinėjimą klausimų proceso taisyklės nustato Tarybos priimtas reglamentas.¹⁹ Tarybos reglamente²⁰ numatoma, kad Taryba priima nutarimus Tarybos tvarkomuosiuose ir Tarybos bylų nagrinėjimo posėdžiuose (Reglamento 7, 10 p.). Tarybos bylų nagrinėjimo posėdyje nagrinėjamos bylos dėl statymų pažeidimų pagal Tarybos kompetenciją, t.y. Produktų saugos statymo ar Reklamos statymo pažeidimo atvejais (Reglamento 37 p.). Vartotojų skundai nagrinėjami ir su tuo susiję Tarybos sprendimai priimami Tarybos tvarkomuosiuose posėdžiuose (Reglamento 2, 19.1 p.) šiose srityse:

- nes žiningo vartojimo sutarčių sąlygų taikymo;
- daiktų (prekių) pardavimo ir paslaugų teikimo vartotojams ne prekybai ir ne paslaugų teikimui skirtose patalpose;
- daiktų pardavimo ir paslaugų teikimo vartotojams, kai sutartys sudaromos naudojant ryšio priemones;
- teisės tam tikru laiku naudotis gyvenamosiomis patalpomis pirkimo;

¹⁹ Nacionalinės vartotojų teisių apsaugos tarybos prie Teisingumo ministerijos nuostatai 13 p., patvirtinta 2001 m. sausio 18 d. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimu Nr. 50, Žin., 2001-01-24, Nr. 7-198.

²⁰ 2001 m. lapkričio 20 d. Nacionalinės vartotojų teisių apsaugos tarybos prie Lietuvos Respublikos Teisingumo ministerijos nutarimas Nr. 5 „Dėl nacionalinės vartotojų teisių apsaugos tarybos prie teisingumo ministerijos darbo reglamento patvirtinimo“, Žin., 2002-01-04, Nr. 1-27.

- vartojimo kredito sutarties;
- pagal kontrolės institucijų (Valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos ir Valstybinės maisto produktų inspekcijos) pateiktus dokumentus dėl Vartotojų teisių gynimo statymo 7 straipsnio 3 dalyje ir 8 straipsnio 3 dalyje nurodytą vartotojų teisių pažeidimo (Reglamento 32 p.)

Tvarkomieji posėdžiai gali vykti žodžiu arba rašytinio proceso tvarka. Rašytinio proceso tvarka vyksta posėdžiai, kai Tarybos nutarimo projektą be pastabų vizuoja visi Tarybos nariai ir Tarybos nutarimą pasirašo Tarybos pirmininkas (Reglamento 30 p.). Tarybos pirmininkas pasiūlo vartotojo skundą nagrinėti rašytinio proceso tvarka arba nustatys, kad skundai (prašymai) išnagrinėti yra reikalingas statyme ar kitame teisės akte numatytas Tarybos kolegialus sprendimas, traukia šį klausimą tvarkomojo posėdžio darbotvarką (Reglamento 35 p.).

Tvarkomieji posėdžiai yra uždari. Posėdžiai gali būti vieši, jeigu to reikalauja statymas arba jeigu taip nutaria Taryba (Reglamento 22 punktas). Taryba turi teisę kviešti tvarkomuosius posėdžius galiotus kontrolės institucijų pareigūnus, valstybės staig ir visuomeninių organizacijų atstovus, gamintojus, platintojus ar paslaugų teikėjus, jų atstovus bei kitus asmenis, kurių kompetencija arba interesai yra susiję su svarstomu klausimu, išskyrus atvejus, kai statymai ar kiti teisės aktai nustato jų privalomą dalyvavimą (Reglamento 18 punktas). Taryba taip pat turi teisę kreiptis pareiškėjų, kontrolės institucijų dėl papildomų rodymų ar paaiškinimų raštu, apklausti minėtus asmenis žodžiu, išsistiepti asmeniui, kurio veiksmai skundžiami, skundo (prašymo) nuorašą ir paprašyti raštu pateikti atsiliepimą skundą (prašymą), pareiškėjo prašymu pareikalauti pateikti rodymus, kurių pareiškėjas negali gauti, kreiptis valstybės ir savivaldybių institucijas bei staigas, gamintojus, importuotojus, platintojus ir paslaugų teikėjus dėl vartotojų teisių apsaugos reglamentuojančių teisės aktų pažeidimams tirti reikalingos informacijos (Reglamento 33 p.).

Kiekvienu svarstomu darbotvarkos klausimu išklausomas pranešimas. Svarstoma klausimu suteikiama teisė pasisakyti Tarybos pirmininkui, Tarybos nariams bei, Tarybos pirmininkui leidus, kitiems klausimo svarstyme dalyvaujantiems asmenims (Reglamento 23 punktas). Tarybos pirmininkas, Tarybos nariai bei kiti pakviesti darbotvarkos klausimo svarstyme dalyvauti asmenys turi teisę prašyti, kad protokolą būtų rašytos aplinkybės, kurias jie laiko esminėmis svarstomu klausimu. Šis prašymas tenkinamas Tarybos pirmininkui pritarus (Reglamento 27 punktas). Tarybos nariai ir administracijos darbuotojai privalo užtikrinti informacijos, kuri sudaro komercinį paslaptį, konfidencialumą (Reglamento 29 punktas). Tvarkomasis posėdis protokoluojamas (Reglamento 25 punktas).

Visi Tarybos nutarimai priimami bals dauguma, dalyvaujant mažiausiai keturiems Tarybos nariams, skaitant Tarybos pirminink (Reglamento 13 punktais).

Taryba, išnagrinę jūsi vartotojo skund (prašym), turi teisę priimti vien iš šių nutarimų :

1. skundo (prašymo) netenkinti nesant statymo pažeidimo;
2. skund (prašym) patenkinti vis ar iš dalies ir:
 - a. pasiūlyti pardavėjui ar paslaugų teikėjui pakeisti, panaikinti arba nebetaikyti vartojimo sutarties sąlygų ar sąlygų sudarant sutartis su vartotojais;
 - b. kreiptis teismu su ieškiniu dėl vartojimo sutarties sąlygų ar sąlygų pripažinimo negaliojančiomis ar pakeitimo, jeigu per dvi savaites nuo Tarybos siūlymo pateikimo dienos pardavėjas ar paslaugų teikėjas jį neatsižvelgia;
 - c. kreiptis teismu dėl prekių pirkimo-pardavimo ar paslaugos teikimo sutarties nutraukimo ir vartotojo sumokėtų pinigų grąžinimo;
 - d. dėl vartojimo kredito sutarties nevykdymo ar netinkamo vykdymo kreiptis pardavėju, paslaugų teikėju ar kredito davėju dėl vartotojų teisi gynimo;
3. atidėti skundo (prašymo) nagrinėjimą ir grąžinti jį papildomam tyrimui.

1.3.2. Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba (šioje skirsnyje – Tarnyba)

Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba (toliau vadinama – Tarnyba) yra Lietuvos Respublikos Vyriausybės staiga.²¹ Tarnybai vadovauja direktorius, kurį statymu nustatyta tvarka priima pareigas ir atleidžia iš jų Ministras Pirmininkas (Nuostat 12 p.). Tarnybos direktorius turi pavadotojus (Nuostat 14 p.), tarnyboje gali būti sudaroma kolegija – patariamoji direktoriaus institucija (Nuostat 17 p.).

Tarnyba kartu su Nacionaline vartotojų gynimo taryba kontroliuoja Vartotojų teisi gynimo statymo laikymąsi (Vartotojų teisi gynimo statymo 29 str. 1 d.).

Vartotojų skundų nagrinėjimo aspektu svarbiausias Tarnybos uždavinys - saugoti vartotojų interesus, kad šalies rinkoje tiekiamas maistas atitiktų Lietuvos Respublikos statymais, kitais teisės aktais teisintus saugos, kokybės, ženklinimo ir kitus privalomuosius reikalavimus, ginti pažeistas vartotojų teises maisto ir su juo susijusi paslaugų teikimo srityje (Nuostat 5.1 p.). Šis uždavinys Tarnyba gyvendina tirdama vartotojų, jų organizacijų, kitų suinteresuotų staigų ir organizacijų skundus dėl maisto, pašarų ir pašarų priedų, neatitinkančių saugos, kokybės, ženklinimo ir kitų privalomųjų reikalavimų, nesaugi maisto tvarkymo paslaugų teikimo (Nuostat 6.3 p.).

²¹ Valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos nuostat 1 p., patvirtinta Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2000 m. birželio 28 d. nutarimu Nr. 744 (Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2003 m. balandžio 29 d. nutarimo Nr. 541 redakcija, Žin., 2003, Nr. 42-1941).

Vartotoj teis kreiptis Tarnyb , kai yra pažeidžiami prek ir paslaug saugos ir kokyb s reikalavimai, o taip pat, kai nevykdomi teis ti vartotojo reikalavimai ar sigijus netinkamos kokyb s prek /paslaug , tvirtinta Vartotoj teisi gynimo statymo 7 str. 10 p. bei 8 str. 6 p.

1.3.2.a Neteisminio vartotoj skund nagrin jimo proced ra ir principai

Vartotoj prašym ir skund tyrimas atliekamas pagal patvirtint Asmen pranešim (skund) registravimo ir tyrimo tvark .²² Pažym tina, kad Asmen pranešim (skund) registravimo ir tyrimo tvarka n ra publikuota „Valstyb s žiniuose“. Vadovaujantis Lietuvos Respublikos statymo „D l Lietuvos Respublikos statym ir kit teis s akt skelbimo ir sigaliojimo tvarkos“²³ 3 str. 2 d. „Valstyb s žiniuose“ turi b ti skelbiami Vyriausyb s staig norminiai teis s aktai. Nepaisant to, kad min tas norminis teis s aktas yra patvirtintas, jis negalioja, kol n ra paskelbtas „Valstyb s žiniuose“²⁴, be to, jis taip pat tur t b ti skelbiamas ir Tarnybos internet iniame puslapyje.²⁵

Tarnyba nagrin ja pranešimus ir skundus, kuriuose pateikiama informacija apie nesaugius, nekokybiškus maisto produktus ir nesaugias viešojo maitinimo staig teikiamas paslaugas pagal Tarnybos direktoriaus patvirtint form ²⁶ (Tvarkos § 4). Valstybin s maisto ir veterinarijos tarnybos internetiniame puslapyje pridedama skundo d l nekokybišk maisto produkt elektronin forma ir paaiškinami jos pildymo reikalavimai.²⁷ Be to, Tarnyba priima skundus vis par taip pat ir nemokama telefono linija (8 ~ 800 404 03), juos fiksuojant garsiniu rašu. Vadovaujantis min ta Tvarka, visi gauti skundai turi b ti registruojami.

Gav skund , atitinkamos teritorin s Tarnybos maisto produkt inspektoriai tikrina skunde minim informacij , tikrina produkt , patiekal bei kit reikalavim atitiktis, atlieka laboratorinius tyrimus. Tvarkos § 6 nustato atvejus, kada Tarnybos darbuotojas gali atsisakyti tirti skundus: jeigu skundas nepatenka Tarnybos kompetencijos ribas ar skundas anonimiškas. Skundas taip pat gali b ti nenagrin jamas ir vertinus iš asmens gautos informacijos visum (pvz.: logiškumas, nenurodomas tikslus mon s adresas, gamintojas, ne vardijamas tikslus produkto pavadinimas, susirgimo atvejais nesikreipta medikus ir kt.).

²² Lietuvos Respublikos Valstybin s maisto ir veterinarijos tarnybos direktorius 2005 m. rugs jo 5 d. sakymas Nr. 501 „D l kokyb s programos sk-1 „Asmen pranešim (skund) registravimas ir tyrimas“.

²³ Žin., 1993, Nr. 12-296, nauja statymo redakcija Žin., 2002, Nr. 124-5626.

²⁴ Lietuvos Respublikos statymo „D l Lietuvos Respublikos statym ir kit teis s akt skelbimo ir sigaliojimo tvarkos“ 11 str. 2 d.

²⁵ Lietuvos Respublikos statymo „D l Lietuvos Respublikos statym ir kit teis s akt skelbimo ir sigaliojimo tvarkos“ 13 str.

²⁶ Tarnybos direktoriaus 2003 m. spalio 3 d. sakymu Nr. B1 -788 „D l Pilie i ir kit asmen pranešim Valstybin je maisto ir veterinarijos tarnyboje ir teritorin se staigose tyrimo tvarkos reikalavim patvirtinimo“.

²⁷ Lietuvos Respublikos valstybin s maisto ir veterinarijos tarnybos internetinis puslapyje, 2005 01 30, <http://www.vet.lt>

Teritorin Tarnyba, tirianti skund , atlieka patikrinim skunde nurodytame kio subjekte. Atsižvelgiant keliam gr sm ir finansines galimybes, gali b ti atrenkami m giniai laboratoriniams tyrimams.

Teritorin s Tarnybos privalo ne v liau kaip per 30 dien (rekomenduojama pe r 3–4 dienas) atlikti pranešimo tyrim (Tvarkos § 7), o apie tyrimo rezultatus informuoti centrin Tarnyb ir kitus suinteresuotus asmenis (Tvarkos § 4).

Tarnyba analizuoja nagrin t skund pagr stum . Tarnybos 2005 m. a taskaitoje teigiama, kad nedidel pagr st skund skai i lemia vaarios priežastys: produktas nebuvo rastas tikrinimo metu, buvo patikrintas kitos partijos produktas, mon tikrinimo metu nedirbo, mon min tu produktu iš vis neprekiavo, buvo sk stasi d l fizin s taršos, vartotojas suklydo pateikdamas informacij , paskambino pra jus ilgam laiko tarpui nuo nekokybiško produkto sigijimo dienos, prieš paskambindamas Tarnyb d l nekokybiško produkto kreip si pardav j , gamintoj ar paslaugos teik j .²⁸

Apibendrintai pažym tina, kad nagrin ta vartotoj skund nagrin jimo proced ra yra nepaskelbta „Valstyb s žiniose“, joje matyti akivaizdžios skund nagrin jimo proced ros reglamentavimo spragos: teis s atsisakyti tirti skund srityje ir pan.

1.3.3. Valstybin ne maisto produkt inspekcija (ši ame skirsnyje – Inspekcija)

Valstybin ne maisto produkt inspekcija, kartu su Nacionaline vartotoj gynimo taryba, kontroliuoja Vartotoj teisi gynimo statymo laikym si (Vartotoj teisi gynimo statymo 29 str. 1 d.).

Pažeidus prek i ir paslaug saugos ir kokyb s reikalavimus, o taip pat, kai nevykdomi teis ti vartotojo reikalavimai, sigijus netinkamos kokyb s prek /paslaug , vartotojas turi teis kreiptis Inspekcij d l pažeist vartotoj teisi gynimo arba teism d l šiame straipsnyje nustatyt te isi gynimo (Vartotoj teisi gynimo statymo 7 str. 10 p.; 8 str. 6 p.).

1.3.3.a Neteisminio vartotoj skund nagrin jimo proced ra ir principai

Vartotoj prašym ir skund tyrimas atliekamas pagal patvirtintas Pilie i ir kit asmen aptarnavimo Valstybin je ne maisto produkt inspekcijoje prie kio ministerijos taisykles (toliau – Taisykl s).²⁹

²⁸ Vartotoj skund tyrimas, vartotoj teisi apsauga, 2005 met ataskaita. Ži r ta Lietuvos Respublikos valstybin s maisto ir veterinarijos tarnybos puslapyje, 2005 01 30, http://www.vet.lt/index_complaint.php?parent=110.

²⁹ Valstybin s ne maisto produkt inspekcijos viršininko 2002 m. lapkri io 12 d. sakymo Nr. 1R – 83 (2005-03-08 sakymo Nr. 1R-27 redakcija).

Pažymintina, kad Piliie ir kit asmen aptarnavimo Valstybin je ne maisto produkt inspekcijoje prie kio ministerijos taisykles n ra publikuota Valstyb s žinio se. Vadovaujantis Lietuvos Respublikos statymo „D l Lietuvos Respublikos statym ir kit teis s akt skelbimo ir sigaliojimo tvarkos“³⁰ 3 str. 2 d. „Valstyb s žiniose“ turi b ti skelbiami Vyriausyb s staig norminiai teis s aktai. Nepaisant to, kad min tas norminis teis s aktas yra patvirtintas, jis negalioja, kol n ra paskelbtas „Valstyb s žiniose“³¹.

Taisykl se nustatoma, kad nagrin jant skundus Inspekcijos darbuotojai privalo vadovautis pagarbos žmogaus teis ms, teisingumo, s žiningumo ir protingumo, t aip pat viršenyb s, objektyvumo, nešališkumo, proporcionalumo, nepiktnaudžiavimo valdžia ir tarnybinio bendradarbiavimo principais (Taisykli 5 p.) Inspekcijoje nagrin jami taip pat ir nevalstybine kalba surašyti skundai (Taisykli 10, 11 p.) Visi skundai registruojami (Taisykli 19,20 p.)

Skund d l pažeist vartotoj teisi , sigijus netinkamos kokyb s prekes ar paslaugas, vartotojas Inspekcijai turi teis pateikti, kai pardav jas ar paslaugos teik jas nevykdo teis t vartotojo reikalavim , sigijus netinkamos kokyb s prek ar paslaug (Taisykli 21 p.). Skundas d l pažeist vartotojo teisi , kai pirk jui nepatinka nupirktos prek s forma, dydis, spalva, modelis ar komplektiškumas ir pardav jas nevykdo jo pageidavim , nagrin jamas vadovaujantis kio ministro 2001 m. birželio 29 d. sakymu Nr. 217 „D l daikt gr žinimo ir keitimo taisykli patvirtinimo“³², patvirtint Daikt gr žinimo ir keitimo taisykli 16 punkte nustatytomis s lygomis (Taisykli 22 p.).

Inspekcijos internetiniame puslapyje pateikiama skundo forma, ta iau jos užpildyti kompiuteryje vartotojas negali (tai n ra numatyta ir min tose Taisykl se) .³³ Inspekcija priima skundus taip pat ir nemokama telefono linija (8~800 55551), ta iau žodiniai skundai priimami tik tais atvejais, kai juos galima išnagrin ti ir išspr sti tuoj pat, nepažeidžiant asmens ir Inspekcijos interes (Taisykli 16, 44 p.).

Prie skundo b tina prid ti preki pirkimo - pardavimo dokument (kasos aparato kvito, garantinio dokumento ir kita) kopijas, paslaugos teikimo užsakymo lapo ar sutarties (jei buvo sudaryta) kopij , kreipimosi pardav j ar paslaugos teik j kopij (Taisykli 23 p.). Pirkimo – pardavimo dokument nepateikimas yra pagrindas atsisakyti nagrin ti skund (Taisykli 24 p.).

Tvarkoje nustatoma, kad skundo nagrin jimas negali t stis ilgiau kaip 30 kalendorini dien nuo jo gavimo (Taisykli 26 p.), ta iau stengiantis išnagrin ti kuo trumpesniu terminu

³⁰ Žin., 1993, Nr. 12-296, nauja statymo redakcija Žin., 2002, Nr. 124-5626.

³¹ Lietuvos Respublikos statymo „D l Lietuvos Respublikos statym ir kit teis s akt skelbimo ir sigaliojimo tvarkos“ 11 str. 2 d.

³² Žin., 2001, Nr. 58-2105.

³³ Lietuvos Respublikos Valstybin s ne maisto produkt inspekcijos internetinis puslapis, 2005 01 30, www.inspekcija.lt .

(Taisykli 27 p.). Inspekcija nenagrin ja kartotini skund , jeigu juose nenurodoma nauj aplinkybi , sudaran i prašymo pagrind , ir n ra tikinam argument , kad Inspekcijos sprendimas d l ankstesnio prašymo ar skundo išnagrin jimo yra neteisingas (Taisykli 46 p.).

Skundas laikomas baigtu nagrin ti tik tada kai yra atsakyta visus jame iškeltus klausimus ir apie priimt sprendim pranešta pareišk jui (Taisykli 37 p.). Sprendime apie nepatenkint prašym ar skund turi b ti nurodyta prašymo ar skundo nepatenkinimo motyvai, be to, nurodyta, kur ir kokia tvarka gali b ti apsk stas (Taisykli 51 p.). Taisykli VII dalis reglamentuoja sprendim d l išnagrin t prašym ir skund apskundim , nurodydama teis apsk sti sprendim Inspekcijos viršininkui arba paduoti skund Vyriausiajai administracinin gin komisijai arba atitinkamos apygardos administraciniam teismui.

Taisykli 26 p. nustatoma, kad asmen prašymai ar skundai nagrin jami vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo statymo³⁴ tre iajame skirsnyje nustatyta administracine proced ra ir šiomis taisykl mis. Kaip jau buvo min ta, Lietuvos Respublikos v iešojo administravimo statyme nustatyta skund nagrin jimo tvarka n ra pritaikyta nagrin ti vartotoj skundus (skirtingos gin o šalys), joje n ra atspind ta kai kuri itin svarbi vartotoj skund nagrin jimui taikytin princip (rungimosi, skaidrumo ir p an.).

Apibendrintai pažym tina, kad nagrin ta vartotoj skund nagrin jimo proced ra yra nepaskelbta „Valstyb s žiniose“, joje matyti akivaizdžios skund nagrin jimo proced ros reglamentavimo spragos, o nuoroda Viešojo administravimo statym ši sprag taip pat nepanaikina, abejotinas ir sprendim apskundimas administraciniam teismams.

1.3.4. Valstybin visuomen s sveikatos prieži ros tarnyba (šiam skirsnyje – Sveikatos prieži ros tarnyba)

2006 m. vasario 11 d. buvo papildytas ir pakeistas Vartotoj teisi gynimo statymas.³⁵ Pakeitimais Valstybinei visuomen s sveikatos prieži ros tarnybai prie Sveikatos apsaug os ministerijos ar jai pavaldiems visuomen s sveikatos centrams apskrityse pavedama nagrin ti vartotojams teikiam **paslaug** saug ir kokyb reglamentuojan i higienos normini akt pažeidimus. Ši funkcij iki šio pakeitimo sigaliojimo vykd Valstybin ne maisto produkt inspekcija prie kio ministerijos. Sveikatos prieži ros tarnyba ir jai pavald s visuomen s sveikatos centrai apskrityse kartu su Nacionaline vartotoj gynimo taryba kontroliuoja, kaip laikomasi Vartotoj teisi gynimo statymo (statymo 29 str. 1 d.)

³⁴ Žin., 1999, Nr. 60-1945 su v lesniais pakeitimais ir papildymais.

³⁵ Žinios, 2006 02 11, Nr. 17-594.

Sveikatos priežiūros tarnyba ir jai pavaldžios visuomenės sveikatos centrai apskrityse nagrinėja vartotojų skundus, susijusius su informacijos apie paslaugas pateikimu (statymo 5 str.), paslaugų kokybe (statymo 8 str., 10 str.).

1.3.5. Valstybinis turizmo departamentas (šiuose skirsnyje – Turizmo departamentas)

Valstybinis turizmo departamentas prie šios ministerijos (toliau vadinama – Departamentas) yra Lietuvos Respublikos valstybės staiga.³⁶ Kartu su kitomis institucijomis, Valstybinis turizmo departamentas atlieka turizmo valdymo funkcijas.³⁷ Departamento vienas uždaviniai – teisės aktų nustatyta tvarka atstovauti kelionių organizavimo paslaugų vartotojų interesams (Turizmo statymo 19 str. 12 p., Departamento nuostatų 6.9. p.)

Valstybinio turizmo departamento informacijos, analizės ir kontrolės skyriaus vedėja dr. Rima Jakytė teigia, kad aukščiau minėta Turizmo statymo norma, pareigojanti Departamentą atstovauti vartotojų interesams, turi būti siejama su turizmo monitoringu sutartyse su vartotojais numatytiems standartiniams lygms kontrole, o taip pat Kelionių organizatoriaus prievolių vykdymo užtikrinimu (Turizmo statymo 7 str.), pateikiant atitinkamas finansines garantijas departamentui³⁸. Turizmo departamentas negalintis nagrinėti vartotojų skundų, šioje srityje nėra specialios skundų nagrinėjimo tvarkos.

Pažymintina, kad Nacionalinė vartotojų teisių apsaugos taryba neturi specialistų, išmanančių turizmo sritį, todėl, gavę vartotojų skundus, kreipiasi Turizmo departamentą, kad būtų pateikti dokumentai ir informacija (pagal Vartotojų teisių statymo 30 str. 2 d. 1 p.). Turizmo departamentas mano, kad statyme nustatyta pareiga teikti dokumentus ir informaciją neapima pareigos surinkti skundų medžiagą, teikti išvadas ir medžiagą apibendrinus pateikti Nacionalinei vartotojų teisių apsaugos tarybai, nes tokia pareiga nenustatyta nei statymuose, nei kituose norminiuose aktuose.

Darytina išvada, kad vartotojų ginčų nagrinėjimas turizmo srityje Lietuvoje nėra užtikrintas, vartotojams negarantuojamos konstitucijoje tvirtintos teisės.

³⁶ Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2003 m. kovo 25 d. nutarimas Nr. 351 D 1 Valstybinio turizmo departamento prie šios ministerijos nuostatų patvirtinimo ir Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2001 m. kovo 21 d. nutarimo Nr. 320 „D 1 Valstybinio turizmo departamento prie šios ministerijos nuostatų ir Turizmo tarybos nuostatų patvirtinimo“ pripažinimo netekusiu galios, Žinios, 2003, Nr. 29-1195, 1 punktą.

³⁷ Lietuvos Respublikos turizmo statymas, Žin., 1998, Nr. 32-852. Nauja statymo redakcija, Žin., 2002, Nr. 123-5507.

³⁸ Žr. pvz.: Valstybinio turizmo departamento prie Lietuvos Respublikos šios ministerijos direktoriaus sakymas „D 1 kelionių organizatoriaus informacijos apie Lietuvos Respublikos turizmo statymo 7 straipsnio 1 dalyje nurodytą prievolių užtikrinimą pateikimo Valstybiniam turizmo departamentui prie šios ministerijos tvarkos“, Žinios, 2004, Nr. 87 -3189.

1.3.6. Civilinė aviacijos administracija (šiuo skirsnyje – CAA)

Lietuvos Respublikos aviacijos statymo 6 str. 4 d. nustato, kad CAA yra biudžetinė staiga, išlaikoma iš valstybės biudžeto ir atskaitoma nuo rinkliavų už oro navigacijos paslaugas bei naudojamasi oro uostais.³⁹

Aviacijos statymo 70 str. pareigoja CAA kontroliuoti, kaip laikomasi 1991 m. vasario 4d. Tarybos reglamento (EEB) Nr. 295/91/40, kuris nustato kompensavimo už atsisakymą vežti reguliaraus oro transportu bei skrydžiui atšaukimo arba atidėjimo ilgam laikui taisyklės. Aviacijos statymo 73 str. pareigoja CAA kontroliuoti, ar apdrausta oro vežėj ir civiliniai orlaivių naudotojai civilinė atsakomybė už žalą, padarytą keleiviams, bagažui, kroviniams bei tretiesiems asmenims, o taip pat, kaip laikomasi 2004 m. balandžio 21 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (EB) Nr. 785/2004/41, kuris nustato oro vežėj ir orlaivių naudotojų civilinę atsakomybę už žalą, padarytą keleiviams, bagažui, kroviniams bei tretiesiems asmenims, draudimo reikalavimus bei minimalius draudimo sumų dydžius.

Civilinė aviacijos administracijos nuostatuose⁴² tvirtinamos CAA funkcijos, tarp kurių kontroliuoti, kaip oro vežėjai ir orlaivių naudotojai laikosi civilinės atsakomybės draudimo reikalavimų bei kaip vykdomos kompensavimo ir pagalbos keleiviams taisyklės atsisakymo vežti ir skrydžiui atšaukimo arba atidėjimo ilgam laikui atveju (Nuostatai 7.49 p.) ir nustatyta tvarka nagrinėti piliečių ir kitų asmenų pareiškimus, skundus ir pasiūlymus bei imtis reikiamų priemonių, kad būtų išspręsti juose keliama klausimai (Nuostatai 7.53 p.). Be to, CAA turi teisę *inter alia* tikrinti, kaip juridiniai ir fiziniai asmenys vykdo statymų ir kitų teisės aktų reikalavimus, už kurių gyvendinimą atsakinga Civilinė aviacijos administracija, taip pat reikalauti pašalinti priežastis, sudarančias galimybes juos pažeisti (Nuostatai 8.2 p.).

Vartotojų skundų nagrinėjimo procedūra nenustatyta. Civilinė aviacijos administracija informavo, kad pačių skundų nenagrinėja, tačiau aiškina ir teikia konsultacijas vartotojų teisių gynimo klausimais patiems vartotojams. Manytina, kad vartotojų ginčų nagrinėjimas ir su tuo susijusios vartotojų teisės civilinė aviacijos srityje Lietuvoje nėra tinkamai užtikrintos.

³⁹ Žin., 2000, Nr. 94-2918, su vėlesniais pakeitimais ir papildymais.

⁴⁰ Europos Parlamento ir Tarybos 2004 m. vasario 11 d. reglamentas (EB) Nr. 261/2004, nustatantis bendras kompensavimo ir pagalbos keleiviams taisyklės atsisakymo vežti ir skrydžiui atšaukimo arba atidėjimo ilgam laikui atveju, panaikinantys Reglamentą (EEB) Nr. 295/91, OJ L 046, 2004.

⁴¹ 2004 m. balandžio 21 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (EB) Nr. 785/2004 D 1 draudimo reikalavimų oro vežėjams ir orlaivių naudotojams, OJ L 138, 2004.

⁴² 2005 m. spalio 14 d. Lietuvos Respublikos susisiekimo ministro sakymas Nr. 3-451 „Dėl Lietuvos Respublikos susisiekimo ministro 2001 m. gegužės 28 d. sakymo Nr. 182 „Dėl biudžetinės staigos civilinės aviacijos administracijos nuostatų patvirtinimo“ pakeitimo, žin., 2005 10 22, nr. 126-4516.

1.3.7. Ryši reguliavimo tarnyba

Lietuvos Respublikos elektronini ryši statymo⁴³ 2 str. 1 d. nustato, kad elektronini ryši veiklos reguliavimas grindžiamas ... vartotojų teisi apsaugos ... principais. Elektronini ryši veikl Lietuvos Respublikoje reguliuoja Ryši reguliavimo tarnyba ir kitos valstybės institucijos (4 str. 2 d.). Ryši reguliavimo tarnybos tikslai apima elektronini ryši paslaug vartotojų teisi apsaug (8 str. 1 d.), o vienas uždavini - užtikrinti elektronini ryši paslaug gav j teisi ir teis t interes apsaug , ypa užtikrinant paprastas ir nebrangias gin sprendimo proced ras bei skatinant elektronini ryši paslaug teikimo s lyg ir tarif skaidrum , ir pagal kompetencij užtikrinti galimyb naudotis universaliosiomis paslaugomis (8 str. 2 d. 2 p.).

gyvendindama savo teises, ryši reguliavimo tarnyba leidžia konkre iai apibr žtose srityse teis s aktus, nustatan ius bendr sias s lygas, kuriomis kio subjektai turi teis verstis elektronini ryši veikla. Tarp ši sri i taip pat yra elektronini ryši sektoriui specifiškos vartotojų teisi apsaugos taisykl s (30 str. 2 d. 8 p.). Šie teis s aktai gali b ti kei iami objek tyviai pagr stais atvejais ir vadovaujantis proporcingumo principu , atitinkamai paskelbiant apie numatom pakeitim ir suteikiant galimyb *inter alia* paslaug vartotojams pateikti savo pastabas d l si lom pakeitim (30 str. 4 d.).

Lietuvos Respublikos elektronini ryši statymo 12 str. reglamentuoja institucij bendradarbiavim elektronini ryši ir su jais susijusi klausim reguliavimo srityje. Atkreiptinas d mesys šio straipsnio 2 dal , kuri numato bendradarbiavim su Nacionaline vartotojų teisi apsaugos taryba. Pastaroji koordinuoja Ryši reguliavimo tarnybos veikl elektronini ryši paslaug vartotojų teisi apsaugos srityje, konsultuoja Ryši reguliavimo tarnyb , kai ji vykdo elektronini ryši paslaug vartotojų teisi apsaug , pagal Produkt saugos statymo nustatyt kompetencij priži ri produkt , skaitant ir produktus, susijusius su elektronini ryši tinklais, paslaugomis bei radijo ryšio renginiais ir galiniais renginiais, saug , bendradarbiauja ir konsultuojasi su Ryši reguliavimo tarnyba, vykdydama elektronini ryši paslaug vartotojų teisi apsaug . Be to, Valstybin ne maisto produkt inspekcija pagal Vartotojų teisi gynimo statymo, Produkt saugos statymo nustatyt kompetencij ir Vyriausyb s galiojimus gina elektronini ryši vartotojų teises ir priži ri produkt , tarp j ir produkt , susijusi su elektronini ryši tinklais, paslaugomis bei radijo ryšio renginiais ir galiniais renginiais, saug (12 str. 3 d.).

Vadovaujantis statymo 34 str. 4 dalimi, Elektronini ryši paslaug teik jas privalo išnagrinti gaunamus *inter alia* galutini paslaug gav j prašymus, pasi lymus ir skundus d l jo

⁴³ Žin., 2004, Nr. 69-2382.

teikiam ar numatom teikti elektronini ryši paslaug ir atsakyti per vien m nes nuo j gavimo dienos.

Vartotoj skund nagrin jimas (statyme vartojama galutini paslaug gav j skund sprendimo s voka) reglamentuojamas šio statymo 36 str., taip pat *mutatis mutandis* taikomos statymo 28 straipsnio, reguliuojan io gin tarp kio subjekt sprendim , 6, 7, 8, 9, 11, 12, 13, 15, 16, 17, 19 ir 20 dali nuostatos. Vartotojas turi teis kreiptis Ryši reguliavimo tarnyb , kad ši išankstine ne teismo tvarka išspr st jo gin su elektronini ryši paslaug teik ju, ta iau toks vartotojas taip pat turi teis kreiptis tiesiogiai teism . statymo 36 str. 5 d. nustato, kad ryši reguliavimo tarnyba nustato gin pagal vartotoj skundus sprendimo ryši reguliavimo tarnyboje taisykles. Pamin tinas Ryši reguliavimo tarnybos direktoriaus sakymas D l gin tarp pašto ir (ar) pasiuntini paslaug teik j ir naudotoj nagrin jimo taisykli patvirtinimo.⁴⁴ M s žiniomis, kitos gin nagrin jimo taisykl s elektronini ryši sferoje n ra patvirtintos.

Ryši reguliavimo tarnyba turi teis kio subjektui, kuris nesilaiko vertimosi elektronini ryši veikla s lygas nustatan i teis s akt ar elektronini ryši ištekli naudojimo s lyg , skaitant vartotoj , paslaug gav j teisi , nevykdo Ryši reguliavimo tarnybos sprendim , priimt išsprendus gin , skirti baud iki 3 procent bendr j metini pajam iš veiklos, susijusios su elektroniniais ryšiais, o jei tokios veiklos mast apskai iuoti sunku arba ne manoma, – iki 300 000 lit (74 str. 1 d.). vyk džius pakartotin arba sunk pažeidim - iki 5 procent bendr j metini pajam iš veiklos, susijusios su elektroniniais ryšiais, o jei tokios veiklos mast apskai iuoti sunku arba ne manoma, – iki 500 000 lit (74 str. 2 d.). statymas taip pat nustato kitas sankcijas, kurias gali skirti ryši reguliavimo tarnyba, arba pareig skirti mažesnes sankcijas, jei be ndrosios metin s pajamos mažesn s negu 300 000 lit .

1.3.8. Valstybin energetikos inspekcija (š iame skyriuje - Energetikos inspekcija)

Lietuvos Respublikos energetikos statymo⁴⁵ 18 str. 2 d. nustato, kad valstybin energetikos kontrol atlieka Valstybin energetikos inspekcija prie kio ministerijos. Kiek tai lie ia duj sektori , Inspekcija nagrin ja skundus gin sprendimo iki teismo tvarka d l rengini bei apskaitos prietais gedim , sistem eksploataavimo pažeidim , avarij , duj tiekimo nutraukimo .⁴⁶

Valstybin s energetikos inspekcijos nuostatai pažymi, kad i nspekcija yra valstyb s staiga prie kio ministerijos.⁴⁷ Energetikos inspekcija galiota išankstine skund nagrin jimo ne

⁴⁴ Žin., 2005, Nr. 91-3412.

⁴⁵ Žin., 2002, Nr. 56-2224.

⁴⁶ Gamtini duj statymo 20 str., Žin., 2000, Nr. 89-2743 su v lesniais papildymais ir pakeitimais.

⁴⁷ Lietuvos Respublikos kio ministro 2002 m. liepos 26 d. sakymas Nr.279, Žin. , 2002, Nr. 79-3374.

teisme tvarka nagrinėti skundus dėl energetikos objektų, renginių ir apskaitos priemonių gedimų, eksploataavimo, energijos kokybės reikalavimų, energijos apskaitos ir mokėjimo už suvartotą energiją pažeidimų, avarijų, energijos tiekimo nutraukimo, sustabdymo ar ribojimo (Nuostatų 7.11. p.). Tačiau minėtoje srityse vartotojai prieš kreipdamiesi teismu dėl jų pažeistų teisių gynimo, privalo išankstine neteismine tvarka kreiptis į minėtas institucijas.

2002 m. lapkričio 27 d. Valstybinės energetikos inspekcijos viršininko sakymu Nr. 75 buvo patvirtinta išankstinis skundų nagrinėjimo ne teisme tvarka.⁴⁸

1.3.9. Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija (šiuo skyriuje - Komisija)

Lietuvos Respublikos energetikos statymo⁴⁹ 17 str. 1 p. nustato, kad Komisija yra valstybės staiga, finansuojama iš Lietuvos valstybės biudžeto. Komisija išankstinio skundų nagrinėjimo ne teisme tvarka nagrinėja skundus dėl energetikos moniavimosi veiklos ar neveikimo tiekiant, skirstant, perduodant, laikant energiją, teisėjams pasinaudoti tinklais ir sistemomis nesuteikimo, prisijungimo, energijos tiekimo šaltinių balansavimo, kainų ir tarifų taikymo.⁵⁰ Kiek tai susiję su dujų sektoriais, Komisija nagrinėja ginčų sprendimo iki teismo tvarka skundus dėl gamtinių dujų moniavimosi veiklos ar neveikimo perduodant, paskirstant, tiekiant, perkant ir laikant gamtines dujas, nesuteikimo teisėjams pasinaudoti sistema, prisijungimo, sistemos balansavimo, kainų nustatymo.⁵¹

Vartotojų skundų nagrinėjimas Komisijoje vykdomas pagal patvirtintas taisykles. 2003 m. kovo 18 d. Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisijos nutarimu Nr. O3-20 buvo patvirtinta išankstinis skundų nagrinėjimo ne teisme tvarka⁵², kuri reglamentuoja skundų dėl energetikos moniavimosi veiklos ar neveikimo tiekiant, skirstant, perduodant, laikant energiją, dėl teisėjams pasinaudoti tinklais ir sistemomis nesuteikimo, dėl prisijungimo, energijos tiekimo šaltinių balansavimo, kainų ir tarifų taikymo nagrinėjimą. Skundai, neatitinkantys šios tvarkos nustatytų reikalavimų, nagrinėjami pagal Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisijos 2003 m. sausio 24 d. nutarimu Nr. O3-3 patvirtintą Piliėjų ir kitų asmenų aptarnavimo Valstybinėje kainų ir energetikos kontrolės komisijoje tvarką 53, išskyrus skundus gamtinių dujų sektoriuje, kurie

⁴⁸ Žin., 2002, Nr. 115-5185.

⁴⁹ Žin., 2002, Nr. 56-2224.

⁵⁰ Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002 m. lapkričio 7 d. nutarimo Nr. 1747 „Dėl Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisijos nuostatų patvirtinimo“, Žin., 2002, Nr. 109-4819, su vėlesniais pakeitimais ir papildymais, 6.10. punktas.

⁵¹ Gamtinių dujų statymo 20 str., Žin., 2000, Nr. 89-2743 su vėlesniais papildymais ir pakeitimais.

⁵² Žin., 2003, Nr. 29-1225.

⁵³ Žin., 2003, Nr. 12-475.

nagrinjami pagal Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2001 m. birželio 19 d. nutarimu Nr. 745 patvirtint skundų Lietuvos Respublikos gamtinių dujų statymo taikymo nagrinėjimo tvarką.⁵⁴

1.3.10. Draudimo priežiūros komisija (šiuo skyriuje – Priežiūros komisija)

Remiantis Draudimo statymo⁵⁵ 181 str. 1 d., draudimo veiklos priežiūrą Lietuvos Respublikoje vykdo Lietuvos Respublikos draudimo priežiūros komisija. Minimo statymo 207 str. nustato šios komisijos teises ir pareigas nagrinėti vartotojų ginčus su draudiku, kylančius iš draudimo sutarties ar susijusių su ja, jei draudimo sutarties yra taikytina Lietuvos Respublikos teisė (statymo 207 str.). Vartotojai, prieš tai kreipęsi draudiką ir gavę jo galutinį neigiamą sprendimą dėl to paties ginčo dalyko, turi teisę kreiptis Priežiūros komisiją per 2 mėnesius nuo neigiamo sprendimo gavimo. Jei per 2 mėnesius nuo vartotojo kreipimosi draudikas nepateikia jokie sprendimo, vartotojas per 2 mėnesius nuo šio termino pabaigos turi teisę kreiptis Priežiūros komisiją. Ginčai nagrinjami neatlygintinai, rašytine tvarka. Ginčas turi būti išnagrinėtas per 3 mėnesius nuo vartotojo kreipimosi. Priežiūros komisija privalo tarpininkauti, kad ginčo šalys pasiektų abi šalis tenkinantį susitarimą. Jei tokio susitarimo pasiekti nepavyksta, Priežiūros komisija priima sprendimą dėl ginčo esmės. Nustačius, jog pažeisti teisės aktai, Priežiūros komisija taip pat turi teisę taikyti poveikio priemones.

Draudimo priežiūros komisija yra patvirtinusi vartotojų ir draudikų ginčų nagrinėjimo taisyklės ir vartotojo kreipimosi formą⁵⁶; šie dokumentai skelbiami draudimo priežiūros komisijos tinklalapyje.⁵⁷

1.3.11. Kitos institucijos

Valstybinės geležinkelio inspekcijos prie Susisiekimo ministerijos nuostatose⁵⁸ nenustatoma šios institucijos teisė nagrinėti vartotojų skundus. Visgi valstybinė geležinkelio inspekcija turi teisę nagrinėti asmenų pareiškimus, skundus ir pasiūlymus (Nuostatų 5.24. p.) geležinkelio transporto eismo saugos klausimais (Nuostatų 4.1.), o taip pat kontroliuodama, kaip geležinkelio monstros (vežėjai) vykdo geležinkelio transporto kinš komercinš licencijuojamos veiklos š lygas (Nuostatų 4.2. p.)

⁵⁴ Žin., 2001, Nr. 53-1880.

⁵⁵ Žin., 2003, Nr. 94-4246 su vėlesniais pakeitimais ir papildymais.

⁵⁶ 2004 m. kovo 9 d. Lietuvos Respublikos draudimo priežiūros komisijos nutarimas Nr. N-28 „Dėl Vartotojų ir draudikų ginčų nagrinėjimo taisyklių ir vartotojo kreipimosi formos patvirtinimo“, Žin., 2004, Nr.41 -1367.

⁵⁷ Draudimo priežiūros komisijos internetinis puslapis: www.dpk.lt

⁵⁸ Lietuvos Respublikos susisiekimo ministerijos 1996 m. spalio 30 d. sakymas Nr. 330 (Lietuvos Respublikos susisiekimo ministro 2005 m. rugsėjo 19 d. sakymo Nr. 3-389 redakcija, Žin., 2005, Nr. 114-4166).

Valstybin keli transporto inspekcija taip pat netiria vartotoj skund , nors ir jai priskirtos kompetencijos ribose gali nagrin ti vartotoj skund (žr. Valstybin s keli transporto inspekcijos nuostat 8.26 p.).

Valstybin s vidaus vanden laivybos inspekcijos pagrindiniai uždaviniai – saugios laivybos vidaus vandenyse užtikrinimas (Nuostat 5.1. ir 5.2. p.), gyvendinama š ir su juo susijusius uždavinius savo kompetencijos ribose nagrin ja skundus teis s akt nustatyta tvarka (nuostat 6.19.p.).⁵⁹ Lietuvos Respublikos saugios laivybos administracijos tikslas saugios laivybos ir taršos iš laiv užtikrinimas, ta iau šiai institucijai nepavesta nagrin ti vartotoj skund .⁶⁰ Prašym ir skund nagrin jimo proced roms taikomos Pilie i ir kit asmen aptarnavimo valstybin je vidaus vanden laivybos inspekcijoje taisykl s⁶¹, kurios iš esm s pakartoja pagrindines Vyriausyb s patvirtintas Pavyzdin s tvarkos nuostatas .

Apibendrintai teigtina, kad transporto paslaug (geležinkelis, keli ir vandens transportas) srityje neužtikrinamos vartotoj teis s neteismin j skund nagrin jim . Šiuos ekonomikos sektorius priži rin ioms institucijoms nenumatytos teis s ir pareigos nagrin ti vartotoj skundus, tokios teis s ir pareigos nenumatytos nei Nacionalinei vartotoj teis gynimo tarybai, nei Turizmo departamentui. Atsižvelgiant tai, kad ši ekonomin veikla yra paslaugos, ir atsižvelgiant Vartotoj teisi gynimo statym , šioje srityje kylantius bent jau tam tikrus skundus savo galiojim ribose gal t nagrin ti Valstybin visuomen s sveikatos prieži ros tarnyba prie Sveikatos apsaugos ministerijos ar jai pavaldžios visuomen s sveikatos centrai apskrityse arba Valstybin ne maisto produkt inspekcija. Ta iau min tose institucijose n ra transporto srities specialist , tod l abejot ina, ar vartotoj interesai šioje srityje yra tinkamai apsaugoti.

Šis darbas neapima vartotoj apsaugos sveikatos prieži ros paslaug sektoriuje visgi pažym tina, kad Lietuvos Respublikos pacient teisi ir žalos sveikatai atlyginimo statym o⁶² 17 str. 1 d. numato speciali institucij – Pacient sveikatai padarytos žalos nustatymo komisij , kuri yra ikiteismin institucija gin ams d l pacientams padarytos žalos atlyginimo, išskyrus gin us, kylantius iš civilin s atsakomyb s draudimo santyki . Ši komisij sudaro Sveikatos apsaugos ministerija ketveriems metams iš 7 asmen , turin i medicinini , teisini arba kit universitetini aukšt j

⁵⁹ Lietuvos Respublikos susisiekimo ministro sakymas d l Lietuvos Respublikos susisiekimo ministerijos 1998 m. vasario 10 d. sakymo Nr. 52 „D l valstybin s vidaus vanden laivybos inspekcijos nuostat patvirtinimo“ pakeitimo, Žin., 2003, Nr. 37-1628, su v lesniais pakeitimais ir papildymais.

⁶⁰ Lietuvos Respublikos susisiekimo ministro sakymas D l Lietuvos Respublikos susisiekimo ministro 2002 m. birželio 25 d. sakymo Nr. 3-318 ir Lietuvos Respublikos susisiekimo ministro 2002 m. birželio 25 d. sakymo Nr. 3-320 pakeitimo, žinios, 2003, Nr. 37-1630 su v lesniu pakeitimu.

⁶¹ 2005 m. rugpj io 10 d. valstybin s vidaus vanden laivybos inspekcijos viršininko sakymas Nr. 4-196, Žin., 2005, Nr. 109-3993.

⁶² Žin., 2004, Nr. 115-4284.

išsilavinim , sudaro. Parenkant atstovus ši komisij , atsižvelgia ma tai, kad joje vienodai b t atstovaujama pacient ir asmens sveikatos prieži ros staig interesams. Ne mažiau kaip 2 šios komisijos nariai turi b ti pacient teises ginan i nevyriausybin i organizacij deleguoti atstovai. Šios komisijos sudarymo, veiklos, jos kompetencijai priskiriam pacientams padarytos žalos nustatymo ir atlyginimo klausim sprendimo tvark reglamentuoja Pacient sveikatai padarytos žalos nustatymo komisijos nuostatai, kuriuos tvirtina Vyriausyb (statymo 17 str. 3 d.).

Valstybin lošim prieži ros komisija priži ri ir kontroliuoja azartini lošim veiklos bei didži j loterij organizavim , kad b t užtikrinta loš j ir lošim bei didži j loterij organizatori interes ir teisi apsauga.⁶³ Taciau ši komisija ne pareigota nagrin ti vartotoj skund azartini lošim ir didži j loterij veikloje.

1.4. Visuomenini organizacij teis s vartotoj teisi gynimo srityje

Vartotoj teisi gynimo statymo 31 str. nustato visuomenini vartotoj organizacij teises.⁶⁴ Nevalstybin ms vartotoj organizacijoms suteikiamos teis s ginti vartotoj teises, j ekonominius ir socialinius interesus valstyb s ir savivaldybi institucijose bei staigose, o taip pat vartotojo prašymu ar savo iniciatyva reikšti ieškinius teisme (statymo 31 str. 6, 7 d.). statyme nenustatoma valstyb s institucij pareiga konsultuotis, kuri atitikt visuomenini vartotoj organizacij teis dalyvauti statym ir kit normini akt , susijusi su vartotoj apsauga, rengimu. statyme taip pat ne tvirtinamas alternatyvus gin nagrin jimo procesas, kuriame aktyviai gal t dalyvauti ir visuomenin s vartotoj organizacijos. Alternatyvus gin nagrin jimas gal t tinkamai gyvendinti Europos S jungos atitinkamuose norminiuose aktuose si lomus pagrindinius vartotoj gin nagrin jimo principus, sumažint didel valstybin i vartotoj teisi gynimo institucij kr v .

Kai kurie statymai taip pat tvirtina visuomenini vartotoj organizacij teisi specialiuose ekonomin s veiklos sferose. Štai Šilumos kio statymas nustato šilumos vartotoj teises ginan i organizacij teis kontroliuoti šilumos tiek j veikl , reikalauti duomen apie šilumos tiekimo ir gamybos veikl , o taip pat si lyti kandidat ras šilumos gamybos ir tiekimo moni steb toj tarybas.⁶⁵

⁶³ Valstybin s lošim prieži ros komisijos nuostat 4.1. ir 4.2. punktai, Žinios, 2003, Nr. 116-5266.

⁶⁴ Kai kurie statymai, reguliuodami visuomenini vartotoj organizacij teises, pasiun ia Vartotoj teisi gynimo statym , žr. pvz., Produkt saugos statymo 11 str. 1 d.

⁶⁵ Šilumos kio statymo 5 str., Žin., 2003 05 28, Nr. 51-2254.

2. Lietuvos Respublikos normini akt projektai

Atitinkamoms institucijoms yra pateiktas Vartotojų teisi gynimo statymo pakeitimo statymo projektas⁶⁶, kuriuo siekiama pakeisti vartotojų teisi gynimo statym ir išdstyti nauja redakcija.

Remiantis statymo projektu, sudaroma Vartotojų teisi apsaugos taryba – kolegiali patariamoji visuomeniniai pagrindais veikianti institucija (projekto 10 str. 3 d.). Šiuo projektu kei iamas Nacionalin s vartotojų teisi apsaugos tarybos pavadinimas Valstybin vartotojų teisi apsaugos tarnyb prie teisingumo ministerijos (projekto 11 str.) (toliau – Tarnyba)⁶⁷, taip pat numatoma, kad valdymo organas bus ne kolegialus (Taryba), bet vienasmenis – direktorius. Valstybin vartotojų teisi apsaugos tarnyba turi teis *inter alia* nagrin ti vartotojų skundus išankstinio gin sprendimo ne teisme tvarka bei vykdyti sutar i nes žining s lyg taikymo kontrol (projekto 12 str. 1 d. 5,6 p.).

Projekte aptariama vartotojų asociacij kompetencija, reglamentuojama joms skiriama valstyb s finansin parama. Valstyb s remiamos vartotojų asociacijos turi atitikti šias pagrindines s lygas: registracija Juridini asmen registre, bent vienas iš veiklos tiksl – vartotojų teisi ir teis t interes atstovavimas ir gynimas, vartotojų švietimas, ne mažiau kaip 20 nari v ienijimas⁶⁸ ir nepriklausomumas nuo verslo (projekto 31 str. 1 d.). Visgi projektas nesuteikia teis s vartotojų asociacijoms savarankiškai nagrin ti vartotojų gin arba kartu su kitomis organizacijomis ar staigomis sudaryti vartotojų gin nagrin jimo institucijas (tai literat roje kartais vadinama „alternatyviu vartotojų gin nagrin jimu“).⁶⁹ Šioje srityje vartotojų asociacijos tegali atstovauti vartotojui, sprendžiant gin us išankstine ne teismo tvarka. Be to, projektas suteikia vartotojų asociacijoms teis kreiptis teism ginant vartotojų teises ir interesus tik tais atvejais, kai ginamas vartotojų viešasis interesas (projekto 31 str.). Primintina, kad viešo intereso gynimas yra ieškinio vartotojų viešajam interesui apginti pateikimas, kai siekiama užd rausti (nutraukti) pardav jo ar paslaug teik jo veiksmus, pažeidžian ius neapibr žto vartotojų skai iaus teis tus bendruosius interesus ir kurie yra nes žiningi vartotojų atžvilgiu, neatitinkantys s žiningos verslo praktikos arba prieštaraujantys teis s aktams (projekto 30 str. 2 d.).

⁶⁶ XP-695, 2005 07 18

⁶⁷ Remiantis v liau teiktu statymo projektu XP -805(2), 2005 10 04, si loma pakeisti Nacionalin s vartotojų teisi apsaugos Tarybos status , t.y. kad ši institucija b t ne prie Teisingumo ministerijos, bet prie Vyriausyb s.

⁶⁸ Su šia s lyga nesutinka nemaža dalis dabar veikian i nevyriausybin i vartotojų asociacij , pavyzdžiui, Lietuvos vartotojų institutas, Nacionalin vartotojų konfederacija, L ietuvos vartotojų asociacija. Min t norm pagr stai kritikuoja Teis s institutas, Pasi lymai projektui XP -695, 2005 10 06, 9 p.

⁶⁹ Vartotojų asociacij teisi sumenkinim projekte pastebi ir Lietuvos Vartotojų institutas, si lantys projekte tvirtinti teis atstovauti vartotojams, kai priimami vartotojų interesus lie antys teis s aktai (pasi lymai projektui Nr. XP -695, 2005 09 30, 18, 21 p.).

statymo projekto šeštasis skirsnis tvirtina vartotoj teisi gynimo proces ne teisme.⁷⁰ Nepaisant itin panaši s vok , šis skirsnis nenumato išankstin s privalomosios gin sprendimo ne teisme tvarkos, kuria remiantis skundas ar ieškiny s gali b ti paduodamas teismui tik po to, kai jis išnagrin jamas ne teismo tvarka.⁷¹ statymo projekto 19 str. tvirtina vartotojo teis bet kuriuo vartotoj teisi gynimo ne teisme proceso metu nuspr sti ginti savo teises kitais teis tais b da is, skaitant ir kreipim si teism . Gin nagrin jan ios institucijos sprendimai yra rekomendacinio pob džio⁷², o kreipimasis teism , gin o nagrin jimo institucijai pri mus sprendim , nelaikomas šios institucijos sprendimo apskundimu (projekto 29 str.).

Vartotojas, manantis, kad pažeistos jo teis s, pirmiausia turi kreiptis pardav j ar paslaug teik j , nurodydamas savo reikalavim (projekto 20 str.). Jeigu pardav jas, paslaug teik jas nevykdo vartotojo reikalavimo, vartotojas turi teis kreiptis Valstybin maisto ir veterinarijos tarnyb ar Valstybin ne maisto produkt inspekcij⁷³. Šios institucijos privalo išnagrin ti vartotojo prašym ne v liau kaip per 30 dien nuo prašymo gavimo dienos ir, jei jos vartotojo reikalavim pripaž sta pagr stu, pasi lo pardav jui, paslaug teik jui vykdyti vartotojo reikalavim , Pardav jui ar paslaug teik jui nepatenkinus reikalavimo, patikrinimo akto kopija yra pateikiama Valstybinei vartotoj teisi apsaugos tarnybai, kuri sprendžia klausim d l vartotoj viešo intereso gynimo (projekto 21 str.). Kitaip tariant, Tarnybos teis s kreiptis teism min to statymo projektu yra itin susiaurinamos: Tarnyba turi teis kreiptis teism siekdama apginti vieš j interes , o taip pat d l nes žining sutar i s lyg (žr. projekto 32 str. 2 d.).

Svarbu pažym ti, kad už ekspertiz ar laboratorinius tyrimus vartotojas nemoka, jei Valstybin maisto ir veterinarijos tarnyba ar Valstybin ne maisto produkt inspekcija nustato, jog jie yra b tini. Už tyrimus moka vartotojas, jei min t institucij sprendimu, jie n ra b tini, bet vartotojas pageidauja juos atlikti ir pasitvirtina, kad prek s ir paslaugos yra tinkamos kokyb s (projekto 21 str. 5 d.).

⁷⁰ Nors šio statymo aiškinamajame rašte rašoma, kad šis „skirsnis tvirtina nauj proced r vartotoj teisi apsaug os srityje“, ta iau ir dabar galiojan iame statyme buvo nustatyta vartotojo teis kreiptis atitinkamas valstyb s institucijas (tame tarpe – Nacionalin vartotoj teisi apsaugos taryb) d l pažeist teisi gynimo, nors ši proced ra ir buvo vadinama „vartotoj skund nagrin jimu“. Be to, kaip teisingai pasteb jo Lietuvos Vartotoj institutas (pasi lymai projektui Nr. XP -695, 2005 09 30, 14 p.) statyme naudojamos skirtingos s vokos: „išankstinis gin sprendimas ne teisme“, „gin sprendimas ne teisme“.

⁷¹ Administracinį byl teisenos statymo 22 str. 3 d., Žin., 1999, Nr. 13-308 (*su v lesniais pakeitimais ir papildymais*); civilinio proceso kodekso 22 str. 1 d., žin., 2000, Nr. 74-2262.

⁷² Lietuvos Respublikos Seimo kanceliarijos Teis s departamentas pagr s tai sukritikavo ši nuostat , žr. Teis s departamento išvada Vartotoj teisi gynimo statymo pakeitimo statymo projektui, XP -695, 2005 08 05, 2 punktas.

⁷³ Primintina, kad neseniai pakeistame Vartotoj teisi gynimo statyme tvirtinama dar viena vartoto j teises ginanti institucija - Valstybin visuomen s sveikatos prieži ros tarnyba prie Sveikatos apsaugos ministerijos ar jai pavaldžios visuomen s sveikatos centrai apskrityse -, ta iau šiame statymo projekte min tos institucijos vartotoj teisi apsaug os institucin je sistemoje n ra.

Projekto 22 str. pateikia pavyzdinį giną nagrinjanči instituciją, dėl ginų, kylančių iš sutartinių santykių tarp vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų, sąrašą: Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba (elektroninių ryšių, pašto ir pasiuntinių paslaugų srityse), Lietuvos Respublikos draudimo priežiūros komisija (draudimo srityje), Valstybinė energetikos inspekcija prie ūkio ministerijos bei Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija (energetikos srityse) ir Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba – visose kitose srityse, išskyrus, jei statymai nustato kitas institucijas. Taigi, jei giną susijęs su aukščiau išvardintomis sritimis, vartotojas turi pateikti jį minėtoms giną nagrinjančioms institucijoms (jei tokia institucija ne galiota priimti sprendimo dėl vartotojo prašyme nurodyto reikalavimo, jį privalo perduoti prašymą Valstybinei maisto ir veterinarijos tarnybai ar Valstybinei ne maisto produktų inspekcijai) (projekto 23 str.).

Aukščiau minėtos projekto normos nėra tikslios teisės aktų technikos požiūriu, todėl palieka kai kurias reglamentavimo spragas: statymas pamini tik kai kurias vartotojų skundų nagrinjimo institucijas, tačiau ne vardina kitas, kurios jau šiuo metu yra galiotos nagrinėti vartotojų skundus, pavyzdžiui, Civilinės aviacijos administracija, Valstybinė visuomenės sveikatos priežiūros tarnyba ir kt. Projektas neišsprendžia klausimą dėl giną nagrinjimo tvarkos specialiuose rinkose sektoriuose, pvz., turizmo, transporto, nors šie sektoriai priežiūra taip pat pavesta valstybės institucijoms⁷⁴, kyla abejonė, ar Tarnyba ir Inspekcija bei Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba bus pajėgios pačios nagrinėti giną kai kuriuose specialiuose srityse, pavyzdžiui, statybos srityje ir pan. Ypač daug abejonė kelia 23 str. 5 d. 1 p. nuostata, tvirtinanti vartotojo prašymą nagrinėti Viešojo administravimo statymo nustatyta tvarka, jei nėra viena institucija ne galiota priimti sprendimo. Kaip jau buvo minėta, viešojo administravimo statymas nėra pritaikytas vartotojų giną nagrinėjimui.

Projekto 24, 25 ir 26 str. reguliuoja giną nagrinjimo procesą, kuris, kaip teigiama minėto projekto aiškinamajame rašte, grindžiamas operatyvumo, lankstumo, rungimosi, efektyvumo, skaidrumo principais. Nors operatyvumo principas tvirtintas pačiame statyme, abejonės dėl jo tinkamo taikymo, nustatant bendrąjį terminą, per kurį turi būti išnagrinėtas giną, išreiškė Lietuvos Vartotojų asociacija.⁷⁵ Pažymintina, kad bendra taisyklė tvirtina rašytinį giną nagrinjimo procesą (išskyrus atvejus, kai giną nagrinjančios institucijos sprendimu, giną nagrinjamas žodinio proceso tvarka, jei nepakanka rodymų giną išnagrinėti). Be to, giną nagrinjimas yra

⁷⁴ Pažymintina, kad, tvirtindami pareigų valstybės ir savivaldos institucijoms teikti išvadą giną nagrinjančioms institucijoms (projekto 24 str. 4 d.), projekto rengėjai bent iš dalies siekė išspręsti susidariusį netin kam vartotojų gynimo padėtį minėtose srityse. Pažymintina, kad šiuo pakeitimu didžiulis papildomas krūvis teks Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai.

⁷⁵ Pasiūlymai projektui Nr. XP-695, 2005 10 04.

viešas, taip pat vieša ir išnagrinėti byl medžiaga. Ginčo nagrinėjimo procese ypatingai pabrėžiamas siekis užbaigti šali ginčus taikiai.

Siekiant užtikrinti, kad pardavėjai ir paslaugų teikėjai nevilkint proceso, ir skatinti juos vykdyti ginčus nagrinėjantios institucijos sprendimus, projekte numatomas rekomendacini Valstybinis vartotojų teisių apsaugos tarnybos sprendimų ir taikių susitarimų, kurie nėra vykdyti ar nevykdomi, paskelbimas Valstybinis vartotojų teisių apsaugos tarnybos interneto svetainėje (projekto 28 str.). Manytina, kad paskelbus sprendimą, o teismui nenustačius, kad buvo pažeisti vartotojo teisės ir interesai, pardavėjai ir paslaugų teikėjai turėtų teisę ginti sprendimo paskelbimu pažeistas teises (monetas reputaciją ar vaizdą).⁷⁶ Ten pat skelbiami ir teismo priimti sprendimai, susijusi su vartotojų viešo intereso gynimu, nuorašai (projekto 35 str.).

Projekto septintajame skyriuje taip pat reguliuojama Europos Sąjungos valstybių narių institucijų ar organizacijų teisė pareikšti ieškinį Lietuvoje ginant viešą interesą (projekto 33 str.) ir viešo intereso gynimas Europos Sąjungos valstybėse narėse (projekto 34 str.).

3. Vartotojų skundų neteisminis nagrinėjimas Europos Sąjungoje

3.1. EB vartotojų skundų neteisminio nagrinėjimo reglamentavimo vystimasis

Pradinė Romos Sutarties redakcija dar nepripažino vartotojų teisių apsaugos kaip išskirtinio tikslo – tik keletas nuorodų joje buvo susiję su vartotojų teisėmis. Pavyzdžiui, 81 str. 3 d. numato, jog išimtinai nedraudžiami kio subjektų susitarimai, kurie, *inter alia*, „padeda tobulinti prekių gamybą ir paskirstymą arba skatinti technikos ir ekonomikos pažangą, kartu sudarydami slygas vartotojams slyginti dalytis gaunama nauda“⁷⁷. 1989 m. buvo steigta Vartotojų politikos tarnyba, kuri 1995 m. išaugo specializuotą Generalinį Direktoratą (DG XXIV).

1993 m. sigaliojusi Maastrichto sutartis revizavo šią sritį – joje akcentuojama, kad viena iš Bendrijos veiklos sričių – „našas stiprinant vartotojų apsaugą“ (3 str. (s) punktas). Sutarties 129a str. apibrėžė teisinės priemonės šiam tikslui pasiekti, kartu numatant, jog šios priemonės „neklaido jokiai valstybei narei išlaikyti esamas ar imtis griežtesnių apsaugos priemonių“⁷⁸, tačiau griežtesnės nacionalinės priemonės turi atitikti EB Sutartį, apie jas būtina pranešti Komisijai. 153 str. (buv. 129a)

⁷⁶ Minėtų normų pagrįstai kritikuoja Teisės institutas, Pasiūlymai projektui XP-695, 2005 10 06, 8 p.

⁷⁷ *Europos Bendrijos Steigimo sutartis* // Valstybės žinios, 2004, Nr. 2-2 (konsoliduota).

⁷⁸ *Ibid.*

pakeitimai, atlikti Amsterdamo sutartimi, dar labiau akcentavo vartotoj apsaug – vartotojai pripaž stami „pasyviais Europos rinkos pilieiais“.⁷⁹

Vartotoj apsaugos srityje EB ir valstyb s nar s dalijasi bendr ja kompetencija (Sutartyje d l Konstitucijos Europai ši sritis taip pat priskirta pasidalijamajai kompetencijai – I–14 str.). Pasteb tina, jog reguliuojant neteismin vartotoj gin sprendim , Europos S junga kol kas pasirinkusi minimalaus harmonizavimo krypt (tai netgi ne pats harmonizavimas, o tik jo kryptis, nes šioje srityje kol kas priimami tik rekomendacinio pob džio aktai – tai tik pradinis žingsnis link vieningos neteismin s vartotoj teisi gynybos sistemos ir praktikos suk rimu Bendrijos mastu). Taciau neabejotinas siekis laipsniškai vienodinti nacionalinius vartotoj gin neteisminio reguliavimo modelius, pradedant nuo esmini princip rekomendavimo atitinkamoms nacionalin ms institucijoms.

Galime teigti, jog vartotoj galimyb ginti savo pažeistas teises ne tik teismuose glaudžiai susijusi su ES pastangomis užtikrinti teisin s gynybos prieinamum vartotojams apskritai. Dar 1975 m. preliminarioje programoje⁸⁰ EB Taryba greit , veiksming ir nebrangi teisin gynyb vardijo kaip vien iš penki fundamentali vartotoj teisi . Vieningos rinkos suk rimas dav nauj impuls vartotoj teisin s gynybos prieinamumo strategijos sklaidai – 1993 m. Komisija išleido žali j knyg „Vartotoj teisin s gynybos prieinamumas ir vartotoj gin sprendimas Vieningoje rinkoje“⁸¹. Šis dokumentas dar nepasi l konkre i b d , kaip spr sti vartotoj gin us, peržengian ius vienos valstyb s nar s sienas – jie kiek detalizuoti buvo po šios knygos sekusiame **1996 m. Komisijos veiksm plane**⁸². Jame negin ijamai pripaž stamas neteismini proced r pranašumas prieš bylos nagrin jim teisme, taciau pastebima, jog siekiant gin o šali pasitik jimo neteismin mis institucijomis, b tina nustatyti joms minimalius kriterijus europiniu mastu.

Neteisminiai gin sprendimo mechanizmai, prieinami vartotojams, žymiai skiriasi atskirose valstyb se nar se: jie gali kilti tiek iš vieš j iniciatyv centriniu lygiu (pvz., vartotoj skund tarybos Skandinavijos šalyse) ar vietiniu lygiu (arbitražiniai teismai Ispanijoje), tiek iš priva i iniciatyv (bank ir draudimo bendrovi tarpininkai ir ombudsmenai). D l šios vairov s labai skiriasi ir ši institucij priimam sprendim teisin galia: kai kurie iš j tik rekomendacinio pob džio (Skandinavijos vartotoj skund taryb ir daugumos priva i ombudsmen), kiti privalomi tik

⁷⁹ N. Reich. *A European Concept of Consumer Rights* // Ziegel (ed.) *New Developments in International Consumer and Commercial Law*, Hart, 1998. P7 431.

⁸⁰ *Council resolution of 14 April 1975 on a preliminary programme of the European Economic Community for a consumer protection and information policy* // OJ 1975 C92/1.

⁸¹ *Green Paper Access of Consumers to Justice and the Settlement of Consumer Disputes in the Single Market* // COM (93) 576.

⁸² *Action Plan on Consumer Access to Justice and the Settlement of Consumer Disputes in the Internal Market* // COM(96) 13 final, 14 February 1996 [follow up paper to the Green Paper].

profesionalams (bank ombudsmen), tretie – privalomi abiem gin o šalims (arbitražas). Ne visuomet neteisminiai metodai, ypač privatus, teikia pakankamai garantijas.⁸³

3.2. Vartotojų skundų neteisminio nagrinėjimo reglamentavimas EB teisėje

1998 m. kovo 30 d. Komisijos pranešime (toliau – Pranešimas)⁸⁴ ir kartu su juo pateiktoje Komisijos rekomendacijoje (toliau – Rekomendacija)⁸⁵ buvo nustatyti *nepriklausomumo, veiksmingumo, skaidrumo* ir kt. kriterijai.⁸⁶ Šiame pranešime, kaip ir daugelyje Komisijos dokumentų, pažymimi 2 esminiai individualių vartotojų teisminės gynybos trūkumai:

- 1) aukštos teisinės konsultacijos ir atstovavimo kaina;
- 2) pernelyg ilgas laikotarpis iki galutinio bylos išsprendimo.

Taip pat nurodoma, jog teisminis gin o sprendimas susijęs ir su psichologiniais aspektais – eilini vartotojų neretai „atbaido“ teisminei procedūrai formalumas ir sudėtingumas. Dažniausiai bylinėjimosi išlaidos, kurias patiria vartotojas, esti visiškai neadekvatos gin o dalyko vertei, todėl dažnai vartotojai net nebando ginti savo teisių.

Komisija pasiūlo šias problemas sprendimo būdus:

- 1) supaprastinti ir patobulinti teismines procedūras (pvz., numatyti, jog advokato atstovavimas pasirinktinis, skatinti šalių susitaikymą iki teismo sprendimo), tačiau Pranešime šis pasiūlymas nedetalizuotas;
- 2) pagerinti bendravimą tarp vartotojų ir profesionalų, taip padedant vartotojams surasti taikius gin o su profesionalais sprendimo būdus. Priemonės šiam tikslui pasiekti – padidinti vartotojų informuotumą, padėti vartotojams aiškiau formuluoti savo skundus, taip pat išspręsti kalbos problemas, su kuria susiduriama vienos valstybės narės ribas peržengiančiuose gin o uose.
- 3) Sprendžiant vartotojų gin o us, **diegti neteismines procedūras** – tarpininkavimą, sutarimą, arbitražą. Taigi, alternatyvus gin o sprendimas⁸⁷ (toliau – AGS) neapsiriboja tik arbitražu – apima ir pradinę neutralios situacijos vertinimą, ekspertų paskyrimą, tarpininkavimą ir

⁸³ Nebbia P., Askham T. *EU Consumer Law*. - Richmond: Richmond Law & Tax, cop. 2004. P. 26.

⁸⁴ *Communication from the Commission of 30 March 1998 on the out-of-court settlement of consumer disputes // COM (1998) 198 final.*

⁸⁵ *98/257/EC: Commission Recommendation of 30 March 1998 on the principles applicable to the bodies responsible for out-of-court settlement of consumer disputes // Official Journal L 115 , 17/04/1998 P. 0031 – 0034.*

⁸⁶ Pastebėtina, jog ir 1999 m. Jungtini Tautų Vartotojų apsaugos gairės (prieiga per internetą: http://www.un.org/esa/sustdev/publications/consumption_en.pdf, žiūrėti 2006 vasario 15 d.) išdėstyti panašūs principai: „Vyriausybės privalo sukurti ar išlaikyti teises ir/ar administracines priemones, galinamas vartotojus, ar, jei reikalinga, atitinkamas organizacijas apginti pažeistas teises formaliomis ar neformaliomis procedūromis, kurios būtų greitos, sąžiningos, nebrangios ir prieinamos“.

⁸⁷ Alternatyvus gin o sprendimas – terminas, nurodantis vieno iš metodų, kuriais gin o ai sprendžiami be bylinėjimosi teisme // *A Beginner's Guide to Alternative Dispute Resolution*; prieiga per internetą: <http://www.adr.org/sp.asp?id=22095>, žiūrėti 2006 vasario 15 d.

sutaikym . AGS institucini s ranga valstyb je nar je gali b ti vairi – ombudsmenas, vartotoj skund taryba, privatus tarpininkas, prekybos asociacija (šios formos gali b ti viešojo ir privataus pob džio). Tai, kokia gin o sprendimo proced ra tinkamesn ir pasirenkama – neutralios tre iosios šalies pasi lymas, sprendimas ar šali suartinimas, padedant joms atrasti sprendim bendru sutarimu – dažniausiai priklauso gin o pob džio. Alternatyvaus gin o sprendimo schemas ir j ypatumus atskir ose ES valstyb se nar se aptarsime žemiau, o dabar pereisime prie visoms joms ES mastu nustatyt ir taikom princip analiz s.

3.2.1. *Proced ros, kuriomis gin as išsprendžiamas aktyviai sikišant tre iajai šaliai*

Min toji **1998 m. kovo 30 d. Komisijos rekom endacija** numat pagrindinius toki proced r principus. Pažym tina, kad ši rekomendacija apsiribojo tik proced romis, kuri metu gin as išsprendžiamas aktyviai sikišant tre iajai šaliai, si lan iai ar priiman iai sprendim . Taigi institucijos, atsakingos už vartotoj skund neteismin nagrin jim , turi vadovautis šiais principais:

- **Nepriklausomumo** – šio principo laikymosi užtikrinimas garantuoja sprendimus galin ios priimti institucijos sankcij nešališkum . Nepriklausomumo užtikrinimui b tina, jog instituc ijos, nagrin jan ios vartotojo skund neteisminiame procese, paskirtasis asmuo b t pakankamai patyr s ir kvalifikuotas, ypa atitinkamos srities teis s žini poži riu, jo paskyrimo laikotarpis privalo b ti pakankamai ilgas ir apibr žtas. Jei tok asmen d eleguoja tam tikra profesin s junga ar mon , jis jose neturi b ti dirb s paskutiniuosius trejus metus. Institucijos nepriklausomum implikuoja ir vienodas, proporcingas vartotoj ir profesional (verslo) atstovavimas joje.

- **Skaidrumo** – šis principas apima vis suinteresuot asmen tinkam informavim apie neteismin s institucijos kompetencij (nagrin jam skund r šis), teritorin teisingum , gin o dalyko vert s ribas, apie reikalavimus, kuriuos turi atitikti pareišk jas, procesinius reikalavimus skundui ir pan., apie galimas neteisminio proceso išlaidas jo šalims, pagrindinius teis s aktus, kuriais remdamasi institucija priima savo sprendimus, vidines proced rines institucijos taisykles, apie jos priimam sprendim teisin gali (privalomum). Šis princip as reikalauja iš atitinkamos institucijos atskaitomyb s – kasmetini ataskait apie priimtus sprendimus publikavimas.

- **Rungimosi** – šalims turi b ti suteikiama galimyb kompetentingai institucijai pateikti savo nuomones ir paaiškinimus, išklaudyti priešingos šalies argumentus ir ekspert išvadas.

- **Veiksmingumo** – vartotojui turi b ti suteikiama teis dalyvauti procese ir be atstovo (teisininko, advokato), proced ra tur t b ti nemokama arba reikalauti tik nedideli išlaid , laikotarpis tarp skundo pateikimo ir galutinio sprendimo privalo b ti trumpas, o kompetentinga institucija veikia aktyviai, atsižvelgdama aplinkybes, kurios gali b ti reikšmingos sprendžiant gin o .

- **Teis tuma** – neteismin s institucijos priimtas sprendimas neatima iš vartotojo teis s teisin gynyb , kuri garantuoja imperatyvios nacionalin s teis s normas. Gin o šalys per manomai trump laik informuojamos apie institucijos priimt sprendim ir jo motyvus.

- **Laisv s** – neteismin s institucijos priimtas sprendimas privalomas gin o šalims tik tu o atveju, jei šalys apie tai buvo informuotos iš anksto ir išreišk savo sutikim . Tai, kad vartotojas nusprendžia pasinaudoti neteisimine proced ra, nereiškia jo sipareigojimo, kuris atimt teis d l gin o pateikti ieškin teisme.

- **Atstovavimo** – šalis turi teis b ti atstovaujama arba gauti pagalb iš tre iosios šalies visose proceso stadijose.

Pri mus ši rekomendacij , Komisija buvo informuota apie neteismines institucijas, kurios, valstybi nari manymu, visiškai atitinka aptartuosius principus.

Jei šalys pasirenka arbitraž , tai n ra b das išvengti Europos Bendrijos vieš ja politika pagr st taisykli – Europos Bendrij Teisingumo Teismas pripažino arbitr pareig taikyti Europos Bendrijos vieš j politik savo iniciatyva.⁸⁸

3.2.2. *Proced ros, kuriomis gin as išsprendžiamas bendru šali sutarimu*

Aukš iau Aptartoji rekomendacija neap m proced r , kuriomis siekiama tikinti gin o šalis surasti bendr kompromisin sprendim , tod l 2001 m. kovo 4 d. Komisijos pranešime⁸⁹ pažymima, jog siekiama užtikrinti vartotojams didesn pasirinkim , suteikti gin sprendimams daugiau lankstumo, ypa atsižvelgiant elektronin s komercijos sklaid . Taip siekiama sukurti veiksming mechanizm , leidžiant vartotojams pasinaudoti bei apginti materialines teises, kurias užtikrin o ankstesn s direktyvos. Skatinant vairias, novatoriškas, lanks ias bei veiksmingas AGS formas, kartu su pranešimu pateikta **Komisijos rekomendacija d l princip neteisminio gin nagrin jimo institucijoms, sprendžian ioms gin us bendru sutarimu**⁹⁰ (ši rekomendacija neapima vartotoj skund nagrin jimo, kai gin tiesiogiai su vartotoju sprendžia patys verslininkai arba tokias skund nagrin jimo paslaugas teikia tre ioji šalis, ta iau ji veikia kaip verslinink atstovas ar j vardu).

- Šios neteisminio vartotoj skund nagrin jimo r šies institucijos savo **nešališkum** tur t užtikrinti šiomis priemon mis: atskleisti gin o šalims informacij , kuri parodyt šios institucijos nesuinteresuotum (už proced r atsakinti asmenys skiriami nustatytam laikotarpiui ir negal i b ti nušalinti nuo pareig be rimtos priežasties, neturi potencialaus ar faktinio interes konflikto su nei

⁸⁸ *Eco Swiss China Time Ltd. v. Benetton Int'l NV* // ECR. 1999, I-3055.

⁸⁹ *Communication from the Commission on widening consumer access to alternative dispute resolution* // [COM \(2001\) 198](#) final.

⁹⁰ *Commission Recommendation of 4 April 2001 on the principles for out-of-court bodies involved in the consensual resolution of consumer disputes not covered by Recommendation 98/257/EC* // [COM \(2001\) 1016](#) - Official Journal L 109 of 19.04.2001].

viena iš gin o šali) ir kompetencij , leidžian i šalims remiantis pakankama informacija apsispr sti, ar verta spr sti gin pagal toki proced r .

- Informacijos prieinamum šalims tur t užtikrinti proced ros **skaidrumas** – išankstin informacija apie proced ros veikim ir prieinamum , dar iki šalims j pasirenkant – kokie gin ai gali b ti sprendžiami pagal ši proced r , preliminar s reikalavimai, kuriuos turi atitikti šalys, proceso kalba, galimos šali išlaidos, proced ros trukm , ypa atsižvelgiant gin o pob d , materialin s teis s normos, taikomos proceso metu (pvz., tam tikros pramon s šakos geros verslo praktikos taisykl s), pa ios proced ros reikšm gin o išsprendimui, susitarimo, kur pasiekia gin o šalys, teisin galia. Taip pat turi b ti viešai prieinama informacija apie pagal ši proced r išnagrin t gin skai i ir r šis, išnagrin jimo pasekmes, proced r trukm , nagrin jimo metu iškilusias sistemines problemas, ir jei žinoma, apie tai, kaip šalys laik si pasiekto susitarimo.

- Proced ros **veiksmingumas** užtikrinamas jos lengvu prieinamumu abiems šalims, nesvarbu, kur šalys b t sik r , proced ra vartotojams tur t b ti nemokama arba išla idos proporcingos gin įjamai sumai, šalims neb tina tur ti teisin atstov , proced ra turi trukti manomai trumpai, tuo pa iu už proced r atsakingai institucijai periodiškai stebint gin o sprendimo pažang , kaip ir gin o šali elges , siekiant užtikrinti šali sipareigojim siekti tinkamo, s žiningo ir savalaikio sprendimo.

- Proceso s **žiningumo** garantijos – šali informuotumas apie teis atsisakyti dalyvauti proced roje arba iš jos pasitraukti bet kuriuo metu ir spr sti gin teismin mis ar kitomis neteismin mis priemon mis, jei proced ra j netenkina; galimyb pateikti bet kokius argumentus ir kit su gin u susijusi informacij , o tre iajai šaliai pasi lius galimus sprendimus – pateikti savo poži r ir komentarus d l kitos šalies argument ar rodym ; šal i bendradarbiavimo skatinimas, ypa teikiant teisingam gin o išsprendimui reikaling informacij ; šalims turi b ti suteikiamas protingas terminas apsispr sti, ar joms priimtinas si lomas sprendimas. Prieš sutikdamas su tokiu si lomu sprendimu, vartotojas privalo b ti informuotas apie teis sutikti ar ne su si lomu sprendimu, apie tai, jog si lomas sprendimas gali b ti mažiau palankus nei galimas teisminis sprendimas, apie teis prieš sutinkant ar atmetant si lom sprendim , pasinaudoti nepriklausomu patari mu. Taip pat vartotojui turi b ti žinoma, jog pasinaudojimas šia proced ra neužkerta kelio pasinaudoti kitais gin o neteisminio sprendimo mechanizmais ar spr sti gin teisme. Taipogi vartotojas turi žinoti apie sprendimo, su kuriuo jis sutinka, teisin gali .

Pažym tina, jog abi aptartosios rekomendacijos adresuotos tiek valstyb ms nar ms (taikomos j veiksmams, kuriais siekiama palengvinti neteismin vartotoj gin sprendim) ir fiziniams bei juridiniams asmenims, atsakingiems už neteismini vartotoj gi n o sprendimo proced r suk rim ar vykdym . Šios rekomendacijos vertintinos kaip principai, kuriais remiantis Bendrijos mastu siekiama sukurti patikim ir nuosekli vartotoj gin sprendimo sistem .

2002 m. Komisijos Žaliojoje knygoje⁹¹ pastebima, jog vartotojų teisė – tai sritis, kur bene daugiausia nuveikta plėtojant alternatyvų ginų sprendimų Europos Sąjungos lygmeniu. 2002–2006 m. Vartotojų politikos strategijoje⁹² taip pat akcentuojama efektyvaus AGS svarba, tačiau negalima nesutikti su nuomone, jog visos iniciatyvos, kuri imtasi pašalinant procesines kliūtis vartotojų pasitikėjimui, yra ankstyvojoje sklaidos stadijoje, ir joms reikia subręsti, pirmiau išsprendžiant maksimalaus materialinės vartotojų teisių harmonizavimo klausimą.⁹³

3.3. Neteisminio vartotojų ginų nagrinėjimo institucijos ir jų kompetencija ES valstybėse

3.3.1. Belgija

Belgija šiuo metu turi 14 neteisminių vartotojų ginų sprendžiančių institucijų, visos jos yra Europos neteisminio vartotojų ginų nagrinėjimo tinklo (European Extra-judicial Network) narys. Tik 4 iš jų teikia arbitražo paslaugas. Kaip ir Danijoje, Nyderlanduose (žr. žemiau) bei kai kuriose kitose valstybėse, pagrindinis vaidmuo sprendžiant vartotojų ginus atlieka vartotojų skundų komisijos (*consumer complaints boards* – kt. pasitaikantys literaturoje vertimai lietuviškai – vartotojų skundų tarybos, vartotojų ginų komisijos).

Legibel buvo kurta 1991 m. penki stambi bendrosios atsakomybės draudimo bendrovės, arbitražinį veiklą pradėjo 1999 m. Ji sprendžia ginus tarp apsidraudusių, kurių sigytais draudimo polisais numato, jog teisinę pagalbą (gynybą) teks vienas iš šių penkių pradinių draudikų. Jei draudimo bendrovė yra kita, tuomet arbitražiniam ginui nagrinėjimui reikalingas pastarosios sutikimas.

Kelionių ginų komisija (toliau – KGK) kurta 1983 m. kaip nepelno organizacija, nuo 1993 m. subsidijuojama Belgijos vyriausybės 95 proc. Belgijos kelionių organizatoriai ir 70 proc. Kelionių agentai priklauso profesinėms organizacijoms, kurios atstovaujamos KGK. Šie kelionių organizatoriai ir kelionių agentai privalo naudoti standartinį KGK sutartį su vartotojais, kuri numato arbitražinį ginų sprendimą vartotojo pasirinkimu.

Baldų ginų komisija (BGK), kurta 1981 m. kaip privati nepelno asociacija – didžioji dauguma baldų mažmenininkai priklauso organizacijai (NAVEM), kuri atstovaujama BGK direktorių valdyboje. NAVEM nariai privalo taipogi naudoti standartinį sutartį su pirkėjais formoje, o ginai su vartotojais sprendžiami arbitraže vartotojui sutikus.

⁹¹ Green Paper on Alternative Dispute Resolution in Civil and Commercial law, // COM (2002) 196 final.

⁹² Communication from the Commission to the European Parliament, the Council, the Economic and Social Committee and the Committee of the Regions *Consumer Policy Strategy 2002-2006* // COM (2002) 208 final.

⁹³ Dickie J. *The European Commission's Consumer Policy Strategy 2002-006: A Critique* // Web Journal of Current Legal Issues; prieiga per internetą: <http://webjcli.ncl.ac.uk/2003/issue3/dickie3.html>, žiūrėta 2006 vasario 15 d.

Sauso drabuži valymo gin komisija (SDVGK), 1972 m. kurta privati organizacija – dauguma valytojų priklauso Profesinei drabuži valytojų konfederacijai, kuri atstovaujama SDVGK direktori valdyboje.⁹⁴

Žemiau aptariamas Komisijos rekomendacijoje 98/257 išdėstyti principai gyvendinami Belgijoje, analizuojant pagrindinius principus ir nurodant, kaip jie buvo gyvendinti Belgijoje.

Nepriklausomumo principas

Pagal minimumą 4 institucijų taisyklės tribunolas sudaromas iš arbitrai ir ekspertai, kuriuos lygiai skiria vartotojai ir profesionalios organizacijos, kolegijai pirmininkauja teisininkas. Pirmininkas skiria patį arbitražo instituciją ir jis nepriklausomas nuo bet kokių profesinių ar vartotojų organizacijų. Nepriklausomumo nebuvimas gali būti pakankamas pagrindas anuliuoti arbitražo sprendimą pagal Belgijos teisę.

Veiksmingumo principas

Vienas iš požymių, kad šios institucijos siekia užtikrinti šį principą – mažos išlaidos vartotojui. Vartotojas-pareiškėjas KGK privalo laikinai sumokėti 10% reikalavimo sumos, bet ne mažiau nei 100 ir ne daugiau nei 625 eurus. Laikinas mokestis grąžinamas, jei vartotojas laimi. Legibel taiko kiek kitokį režimą – draudikas atlieka pradinį 100 eurų našumą, o proceso išlaidos lygiai paskirstomos tarp šalių.

Pastangos siekiant veiksmingumo ribojant laikotarpį nuo kreipimosi arbitražo iki sprendimo nevienodai skirtingos. Arbitražas Legibel vidutiniškai trunka 6 mėn., SDVGK – apie 4 mėn., BGK – 6-8 mėn., KGK – apie 1 metus. Be to, šalys, prieš parašant skundą, privalo išlaukti „aistrą“ (derybų pertrauka apsigalvoti) laikotarpį: KGK – 4 mėn., BGK – 1 mėn., SDVGK – 2 mėn. Legibel nenustatė tokio reikalavimo.

Laisvės principas

KGK taisyklės 5 str. numato, kad KGK turi jurisdikciją, jei abi šalys sutaria dėl arbitražo kilus ginčui. Jei skundą pateikia kelionių agentas ar kelionių organizatorius, vartotojas per 15 d. nuo pranešimo gavimo gali prieštarauti KGK jurisdikcijai. BGK taisyklės skiriasi – baldų pirkėjai turi pasirinkimui pažymėti arbitražo punktą baldų pirkimo sutartyje. Tačiau dėl arbitražo jie turi apsispręsti iki kylant ginčui. Vartotojas, kuris neišbraukia arbitražo punkto, pvz., dėl užmaršumo, pasirašydamas sutartį, privalo ginčą spręsti arbitraže pagal BGK taisykles. Kvestionuotina, ar tai atitinka Komisijos

⁹⁴ Šaltinis: Maud P. *How EU law affects arbitration and the treatment of consumer disputes: the Belgian example* // Dispute Resolution Journal, Nov 2004-Jan 2005.

rekomendacijoje numatyt laisv s reikalavim , kadangi gali b ti paneigta vartotojo teis tiesiogiai kreiptis teism .

3.3.2. Danija

Ekonomikos ir verslo reikal ministerija. Apskritai atsakinga už vartotoj politik , ta iau daugel nauj politikos klausim deleguoja Vartotoj agent rai.

Danijos vartotoj agent ra. steigta 1988 m., atsakinga už kasdien vartotoj politikos vykdym , o iš principo veikia kaip Vartotoj skund komisijos ir Vartotoj ombudsmeno sekretoriatas.

Vartotoj skund komisija (VSK). Sprendžia vartotoj gin us, susijusius su vartojimo prek mis ir paslaugomis. J sudaro pirmininkas ir 25 nariai, atstovaujantys vartotojus, prekybininkus ir pramonininkus. Kasmet išnagrina daugiau nei 4.800 skund . Šalia VSK veikia 11 galiot priva i vartotoj skund komisij (finans , draudimo sektoriai etc.). Nepavykus vartotojui išspr sti gin o su mažmenininku, jis kreipiasi VKS ar vien iš priva i komisij . Pagal nauj vartotoj strategij siekiama reformuoti vartotoj skund sistem , skatinant daugiau pramon s sektori steigti priva ias vartotoj komisijas (pvz., IT sektoriuje). VSK negali atsisakyti nagrin ti skundo, patenkan io jos srit . Skundo nagrin jimas kainuoja 80 Danijos kron (gin uose, susijusiuose su automobiliais – 400 Danijos kron). Jei daugelis vartotojo reikalavim patenkinama, priešinga šalis turi sumok ti š mokest . Komisija padengia bet koki ekspert , kuri nuomon s laikomos reikalingomis, išlaidas. Nei viena gin o nemoka kitos šalies išlaid , patirt nagrin jimo metu. Pagal vartotoj sku nd sistemos reform (2003 m. patvirtint Parlamento) VSK -je gin pralaim jusios bendrov s tur s sumok ti dal skundo nagrin jimo išlaid . Komisijos sprendimai neprivalomi, ta iau prastai j laikomasi. Jei viena iš šali atsisako sutikti su Komisijos spr endimu, kitai šaliai kreipusis teism , labai didel tikimyb , jog teismas pritar Komisijos sprendimui. VSK sud tingum tur t sumažinti numatoma galimyb , jog kai kuriuos skundus nagrin t ne visos sud ties Komisija, o atskiri jos pareig nai.

Danijos Vartotoj skund akte (Act on Consumer Complaints⁹⁵), sigaliojusiame 2004 m. sausio 1 d., nustatomos proced ros, kuriomis remiantis sudaromos skund nagrin jimo institucijos, taip pat j kompetencijos:

Tvirtinamos priva ios skund ar apeliacij komisijos

5.1. Ekonomikos ir verslo reikal ministras gali patvirtinti priva i skund ar apeliacij komisij steigim ir j status specifin se prekybos ar kitose aiškiai apibr žtose srityse.

5.2. Toks patvirtinimas galimas tik tuo atveju, jei priva ios skund ar apeliacij komisijos statai turi nuostatas d l komisijos sudarymo ir nagrin jimo proced ros, kuri tenkina šalis, ir nuostatas, susijusias su mokesiais ir išlaidomis.

⁹⁵ Act on Consumer Complaints; prieiga per internet : <http://www.forbrug.dk/english/laws/act-on-consumer-complaints/act-on-consumer-complaints/> , ži r ta 2006 sausio 8 d.

5.3. Patvirtinimas gali būti išduodamas ribotam laikotarpiui ir gali būti atšaukiamas, jei sąlygos, buvusios patvirtinimo metu, nebeegzistuoja.

5.4. Ministras gali nustatyti taisykles, skirtas privatori skundų ar apeliacijų komisijų patvirtinimui.

6.1. Agentūra gali veikti kaip patvirtinti privatori skundų ar apeliacijų komisijų sekretoriatas ir dėl to gauti pajamas.

[...]

Vartotojų skundų komisija

7. Vartotojų skundų komisija privalo peržiūrėti vartotojų skundus prieš prekybininkus, susijusius su prekėmis, darbu ir paslaugomis, kurie nepatenka patvirtinti privatori skundų ar apeliacijų komisijų nagrinėjimo kompetencijai.

8. Skundai, kuriuos teisės aktai priskiria specialioms skundų ar apeliacijų komisijoms, nepatenka Vartotojų skundų komisijos kompetencijai.

[...]

9.2. Siekdamas skundų atvejų prevencijos, Agentūra taip pat teikia patarimus paslaugas verslo bendruomenei ir vartotojams ir padeda verslo bendruomenėms steigiant patvirtintas privatori skundų ar apeliacijų komisijas.

[...]

10.2. [...] Ministras privalo nustatyti taisykles, nurodantias, kokia apimtimi vartotojų skundai, susiję su prekėmis ar darbais bei paslaugomis, atliekamais viešųjų institucijų, gali būti pateikiami Vartotojų skundų komisijos nagrinėjimui.

10.3. Be to, ministras gali nustatyti, kad tam tikros prekės, darbai ir paslaugos ar verslo sritys nepatenka Komisijos kompetencijai.

10.4. Ministras taip pat gali nustatyti, kad skundas negali būti pateikiamas, kuomet prekė ar paslauga kainą nesiekia tam tikros ribos ar jų viršija.

12.2. Ekonomikos ir verslo reikalų ministras skiria Komisijos narius. Pirmininkas ir pirmininko pavaduotojas privalo būti teisėjai ir neturėti jokių individualių sąsajų su vartotojų organizacijomis ar prekybos ir pramonės organizacijomis. Vartotojų ir verslo bendruomenės interesų atstovai skiriami rekomendavus vartotojų organizacijoms ir prekybos bei pramonės organizacijoms.

[...]

12.4. Pirmininkas ir pirmininko pavaduotojas skiriami 4 metų laikotarpiui ir gali būti skiriami pakartotinai. Vartotojų ir verslo bendruomenės interesų atstovai skiriami 4 metų laikotarpiui ir gali būti skiriami pakartotinai.

13. Pirmininkas ir pirmininko pavaduotojas privalo dalyvauti Komisijai nagrinėjant skundus. Be to, privalo dalyvauti bent 2 nariai, išrinkti iš vartotojų ir verslo bendruomenės interesų atstovų, taip užtikrinant vienodą atstovavimą.

14.1. Vartotojų skundų komisija priima sprendimus dėl skundų, pateiktų jos nagrinėjimui.

14.2. Komisija atmets skundus, kuriuos ji laiko netinkamus nagrinėjimui.

14.3. Komisija gali atsisakyti nagrinėti skundus, jei mano, kad vartotojas tikrai pralaimės bylą.

14.4. Komisija gali galioti sekretoriatui priimti sprendimus tam tikrais skundų atvejais remiantis Komisijos praktika ir kitais atvejais, sprendimus, nurodytus 14.2 ir 14.3 punktuose.

Panaši sistema ir kitose Skandinavijos šalyse – **Švedijoje ir Suomijoje** daugelį vartotojų skundų sprendžia „vartotojų skundų komisijos“ (sukurtos 1970-aisiais metais). Tai administracinis valdžios rėšis, sprendimus priima rašytiniais procedūras, kuri nustatyta statutu, pagrindu.

Vartotojų ombudsmenas. Jis siekia užtikrinti, jog privataus ir viešojo verslo veikla vadovauti si gera rinkos praktika. Jis nagrinėja atvejus pagal savo prioritetus ir nenagrinėja individualių skundų. Jam padeda 10 asmenų personalas iš Danijos vartotojų agentūros. Jis rengia geros praktikos gaires, atsižvelgdamas vartotojų, verslo ir visuomenės poreikius. Galimos jo derybos ir individualiai su atskira bendrove, tačiau dažniausiai problemos aktualios prekybai ar rinkai apskritai. Išskyrus teismus, niekas negali kištis ombudsmeno nagrinėjamas bylas (skaitant ministrus). Jie Ombudsmenas siekia sustabdyti tam tikrą veiklą, jis turi kreiptis komerciniais teismais (sudaryt iš teisų jo ir po 2 asmenis iš vartotojų organizacijų ir verslininkų). Jei nagrinėjamas atvejis susijęs su baudme, jis

turi kreiptis Policij su prašymu prad ti tyr im . Jei ši nusprendžia, kad byla turi b ti nagrin jama teisme, Ombudsmenas perduoda j teismui. Ombudsmenas gali nustatyti pereinam j draudim .

Danijos vartotoj taryba. Atstovauja vartotojus tarybose, komisijose ir komitetuose (daugiau nei 200 iš j) ir tiesiogiai – Vyriausybe bei Parlamente. Kontakt su verslo bendruomene išdava – steigtos kelios priva ios skund komisijos (draudimo, bank ir investicij , kelioni , konstrukcij sektoriuose). 85 proc. sekretoriato išlaikymo išlaid dengia Vyriausyb .

Pagrindin s Danijoje veikian ios vartotoj organizacijos pateikiamos lentel je:

Vyriausybin s organizacijos	Nevyriausybin s organizacijos
<ul style="list-style-type: none"> • Ekonomikos ir verslo reikalų ministerija (Ministry of Economic and Business Affairs) 	<ul style="list-style-type: none"> • Danijos vartotojų taryba (Danish Consumer Council)
<ul style="list-style-type: none"> • Danijos vartotojų agentūra (Agentūra) (Danish Consumer Agency) 	<ul style="list-style-type: none"> • Danijos aktyvūs vartotojai (Active Consumers Denmark)
<ul style="list-style-type: none"> • Vartotojų skundų komisija (Komisija) (Consumer Complaints Board) 	<ul style="list-style-type: none"> • Vartotojų grupės (Consumer Groups)
<ul style="list-style-type: none"> • Vartotojų ombudsmenas (Ombudsmenas) (Consumer Ombudsman) 	<ul style="list-style-type: none"> • Aplinkos apsaugos nevyriausybinės organizacijos (Environmental NGO's)
<ul style="list-style-type: none"> • Vartotojų informacijos centras (Consumer Information Centre) 	<ul style="list-style-type: none"> • Energetikos organizacijos (Energy Organisations)
<ul style="list-style-type: none"> • Konkurencijos agentūra (Competition Agency) 	<ul style="list-style-type: none"> • Privačios bendrovės (Private Companies)

3.3.3. Jungtin Karalyst

Alternatyvus gin sprendimas. Dauguma prekybos asociacij si lo sutaikymo ir arbitražo paslaugas, o daugelis veiklos kodeks reikalauja, jog vartotoj skundai b t nagrin jami arbitraže. Arbitražo nuostatos n ra privalomos vartotojams Anglijoje, Škotijoje ir Velse, kuomet gin o suma mažesn nei 5000 svar (Šiaur s Airijoje – kai mažesn nei 3000 svar). Kuomet suma didesn , nuostatos d l arbitražinio nagrin jimo gali b ti nes žiningos ir netaikomos pagal 1994 m. Nes žining s lyg sutartyse su vartotojais taisykles.⁹⁶

Ombudsmenas. Tam tikruose prekybos sektoriuose ombudsmeno schemos implikuoja mažiau šališk skund nagrin jimo b d (tipiniai sektoriai – finansin s paslaugos; teisin s paslaugos; nekilnojamojo turto agentai). Tam, kad toki schem patvirtint Britanijos ir Airijos ombudsmen asociacija, ji turi atitikti 4 pagrindinius kriterijus – nepriklausomumo, veiksmingumo, s ži ningumo ir

⁹⁶ Comparative Study on Consumer Policy Regimes; prieiga per internet : <http://www.dti.gov.uk/ccp/topics1/pdf1/benchuk.pdf>, ži r ta 2006 vasario 10 d.

atskaitingumo. Ombudsmenas nagrin ja iš eilini vartotoj gautus skundus d l tam tikr vieš j institucij ir privataus sektoriaus paslaug . Ombudsmeno paslaugos – nemokamos. prastai ombudsmenas nenagrin ja skundo tol, kol organizacijai, verslo ar profesini standart institucijai nesuteikiama protinga galimyb j nagrin ti. Jei ombudsmenas nusprendžia vykdyti formal tyrim , jis pateikia raštišk tyrimo ataskait , ir prastai pateikia nagrin tus rodymus bei gin o sprendimo pasi lymus. Jei skundas pripaž stamas teis tu, ombudsmenas tikisi, jog organizacija pasirinkt tinkamas priemones. Ne visi ombudsmeno sprendimai gali b ti gyvendinami teisme.

Britanijos ir Airijos Ombudsmen asociacijos atlikta j nari apžvalga pateikia tokius duomenis⁹⁷ (apklausta 17 ombudsmen):

Ar jūsų įstaiga veikia šiais metodais?	
Procesas	Teigiam atsakym skai ius
Derybos	6
Tarpininkavimas	6
Sutaikymas	4
Ankstyvasis neutralus vertinimas	4
Arbitražas	1
Sprendimo pri imimas	7
<i>Kita:</i>	
Prevencija	2
Neformalus sprendimas	4
Alternatyvus gin o sprendimas nenaudojamas	5
Alternatyvaus gin o sprendimo naudojimas svarstomas	1

3.3.4. Italija

Prekybos r mai ir alternatyvus gin sprendimas. Italijos vyriausyb taip pat m si priemoni , skatindama tarpininkavim /sutaikym (*conciliazione*) ir arbitraž (*arbitrato*) per Prekybos r mus. 1993 m. gruodžio m n. statymas „Prekybos, Pramon s, Amat ir Žemdirbyst s R m (toliau – PPAŽR) reforma“ naujai apibr ž prekybos r m vaidmen : suteikta nauj gali , kai kurios kitos galios, anks iau suteiktos tik kai kuriems r mams, išpl stos visai sistemai, t.y. alternatyvus gin sprendimas neb ra keleto R m diskrecija, o vis prekybos r m teis ir pareiga. Teis – nes min to statymo 2(iv)(a) paragrafas numato, jog „PPAŽR gali inicijuoti arbitražo ir sutaikymo komisij sudarym gin tarp moni bei gin tarp moni ir vartotoj sprendimui“. Pareiga – v liau priimti statymai rodo bandymus, jog gin nagrin jimas arbitražu ir sutaikymu per PPAŽR tapt privalomu.

Tarpininkavimas/sutaikymas. Prekybos r m tarpininkavimo tarnybos tarpininkas nesprendžia gin o – jis padeda šalims surasti abipusiai tenkinant sprendim . Ši proced ra pigesn , nei

⁹⁷ *The Use of ADR in Ombudsman Processes*; prieiga per internet : http://www.adrnw.org.uk/fileLibrary/pdf/Use_of_ADR_Survey_2.pdf , ži r ta 2006 vasario 17 d.

arbitražas. Siekiama užtikrinti, jog visi r mai teikt ši paslaug , vadovaudamiesi panašiais kriter ijais, tarpininkams organizuojami mokymai pagal pripažintus nacionalinius standartus. **Išlaidos:** tam, jog būtų imtasi tarpininkavimo, Milano prekybos r mai nustat 40 eur mokes , kai gin o suma nesiekia 1000 eur , ta iau mokes io n ra, kai viena iš šali yra vartotojas arba kai tarpininkavimo reikalauja statymas.

Arbitražas. Arbitražo proced ra vykdoma vadovaujantis Italijos arbitražo proceso kodeksu. R mai teikia „vykdom j arbitraž“, kuomet gin o sprendimas patikimas komisijai kaip teismo alternatyvai. Procesas baigiamas „sprendimo ataskaita“, kuri sukuria šalims privalom privatin s teis s susitarim . Ji gali b ti skundžiama teisme. Kai kurie Prekybos r mai yra nusprend vykdyti jiems statymo priskirt arbitražo vaidmen bendradarbiaujant su kitais R mais ar drauge su kitomis organizacijomis. Arbitražo ir sutaikymo taisykl s numatomos sutar i straipsniuose.

Vartotoj grup s ir alternatyvus gin sprendimas. Vartotoj grup s taip pat skatinamos der tis d l sprendimo iki pateikiant ieškin teismui. Pažy m tina, jog Italijos CPK 183, 185 ir 350 str. (skirti sutaikymui) reikalauja, jog tei jas vertint , ar praktiškai egzistuoja s lygos baigti byl susitarimu – tuomet šali taikus susitarimas inkorporuojamas teismo sakym . 1998 m. liepos 30 d. statymas Nr. 281 vartotoj asociacijoms taip pat suteikia galimyb joms nustatyti sutaikymo proced r per Prekybos r mus.⁹⁸ Po aptartos reformos vis ekonomikos sektori R m tarybos turi vartotoj atstov .

Ombudsmeno institucija Italijoje kol kas veikia tik bank sektoriuje.

3.3.5. Nyderlandai

Nyderlanduose dauguma gin , kylan i tarp vartotoj ir prek i bei paslaug teik j , išsprendžiama alternatyvaus gin sprendimo pagalba, o ne teismuose. Pagrindin AGS forma – vartotoj skund komisijos (*“Geschillencommissies”*), dauguma j priklauso Vartotoj skund komisij fondui (VSKF). Nuo 1970- j met šias komisijas vairiuose sektoriuose steigia prekybos asociacijos, verslo atstovai ir Olandijos vartotoj asociacija. Dauguma komisij pripažintos Teisingumo ministerijos – tam jos privalo atitikti *Vartotoj skund komisij pripažinimo taisykl se* nustatytus kriterijus, kuriais siekiama užtikrinti s žining proced r (egzistuoja keletas nepripažint komisij , pvz., finans sektoriuje).

Tam, jog gal t veikti kaip VSKF nar s, komisijos turi tenkinti papildomus reikalavimus: tur ti tinkam (solidži) organizacin strukt r ; prekybos asociacijos nariai negali

⁹⁸ Legge 30 luglio 1998 n. 281 *Disciplina dei diritti dei consumatori e degli utenti*; prieiga per internet : http://www.giustizia.it/cassazione/leggi/1281_98.html, ži r ta 2006 vasario 10 d.

naudoti nes žining s lyg savo standartin se sutartyse su vartotojais; prekybos asociacijos turi garantuoti, jog jos nariai laikysis privalom Komisijos priimt sprendim . Šiuo metu 31 komisija veikia kaip VSKF nar s⁹⁹ (automobili ; bankini reikal ; elektronikos preki ; pažin i tarnyb ; laidojimo paslaug etc.). prastai komisijos sudaromos iš prekybos asociacij ir vartotoj atstov , vadovaujant nešališkam pirmininkui. Kai kurios iš j turi sekretori , reikalui esant pasitelkiami ekspertai. Pirmininkas, nariai ir ekspertai skiriami VSKF valdybos ne ilgesniam nei 4 m. laikotarpiui (gali b ti skiriami pakartotinai). VSKF išlaidas (50 proc.) subsidijuoja Teisingumo ministerija, skund komisij išlaidas dengia prekybos asociacijos, Olandijos vartotoj asociacija ir Karališkasis Olandijos turizmo klubas.

Ne visi prekybininkai yra nariai prekybos asociacij , kurios dalyvauja s kund komisijose. Vidutiniškai tik 10 proc. prekybinink saisto ši komisij sprendimai (ta iau, pvz., komisij jurisdikcija apima vis telekomunikacij sektori , nes visos šio sektoriaus verslo strukt ros statymiškai privalo b ti asociacij nar s). Ta ia u toks prekybininkas gali nusp sti, jog jam galios tam tikros skund komisijos sprendimai.

Proced ra. Vis pirma, vartotojas, prieš pateikdamas skund komisijai, privalo pabandyti išspr sti gin su pa iu tiek ju. Komisijos, priklausan ios VSKF, veikia pa gal standartizuot proced r . Skundas komisijai pateikiamas raštu, pakanka ir paprasto laiško. Tuomet vartotojas gauna klausimyn , kuriuo gali pasinaudoti pateikdamas skund komisijai. Gavus š užpildyt ir pasirašyt klausimyn suinteresuotam tiek jui sut eikiama galimyb išd styti savo poži r Komisijai. Po šios rašytin s stadijos suinteresuotos šalys kvie iamos pristatyti savo pozicijas žodinio nagrin jimo metu skund komisijoje. Liudininkai ar ekspertai gali b ti išklausomi skund komisijos ar šali reikalavimu. Proced ra nustatyta tokia, kad vartotojas gal t spr sti gin ir be teisinio atstovavimo. Apytikr proceso trukm – 6,5 m n.

Išlaidos. Vartotojai moka mokest pateikdami skund (20 -80 eur , atsižvelgiant gin o sum), kur sumoka tiek jas, jei vartotojo skundas pripaž stamas pagr stu.

Sprendimo privalomumas. Skund komisijos priima abiem šalims teisiškai privalomus sprendimus. Apeliacija negalima, išskyrus kreipim si teism per 2 m n. nuo sprendimo išsiuntimo. Ta iau teis jas tegali minimaliai perži r ti sprendim – paskelbti sprendim niekiniu ir negaliojan iu, jei jis, remiantis protingais ir s žiningais kriterijais, nepriimtinas d l savo turinio arba d l proced ros, pagal kuri jis buvo priimtas esamomis aplinkyb mis. Tai reiškia, jog skund komisijos sprendimas tegali b ti atmestas teismo, jei komisija ignoravo pagrindinius procesinius principus (kaip antai

⁹⁹ *Description of Consumer Policy in Individual Countries* ; prieiga per internet : <http://www.irishconsumer.ie/report/appendix-h-netherlands.html>, ži r ta 2006 vasario 12 d.

išdėstyti aukščiau aptartose Europos Komisijos rekomendacijose). Atmetęs komisijos sprendimą teismas gali priimti savo sprendimą. Esminis tokio komisijos sprendimo trūkumas, lyginant su arbitražiniu sprendimu – jis nenurodo vykdymo teisės. Jei vartotojas siekia, kad kita šalis jį vykdytų, jis privalo kreiptis į teismą, kad šis priimtų sprendimą, kuriuo privalomo sprendimo laikymosi. Ši problema išsprendžiama, kuomet Komisija veikia kaip VSKF narė – tiek jai savanoriškai nesutinkant su privalomu komisijos sprendimu, prekybos asociacija garantuoja, jog jos nariai veiks vadovaudamiesi privalomu sprendimu, t.y. prekybos asociacija perima vieno iš savo nariųsipareigojimą (kai šis nesilaiko sprendimo ir per 2 mėn. neapskundžia jį teismui).

Be vartotojų skundų komisijai, **Nyderlanduose veikia keletas ombudsmeno schemų**, daugiausia finansų sektoriuje. Svarbiausi – Gyvybės draudimo ombudsmenas, Nuostolių draudimo ombudsmenas ir kt. Šias institucijas kuria atitinkamos prekybos asociacijos, kurios jas finansuoja. Nagrinėja skundus, susijusius su verslo subjektais, kurie yra tos asociacijos nariai. Skundus, susijusius su subjektais, nesančiais nariais, ombudsmenas nagrinėja tik pastariesiems sutikus. Ombudsmeno paslaugos nemokamos, dažniausiai procedūra neveša, nėra žodinio proceso. Visų pirma siekiama susitarimo tarp šalių per tarpininkavimą. Jei tarpininkavimas baigiasi nesėkme, tuomet ombudsmenas gali priimti neprivalomo pobūdžio rekomendacijas. Vis dėlto prekybos asociacijų nariai dažniausiai laikosi ombudsmeno rekomendacijų. Procedūros trukmė – apie 3 mėn.

Summary

Consumer dispute resolution

Consumer disputes may be resolved either in courts or using various out of court procedures. Taking into consideration that most consumer disputes are of limited economic value in relation to the costs of legal representation, the out of court procedures are of utmost importance in settling consumer disputes.

This chapter deals with out of court consumer dispute resolution paying particular attention to the system applied in Lithuania. This forms first and most extensive part of the chapter, listing and analyzing the out of court institutions as well as procedures laid down for each institution. The next section deals with the proposed reform of the Law on Protection of Consumer Rights that shall establish the new procedure on out of court consumer disputes resolution. This section scrutinizes the proposals of non-governmental consumer protection organizations for the new legislation as well as analyses the possible impact of the proposed law to the current system of consumer dispute resolution.

The last section deals with the European Union legislation on out of court consumer dispute resolution. This section elaborates the most important principles that shall be used in out of court consumer dispute resolution. Communication from the Commission of 30 March 1998 on the out-of-court settlement of consumer disputes, Commission Recommendation of 30 March 1998 on the principles applicable to the bodies responsible for out-of-court settlement of consumer disputes (98/257/EC) as well as Communication from the Commission on widening consumer access to alternative dispute resolution and Commission Recommendation of 4 April 2001 on the principles for out-of-court bodies involved in the consensual resolution of consumer disputes not covered by Recommendation 98/257/EC are covered in detail.

This chapter concludes that it is necessary to improve the regulation of the out of court consumer dispute resolution in Lithuania. Firstly, it is necessary to establish a unified procedure or its principles for out of court consumer dispute resolutions, preferably in the Law on Protection of Consumer Rights. Secondly, the out of court procedures are not established in certain areas of economic sectors and none of the institutions are granted rights and obligations laid to hear consumer disputes in these sectors. Thirdly, despite Communication from the Commission of 30 March 1998 on the out-of-court settlement of consumer disputes, which encourages introduction of alternative dispute resolution systems, Lithuania does not provide for, nor implement any such system. Properly

structured alternative dispute resolution systems may help saving budget resources and involve more actively non governmental consumer protection organizations in protecting consumer rights.

Literatūros rašas

Lietuvos Respublikos teisės aktai ir jų projektai

1. Lietuvos Respublikos Konstitucija, Žin., 1992, Nr. 33-1014, su vėlesniais pakeitimais ir papildymais.

Kodeksai

2. Civilinio proceso kodeksas, Žin., 2000, Nr. 74-2262.
3. Civilinis kodeksas, Žin., 2000, Nr. 74-2262, Nr. 80.

statymai

4. Administracinio bylos teisenos statymas, Žin., 1999, Nr. 13-308 (su vėlesniais pakeitimais ir papildymais).
5. Alkoholio kontrolės statymas, Žin., 1995, Nr. 44-1073, su vėlesniais pakeitimais ir papildymais.
6. Aviacijos statymas, Žin., 2000, Nr. 94-2918, su vėlesniais pakeitimais ir papildymais.
7. Draudimo statymas, Žin., 2003, Nr. 94-4246 su vėlesniais pakeitimais ir papildymais.
8. Elektroniniai ryšiai statymas, Žin., 2004, Nr. 69-2382.
9. Energetikos statymas, Žin., 2002, Nr. 56-2224.
10. Farmacinės veiklos statymas, Žin., 1991, Nr. 6-161, su vėlesniais pakeitimais ir papildymais.
11. Gamtinių dujų statymas, Žin., 2000, Nr. 89-2743 su vėlesniais papildymais ir pakeitimais.
12. Statymas „Dėl Lietuvos Respublikos statymų ir kitų teisės aktų skelbimo ir sigaliojimo tvarkos Žin., 1993, Nr. 12-296, nauja statymo redakcija Žin., 2002, Nr. 124-5626.
13. Mokymų statymas, Žin., 2003, Nr. 61-2753.
14. Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo statymas, Žin., 2004, Nr. 115-4284.
15. Produktų saugos statymas, Žin., 1999, Nr. 52-1673, nauja redakcija Žin., 2001, Nr. 64-2324 su vėlesniais pakeitimais ir papildymais.
16. Reklamos statymas, Žin., 2000, Nr. 64-1937, su vėlesniais pakeitimais ir papildymais;
17. Šilumos kio statymas, Žin., 2003 05 28, Nr. 51-2254.
18. Tabako kontrolės statymas, Žin., 1996, Nr. 11-281, su vėlesniais pakeitimais ir papildymais.
19. Turizmo statymas, Žin., 1998, Nr. 32-852. Nauja statymo redakcija, Žin., 2002, Nr. 123-5507.
20. Vartotojų teisių gynimo statymas, Žin., 1994, Nr. 94-1833, su vėlesniais pakeitimais ir papildymais.
21. Viešojo administravimo statymas, Žin., 1999, Nr. 60-1945 su vėlesniais pakeitimais ir papildymais.
22. Visuomenės informavimo statymas, Žin., 1996, Nr. 71-1706, su vėlesniais pakeitimais ir papildymais.

Po statyminiai norminiai aktai, norminiai aktų projektai ir pasiūlymai projektams

23. Draudimo priežiūros komisijos 2004 m. kovo 9 d. nutarimas Nr. N-28 „Dėl Vartotojų ir draudikų ginų nagrinėjimo taisyklių ir vartotojų kreipimosi formos patvirtinimo“, Žin., 2004, Nr. 41-1367.
24. Lietuvos Respublikos Seimo Teisės departamento išvada Vartotojų teisių gynimo statymo pakeitimo statymo projektui, XP-695, 2005 08 05.
25. Lietuvos Respublikos susisiekimo ministro 2005 m. spalio 14 d. sakymas Nr. 3-451 „Dėl Lietuvos Respublikos susisiekimo ministro 2001 m. gegužės 28 d. sakymo Nr. 182 „Dėl biudžetinės staigos civilinės aviacijos administracijos nuostatų patvirtinimo“ pakeitimo“, Žin., 2005 10 22, nr. 126-4516.
26. Lietuvos Respublikos susisiekimo ministro sakymas dėl Lietuvos Respublikos susisiekimo ministerijos 1998 m. vasario 10 d. sakymo Nr. 52 „Dėl Valstybinės vidaus vandenų laivybos inspekcijos nuostatų patvirtinimo“ pakeitimo, Žin., 2003, Nr. 37-1628, su vėlesniais pakeitimais ir papildymais.
27. Lietuvos Respublikos kio ministro 2002 m. liepos 26 d. sakymas Nr. 279 Dėl Valstybinės energetikos inspekcijos nuostatų patvirtinimo“, Žin., 2002, Nr. 79-3374.
28. Lietuvos saugios laivybos administracijos nuostatai, Lietuvos Respublikos susisiekimo ministro sakymas „Dėl Lietuvos Respublikos susisiekimo ministro 2002 m. birželio 25 d. sakymo Nr. 3-318 ir Lietuvos Respublikos susisiekimo ministro 2002 m. birželio 25 d. sakymo Nr. 3-320 pakeitimo“, žinios, 2003, Nr. 37-1630 su vėlesniu pakeitimu.
29. Lietuvos Vartotojų asociacija, pasiūlymai Vartotojų teisių gynimo statymo pakeitimo statymo projektui Nr. XP-695, 2005 10 04.
30. Lietuvos Vartotojų institutas, pasiūlymai Vartotojų teisių gynimo statymo pakeitimo statymo projektui Nr. XP-695, 2005 09 30.

31. Nacionalinis vartotojų teisių apsaugos tarybos prie Lietuvos Respublikos Teisingumo ministerijos 2001 m. lapkričio 20 d. nutarimas Nr. 5 „Dėl nacionalinio vartotojų teisių apsaugos tarybos prie teisingumo ministerijos darbo reglamento patvirtinimo“, Žin., 2002 01 04, Nr. 1-27.
32. Ryšių reguliavimo tarnybos direktoriaus sakymas „Dėl ginčų tarp pašto ir (ar) pasiuntinių paslaugų teikėjų ir naudotojų nagrinėjimo taisyklių patvirtinimo“, Žin., 2005, Nr. 91-3412.
33. Šilumos kio statymas, Žin., 2003, Nr. 51-2254.
34. Teisės institutas, pasiūlymai Vartotojų teisių gynimo statymo pakeitimo statymo projektui XP -695, 2005 10 06.
35. Kio ministro 2001 m. birželio 29 d. sakymas Nr. 217 „Dėl daiktų grąžinimo ir keitimo taisyklių patvirtinimo“, Žin., 2001, Nr. 58-2105.
36. Valstybinės energetikos inspekcijos viršininko 2002 m. lapkričio 27 d. sakymas Nr. 75 „Dėl išankstinio skundo nagrinėjimo ne teisme tvarkos patvirtinimo“, Žin., 2002, Nr. 115-5185.
37. Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos 2003 m. kovo 18 d. nutarimas Nr. O3 -20 „Dėl išankstinio skundo nagrinėjimo ne teisme tvarkos patvirtinimo“, Žin., 2003, Nr. 29-1225 .
38. Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos 2003 m. sausio 24 d. nutarimas Nr. O3 -3 „Dėl piliečių ir kitų asmenų aptarnavimo Valstybinėje kainų ir energetikos kontrolės komisijoje tvarkos patvirtinimo“, Žin., 2003, Nr. 12-475.
39. Valstybinės lošimų priežiūros komisijos nuostatai, Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2003 m. gruodžio 9 d. nutarimas Nr. 1552, Žinios, 2003, Nr. 116-5266.
40. Valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos direktoriaus 2003 m. spalio 3 d. sakymas Nr. B1 -788 „Dėl piliečių ir kitų asmenų pranešimų Valstybinėje maisto ir veterinarijos tarnyboje ir teritorinėse staigose tyrimo tvarkos reikalavimų patvirtinimo“.
41. Valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos direktoriaus 2005 m. rugsėjo 5 d. sakymas Nr. 501 „Dėl kokybės programos sk-1 „Asmenų pranešimų (skundų) registravimas ir tyrimas“.
42. Valstybinės ne maisto produktų inspekcijos viršininko 2002 m. lapkričio 12 d. sakymas Nr. 1R - 83 (2005-03-08 sakymo Nr. 1R-27 redakcija) „Dėl piliečių ir kitų asmenų aptarnavimo Valstybinėje ne maisto produktų inspekcijoje prie kio ministerijos taisyklių patvirtinimo“.
43. Valstybinės vidaus vandenų laivybos inspekcijos viršininko 2005 m. rugpjūčio 10 d. sakymas Nr. 4-196 „Dėl piliečių ir kitų asmenų aptarnavimo valstybinėje vidaus vandenų laivybos inspekcijoje taisyklių patvirtinimo“, Žin., 2005, Nr. 109-3993.
44. Valstybinės geležinkelio inspekcijos prie Susisiekimo ministerijos nuostatai, Lietuvos Respublikos susisiekimo ministerijos 1996 m. spalio 30 d. sakymas Nr. 330 (Lietuvos Respublikos susisiekimo ministro 2005 m. rugsėjo 10 d. sakymo Nr. 3-389 redakcija, Žin., 2005, Nr. 114-4166).
45. Valstybinio turizmo departamento prie Lietuvos Respublikos kio ministerijos direktoriaus sakymas „Dėl kelionų organizatoriaus informacijos apie Lietuvos Respublikos turizmo statymo 7 straipsnio 1 dalyje nurodytų prievolių užtikrinimą pateikimo Valstybiniam turizmo departamentui prie kio ministerijos tvarkos“, Žinios, 2004, Nr. 87-3189.
46. Vartotojų teisių gynimo statymo pakeitimo statymo projektas XP -805(2), 2005 10 04.
47. Vartotojų teisių gynimo statymo pakeitimo statymo projektas, XP -695, 2005 07 18.
48. Vyriausybės 2000 m. birželio 28 d. nutarimas Nr. 744 Dėl valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos nuostatų patvirtinimo (Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2003 m. balandžio 29 d. nutarimo Nr. 541 redakcija, Žin., 2003, Nr. 42-1941).
49. Vyriausybės 2000 m. spalio 24 d. nutarimas Nr. 1267 „Dėl Nacionalinio vartotojų teisių apsaugos tarybos steigimo“, Žin., 2000, Nr. 90-2799, su vėlesniais pakeitimais ir papildymais;
50. Vyriausybės 2001 m. birželio 19 d. nutarimas Nr. 745 „Skundo dėl Lietuvos Respublikos gamtinių dujų statymo taikymo nagrinėjimo tvarka“, Žin., 2001, Nr. 53-1880.
51. Vyriausybės 2001 m. sausio 18 d. nutarimas Nr. 50 Dėl nacionalinio vartotojų teisių apsaugos tarybos prie Teisingumo ministerijos nuostatų patvirtinimo, Žin., 2001, Nr. 7-198.
52. Vyriausybės 2002 m. lapkričio 7 d. nutarimas Nr. 1747 „Dėl Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos nuostatų patvirtinimo“, Žin., 2002, Nr. 109-4819, su vėlesniais pakeitimais ir papildymais.
53. Vyriausybės 2002 m. rugsėjo 25 d. nutarimas Nr. 1491 Dėl piliečių ir kitų asmenų aptarnavimo viešojo administravimo ir kitose institucijose pavyzdinių tvarkos patvirtinimo, Žinios, 2002 10 02, Nr. 95-4105.
54. Vyriausybės 2003 m. kovo 25 d. nutarimas Nr. 351 Dėl Valstybinio turizmo departamento prie kio ministerijos nuostatų patvirtinimo ir Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2001 m. kovo 21 d. nutarimo Nr. 320 „Dėl Valstybinio turizmo departamento prie kio ministerijos nuostatų ir Turizmo tarybos nuostatų patvirtinimo“ pripažinimo netekusiu galios, Žinios, 2003, Nr. 29-1195.

Europos Sąjungos, tarptautinės teisės ir užsienio valstybių teisės aktai

55. Europos Bendrijos Steigimo sutartis // Valstybės žinios, 2004, Nr. 2-2 (konsoliduota).

56. Europos Parlamento ir Tarybos 2004 m. balandžio 21 d. reglamentas (EB) Nr. 785/2004 D 1 draudimo reikalavim oro vež jams ir orlaivi naudotojams, [2004] OJ L 138.
57. Commission Recommendation of 30 March 1998 on the principles applicable to the bodies responsible for out -of-court settlement of consumer disputes 98/257/EC, [1998] OJ L 115/31.
58. Action Plan on Consumer Access to Justice and the Settlement of Consumer Disputes in the Internal Market // COM(96) 13 final, 1996 vasario 14.
59. Commission Recommendation of 4 April 2001 on the principles for out-of-court bodies involved in the consensual resolution of consumer disputes not covered by Recommendation 98/257/EC , [2001] OJ L 109.
60. Communication from the Commission of 30 March 1998 on the out -of-court settlement of consumer disputes // COM (1998) 198 final.
61. Communication from the Commission on widening consumer access to al ternative dispute resolution //COM (2001) 198 final.
62. Communication from the Commission to the European Parliament, the Council, the Economic and Social Committee and the Committee of the Regions Consumer Policy Strategy 2002 -2006 // COM (2002) 208 final.
63. Council resolution of 14 April 1975 on a preliminary programme of the European Economic Comm unity for a consumer protection and information policy, [1975] OJ C92/1.
64. Danijos Vartotoj skund aktas (Act on Consumer Complaints); prieiga per internet : <http://www.forbrug.dk/english/laws/act-on-consumer-complaints/act-on-consumer-complaints/> , ži r ta 2006 sausio 8 d.
65. Europos Parlamento ir Tarybos 2004 m. vasario 11 d. reglamentas (EB) Nr. 261/2004, nustatantis bendras kompensavimo ir pagalbos keleiviams taisykles atsakymo vežti ir skrydži atšaukimo arba atid jimo ilgam laikui atveju, panaikinantis Reglament (EEB) Nr. 295/91, [2004] OJ L 46.
66. Green Paper Access of Consumers to Justice and the Settlement of Consumer Disputes in the Single Market, COM (93) 576.
67. Green Paper on Alternative Dispute Resolution in Civil and Commercial law [2002] COM 196 final.
68. 1998 liepos 30 d. įstatymas Nr. 281 Disciplina dei diritti dei consumatori e degli utenti (Italija); prieiga per internet : http://www.giustizia.it/cassazione/leggi/1281_98.html , ži r ta 2006 vasario 10 d.
69. Byla C-126/97 Eco Swiss China Time Ltd. v. Benetton Int 'l NV [1999] ECR I-3055.
70. 1999 m. Jungtini Taut Vartotoj apsaugos gair s. Prieiga per internet : http://www.un.org/esa/sustdev/publications/consumption_en.pdf , ži r ta 2006 vasario 15 d.

Specialioji literat ra

71. A Beginner's Guide to Alternative Dispute Resolution; prieiga per internet : <http://www.adr.org/sp.asp?id=22095> , ži r ta 2006 vasario 15 d.
72. Comparative Study on Consumer Policy Regimes; prieiga per internet : <http://www.dti.gov.uk/ccp/topics1/pdf1/benchuk.pdf> , ži r ta 2006 vasario 10 d.
73. Description of Consumer Policy in Individual Countries; prieiga per internet : <http://www.irishconsumer.ie/report/appendix-h-netherlands.html> , ži r ta 2006 vasario 12 d.
74. Dickie J. The European Commission 's Consumer Policy Strategy 2002 -006: A Critique // Web Journal of Current Legal Issues; prieiga per internet : <http://webjcli.ncl.ac.uk/2003/issue3/dickie3.html> , ži r ta 2006 vasario 15 d.
75. Draudimo prieži ros komisija, www.dpk.lt, ži r ta 2005 01 30.
76. Europos link. Vartotojo vadovas. Autori kolektyvas: Z. eponyt et al. Lietuvos vartoto j institutas, 2004.
77. Lietuvos Respublikos valstybin s maisto ir veterinarijos tarnyba, prieiga per internet : <http://www.vet.lt> , ži r ta 2005 01 30.
78. Lietuvos Respublikos Valstybin s ne maisto produkt inspekcija, prieiga per internet : www.inspekcija.lt ži r ta 2005 01 30.
79. Lietuvos vartotoj institutas; prieiga per internet : <http://www.vartotojai.lt/lt/13> , ži r ta 2005 gruodžio 27 d.
80. Maud P. How EU law affects arbitration and the treatment of consumer disputes: the Belgian example // Dispute Resolution Journal, Nov 2004-Jan 2005.
81. Nebbia P., Askham T. EU Consumer Law. - Richmond: Richmond Law & Tax, cop. 2004.
82. Reich, N.. A European Concept of Consumer Rights // Ziegel (ed.) Ne w Developments in International Consumer and Commercial Law, Hart, 1998.
83. The Use of ADR in Ombudsman Processes; prieiga per internet : http://www.adrnow.org.uk/fileLibrary/pdf/Use_of_ADR_Survey_2.pdf , ži r ta 2006 vasario 17 d.
84. Vartotoj skund tyrimas, vartotoj teisi apsauga, 2005 met ataskaita. Ži r ta Lietuvos Respublikos valstybin s maisto ir veterinarijos tarnybos puslapyje, 2005 01 30, http://www.vet.lt/index_complaint.php?parent=110 .

II. Nes žiningos sutar i s lygos

Nes žining sutar i s lyg reglamentavimas vis pirma siejasi su sutar i laisv s principo ribojimu. Tinkamai gyvendinant sutarties laisv s princip sutartini o interes balanso pagrindu yra užtikrinamas sutartinis teisingumas. T a iau teisingumas yra užtikrinamas tik tuomet, kai sutarties šalys individualiai derina sutarties s lygas, o pa ios šalys yra lygios. Sutartyse su vartotojais dažniausiai yra naudojamos standartin s sutartys, kuri s lygos n ra individualiai aptariamoms, be to, vartotojas neretai yra silpnesn šalis, kuri tegali rinktis arba pasirašyti jam si lom sutart , arba jos atsisakyti. Suprantama, kad sutarties laisv s principas neturi tapti tik vienos šalies privilegija. Tod l sutartinis teisingumas sutartyse su vartotojais negali b ti užtikrinamas vadovaujantis vien sutar i laisv s principu – b tinos teis s normos, saugan ios silpnesni j šal , pareigojan ios prekybinink ar paslaug teik j atsižvelgti vartotojo interesus ir pa n. D l ši priežas i Europos valstybi teis , o v liau ir Europos Bendrijos teis atskirai regla mentavo su vartotojais sudaromas sutartis.

Europos Ekonomin s Bendrijos sutartyje, sudarytoje 1958 m. Romoje, buvo tik kelios užuominos vartotoj interesus (EEB Sutarties 33, 34, 81 str. 3 d.). Tik Maastrichto sutartyje (1993 m.) vartotoj apsaugos stiprinimas buvo tvirtintas kaip savarankiška , nors ir neišimtin , Bendrijos kompetencijos sritis (EB Sutarties 3 str. t punktas). Šiuo metu vartotoj apsaugai reguliuoti Europos Bendrijos Sutartyje yra skirta XIV antraštin dalis, kuri sudaro 153 str., kuriuo Bendrija padeda valstyb ms nar ms užtikrinti vartotoj sveikat , saug ir ekonominius interesus, taip pat skatinti j teis informacij , švie iam j veikt ir burtis organizacijas savo interesams ginti.

Nes žiningos sutar i s lygos buvo harmonizuotos Europos S jungoje pri mus Tarybos Direktyv 93/13/EEB „D l nes žining s lyg sutartyse su vartotojais“ (toliau – Direktyva)¹⁰⁰. Ši direktyva buvo ruošima daugiau nei 20 met , tai liudija didel verslo ir vartotoj asociacij d mes šios srities harmonizavimui.¹⁰¹ Direktyva siekia suderinti valstybi nari statymus ir kitus teis s aktus susijusius su nes žiningomis s lygomis pardav jo ar tiek jo su vartotoju sudaromose sutartyse, pateikiamas neišsamus nes žining s lyg s rašas, nes žining s lyg nustatymo kriterijai, valstybi nari sipareigojimai kontroliuojant nes žining sutar i s lyg taikym . Ši direktyva, tradiciškai, kaip ir daugelis ES antrini teis s akt vartotoj apsaugos srityje, yra minimalaus harmonizavimo¹⁰², t.y.

¹⁰⁰ OJ L 095/29, 93.

¹⁰¹ The Harmonization of Civil and Commercial Law in Europe. Barbara Pasa, Gian Antonio Benacchio, Central European University Press, 2005. P. 46-47.

¹⁰² Proposed directive on unfair commercial practices, Geraint Howells, Professor of Law, University of Sheffield.

Straipsnis skelbtas International Association of Consumer Law internetiniame puslapyje,

<http://www.iacl.ca/documents/PROPOSEDDIRECTIVEONUNFAIRCOMMERCIALPRACTICES.doc>. Ži r ta 2006 02 27; Direktyvos 93/13/EEB preambul s 16 ir 21 d., 8 str.

valstybės narės turi teisę griežčiau reguliuoti nes žiningas lygus su vartotojais sritis. Primintina, kad neseniai priimta Nes žiningos komercinės veiklos direktyva¹⁰³, pirmoji vartotojų teisių srityje tvirtinusi maksimalų harmonizavimo būdą, t.y. valstybės narės neturi teisės griežčiau reguliuoti nes žiningos komercinės veiklos nei tai tvirtinta min toje direktyvoje. Principinis vartotojų teisių apsaugos harmonizavimo būdo keitimas dalies teisių mokslininkai buvo sutiktas ypač priešišškai, abejojant, ar toks reglamentavimas nesumenkins atskirai valstybių narių pasiekto aukšto vartotojų teisių apsaugos lygio ir ar direktyvoje tvirtintas vartotojų apsaugos lygis nėra per žemas¹⁰⁴, nenuostabu, kodėl mokslininkai šį reglamentavimo būdą vaizdžiai pavadino „kafkiškuoju“¹⁰⁵.

Šios Direktyvos normos buvo aiškinamos Europos teisingumo teismo (toliau – ETT) jurisprudencijoje: pavyzdžiui, C-372/99 *Komisija v. Italija*, C-70/03 *Komisija v Ispanija*, C-240/98 *Océano Grupo Editorial SA*.

Nes žiningas sutarčių sąlygas su vartotojais Lietuvoje šiuo metu reglamentuoja Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas¹⁰⁶, Vartotojų teisių gynimo statymas¹⁰⁷, o Tarybos Direktyva 93/13/EEB Lietuvoje buvo gyvendinta Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.188 straipsniu, be to, min tos normos dubliuojamos Vartotojų teisių gynimo statymo 11-13 straipsniuose.

Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.188 straipsnis reglamentuoja vartojimo sutarčių sąlygų ypatumus, pateikdamas pavyzdinį nes žiningas sutarčių sąlygų sąrašą, tvirtindamas vartotojų teisių teismo tvarka reikalauti pripažinti min tasis žiningumo kriterijus neatitinkančias sąlygas negaliojančiomis.

Vartotojų teisių gynimo statymo ketvirtasis skirsnis nustato prekės pirkimo -pardavimo ar paslaugų teikimo sutarčių nes žiningas sąlygas, sutarčių nes žiningas sąlygų nustatymo kriterijus, ši sąlygų negaliojimą ir nes žiningas sąlygų taikymo kontrolę. Šis skirsnis suteikia Nacionalinei vartotojų teisių apsaugos tarybai teisę spręsti ginčus šiuo klausimu arba, pažeidžiant neatsižvelgus į jos reikalavimus, kreiptis į teismą dėl tokios sąlygos ar sąlygų pakeitimo ar pripažinimo negaliojančiomis.

¹⁰³ 2005 m. gegužės 11 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2005/29/EB dėl nes žiningos moni komercinės veiklos vartotojų atžvilgiu vidaus rinkoje ir iš dalies keičianti Tarybos direktyvas 84/450/EEB, Europos Parlamento ir Tarybos direktyvas 97/7/EB, 98/27/EB bei 2002/65/EB ir Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (EB) Nr. 2006/2004; OL L 149/22, 2005.

¹⁰⁴ Proposed directive on unfair commercial practices, Geraint Howells, Professor of Law, University of Sheffield. Straipsnis skelbtas International Association of Consumer Law internetiniame puslapyje, <http://www.iacl.ca/documents/PROPOSEDDIRECTIVEONUNFAIRCOMMERCIALPRACTICES.doc>. Žiūrėti 2006 02 27.

¹⁰⁵ What sort of Europe do consumers want? Geraint Howells ir Christian Twigg -Flesner // Consumer policy review, Sep/Oct 2005, Vol 15, No. 5, 171 p.

¹⁰⁶ Žin., 2000, Nr. 74-2262, Nr. 80.

¹⁰⁷ Žin., 1994, Nr. 94-1833, su vėlesniais pakeitimais ir papildymais.

Vartotoj teisi gynimo statymo pakeitimo statymo projekte¹⁰⁸ si loma atsisakyti dubliavimo – nes žiningos sutar i s lygos bus reglamentuotos tik civiliniame kodekse. Pažym tina, kad Vartotoj teisi gynimo statymas šioje srityje numato analogiškus normas, kaip ir civilinis kodeksas. Atsižvelgiant tai, šis tyrimas apsiribos tik civiliniame kodekse ir Tarybos Direktyvoje 93/13/EEB nustatyt nes žining sutar i s lyg analize, išskyrus tuos atvejus, kai Vartotoj teisi gynimo statymas kitaip reguliuoja min tus visuomeninius teisinius santykius.

1. Europos Bendrijos valstybi teis iki Direktyvos 93/13/EEB pri mimo

Iki Direktyvos 93/13/EEB (toliau – Direktyva) pri mimo kai kurios valstyb s buvo tvirtinusios kai kurias vartotoj teis s apsaugos nuostatas nes žining sutar i s lyg atžvilgiu. Tai pasakytina apie Švedij , Danij , Vokietij , Jungtin Karalyst , Pranc zij , Olandij , kuri trump šios srities apžvalg pateikiame.¹⁰⁹

Vokietijoje 1976 m. buvo priimtas Bendr j verslo taisykli ir s lyg statymas.¹¹⁰ S lygos, kurios pernelyg nenaudingos šaliai, kuriai jos sukurtos ir pažeidžia geros valios pri ncip nesukuria teisini pasekmi . Be to, buvo nustatytas draudžiam s lyg s rašas, o taip pat pavyzdinis s rašas s lyg , kuri galiojimas priklauso nuo teismo vertinimo ir kuris buvo taikomas taip pat sutartims, sudaromoms tarp asmen , veikian i verslo interesais.

Jungtin je Karalyst je Nes žining sutar i s lyg statymas buvo priimtas 1977 m., pagal kur netaikytinos tos s lygos (beje, neb tinai standartin s s lygos), kurios pažeidžia protingumo princip , siekia apriboti atsakomyb už ner pestingum vartotojo mirties ar sužalojimo atvejais pirkimo-pardavimo ir paslaug tiekimo sutartyse. Be to, 1979 m. buvo nustatyta, kad prek s turi b ti tinkamos tam tikslui, kuriam jos parduodamos.

Švedijoje 1970 m. buvo priimtas statymas, draudžiantis nes žiningas sutar i s lygas¹¹¹, kuriuo buvo nustatyta mišri nes žining s lyg kontrol s sistema: specialusis teismas ir administracinis organas – vartotoj ombudsmenas, kurio kompetencijai buvo priskirta standartini sutar i , sudarom su vartotojais, s lyg kontrol . 1976 m. buvo pakeistas Sutar i statymo 36 str., kuris suteik teis teismams pakeisti standartines sutar i s lygas arba j netaikyti, jeigu jos, vertinant sutarties sudarymo aplinkybes, sutarties turin ar kitas aplinkybes buvo pripaž stamos nes žinin gomis. Panaši praktik taik ir kitos Skandinavijos valstyb s: pavyzdžiui, 1975 m. Danijoje buvo nustatyta bendroji taisykl , kad kiekviena sutartis yra niekin , jei ji nes žininga ar prieštarauja s žiningai verslo

¹⁰⁸ XP-695, 2005 07 18

¹⁰⁹ Ši apžvalga pirmiausia remiasi knyga: The Harmonization of Civil and Commercial Law in Europe. Barbara Pasa, Gian Antonio Benacchio, Central European University Press, 2005. P. 47 -48.

¹¹⁰ Gesetz zur Regelung des Rechts der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB Gesetz). 9.12.1976. BGBl. I S.3317.

¹¹¹ 1971.04.30 (Lag 1971:112 – Avtalsvillkorslagen).

praktikai, be to, buvo kurta ombudsmeno institucija, kuri tur jo priži r ti sutar i s lygas. V liau Švedija ženg dar ryžtingesn žingsn vartotoj teisi apsaugos srityje, nustatydamas privalomas taisykles vartotojo naudai nuo nes žining sutar i s lyg .

Pranc zija 1978 m. uždraud s lygas, kuriomis pardav jas piktnaudžiauja ekonomine galia ne profesionalo atžvilgiu ir kurios nustato netinkam pranašum prieš pastar j .¹¹² Beje, nuo nes žining s lyg yra saugomas ne tik vartotojas , bet taip pat ir verslininkas, kuris veikia ne savo veiklos srities ribose. Be to, min tas statymas Vyriausybei suteik galiojimus leisti potvarkius d l nes žining standartini sutar i s lyg reglamentavimo, kuriuos tur jo teis si lyti specialiai tam kurta nes žining sutar i s lyg komisija. Visgi šis administr acin s kontrol s modelis nebuvo efektyvus: buvo priimtas vos vienas komisijos pasi lytas potvarkis.

Nyderlandai tik 1987 m. pripažino nugin ijamomis nes žiningas ir pernelyg apsunkinan ias sutar i s lygas. Italijoje nebuvo priimta speciali teis s akt ši oje srityje, o nes žining sutar i s lyg doktrinos vystym daugiausia takoj o teism praktika.

2. Pagrindin s Direktyvos s vokos ir taikymas

Direktyvos 93/13/EEB tikslas – harmonizuoti valstybi nari statymus ir kitus teis s aktus, susijusius su nes žiningomis s lygomis su vartotojais sudaromose sutartyse (1 str. 1 d.). Taigi Direktyva siekia pad ti prek i pardav jams ir paslaug teik jams, veikiantiems bendrojoje rinkoje, skatinama konkurencija, padidinant vartotoj pasirinkim ir suteikiant vartotojam s atitinkam apsaug .¹¹³ Kai kurios valstyb s nar s, pavyzdžiui Vokietija, Portugalija, Ispanija ir Nyderlandai, šios direktyvos normas taiko ne tik nes žiningoms s lygomis su vartotojais sudaromoms sutartims, bet taip pat ir sutartims, sudaromos su verslu ar profesija susijusiais tikslais.¹¹⁴

Direktyvos 2 straipsnyje apibr žiamas, „vartotojas“ bei „pardav jas ar tiek jas“. Vartotojas apibr žiamas kaip fizinis asmuo, kuris veikia siekdamas tiksl , nesusijusi su jo verslu, prekyba ar profesija. Taigi vartotojui, kaip vartojimo sutarties šaliai nustatomi du požymiai: pirma, tai fizinis asmuo ir antra, jis veikia su verslu ar profesija nesusijusiu tikslu, t.y. siekdamas tenkinti tik savo asmeninius, šeimos ar savo nam kio poreikius. Europos teisingumo teismas pa br ž , kad asmuo, kuris n ra fizinis asmuo, sudarantis sutart su pardav ju ar tiek ju, negali b ti apibr žiamas

¹¹² Loi No. 78-23 sur la protection et l'information des consommateurs de produits et de services 1978.01.10.

¹¹³ European Community Contract Law. The effect of EC legislation on contractual rights, obligations and remedies. Vol. 1. Conor Quingley, Kluwer Law International, 1997, p. 265.

¹¹⁴ Europos konferencija, 1999 m. liepos m n., Briuselis. Ži r ta 2005 gruodis:

http://www.europa.eu.int/comm/consumers/cons_int/safe_shop/unf_cont_terms/index_en.htm , L'integration de la directive 93/13 dans les systemes legislatifs nationaux // Mise en oe uvre de la directive 93/13, Examen comparatif des législations nationales transposant la directive 93/13, Mário TENREIRO, Elena FERIOLI, 3 p.

virtotoju Direktyvos 2 str. prasme. Kitaip tariant, virtotojo s voka, apibr žta Direktyvos 2 (b) turi b ti interpretuojama kaip nurodanti tik fizinius asmenis.¹¹⁵

Pardav jas ar paslaug teik jas gali b ti tiek fizinis, tiek juridinis asmuo, kuris vartojimo sutartyse atstovauja savo verslui, užsi mimui ar profesijai, nesvarbu, tai b t viešoji ar privati nuosavyb . Lietuvoje fizinis asmuo yra pripaž stamas verslininku (preki pardav ju ar paslaug tiek ju), jei jis statym nustatyta tvarka ver iasi kin veikla (civ. kod. 2.4 str. 2 d.). Kadangi Direktyva naudoja s vokas „pardav jas ir tiek j as“, kai kurie teisininkai ši Direktyv si l taikyti tik pirkimo bei tiekimo sutartims. Toks aiškinimas n ra tinkamas. S voka „pardav jas“ ar „paslaug tiek jas“ turi b ti aiškinama ple iamai, traukiant ir kitokias nei paslaug teikimo ar preki pirkimo - pardavimo vartojimo sutartis, pavyzdžiui, vartojimo sutartis d l nekilnojamojo daikto pirkimo, net ir tuos atvejus, kai virtotojas parduoda prek pirk jui, kuris perka j su tikslu perparduoti ir pan.

Lietuvoje virtotojo sutartimi apibr žiama sutartis d l preki ar paslaug sigijimo, kuri fizinis asmuo (virtotojas) su preki ar paslaug pardav ju (tiek ju) sudaro su virtotojo verslu ar profesija nesusijusiu tikslu, t. y. virtotojo asmeniniams, šeimos, nam kio poreikiams tenkinti (civ. kod. 1.39 str.). Labai panašiai vartojimo sutart apibr žia l 980 m. Romos konvencijos d l sutartims taikytinos teis s¹¹⁶ 5 str. 1 dalis.

Direktyva n ra taikoma kai kurioms ekonomin s veiklos sritims ir atvejams:

1. visoms s lygoms, kurios buvo individualiai aptartos (dir. 3 str.1 d.);
 2. visoms s lygoms, atspindin ioms statym ar kit teis s akt privalom sias nuostatas ir tarptautini konvencij , prie kuri yra prisijungusios valstyb s nar s ar Bendrija, nuostatas ar principus, ypa transporto srityje (dir. 1 str.2 d.).
- (3.) Taip pat pabr žtina ir tre ioji išimtis, kada nors pati Dire ktyva ir yra taikoma, ta iau n ra tiriamas s lygos s žiningumas. S lygos s žiningumo reikalavimas n ra taikomas visoms sutarties dalyk apibr žian ioms s lygoms, o taip pat parduotos prek s ar suteiktos paslaugos ir j kainos atitikimui, jei šios s lygos yra aiškios ir suprantamos (dir. 4 str. 2 d.).

¹¹⁵ C-541/99 ir C-542/99 *Cape Snc v. Idealsevice Srl ir Idealservice MN RE Sas v. OMAI Srl*. ECR I-09049, 2001, 16, 17 dalys.

¹¹⁶ Konvencija d l sutartin ms prievol ms taikytinos teis s, pateikta pasirašyti Romoje, 1980 m. birželio 19 d., OL C 169/10, 2005.

1. Direktyvos taikymas ribojamas tik individualiai neapartomoms s lygoms.¹¹⁷ Sutarties s lyga laikoma individualiai neaparta, jei ji buvo parengta iš anksto ir vartotojas d l to negal j o padaryti takos s lygos esmei, ypa iš anksto suformuluotos standartin s sutarties atveju (Direktyvos 3 str. 2 d.).

Specialist nuomon s d l to, ar vert t direktyvos taikym prapl sti ir individualiai aptartoms s lygoms išsiskiria: Danijos, Suomijos, Pranc zijos, Graikijos teisininkai mano, kad vert t direktyvos taikym prapl sti; tuo tarpu Vokietijos, Ispanijos teisininkai š direktyvos taikymo ribojim gina.¹¹⁸ Neatsitiktinai, kai kurios valstyb s ši direktyv taiko taip pat ir individualiai aptartoms s lygoms, pavyzdžiui, Pranc zija, Skandinavijos šalys, kai kuriais atvejais Nyderlandai ir Austrija.¹¹⁹

Lietuvos norminiai aktai Direktyv taiko tik individualiai neapartomoms s lygoms.¹²⁰ Individualiai neaparta s lyga yra ta, kuriai vartotojas negal j o daryti takos s lygos parengimui (civ. kod. 6.188 str. 4 d. ir Vartotoj teisi gynimo statymo 11 str. 3 d.), ta iau min tose normose nenustatoma, kad tokia s lyga yra parengta iš anksto. D l to peršasi išvada, kad Lietuvos statym leid jas arba nustat griežtesnius reikalavimus vartotoj teisi apsaugos tikslais, nustatydamas tik vien s lyg , kuri tenkinan ios sutarties s lygos laikomos individualiai neapartomis s lygomis arba civ. kod. nustatytas reikalavimas turi b ti aiškinamas, ple iamai – kaip apimantis s vok „iš anksto parengta“. Abejones d l pastarojo aiškinimo b do kelia civ. kod. 6.185 str. 1 d., kuri nustato, kad standartin mis laikomos s lygos, kurias bendram nevienkartiniam naudojimui iš anksto parengia viena šalis nederindama j su kita šalimi ir kurios be deryb su kita šalimi taikomos sudaromose sutartyse, t.y. ne vartotoj apsaugos tikslais standartin s s lygos pripažintinos pagal tuos pa ius du kriterijus, kuriuos nurodo ir Direktyva. Nepaisant to, kad civ. kod. 6.185 str. 1 d. ir 6.188 str. 4 d. formuluot s skiriasi, manytina, kad vartotoj apsaugos tikslais individualiai neaparta s lyga reik t laikyti s lyg , kuri tenkina vien reikalavim : jos parengimui vartotojas negal j o daryti takos. Tod l net iš anksto parengta s lyga, kurioje yra numatytos kelios alternatyvo s pasirinkimui, patekt civilinio kodekso nes žining s lyg draudimo apimt , nes iš principo vartotojas s lygos parengimui nedar takos. Šiam aiškinimui prieštarauja civ. kod komentaras, teigiantis, kad 6.188 str. 1 dalyje „vartotojui suteikiama teis kreiptis teism ir reikalauti pripažinti negaliojan iomis nes žiningas **standartines s lygas** (civ.

¹¹⁷ Pažym tina, kad Komisijos pasi lytas pirminis Direktyvos projektas nenustat , kad direktyva taikoma tik individualiai ai neapartomoms s lygoms, žr. COM (90) 322 Final, OJ C 243, 1990.

¹¹⁸ Europos konferencija, 1999 m. liepos m n., Briuselis. Ži r ta 2005 gruodis:

http://www.europa.eu.int/comm/consumers/cons_int/safe_shop/unf_cont_terms/index_en.htm, Workshops. Preliminary documents and final reports. 100 psl.

¹¹⁹ Report from the Commission on the implementation of Council Directive 93/13/EEC of 5 April 1993 on unfair terms in consumer contracts, COM (2000) 248 final.

¹²⁰ S lyga, kuri yra individualiai aptarta, vartotojui tinkamai atskleista ir su kuria šis akivaizdžiai sutiko, negali b ti laikoma nes žininga, išskyrus atvejus, kai ji prieštarauja imperatyvioms statymo normoms. Žr.: Lietuvos Respublikos civilinio kodekso komentaras. Šeštoji knyga. Prievoli teis (I). Valentinas Mikel nas. Vilnius, Justitia, 2003, 240 psl.

kod 6.185 1 d.)¹²¹. Primintina, kad standartin ms sutar i s lygoms civ. kod 6.185 1 d. nustato net du reikalavimus: „iš anksto parengta“ ir „be deryb su ki ta šalimi taikoma“.

Svarbu pabr žti, kad direktyva turi b ti taikoma visoms vartojimo sutar i standartin ms s lygoms, tiek jei jos nustatytos standartin se, tiek nestandardin se sutartyse. Primintina, sutar i r ši aspektu direktyva taikoma visoms standartin ms s lygoms vartojimo sutartyse, nepaisant sutar i dalyko ir sutarties priskyrimo konkre iai sutar i r šiai. Valstyb s, kurios gyvendino ši direktyv , nustatydamos jos taikym tik standartin ms sutartims, tur jo v liau atitinkamai pakeisti savo norminius aktus.¹²²

Reik t pasteb ti, kad direktyvos 3 str. 2 d. 2 pastraipoje nustatyta norma: „faktas, kad buvo atskirai der tasi d l tam tikr s lygos aspekt arba vienos konkre ios s lygos, neužkerta kelio š straipsn taikyti likusiai sutarties daliai, jeigu bendrai vertinus sutart paaišk ja, jog tai vis d lto yra iš anksto suformuluota tipin sutartis“ yra perteklin , nes, kaip jau min ta, D irektyva yra taikoma ne vien standartin ms sutartims, bet visoms vartojimo sutartims.

Analogiška norma tiek direktyvoje, tiek min tuose Lietuvos teis s aktuose nustatyta rodin jimo naštos atžvilgiu: pardav jui ar tiek jui tenka rodin jimo našta, rodin jant, kad d l standartin s s lygos buvo atskirai der tasi (civ. kod. 6.188 str. 4 d. ir Vartotoj teisi gynimo statymo 11 str. 3 d.). Vadinasi, yra tvirtinama prezumpcija, kad standartin s s lygos n ra individualiai aptariamoms.

Dalies teis s mokslinink nuomone tam, kad s lyga b t laikoma individualiai aptarta, b tina pakeisti standartin s lyg (susitarti d l kitokios nei standartin s lyga), ta iau kiti autoriai teigia, kad net ir nepakeista standartin s lyga gali b ti laikoma individualiai aptarta.¹²³ Gramatiškai aiškinant direktyv , pritartina b tent pastarajai nuomonei, nes pardav jas ar tiek jas gali rodyti , kad buvo der tasi net ir d l standartin s s lygos (t.y., kai d l jos buvo deramasi ir ji liko standartin), ta iau jam tenka rodin jimo našta. Dalis teis s mokslinink su tokiu aiškinimu nesutinka ir si lo direktyvos 3 str. 2 d. 2 ir 3 pastraipas taikyti tik tiems atvejams, kai standartin s s lygos buvo

¹²¹ Lietuvos Respublikos civilinio kodekso komentaras. Šeštoji knyga. Prievoli teis (I). Valentinas Mikel na s. Vilnius, Justitia, 2003, 240 psl. Taip pat žr. civ. kod. 4 dalies komentar 241 psl.

¹²² Pavyzdžiui, Vokietija, Portugalija. Europos konferencija, 1999 m. liepos m n., Briuselis. Ži r ta 2005 gruodis: http://www.europa.eu.int/comm/consumers/cons_int/safe_shop/unf_cont_terms/index_en.htm , L'integration de la directive 93/13 dans les systemes legislatifs nationaux // Mise en oeuvre de la directive 93/13, E xamen comparatif des législations nationales transposant la directive 93/13, Mário TENREIRO, Elena FERIOLI, 4 p.

¹²³ Europos konferencija, 1999 m. liepos m n., Briuselis. Ži r ta 2005 gruodis: http://www.europa.eu.int/comm/consumers/cons_int/safe_shop/unf_cont_terms/index_en.htm , Workshops. Preliminary documents and final reports. 96 psl.

pakeistos (pavyzdžiui, ranka rašytos), nors ir pats pakeitimas automatiškai neturėtų reikšti, kad dėl jos buvo atskirai der tasi (pavyzdžiui, pakeitimas vienašališkai rašytas pardavėjo ar paslaugos teikėjo).¹²⁴

2. Direktyvos 1 str. 2 d. tvirtinta galimybė netaikyti direktyvos „s lygoms, atspindinčioms statym ar kit teis s akt privalomias nuostatas ir tarptautini konvencij , prie kuri yra prisijungusios valstyb s nar s ar Bendrija, nuostatas ar principus“ nepasinaudojo nemažas valstybi nari skai ius, tarp j Austrija, Danija, Suomija, Švedija, Pranc zija , Nyderlandai, Belgija.¹²⁵

Ši išlyga nereiškia skirtumo, paprastai daromo civilin je teis je tarp imperatyvi ir subsidiari norm .¹²⁶ Direktyvos preambul s 13 d. nustato, kad formuluot „statym ar kit teis s akt privalomosios nuostatos“ numato ir normas, kurios pagal statym yra taikomos susitarian ioms šalims, jei nebuvo susitarta kitaip. Be to, daroma prielaida, jog valstybi nari statym ar kit teis s akt nuostatose, kurios tiesiogiai ar netiesiogiai nustato su vartotojais sudarom sutar i s lygas, n ra nes žining s lyg (Direktyvos preambul s 13 ir 14 d.). Komisija mano, kad viešosios paslaugos iš principo patenka „pardavėjo ar paslaugos teikėjo“ s vokas, todėl joms taip pat turi b ti taikoma direktyva.¹²⁷ Visgi reik t priminti Direktyvos preambul s 16 dal , kuri nustato, kad vertinant s lyg nes žinimum ypa kai vykdomas viešasis pardavimas ar tiekimas turi b ti atsižvelgiama vartotoj solidarum , teikiant kolektyvin s paslaugas, vertinami ir vair s susij interesai.

Lietuvoje išlyg dėl šios Direktyvoje nustatytos s lygos kiek tai lie ia viešasis sutartis, reglamentuoja civilinis kodeksas, todėl kodeksas pareigoja taikyti abiem šal ims privalomas viešosios sutarties standartines s lygas, kurias priima ir tvirtina atitinkama valstyb s institucija (CK 6.161 str. 5 d.).

(3.) S lyg nes žinimumas nevertinamas sutarties dalyk apibr žian ioms s lygoms, o taip pat parduotos prek s ar suteiktos paslaugos ir j kainos atitikimui, jei šios s lygos pateikiamos aiškia, suprantama kalba (Direktyvos 4 str. 2 d.). Analogiška norma nustatyta civ. kod. 6.188 str. 5 d. Aiškumo dėlei pažym tina, kad direktyva visgi turi b ti taikoma toms sutarties dalyk apibr žian ioms bei paslaugos/prek s ir kainos santykio s lygoms, kurios sutartyje n ra išreikštos aiškiai ir suprantamai.¹²⁸

¹²⁴ *Ten pat.*

¹²⁵ Europos konferencija, 1999 m. liepos m n., Briuselis. Ži r ta 2005 gruodis:

http://www.europa.eu.int/comm/consumers/cons_int/safe_shop/unf_cont_terms/index_en.htm , L'integration de la directive 93/13 dans les systemes legislatifs nationaux // Mise en oeuvre de la directive 93/13, Examen comparatif des législations nationales transposant la directive 93/13, Mário TENREIRO, Elena FERIOLO, 4 p.

¹²⁶ Report from the Commission on the implementation of Council Directive 93/13/EEC of 5 April 1993 on unfair terms in consumer contracts, COM (2000) 248 final.

¹²⁷ Report from the Commission on the implementation of Council Directive 93/13/EEC of 5 April 1993 on unfair terms in consumer contracts, COM (2000) 248 final.

¹²⁸ Žr. taip pat šio darbo dal „S lyg aiškinimas ir taikymas“.

Pažymėtina, kad direktyvos taikymas ribojamas tik pačiu kainos santykiu, tačiau negali būti ribojamas kitoms mokėjimo ar kainos nustatymo sąlygoms. Išlyga dėl sutarties dalyk apibrėžiančių sąlygų gali būti aiškinama per direktyvos preambulėje 19 p. pateiktą aiškinimą: sutarties dalyk bei kainos/kokybės santykis galima atsižvelgti vertinant kitas sąlygas žinungum, pavyzdžiui, draudimo sutartyse draudžiamajam rizikui ar draudiko atsakomybę nustatanios sąlygos nėra tokie būdai vertinamos, nes jas atsižvelgiama apskaičiuojant vartotojo mokamos mokes dydį, tačiau tik tais atvejais, jei jos yra aiškios. Vadinasi, direktyvos preambulėje apeliuojama tai, kad draudikas privalo atsižvelgti į šias sąlygas, apskaičiuodamas mokes dydį, o nedidelį apsaugą suteikiantys draudikai turi aiškiai ir nedviprasmiškai spėti apie tai draudžius ir tokio draudimo kaina turi būti mažesnė.¹²⁹

Visgi kai kurios valstybės (pavyzdžiui, Danija, Suomija, Portugalija, Švedija) apskritai atsisakė šiuo pagrindu riboti direktyvos taikymo sritį, manydamos, kad sąlygoms, susijusios su kaina ir sutarties objektu, gali būti taikomi analogiški sąžiningumo reikalavimai, kaip ir visoms kitoms sąlygoms.¹³⁰

3. Nes žiningos sutarties sąlygų sąvoka

Direktyvos 3 straipsnis pateikia individualiai neaptariamų sąlygų nes žiningumo kriterijus – nes žiningos yra tos sąlygos, kurios prieštarauja geros valios (angl. – *good faith*) principui, ir iš esmės pažeidžia šalių teisi ir pareigų pusiausvyrą vartotojo nenaudai.

Rengiant Direktyvą nes žiningos sutarties sąlygų sąvokos aspektu buvo pasiremta Vokietijos ir Portugalijos teisės aktais, kurie nes žiningas sąlygas apibrėžė dviem kriterijais: geros valios ir pusiausvyros nebuvimo tarp sutarties šalių teisi ir pareigų. Visgi Europos Komisija nėra linkusi šiuos du kriterijus išskirti: „ne manoma, kad Sutarties sąlyga, kuri pažeidžia šalių teisi ir pareigų pusiausvyrą, neprieštaraut geros valios principui“.¹³¹ Pabrėžtina, kad geros valios principas yra

¹²⁹ Europos konferencija, 1999 m. liepos mėn., Briuselis. Žiūrėti 2005 gruodis: http://www.europa.eu.int/comm/consumers/cons_int/safe_shop/unf_cont_terms/index_en.htm, Workshops. Preliminary documents and final reports. 96 psl.

¹³⁰ Europos konferencija, 1999 m. liepos mėn., Briuselis. Žiūrėti 2005 gruodis: http://www.europa.eu.int/comm/consumers/cons_int/safe_shop/unf_cont_terms/index_en.htm, L'integration de la directive 93/13 dans les systemes legislatifs nationaux // Mise en oeuvre de la directive 93/13, Examen comparatif des législations nationales transposant la directive 93/13, Mário TENREIRO, Elena FERIOLO, 5 p.

¹³¹ Europos konferencija, 1999 m. liepos mėn., Briuselis. Žiūrėti 2005 gruodis: http://www.europa.eu.int/comm/consumers/cons_int/safe_shop/unf_cont_terms/index_en.htm, L'integration de la directive 93/13 dans les systemes legislatifs nationaux // Mise en oeuvre de la directive 93/13, Examen comparatif des législations nationales transposant la directive 93/13, Mário TENREIRO, Elena FERIOLO, 7 p.

objektyvus, bet ne subjektyvus: turint omenyje, kad Direktyva taikoma individualiai neapartoms s lygoms, pusiausvyros pažeidimas yra objektyvus, neturintis nieko bendra su šali ketinimais.¹³²

Valstybės narės labai skirtingai tvirtino nes žiningumo s vok nacionaliniuose teis s aktuose. Vienos j ši nuostat perk l pažodžiui (Airija, Jungtin Karalyst , Italija), kitos – nes žiningumo s vokoje ne tvirtino „geros valios“ reikalavimo (Pranc zija, Liuksemburgas, Belgija, Graikija), nes žiningum apibr ždamos tik kaip šali teisi ir pareig pusiausvyros pažeidim , be to, Liuksemburgas net neapibr ž , kad tokia pusiausvyra turi b ti pažeidžiama iš esm s. Portugalijos nacionaliniai teis s aktai, pavyzdžiui, apeliuoja tik „geros valios“ princip , numatydami, jog s lyga yra nes žininga, jeigu ji prieštarauja „geros valios“ principui, tuo tarpu Suomija apsiriboja, uždrausdama sutarties s lygas, kurios yra nes žiningos vartotojo atžvilgiu, nepateik dama jokios šios s vokos apibr žties.¹³³

Lietuvoje ši direktyvos nuostata buvo gyvendinta civ. kod. 6.188 str. 2 d., kuri nustato tik vien s lygos nes žiningumo kriterij – nes žiningomis laikomos tos s lygos, kurios iš esm s pažeidžia šali teisi ir pareig pusiausvyr bei vartotojo teises ir interesus. Tuo tarpu Vartotoj teisi gynimo statymo 11 str. 2 dalis, yra suformuluota analogiškai Direktyvos nuostatoms, taigi nurodo du nes žiningumo kriterijus: priešingumas geros valios reikalavimams ir teisi ir pareig pusiausvyros pažeidimas.

Direktyvos 4 straipsnis pateikia s lygos nes žiningumo kriterijus. Sutarties s lygos nes žiningumas vertinamas, atsižvelgiant preki ar paslaug , d l kuri buvo sudaryta sutartis, pob d , ir sutarties sudarymo metu nurodant visas sutarties sudarymo aplinkybes ir visas kitas tos sutarties arba kitos sutarties, nuo kurios ji priklauso, s lygas. S lygos s žiningumas taip pat reiškia, kad s lyga išd styta aiškia, suprantama kalba, o atsiradus abejoni d l jos turinio, ji tu ri b ti interpretuojama vartotojo naudai (direktyvos 5 str.). Labai panašiai s lygos nes žiningumo kriterijus reglamentuoja Vartotoj teisi gynimo statymo 11 str. 4 ir 5 d.

¹³² Europos konferencija, 1999 m. liepos m n., Briuselis. Ži r ta 2005 gruodis:

http://www.europa.eu.int/comm/consumers/cons_int/safe_shop/unf_cont_terms/index_en.htm , L'integration de la directive 93/13 dans les systemes legislatifs nationaux // Mise en oeuvre de la directive 93/13, Examen comparatif des législations nationales transposant la directive 93/13, Mário TENREIRO, Elena FERIOLO, 7 p.

¹³³ Pla iau apie valstybi nari teis nes žining sutar i s lyg s vokos aspektu žr.: Europos konferencija, 1999 m. liepos m n., Briuselis. Ži r ta 2005 gruodis:

http://www.europa.eu.int/comm/consumers/cons_int/safe_shop/unf_cont_terms/index_en.htm , L'integration de la directive 93/13 dans les systemes legisla tifs nationaux // Mise en oeuvre de la directive 93/13, Examen comparatif des législations nationales transposant la directive 93/13, Mário TENREIRO, Elena FERIOLO, 7 p.

3.1. Sutar i nes žining s lyg katalogas

Direktyvos priede nustatomas pavyzdinis ir indikacinis nes žining s lyg katalogas.¹³⁴ Direktyvos rengimo metu buvo si loma, kad s raše nurodytos s lygos automatiškai b t pripaž stamos nes žiningomis. Visgi, buvo nuspr sta, sušvelninti š reikalavim , tvirtinant s lyg , kad Direktyvoje pateiktas nes žining s lyg s rašas yra pavyzdinis (žr. Direktyvos preambul s 17 d.), arba „indikacinis“. Iš to seka, kad teismas neprivalo s lygos paskelbti nes žininga, vien d l to, kad s lyga yra šiame s raše, žinoma, išskyrus tuos atvejus, kai nacionalin t eis griež iau reglamentuoja vartotoj teisi apsaug šioje srityje.

Svarbu pabr žti, kad min tas s rašas yra tik pavyzdinis ir valstyb s nar s teismams turi b ti suteikiama teis kiekvienu konkre iu atveju pripažinti s lyg nes žininga, jei ji tenkina nes žiningos s lygos kriterijus, net jie ji nepatenka Direktyvos priede nustatyt nes žining s lyg s raš . ETT nustat , kad s lyga, kuri yra min tame s raše neb tinai yra nes žininga ir atvirks iai, jei konkre ios s lygos n ra tame s raše, ji vis tiek gal i b ti pripažinta kaip nes žininga, tod l nacionalinis teismas turi nustatyti, ar konkre ti s lyga yra nes žininga, atsižvelgiant bylos aplinkybes ir Direktyvoje nustatytus kriterijus.¹³⁵

gyvendindamos Direktyv , valstyb s nar s š s raš interpretavo lab ai vairiai. Šiaur s šalys neperk l Direktyvos priedo savo nacionalinius teis s aktus, bet tik pacitavo s lyg s raš statymo projekto aiškinamajame rašte. J nuomone, priedo perk limas nacionalinius teis s aktus gal t vis d lto prieštarauti vartotojo interesams, nors kitose šalyse nuomon yra visiškai priešinga. ETT, atrodyt , sutiko su tokiu Direktyvos priedo perk limu, pabr ždamas, kad Direktyvos priedas neb tinai turi b ti nacionalin je Direktyv gyvendinan ioje priemon je, svarbu tik kad valstyb pasirinkt toki gyvendinimo form ir metod , kuris užtikrint , kad visuomen gal t su juo susipažinti.¹³⁶

Kitos šalys nacionalin je teis je tvirtino š s raš ir nustat , kad jame nustatytos s lygos yra automatiškai nes žiningos (pavyzdžiui, Belgija , Graikija, Austrija, Liuksemburgas) – taip vadinami „juodieji s rašai“, kitos šalys šias s lygas laiko tik indikacin mis (Jungtin Karalyst , Airija, Pranc zija) – taip vadinami „baltieji s rašai“.¹³⁷ Manytina, kad s rašo neperk limas konkre ios

¹³⁴ Komisijos pasi lytame pirminiame Direktyvos projekte buvo tvirtintas „juodasis“ nes žining s lyg katalogas, t.y. nes žiningomis tur jo b ti visos s lygos, kurios yra min tame s raše. Žr.: Direktyvos projekto preambul s 11 d., 2 str. 2 d. COM (90) 322 Final, OJ C 243, 1990.

¹³⁵ Byla C-478/99 Komisija v Švedija ECR I-4147, 2002, 20 dalis.

¹³⁶ Byla C-478/99 Komisija v Švedija ECR I-04147, 2002, 21, 22 dalys.

¹³⁷ Pla iau apie tai žr.: Europos konferencija, 1999 m. liepos m n., Briuselis. Ži r ta 2005 gruodis:

http://www.europa.eu.int/comm/consumers/cons_int/safe_shop/unf_cont_terms/index_en.htm , L'integration de la directive 93/13 dans les systemes legislatifs nationaux // Mise en oeuvre de la directive 93/13, Examen comparatif des législations nationales transposant la directive 93/13, Mário TENREIRO, Elena FERIOLO, 8 p.

valstybės narėse teisės sistemose gali reikšti teisinio aiškumo principo pažeidimą; šis principas *inter alia* reiškia, kad individams turi būti suteiktas aiškus ir tikslus teisinės situacijos vertinimas, kuris galint nustatyti jų teises pilna apimtimi ir, kur būtina, pasinaudoti šiomis teisėmis nacionaliniuose teismuose.¹³⁸

Civilinio kodekso 6.188 str. 2 d. pateikia pavyzdinį nesąžiningų sąlygų katalogą. Šis sąrašas yra beveik identiškas nustatytajam Direktyvos priede. Pastebima, kad nesąžiningų sąlygų sąrašas, civilinis kodeksas išplečia pirmąją sąlygą, tvirtindamas, kad sutarties sąlyga yra nesąžininga, kuri „panaikina arba apriboja pardavėjo ar paslaugų teikėjo civilinę atsakomybę už žalą ..., padarytą vartotojo turtui“. Direktyvos priede 1 punkte ši sąlyga ribojama tik žala, padaryta dėl gyvybės ar atimimo ar asmens sveikatos sužalojimo. Be to, civilinis kodeksas patikslina Direktyvos priedo 1 punkte nurodytą sąlygą, tvirtindamas draudimą nustatyti neproporcingai didelį vartotojo civilinę atsakomybę už sutarties nevykdymą ar netinkamą vykdymą. Atkreiptinas dėmesys, kad Direktyvos priedo 1 punkte nurodyta sąlyga civiliniame kodekse yra tvirtinama dviejuose punktuose (atitinkamai 6.188 str. 13 ir 14 punktai).

Civ. kod. 6.188 str. 12 punkte nustatyta sąlyga (atitinkamai Direktyvos priedo 1 punkte) netaikoma sutartims dėl vertybinių popierių, kitų finansinių dokumentų, taip pat daiktų perleidimo ir paslaugų teikimo, kai kaina yra susijusi su biržos kursu ar indeksu svyravimais ir jos nekontroliuoja pardavėjas ar paslaugų teikėjas, bei užsienio valiutos, kelionės čekio ar užsienio valiuta išreikštų tarptautinių pašto perlaidymo pirkimo-pardavimo sutartims, todėl šis punktas netaikytinas, pavyzdžiui, perkant ir parduodant akcijas, sudarant vartojimo kredito sutartis (civ. kod. 6.886 str.), banko indelio (civ. kod. 6.892 str.), banko sąskaitos sutartis (civ. kod. 6.913 str.) ir kitas.¹³⁹ Ši išlyga remiasi Direktyvos priede nustatytomis išlygomis. Atkreiptinas dėmesys, kad Direktyvos priede yra numatyta daugiau išimčių, kurių Lietuvos statymai leidžia ne tvirtinti, pavyzdžiui, šis Direktyvos priedo punktas nekliudo taikyti sąlygą dėl kainų indeksavimo, su sąlyga, kad aiškiai apibūdintas metodas, pagal kurį kainos kinta, todėl nėra aišku, ar statymo leidžia tokias sąlygas laikyti nesąžiningomis, ar tiesiog ne tvirtinti minėtų išlygų.

Lietuvoje tvirtinti nesąžiningų sąlygų sąrašą galima vadinti „juoduoju“, nes civ. kod. 1.688 str. 2 dalyje tvirtintas sąlygas automatiškai laiko nesąžiningomis, bent jau tai suponuoja gramatinis

¹³⁸ Byla 29/84 Komisija v. Vokietija, ECR 1661, 1985, 23 dalis, Byla 363/85 Komisija v. Italija ECR 1733, 1987, 7 dalis, C-59/89 Komisija v. Vokietija ECR I-2607, 1991, 18 dalis, Byla C-236/95 Komisija v. Graikija, ECR I-04459, 1996, 13 dalis.

¹³⁹ Lietuvos Respublikos civilinio kodekso komentaras. Šeštoji knyga. Prievolių teisė (I). Valentinas Mikelėnas. Vilnius, Justitia, 2003, 240 psl.

min tos normos aiškinimas.¹⁴⁰ Gana keistas šios normos aiškinimas civilinio kodekso komentare: "komentuojamo straipsnio 2 dalyje pateikiamas pavyzdinis rašas standartini sutarties sąlyg, kurias statymas laiko nes žiningomis vartotojams. Tačiau ar konkreti sąlyga tikrai nes žininga, sprendžia teismas, atsižvelgdamas šioje normoje nustatytus kriterijus ir konkrečias bylos aplinkybes."¹⁴¹ Vadinasi, komentare suponuojama, kad nepakanka identifikuoti konkrečioje sutartyje nustatytos sąlygos, kuri atitikt sąlyg, nustatyt min tame kodekso sąraše, tačiau būtina dar rodyti, kad visgi ši sąlyga yra nes žininga. Manytina, kad toks plačiamasis aiškinimas susiaurina vartotojo teises, tvirtintas civiliniame kodekse.

4. Sąlyg aiškinimas ir taikymas

Direktyvos 5 str. pirmajame sakinyje tvirtina, kad tose sutartyse, kur visos ar tam tikros vartotojui siūlomoms sąlygos pateikiamos raštu, jos visada turi būti išdėstomos aiškiai ir suprantamai, o kilus abejonėms dėl sąlygos reikšmės, ji interpretuojama vartotojo naudai. Šio sakinio pirmoji dalis pabrėžia du elementus: aiškumą ir suprantamumą bei nes žiningumą.

Generalinis advokatas Tizzano pabrėžia Direktyvos 5 str. pirmojo sakinio reikšmę, pažymėdamas pardavėjo ar paslaugos tiekėjo pareigą užtikrinti, kad iš pat pradži sutarties sąlygos yra paprastos, aiškios ir suprantamos, ir kad vartotojas prieš sudarydamas sutartį gaut informaciją ir žinot aplinkybes, būtinus sprendimo priėmimui.¹⁴² Kitaip tariant sutarties sąlyga turi būti aiški – vartotojas turi žinoti, kokias pasekmes jam sukuria konkreči sutarties sąlyga, be to, sąlyga turi būti suprantama, t.y. egzistuoja faktinės aplinkybės, leidžiančios susipažinti su sutarties sąlyga, atsižvelgiant *inter alia* sutarties sąlygos kalbą, teksto išdėstymą ir pan. Šia prasme atkreiptinas dėmesys Direktyvos preambulos 20 punktui, kuriame nustatoma, kad sutartys turi būti rašomos aiškiai, suprantama kalba, ir vartotojui faktiškai turi būti suteikiama galimybė išnagrinėti visas sąlygas, o kilus abejonėms, turi būti interpretuojama vartotojo naudai.

Ne mažiau svarbus ir kitas Direktyvos 5 str. tvirtintos normos kontekstas, apie kurį jau buvo užsiminta aukščiau, – jos pagrindu, atsižvelgiant Direktyvos 3 str. ir 4 str., nustatomas taip pat ir sutarties sąlygos nes žiningumas. Primintina, kad aiškumo ir suprantamumo reikalavimas taip pat taikomas ir sutarties dalyko apibrėžimui bei dalyko ir kainos santykiui ir jei paaiškėja, kad sutarties

¹⁴⁰ Visiškai priešinga išvada darytina analizuojant Vartotojų teisių gynimo statymo 11 str. nustatytą normą, kuri aiškiai suponuoja, kad išvardintas sutarties nes žiningos sąlygos rašas yra „baltasis“, t.y. tame sąraše išvardintos sąlygos „gali būti“ pripažintos nes žiningos.

¹⁴¹ Lietuvos Respublikos civilinio kodekso komentaras. Šeštoji knyga. Prievolių teisė (I). Valentinas Mikėnas. Vilnius, Justitia, 2003, 240 psl.

¹⁴² Generalinio advokato Tizzano nuomonė byloje C-144/99 Komisija v Nyderlandai, ECR I-03541, 2001, 31 dalis.

s lyga, tvirtinanti sutarties dalyk ar dalyko ir kainos santyk yra neaiški ar nesuprantama, ji gali būti pripažinta nes žininga (Direktyvos 4 str. 2 d.).

Ši nuostata savo nacionalin teis neperk l kai kurios valstyb s nar s, nes j teigimu n ra aiškus jos aiškinimo ir taikymas, be to, bendrosios normos galina teismus interpretuoti teis silpnosios šalies naudai, ar šalies, kuri si lo standartin s lyg nenaudai. Visgi Komisijos nuomone, 5 str. antrasis sakiny s nustato tam tikr aiškinimo taisykl , kuri yra daug platesn nei min tos bendrosios interpretavimo taisykl s; šis sakiny s nereiškia sankcij os: jei s lyga neaiški – ji turi b ti interpretuojama vartotojo naudai“, bet reiškia pareig neaiškiai s lygai suteikti pat palankiausi vartotojo atžvilgiu aiškinim .¹⁴³ Teismas taip pat buvo tos nuomon s, kad Direktyvos 5 str. turi b ti perkeltas nacionalin teis , nepaisant to, kad valstyb s teism praktika interpretuoja nacionalin teis direktyvos nustatytu b du: Teismo nuomone, tai neužtikrint aiškumo ir tikslumo, tod l neb t pasiektas teisinis aiškumas.¹⁴⁴

Lietuva gyvendino ši norm nustatydamas, kad suabejojus d l sutarties s lyg , jos aiškinamos tas s lygas pasi liusios šalies nenaudai ir jas pri musios šalies naudai. Visais atvejais sutarties s lygos turi b ti aiškinamos vartotoj naudai ir sutart prisijungimo b du sudariusios šalies naudai (civ. kod. 6.193 str. 4 d.). Reikalavimas, kad s lyga turi b ti išd styta aiškiai ir suprantamai nebuvo perkeltas nacionalin teis , ta iau vadovaujantis Lietuvos aukš iausiojo teismo praktika, galima teigti, kad ši s lyga Lietuvoje yra taikoma.¹⁴⁵ Be to, 2000 m. gruodžio 29 d. sakymu Nr. 445 patvirtintos Bendrosias paslaug teikimo taisykl s (toliau - Taisykl s), kuri 5 punkte nurodoma, kad sutar i , sudaryt rašytine forma, s lygos turi b ti išreikštos aiškiai, suprantamai.

Direktyvos 5 str. paskutinis sakiny s kartu su 7 str. 2 dalimi nustato, kad šiame straipsnyje nustatytos s lyg aiškinimo taisykl s netaikomos, jei asmenys arba organizacijos, pagal nacionalin s teis s aktus turin ios teis t interes apsaugoti vartotojus, pagal atitinkamus nacionalin s t eis s aktus iškelia byl teismuose arba kompetentingose administracin se institucijose, kad b t priimtas sprendimas d l to, ar bendram naudojimui parengtos sutar i s lygos yra nes žiningos, o pastarosios institucijos taiko tinkamas ir veiksmingas priemones, užkertan ias keli tolesniam toki s lyg naudojimui.

¹⁴³ Europos konferencija, 1999 m. liepos m n., Briuselis. Ži r ta 2005 gruodis:

http://www.europa.eu.int/comm/consumers/cons_int/safe_shop/unf_cont_terms/index_en.htm , L'integration de la directive 93/13 dans les systemes legislatifs nationaux // Mise en oeuvre de la directive 93/13, Examen comparatif des législations nationales transposant la directive 93/13, Mário TENREIRO, Elena FERIOLI, 9 p.

¹⁴⁴ Byla C-144/99 Komisija v Nyderlandai, ECR I-03541, 2001.

¹⁴⁵ Žr. pvz. LAT CBS teis j kolegijos 2003 m. sausio 9 d. nutartis c.b. *I.Valionien v. UAB „Karoliniški b stas“*, Nr. 3K-7-1/2003, kat. 49.1, 81.

Ši nuostata Direktyvoje atsirado, siekiant apsaugoti pa i vartotoj interesus. Palankiausio vartotojo atžvilgiu sutarties s lygos aiškinimo taisykl gali prieštarauti vartotojo interesams, kolektyvini ieškini atvejais, kai asmenys ar organizacijos siekia nes žining s lyg panaikinti ar reikalauja jos netaikyti. Ši norma taip pat taikytina siekiant uždrausti dar nenaudojamos s lygos taikym sutartyse su vartotojais – t.y. preventyviai uždrausti nes žining s lyg .

Valstyb s nar s ne itin stropiai gyvendino ši direktyvos nuostat , ta iau atkreipus tai d mes , sipareigojo j gyvendinti, kitos – jau prad jo nacionalini normini akt , susijusi su šia nuostata, keitimo proced ras.¹⁴⁶

Pažym tina, kad šios normos aiškinimas ir tinkamas gyvendinimas valstyb se nar se buvo ETT nagrin jimo dalykas. ETT nustat , kad Ispanija pažeid Direktyv , nes ne tvirtino išimties, nustatytos Direktyvos 7 str. 2 d. Kaip nustat ETT, direktyvos 5 str. taikytinos aiš kinimo taisykl s atžvilgiu daromas skirtumas tarp individualaus vartotojo ieškini ir ieškini d l nutraukimo, susijusi su asmenimis ar organizacijomis, atstovaujaniais kolektyvin vartotoj interes , paaiškinamas skirtingais ši ieškini tikslais. Pirmuoju atveju teismai ir kompetentingos institucijos turi atlikti jau sudarytos sutarties s lygos nes žiningumo vertinim *in concreto*, tuo tarpu antruoju atveju turi atlikti s lygos, kuri gal t b ti traukta dar nesudaryt sutart , nes žiningumo vertinim *in abstracto*. Pirmuoju atveju vartotojui palankus aiškinimas yra jam palankus iš karto,, o antruoju, kad preventiniu b du b t pasiektas visiems vartotojams palankiausio aiškinimo rezultatas, esant abejonei, n ra b tina aiškinti s lyg jiems palankiausiu b du. Taigi, d l objektyvaus aiškinimo galima dažniau uždrausti nesuprantamos ir dviprasmiško s lygos naudojim , taip užtikrinant didesn vartotoj apsaug .¹⁴⁷

gyvendinant ši direktyv , aukš iau minima išimtis nebuvo perkelta Lietuvos nacionalin teis . Manytina, kad Lietuva šiuo aspektu tinkamai ne gyvendino direktyvos .

5. Nes žiningos s lygos nustatymo pasekm s

Direktyva reikalauja netaikyti sutartyje nustatyt nes žining s lyg vartotojui („s lygos neturi b ti privalomos vartotojui“), ta iau paliekant galioti pa i sutart , jei ji gali išlikti be nes žining nuostat . Be to, direktyva pareigoja valstybes nares imtis priemoni , kad vartotojas neprarast šia direktyva teikiamos apsaugos, sutar iai taikytina teise pasirenkant Bendrijai

¹⁴⁶ Europos konferencija, 1999 m. liepos m n., Briuselis. Ži r ta 2005 gruodis:

http://www.europa.eu.int/comm/consumers/cons_int/safe_shop/unf_cont_terms/index_en.htm , L'integration de la directive 93/13 dans les systemes legislatifs nationaux // Mise en oeuvre de la directive 93/13, Examen comparatif des législations nationales transposant la directive 93/13, Mário TENREIRO, Elena FERIOLO, 9 p.

¹⁴⁷ C-70/03 Komisija v Ispanija, ECR I-07999, 2004, 16 dalis.

nepriklausanios valstybės teis, jei pastaroji yra artimai susijusi su valstybiniai teritorija (Direktyvos 6 str.).

Pabrėžtina, kad direktyvoje neformuluojama, kad slyga yra negaliojanti, tačiau pasirinktas labiau neutralus terminas – slyga yra neprivaloma arba nepareigojanti (angl. – *not binding*, pranc. – *ne lient pas*). Valstybės narės šiuos nuostatus gyvendino arba perkeldamos pažodžiui (Jungtinė Karalystė ir Airija), arba tvirtindamos, kad tokios slygos negalioja (pavyzdžiui, Liuksemburgas, Belgija, Portugalija). Kai kurios valstybės pasirinko specifinius terminus: Olandija nustatė, kad tokios slygos naikinamos, Italija – netaikomos vartotojo atžvilgiu. Taip pat atkreiptinas dėmesys, kad kai kurios šalys suteikė teisę vartotojui pasirinkti, ar sutartis, kurioje yra nesąžininga slyga, yra šalis toliau galiojanti (Portugalija, Švedija).¹⁴⁸

Atkreiptinas dėmesys, kad Komisija ataskaitoje dėl šios Direktyvos gyvendinimo pabrėžia, kad siekiant tikinti pardavėjus ir paslaugų teikėjus nenaudoti nesąžiningos slygos, siūlytina nustatyti sankcijas (atsakomybės už žalą ar baudos forma).¹⁴⁹

Šiuos direktyvos reikalavimus Lietuva gyvendino civ. kod. 6.188 str. 6 d. nuostatomis, tvirtindama griežtą reikalavimą, kad nesąžiningos slygos „negalioja nuo sutarties sudarymo“ (*ab initio*), o likusios sutarties slygos šalis lieka privalomos, jeigu tolesnis sutarties vykdymas yra galimas panaikinus nesąžiningas slygas. Pastaroji norma yra dubliuojama: civilinio kodekso 1.96 straipsnis, reguliuojantis sandorio dalies negaliojimo pasekmes, nustato, kad sandorio dalies negaliojimas nedaro negaliojančią kitą jo dalį, jeigu galima daryti prielaidą, kad sandoris būtų buvęs sudarytas ir ne traukiant negaliojančios dalies.

Pažymėtina, civilinio kodekso komentaras, nurodo, kad civ. kod. 6.162 str. 2 d. suteikia teisę teismui spręsti, atsiradusi dėl slygos pripažinimo negaliojančia, užpildyti.¹⁵⁰ Jei panaikinus nesąžiningą slygą sutartis negali galioti, negalioja ir visa sutartis – taikoma restitucija, o vartotojas turi teisę nuostolių atlyginimui.¹⁵¹

¹⁴⁸ Europos konferencija, 1999 m. liepos mėn., Briuselis. Žiūrėti 2005 gruodis: http://www.europa.eu.int/comm/consumers/cons_int/safe_shop/unf_cont_terms/index_en.htm, L'integration de la directive 93/13 dans les systemes legislatifs nationaux // Mise en oeuvre de la directive 93/13, Examen comparatif des législations nationales transposant la directive 93/13, Mário TENREIRO, Elena FERIOLO, 10 p.

¹⁴⁹ Report from the Commission on the implementation of Council Directive 93/13/EEC of 5 April 1993 on unfair terms in consumer contracts, COM (2000) 248 final.

¹⁵⁰ Lietuvos Respublikos civilinio kodekso komentaras. Šeštoji knyga. Prievolių teisė (I). Valentinas Mikėnas. Vilnius, Justitia, 2003, 241 psl.

¹⁵¹ Lietuvos Respublikos civilinio kodekso komentaras. Šeštoji knyga. Prievolių teisė (I). Valentinas Mikėnas. Vilnius, Justitia, 2003, 241 psl.

6. Gin d l nes žining s lyg nagrin jimas

Valstyb taip pat privalo užtikrinti vartotoj teis *inter alia* kreiptis teism ar kompetentingas institucijas d l s lygos pripažinimo nes žininga ir užkirsti keli tokios s lygos tolesniam naudojimui (Direktyvos 7 str. 1 d.). Kaip jau buvo min ta teismis arba administracin s institucijos turi b ti galiotos priimti sprendimus nustatant, ar s lyga yra nes žininga, o taip pat taikyti efektyvias priemones, užkertan ias keli ši s lyg taikymui (D irektyvos 7 str. 2 d.). Kokias konkre iai priemones pasirinkti, sprendžia kiekviena valstyb nar , tame tarpe ir klausim , kokias institucijas (teismines ar administracines) galinti ir atitinkamai proced ras taikyti nagrin jant gin us d l nes žining sutar i s lyg .

Iki 2004 m. visos Europos Bendrijos valstyb s-nar s nacionaliniuose teis s aktuose pasirinko teismis variant : tik teismis institucijos yra kompetingos nutraukti nes žining sutarties s lyg vartojim . Ši teismis proced ra dažniausiai yra priskiriama bendrosios kompetencijos teismams, nors kai kurios valstyb s tai priskiria specialiosios kompetencijos teismams (*High Court* Jungtin je Karalyst je ir Airijoje, *Market Court* Šiaur s šalyse). Dažniausiai teisingumas nustatomas pagal atsakovo gyvenam j viet , arba, kaip jau min ta, specializuotam teismui, kuris savo kompetencija apima vis šalies teritorij (*Market Court* atvejis skandinav šalyse). Pažym tina, kad Ispanija suk r specifin nes žining s lyg ir sutar i registravimo sistem (*Registro de Condiciones Generales*).¹⁵² Reik t pabr žti, kad daugumoje valstybi taip pat tvirtinama administracin i institucij teis kontroliuoti nes žingas sutar i s lygas: Jungtin je Karalyst je – S žingos prekybos tarnybos direktorius, Airijoje – Vartotoj reikal direktorius, Skandinavijos valstyb se – ombudsmenai ir pan.¹⁵³

Šios normos Lietuvoje, kaip ir kitose valstyb se nar se, buvo gyvendintos suteikiant teis vartotojui teismo tvarka reikalauti pripažinti negaliojan iomis s žingumo kriterijams prieštaraujan ias vartojimo sutarties s lygas (civ. kod. 6.188 str. 1 d.) bei vartotojo teis kreiptis vartotoj teises ginan ias institucijas (civ. kod. 6.188 str. 7 d.). Atitinkamai Vartotoj teisi gynimo statymas pareigoja Nacionalin vartotoj teisi ap saugos taryb nagrin ti vartotoj skundus d l vartojimo sutar i nes žining s lyg taikymo ir atlikti toki s lyg taikymo kontrol (30 str. 1 d.) bei gin yti nes žingas sutar i s lygas (civ. kod. 6.188 str. 8 d.). Atkreiptinas d mesys, kad vartotojo

¹⁵² Europos konferencija, 1999 m. liepos m n., Briuselis. Ži r ta 2005 gruodis:

http://www.europa.eu.int/comm/consumers/cons_int/safe_shop/unf_cont_terms/index_en.htm , L'integration de la directive 93/13 dans les systemes legislatifs nationaux // Mise en oeuvre de la d irective 93/13, Examen comparatif des législations nationales transposant la directive 93/13, Mário TENREIRO, Elena FERIOLI, 10-11 p.

¹⁵³ The Harmonization of Civil and Commercial Law in Europe. Barbara Pasa, Gian Antonio Benacchio, Central European University Press, 2005. P. 51.

kreipimasis vartotoj teises ginanias institucijas neatima iš jo teisės kreiptis teism d l s lygos pripažinimo negaliojan ia.

Taip pat atkreiptinas d mesys civ. kod. 1.688 str. 8 d., kuri tvirtina v artotoj teises ginan i institucij teises kontroliuoti sutar i standartines s lygas ir gin yti nes žiningas vartojimo sutar i s lygas. Tokias teises šiuo metu turi Nacionalin vartotoj teisi apsaugos taryba bei vartotoj asociacijos. Tai – kolektyvin s vartotoj teisi gynybos galimyb . Patenkinus tok grupin ieškin , teismo sprendimo *res judicata* galia taikoma visiems vartotojams, kuri sudarytose sutartyse yra s lyg , teismo sprendimu pripažint negaliojan iomis.¹⁵⁴

Atkreiptinas d mesys, kad teismas savo iniciatyva turi teis pripažinti sutarties s lygas nes žiningomis ir negaliojan iomis (civ. kod. 1.78 str. 5 d.) . Kaip teigia ETT, efektyvi vartotoj apsauga gali b ti pasiekta tik tais atvejais, jei nacionalinis teismas turi teis pats savo iniciatyva vertinti s lyg nes žiningum , nepaisan t to, kad vartotojas to neprašo¹⁵⁵ ir neatsižvelgiant senaties ar kitokius terminus, kurie apriboja nacionalin teism savo iniciatyva pripažinti nes žining sutarties s lyg negaliojan ia.¹⁵⁶

Direktyvos 7 str. 1 ir 2 d. tvirtintos priemon s turi b ti taikomos ne tik pardav j ar paslaug teik j atžvilgiu, bet taip pat ir prieš j asociacijas, kurios skatina nes žining sutarties s lyg praktik (Direktyvos 7 str. 3 d.). Komisija yra tos nuomonės, kad statymuose turi b ti tvirtinta norma, galinanti prad ti teismines proced ras ne tik prieš pardav jus ar paslaug tiek jus, bet ir prieš j asociacijas, kurios skatina nes žining s lyg praktik . Tod l, panašiai kaip ir 7 str. 2 d. atžvilgiu, n ra b tina laukti, kol tokia s lyga atsiras konkre ioje sutartyje. Su tarties 7 str. 3 d. turi b ti aiškinama, kaip reikalaujanti nustatyti proced ras, galinan ias užkirsti nes žining s lyg skatinimo (rekomendavimo) praktik .¹⁵⁷ Atsižvelgiant tai pažym tina, kad Lietuvos teis ne gyvendina Direktyvos 7 str. 3 d. nustatyto s vartotoj teis s kreiptis atitinkamas institucijas skundžiant pardav j ar paslaug teik j asociacijas, kurios skatina nes žining sutarties s lyg praktik .

Be to, kai kuriose valstyb se šiose bylose ieškovoais gali b ti ne tik pats vartotojas ar vartotoj asociacijos, ta iau ir administracin s institucijos, kuri kompetencija apima viešojo intereso gynimas (pavyzdžiui, *Director of the Office of Fair Trading* Didžiojoje Britanijoje, *Director of*

¹⁵⁴ Lietuvos Respublikos civilinio kodekso komentaras. Šeštoji knyga. Prievoli teis (I). Valentinas Mikel nas. Vilnius, Justitia, 2003, 242 psl.

¹⁵⁵ *Océano Grupo Editorial SA v Roció Murciano Quintero* (C-240/98) and *Salvat Editores SA v José M. Sánchez Alcón Prades* (C-241/98), *José Luis Copano Badillo* (C-242/98), *Mohammed Berroane* (C-243/98) and *Emilio Viñas Feliú* (C-244/98), ECR 2000, I-04941, 26, 29, 32 dalys; byla *C-473/00 Cofidis SA v Jean-Louis Fredout*, ECR I-10875, 2002, 32,33 dalys.

¹⁵⁶ Byla *C-473/00 Cofidis SA v Jean-Louis Fredout*, ECR I-10875, 2002, 36, 38 dalys.

¹⁵⁷ Byla *C-372/99 Komisija v. Italija*, ECR I-819, 2002, 16 dalis.

Consumers Affaires Airijoje, ombudsmenas skandinav šalyse, ministerijos Portugalijoje ir Ispanijoje ir t.t.).¹⁵⁸

7. Taikytina teis

Direktyvos 6 str. 2 d. pareigoja valstybes nares užtikrinti, kad vartotojas neprarast šia direktyva teikiamos apsaugos, tais atvejais, kai sutarties taikytina teise pasirenkama Bendrijai nepriklausanios valstybės teis, jei sutartis yra artimai susijusi su vienos iš Europos Bendrij valstybi nari teritorija. Svarbu pažymėti, kad ši nuostata ne pareigoja valstybi nari nustatyti specialias normas vartotojų sutartims taikytinos teis srityje, o tiesiog pareigoja valstybes nares užtikrinti, kad vartotojas galėtų pasinaudoti šioje direktyvoje tvirtintomis apsaugos priemonėmis tais atvejais, kai vartotojo sutarties taikoma treiosios valstybės teis.

Kai kurios valstybės šias nuostatas iš pradžių perkėlė netiksliai, kitos – šį straipsnį perkėlė panašiai, kaip yra tvirtinta 1980 m. Romos konvencijos dėl sutartims taikytinos teisės (toliau – Konvencija)¹⁵⁹ 5 straipsnyje, tačiau yra akivaizdu, kad Direktyva siekė suteikti papildomą (atsižvelgiant Konvencijoje jau tvirtintą) apsaugą vartotojui.¹⁶⁰

Europos teisingumo teismas, aiškindamas šią normą, pažymi, kad remiantis Direktyvos preambulos 25 punktu, Direktyvos 6 str. 2 dalimi siekiama užkirsti kelią pavojui, jog tam tikrais atvejais vartotojas gali netekti Bendrijos garantuojamos apsaugos, sutarties taikytina teise pasirenkant Bendrijai nepriklausanios valstybės teis (30 dalis). Dėl sąsajos su Bendrija, Direktyvos 6 str. 2 dalis nurodo tik tai, kad sutartis turi būti „artimai susijusi su valstybi nari teritorija“. Šia bendro pobūdžio fraze siekiama sudaryti galimybę atsižvelgti įvairias sąsajas rėšis, priklausomai nuo konkrečių atvejų egzistuojančių aplinkybių (32 dalis). Vien 1980 m. Romos konvencijos dėl sutartims taikytinos teisės 5 str. norma perkėlimas nėra tinkamas šios Direktyvos nuostatos gyvendinimas: „... s moningai plati s voka „artimai susijusi“, kuri Bendrijos teisės akto leidžiamas pasirinko, gali būti konkretizuota prielaidomis, tai ji negali būti apribota iš anksto nustatytais sąsajos kriterijais, tokiais kaip Romos

¹⁵⁸ Europos konferencija, 1999 m. liepos mėn., Briuselis. Žiūrėti 2005 gruodis: http://www.europa.eu.int/comm/consumers/cons_int/safe_shop/unf_cont_terms/index_en.htm, L'integration de la directive 93/13 dans les systemes legislatifs nationaux // Mise en oeuvre de la directive 93/13, Examen comparatif des législations nationales transposant la directive 93/13, Mário TENREIRO, Elena FERIOLO, 11 p.

¹⁵⁹ Konvencija dėl sutartims taikytinos teisės, pateikta pasirašyti Romoje, 1980 m. birželio 19 d., OL C 169/10, 2005.

¹⁶⁰ Europos konferencija, 1999 m. liepos mėn., Briuselis. Žiūrėti 2005 gruodis: http://www.europa.eu.int/comm/consumers/cons_int/safe_shop/unf_cont_terms/index_en.htm, L'integration de la directive 93/13 dans les systemes legislatifs nationaux // Mise en oeuvre de la directive 93/13, Examen comparatif des législations nationales transposant la directive 93/13, Mário TENREIRO, Elena FERIOLO, 11-12 p.

konvencijos 5 str. numatytos kumuliacinės sąlygos dėl nuolatinių gyvenamosios vietos ir dėl sutarties sudarymo (33 dalis).¹⁶¹

Lietuva specialiai šiai Direktyvos normai taip pat negyvendino, nacionalinė teisė perkeldama tik tai, kas numatyta 1980 m. Romos konvencijos dėl sutartims taikytinos teisės 5 straipsnyje. Civilinio kodekso 1.39 str. Reguluoja užsienio teisės taikymo vartojimo sutartims ypatumus. Šio straipsnio 3 d. nustato bendrą taisyklę: vartojimo sutarties šalims nepasirinkus taikytinos teisės, taikoma valstybės, kurioje yra vartotojo nuolatinė gyvenamoji vieta, teisė (analogiškas reglamentavimas Konvencijos 5 str. 3 d.). Minus to straipsnio 2 d., nustato, kad sutarties šalys teisės pasirinkti sutarti nei prievoliu taikytiną teisę neatima ir neriboja vartotojo teisę ginti savo interesus priemonėmis ir būdais, kuriuos nustato jo nuolatinė gyvenamosios vietos valstybės teisė, jeigu: vartojimo sutartis buvo sudaryta jo nuolatinė gyvenamosios vietos valstybėje pagal specialią ofertą ar reklamą toje šalyje, vartotojas buvo kitos sutarties šalies paskatintas vykdyti užsienio valstybės sudaryti sutarties arba kita šalis ar jos atstovas gavo užsakymą iš vartotojo šio nuolatinė gyvenamosios vietos valstybėje (analogiškas reglamentavimas Konvencijos 5 str. 2 d.). Aukščiau minėtos normos netaikomos vežimo sutartims, taip pat paslaugų sutartims, pagal kurias vartotojui paslaugos teikiamos tik kitoje valstybėje, o ne Lietuvos Respublikoje (analogiškas reglamentavimas Konvencijos 5 str. 4 d.).

Konvencijos 5 str. 5 d. nustato, kad išimties dėl vežimo sutarčių netaikytina, t.y. taikytinas Konvencijos 5 str. sutartims, kuri už vieną bendrą kainą numato ir kelionę, ir apgyvendinimą. Lietuvoje ši norma nebuvo perkelta civilinio kodekso, tačiau aiškinama civilinio kodekso komentare.¹⁶²

Civilinio kodekso 1.38 str. 4 d. nustatoma, kad vartojimo sutarčių, sudarytų šio kodekso 1.39 straipsnio numatytais atvejais, formai yra taikoma vartotojo nuolatinė gyvenamosios vietos teisė.¹⁶³ Visgi abejotina, ar ši norma pakeičia anksčiau padarytą išvadą, kad Direktyvos 6 str. 2 d. Lietuvoje nėra tinkamai gyvendintas.

Pažymėtina, kad sutarties sąlyga, nustatanti privalomą jurisdikciją pagal pardavėjo ar paslaugos tiekėjo buveinę, kai tokia vieta yra nutolusi nuo vartotojo gyvenamosios vietos ir apsunkena jo galimybes atvykti į teismą, patenka nes žinings sąlygų kategorijai (Direktyvos priede nurodyta

¹⁶¹ C-70/03 Komisija v Ispanija, ECR I-07999, 2004,

¹⁶² Lietuvos Respublikos civilinio kodekso komentaras. Pirmoji knyga. Bendrosios nuostatos. Valentinas Mikėnas ir kiti. Vilnius, Justitia, 2001, 136 psl.

¹⁶³ Šios normos hipotezė nėra tiksli, nes ji pasiūlyta civ. kod. 1.39 str. 1 d., o turėtų tiesiog pasisiūlyti 1.39 str. Žr. Lietuvos Respublikos civilinio kodekso komentaras. Pirmoji knyga. Bendrosios nuostatos. Valentinas Mikėnas ir kiti. Vilnius, Justitia, 2001, 134 psl.

s lyga pažymta q punkte, kaip panaikinanti ar trukdanti vartotojo teisei pareikšti ieškinį), jei ji prieštarauja geros valios (angl. – *good faith*) principui, ir iš esmės pažeidžia šalių teisi ir pareigų pusiausvyrą vartotojo nenaudai.¹⁶⁴ Atkreiptinas dėmesys taip pat į tai, kad 1968 m. Briuselio konvencijos dėl jurisdikcijos ir teismų sprendimų civilinėse ir komercinėse bylose vykdymo¹⁶⁵ 5 str. 3 dalis (o taip pat ir atitinkamos 2002 m. kovo 1 d. Tarybos reglamento dėl jurisdikcijos ir teismų sprendimų civilinėse ir komercinėse bylose pripažinimo ir vykdymo¹⁶⁶ normos) turi būti interpretuojamos, kaip suteikiančios teisę vartotojų teisi apsaugos organizacijoms pareikšti preventinį ieškinį, su tikslu uždrausti prekybininkui vartoti nesąžiningas sutartis su lygias vartotojais.¹⁶⁷

8. Lietuvos aukščiausiojo teismo jurisprudencija

Atsižvelgiant į tai, kad Lietuvos aukščiausiojo teismo (toliau – LAT) jurisprudencija vartotojų teisi apsaugos srityje nėra itin gausi, šioje dalyje atskirai aprašomos pagrindinės nutartys, kuriose buvo ginajamos vartotojų teisės ir interesai, pagrindinė dėmesį kreipiant į vartotojo teisi ginančias normas aiškinimui.

8.1. LAT 2002 m. spalio 7 d. nutartis c. b. SP AB “Vilniaus šilumos tinklai” v. B. Giedraitienė, Nr. 3K-3-1137/2002.

Ieškovas SP AB “Vilniaus šilumos tinklai” reikalavo, jog atsakovė – Bronislava Giedraitienė – sumokėtų už pateiktą šilumos energiją, tiek ją nuosavybės teise priklausant butui. Ieškovo *inter alia* argumentavo, kad ieškovas teikia ją netinkamos kokybės paslaugas, todėl vadovaujantis CK 6.383 str. 2 d., abonentas turi teisę atsisakyti už tokią energiją mokėti. Be to, ieškovas turi teikti paslaugą ir už ją atsako iki vartotojo, o ne iki namo. Atsakovė teigia, kad šilumos energija buvo teikiama priverstinai ir atsakovei nesutinkant, be to, ginčo santykiams taikytinos viešosios sutarties sąlygos, kuriomis tiek jas panaikino savo atsakomybė, todėl jos yra nesąžiningos, pažeidžiančios sandorio šalių teisi ir pareigų balansą.

LAT grąžino bylą iš naujo nagrinėti pirmosios instancijos teismui, pateikdamas žemiau aprašomus pagrindinius motyvus.

Pagal civ. kod. 6.383 str. 2 d. energijos tiekimo monei pažeidus energijos kokybės reikalavimus, abonentas turi teisę atsisakyti už tokią energiją mokėti.

¹⁶⁴ Océano Grupo Editorial SA v Roció Murciano Quintero (C-240/98) and Salvat Editores SA v José M. Sánchez Alcón Prades (C-241/98), José Luis Copano Badillo (C-242/98), Mohammed Berroane (C-243/98) and Emilio Viñas Feliú (C-244/98), ECR 2000, I-4941, 22, 24 dalys.

¹⁶⁵ OJ L 299, 1972.

¹⁶⁶ OJ L 012, 2001.

¹⁶⁷ Byla C-167/00 Verein für Konsumenteninformation v. Karl Heinz Henkel, ECR I-8111, 2002, 43, 51 dalys.

Šilumos energijos tiekimo sutartis priskiriama viešajam ir vartojimo sutarčių rūšims, todėl analizuojant šalių tarpusavio teises bei pareigas būtina atsižvelgti į minėtų sutarčių ypatumus. CK 6.193 str. 4 d. numato, jog esant abejonėms dėl sutarties sąlygų, jos visais atvejais turi būti aiškinamos vartotojų naudai.

Atsižvelgiant į energijos pirkimo-pardavimo sutarties specifiką, ieškovo atsakomybė iki energijos vado gyvenamajame name reikštų tiek jo atsakomybę su ribojimais, kuris šios vartojimo sutarties atveju reikštų nes žiningos, pažeidžiančios sandorio šalies teisių ir pareigų balansą sąlygų tvirtinimui (CK 6.188 str.).

Kilusio iš vartojimo sutarties ginčo specifiška silpnesniosios šalies gynimo interesais lemia teismo pareigą būti aktyviam procese, todėl teismai 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 praturtinti, kas draudžia statymas (civ. kod. 6.237-6.242 str.).

8.2. LAT CBS teisėjų kolegijos 2003 m. sausio 8 d. nutartis c.b. J. Markevičienės v. SP UAB „Vilniaus šilumos tinklai“, Nr. 3K-3-3/2003

J. Markevičienė (toliau – Ieškovas) ginčiję SP UAB „Vilniaus šilumos tinklai“ (toliau – Atsakovas) karšto vandens ir šilumos tiekimą, teigiant, kad prekės teikiamos prieš ieškovo valią, atsakovas vienašališkai keičia sutarties sąlygas (kainas) bei atsisako nutraukti sutartį dėl minėtų prekių tiekimo.

Ieškovo kasacinėje instancijoje rėmėsi šiais *inter alia* argumentais: nebuvo taikytas civ. kod. 6.186 str. 3 d., kuris numato netikėtą (siurprizingą) standartinių sutarties sąlygų taikymo pasekmes, taip pat netaikytos vartotojų teisių gynimo reglamentuojančios civ. kod. normos, nustatančios, jog vartojimo sutarties nes žininga sąlyga bus laikomas tiekėjas, pardavėjas sutartyje numatyta teisė vienašališkai nustatyti prekių, paslaugų kainas arba teisė vienašališkai padidinti kainas be teisės vartotojui atsisakyti sutarties, jeigu galutinė kaina yra didesnė už sutartyje nustatytą, taip pat aiškinti sutartį ar vienašališkai nuspręsti, ar suteiktos paslaugos atitinka sutarties reikalavimus.

Atsakovo atsiliepime kasacinis skundas atsakovas *inter alia* remiasi šiais argumentais: civ. kod. 6.161 str. pareigoja nustatyti visiems atitinkamų grupių vartotojams vienodas standartines sutarčių sąlygas, nustatant, ar konkrečios sutarties sąlyga yra nes žininga, turi būti vertinama atsižvelgiant į sutartyje numatytas prekių ar paslaugų prigimtį bei visas sutarties metu buvusias aplinkybes (civ. kod. 6.188), be to, civ. kod. 6.390 str. 1 d. nustato, kad sutartis vartotojo iniciatyva

gali būti nutraukta tik tuo atveju, jei toks sutarties nutraukimas nepadarys žalos kitiems namo gyventojams.

LAT paliko galioti apygardos teismo sprendimą, ko pas koje ieškinys buvo atmestas. Žemiau pateikiami pagrindiniai LAT motyvai.

Šilumos energijos ir karšto vandens pirkimo-pardavimo sutartis yra viešoji vartojimo sutartis (civ. kod. 6.383 str. 3 d.). Sudarydamas viešąją sutartį juridinis asmuo (šiuo atveju Atsakovas) neturi teisės kam nors suteikti privilegijų, išskyrus statymuose nurodytus atvejus (CK 6.161 str. 3, 4 d.). Be to, pagal civ. kod. 6.161 str. 5 dalį standartinė viešoji sutartis lygus yra tvirtinamos statymo numatytais atvejais atitinkamose valstybės institucijose.

Šilumos energijos tiekimo sutarties, o taip pat šilumos ir karšto vandens tiekimo santykių nutraukimo atskiram butui, esančiam daugiabučio name, tvarka nustato civ. kod. 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 monei, jeigu yra visiškai sumokėjęs už sunaudotą energiją. Daugiabučio name gyvenantis vartotojas ši teisę gali gyvendinti tik tuo atveju, jeigu toks sutarties nutraukimas nepadarys žalos kitam to namo buto gyventojams. Šis nutraukimas reglamentuojamas po statyminiais teisės aktais.

8.3. LAT CBS išplatinęs teisę kolegijos 2003 m. sausio 9 d. nutartis c.b. I.Valionien v. UAB „Karoliniški būstas“, Nr. 3K-7-1/2003.

I. Valionien (toliau – Ieškovas) giną įjo UAB „Karoliniški būstas“ (toliau – Atsakovas) atsisakymu nutraukti pastato eksploatavimo išlaidų ir paslaugų apmokėjimo sutartį (konkrečiai – dėl naudojimosi liftu paslaugos), kuri, Ieškovo teigimu, negina vartotojo teisių, nenumato paslaugų teikimo sąpareigojimų, nereglamentuoja sutarties nutraukimo tvarkos, nenumato nei paslaugų mokesčio, nei jo dydžio.

LAT paliko galioti apylinkės ir apygardos teismo sprendimus, ko pas koje ieškinys buvo patenkintas ir minėta sutartis nutraukta. Žemiau pateikiami pagrindiniai LAT motyvai.

Pagal Vartotojų teisių gynimo statymo 3 straipsnį vartotojas turi teisę gauti teisingą informaciją apie teikiamas paslaugas, jo teisių gyvendinimo ir gynimo tvarką, savo nuožiumą sigyti tinkamos kokybės paslaugas. Taip pat turi teisę nutraukti paslaugos teikimo sutartį bet kuriuo metu, sumokėjęs paslaugos teikėjui už atliktą darbą (minėto statymo 8 str. 4 d. 3 p.).

2000 m. gruodžio 29 d. sakymu Nr. 445 patvirtintos Bendrosios paslaugų teikimo taisyklės, kuri 5 punkte nurodoma, kad sutartis, sudaryta rašytine forma, slygos turi būti išreikštos aiškiai, suprantamai.

Civ. kod. 6.188 str. 2 dalis nurodo, kokios vartojimo sutartis slygos laikomos nes žiningomis. Prie tokių sutarties slygų statymas priskiria: pareigojimą vartotojui vykdyti sutarties slygas, su kuriomis jis neturėjo realios galimybės susipažinti iki sutarties sudarymo, be teisės jį atsisakyti; teisę paslaugų teikėjui paslaugų teikimo metu vienašališkai nustatyti jų kainas arba teisę vienašališkai padidinti kainas be vartotojo teisės atsisakyti sutarties, jeigu galutinė kaina yra didesnė už sutartyje nustatytą ir pan.

Nustatyta, kad ginijama sutartis yra tipinė, kurioje tvirtintos standartinės slygos (civ. kod. 6.185 str.). Ieškovo neturėjo tinkamos galimybės susipažinti su sutarties slygomis. Akivaizdu, kad paslaugų teikėjui suteikta galimybė vienašališkai nustatinėti paslaugos kainas, nenumatyta galimybė vartotojui nutraukti paslaugų teikimo sutartį. Esant tokioms byloje nustatytoms aplinkyboms, teismai pagrįstai konstatavo, kad vartojimo sutarties slygos ieškovo (vartotojos) atžvilgiu laikytinos nes žiningomis ir buvo pagrindas ginijamą sutartį (lifto paslaugų teikimo) nutraukti.

Tačiau teisėjai kolegija atkreipė dėmesį, kad ieškovo, kaip daugiabuio namo bendraturto (civ. kod. 4.72), nėra atleidžiama nuo pareigos dalyvauti bendro turto, šiuo atveju lifto, išlaikyme, nes ji nėra vien tik teikiamos paslaugos vartotoja. Ieškovo subjektinė teisė atsisakyti naudotis lifto paslauga ir šiais daliais tenkančiomis mokėjimais yra ginama, tačiau tai neturi tokios jėgos – kaip bendraturto – pareigoms, kurios kyla iš statymų jai suteiktą pareigą dalyvauti bendro turto išlaikyme (civ. kod. 4.76 str.).

8.4. LAT CBS teisėjai kolegijos 2003 m. gegužės 12 d. nutartis c.b. 257-oji daugiabuio namo savininkų bendrija v. UAB “Vilniaus vandenys”, UAB “Vilniaus energija”, Nr. 3K-3-579/2003¹⁶⁸.

Ieškovas 257-osios daugiabuio namo savininkų bendrijos pateiktą ieškinį atsakovams UAB “Vilniaus vandenys”, UAB “Vilniaus energija” dėl pripažinimo tiek jais, sandorių pripažinimo iš dalies negaliojančiais, teisinių santykių modifikavimo.

Ieškovas argumentavo, kad ginomo sutartys yra vartojimo – energijos pirkimo-pardavimo sutartys, kur vartotojai yra fiziniai asmenys – Bendrijos nariai, o Bendrija minėtas sutartis pasirašė arba kaip statyminis Bendrijos narių atstovas, atstovaujantis statymo pagrindu (civ. kod. 2.132 str. 2 dalis), arba tai yra sutartys trečiųjų asmenų – Bendrijos narių – naudai (civ. kod. 6.191 str.). Visos

¹⁶⁸ Nutartis taip pat skelbta Teismų praktikoje Nr. 20, p. 57-71.

gin įjamos sutar i s lygos buvo primestos ieškovui kaip standartin s, nebuvo individualiai aptartos, ir rodyti, kad min tos s lygos buvo aptartos individualiai, turi pardav jas (civ. kod. 6.188 str.). Sutarties s lygos turi b ti aiškinamos vartotoj naudai ir sutart prisijungimo b du sudariusios šalies naudai (civ. kod. 6.193 str. 4 d.). Pripažinus gin o sutartis vartojimo sutartimis, tos j s lygos, kurios neatitinka teis s akt (Vyriausyb s nutarimo Nr. 1507 ir kt.) reikalavim , tur t b ti pripažintos nes žiningomis vartojimo sutar i s lygomis ir tuo pagrindu pripažintos negaliojan iomis (Vartotoj teisi gynimo statymo 9 str.).

LAT tik iš dalies patenkino ieškovo reikalavimus, remdamasis žemiau pateikiamais pagrindiniais motyvais.

Vartojimo sutarties samprat pateikia civ. kod. 1. 39 straipsnio 1 dalis. Pagal ši norm vartojimo sutar iai yra b dingi du požymiai. Pirma, prekes ar paslaugas turi sigyti fizinis asmuo. Antra, fizinis asmuo prekes ir paslaugas turi sigyti ne d l savo kin s-komercin s veiklos, o savo asmenini , šeimos, nam kio poreiki tenkinimui. Pagal Daugiabu i nam savinink bendrij statymo 3 straipsnio 1 dal bendrija yra nekomercinis, specialaus teisnumo juridinis asmuo, per kur but savininkai gyvendina savo daiktines ir prievolines teises. Akivaizdu, kad pagal gin įjamas sutartis tiekiamo vandens vartotojais yra ne bendrija, bet but savininkai, t.y. fiziniai asmenys . Vadinasi, sutarties objekto - vandens - vartotojai yra fiziniai asmenys, bet ne bendrija. Tod l gin įjamos sutartys teisine prasme vertintinos kaip vartojimo sutartys ir joms turi b ti taikomos specialios teis s normos, taikomos vartojimo sutartims. D l šios priežasties gin įjam sutar i s lygos, kad vanduo tiekiamas ne iki gyventoj but , o tik iki eksploatacijos rib , yra nes žiningos vartotoj , t.y. but savinink , atžvilgiu (civ. kod. 6.188 str.).

Teismas, nustat s, jog vartojimo sutarties s lyga yra nes žininga, ir j pripažin s negaliojan ia, turi teis sutart atitinkamai modifikuoti, užpildydamas sutarties sprag , atsiradusi d l nes žiningos sutarties s lygos pripažinimo negaliojan ia (civ. kod. 6.195 str.).

Pagal civ. kod. 6.383 straipsnio 1 dal energijos pirkimo -pardavimo sutarties šalys yra atsakingos už jiems priklausan ius energijos tinklus. Jeigu vandens nuostoliai atsiranda tiekiant vanden vartotojams priklausan iais tiekimo tinklais, tai šiuos nuostolius privalo padengti t tinkl savininkai, t.y. but savininkai. Tokia but savinink pare iga atsiranda ne Vyriausyb s 1997 m. gruodžio 31 d. nutarimo Nr. 1507 pagrindu, o civ. kod. 4.76 ir 4.82 straipsni bei Daugiabu i nam savinink bendrij statymo 4 straipsnio 4 dalies pagrindu.

Delspinigiai, kaip sutartin s atsakomyb s forma, gali b ti nustatomi sutartimi arba statymu (civ. kod. 6.258 str. 1 d.). Jeigu netesyb dydis nustatytas statyme, o sutartis yra vartojimo

sutartis, tai šalys savo susitarimu negali bloginti vartotojo padėties, t.y. nustatyti vartotojui didesnius delspinigius negu nustato statymas. 1996 m. rugpjūčio 13 d. statymu yra nustatyti 0,04 proc. dydžio delspinigiai, todėl ginčijamoje sutartyje delspinigiai negalėtų būti didinami. Sutarties sąlygos, pagal kurias energijos pardavimas ir energijos tiekimas yra susijęs su energijos vado, žyminio pardavimo ir pirkimo tinkle nuosavybės atribojimais, pažeidžia vartotojų teises ir yra nesąžiningos.

8.5. LAT CBS 2004 m. rugsėjo 29 d. nutartis c.b. 519 -oji daugiabuio namo savininkų bendrija ir kt. v. UAB „Vilniaus energija“, Nr. 3K-3-514/2004

Trečiaji asmuo SP AB „Vilniaus šilumos tinklai“ sudarė sutartį su 519-ja daugiabuio namo savininkų bendrija dėl gyvenamojo namo aprūpinimo šiluma ir karštu vandeniu. Viliu trečiaji asmuo sudarė atskiras sutartis su kiekvienu namo buto savininku dėl atsiskaitymo už šildymą ir karštą vandenį. Bendrija ir atsakovas – UAB „Vilniaus energija“ – skaičiavo mokesčius už patalpų šildymą ir „gyvatuko“ mokėsi pagal skirtingus norminius aktus: Bendrija pagal Valstybės kainų ir energetikos kontrolės komisijos 1999 m. spalio 10 d. nutarimu Nr.85 patvirtintą Centralizuotos šilumos kainų taikymo, nustatant mokėjimus už patalpų šildymą ir karšto vandens tiekimą, daugiabuoio gyvenamojo namo butams tvarką, o atsakovas – pagal Vilniaus miesto valdybos 2001 m. kovo 29 d. sprendimu Nr.535V patvirtintą Šilumos kiekio patalpoms šildyti ir karštam vandeniui paskirstymo tvarką. Skaičiuojant pagal pastarąją tvarką mokesčiai gavo didesni. Ieškovai mano, kad atsakovas nepagrįstai vadovavosi minėta Tvarka, nes nei Vilniaus miesto savivaldybės taryba, nei valdyba neturi teisės nustatyti mokesčių už šilumą apskaitavimo taisyklę, tvarkos, metodikos. Ieškovai prašė pareigoti atsakovą perskaityti mokesčius už šilumą.

Vilniaus miesto antrasis apylinkės teismas ieškinį atmetė, o apygardos teismas sprendimą paliko nepakeistą. Teismai nustatė, kad mokesčių apskaitavimo tvarka skaito nuostolius, kurie susidaro dėl to, kad namo gyventojams vartoti namo pašildomas vandens kiekis ne visas buvo gyventojų apmokėtas, nes atsiskaitymai už suvartotą karšto vandens kiekį nesutapo su pašildytu vartojimui vandens kiekiu. Sutartyse su bendrija ir atskirais gyventojais nustatyta, kad bus vadovaujama šilumos kiekio apskaita pagal skaitiklio parodymus, o ne kitu būdu. Gyvenamajame name šiluma tiekama šildymui, „gyvatukui“ ir karštam vandeniui ruošti. Gyvenamajame name yra rengtas individualus šilumokaitis, ruošiantis karštą vandenį namo gyventojų vartojimui. Šiam tikslui naudojamas šilumos kiekis yra atskirai išmatuojamas.

Pagrindiniai kasatoriaus (ieškovo) argumentai: vartojimo sutartis būtina vertinti Vartotojų teisių gynimo statymo požiūriu, vartotojų gynimas yra prioritetingas valstybės ekonominės ir socialinės politikos dalis, šilumos tiekimo ir vartojimo santykiai grindžiami Energetikos statymu, šilumos kiekio statymu ir kitais specialiais teisės aktais, teisės aktas neturi grąžintosios galioti ir galioja

tik ateiviai. Namogyventojai nera atsakingi už susidarant nepaskirstytą vandenį, nes jis susidaro ne jiems bendrosios nuosavybės teise priklausanti tinklo dalyje. Tvarka pagal kurią paskaičiuojami mokesčiai prieštarauja civ. kod. normoms, Vartotojų teisių gynimo, Energetikos, Šilumos tiekimo statymams ir kitiems teisės aktams: savivaldybė neturi kompetencijos rengti energijos tiekimo ir atsiskaitymo už ją tvarką.

LAT paliko sprendimus nepakeistus (t.y. kuriais ieškinyje buvo atmestas), vadovaudamasis žemiau pateikiamais pagrindiniais motyvais.

Energijos tiekimas pagal sutartį turi teisę gauti apmokėjimą už tą energijos kiekį, kurį pateikia vartotojui. Pateiktos ir suvartotos energijos kiekis nustatomas pagal apskaitos prietaisų rodmenis ar kitu sutartyje numatytu būdu (civ. kod. 6.385 straipsnis). Suvartotas kelių vartotojų pastate šilumos kiekis turi būti paskirstytas tokiomis metodikomis ar tvarkomis ir taip, kad visas pastate suvartotas kiekis būtų paskirstytas ir dėl jo atsiskaityta su tiekėju.

Dalis energijos yra apmokama kaip suvartota konkrečiai vartotojui. Kita dalis, kuri sudaro neapmokotą kaip vartotojų dalis, turi būti apmokta tiek jui kaip namo savininkui. Namogyventojai gauna šilumą kaip vartotojai ir kaip savininkai, todėl už ją ir sumoka ir kaip vartotojai (pagal individualaus vartojimo prietaisų rodmenis) ir kaip savininkai (likusi dalis, fiksuotą tiekimo apskaitos prietaisu, paskirstytą tarp jų kaip bendraturį).

Sutartys, kuriomis nustatytas šilumos ir karšto vandens tiekimas, daugiabuose gyvenamuosiuose namuose negali būti traktuojamas vien kaip vartojimo sutartys, nes tiekiamą šilumos energiją kartu yra ir resursai daiktui išlaikyti. Be šilumos ir karšto vandens vartojimo santykių yra ir atlyginimo už išlaidas, skirtas bendram turtui išlaikyti, aspektas. Susidarę šilumos energijos nuostoliai yra vartotojų atskaitomybės ribose, todėl kaip vartotojai ir daikto savininkai namogyventojai susidariusius nuostolius turi padengti. Tokias principines atsiskaitymo nuostatas atitinka atsakovo taikoma apmokėjimo tvarka, kuri buvo prašoma ieškiniu pakeisti.

Atsižvelgiant patenkinti ir atmesti reikalavimai dalis ir pobūdis bei tai, kad ieškovo pagal pareigas bendrijoje atstovavo teisininko išsilavinimą turintis bendrijos pirmininkas, sugebantis rengti teismui reikalingus dokumentus, kad bendrijos pirmininko darbas yra apmokamas, teismas gali teisinei pagalbai, susijusiai su procesiniu dokumentų rengimu, išleisti sumą nepripažinti pagrįstomis.

8.6. LAT CBS 2004 m. lapkričio 29 d. nutartis c. b. SP AB “Vilniaus šilumos tinklai” v. B. Giedraitienė, Nr. 3K-3-651/2004.

Ieškovas SP AB “Vilniaus šilumos tinklai” reikalavo, jog atsakovas – Bronislava Giedraitienė – sumokėtų už pateiktą šilumos energiją, tiekiamą jai nuosavybės teise priklausant butui.

Ieškovo *inter alia* argumentavo, kad ieškovas teik jai netinkamos kokyb s paslaugas, todėl vadovaujantis civ. kod. 6.383 str. 2 d., abonentas turi teis atsisakyti už toki energij mok ti . Be to, ieškovas turi teikti paslaug ir už j atsako iki vartotojo, o ne iki namo vado. Jeigu b t laikoma, kad šilumos tiek jas už vartotojo patirtus šilumos nuostolius d l kito vartotojo kalt s neatsako, taip b t sudaromos prielaidos šilumos tiek jui nepagr stai pratur ti, tai draudžia statymas. Šilumos energija buvo teikiama priverstinai ir ieškovei nesutinkant. Gin o santykiams taikytinos viešosios sutarties s lygos, kuriomis tiek jas panaikino savo atsakomyb , todėl jos yra nes žiningos, pažeidžian ios sandorio šali teisi ir pareig balans .

LAT patenkino ieškovo reikalavimus ir iš atsakov s priteis siskolinim už patiekt šilumos energij ir priskai iu otus delspinigius, remiantis žemiau pateikiamais *inter alia* motyvais.

Šilumos energijos tiekimo sutartis priskiriama vieš j ir vartojimo sutar i r šims, atsižvelgiant šios sutarties specifik , ieškovo atsakomyb tik iki en ergijos vado gyvenamajame name reikšt tiek jo atsakomyb s ribojim , kuris šios vartojimo sutarties atveju reikšt nes žiningos, pažeidžian ios sandorio šali teisi ir pareig balans s lygos tvirtinim (civ. kod. 6.188 str.). Jeigu šilumos energijos nuostoliai atsiranda tiekiant šilumos energij vartotojams priklausan iais tiekimo tinklais, tai šiuos nuostolius privalo padengti t tinkl savininkai, t. y. but savininkai, nes bet kurio buto savininkas kartu yra bendrosios dalin s nuosavyb s subjektas, k uris pagal daiktin s teis s normas privalo padengti išlaidas, susijusias su bendrosios dalin s nuosavyb s eksploatavimu .

Name gyvenantys asmenys turi dvejop pad t šilumos energijos vartojimo poži riu. Viena vertus, jie yra vartotojai, nes šilumos tiek ja s parduoda šilumos energij kiekvienam iš gyventoj suvartojimui butyje. Kaip vartotojas gyventojas -abonentas turi apmok ti už tiek energijos, kiek suvartojo savo poreikiams. Kita vertus, jis yra šilumos kiekio vartotojas ir kaip turto savininkas. Susidar šilumos energijos nuostoliai yra vartotoj atskaitomyb s ribose, todėl kaip vartotojai ir daikto savininkai namo gyventojai susidar iusius nuostolius turi padengti.

8.7. LAT CBS 2005 m. kovo 30 d. nutartis c.b. Saulius Jonaitis v. Giedrius Alionis, Nr. 3K-3-207/2005

Ieškovas Saulius Jonaitis sudar su atsakovu Giedriumi Alioniu statybos rangos sutart , kuria ieškovas sipareigojo rengti atsakovui garaž ir sutvark yti teritorij atsakovo objekte. Atsakovas sipareigojo priimti atliktus darbus ir laiku už juos sumok ti, kartu su sutartimi buvo pasirašyta darb s mata 80 000 Lt sumai. Atsakovui pageidaujant buvo papildomai atlikta darb pagal su atsakovu suderintas (bet nepasirašytas) s matas už 28 524,49 Lt sum . Atsakovas liko skolingas 35 174,49 Lt , nors faktiškai darbus pri m ir pastatytais statiniais naudojasi. Atsakovas priešieškinyje reikalavo

priteisti nuostoli atlyginimo ir delpinigi , nes darbai atlikti prastai, nekokybiškai ir nekvalifikuotai, brokas neištaisytas, taip pat neatlikta kai kurie darbai pagal pagrindin ir papildomas s matas. Atsakovo teigimu, d l šios priežasties jis nutrauk sutart , sumok damas dal kainos, proporcingos atliktam darbui.

Be to, atsakovas *inter alia* pateikia argument , kad tarp atsakovo ir ieškovo buvo susiklost ne vartojimo, o statybos rangos teisiniai santykiai, tod l gin ui išspr sti tur jo b ti taikomos ir civ. kod. šeštosios knygos XXXIII skyriaus tre iojo skirsnio, reglamentuojan ios statybos rang , nuostatos, kuri netaik teismai atleido rangov (ieškov) nu o pareig , privalom pagal civ. kod. 6.684 str. 4 ir 5 dalis bei 6.694 str., vykdymo. Ieškovas Saulius Jonaitis nurodo, kad byl nagrin j teismai teisingai kvalifikavo tarp šali susiklos iusius santykius kaip vartojimo rangos sutartinius teisinius santykius.

Apylink s teismas ieškin ir priešieškin iš dalies patenkino , apygardos teismas ir LAT sprendim atitinkamai paliko nepakeist .

Vartotoj teis s apsaugos aspektu, vienas pagrindini motyv buvo tas, kad tarp šali buvo sudaryta vartojimo rangos, o ne statybos rangos sutartis, tod l tokio gin o išsprendimui taikytinos civ. kod. šeštosios knygos XXXIII (Ranga) pirmojo skirsnio (Bendrosios nuostatos) ir antrojo skirsnio (Vartojimo ranga) nuostatos, o ne tre iojo skirsnio (Statybos ranga) normos. Be to, Teismas pažym jo, kad jeigu sutartyje kaina nenurodoma, ji nustatoma pagal civ. kod. 6.198 straipsnio nustatytas taisykles. Tai reiškia, kad kai kaina ar jos nustatymo tvarka sutartyje neaptarta ir šalys n ra susitarusios kitaip, laikoma, jog šalys tur jo omenyje kain , kuri sutarties sudarymo metu toje verslo srityje buvo prasta imti už tok pat vykdym atitinkamomis aplinkyb mis. Esant tokioms aplinkyb ms, už ieškovo atliktus darbus, d l kuri nebuvo susitarta, byl nagrin j teismai pagr stai paskai iavo 2002 met sutartin mis kainomis.

8.8. LAT CBS 2005 m. birželio 20 d. nutartis c.b. Vygantas Simonaitis v. UAB „Rasmitas“, Nr. 3K-3-350/2005

2000 m. gruodžio 15 d. pirkimo-pardavimo sutartimi Nr. 200/12-15.1 išsimok tinai, naudodamasis UAB „VB lizingas“ paslaugomis iš atsakovo sigijo automobil Opel Zafira. Automobilio k bului buvo suteikta 12 met antikorozin garantija, ta iau pra jus dviems metams jis sur dijo. Kadangi automobilis neištarnavo nei penktadalio garantinio laiko, ieškovas praš teismo pareigoti atsakov priimti atgal automobil Opel Zafira, gr žinti 50 957,70 Lt sum ir sumok ti 7265,28 Lt žal , kaip ieškovo sumok tus mokes ius. Atsakovas negin ija, kad yra korozijos židiniai, ta iau nurodo, kad antikorozin 12 met garantija taikytina, jeigu yra nustatytas kiauryminis

praradjimas. Tačiau atsakovas nepateikė teismui rodymų, kad ieškovui buvo išaiškintos minėtos garantijos taikymo specifinės sąlygos.

Apylinkės ir apygardos teismai ieškinį tenkino pilnai, o LAT sprendimais ir nutartimis atitinkamai paliko nepakeistais.

LAT konstatavo, kad CK 6.353 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad pardavėjas, nurodydamas parduodamo daikto etiketę, ar kitokiu būdu, privalo suteikti pirkėjui būtina, teisingą ir visapusišką informaciją apie parduodamus daiktus: jų kainą, kokybę, vartojimo būdą ir saugumą, kokybės garantijos terminą, tinkamumo naudoti terminą bei kitas daiktų ir jų naudojimo savybes, atsižvelgiant į daiktų pobūdį, jų paskirtį ir t. t. Pardavėjas pažeidęs šią pareigą, turi atlyginti dėl to pirkėjo patirtus nuostolius. Minėto straipsnio 2 dalyje nustatyta, kad informacija neturi būti klaidinanti. Teismai nustatė, kad sutarties priede numatyta, kad visiems naujiems automobiliams suteikiama 1-erių metų garantija neribojant ridos, 12 metų antikorozinė garantija kėbului ir 3 metų garantija akumuliatoriui. Teismai padarė visiškai pagrįstą išvadą, kad atsakovo teigimas, kad terminas antikorozinė garantija reiškia, kad nebus kiauryminio kėbulo praradjimo, neatitinka tikrovės ir yra informacija, klaidinanti pirkėjų.

CK 6.363 straipsnio 2 dalyje nustatyta, kad parduodamas daiktas turi būti tinkamos kokybės, t. y. daikto savybės neturi būti blogesnės, nei numatyta tam daiktui taikomame techniniame reglamente (jeigu jis yra) ir daikto pirkimo-pardavimo sutartyje. Minėto straipsnio 8 dalyje nustatyta, kad pirkėjas tam tikrais atvejais gali vienašališkai nutraukti sutartį ir pareikalauti grąžinti sumokėtą kainą. Vadovaujantis CK 6.363 straipsnio 9 dalimi, išreikalauti sumokėtą kainą pirkėjas gali per dvejus metus ieškinio senaties terminą. CK 1.126 straipsnio 2 dalyje nustatyta, kad ieškinio senatės teismas taiko tik tuo atveju, kai ginčo šalis reikalauja. Kadangi byloje tokio reikalavimo nebuvo pareikšta, teismai pagrįstai ieškinio senaties netaikė.

8.9. LAT CBS 2005 m kovo 7 d. nutartis c.b. Šiaulių apskrities viršinininko administracija v. Danutė Petravičienė, Nr. 3K-3-155/2005

Ieškovas centralizuotai tiekia šilumos energiją daugiaburviams namams. Su atsakove šilumos tiekimo ir vartojimo santykiai atsirado nuo 1987 metų, kai su ja buvo sudaryta buto nuomos sutartis. Joje numatyta, jog bute yra centralizuotas šildymas. Atsakovo 1997-1998 metais atsijungęs nuo šildymo nupjaudamas radiatorius, tačiau šilumos tiekėjas toliau skaičiavo mokestį už šildymą, nes atjungimą vertino kaip neteisėtą, padarytą savavališkai, nesilaikant teisės aktais nustatytos tvarkos. Byloje ieškovas reikalauja apmokėti už buto šildymą nuo 1999 m. lapkričio mėnesio.

Apylink s teismas ieškin patenkino, o apygardos teismas sprendim paliko nepakeist . Teismai pabr ž , kad nesant reikalavimo nutraukti sutart ar pakeisti jos s lygas, atsakov s argumentai ir pateikti rodymai d l atsijungimo nuo centralizuot šilumos energijos tiekimo sistem sprendžiamam gin ui neturi reikšm s. Be to, tarp šali susiklos t šilumin s energijos tiekimo- vartojimo santykiai: nors rašytine forma konkre iai d l šilumos energijos tiekimo šali sutartis nebuvo sudaryta, ta iau sutartin s santyki buvim patvirtina faktin situacija. Abiej šali valia - tiekti ir gauti šilumin energij - išreikšta konkludentiniais veiksmais.

LAT vadovaudamasis *inter alia* žemiau pateiktais motyvais pakeit apylink s ir apygardos teism nutartis, priteist iš atsakov s Danut s Petravi ien s skol ir žymin mokesť sumažino.

Šilumos vartojimas yra paslaugos vartojimas, ir tai yra ne pareiga, o teis . Šalies valia yra atsisakyti jam priklausan ios teis s, bet tai turi b ti atliekama teis s akt nustatyta tvarka ir nepažeidžiant kit asmen teisi . Jeigu šiais aktais nustatyt reikalavim nebuvo laikytasi, tai atsijungimas ir sutarties d l tiekimo ir vartojimo nutraukimas yra neteis tas. Tokiu atveju tiek jas turi teis neteis tu atsijungimu padarytos žalos atlyginim , ta iau negali toliau reikalauti apmok ti už paslaug ar produkt , kurio nesuteik ir kuris atsijungusiojo nuo šilumos tiekimo buvusio abonento jau nebuvo vartojamas.

Byloje turi b ti taikomos ir Vartotoj teisi gynimo statymo nuostatos. Per prašom priteisti laikotarp buv s abonentas, kuris buvo ir paslaugos vartotojas, šilumos ene rgijos nenaudojo. Vartotojas turi pareig apmok ti už gaut prek ar pa slaug . Kadangi vartojimas buvo nutrauktas, tai iš buvusio abonento negali b ti išieškomas mokesť už nesuvalgot šilumos energij . Tai prieštaraut Vartotoj teisi gynimo statymo 2 straipsnyje numatytai vartotojo teisei pirkti prekes ar paslaugas savo nuoži ra, šiame statyme tvirtintai statymo leid jo valiai, kad yra apmokama už parduot prek ar paslaug .

8.10. LAT CBS 2006 m. sausio 25 d. nutartis c.b. AB „Ryt skirstomieji tinklai” v. R. Ž., Nr. 3K-3-60/2006

Ieškovas AB „Ryt skirstomieji tinklai” pareišk ieškin atsakovui R. Ž. d l skolos už elektros energij priteisimo, nes patikrinus elektros skaitiklio parodymus buvo nustatyti faktini elektros skaitiklio rodmen ir atsiskaitymo knygel je nurodyt apmok t rodmen neatitikimai. Atlikta elektros skaitiklio ekspertiz parod , kad skaitiklio disko s ki skai ius ir skai iavimo mechanizmo rodmen santykis yra teisingas. Perskai iavus suvalgotos elektros energijos kiek R. Ž. gera valia skolos nesumok jo. Atsakovo R.Ž. teigimu, ekspertiz s akte yra išvada, jog elektros

skaitiklis neatitinka patikros metodikos reikalavim : kai n ra tiesiogini rodym apie atsakovo suvartotos elektros energijos kiek , negalima priteisti iš atsakovo skol .

LAT perdav byl Vilniaus apygardos teismui iš naujo nagrin ti apeliacine tvarka. LAT nurod , kad bylos šali gin as kilo d l atsiskaitym už suvartot elektros energij . Elektros energijos tiekimo ir vartojimo tvark , elektros energijos tiek jo ir vartotojo tarpusavio santykius tiekiant, vartojant elektros energij bei atsiskaitant už j , reglamentuoja kio ministro 1999 m. rugs jo 22 d. sakymu Nr. 319 patvirtintos Elektros energijos tiekimo ir vartojimo taisykl s. Šios taisykl s yra privalomos tiek elektros energijos tiek jams, tiek elektros energijos vartotojams nepriklausomai nuo j pavaldumo ir valdomo turto nuosavyb s formos, nes jos patvirtintos vykdant Energetikos statym ir Vyriausyb s pavedim .

Ekspertiz s išvadoje konstatuojama, kad elektros skaitiklis pagal metrologines charakteristikas neatitinka patikros metodikos reikalavim . Ekspertas dav išvad , kad, pagal byloje esan ius duomenis, elektros skaitiklis yra netinkamas naudoti elektros energijos apskaitai. Nors byloje yra pateiktos atsakovo R. Ž. atsiskaitymo už sunaudot elektros energij knygel s, ta iau teismai šiose knygel se esan i duomen neanalizavo, neišsiaiškino, kaip kito elektros skaitiklio rodmenys, kurios aplinkyb s ir koki tak tiems pasikeitimams gal jo tur ti. Byl nagrin j teismai ne vertino, ar faktiniam elektros energijos suvartojimo kiekio nustatymui esmin tak daro nustatyta skaitiklio paklaida. Beje, LAT nepasisak , d l atsakovo argumento, kad pagal civ. kod. 6.387 straipsnio 2 dal , kai abonentas yra fizinis asmuo - vartotojas, naudojantis energij butin ms reikm ms, energijos tiekimo tinklu, energijos vartojimo apskaitos prietais technin b kl ir saug naudojim turi užtikrinti energijos tiekimo mon , jeigu sutartis ar statymai nenumato ko kita.

Summary

Unfair contract terms under the European Union and Lithuanian laws

This chapter deals with regulation of unfair contract terms under the EU and Member State's legislation. The largest part of the text is devoted to the analysis of the Council Directive 93/13/EEC of 5 April 1993 on unfair terms in consumer contracts and its implementation in the Member States, the related jurisprudence of the European Court of Justice as well as Directive's impact to the laws of Lithuania, paying particular attention to the Civil Code and the Law on Protection of Consumer Rights.

This chapter is divided into several parts emphasising the interpretation and application of the terms used in the Directive, most importantly the definition of the unfair contract term, the catalogue of the unfair contract terms that is provided in the appendix to the Directive and its diverse implementation in the Member States. The areas that are exempted from the scope of the Directive such as the contractual terms that were individually negotiated, the contractual terms which reflect mandatory statutory or regulatory provisions and the provisions or principles of international conventions to which the Member States or the Community are party, are examined either. It is emphasised that the fairness of the contractual term would not be scrutinised and the requirement that the contractual term is fair would not apply to the definition of the main subject matter of the contract nor to the adequacy of the price and remuneration, however in so far as these terms are expressed in plain intelligible language. Throughout the text the jurisprudence of the European Court of Justice is being analysed. The last part of the chapter is devoted to the related jurisprudence of the Supreme Court of Lithuania.

This chapter concludes that it is necessary to improve the regulation of the unfair contract terms in Lithuania by waving duplication of the similar legal norms in different legal acts, i.e. Law on Protection of Consumer Rights and The Civil Code. The regulation of the catalogue of the unfair contract terms bears doubts as to whether this catalogue consists of the "black" or the "white" lists of unfair terms, therefore relevant legal acts or their application shall be amended or clarified. Following decisions of the European Court of Justice that highlighted conflict areas between the national Member State's legislation and the Directive, this chapter concludes that certain provisions of the Lithuanian legislation may raise conflicts with the Directive. This particularly applies to the Art. 6 par. 2, Art. 7 par. 2 and Art. 7 par. 3 of the Directive, that under our view were not implemented correctly in the Lithuanian legislation.

Literatūros sąrašas

1. Lietuvos Respublikos teisės aktai ir jų projektai

1. Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas, Žin., 2000, Nr. 74 -2262, Nr. 80.
2. Vartotojų teisių gynimo statymas, Žin., 1994, Nr. 94 -1833, su vėlesniais pakeitimais ir papildymais.
3. Vartotojų teisių gynimo statymo pakeitimo statymo projektas, XP -695, 2005 07 18.

1.1. Lietuvos aukščiausiojo teismo bylos

4. LAT 2002 m. spalio 7 d. nutartis c. b. SP AB "Vilniaus šilumos tinklai" v. B. Giedraitienė, Nr. 3K -3-1137/2002.
5. LAT CBS teisėjų kolegijos 2003 m. sausio 8 d. nutartis c.b. J.Markevičienė v. SP UAB „Vilniaus šilumos tinklai“, Nr. 3K-3-3/2003.
6. LAT CBS teisėjų kolegijos 2003 m. sausio 9 d. nutartis c.b. I.Valionienė v. UAB „Karoliniškių baseinas“, Nr. 3K -7-1/2003, kat. 49.1, 81.
7. LAT CBS teisėjų kolegijos 2003 m. gegužės 12 d. nutartis c.b. 257 -oji daugiabuio namo savininkų bendrija v. UAB "Vilniaus vandenys", UAB "Vilniaus energija", Nr. 3K -3-579/2003.
8. LAT CBS 2004 m. rugsėjo 29 d. nutartis c.b. 519 -oji daugiabuio namo savininkų bendrija ir kt. v. UAB „Vilniaus energija“, Nr. 3K -3-514/2004.
9. LAT CBS 2004 m. lapkričio 29 d. nutartis c. b. SP AB "Vilniaus šilumos tinklai" v. B. Giedraitienė, Nr. 3K -3-651/2004.
10. LAT CBS 2005 m. kovo 30 d. nutartis c.b. Saulius Jonaitis v. Giedrius Alionis, Nr. 3K -3-207/2005.
11. LAT CBS 2005 m. birželio 20 d. nutartis c.b. Vygantas Simonaitis v. UAB „Rasmitas“, Nr. 3K -3-350/2005.
12. LAT CBS 2005 m. kovo 7 d. nutartis c.b. Šiaulių apskrities viršinininko administracija v. Danutė Petravičienė, Nr. 3K-3-155/2005.
13. LAT CBS 2006 m. sausio 25 d. nutartis c.b. AB „Rytų skirstomieji tinklai“ v. R. Ž., Nr. 3K -3-60/2006.

2. Europos Sąjungos, tarptautinių teisės ir užsienio valstybių teisės aktai bei jų projektai

1. Tarybos Direktyva 93/13/EEB „Dėl nesąžiningų sąlygų sutartyse su vartotojais“ [1993] OJ L 095/29.
2. Tarybos Direktyvos projektas „Dėl nesąžiningų sąlygų sutartyse su vartotojais“, COM (90) 322 Final, [1990] OJ C 243.
3. Tarybos reglamentas 2002 m. kovo 1 d. dėl jurisdikcijos ir teismų sprendimų civilinėse ir komercinėse bylose pripažinimo ir vykdymo [2001] OJ L 012.
4. Europos Parlamento ir Tarybos 2005 m. gegužės 11 d. direktyva 2005/29/EB dėl nesąžiningos moni komercinės veiklos vartotojų atžvilgiu vidaus rinkoje ir iš dalies keičianti Tarybos direktyvą 84/450/EEB, Europos Parlamento ir Tarybos direktyvas 97/7/EB, 98/27/EB bei 2002/65/EB ir Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (EB) Nr. 2006/2004; [2005] OJ L 149/22.
5. Report from the Commission on the implementation of Council Directive 93/13/EEC of 5 April 1993 on unfair terms in consumer contracts, COM (2000) 248 final.
6. Konvencija dėl sutartinių prievolių teisės, pateikta pasirašyti Romoje, 1980 m. birželio 19 d., [2005] OJ C 169/10.
7. 1968 m. Briuselio konvencija dėl jurisdikcijos ir teismų sprendimų civilinėse ir komercinėse bylose vykdymo [1972] OJ L 299.
8. Gesetz zur Regelung des Rechts der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB Gesetz). 9.12.1976. BGBI. I S.3317 [Vokietija].
9. statymas 1971.04.30 (Lag 1971:112 – Avtalsvillkorslagen) [Švedija].
10. Loi No. 78-23 sur la protection et l'information des consommateurs de produits et de services 1978.01.10 [Prancūzija].

2.1. Europos teisingumo teismo bylos

11. Byla 29/84 Komisija v. Vokietija [1985] ECR 1661.
12. Byla 363/85 Komisija v. Italija [1987] ECR 1733.
13. Byla C-59/89 Komisija v. Vokietija [1991] ECR I -2607.
14. Byla C-236/95 Komisija v. Graikija [1996] ECR I-4459.
15. Sujungotos bylos C-240-244/98 Océano Grupo Editorial SA v. Rocío Murciano Quintero (C -240/98), Salvat Editores SA v. José M. Sánchez Alcón Prades (C -241/98), José Luis Copano Badillo (C -242/98), Mohammed Berroane (C-243/98) and Emilio Viñas Feliú (C-244/98) [2000] ECR I-4941.

16. Generalinio advokato Tizzano nuomonė byloje C-144/99 Komisija v Nyderlandai [2001] ECR I-3541.
17. Byla C-144/99 Komisija v Nyderlandai [2001] ECR I-3541.
18. Byla C-541/99 ir C-542/99 Cape Snc v. Idealsevice Srl ir Idealservice MN RE Sas v. OMAI Srl. [2001] ECR I-9049.
19. Byla C-372/99 Komisija v. Italija [2002] ECR I-819.
20. Byla C-478/99 Komisija v Švedija [2002] ECR I-4147.
21. Byla C-167/00 Verein für Konsumenteninformation v. Karl Heinz Henkel [2002] ECR I-8111.
22. Byla C-473/00 Cofidis SA v Jean-Louis Fredout [2002] ECR I-10875.
23. Byla C-70/03 Komisija v Ispanija [2004] ECR I-7999.

3. Specialioji literatūra

1. European Community Contract Law. The effect of EC legislation on contractual rights, obligations and remedies. Vol. 1. Conor Quingley, Kluwer Law International, 1997.
2. Europos konferencija, 1999 m. liepos mėn., Briuselis. Prieiga per internetą : http://www.europa.eu.int/comm/consumers/cons_int/safe_shop/unf_cont_terms/index_en.htm, L'integration de la directive 93/13 dans les systemes legislatifs nationaux // Mise en oeuvre de la directive 93/13, Examen comparatif des législations nationales transposant la directive 93/13, Mário TENREIRO, Elena FERIOLO. Žiūrėti: 2005 gruodis.
3. Europos konferencija, 1999 m. liepos mėn., Briuselis. Prieiga per internetą : http://www.europa.eu.int/comm/consumers/cons_int/safe_shop/unf_cont_terms/index_en.htm, Workshops. Preliminary documents and final reports. Žiūrėti: 2005 gruodis.
4. Lietuvos Respublikos civilinio kodekso komentaras. Šeštoji knyga. Prievolių teisė (I). Valentinas Mikėnas et al. Vilnius, Justitia, 2003.
5. Proposed directive on unfair commercial practices, Geraint Howells, Professor of Law, University of Sheffield. Straipsnis skelbtas International Association of Consumer Law internetiniame puslapyje, <http://www.iacl.ca/documents/PROPOSEDDIRECTIVEONUNFAIRCOMMERCIALPRACTICES.doc>. Žiūrėti: 2006 02 27.
6. The Harmonization of Civil and Commercial Law in Europe. Barbara Pasa, Gian Antonio Benacchio, Central European University Press, 2005.
7. What sort of Europe do consumers want? Geraint Howells ir Christian Twigg-Flesner // Consumer policy review, Sep/Oct 2005, Vol 15, No. 5, 171 psl.