

# VARTOTOJŲ TEISĖS. INFORMACINĖ MEDŽIAGA

Vilnius  
**2015**

**AUTORIAI** | Jolita Malinauskaitė

Įvadas;

1, 3, 4, 6, 7, 8 skyriai;

Aiškinamųjų terminų žodynas

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba

2, 5 skyriai

**RECENZENTAI** | Dr. Renaldas Čiužas (4 skyrius)

Dr. Evaldas Klimas (3 ir 8 skyriai)

Dr. Beata Kozubovska (6 skyrius)

Dr. Vytautas Šulija (7 skyrius)

Leidinyje yra projekto „Nevyriausybinių ir valstybinių organizacijų bendradarbiavimas kuriant bei įgyvendinant vartotojų švietimo modelį“, kurį įgyvendina Lietuvos vartotojų institutas kartu su Valstybine vartotojų teisių apsaugos tarnyba, dalis.

Projektas finansuojamas pagal Žmogiškųjų išteklių plėtros veiksmų programą Europos socialinio fondo ir Lietuvos Respublikos valstybės biudžeto lėšomis.

Leidinyje pateikiama informacija negali būti traktuojama kaip teisinė konsultacija.

Visos teisės saugomos. Kopijuoti visą ar dalimis, taip pat naudoti komerciniais tikslais be Lietuvos vartotojų instituto raštiško leidimo yra draudžiama.

**LEIDĖJAS** | Lietuvos vartotojų institutas

S. Konarskio g. 49-604

LT-03123 Vilnius

[www.vartotojai.lt](http://www.vartotojai.lt)

**TIRAŽAS** | 300 vnt.

Leidinyje nemokamas

ISBN 978-9955-783-15-2

© Lietuvos vartotojų institutas, 2015



# TURINYS

## IVADAS | 9

### 1. VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TEISINIS REGULIAVIMAS IR INSTITUCINĖ SISTEMA

- 10 Istoriniai vartotojų teisės plėtotos aspektai ir vartotojų apsaugos politika Europos Sąjungoje [1.1]
- 13 Istorinių vartotojų teisės plėtotos aspektų ir vartotojų apsaugos politikos Lietuvos Respublikoje apžvalga [1.2]
- 15 Vartotojų teisės šaltiniai [1.3]
- 15 Vartotojų apsaugą užtikrinančios valstybinės institucijos ir jų kompetencija Lietuvoje [1.4]
- 22 Vartotojų teises ginančios asociacijos ir jų teisės [1.5]

### 2. VARTOJIMO SUTARČIŲ YPATUMAI

- 26 Nuotolinės sutartys ir ne prekybos patalpose sudarytos sutartys [2.1]
- 29 Vartotojų teisė atsisakyti nuotolinės sutarties ir ne prekybos patalpose sudarytos sutarties [2.1.1]
- 31 Sutarties atsisakymo teisinės pasekmės [2.1.2]
- 33 Turizmo paslaugų teikimo sutartis [2.2]
- 34 Teisė atsisakyti sutarties [2.2.1]
- 35 Vartotojo teisės, kai turistinės kelionės metu nekokybiškai teikiamos žadėtos ir turizmo paslaugų teikimo sutartyje numatytos paslaugos arba jos visai neteikiamos [2.2.2]
- 37 Sutarties sąlygų ir sutarties šalių keitimas [2.2.3]
- 38 Sutarties vykdymas ir atsakomybė už netinkamą jos vykdymą [2.2.4]
- 40 Oro keleivių teisės [2.3]
- 42 Keleivio teisės skrydžio atšaukimo atveju [2.3.1]
- 43 Keleivio teisės skrydžio atidėjimo atveju [2.3.2]
- 44 Keleivio teisės atsisakymo vežti atveju [2.3.3]
- 46 Keleivių teisės dingus ar vėluojant bagažui [2.3.4]
- 48 Aviakompanijų, kelionių pardavimo agentų ir kelionių organizatorių pareiga suteikti informaciją, perduodant skrydžių bilietus [2.3.5]
- 49 Nesąžiningos vartojimo sutarčių sąlygos [2.4]
- 49 Nesąžiningų vartojimo sutarčių sąlygų samprata [2.4.1]
- 56 Nesąžiningų sąlygų vartojimo sutartyse pripažinimas ir kontrolė [2.4.2]
- 57 Sutarties sąlygos pripažinimo nesąžininga teisinės pasekmės [2.4.3]
- 58 Nesąžiningų vartojimo sutarčių sąlygų pavyzdžiai [2.4.4]

<b>3. TEISINIAI IŠŠŪKIAI   VARTOTOJAMS ELEKTRONINĖJE ERDVĖJE</b>	63 Elektroninės prekybos samprata ir ypatumai [3.1]
	65 Svarbiausi teisinio reglamentavimo aspektai vartotojui naudojantis elektronine prekyba [3.2]
	68 Institucijos, atliekančios vartotojų teisių apsaugą jiems naudojantis elektronine prekyba [3.3]
<b>4. BENDROJI PREKIŲ IR   PASLAUGŲ SAUGA BEI KOKYBĖ</b>	69 Produktų ir paslaugų samprata, teisinis reglamentavimas (jo problematika), kontrolė [4.1]
	70 Prekių ir paslaugų saugos bei kokybės ypatumai [4.2]
<b>5. VARTOTOJŲ TEISIŲ   APSAUGA REKLAMOS IR NESAŽININGOS KOMERCINĖS VEIKLOS SRITYSE</b>	74 Reklama ir vartotojo teisė į informaciją [5.1]
	76 Klaidinančios reklamos sąvoka [5.1.1]
	77 Lyginamoji reklama [5.1.2]
	78 Nepageidaujama reklama [5.1.3]
	79 Paslėpta reklama [5.1.4]
	79 Maisto reklama [5.1.5]
	81 Alkoholio reklama [5.1.6]
	84 Reklama ir vaikai [5.1.7]
	85 Reklamos priežiūros institucijos ir jų teisės [5.1.8]
	87 Nesažininga komercinė veikla [5.2]
<b>6. VARTOTOJŲ TEISIŲ   GYNIMAS NE TEISMĖ. ALTERNATYVŪS GINČŲ SPRENDIMO BŪDAI</b>	92 Alternatyvaus ginčų sprendimo samprata [6.1]
	95 Alternatyvaus ginčų sprendimo rūšys [6.2]
	96 Alternatyvaus vartojimo ginčų mechanizmo teisinio reguliavimo Lietuvoje ypatumai [6.3]
	98 Alternatyvaus ginčų sprendimo institucijų procedūros ir veikla nagrinėjant nacionalinius bei tarpvalstybinius vartotojų ginčus [6.4]
<b>7. ŽALOS ATLYGINIMAS   VARTOTOJAMS</b>	108 Žalos samprata ir reglamentavimas [7.1]
	110 Gamintojo (pardavėjo) ir paslaugų teikėjo atsakomybės už žalą, padarytą nekokybiška produkcija ar paslauga, ypatumai [7.2]
	111 Vartotojų teisių gynimas teisme [7.3]
<b>8. VIEŠOJO INTERESAS   KAIP VARTOTOJŲ TEISIŲ GYNIMO PRIEMONĖ</b>	118 Viešojo intereso sąvokos apibrėžimo problematika [8.1]
	121 Grupės ieškinio institutas Lietuvoje [8.2]
	123 Nacionalinių ir Europos Sąjungos organizacijų teisė ginti vartotojų viešąjį interesą [8.3]
<b>SPECIALIOJI   LITERATŪRA</b>	126
<b>AIŠKINAMŲJŲ   TERMINŲ ŽODYNAS</b>	130
<b>IŠNAŠOS  </b>	138



# ĮVADAS

Intensyvėjant ir gilėjant globalizacijos, liberalizacijos bei integracijos procesams, vartotojų teisės įgyja vis svarbesnę reikšmę. Viena vertus, spartus naujų technologijų kūrimasis, bendra pinigų sistema skatina greitą įvairių rinkų vystymąsi, kita vertus, iškelia būtinybę išmanyti taisykles, užtikrinančias šių rinkų atstovų ir vartotojų santykius.

Vartotojų teisių gynimas yra viena svarbiausių valstybės ekonominės socialinės politikos sričių. Lietuvos Respublikos Konstitucijos 46 straipsnio 5 dalyje nustatyta: „Valstybė gina vartotojo interesus.“<sup>1</sup>

Taigi „valstybė yra konstituciškai įpareigota teisinėmis priemonėmis užtikrinti, kad vartotojas nepatirtų didžiojo verslo diktato, neleidžiančio jam laisvai rinktis tarp rinkoje konkuruojančių produktų, taip pat nustatyti standartus, kitus reikalavimus, kuriuos turi atitikti į rinką patenkančios produktai, ir prižiūrėti, kad ūkio subjektai nuo šių standartų, kitų reikalavimų nenukryptų, jų laikytųsi“<sup>2</sup>. Vartotojų teisės žinių svarbumas ir sklaida įvardijami ir Lietuvos Respublikos Vyriausybės patvirtintoje Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos 2015–2018 metų strategijoje<sup>3</sup> bei Europos Sąjungos daugiametėje vartotojų programoje 2014–2020 m.<sup>4</sup>



## TIKSLAS

Į tai atsižvelgiant Lietuvos vartotojų instituto atstovų parengto leidinio „Vartotojų teisės. Informacinė medžiaga“ tikslas – pateikti sisteminę informaciją apie pagrindinius vartotojų apsaugos institutus, jų taikymą ir įgyvendinimą, taip pat apie vartotojų apsaugos teisės normų taikymą bei aiškinimą neteisminėje ir teisminėje praktikoje.

Tikimasi, kad šis leidinys bus vertingas visuomenei, valstybinių ir nevyriausybinų organizacijų atstovams, vartotojų švietėjams ir prisidės prie geresnio vartotojų švietimo politikos įgyvendinimo.

Leidinio „Vartotojų teisės. Informacinė medžiaga“ turinį sudaro šiuo metu aktualiausias vartotojų švietimo sritys, kurios suskirstytos į 8 temas:

## 8 AKTUALIAUSIOS TEMOS

- ▶ „Vartotojų teisių apsaugos teisinis reguliavimas ir institucinė sistema“,
- ▶ „Vartojimo sutarčių ypatumai“,
- ▶ „Teisiniai iššūkiai vartotojams elektroninėje erdvėje“,
- ▶ „Bendroji prekių ir paslaugų sauga bei kokybė“,
- ▶ „Vartotojų teisių apsauga reklamos ir nesąžiningos komercinės veiklos srityse“,
- ▶ „Vartotojų teisių gynimas ne teisme. Alternatyvūs ginčų sprendimo būdai“,
- ▶ „Žalos atlyginimas vartotojams“,
- ▶ „Viešasis interesas kaip vartotojų teisių gynimo priemonė“.

Be to, leidinio pabaigoje pateikiamas naudotos literatūros sąrašas ir „Aiškinamųjų terminų žodynas“.



## 1. VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TEISINIS REGULIAVIMAS IR INSTITUCINĖ SISTEMA



„Vartotojai, pagal apibrėžimą, – tai mes visi...

Jie yra didžiausia ekonominė grupė, veikianti ir veikiami beveik kiekvieno sprendimo tiek viešajame, tiek privačiame sektoriuose.

Nepaisant to, jie yra vienintelė grupė, į kurios nuomonę dažnai neatsižvelgiama.“

1962 m. kovo 15 d. deklaracijoje, pristatytoje Jungtinių Amerikos Valstijų Kongresui, nurodė Džonas Fičeraldas Kenedis.

### [ 1.1 ]

### ISTORINIAI VARTOTOJŲ TEISĖS PLĖTOTĖS ASPEKTAI IR VARTOTOJŲ APSAUGOS POLITIKA EUROPOS SĄJUNGOJE

Nuo 1962 m. Jungtinių Amerikos Valstijų prezidento Džono Fičeraldo Kenedžio kalbos apie vartotojų teisę būti išgirstiems pradėta kalbėti kaip apie vieną iš esminių teisių, kuri turėtų būti įgyvendinta valstybiniu ir pasauliniu lygiu.

#### Vartotojų teisių apsaugos reguliavimo poreikis Europoje atsirado 1960–1970 m.

Iki tol civilinėje teisėje vyravo dispozityviškumo metodas ir šalių apsisprendimo laisvė. Ilgainiui paaiškėjo, kad tam tikrais atvejais viena šalis, t. y. vartotojas<sup>5</sup>, atsiduria nelygioje padėtyje su pardavėjais ar paslaugų teikėjais ir dėl to reikia imtis efektyvių priemonių vartotojams apsaugoti. Atsirado poreikis vartotojų teisių apsaugą reglamentuoti Europos Bendrijos lygiu.

Kita vertus, vartotojo teisių apsaugos reguliavimas yra ne tik privatinės (civilinės) teisės, bet ir viešosios teisės reguliavimo dalykas, nes vartotojų teisių apsauga vertintina<sup>6</sup> ir kaip viešasis interesas, svarbus visai visuomenei<sup>7</sup>.

Taigi po truputį buvo pradėta reguliuoti vartotojų teisių apsaugą ir kurti vartotojų teisių apsaugos politiką.



#### KAS YRA VARTOTOJŲ APSAUGOS POLITIKA?

Vartotojų apsaugos politika – priemonės, susijusios su vartotojų atstovavimu, produktų sauga, klaidinančia reklama, teisingos informacijos teikimu vartotojams ir pan.<sup>8</sup>

Anglų k.  
*consumer policy*

Prancūzų k.  
*politique des consommateurs*

Vokiečių k.  
*Verbraucherschutzpolitik*





## ĮTAKOS VEIKSNIAI

Vartotojų teisių apsaugos teisiniam reguliavimui ir vartotojų apsaugos politikos formavimui Europos Sąjungoje turėjo įtakos:

- ▶ 1957 m. kovo 25 d. Europos ekonominės bendrijos steigimo sutartis<sup>9</sup>. Nors vartotojų apsaugos politika nebuvo įtraukta į šią Sutartį, tačiau valstybių narių teisės aktų vartotojų teisių srityje skirtingumas buvo kliūtis įgyvendinant vieną iš pagrindinių Europos Bendrijos tikslų – sukurti bendrą rinką<sup>10</sup>;
- ▶ 1975 m. balandžio 14 d. Europos Tarybos parengta Vartotojų apsaugos ir informavimo politikos preliminarioji programa<sup>11</sup>, kurioje akcentuojama įvairių vartotojų konsultavimo, atstovavimo ir dalyvavimo būdų svarba. Taip pat šioje programoje buvo įtvirtintos pagrindinės vartotojų teisių sritys, kurios iki šiol yra Europos Bendrijos teisės aktų pagrindas: teisė į sveikatą ir saugą, ekonominių interesų apsaugą, nuostolių atlyginimą, informaciją ir švietimą, teisė į atstovavimą;
- ▶ 1985 m. liepos 4 d. Europos Komisija savo paskelbtame komunikate („Naujas impulsas vartotojų apsaugos politikai“, COM (85) 314 baigiamasis)<sup>12</sup> pirmą kartą paminėjo vartotojų politikos „horizontalumo“ principą, šitaip sustiprindama vartotojų teisę į atstovavimą per savo organizacijas ir asociacijas;
- ▶ 1986 m. vasario 17 d. pasirašytas Suvestinis Europos aktas<sup>13</sup> numatė, kad Europos Komisija teikia pasiūlymus dėl vidaus rinkos, o jos pagrindas – aukštas vartotojų teisių apsaugos lygis;
- ▶ Europos Bendrijos steigimo sutartyje<sup>14</sup> vartotojų apsaugos politikai buvo skirtas 153 straipsnis, kuriame nustatyta, kad Europos Bendrija padeda siekti aukšto lygio vartotojų apsaugos priemonėmis, kurių imamasi kuriant vidaus rinką, remiant ir papildant valstybių narių vykdomą politiką vartotojų sveikatos apsaugos, saugos bei ekonominių interesų apsaugos ir pakankamos informacijos teikimo vartotojams srityje;
- ▶ 1991 m. įkurtas Tarptautinis vartotojų apsaugos ir gynimo tinklas<sup>15</sup> yra naryste paremta organizacija, susidedanti iš įvairių pasaulio vyriausybių vartotojų apsaugos institucijų;
- ▶ 1992 m. vasario 7 d. Maastrichto sutartis<sup>16</sup> numatė išplėsti Europos Bendrijos kompetenciją vartotojų apsaugos srityje. 129a straipsnis nustatė, kad Europos Bendrija turi prisidėti

pasiekiant aukštą vartotojų apsaugos lygį per priemones, kurios patvirtintos kaip rinkos sudėtinės dalys, taip pat per specialius veiksmus, kurie palaikytų ar papildytų politiką, vykdomą Europos Sąjungos valstybių narių, siekiančių apsaugoti vartotojų sveikatą, saugumą ir ekonominius interesus bei nustatyti adekvačią informaciją vartotojams. Taigi šia Sutartimi buvo nubrėžta aiški riba tarp vartotojų apsaugos politikos, kaip vidaus rinkos politikos dalies, ir vartotojų apsaugos, kaip savarankiškos politikos;

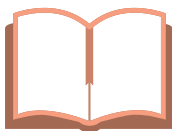
- ▶ 1997 m. spalio 2 d. Amsterdamo sutartyje<sup>17</sup> vartotojų apsaugos politikos nuostatos buvo papildytos pabrėžiant būtinybę valstybėms narėms atsižvelgti į vartotojų apsaugą įgyvendinant vidaus rinkos politikos priemones. 153 straipsnis nustatė Europos Bendrijos tikslus siekti vartotojų sveikatos, saugumo ir ekonominių interesų apsaugos bei skatinti jų teisę į informaciją, švietimą organizuojant savo pačių interesų gynimą (kitais tariant, buvo aptariama teisė į atstovavimą). Be to, minėtas straipsnis integravo vartotojų apsaugą į Bendrijos veiksmus, įpareigojant jos institucijas atsižvelgti į vartotojų reikalavimus, apibrėžiant ir įgyvendinant kitas Bendrijos veiklas ir politikas (politikos integravimas);
- ▶ 1999 m. įkurtas Europos Sąjungos Sveikatos ir vartotojų teisių apsaugos generalinis direktoratas<sup>18</sup>. Siūlydamas naujas taisykles Europai, šis direktoratas garantuoja, kad nustatytieji standartai apsaugos visus Europos piliečius. Šių standartų įdiegimą bei laikymąsi privalo užtikrinti kiekviena valstybė narė;
- ▶ vėliau atsirado Europos vartotojų organizacija (BEUC)<sup>19</sup> – skėtinė organizacija, atstovaujanti nacionalinėms vartotojų organizacijoms Briuselyje ir ginanti Europos vartotojų interesus;
- ▶ 2001 m. įkurtas Europos neteisminio vartotojų ginčų nagrinėjimo tinklas (FIN-NET)<sup>20</sup>. Tai vartotojų finansinių ginčų sprendimų tinklas;
- ▶ nuo 2002 m. tvirtinamos vartotojų politikos strategijos, programos: a) 2002 m. gruodžio 2 d. Europos Parlamentas ir Europos Taryba patvirtino komunikatą „2002–2006 m. vartotojų politikos strategija“<sup>21</sup>, kuriame numatyti trys pagrindiniai tikslai: bendrasis vartotojų teisių apsaugos lygis, efektyvi vartotojų teisių apsaugos taisyklių laikymosi priežiūra ir vartotojų organizacijų įtraukimas į Europos Sąjungos politiką; b) 2007 m. kovo 13 d. patvirtinta Europos Sąjungos vartotojų politikos strategija 2007–2013 m.<sup>22</sup>; c) 2012 m. gegužės 4 d. patvirtinta Vartotojų programa 2014–2020 m.<sup>23</sup>, kurios prioritetai: sauga, vartotojų informavimas ir švietimas, vartotojų teisės bei veiksmingas teisių

gynimas, vykdymo užtikrinimo tarpvalstybiniais atvejais stiprinimas;

- ▶ 2003 m. spalio 9 d. Europos Komisijos sprendimu (2003/709/EC) įkurta Europos vartotojų konsultacinė grupė<sup>24</sup> – forumas, siekiantis konsultuotis su nacionalinėmis ir Europos vartotojų organizacijomis;
- ▶ pažymėtina, kad Europos Parlamente veikia Vidaus rinkos ir vartotojų apsaugos komitetas<sup>25</sup>;
- ▶ Europos Bendrijoje sėkmingai veikia Europos vartotojų centrų tinklas (ECC-Net)<sup>26</sup>. Lietuvoje viešoji įstaiga Europos vartotojų centras veikia nuo 2005 m.<sup>27</sup> Šios įstaigos misija – padėti spręsti problemas, kilusias Lietuvoje reziduojantiems vartotojams, jei jie įsigijo nekokybišką prekę ar paslaugą kitoje Europos Sąjungos valstybėje narėje bei Norvegijoje ar Islandijoje, ir kitose Europos Sąjungos valstybėse narėse bei Norvegijoje ar Islandijoje reziduojantiems vartotojams, įsigijusiems nekokybišką prekę ar paslaugą Lietuvoje. Europos vartotojų centro teikiamos paslaugos yra nemokamos. Europos vartotojų centrai veikia 28 Europos Sąjungos valstybėse narėse bei Norvegijoje ir Islandijoje;
- ▶ 2008 m. spalio 15 d. Europoje pirmą kartą paminėta Pasaulinė atsakingo vartojimo diena, kurią inicijavo Jungtinės Tautos. Ją nuspręsta paskirti pasauliniam vartotojų judėjimui, skatinant net jauniausiuosius vartotojus priimti atsakingus sprendimus įsigyjant prekes arba užsisakant paslaugas;
- ▶ paminėtina ir 2011 m. spalio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos patvirtinta ypač svarbi direktyva „Dėl vartotojų teisių“<sup>28</sup>.

## [ 1.2 ]

### ISTORINIŲ VARTOTOJŲ TEISĖS PLĖTOTĖS ASPEKTŲ IR VARTOTOJŲ APSAUGOS POLITIKOS LIETUVOS RESPUBLIKOJE APŽVALGA



Leidiny „Vartotojų teisės. Informacinė medžiaga“ iš esmės skirtas nacionalinei teisei aptarti, todėl šiame skyrelyje tik apžvelgiami svarbiausi vartotojų teisės plėtotės aspektai ir vartotojų apsaugos politika.

Kaip jau buvo minėta įvade, Lietuvos Respublikos Konstitucijos 46 straipsnio 5 dalyje nustatyta, jog valstybė gina vartotojo interesus.<sup>29</sup>

## TAIGI PAGRINDINIAI VARTOTOJŲ TEISĖS PLĖTOTĖS ASPEKTAI LIETUVOJE YRA ŠIE:

- ▶ valstybinė vartotojų teisių apsaugos politika Lietuvoje pradėta formuoti 1994 m., priėmus pirmąjį Lietuvos Respublikos vartotojų teisių gynimo įstatymą<sup>30</sup>. Šis įstatymas nustatė vartotojų ir prekių pardavėjų, gamintojų bei paslaugų teikėjų santykius, reglamentavo vartotojo teises, gamintojų ir paslaugų teikėjų pareigas, taip pat apibrėžė vartotojo sąvoką. Prie pirmųjų Lietuvos vartotojų teisės aktų priskirtinas 1990 m. priimtas Lietuvos Respublikos kainų įstatymas<sup>31</sup>; 1995 m. priimti: Lietuvos Respublikos daugiabučių namų savininkų bendrijų<sup>32</sup>, Lietuvos Respublikos alkoholio kontrolės<sup>33</sup>, Lietuvos Respublikos tabako kontrolės<sup>34</sup> įstatymai; 1996 m. Lietuvos Respublikos statybos<sup>35</sup> ir Lietuvos Respublikos metrologijos<sup>36</sup> įstatymai. Pažymėtina, kad atkūrus Lietuvos Nepriklausomybę atsakomybė už vartotojų teisių pažeidimus buvo numatyta Lietuvos Respublikos administracinių teisės pažeidimų (apie 30 straipsnių)<sup>37</sup> ir Baudžiamajame (7 straipsniai)<sup>38</sup> kodeksuose;
- ▶ 2000 m. spalio 24 d. įsteigta Nacionalinė vartotojų teisių apsaugos taryba prie Teisingumo ministerijos.<sup>39</sup> Lietuvoje pradėta kurti vartotojų teisių apsaugos institucinė sistema. Tačiau atkreiptinas dėmesys į tai, kad vartotojų nevyriausybines organizacijas Lietuvoje pradėjo steigti anksčiau nei valstybinės vartotojų ginančios institucijos;<sup>40</sup>
- ▶ vartotojų apsaugos politika Lietuvos Respublikoje pradėta formuoti 2003 m. Lietuvos Respublikos Vyriausybei patvirtintus Valstybinę vartotojų teisių apsaugos strategiją<sup>41</sup> (šios strategijos tikslas – užtikrinti aukštą vartotojų teisių apsaugos lygį, atitinkantį Europos Sąjungos reikalavimus) ir Lietuvos nacionalinę vartotojų švietimo programą<sup>42</sup> (šios programos tikslas – ugdyti reiklų, kritišką, savo teises ir pareigas išmanantį, jomis sąmoningai naudotis gebantį vartotoją);
- ▶ 2005 m. Lietuvos Respublikos Vyriausybei priėmus nutarimą „Dėl finansinės paramos vartotojų teises ginančioms asociacijoms teikimo“ ir patvirtinus Finansinės paramos vartotojų teises ginančioms asociacijoms teikimo taisykles<sup>43</sup>, valstybė įsipareigojo finansiškai remti vartotojų teises ginančias asociacijas. Siame Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarime numatyta, kad finansinė parama vartotojų teises ginančioms asociacijoms teikiama iš Lietuvos Respublikos valstybės biudžeto asignavimų, skirtų Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai (strateginio veiklos plano priemonei, skirtai vartotojų asociacijoms remti, įgyvendinti). Numatyta, kad finansinė parama gali būti teikiama toms vartotojų asociacijų programoms, kurios yra įregistruotos Juridinių asmenų registre, steigimo

dokumentuose nurodžiusios veiklos tikslą – atstovauti vartotojų teisėms bei teisėtiems interesams, juos ginti ir šviesti, taip pat yra nepriklausomos nuo verslo. Teikiama programoms įgyvendinti finansinė parama – ne daugiau kaip 75 proc. visos programos sąmatos. Vartotojų asociacijos privalo užtikrinti likusios programos sąmatos dalies finansavimą iš kitų finansavimo šaltinių.

### [ 1.3 ]

## VARTOTOJŲ TEISĖS ŠALTINIAI

### PAGRINDINIAI LIETUVOS RESPUBLIKOS TEISĖS AKTAI, REGULIUOJANTYS VARTOTOJŲ APSAUGĄ, YRA ŠIE:

- ▶ Lietuvos Respublikos Konstitucija<sup>44</sup> (jos 46 straipsnio 5 dalyje nustatyta: „Valstybė gina vartotojų interesus“);
  - ▶ Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas<sup>45</sup> (jo šeštoji knyga „Prievolių teisė“);
  - ▶ Lietuvos Respublikos administracinių teisės pažeidimų kodeksas<sup>46</sup> (apie 30 straipsnių, susijusių su vartotojų teisių pažeidimais, pavyzdžiui, 163(13) straipsnis „Prekių, nepaženklintų teisės aktų nustatyta tvarka, pardavimas vidaus rinkoje, taip pat neteisingos informacijos apie prekę pateikimas“);
  - ▶ Lietuvos Respublikos baudžiamasis kodeksas<sup>47</sup> (pavyzdžiui, 276 straipsnis „Kenksmingų žmogaus sveikatai ar gyvybei produktų gamyba arba prekyba jais“);
  - ▶ Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas<sup>48</sup>.
- Šiuos ir kitus teisės aktus, susistemintus pagal atskiras vartotojų teisės sritis, galite rasti Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos interneto svetainėje (kairėje).
- Pagrindinius Europos Sąjungos teisės aktus vartotojų apsaugos srityje galite rasti Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos interneto svetainėje arba „EUR-Lex“ portale (kairėje).
- Šie teisės aktai išsamiai nagrinėjami kitose šio leidinio temose.

- ▶ [www.vvtat.lt/index.php?1160750565](http://www.vvtat.lt/index.php?1160750565)
- ▶ [www.vvtat.lt/index.php?1160750565](http://www.vvtat.lt/index.php?1160750565)
- ▶ [http://eur-lex.europa.eu/lt/dossier/dossier\\_22.htm](http://eur-lex.europa.eu/lt/dossier/dossier_22.htm)

### [ 1.4 ]

## VARTOTOJŲ APSAUGĄ UŽTIKRINANČIOS VALSTYBINĖS INSTITUCIJOS IR JŲ KOMPETENCIJA LIETUVOJE

Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo<sup>49</sup> 9 straipsnis apibrėžia vartotojų teisių apsaugos institucinę sistemą.

**VARTOTOJŲ TEISIŲ  
APSAUGĄ LIETUVOJE  
UŽTIKRINA**



1 paveikslas. Vartotojų teisių apsaugos institucinė sistema

Toliau šiame skyriuje aptarsime valstybinių institucijų, užtikrinančių vartotojų apsaugą, kompetenciją ir vartotojų teises koordinuojančios institucijos – Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos – funkcijas ir teises.

1 lentelė. Pagrindinės valstybinės institucijos, užtikrinančios vartotojų apsaugą, ir jų kompetencija

<b>VALSTYBINĖ INSTITUCIJA</b>	<b>KOMPETENCIJA VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS SRITYJE</b>
<b>LIETUVOS RESPUBLIKOS VYRIAUSYBĖ</b>	Kas 4 metai tvirtina Valstybinę vartotojų teisių apsaugos strategiją; steigia Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą ir tvirtina jos nuostatus; įstatymų nustatytais atvejais tvirtina sutarčių standartines sąlygas; tvirtina ar įgalioja valstybės institucijas ir įstaigas tvirtinti atskirų paslaugų rūšių teikimo taisykles; atlieka kitas įstatymų ir kitų teisės aktų nustatytas funkcijas.
<b>LIETUVOS RESPUBLIKOS TEISINGUMO MINISTERIJA</b>	Dalyvauja formuojant ir įgyvendinant vartotojų teisių apsaugos politiką, organizuojant vartotojų teisių apsaugą; atlieka kitas įstatymų ir kitų teisės aktų nustatytas funkcijas.
<b>VALSTYBINĖ VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBA</b>	<b>Pastaba.</b> Šios institucijos kompetencija aptariama 1.4 poskyryje.
<b>LIETUVOS RESPUBLIKOS ŠVIETIMO IR MOKSLO MINISTERIJA</b>	Koordinuoja vartotojų ugdymą ir integruoja vartotojų švietimą į formalųjį (pradinį, pagrindinį, vidurinį ugdymą, profesinį mokymą, aukštesniausias ir aukštojo mokslo studijas) ir neformalųjį (ikimokyklinį, priešmokyklinį ugdymą ir kitą neformalųjį vaikų bei suaugusiųjų) švietimą; aptobuoja mokytojų kvalifikacijos tobulinimo programas, į kurias yra įtraukti vartotojų ugdymo klausimai, ir kartu su švietimo įstaigomis įgyvendina vartotojų švietimo politiką.

## KITOS\* VALSTYBĖS IR SAVIVALDYBIŲ INSTITUCIJOS

Dalyvauja taikant prevencines priemones (ugdant, informuojant, konsultuojant vartotojus, atliekant tyrimus, vykdant rinkos priežiūrą ir kitas priemones); per administracinę, civilinę, baudžiamąją atsakomybę; ginant vartotojų teises ne teisme Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 6 skirsnio ir kitų įstatymų nustatyta tvarka ir teisme; organizuojant vartotojų teisių apsaugą, ginant vartotojų teises.



## PRIE KITŲ VALSTYBĖS INSTITUCIJŲ, GINANČIŲ VARTOTOJŲ TEISES, PRISKIRIAMOS:

### VALSTYBINĖ NE MAISTO PRODUKTŲ INSPEKCIJA PRIE LIETUVOS RESPUBLIKOS ŪKIO MINISTERIJOS

(kontroliuoja, ar į šalies rinką vartotojams tiekiami ne maisto gaminiai ir teikiamos paslaugos atitinka teisės aktuose nustatytus privalomuosius ženklinimo ir saugos reikalavimus; vykdo rinkos ribojimą, sustabdo pavojingų ne maisto produktų tiekimą į rinką, vykdo jų išėmimo iš rinkos ir sunaikinimo kontrolę; tiria vartotojų skundus dėl netinkamos kokybės ne maisto produktų; įgyvendina vartotojų teisių apsaugą, teikia produktų saugos atitikties įvertinimo dokumentus teisės saugos institucijoms, kad šios apgintų pažeistas vartotojų teises; informuoja vartotojus apie rinkoje esančius ar galinčius į ją patekti pavojingus ne maisto produktus, teikia informaciją suinteresuotoms valstybės, tarptautinėms ir kitų šalių institucijoms; išduoda potencialiai pavojingų įrenginių nuolatinės priežiūros licencijas)<sup>50</sup>;

### LIETUVOS RESPUBLIKOS VALSTYBINĖ MAISTO IR VETERINARIJOS TARNYBA

(tiria vartotojų, jų organizacijų, kitų suinteresuotų įstaigų ir organizacijų skundus dėl maisto, neatitinkančio saugos, kokybės, ženklinimo, informacijos apie prekes, įskaitant kainų nurodymą, teikimo ir kitų privalomųjų reikalavimų, nesaugių maisto tvarkymo paslaugų teikimo; registruoja ir analizuoja vartotojų skundus, atlieka jų stebėseną; informuoja vartotojus, kitus fizinius bei juridinius asmenis ir kitas organizacijas tarnybos kompetencijos klausimais; pagal kompetenciją kontroliuoja teisės aktų, reglamentuojančių vartotojų teisių gynimą, reikalavimų laikymąsi; konsultuoja savo kompetencijos klausimais ūkio subjektus, kurių veiklos priežiūra ar kontrolė priskirta tarnybos kompetencijai, teikia metodinę pagalbą dėl tinkamo teisės aktuose įtvirtintų reikalavimų laikymosi)<sup>51</sup>;

### RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBA PRIE LIETUVOS RESPUBLIKOS VYRIAUSYBĖS

(tai elektroninių ryšių, pašto paslaugos teikimo veiklą reguliuojanti, elektroninio parašo priežiūros institucijos funkcijas atliekanti įstaiga)<sup>52</sup>;

### PAGAL LIETUVOS RESPUBLIKOS FINANSŲ ĮSTAIGŲ ĮSTATYMĄ<sup>53</sup> ĮGALIOTA INSTITUCIJA;

**VALSTYBINĖ ENERGETIKOS INSPEKCIJA PRIE LIETUVOS RESPUBLIKOS ENERGETIKOS MINISTERIJOS**

(vykdo valstybinę energetikos kontrolę visoje šalies teritorijoje nepriklausomai nuo to, kas valdo, naudoja energetikos įrenginius ir (ar) jais disponuoja, ir nuo energetikos įrenginių galios; formuoja ir įgyvendina energetikos politiką Lietuvos Respublikos energetikos ministrui pavestose valdymo srityse)<sup>54</sup>;

**VALSTYBINĖ KAINŲ IR ENERGETIKOS KONTROLĖS KOMISIJA**

(įstaiga, reguliuojanti energetikos, geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo paslaugų teikimo srityse veikiančių subjektų veiklą ir atliekanti valstybinę energetikos priežiūrą)<sup>55</sup>;

**SAVIVALDYBIŲ INSTITUCIJOS;**

**VALSTYBINĖ TERITORIJŲ PLANAVIMO IR STATYBOS INSPEKCIJA PRIE LIETUVOS RESPUBLIKOS APLINKOS MINISTERIJOS**

(paskirtis – pagal kompetenciją vykdyti teritorijų planavimo ir statybos valstybinę priežiūrą)<sup>56</sup>;

**VALSTYBINĖ KELIŲ TRANSPORTO INSPEKCIJA PRIE LIETUVOS RESPUBLIKOS SUSISIEKIMO MINISTERIJOS**

(svarbiausieji jos uždaviniai: užtikrinti tinkamas sąlygas kelių transporto plėtrai; įgyvendinti eismo saugumo priemones ir mažinti kelių transporto priemonių neigiamą įtaką aplinkai)<sup>57</sup>;

**VALSTYBINĖ GELEŽINKELIŲ INSPEKCIJA PRIE LIETUVOS RESPUBLIKOS SUSISIEKIMO MINISTERIJOS**

(užtikrina aukštą geležinkelių transporto eismo saugos lygį; didina geležinkelių sistemos sąveiką; skatina geležinkelių transporto paslaugų teikimo konkurenciją, siekia gerinti vartotojams teikiamas geležinkelių transporto paslaugas; teisės aktų nustatytais atvejais nustato reikalavimus, susijusius su geležinkelių transporto eismo sauga ir sąveika)<sup>58</sup>;

**LIETUVOS SAUGIOS LAIVYBOS ADMINISTRACIJA**

(organizuoja Lietuvos Respublikos, Europos Sąjungos ir tarptautinių teisės aktų, reglamentuojančių saugią laivybą bei taršos iš laivų prevenciją, reikalavimų įgyvendinimą; kontroliuoja, kaip vykdomi tarptautinių, Europos Sąjungos teisės aktų, Lietuvos Respublikos įstatymų ir kitų teisės aktų nustatyti saugios laivybos ir taršos iš laivų prevencijos reikalavimai)<sup>59</sup>;

**CIVILINĖ AVIACIJOS ADMINISTRACIJA**

(įgyvendina valstybės civilinės aviacijos plėtros strategiją, teikia Lietuvos Respublikos susisiekimo ministerijai pasiūlymus, rengiant civilinės aviacijos plėtros programas; nustato reikalavimus civilinei aviacijai Lietuvos Respublikos aviacijos įstatymo<sup>60</sup> numatytais atvejais; vykdo civilinės aviacijos, įskaitant antžeminę įrangą ir aviacijai teikiamas paslaugas, valstybinę priežiūrą; organizuoja Nacionalinės civilinės



aviacijos saugumo programos įgyvendinimą)<sup>61</sup>;

**VALSTYBINĖ VIDAUŠ  
VANDENŲ LAIVYBOS  
INSPEKCIJA**

(organizuoja ir vykdo valstybinę vidaus vandens transporto priemonių kontrolę bei užtikrina saugią laivybą Lietuvos Respublikos vidaus vandenyse ir tarptautinės reikšmės vidaus vandens kelyje E-41 (Kaunas–Klaipėda), vidaus vandens uostuose bei prieplaukose, nekomercinėse mažųjų, pramoginių ir sportinių laivų prieplaukose bei jų prieigose, pakrančių plaukiojimo rajonuose; analizuoja teisės aktus, kurie reglamentuoja vidaus vandens transporto priemonių saugią laivybą bei, atsižvelgdama į laivybos aktualijas, teikia pasiūlymus Lietuvos Respublikos susisiekimo ministerijai dėl šių aktų tobulinimo)<sup>62</sup>;

**VALSTYBINIS TURIZMO  
DEPARTAMENTAS PRIE  
LIETUVOS RESPUB-  
LIKOS ŪKIO  
MINISTERIJOS**

(dalyvauja formuojant ir įgyvendinant valstybės politiką Lietuvos Respublikos ūkio ministrui pavestose turizmo, kurortų bei kurortinių teritorijų plėtros srityse ir aptarnauja šios politikos formavimą bei įgyvendinimą)<sup>63</sup>;

**VALSTYBINĖ AKREDI-  
TAVIMO SVEIKATOS  
PRIEŽIŪROS VEIKLAI  
TARNYBA PRIE LIETU-  
VOS RESPUBLIKOS  
SVEIKATOS APSAUGOS  
MINISTERIJOS**

(teisės aktų nustatyta tvarka vertina: asmenų atitiktį asmens sveikatos priežiūros licencijuojamai veiklai keliamiems reikalavimams; asmenų atitiktį visuomenės sveikatos priežiūros licencijuojamai veiklai keliamiems reikalavimams; vykdo įgaliotosios institucijos funkcijas medicinos prietaisų atitikties vertinimo srityje; organizuoja ir vykdo sveikatos priežiūros technologijų vertinimą; vertina naudojamų medicinos prietaisų efektyvumą ir našumą; vykdo sveikatos priežiūros paslaugų kokybės ir pacientų saugos kontrolę)<sup>64</sup>;

**STUDIJŲ KOKYBĖS VER-  
TINIMO CENTRAS PRIE  
LIETUVOS RESPUB-  
LIKOS ŠVIETIMO IR  
MOKSLO MINISTERIJOS**

(skatina aukštųjų mokyklų veiklos kokybę organizuodamas išorinį vertinimą ir institucijų bei studijų programų akreditavimą; siekia kurti palankias laisvo asmenų judėjimo sąlygas vykdydamas išsilavinimo ir kvalifikacijų, susijusių su aukštuoju mokslu bei įgytų pagal užsienio valstybių ir tarptautinių organizacijų švietimo programas, akademinį pripažinimą Lietuvos Respublikoje bei atlikdamas kitas Lietuvos Respublikos Vyriausybės nustatytas funkcijas)<sup>65</sup>;

**LIETUVOS  
METROLOGIJOS  
INSPEKCIJA**

(atlieka teisinę metrologinę priežiūrą ir Lietuvos matavimo priemonių valstybės registro tvarkytojo funkcijas)<sup>66</sup>;

**LIETUVOS  
RESPUBLIKOS  
KONKURENCIJOS  
TARYBA**

(vykdo valstybinę konkurencijos politiką; prižiūri, kaip laikomasi Lietuvos Respublikos konkurencijos įstatymo<sup>67</sup> ir kitų įstatymų, kurių priežiūra pavesta Konkurencijos tarybai, reikalavimų, Europos Sąjungos teisės aktuose numatytais atvejais taiko Europos Sąjungos konkurencijos taisykles)<sup>68</sup>;

**LIETUVOS BANKAS**

(pagrindinis jo tikslas – palaikyti kainų stabilumą)<sup>69</sup>;

**VALSTYBINĖ VAISTŲ  
KONTROLĖS TARNY-  
BA PRIE LIETUVOS  
RESPUBLIKOS SVEIKA-  
TOS APSAUGOS  
MINISTERIJOS**

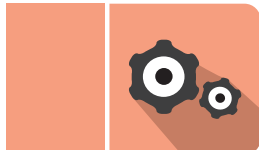
(saugo žmonių sveikatą vertindama žmonėms skirtų vaistų kokybę, saugumą ir veiksmingumą bei kontroliuodama rinką, t. y. atlieka mokslinį paraiškų vaistų rinkodaros teisei suteikti ir atnaujinti vaistų rinkodaros teisę vertinimą, išskyrus biologinius ir kitų aukštųjų technologijų būdais gaminamus vaistus, naują veikliąją medžiagų turinčius ir skirtus ŽIV<sup>70</sup> / AIDS<sup>71</sup>, vėžiui, cukriniam diabetui ar degeneracinėms nervų ligoms gydyti, retuosius vaistus; kontroliuoja vaistų gamintojų, didmeninio platinimo įmonių ir vaistinių veiklą Lietuvoje atlikdama inspekcijas, laboratorinius tyrimus bei licencijuodama; kontroliuoja klinikinių tyrimų vykdymą bei legalią narkotinių ir psichotropinių vaistų apyvartą)<sup>72</sup>;

**NARKOTIKŲ,  
TABAKO IR ALKOHOLIO  
KONTROLĖS  
DEPARTAMENTAS**

(dalyvauja formuojant valstybės politiką narkotikų, tabako ir alkoholio kontrolės bei vartojimo prevencijos srityse; pagal kompetenciją organizuoja valstybės politikos narkotikų, tabako ir alkoholio kontrolės bei vartojimo prevencijos srityse įgyvendinimą ir ją įgyvendina)<sup>73</sup>.

Toliau aptarsime Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos kompetenciją.

**Pažymėtina, kad Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba<sup>74</sup>** yra valstybės įstaiga, įgyvendinanti valstybės politiką vartotojų teisių apsaugos srityje ir užtikrinanti vartotojų teisių apsaugą.



**VALSTYBINĖ VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBA  
ATLIEKA ŠIAS FUNKCIJAS:**

- ▶ užtikrina vartotojų teisių apsaugą;
- ▶ koordinuoja vartotojų teisių apsaugos institucijų, atsakingų už tam tikros vartojimo srities reguliavimą, veiklą vartotojų teisių apsaugos srityje (analizuoja sukaupią, periodiškai iš valstybės ir savivaldybių institucijų gaunamą informaciją apie vartotojų teisių apsaugą; teikia pasiūlymus dėl vartotojų teisių apsaugos tobulinimo);
- ▶ priima ir derina teisės aktus, susijusius su vartotojų teisių apsauga;
- ▶ dėl įstatymų ir kitų teisės aktų, susijusių su vartotojų teisių apsauga, projektų teikia išvadas ir pasiūlymus;
- ▶ vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka nagrinėja vartotojų skundus;
- ▶ įstatymų nustatyta tvarka kontroliuoja sutarčių standartines sąlygas ir ginčija nesąžiningas vartojimo sutarčių sąlygas;

- ▶ taiko įstatymų nustatytas poveikio priemones;
- ▶ Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo<sup>75</sup> 7 skirsnio nustatyta tvarka gina vartotojų viešąjį interesą;
- ▶ organizuoja vartotojų švietimą, koordinuoja kitų valstybės ir savivaldybių institucijų, vartotojų asociacijų veiklą organizuojant vartotojų švietimą, pardavėjams ir paslaugų teikėjams teikia informaciją apie vartotojų teises;
- ▶ kuria ir tvarko vartotojų teisių apsaugos duomenų bazę;
- ▶ kartu su kitomis valstybės institucijomis organizuoja ir atlieka keitimąsi informacija su Europos Bendrijų Komisija ir valstybėmis narėmis (RAPEX sistema) Europos Sąjungos teisės aktų nustatyta tvarka;
- ▶ kartu su Europos Bendrijų Komisija ir kitų Europos Sąjungos valstybių narių nacionalinėmis institucijomis įgyvendina Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (EB) Nr. 2006/2004 dėl nacionalinių institucijų, atsakingų už vartotojų apsaugos teisės aktų vykdymą, bendradarbiavimo;
- ▶ atstovauja Lietuvai tarptautinėse organizacijose vartotojų teisių gynimo srityje;
- ▶ atlieka kitas įstatymų ir kitų teisės aktų nustatytas funkcijas.



### **VALSTYBINĖ VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBA TURI TEISĖ:**

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



Į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą pažeidimo atveju fizinis asmuo gali kreiptis, parašydamas **prašymą raštu** arba siųsdamas **elektroninį skundą**<sup>76</sup>.

Konsultacijos vartotojams teikiamos telefonu, elektroniniu paštu ir žodžiu, atvykus į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą.

## [ 1.5 ]

## VARTOTOJŲ TEISĖS GINANČIOS ASOCIACIJOS IR JŲ TEISĖS

Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo<sup>77</sup> 13 straipsnis apibrėžia Lietuvos vartotojų asociacijų teises, kurios įvardytos 2 paveiksle.

- 1 ▶ Tirti vartotojų nuomonę apie prekių ir paslaugų asortimentą, kokybę, prekybos ir paslaugų teikimo organizavimą;
- 2 ▶ Tirti prekių ir paslaugų kokybę bandymų laboratorijose, taip pat pateikti prekes ir paslaugas ekspertizei ir tyrimams;
- 3 ▶ Viešai skelbti vartotojų nuomonės tyrimų, prekių ir paslaugų ekspertizių ir bandymų tyrimų rezultatus;
- 4 ▶ Teikti valstybės ir savivaldybių institucijoms pasiūlymus dėl vartotojų sveikatai pavojingų prekių gamybos ir paslaugų, pardavimo (teikimo) uždraudimo;
- 5 ▶ Teikti pardavėjams ir paslaugų teikėjams pasiūlymus dėl vartotojų teisių apsaugos gerinimo;
- 6 ▶ Šviesti vartotojus, leisti jiems skirtus leidinius, rengti laidas ir kt.;
- 7 ▶ Atstovauti vartotojams nagrinėjant ginčus vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka;
- 8 ▶ Gauti informaciją iš gamintojų, pardavėjų, paslaugų teikėjų apie parduodamų prekių ir teikiamų paslaugų kokybę ir kitus duomenis, reikalingus vartotojų teisėms ir interesams ginti;
- 9 ▶ Gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų;
- 10 ▶ Įgyvendinti vartotojų informavimo ir konsultavimo programas;
- 11 ▶ Teikti pasiūlymus dėl vartotojų teisių apsaugos politikos formavimo ir dalyvauti ją įgyvendinant;

12



Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo<sup>78</sup> 7 skirsnio nustatyta tvarka ginti vartotojų viešąjį interesą;

13



Kitas įstatymų ir kitų teisės aktų nustatytas teises.

2 paveikslas. Lietuvos vartotojų asociacijų teisės

Atkreiptinas dėmesys į tai, kad jeigu vartotojų asociacijos atitinka Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo<sup>79</sup> 31 straipsnio 1 dalies nustatytus reikalavimus (t. y. jeigu jos įregistruotos Juridinių asmenų registre; jų steigimo dokumente yra nurodytas veiklos tikslas – atstovavimas vartotojų teisėms ir teisėtiems interesams bei jų gynimas; asociacijoje yra ne mažiau kaip 20 narių; jos yra nepriklausomos nuo verslo ir kitų su vartotojų teisių gynimu nesusijusių interesų) ir Lietuvos Respublikos Vyriausybės nustatyta tvarka yra pateikusias veiklos ataskaitas, joms gali būti teikiama valstybės finansinė parama<sup>80</sup>.

**Taip pat savivaldybės turi teisę remti vartotojų asociacijas savivaldybės tarybos nustatyta tvarka.**

21

veikianti  
vartotojų  
asociacija

Pažymėtina, kad **Lietuvoje veikia apie 20 vartotojų asociacijų**. Pateikiame šiuo metu veikiančių Lietuvos vartotojų asociacijų sąrašą<sup>81</sup>:

- ▶ Asociacija „Už sąžiningą bankininkystę“;
- ▶ Buitinių vartotojų sąjunga;
- ▶ Draudėjų asociacija;
- ▶ Lietuvos bankų klientų asociacija;
- ▶ Lietuvos gyventojų patarėjų sąjunga;
- ▶ Lietuvos komunalinių paslaugų vartotojų asociacija;
- ▶ Lietuvos nacionalinė vartotojų federacija;
- ▶ Lietuvos vartotojų asociacija;
- ▶ Lietuvos vartotojų institutas;
- ▶ Lietuvos vartotojų organizacijų aljansas;
- ▶ Lietuvos vartotojų sąjunga;
- ▶ Nacionalinė dujų, elektros ir šilumos vartotojų gynimo lyga;
- ▶ Nacionalinė vartotojų konfederacija;
- ▶ Respublikiniai būsto valdymo ir priežiūros rūmai;
- ▶ Šiaulių vartotojų federacija;
- ▶ Trakų bendruomenės vartotojų organizacija;
- ▶ Vakarų Lietuvos vartotojų federacija;
- ▶ Vartotojų ir žmogaus teisių gynimo organizacija;
- ▶ Vartotojų švietimo forumas;
- ▶ Vartotojų teisių gynimo asociacija „Viešasis interesas“;
- ▶ Vartotojų teisių gynimo centras.



## 2. VARTOJIMO SUTARČIŲ YPATUMAI



„Elgesio taisyklės kartais primena ritualo apeigas: jos atrodo beprasmiškos, bet auklėja žmones.“

Antuanas de Sent Egziuperi

Civilinėje teisėje vartojimo sutartys nuo komercinių, taip pat nuo kitų sutarčių yra atskiriamos pagal vartojimo sutarties šalis bei vartotojo tikslus. Vartojimo sutartimi verslininkas įsipareigoja perduoti vartotojui prekes nuosavybės teise arba suteikti paslaugas vartotojui, o vartotojas įsipareigoja priimti prekes ar paslaugas ir sumokėti jų kainą<sup>82</sup>.



### KAS YRA VARTOTOJAS?

Čia vartotojas apibrėžiamas kaip fizinis asmuo, su savo verslu, prekyba, amatu ar profesija nesusijusiais tikslais (vartojimo tikslais) siekiantis sudaryti ar sudarantis sutartis.

### KAS YRA VERSLININKAS?

Verslininku laikomas fizinis arba juridinis asmuo, kita organizacija ar jų padalinys, savo prekybos, verslo, amato arba profesijos tikslais siekiantys sudaryti ar sudarantys sutartis, įskaitant asmenis, veikiančius verslininko vardu arba jo naudai. Juridinis asmuo gali būti laikomas verslininku neatsižvelgiant į jo dalyvių teisinę formą<sup>83</sup>.

Tam tikrų rūšių sutartys negali būti kvalifikuojamos vartojimo sutartimis dėl savo dalyko (vartojimo sutartimis nelaikomos darbo sutartys, taip pat sutartys, susijusios su teisėmis į paveldėjimą, su teisėmis pagal šeimos teisę, bendrovių steigimo ar reorganizavimo arba ūkinių bendrijų sutartys (1993 m. balandžio 5 d. Europos Bendrijų Tarybos direktyvos 93/13/EEB dėl nesąžiningų sąlygų vartojimo sutartyse preambulės 10 pastraipa)<sup>84</sup>.

### SUTARTIES LAISVĖS PRINCIPAS

Pažymėtina, jog vienas iš esminių principų, kuriais remiasi civilinė teisė, o kartu ir sutarčių teisė, yra sutarties laisvės (šalių autonomijos) principas (Civilinio kodekso 1.2 straipsnio 1 dalis), kuris atspindi Lietuvos Respublikos Konstitucijos (toliau – Konstitucija) 46 straipsnio 1 dalyje įtvirtintą asmens ūkinės laisvės ir iniciatyvos idėją. Šis principas detalizuotas Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.156 straipsnyje.

Sutarties laisvės principas reiškia civilinių teisinių santykių subjektų teisę laisvai spręsti, sudaryti jiems konkrečią sutartį ar jos nesudaryti, taip pat pasirinkti, su kuo sudaryti sutartį, be

to, savarankiškai spręsti dėl sutarties turinio (sutarties sąlygų) bei formos, išskyrus atvejus, kai tam tikras sutarties sąlygas ar jos turinį nustato imperatyviosios teisės normos arba tam tikrų sąlygų reikalauja viešoji tvarka, sąžiningumo, protingumo, teisingumo ir kiti teisės principai, gera moralė. Sutarties laisvės principas taip pat apima šalių teisę pasirinkti ir sudaryti tokios rūšies sutartį, kuri labiausiai atitinka jų interesus<sup>85</sup>.

Neretai sutartinių teisinių santykių dalyvių padėtis dėl objektyvių priežasčių:

- ▶ skirtingo profesinio statuso,
- ▶ patirties, informacijos, specialių žinių stokos,
- ▶ materialinės padėties,
- ▶ būtinybės patenkinti būtinuosius poreikius
- ▶ ar kitų aplinkybių

yra akivaizdžiai nelygiavertė.

Lietuvos Aukščiausiojo Teismo praktikoje konstatuota, kad sutarties laisvės principas sudarant sutartį yra tinkamai įgyvendinamas, jeigu civilinių teisinių santykių subjektai yra lygiavertės padėties. Jeigu kuris nors šių santykių subjektas dominuoja kito atžvilgiu, gali kilti abejonių dėl sutarties šalių lygybės nustatant sutarties sąlygas, išskyrus atvejus, kai šios nustatytos imperatyviųjų teisės normų (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2008 m. gruodžio 1 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-579/2008).

### **Siekiant apginti silpnesniosios sutarties šalies teises ir teisėtus interesus, sutarties laisvės principas gali būti ribojamas įstatymo.**

Vienas iš tokio teisinio reguliavimo, skirto silpnesniosios sutarties šalies gynimui, atvejų yra vartotojų teisių apsaugos institutas.

## **APSAUGOS DOKTRINA**

Fizinio asmens (vartotojo) ekonominė padėtis paprastai yra silpnesnė negu kitos vartojimo sutarties šalies – pardavėjo ar paslaugų teikėjo (verslininko). Dėl šių priežasčių šiuolaikinėje sutarčių teisėje susiformavo silpnesniosios sutarties šalies apsaugos doktrina, kuri tapo pagrindu valstybei įsikišti į šalių sutartinius teisinius santykius ir, ribojant sutarties laisvės principą, nustatyti specialų vartojimo sutarčių teisinį reglamentavimą.

Būtinybę užtikrinti vartotojo, kaip silpnesniosios sutarties šalies, teisių ir teisėtų interesų apsaugą savo nutartyse yra akcentavęs Lietuvos Aukščiausiasis Teismas (toliau – Teismas), konstatuodamas, kad vartotojų gynimas yra prioritetinga valstybės ekonominės ir socialinės politikos dalis, konstitucinis valstybės ūkio tvarkymo principas; su vartotojų teisių apsauga susijusiuose ginčiuose neretai peržengiamos privačių santykių ribos, vartotojų teisių gynimas vertintinas kaip viešasis interesas, svarbus ne tik pačiam vartotojui, bet ir didelei visuomenės daliai.

(Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2001 m. balandžio 18 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-475/2001; 2008 m. spalio 28 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-536/2008)

Teismas 2006 m. vasario 22 d. civilinėje byloje Nr. 3K-3-141/2006 pabrėžė:



„**Vartotojas** – silpnesnė sutarties šalis, priversta priimti jam primetamas stipraus kontrahento sutarties sąlygas, todėl įstatymuose nustatyta stipresnė vartotojo interesų apsauga <...>.“

### EX OFFICIO

Teismai, sprenddami dėl vartojimo teisinių santykių kylančius ginčus, turi pareigą užtikrinti, kad vartojimo sutartis būtų identifikuotos, o vartotojo teisės tinkamai ginamos. Teismas ginčo sutartį turi kvalifikuoti vartojimo sutartimi *ex officio* (Civilinio proceso kodekso 265 straipsnio 1 dalis)<sup>86</sup>.

Pastebėtina ir tai, jog vartojimo sutartis gali būti įvairios pagal savo dalyką. Sutarties dalykas ar objektas nėra kvalifikuojamieji vartojimo sutarties požymiai. Kartu pažymėtina, kad pagal galiojantį teisinį reguliavimą šie požymiai gali būti pagrindas atskiroms vartojimo sutarčių rūšims išskirti (pvz., vartojimo pirkimas–pardavimas, vartojimo ranga ir kt.).

Taigi vartojimo sutartiniai santykiai kvalifikuojami dviem lygmenimis.



- ▶ **Pirma**, pagal bendruosius požymius, kuriuos identifikavus šalių sudaryta sutartis priskiriama vartojimo sutarčių grupei; šiuo pagrindu taikomos bendrosios vartotojų ginančios teisės normos.



- ▶ **Antra**, pagal dalyką šios sutartis gali būti priskiriamos atskirai vartojimo sutarčių rūšiai; tokiu atveju, be bendrųjų vartojimo sutarčių instituto normų, taikomi ir papildomi, specialūs, tik tai sutarties rūšiai būdingi silpnesniosios sutarties šalies teisių gynimo būdai<sup>87</sup>.

Trumpai apžvelgę esminius vartojimo sutarčių aspektus, tolesniuose šio skyriaus poskyriuose plačiau paanalizuosime atskiras vartojimo sutarčių rūšis bei teisinį jų reglamentavimą.

## [ 2.1 ]

### NUOTOLINĖS SUTARTYS IR NE PREKYBOS PATALPOSE SUDARYTOS SUTARTYS

Nuotolinių sutarčių ir ne prekybos patalpose sudarytų sutarčių apibrėžimai, kvalifikuotini požymiai bei kiti šioms vartojimo sutarčių rūšims keliami reikalavimai įtvirtinti Civilinio kodekso 6.228<sup>7</sup>–6.228<sup>11</sup> straipsniuose.





## KAS YRA NUOTOLINĖ SUTARTIS?

**Nuotoline sutartimi** apibrėžiama verslininko ir vartotojo sutartis, sudaroma pagal organizuotą nuotolinio pirkimo–pardavimo ar paslaugų teikimo sistemą, verslininkui ir vartotojui fiziškai nesant kartu vienoje vietoje ir iki sutarties sudarymo bei sutarties sudarymo metu naudojant tik ryšio priemones<sup>88</sup>.

## KAS YRA NE PREKYBOS PATALPOSE SUDARYTA SUTARTIS?

**Ne prekybos patalpose sudaryta sutartimi** laikoma verslininko ir vartotojo sudaryta sutartis, atitinkanti vieną iš šiai sutarčių rūšių būdingų sąlygų:

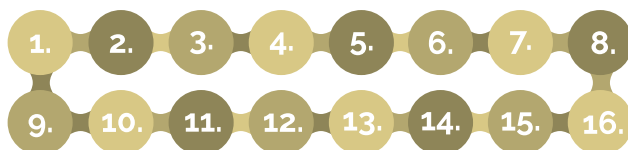
1. Sudaryta verslininkui ir vartotojui fiziškai esant kartu vienoje vietoje, kuri nėra verslininko prekybos patalpos;
2. Ją sudaryti pasiūlo vartotojas ir yra 1 punkte nurodytos sąlygos;
3. Sudaryta verslininko prekybos patalpose arba naudojantis ryšio priemonėmis iš karto po to, kai verslininkas į vartotoją kreipėsi asmeniškai ir tiesiogiai jiems fiziškai esant kartu vienoje vietoje, kuri nėra verslininko prekybos patalpos;
4. Sudaryta per verslininko organizuotą ekskursiją, skirtą prekėms ar paslaugoms reklamuoti ir parduoti vartotojui<sup>89</sup>.

Ne prekybos patalpose sudarytos sutarties kopiją arba šios sutarties patvirtinimą verslininkas privalo pateikti vartotojui raštu popieriuje ar vartotojo sutikimu kitoje patvarioje laikmenoje.

Prieš sudarant nuotolines bei ne prekybos patalpose sudaromas sutartis **ypatingas dėmesys turi būti skiriamas teisingos ir neklaidinančios informacijos vartotojui suteikimui**.

Civiliniame kodekse įtvirtintas informacijos, kurią verslininkas privalo suteikti vartotojui prieš sudarydamas nuotolinę ar ne prekybos patalpose sudaromą sutartį, sąrašas.

## VERSLININKAS PRIVALO AIŠKIAI IR SUPRANTAMAI SUTEIKTI VARTOTOJUI TOKIO POBŪDŽIO INFORMACIJĄ:

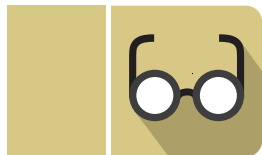


1. Pagrindinės prekės ar paslaugos savybės (atsižvelgiant į informavimo priemones ir prekę ar paslaugą);
2. Duomenys apie verslininką (vardas ir pavardė ar pavadinimas, juridinio asmens teisinė forma);
3. Verslininko buveinės adresas, telefono ryšio, fakso numeriai ir, jei turi, elektroninio pašto adresas, kuriais vartotojas gali susisiekti su verslininku, adresas, kuriuo vartotojas gali pateikti skundus, ir, jeigu reikalinga, duomenys apie verslininką, kurio vardu veikiama (vardas ir pavardė ar pavadinimas, buveinės adresas);

4. Bendra prekių ar paslaugų kaina, į kurią įskaičiuoti mokesčiai, arba, kai dėl prekių arba paslaugų pobūdžio kaina pagrįstai negali būti iš anksto apskaičiuota, metodas, pagal kurį ši kaina apskaičiuojama, ir, jeigu reikalinga, visos papildomos vežimo, pristatymo, pašto ir kitos išlaidos, arba, kai šios papildomos išlaidos dėl pagrįstų priežasčių negali būti iš anksto apskaičiuotos, informacija apie tai, kad gali tekti jas apmokėti. Kai sudaroma neterminuota sutartis arba sutartis, kurioje numatytas periodinių įmokų mokėjimas, bendrą kainą sudaro visos tam tikro sąskaitos pateikimo laikotarpio išlaidos. Jeigu pagal sutartį turi būti mokamas fiksuotas mokestis, bendra kaina taip pat reiškia visas mėnesio išlaidas. Jeigu visos išlaidos negali būti iš anksto pagrįstai apskaičiuotos, turi būti nurodytas metodas, pagal kurį apskaičiuojama kaina;
5. Naudojimosi ryšio priemonėmis sudarant sutartį išlaidos, jeigu jos apskaičiuojamos ne pagal bazinius (įprastus) dydžius;
6. Apmokėjimo, pristatymo, sutarties vykdymo tvarka, prekių pristatymo ar paslaugų suteikimo terminas ir, jeigu reikalinga, verslininko atliekamo vartotojų skundų nagrinėjimo tvarka;
7. Teisė atsisakyti sutarties: šios teisės įgyvendinimo sąlygos, terminas ir tvarka, taip pat pavyzdinė sutarties atsisakymo forma arba informacija, kad vartotojas neturi teisės atsisakyti sutarties, arba, jei reikalinga, aplinkybės, kuriomis vartotojas praranda teisę atsisakyti sutarties;
8. Jeigu reikalinga, informacija, kad vartotojas, atsisakęs sutarties, turi padengti prekių grąžinimo išlaidas, o nuotolinių sutarčių atvejais – prekių grąžinimo išlaidas, jei prekės dėl savo pobūdžio paprastai negali būti grąžintos paštu;
9. Informacija, kad vartotojas, atsisakęs nuotolinių ar ne prekybos patalpose sudarytų sutarčių, dėl kurių jis buvo išreiškęs norą, kad minėtose sutartyse nurodytos paslaugos būtų pradėtos teikti nepasibaigus šių sutarčių atsisakymo terminui, turi sumokėti verslininkui pagrįstas išlaidas proporcingai už paslaugas, suteiktas iki to momento, kai vartotojas pateikė verslininkui pranešimą apie sutarties atsisakymą;
10. Prekės garantija pagal įstatymą;
11. Jeigu reikalinga, vartotojų aptarnavimas, jiems teikiamos paslaugos po sutarties sudarymo ir kokybės garantija (komercinė garantija) bei jų sąlygos;
12. Jeigu reikalinga, verslininkui taikomas elgesio kodeksas ir informacija, kaip su juo galima susipažinti;
13. Jeigu reikalinga, sutarties trukmė, o kai sutartis neterminuota ar pratęsiama automatiškai, – sutarties nutraukimo sąlygos;
14. Jeigu reikalinga, minimali sutarties galiojimo trukmė;
15. Jeigu reikalinga, užstatai ar kitos finansinės garantijos, kurias vartotojas turi pateikti ar sumokėti verslininko reikalavimu, ir jų taikymo sąlygos;
16. Jeigu reikalinga, galimybė pateikti skundą ar reikalauti žalos atlyginimo ne teismo tvarka ir pasinaudojimo ja sąlygos.

Ši informacija yra neatskiriama nuotolinės sutarties ar ne prekybos patalpose sudarytos sutarties dalis.

Būtina pažymėti, jog ši informacija gali būti keičiama tik sutarties šalių aiškiu susitarimu.



Svarbu atkreipti dėmesį į tai, jog jei verslininkas tinkamai neįvykdė reikalavimo suteikti vartotojui 4 punkte nurodytą informaciją apie papildomus mokesčius ar kitas išlaidas arba 8 punkte nurodytą informaciją apie prekių gražinimo išlaidas, vartotojas neprivalo mokėti tokių mokesčių ar išlaidų. Verslininkui tenka pareiga įrodyti, kad visa ši informacija yra suteikta vartotojui<sup>90</sup>.

**Pažymėtina ir tai**, jog atskirų rūšių nuotolinėms sutartims ar ne prekybos patalpose sudarytoms sutartims teisės aktuose gali būti nustatyta papildomų informacijos teikimo reikalavimų.

Ne prekybos patalpose sudarydamas sutartį, verslininkas privalo suteikti vartotojui aukščiau išvardytą informaciją raštu popieriuje arba vartotojo sutikimu kitoje patvariojoje laikmenoje. Informacija turi būti įskaitoma ir pateikiama aiškia bei suprantama kalba. Sudarydamas nuotolinę sutartį, verslininkas minėtą informaciją privalo vartotojui suteikti aiškia ir suprantama kalba arba sudaryti sąlygas vartotojui tinkamai susipažinti su ta informacija, atsižvelgdamas į naudojamą ryšio priemonę. Patvariojoje laikmenoje pateikiama informacija turi būti įskaitoma.

### [ 2.1.1 ]

## VARTOTOJŲ TEISĖ ATSISAKYTI NUOTOLINĖS SUTARTIES IR NE PREKYBOS PATALPOSE SUDARYTOS SUTARTIES

Civilinio kodekso 6.228<sup>11</sup> straipsnyje įtvirtinta vartotojo teisė atsisakyti nuotolinės sutarties ir sutarties, sudarytos ne prekybos patalpose. Vartotojas, nenurodydamas priežasties ir nepatirdamas kitų, negu nustatyta Civilinio kodekso, išlaidų, per keturiolika dienų turi teisę atsisakyti nuotolinės sutarties ar ne prekybos patalpose sudarytos sutarties. Tame pačiame Civilinio kodekso straipsnyje numatytas išimčių sąrašas, į kurį patenka tos nuotolinės ir ne prekybos patalpose sudarytos sutartys, kurioms netaikoma vartotojo teisė atsisakyti nuotolinių ir ne prekybos patalpose sudarytų sutarčių.

### PAŽYMĖTINA, KAD VARTOTOJAS **NEGALI ATSISAKYTI ŠIŲ NUOTOLINIŲ IR NE PREKYBOS PATALPOSE SUDARYTŲ SUTARČIŲ:**

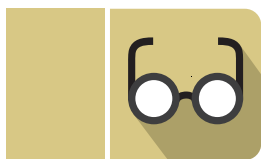
1. Paslaugų sutarčių, pagal kurias paslaugos vartotojui visiškai suteiktos, jeigu prieš paslaugų teikimą buvo gautas vartotojo aiškus sutikimas ir pripažinimas, kad jis neteks teisės atsisakyti sutarties, kai verslininkas visiškai įvykdys sutartį;
2. Sutarčių, pagal kurias parduodamų prekių ar teikiamų paslaugų kaina priklauso nuo finansų rinkos svyravimų keturiolikos dienų sutarties atsisakymo laikotarpiu;

3. Sutarčių dėl pagal specialius vartotojo nurodymus pagamintų prekių, kurios nėra iš anksto pagamintos ir kurios gaminamos atsižvelgiant į vartotojo asmeninį pasirinkimą ar nurodymą, arba dėl prekių, kurios yra aiškiai pritaikytos vartotojo asmeninėms reikmėms;
4. Sutarčių dėl greitai gendančių prekių ar prekių, kurių galiojimo laikas yra trumpas;
5. Sutarčių dėl supakuotų prekių, kurios buvo išpakuotos po pristatymo ir kurios yra netinkamos gražinti dėl sveikatos apsaugos ar higienos priežasčių;
6. Sutarčių dėl prekių, kurios po pristatymo dėl savo pobūdžio neatskiriamai susimaišo su kitais daiktais;
7. sutarčių dėl alkoholinių gėrimų, kurių kaina nustatyta sudarant pirkimo–pardavimo sutartį ir kurie pristatomi po trisdešimt dienų nuo sutarties sudarymo, o tikroji gėrimų vertė priklauso nuo rinkos svyravimų;
8. Sutarčių, sudarytų vartotojui pateikus verslininkui konkretų prašymą dėl šio atvykimo tam, kad būtų atlikti skubaus remonto ar priežiūros darbai. Jeigu šiuo atveju verslininkas suteikia daugiau papildomų paslaugų, negu vartotojas konkrečiai nurodė, arba parduoda daugiau papildomų prekių, negu būtina remonto ar priežiūros darbams atlikti, toms papildomoms paslaugoms ar prekėms taikoma teisė atsisakyti sutarties;
9. Sutarčių dėl supakuotų vaizdo ar garso įrašų arba supakuotos programinės įrangos, kurie buvo išpakuoti po pristatymo;
10. Sutarčių dėl laikraščių, periodinių leidinių ar žurnalų pristatymo, išskyrus sutartis dėl šių leidinių prenumeratos;
11. Sutarčių, sudarytų viešajame aukcione;
12. Sutarčių dėl apgyvendinimo, prekių vežimo, automobilių nuomos, viešojo maitinimo ar laisvalaikio paslaugų, jeigu sutartyje nustatyta konkreti paslaugų teikimo data ar laikotarpis;
13. Sutarčių dėl skaitmeninio turinio teikimo, jeigu skaitmeninio turinio teikimas buvo pradėtas vartotojui iš anksto aiškiai sutikus ir pripažinus, kad dėl to jis praras teisę atsisakyti sutarties<sup>91</sup>.

### **ATKREIPTINAS DĖMESYS, JOG NUOTOLINĖS SUTARTIES IR NE PREKYBOS PATALPOSE SUDARYTOS SUTARTIES ATSI-SAKYMO TERMINAS PASIBAIGIA PO KETURIOLIKOS DIENŲ:**

kai sudaroma sutartis dėl paslaugų arba energijos pirkimo–pardavimo sutartis, – nuo sutarties sudarymo dienos;

kai sudaroma pirkimo–pardavimo sutartis, – nuo tos dienos, kurią vartotojas ar vartotojo nurodytas asmuo, išskyrus vežėją, gauna užsakytą prekę.



**Ypač svarbu pabrėžti**, kad jeigu verslininkas nepateikė vartotojui informacijos apie teisę atsisakyti sutarties, vartotojas įgyja teisę atsisakyti sutarties per 12 mėnesių nuo aukščiau nurodyto termino pabaigos.

Kita vertus, jeigu verslininkas pateikia vartotojui tokią informaciją per 12 mėnesių, sutarties atsisakymo terminas pasibaigia po keturiolikos dienų nuo tos dienos, kurią vartotojas gauna tą informaciją.

Vartotojui, norinčiam atsisakyti nuotolinės ar ne prekybos patalpose sudarytos sutarties, numatyta pareiga pateikti tinkamai užpildytą pavyzdinę sutarties atsisakymo formą arba pateikti aiškų pareiškimą, kuriame išdėstytas jo sprendimas atsisakyti sutarties<sup>92</sup>.

## [ 2.1.2 ]

### SUTARTIES ATSISAKYMO TEISINĖS PASEKMĖS

Vartotojui pasinaudojus suteikta teise atsisakyti sutarties, pasibaigia šalių pareigos vykdyti nuotolinę sutartį ar ne prekybos patalpose sudarytą sutartį.

Verslininkas, gavęs vartotojo pranešimą apie sutarties atsisakymą, privalo nedelsdamas, bet ne vėliau kaip per keturiolika dienų nuo tokio pranešimo gavimo dienos, grąžinti vartotojui visas šio sumokėtas sumas, įskaitant vartotojo apmokėtas prekių pristatymo išlaidas.

#### MOKĖJIMO BŪDAS

Atkreiptinas dėmesys, kad, grąžindamas vartotojui visas sumokėtas sumas, verslininkas turi naudoti tokį pat mokėjimo būdą, kokį naudojo vartotojas, mokėdamas verslininkui, nebent vartotojas aiškiai sutiko dėl kitokio būdo ir jis nepatiria jokių kitų papildomų išlaidų.

#### PAPILDOMŲ IŠLAIDŲ GRĄŽINIMAS

Dar vienas svarbus aspektas yra tas, kad verslininkas neprivalo grąžinti vartotojui papildomų išlaidų, kurios susidarė dėl to, kad vartotojas aiškiai pasirinko kitą negu verslininko pasiūlytas pigiausias įprastinis pristatymo būdas.

Verslininkui taip pat numatyta teisė negrąžinti vartotojui jo sumokėtų sumų tol, kol prekės negrąžintos verslininkui arba kol vartotojas nepateikia įrodymo, kad prekės yra išsiųstos verslininkui, išskyrus atvejus, kai pagal sutartį vartotojui atsisakius sutarties pareiga atsiimti prekes tenka verslininkui.

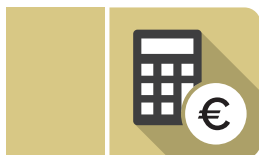
Todėl vartotojas, nedelsdamas ir ne vėliau kaip per keturiolika dienų nuo pranešimo apie sutarties atsisakymą pateikimo verslininkui dienos, turi išsiųsti arba perduoti prekes verslininkui arba kitam jo įgaliotam asmeniui, išskyrus atvejus, kai pagal sutartį vartotojui atsisakius sutarties pareiga atsiimti prekes tenka verslininkui.

**Svarbu tai, kad vartotojui tenka tiesioginės prekių grąžinimo išlaidos**, išskyrus atvejus, kai pagal sutartį šias išlaidas prisiima verslininkas arba kai verslininkas tinkamai neinformavo vartotojo, kad šias išlaidas turės padengti vartotojas.

Svarbu paminėti ir tai, kad jei sudarant sutartį ne prekybos patalpose prekė buvo pristatyta į vartotojo gyvenamąją vietą sutarties sudarymo metu, vartotojui atsisakius sutarties, **verslininkas turi atsiimti prekę savo lėšomis**, kai dėl prekės pobūdžio ji negali būti įprastai grąžinta paštu.

Kiekvienas vartotojas turi žinoti, jog jis atsako tik už prekės vertės sumažėjimą, atsiradusį dėl veiksmų, nebūtinų prekės pobūdžiui, savybėms ir veikimui nustatyti.

Vartotojas neatsako už prekės vertės sumažėjimą, jeigu verslininkas nepateikė vartotojui informacijos apie teisę atsisakyti sutarties.



**Vartotojas**, kuris buvo pareiškęs norą, kad būtų pradėtos teikti paslaugos, nepasibaigus keturiolikos dienų sutarties atsisakymo terminui atsisako nuotolinės ar ne prekybos patalpose sudarytos sutarties, **privalo atlyginti verslininkui proporcingai už paslaugas**, suteiktas iki to momento, kai vartotojas pateikė verslininkui pranešimą apie sutarties atsisakymą.

Suma, kurią vartotojas turi sumokėti verslininkui, apskaičiuojama proporcingai pagal suteiktų paslaugų vertę, vadovaujantis sutartyje nustatyta bendra kaina. Jeigu bendra kaina yra pernelyg didelė, proporcinga suma apskaičiuojama atsižvelgiant į suteiktų paslaugų rinkos vertę.

Vartotojas nėra įpareigotas atlyginti už suteiktas paslaugas ar energijos tiekimą per sutarties atsisakymo laikotarpį, jeigu:

verslininkas nepateikė vartotojui informacijos apie teisę atsisakyti sutarties arba informacijos apie prekių grąžinimo išlaidas;

vartotojas nepateikė aiškaus prašymo pradėti teikti paslaugas arba tiekti energiją nepasibaigus sutarties atsisakymo laikotarpiui<sup>93</sup>.

Dėl vartotojo teisės atsisakyti sutarties įgyvendinimo negali vartotojui susidaryti jokių kitų Civiliniame kodekse ar šio kodekso 6.228<sup>12</sup> straipsnyje nenumatytų išlaidų.



**Itin svarbu suprasti tai**, jog, vartotojui įgyvendinus teisę atsisakyti nuotolinės arba ne prekybos patalpose sudarytos sutarties, automatiškai nutraukiamos papildomos sutartys be jokių išlaidų vartotojui, išskyrus išlaidas, kurios numatytos Civilinio kodekso 6.228<sup>11</sup> ir 6.228<sup>12</sup> straipsniuose.



## KAS YRA PAPILDOMA SUTARTIS?

Papildomomis sutartimis laikomos sutartys, pagal kurias vartotojas įsigyja prekių ar paslaugų, susijusių su nuotoline ar su ne prekybos patalpose sudaryta sutartimi, o tas prekes tiekia ar paslaugas teikia verslininkas ar kitas asmuo pagal susitarimą su verslininku.

Vartotojas privalo nedelsdamas pranešti raštu kitai sutarties šaliai apie papildomos sutarties nutraukimą ir pateikti duomenis apie nuotolinės arba ne prekybos patalpose sudarytos sutarties atsisakymą. Atskiras vartotojo pranešimas nereikalingas tais atvejais, kai papildoma sutartis buvo sudaryta su tuo pačiu verslininku, kuriam buvo pranešta apie sutarties atsisakymą<sup>94</sup>.

### [ 2.2 ]

## TURIZMO PASLAUGŲ TEIKIMO SUTARTIS

**Turizmo paslaugų teikimo sutarties samprata**, sutarties šalių pagrindinės teisės ir pareigos apibrėžtos Civilinio kodekso 6.747–6.755 straipsniuose ir Lietuvos Respublikos turizmo įstatyme.



## KAS YRA KELIONIŲ ORGANIZATORIUS?

**Kelionių organizatoriumi laikomas** turizmo paslaugų teikėjas, reguliariai rengiantis organizuotas turistines keliones, teikiantis ir (ar) parduodantis kelionių organizavimo paslaugas turizmo paslaugų vartotojams tiesiogiai arba per kelionių pardavimo agentus ir (ar) teikiantis ir (ar) parduodantis kitas turizmo paslaugas<sup>95</sup>.

## KELIONIŲ PARDAVIMO AGENTAS

**Tai turizmo paslaugų teikėjas**, priimančias užsakymus ir sutartiniais pagrindais tarpininkaujantis parduodant organizuotas turistines keliones ir (ar) atskiras turizmo paslaugas vartotojams, teikiantis jiems su parduodamomis turizmo paslaugomis susijusią informaciją.

## TURISTAS

**Turistas apibrėžiamas kaip fizinis asmuo**, kuris pažintiniais, profesiniais dalykiniais, etniniais, kultūriniais, rekreaciniais, sveikatinimo, sveikatingumo, religiniais ar specialiais tikslais keliauja po savo šalį ar į kitas šalis ir bent vienai nakvynei, tačiau ne ilgiau kaip vienus metus apsistoja ne savo nuolatinėje gyvenamojoje vietoje, jeigu ši veikla nėra mokymasis ar mokamas darbas lankomoje vietovėje<sup>96</sup>.



## TURIZMO PASLAUGŲ TEIKIMO SUTARTIS

Tai rašytinis susitarimas, kuriuo viena šalis – kelionių organizatorius įsipareigoja už atlyginimą kitai šaliai – turistui užtikrinti organizuotą turistinę kelionę, o turistą įsipareigoja kelionių organizatoriui sumokėti už suteiktas paslaugas<sup>97</sup>.

**Turistinių paslaugų teikimo sutartis turi būti rašytinė.**

Sutartyje (ar jos priede, kuris yra neatskiriama sutarties dalis) privalo būti nurodyta:

- ▶ kelionės organizatoriaus rekvizitai (pavadinimas, adresas, telefonas ir kt.);
- ▶ turisto asmens duomenys ir gyvenamoji vieta;
- ▶ išvykimo, grįžimo vieta, data ir laikas bei lankomos vietos ar šalys, nurodant datas, kada į jas atvykstama ir išvykstama;
- ▶ kelionėje teikiamos turizmo paslaugos ir jų apibūdinimas, specialūs turisto pageidavimai;
- ▶ turizmo paslaugų užmokestis (jo keitimo ir grąžinimo sąlygos), mokėjimo būdai ir terminai, nurodant, kad į kelionės paslaugų kainą įskaičiuojamos visos paslaugos;
- ▶ sutarties sąlygų keitimo ir sutarties nutraukimo atvejai, sveikatos draudimo tvarka, finansinės garantijos;
- ▶ sutarties numeris ir sudarymo data, pretenzijų pareiškimo terminas<sup>98</sup>.

### [ 2.2.1 ]

## TEISĖ ATSIKAITI SUTARTIES

Lietuvos Respublikos civiliniame kodekse įtvirtintos turisto bei kelionių organizatoriaus teisės ir pareigos sutarties atsisakymo atveju.



**Turistas turi teisę bet kuriuo metu atsisakyti sutarties.**

**Sutarties atsisakymas įsigalioja nuo jo pareiškimo momento.**

Jeigu turistą atsisako sutarties dėl aplinkybių, už kurias jis atsako, tai jis turi atlyginti kelionės organizatoriui nuostolius, padarytus dėl tokio atsisakymo. Tačiau nuostolių dydis šiuo atveju negali viršyti maksimalios vienos kelionės kainos. Jeigu turistą atsisako sutarties dėl su juo susijusių aplinkybių, kurių jis negali kontroliuoti ir kurių sutarties sudarymo metu negalėjo protingai numatyti, kelionės organizatorius turi teisę reikalauti atlyginti patirtus tiesioginius nuostolius, padarytus dėl tokio atsisakymo, išskyrus atvejus, kai sutarties atsisakoma dėl nenugalimos jėgos aplinkybių. Šioje dalyje nurodytais atvejais atlygintinų tiesioginių nuostolių dydis negali viršyti sutartyje nustatytos kelionės kainos. Turistas, atsisakęs sutarties dėl aplinkybių, už kurias atsako kelionės organizatorius ar asmuo, kurio pagalba kelionės organizatorius naudojasi, arba dėl su



turistu nesusijusių aplinkybių, kurių jis negali kontroliuoti ir kurių sutarties sudarymo metu negalėjo protingai numatyti, turi teisę reikalauti, kad jam būtų gražinti už kelionę sumokėti pinigai arba jo sutikimu kompensuota kitu būdu<sup>99</sup>.

**Kelionės organizatorius turi teisę atsisakyti sutarties tik dėl svarbių priežasčių**, apie kurias jis nedelsdamas privalo informuoti turistą.

Jeigu kelionės organizatorius atsisako sutarties dėl aplinkybių, už kurias turistą neatsako, jis privalo pasiūlyti turistui naują tokios pat ar geresnės kokybės kelionę (alternatyvią kelionę). Jeigu dėl pagrįstų priežasčių nėra galimybės pasiūlyti alternatyvios kelionės arba turistą pasiūlytos naujos kelionės atsisako, jis turi teisę reikalauti, kad jam būtų gražinti už neįvykusią kelionę sumokėti pinigai. Kelionės organizatorius, atsisakęs sutarties, privalo atlyginti turistui turtinę žalą ir gražinti pinigus už kelionę.

### **ŽALA NEATLYGINAMA, KAI:**

- ▶ kelionės organizatorius atsisako sutarties dėl to, kad buvo gautas mažesnis nei nustatytas minimalus paraiškų tokiai kelionei kiekis, o turistą buvo raštu informuotas apie kelionės organizatoriaus teisę atsisakyti sutarties šiuo pagrindu per sutartyje nurodytą laiką;
- ▶ kelionės organizatorius atsisakė sutarties dėl nenugalimos jėgos, išskyrus atvejus, kai sutartis numato tokiais atvejais kelionę organizuoti iš naujo<sup>100</sup>.

### **[ 2.2.2 ]**

#### **VARTOTOJO TEISĖS, KAI TURISTINĖS KELIŲNĖS METU NEKOKYBIŠKAI TEIKIAMOS ŽADĖTOS IR TURIZMO PASLAUGŲ TEIKIMO SUTARTYJE NUMATYTOS PASLAUGOS ARBA JOS VISAI NETEIKIAMOS**

Jei turistinės kelionės metu iškyla nepasitenkinimas dėl kelionėje teikiamų paslaugų kokybės arba turizmo paslaugų teikimo sutartyje nurodytos paslaugos apskritai neteikiamos, pirmiausia nedelsiant reikėtų kreiptis į kelionės organizatoriaus atstovą ar kelionių vadovą žodžiu, išdėstant pretenzijas.

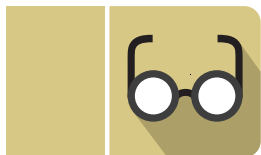


Pavyzdžiui, suteiktas žemesnės klasės viešbutis, nei nurodyta turizmo paslaugų teikimo sutartyje, netvarkinga aplinka, triukšmas, nekokybiškas maistas, nėra žadėto vaikų atrakcionų parko, paplūdimio baro, baseino ir pan.

Pažymėtina, kad jei žodžiu konflikto nepavyksta išspręsti ar nusiskundimų nesiimama spręsti, būtina nedelsiant kelionės metu pateikti kelionės organizatoriaus atstovui ar kelionės vadovui pretenziją raštu. Pateikus raštišką pretenziją kelionės metu, derėtų gauti priimančiojo pretenziją asmens parašą ir įrašytą gavimo datą bei pasilikti tokios pretenzijos kopiją sau.

Tokiu būdu, grįžus iš kelionės, ši pretenzija būtų raštiškas įrodymas, kad kelionės organizatorius buvo informuotas, jog kelionėje teikiamos paslaugos buvo nekokybiškos arba tam tikros paslaugos iš viso nebuvo teikiamos bei kad nebuvo imtasi veiksmų kilusiems nesklandumams pašalinti.

Esant galimybei, į minėtus asmenis galima kreiptis ir trumposiomis žinutėmis (SMS), tačiau būtina išsaugoti susirašinėjimo turinį, kaip kreipimosi į kelionės organizatorių įrodymą.



Atkreiptinas dėmesys, kad jei pateikus pretenziją raštu kelionės organizatorius atsižvelgė į nusiskundimus ir ėmėsi veiksmų jiems pašalinti (pavyzdžiui, pakeitė viešbučio kambarį, kuriuo buvo skystasi), tačiau turistai vis tiek nepatenkinti paslaugų kokybe, būtina pakartotinai pateikti pretenziją raštu.

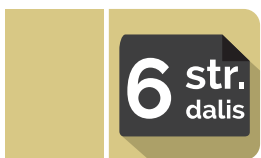
**Pabrėžtina, kad jei kelionės metu konflikto nepavyksta išspręsti, pretenzijas kelionės organizatoriui galima pareikšti raštu per 15 darbo dienų nuo kelionės pabaigos.**

**„ŠALYS TURI ĮRODYTI  
APLINKYBES, KURIOMIS  
GRINDŽIA SAVO  
REIKALAVIMUS BEI  
ATSIKIRTIMUS.“**

Vadovaudamasi Civilinio proceso kodekso 178 straipsniu, „šalys turi įrodyti aplinkybes, kuriomis grindžia savo reikalavimus bei atsikirtimus“, todėl grįžus iš kelionės ir kreipiantis į kelionės organizatorių, Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą ar teismą reikės įrodyti nekokybiškų paslaugų teikimo faktą.

Taigi reikėtų atkreipti dėmesį, kad jei kelionėje teikiamos nekokybiškos paslaugos, esant galimybei bei priklausomai nuo paslaugos pobūdžio, reikėtų tokį faktą fiksuoti fotografuojant, filmuojant ar renkant kitus nekokybiškai teikiamos paslaugos faktą patvirtinančius įrodymus.

Minėta pretenzijų teikimo tvarka nustatyta Lietuvos Respublikos turizmo įstatymo 6 straipsnio 6 dalyje, kurioje nurodyta, kad



„kelionės metu atsiradusias pretenzijas dėl turizmo paslaugų teikimo sutarties netinkamo vykdymo ar nevykdymo turistai turi nedelsdamas pareikšti žodžiu kelionės organizatoriaus vietiniam atstovui arba kelionės vadovui, o jei šių nėra, – kelionių organizatoriui. Pretenzijos dėl nesprendžiamų ar netinkamai sprendžiamų problemų turi būti pareikštos raštu. Nepavykus pretenzijų išspręsti kelionės metu, turistai pretenzijas kelionės organizatoriui gali pareikšti raštu per 15 darbo dienų nuo kelionės pabaigos. Kelionės organizatorius privalo turistui raštu atsakyti į pareikštas pretenzijas per 15 darbo dienų nuo pretenzijų gavimo dienos. Ginčai dėl turizmo paslaugų teikimo sutarties netinkamo vykdymo ar nevykdymo sprendžiami derybomis, o jei nepavyksta susitarti, – Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka<sup>101</sup>“.



Atkreiptinas dėmesys, kad pretenzijų teikimo tvarka turi būti nustatyta ir su kelionės organizatoriumi pasirašytoje turizmo paslaugų teikimo sutartyje, kurioje nurodytos ir kitos Jūsų teisės ir pareigos, todėl būtina turizmo paslaugų teikimo sutarties sąlygas atidžiai perskaityti ir išstudijuoti tam, kad,

kilus nepasitenkinimui kelionėje teikiamomis paslaugomis, žinotumėte savo teises ir ką daryti, norint jas apginti.

Taigi, jei kelionės metu vartotojas turi pretenzijų dėl turizmo paslaugų teikimo kokybės, turi nedelsdamas apie tai žodžiu informuoti kelionių organizatoriaus atstovą arba patį kelionių organizatorių (faksu, el. paštu ar trumpąja žinute), o nepavykus pretenzijų išspręsti turi pateikti raštišką pretenziją dėl galimai nekokybiškai suteiktų turizmo paslaugų teikimo sutartyje numatytų paslaugų (vartotojas turi pasilikti šios pretenzijos kopiją su kelionių organizatoriaus atstovo parašu arba, jei nepavyksta susisiekti su kelionių organizatoriaus atstovu, šią pretenziją išsiųsti faksu, el. paštu ar trumpąja žinute).

Jei nepavyksta išspręsti susidariusios problemos, vartotojas gali pareikšti pretenzijas raštu kelionių organizatoriui per 15 darbo dienų nuo kelionės pabaigos.

Pažymėtina, kad Lietuvos Respublikos turizmo įstatymo 8 straipsnio 1 dalis numato:

**„Kelionių organizatorius, siūlantis parduoti organizuotą turistinę kelionę, turi užtikrinti:**

- 1) turisto gražinimą į pradinę jo išvykimo vietą ir už organizuotą turistinę kelionę turisto sumokėtų pinigų sumos, atitinkančios nesuteiktų paslaugų kainą, gražinimą turistui, jeigu prasidėjus organizuotai turistinei kelionei paaiškėja, kad kelionių organizatorius negalės toliau vykdyti turizmo paslaugų teikimo sutarties;
- 2) už organizuotą turistinę kelionę turisto sumokėtų pinigų gražinimą turistui, jeigu dar nepasidėjus organizuotai turistinei kelionei paaiškėja, kad kelionių organizatorius negalės pradėti vykdyti turizmo paslaugų teikimo sutarties.“

Minėto straipsnio 2 dalis nustato, jog

**„Lietuvos Respublikoje nuolat veikiančio kelionių organizatoriaus šio straipsnio 1 dalyje nurodytų prievolių įvykdymas užtikrinamas galiojančiu draudimo įmonės prievolių įvykdymo laidavimu draudimu arba finansų įstaigos laidavimu ar garantija.“**

### [ 2.2.3 ]

## SUTARTIES SĄLYGŲ IR SUTARTIES ŠALIŲ KEITIMAS

Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas numato kelionės organizatoriui teisę atitinkamai pakeisti sutarties sąlygas, **tačiau tik dėl svarbių priežasčių ir prieš tai informuojant turistą.**

Atitinkamai turistas turi teisę atsisakyti keisti sutartį.

**Kelionės organizatorius** taip pat gali sutartyje numatyti, kad jis turi teisę dėl svarbių priežasčių, apie kurias jis **nedelsdamas informuoja** turistą, pakeisti sutarties sąlygas.

**Turistas** tokiu atveju gali atsisakyti keisti sutartį tik tada, kai toks pakeitimas turistui padarytų esminę žalą.

Kelionės organizatorius turi teisę sutartyje numatyti, kad jis, **likus ne mažiau kaip 20 dienų iki kelionės pradžios**, gali padidinti kelionės kainą dėl to, kad pasikeičia vežimo išlaidos, įskaitant išlaidas degalams, privalomiems mokesčiams ar atitinkamų valiutų keitimui.



Šiuo atveju kelionės organizatorius privalo nurodyti, **kodėl padidėjo kaina** ir kaip buvo apskaičiuotas kainos padidėjimas. Turistas turi teisę atsisakyti keisti tokią sutarties sąlygą. Jeigu turistas atsisako keisti sutarties sąlygas aukščiau numatytais atvejais, kelionės organizatorius įgyja teisę atsisakyti sutarties. Tokiu atveju turistas turi teisę reikalauti grąžinti ar kompensuoti už kelionę sumokėtus pinigus arba, jei kelionė iš dalies jau įvyko, proporcingą jų dalį<sup>102</sup>.



Lietuvos Aukščiausiasis Teismas yra konstatavęs, kad jei turistas sutinka su kelionės organizatoriaus pasiūlyta alternatyva – apgyvendinimu kitame viešbutyje nei buvo nurodyta sutartyje be papildomo mokesčio, o abu viešbučiai yra tos pačios kategorijos, tokiu atveju darytina išvada, jog ieškovai (t. y. turistai) faktiškai sutiko su pakeistomis sutarties sąlygomis, nes nepareiškė pretenzijų atsakovo (kelionių organizatoriaus) atstovei šalių sudarytos turizmo paslaugų teikimo sutarties nustatyta tvarka, todėl byla nagrinėję teismai padarė pagrįstą išvadą, kad ieškovų teisės nebuvo pažeistos, jiems buvo pasiūlyta tinkama paslaugos alternatyva. Lietuvos Aukščiausiasis Teismas taip pat nurodė, kad „turizmo paslaugos pakeitimas alternatyvia nelaikytinas turizmo paslaugų teikimo sutarties pažeidimu“ (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2007 m. lapkričio 13 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-487/2007).

#### [ 2.2.4 ]

#### **SUTARTIES VYKDYMAS IR ATSAKOMYBĖ UŽ NETINKAMĄ JOS VYKDYMĄ**



Kiekvienos sutarties nevykdymas arba netinkamas vykdymas sukelia tam tikras pasekmes. Todėl kelionės organizatorius privalo vykdyti sutartį atsižvelgdamas į turistų protingus lūkesčius, kurių pagal sutartį ir teikiamų paslaugų pobūdį turistas galėjo turėti. Tuo atveju, jeigu sutartis nėra vykdoma atsižvelgiant į turistų protingus lūkesčius, kelionės organizatorius privalo atlyginti turistui nuostolius.

Numatytos kelios išlygos, kai kelionės organizatorius ar asmuo, kurio pagalba kelionės organizatorius naudojasi, neatsako už netinkamą sutarties įvykdymą.

**Kelionės organizatorius ar asmuo, kurio pagalba kelionės organizatorius naudojasi, neatsako už netinkamą sutarties įvykdymą, kai:**

1. Dėl netinkamo sutarties įvykdymo kaltas turistas;
2. Už netinkamą sutarties įvykdymą, kurio kelionės organizatorius nenumatė ir negalėjo numatyti, atsako trečiasis asmuo,

kurio suteiktos paslaugos nesusijusios su kelionės organizatoriaus teikiamomis paslaugomis;

3. Sutartis netinkamai įvykdoma dėl nenugalimos jėgos arba dėl įvykio, kurio kelionės organizatorius ar asmuo, kurio pagalba kelionės organizatorius naudojosi, atsižvelgiant į visą įmanomą jų apdairumą, nenumatė ir negalėjo numatyti.

## ALTERNATYVŪS SPRENDIMAI

Tais atvejais, kai prasidėjus kelionei paaiškėja, kad kelionės organizatorius negalės įvykdyti pagrindinės sutartų paslaugų dalies, jis privalo pasiūlyti turistui tinkamas alternatyvias paslaugas už tokią pačią kainą sutartyje nurodytu terminu ir kompensuoti turistui anksčiau pasiūlytų ir faktiškai suteiktų paslaugų kainos skirtumą.

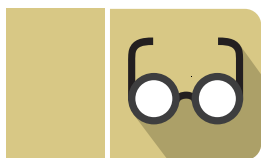
Tačiau jeigu kelionės organizatorius dėl pagrįstų priežasčių negali pasiūlyti alternatyvių paslaugų arba dėl protingų priežasčių turistas jų atsisakė, kelionės organizatorius, be papildomo užmokesčio, turi užtikrinti turisto gražinimą atgal arba nuvežimą į kitą vietovę, dėl kurios sutinka turistas, taip pat gražinti turistui pinigus už nesuteiktas paslaugas.

Jeigu dėl netinkamo sutarties vykdymo, už kurį atsako kelionės organizatorius, turisto pagrįsti ir protingi lūkesčiai neišsipildo ir dėl to turistas lieka kelione nepatenkintas, jis turi teisę reikalauti atlyginti ir neturtinę žalą.

Atlygintinos neturtinės žalos dydis šiuo atveju negali viršyti trigubos kelionės kainos<sup>103</sup>.



Lietuvos Aukščiausiasis Teismas taip pat yra konstatavęs, kad, nustačius netinkamą turizmo paslaugų sutarties vykdymo faktą, už kurį atsako kelionės organizatorius, dėl ko turistų pagrįsti ir protingi lūkesčiai neišsipildė ir šie liko kelione nepatenkinti, turistai įgyja teisę į neturtinės žalos atlyginimą (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2004 m. spalio 6 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-524/2004).



Pažymėtina tai, jog kelionės organizatorius, kuris yra sutarties šalis, yra atsakingas turistui už tinkamą sutartyje numatytų įsipareigojimų vykdymą, nepaisant to, ar tuos įsipareigojimus turi įvykdyti kelionės organizatorius ar kiti paslaugų teikėjai, kurių pagalba kelionės organizatorius naudojosi.

Tačiau organizatoriai ne visuomet nori prisiimti atsakomybę už kitų paslaugų teikėjų įsipareigojimų nevykdymą, kurių pagalba kelionės organizatoriai naudojosi, pavyzdžiui, jei vežimo metu dingo bagažas ar viešbutis netinkamai suteikė maitinimo ar apgyvendinimo paslaugas. Teisės aktai aiškiai apibrėžia, kad kelionės organizatorius įsipareigoja užtikrinti kelionę, kurią sudaro turizmo paslaugų rinkinys, bei atsako už visas turizmo paslaugų sutartyje numatytas bei abiejų šalių sutartas sąlygas.



Lietuvos Aukščiausiasis Teismas yra konstatavęs, jog aplinkybė, kad turizmo paslaugų sutarčiai įvykdyti – turistų ir bagažo vežimui – atsakovas pasitelkė trečiuosius asmenis, **neatleidžia kelionės organizatoriaus nuo atsakomybės pagal kelionės sutartį.**

Taip pat pažymėjo, kad verslas yra veikimas savo rizika, todėl verslininkas turi prisiimti neigiamų savo veiklos padarinių riziką (rūpestingai pasirinkti trečiuosius asmenis įsipareigojimams įvykdyti, turėti galimybių kontroliuoti jų veiklą ir panašiai) (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2004 m. spalio 6 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-524/2004).

Be to, Lietuvos Aukščiausiasis Teismas yra išaiškinęs, kad turistų ir aviakompanijos nesieja teisiniai santykiai ir teisinė atsakomybė pagal turizmo sutartį, o pagal šią sutartį atlyginti neturtinę žalą taikytina kelionės organizatoriui, kai turistas lieka nepatenkintas kelione dėl nevisiškai tinkamai įvykdytos sutarties, nors ta sutarties dalis ir buvo vykdoma paslaugos teikėjo pasitelkto trečiojo asmens.

Lietuvos Aukščiausiasis Teismas 2005 m. balandžio 19 d. nutartimi civilinėje byloje Nr. 3K-7-186/2005 konstatavo, kad „<...> turistas renkasi konkretų turizmo paslaugų teikėją, su kuriuo jis ketina sudaryti sutartį, pagal jo dalykines savybes, patirtį toje verslo srityje ir reputaciją, tikėdamasis atitinkamų paslaugų kokybės“.

## [ 2.3 ]

### ORO KELEIVIŲ TEISĖS



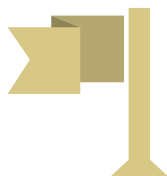
1. Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas;
2. Lietuvos Respublikos aviacijos įstatymas;
3. Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas;
4. Europos Parlamento ir Tarybos Reglamentas (EB) Nr. 889/2002, iš dalies keičiantis Tarybos reglamentą (EB) Nr. 2027/97 dėl oro vežėjo atsakomybės nelaimingų atsitikimų atveju;
5. Europos Parlamento ir Tarybos Reglamentas (EB) Nr. 261/2004, nustatantis bendras kompensavimo ir pagalbos keleiviams taisyklės atsakymo vežti ir skrydžių atšaukimo arba atidėjimo ilgam laikui atveju;
6. Europos Parlamento ir Tarybos Reglamentas (EB) Nr. 1008/2008 dėl oro susisiekimo paslaugų teikimo Bendrijoje bendrųjų taisyklių;
7. Konvencija dėl tam tikrų tarptautinio vežimo oru taisyklių suvienodinimo;
8. Keleivių, bagažo, pašto ir krovinių vežimo orlaiviais taisyklės, patvirtintos susisiekimo ministro 2006-04-20 įsakymu Nr. 3-147.

3 paveikslas. Pagrindiniai teisės aktai, reglamentuojantys vartotojų teisių apsaugą teikiant vežimo orlaiviais paslaugas

## AKTUALIAUSI TEISĖS AKTAI

Aktualiausi teisės aktai, reglamentuojantys keleivių teisių apsaugą ir aviakompanijų atsakomybę, yra **Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas Nr. 261/2004** (toliau – Reglamentas), kuris nustato bendras kompensavimo ir pagalbos keleiviams taisykles atsisakymo vežti ir skrydžių atšaukimo arba atidėjimo ilgam laikui atveju, bei **Konvencija** dėl tam tikrų tarptautinio vežimo oru taisyklių suvienodinimo (toliau – Monrealio konvencija).

### REGLAMENTO TIKSLAS



Reglamento tikslas yra užtikrinti, kad keleiviais būtų tinkamai pasirūpinta iškilus kelionės nesklandumams, t. y. būtų suteikta bent minimaliai būtina pagalba.

Už Reglamento įgyvendinimo priežiūrą Lietuvos Respublikoje yra atsakinga Civilinės aviacijos administracija (adresas: Rodūnios kelias 2, LT-02188 Vilnius; tel. (8 5) 273 9038; faks. (8 5) 273 9248, el. paštas caa@caa.lt).

Monrealio konvencija įtvirtina oro vežėjo atsakomybę už keleivio gyvybės atėmimą ir kūno sužalojimo, už bagažui ir kroviniui padarytą žalą, taip pat už žalą, kuri atsiranda dėl skrydžio vėlavimo. Monrealio konvencijos nuostatų įgyvendinimas yra teismų kompetencija. Pagal Monrealio konvencijos 46 straipsnį ieškinį dėl žalos atlyginimo vartotojas gali pateikti tos šalies teismui, kurioje yra įsikūręs ir savo veiklą vykdo vežėjas.

Reglamentas gina visų keleivių, nepriklausomai nuo jų turimos pilietybės, teises, kai skrendama iš bet kurio Europos Bendrijos teritorijoje esančio oro uosto ir kai skrydį iš oro uosto, esančio už Europos Bendrijos ribų, į Bendrijoje esantį oro uostą atlieka Bendrijoje licencijuotas oro vežėjas (su sąlyga, kad keleivis negavo lengvatų, kompensacijos ar jam nebuvo suteikta pagalba trečiojoje šalyje).

### REGLAMENTO TAIKymo IR NETAIKymo ATVEJAI

**Reglamentas yra taikomas** tiek vykdant reguliariusius, tiek užsakomuosius skrydžius su sąlyga, kad keleivis turi patvirtintą atitinkamo skrydžio rezervavimą ir atvyksta registruotis laiku, t. y. oro vežėjo, turizmo kelionių organizatoriaus arba įgaliotojo asmens nurodytu laiku; arba, jei laikas nenurodytas, ne vėliau kaip likus 45 minutėms iki paskelbto išvykimo laiko.

**Reglamentas netaikomas** keleiviams, keliaujantiems nemokamai arba taikant mažesnę tarifą, kuriuo tiesiogiai ar netiesiogiai negali pasinaudoti visuomenė. Tačiau Reglamentas taikomas keleiviams, turintiems bilietus, išduotus pagal keleivių lojalumo programą arba kitą oro vežėjo ar turizmo kelionių organizatoriaus komercinę programą.

**Reglamentas nustato, kokias teises turi keleiviai šiose situacijose:**

- ▶ jei aviakompanija atsisako vežti keleivį, turintį patvirtintą rezervaciją ir laiku atvykusį registruotis,
- ▶ kai skrydis atšaukiamas,
- ▶ kai skrydis yra atidedamas ilgam laikui (daugiau kaip 1 val.),
- ▶ kai keleivis yra perkeliamas į žemesnę ar aukštesnę klasę.

Reglamentas taip pat taikomas, jei skrydis yra turizmo paketo dalis, išskyrus atvejus, kai organizuota turistinė kelionė atšaukiama dėl kitų priežasčių nei skrydžio atšaukimas.

### [ 2.3.1 ]

## KELEIVIO TEISĖS SKRYDŽIO ATŠAUKIMO ATVEJU

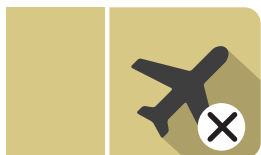


### KAS YRA SKRYDŽIO ATŠAUKIMAS?

**Skrydžio atšaukimas** – tai anksčiau numatyto skrydžio, kuriame buvo rezervuota bent viena vieta, nevykdymas.

**Kaip atskirti**, ar skrydis buvo atšauktas, ar atidėtas?

Jeigu skrydis yra vykdomas kitu skrydžio numeriu, negu nurodyta keleivio turimame biliete (išskyrus atvejus, kai skrydis yra vykdomas pagal bendro kodo sutartį ir gali turėti kelis skrydžio numerius, priklausomai nuo to, kurios aviakompanijos bilietas įsigytas), galima laikyti, kad skrydis buvo atšauktas. Kokias teises įgyja keleivis skrydžių atšaukimo atveju, priklauso nuo to, kada aviakompanija informavo keleivį apie skrydžio atšaukimą. Dėl neaiškumų, ar keleiviui buvo pranešta apie skrydžio atšaukimą ir kada tai buvo padaryta, įrodinėjimo pareiga tenka skrydį vykdančiam oro vežėjui. Vežėjui iš anksto neperspėjus keleivių apie skrydžių atšaukimą, t. y. kai keleiviai sužino apie atšaukimą tik atvykę į oro uostą, aviakompanijos atstovai privalo išdalyti keleiviams rašytinius pranešimus, kuriuose būtų išdėstytos keleivių teisės skrydžių atšaukimo atveju.



**Jeigu skrydis buvo atšauktas, aviakompanija privalo keleiviui pasiūlyti rinktis:**

1. Per septynias dienas atgauti visus bilieto pirkimo pinigus, už neįvykusios kelionės dalį arba dalis sumokėtus pinigus ir už jau įvykusią kelionės dalį ar dalis sumokėtus pinigus, jei pagal keleivio numatytą kelionės planą skrydis nebeteko prasmės; taip pat tam tikrais atvejais – kaip galima greičiau, skrydį į pirmąją išvykimo vietą;
2. Kaip galima greitesnį nukreipimą kitu maršrutu į galutinę paskirties vietą panašiomis kelionės sąlygomis;
3. Nukreipimą kitu maršrutu į galutinę paskirties vietą panašiomis kelionės sąlygomis kitu keleiviui patogiu laiku, jeigu yra vietų;
4. Pagalbą, t. y. maistą ir gaiviuosius gėrimus, atsižvelgiant į laukimo laiką; galimybę du kartus nemokamai paskambinti telefonu, išsiųsti telekso ar fakso pranešimus arba elektroninius laiškus; apgyvendinimą viešbutyje tais atvejais, kai būtina pasilikti vieną ar daugiau naktų arba kai būtina pasilikti ilgiau nei buvo numatęs keleivis; transportą iš oro uosto į apgyvendinimo vietą (viešbutį ar kitą) ir atgal.





Taip pat aviakompanija privalo išmokėti atšaukto skrydžio keleiviams kompensacijas:

**250 eurų** – visų 1 500 kilometrų ar mažesnio atstumo skrydžių atveju;

**400 eurų** – visų didesnio kaip 1 500 kilometrų atstumo Bendrijos vidaus skrydžių ir kitų 1 500–3 500 kilometrų atstumo skrydžių atveju;

**600 eurų** – didesnio kaip 3 500 kilometrų atstumo skrydžių atveju.

### KOMPENSACIJA KELEIVIAMS NEPRIKLAUSO ŠIAIS ATVEJAIS:

- ▶ jeigu skrydis buvo atšauktas dėl ypatingų aplinkybių, kurių nebūtų buvę galima išvengti net ir imantis visų pagrįstų priemonių, ir jei aviakompanija gali tai įrodyti. Tokios aplinkybės gali susidaryti pirmiausia šiais atvejais: dėl politinio nestabilumo, streikų, nepalankių meteorologinių sąlygų, pavojaus saugumui, netikėtai atsiradusių gedimų, turinčių įtakos skrydžių saugai, ir oro eismo valdymo apribojimų;
- ▶ jeigu apie skrydžio atšaukimą buvo pranešta iš anksto, t. y. mažiausiai prieš dvi savaites iki tvarkaraštyje numatyto išvykimo laiko;
- ▶ jeigu apie skrydžio atšaukimą buvo pranešta ne daugiau kaip prieš dvi savaites ir ne mažiau kaip prieš septynias dienas iki tvarkaraštyje numatyto išvykimo laiko ir buvo pasiūlyta keliauti kitu maršrutu, išvykstant ne daugiau kaip dviem valandomis anksčiau už numatytą išvykimo laiką ir atvykstant į galutinę paskirties vietą mažiau kaip keturiomis valandomis vėliau už tvarkaraštyje numatytą atvykimo laiką;
- ▶ jeigu apie skrydžio atšaukimą buvo pranešta mažiau kaip prieš septynias dienas iki tvarkaraštyje numatyto išvykimo laiko ir buvo pasiūlyta keliauti kitu maršrutu, išvykstant ne daugiau kaip viena valanda anksčiau už numatytą išvykimo laiką ir atvykstant į galutinę paskirties vietą mažiau kaip dviem valandomis vėliau už tvarkaraštyje numatytą atvykimo laiką.

### [ 2.3.2 ]

### KELEIVIO TEISĖS SKRYDŽIO ATIDĖJIMO ATVEJU



Keleivio teisės priklauso nuo skrydžio atidėjimo trukmės.

Skrydžio atidėjimas iki dviejų valandų nėra laikomas Reglamento objektu, todėl aviakompanijos prievolės keleivio naudai atsiranda tik tada, kai pagrįstai tikimasi, kad išskridimas vėluos ne mažiau kaip 2 valandas. Atidėjusi skrydį mažiausiai 2 valandoms, aviakompanija privalo informuoti keleivius apie jų teises ir kiekvienam įteikti rašytinį pranešimą, kur būtų išvardyta, kokios pagalbos keleiviai gali tikėtis iš aviakompanijos laukdami atidėto skrydžio.

### Jeigu skrydis atidedamas:

- ▶ daugiau nei dvi valandas – skrendant 1 500 km ar mažesniu atstumu;
- ▶ daugiau nei tris valandas – skrendant ilgesnius atstumus nei 1 500 km ES viduje ir skrendant kitur, jei skrydžio atstumas yra nuo 1 500 iki 3 500 km;
- ▶ daugiau nei keturias valandas – visais kitais skrydžių atvejais.

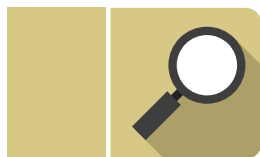
### AVIAKOMPANIJA PRIVALO PASIŪLYTI:

1. Maistą ir gaiviuosius gėrimus, atsižvelgdama į laukimo laiką; galimybę du kartus nemokamai paskambinti telefonu, išsiųsti telekso ar fakso pranešimus arba elektroninius laiškus;
2. Jei pagrįstai tikimasi, kad išvykimo laikas bus ne anksčiau kaip kitą dieną po anksčiau skelbto išvykimo laiko, avia-kompanija privalo pasirūpinti keleivio apgyvendinimu viešbutyje bei transportu iš oro uosto į viešbutį ir atgal;
3. Kai skrydis atidedamas ne mažiau kaip 5 valandoms, avia-kompanija privalo pasiūlyti keleiviui atsisakyti šio skrydžio ir per septynias dienas atgauti visus bilieto pirkimo, už neįvykusios kelionės dalį arba dalis sumokėtus pinigus, taip pat jei keleivis yra tarpiniame kelionės taške ir dėl skrydžio atidėjimo pagal numatytą kelionės planą skrydis nebeteko prasmės, už jau įvykusių kelionės dalį ar dalis sumokėtus pinigus, ir kaip galima greitesnį skrydį į pirmąją išvykimo vietą.

Keleiviai, kurie dėl atidėto skrydžio galutinę paskirties vietą pasiekia trimis ar daugiau valandų vėliau nei iš pradžių oro vežėjo numatytas atvykimo laikas, gali remtis Reglamento 7 straipsnyje numatyta teise į kompensaciją. Tačiau toks atidėjimas nesuteikia keleiviams teisės į kompensaciją, jei oro vežėjas gali įrodyti, kad skrydis buvo atidėtas ilgam laikui dėl ypatingų aplinkybių, kurių nebūtų buvę galima išvengti net ir imantis visų pagrįstų priemonių, t. y. dėl aplinkybių, kurių oro vežėjas negali realiai kontroliuoti.

### [ 2.3.3 ]

### KELEIVIO TEISĖS ATSISAKYMO VEŽTI ATVEJU



#### KAS YRA ATSISAKYMAS VEŽTI?

**Atsisakymas vežti** – tai atsisakymas priimti skristi keleivį, nors jis atvyko registruotis į skrydį nustatyta tvarka ir laiku (t. y. turi patvirtintą skrydžio rezervavimą ir atvyko registruotis oro vežėjo, turizmo kelionių organizatoriaus arba įgaliotojo atstovo iš anksto raštu (įskaitant elektroninėmis priemonėmis) nurodyta tvarka ir laiku, arba, jei laikas nenurodytas, ne vėliau kaip likus 45 minutėms iki paskelbto išvykimo laiko). Kai skrydį vykdančio oro vežėjas pagrįstai tikisi, kad turės atsisakyti vežti tam tikro skrydžio keleivius, jis pirmiausia privalo ieškoti savanorių, sutinkančių atsisakyti rezervavimo mainais į kompensaciją, dėl kurios dydžio ir formos susitaria su keleiviu individualiai.

Jei nepakanka savanorių, kad tuo skrydžiu galėtų vykti visi kiti rezervavimą turintys keleiviai, skrydį vykdantis oro vežėjas gali atsisakyti vežti keleivius be jų sutikimo.

Jei atsisakoma vežti keleivius be jų sutikimo, skrydį vykdanti **aviakompanija privalo:**

▶ **nedelsdama išmokėti keleiviams kompensaciją:**

250 eurų – visų 1 500 km ar mažesnio atstumo skrydžių atveju;

400 eurų – visų didesnio kaip 1 500 km atstumo Bendrijos vidaus skrydžių ir kitų 1 500–3 500 km atstumo skrydžių atveju;

600 eurų – didesnio kaip 3 500 km atstumo skrydžių atveju;

▶ **suteikti galimybę rinktis:**

per septynias dienas atgauti visus bilieto pirkimo pinigus, už neįvykusios kelionės dalį arba dalis sumokėtus pinigus ir už jau įvykusią kelionės dalį ar dalis sumokėtus pinigus, jei pagal keleivio numatytą kelionės planą skrydis nebeteko prasmės; taip pat tam tikrais atvejais – kaip galima greičiau, skrydį į pirmąją išvykimo vietą;

kaip galima greitesnį nukreipimą kitu maršrutu į galutinę paskirties vietą panašiomis kelionės sąlygomis;

nukreipimą kitu maršrutu į galutinę paskirties vietą panašiomis kelionės sąlygomis kitu keleiviui patogiu laiku, jeigu yra vietų;

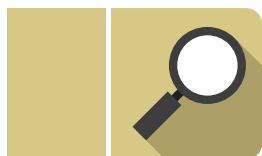
▶ **teikti pagalbą:**

maistą ir gaiviuosius gėrimus, atsižvelgdama į laukimo laiką; galimybę du kartus nemokamai paskambinti telefonu, išsiųsti telekso ar fakso pranešimus arba elektroninius laiškus;

apgyvendinimą viešbutyje tais atvejais, kai būtina pasilikti vieną ar daugiau naktų arba kai būtina pasilikti ilgiau, nei buvo numatęs keleivis;

transportą iš oro uosto į apgyvendinimo vietą (viešbutį ar kitą) ir atgal.

**Atsisakymu vežti nelaikomas** atsisakymas priimti skristi keleivius, kai yra pagrįstų priežasčių atsisakyti juos vežti, pavyzdžiui, sveikatos, saugos ar saugumo sumetimais arba dėl nepakankamų kelionės dokumentų.



## KOKIŲ ATVEJŲ NENUMATO REGLAMENTAS?

Reglamentas nenumato **žalos**, patirtos dėl turizmo pakete numatytų paslaugų nesuteikimo, atlyginimo. Tokios žalos atlyginimo gali būti reikalaujama remiantis Monrealio konvencija arba Lietuvos Respublikos turizmo įstatymu. Reglamentas neapima tokių atvejų, kaip багаžo vėlavimas ar dingimas.

žalos dėl skrydžio vėlavimo atsiradimas. Šie atvejai patenka į Monrealio konvencijos reguliavimo sritį.

**Atkreipiame dėmesį,** kad Civilinės aviacijos administracija teisės aktais nėra įgaliota priimti sprendimų dėl Monrealio konvencijos reikalavimų atitikimo. Lietuvos Respublikoje šio teisės akto įgyvendinimas priklauso teismų kompetencijai.

## REGLAMENTO IR MONREALIO KONVENCIJOS SANTYKIS

Europos Teisingumo Teismas 2006 m. sausio 10 d. bylos *IATA ir ELFAA* (2004) sprendime akcentavo, jog dėl bet kokio vėlavimo keleivių vežimo oru atveju gali būti padaryta dviejų rūšių žala:

**PIRMA.** Per didelis vėlavimas visiems keleiviams sukelia beveik tapačią žalą, kurią atlyginti galima standartiškai ir nedelsiant;

**ANTRA.** Vėlavimu patirta žala gali būti individualizuota, todėl norint ją atlyginti reikia kiekvienu atveju įvertinti padarytos žalos dydį;

todėl minėtos žalos atlyginimas gali būti tik *a posteriori* ir konkretus.

## 19, 22, 29 STRAIPSNIAI

Pasak Europos Teisingumo Teismo, Monrealio konvencijos 19, 22 ir 29 straipsnių taikymo sritis vertintina atsižvelgiant į konvencijos preambulėje įtvirtintą būtinybę užtikrinti tarptautinio vežimo oru vartotojų interesų apsaugą ir teisingos kompensacijos, paremtos restitucijos principu, būtinybės pripažinimą. Iš nurodytų konvencijos straipsnių aiškiai matyti, kad jie reglamentuoja tik sąlygas, kuriomis, vėluojant skrydžiui, keleiviai gali pareikšti ieškinius vežėjams, atsakingiems už šio vėlavimo sukeltą žalą, dėl konkrečių nuostolių atlyginimo.

Reglamente Nr. 261/2004 įtvirtintos standartiškai ir nedelsiant teiktinos žalos atlyginimo priemonės, kurios yra papildomos Monrealio konvencijoje įtvirtintų priemonių atžvilgiu.

### [ 2.3.4 ]

## KELEIVIŲ TEISĖS DINGUS AR VĒLUOJANT BAGAŽUI



### KAŲ DARYTI, JEI BAGAŽAS VĒLUOJA AR YRA PRIPAŽINTAS DINGUSIU?

Vėluojant багаžiui, keleivis turi nedelsti ir raštu informuoti oro vežėją apie багаžo vėlavimo faktą. Jei dėl багаžo vėlavimo keleivis patyrė žalą (turėjo įsigyti būtinausių reikmenų), raštišką pretenziją oro vežėjui jis turėtų pateikti ne vėliau kaip per 21 d. nuo багаžo gavimo dienos. Jei gautas багаžas yra sugadintas, keleivis raštišką pretenziją turėtų pareikšti ne vėliau kaip per 7 dienas. Jei багаžas neatsiranda per 21 d. arba jis pripažįstamas dingusiu, arba yra sugadintas, raštiškas reikalavimas atlyginti žalą turėtų būti pateiktas kuo greičiau. Aviakompanijai atsakius patenkinti reikalavimą, keleivis turi teisę per 2 metus kreiptis į teismą dėl žalos atlyginimo. Aviakompanijos atsakomybės ribos dėl багаžo vėlavimo,

sugadinimo ar dingimo neviršija 1131 specialiųjų skolinimosi teisių (apie 1 320 eurų).

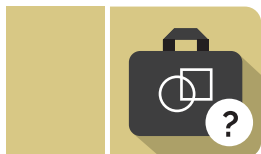
Aviakompanija nėra atsakinga už žalą, atsiradusią dėl vėlavimo, jei įrodo, kad ji ir jos darbuotojai bei atstovai ėmėsi visų prieinamų protingų priemonių žalai išvengti arba tai, kad jiems nebuvo įmanoma tokių priemonių imtis.

## KOKIŲ BŪTINIAUSIŲ REIKMENŲ GALIMA ĮSIGYTI DINGUS AR VĒLUOJANT BAGAŽUI? KAIP NUSTATOMA DINGUSIO BAGAŽO VERTĖ?

Dingus arba vėluojant багаžiui, keleivis turi teisę įsigyti būtiniausių reikmenų, be kurių jis negali apsieiti kelionės metu. Nėra konkretaus sąrašo daiktų, kuriuos keleivis gali įsigyti. Tai gali būti būtiniausi higienos reikmenys, vykstant į svarbų susitikimą, tarp būtiniausių daiktų gali būti ir kostiumas bei kt. Keleivis turėtų nepiktnaudžiauti savo teise įsigyti būtiniausių reikmenų, kadangi, siekdamas kompensacijos už patirtą žalą, jis turės pagrįsti aviakompanijai įsigytų daiktų būtinumą. Siekiant kompensacijos už būtiniausių daiktų įsigijimą, būtina išsaugoti daiktų pirkimo dokumentus. Jei yra galimybė, keleivis taip pat turėtų išsaugoti bagaže vežamų daiktų pirkimo čekius. Taip aviakompanijai bus lengviau įvertinti atsiradusią žalą ir ją kompensuoti. Nesant galimybės nustatyti bagaže buvusių daiktų vertės, aviakompanijos savo taisyklėse yra numacišios žalos kompensavimo galimybę pagal bagažo svorį, t. y. konkreti suma už kiekvieną bagažo kilogramą.

Kiekvienoje aviakompanijoje ši suma yra skirtinga.

## ŽINOTINA. KO NEGALIMA VEŽTI BAGAŽE?



2008 m. rugpjūčio 8 d. buvo priimtas Komisijos reglamentas (EB) Nr. 820/2008, kuriuo nustatomos priemonės bendriesiems pagrindiniams aviacijos saugumo standartams įgyvendinti (<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2008:221:0008:0022:LT:PDF>).

Šiame reglamente yra sąrašas daiktų, kurių neleidžiama įsinešti į riboto patekimo zoną ir orlaivio keleivių saloną (šaunamieji ir nešaunamieji ginklai, duriamieji ir pjaunamieji ginklai bei aštrūs daiktai, buki įrankiai, cheminės ir nuodingosios medžiagos, skysčiai).

Keleiviui minėtame reglamente nurodyti reikalavimai gali būti netaikomi, jei atitinkama institucija buvo iš anksto informuota ir leido vežti daiktą (-us), o orlaivio kapitonas buvo informuotas apie keleivį ir jo vežamą (-us) draudžiamą (-us) daiktą (-us).

Aviakompanijos dažniausiai perspėja, kad registruotame bagaže nerekomenduojama vežti:

- ▶ pinigų,
- ▶ juvelyrinių dirbinių,
- ▶ vertybinių popierių,
- ▶ komercinių ir asmens dokumentų,
- ▶ mobiliųjų telefonų,
- ▶ kompiuterių ar kitų elektronikos prietaisų,
- ▶ vaizdo kamerų ar fotoaparatus,
- ▶ vaistų,
- ▶ raktų.

Vertingais daiktais laikomi tokie, kuriuos pats keleivis įvertina kaip labai jam brangius ir vertingus. Keleiviui, vežančiam brangius jam daiktus, rekomenduojama papildomai apdrausti savo bagažą, nes aviakompanijos už dingusį ar sugadintą bagažą, kuris nebuvo papildomai apdraustas, pasiūlyta kompensacija gali jo netenkinti. Taigi keleivis, bagažę palikęs vertingų daiktų, gali negauti realios, jų vertę atitinkančios kompensacijos.

## **MĖSOS IR PIENO PRODUKTAI**

Didėjant žmonių galimybėms keliauti po tolimas egzotines šalis, didėja ir tikimybė jiems tapti gyvūnų užkrečiamųjų ligų užkrato pernešėjais. Todėl Europos valstybėse patvirtintos apsaugos priemonės, kurios draudžia iš trečiųjų šalių įvežti mėsos ir pieno produktus.

Europos Komisijos taisyklėse nustatyta, kad keleiviai iš Europos Sąjungai nepriklausančių šalių į ES negali bagažę įsivežti mėsos, pieno ar jų produktų. Išimtis taikoma įvežant asmeninėms reikmėms iki 10 kg mėsos, pieno ar jų produktų iš Kroatijos, Farerų salų, Grenlandijos ar Islandijos.

Taip pat **leidžiama** įvežti kūdikiams skirtus pieno miltelius, kūdikių maistą ar specialųjį gydymo tikslams skirtą maistą ar gyvūnų augintinių ėdalą, **jeigu**:

- ▶ jo kiekis neviršija 2 kg;
- ▶ tokie produktai prieš atidarant pakuotes neturi būti laikomi šaldytuve;
- ▶ yra supakuoti į gamintojų originalias pakuotes, skirtas parduoti galutiniam vartotojui;
- ▶ pakuotė nepažeista, išskyrus tuos atvejus, kai produktas tuo metu vartojamas.

Keliautojai gali įvežti iki 20 kg žuvininkystės produktų (žuvų bei kiautuotų vėžiagyvių, tokių kaip krevetės, omarai, negyvos midijos ir negyvos austrės) ar vieną didesnio svorio žuvį. Tokie svorio ribojimai nebus taikomi iš Farerų salų ar Islandijos atvykstantiems keliautojams.

Taip pat galės įvežti iki 2 kg kitų gyvūninės kilmės produktų, pvz., medaus, gyvūnų midijų, sraigčių ir austrių.

Šios taisyklės netaikomos tarp 27 ES valstybių narių ar iš Andoros, Lichtenšteino, Norvegijos, San Marino ir Šveicarijos vežamiems gyvūniniams produktams.

**Daugiau informacijos** galima rasti Lietuvos Respublikos valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos interneto svetainėje (<http://vmvt.lt/lt/as/keliautojas/>).

### **[ 2.3.5 ]**

## **AVIAKOMPANIJŲ, KELIONIŲ PARDAVIMO AGENTŲ IR KELIONIŲ ORGANIZATORIŲ PAREIŲA SUTEIKTI INFORMACIJĄ, PARDUODANT SKRYDŽIŲ BILJETUS**

**Žinotina**, kad Keleivių, bagažo, pašto ir krovinių vežimo orlaiviais taisyklių, patvirtintų susisiekimo ministro 2006-04-20 įsakymu Nr. 3-147 (toliau – Taisyklės), 9 punkte įtvirtinta, kad bilieto rezervavimo metu oro vežėjas, kelionių organizatorius ar bilietų pardavėjas privalo užtikrinti, jog keleivis turės galimybę susipažinti su oro vežėjo taisyklėmis.



Keleiviui prieš įsigyjant bilietą turi būti raštu ar elektroninėje laikmenoje pateikiamos pagrindinės vežimo sąlygos. Jeigu keleivio vežimo sutartis sudaroma elektroninėmis ryšio priemonėmis, oro vežėjas, kelionių organizatorius ar bilietų pardavėjas turi užtikrinti, kad keleivis, prieš įsigydamas bilietą, galėtų susipažinti su pagrindinėmis vežimo sąlygomis. Prievolė pateikti informaciją apie pagrindines vežimo sąlygas galioja visiems Lietuvos Respublikoje veikiančioms oro vežėjams, kelionių organizatoriams ir bilietų pardavėjams.

### **Taisyklių 3 punkte nustatyta, kad pagrindinės vežimo sąlygos yra informacija apie:**

registravimo į skrydį pradžios ir pabaigos laiką, išvykimo ir atvykimo į galutinę paskirties vietą laiką;

faktinį oro vežėją ar oro vežėjus nepriklausomai nuo to, su kuriuo oro vežėju keleivis sudarė keleivio vežimo sutartį;

pagrindines bilieto tarifo sąlygas (bilietas gražinamas ar ne, keičiamas ar ne, būtinosios gražinimo ir keitimo sąlygos);

bagazo turiniui ir kiekiui taikomus apribojimus, oro vežėjo atsakomybės ribas, būtinus keleivio kelionės dokumentus, draudžiamų bagaže vežti daiktų sąrašą.

Vadovaujantis Taisyklių 10 punktu, pagrindinės vežimo sąlygos turi būti pateiktos lietuvių kalba. Oro vežėjas šią informaciją papildomai gali pateikti ir kitomis keleiviui suprantamomis kalbomis. Atitinkamai vartotojų teisę gauti teisingą ir visapusišką informaciją apie parduo-damas prekes, teikiamas paslaugas įtvirtina Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 3 straipsnio 1 dalies 3 punktas.

## **[ 2.4 ]**

### **NESAŽININGOS VARTOJIMO SUTARČIŲ SĄLYGOS**



Bendruoju sąžiningumo reikalavimu grindžiami visi civilinės teisės institutai, tarp jų – ir sutarčių teisė, kadangi sąžiningumas yra vienas iš esminių teisės principų. Sąžiningumo principas nacionalinėje teisėje įtvirtintas Civilinio kodekso 1.5 straipsnyje, kaip bendrasis civilinių teisinių santykių dalyvių elgesio reika-lavimas bei kriterijus, kuriuo vadovaujasi teismai, aiškindami ir taikydami įstatymus bei vykdydami teisingumą.

## **[ 2.4.1 ]**

### **NESAŽININGŲ VARTOJIMO SUTARČIŲ SĄLYGŲ SAMPRATA**

Nesąžiningų sąlygų vartojimo sutartyse samprata į nacionalinę teisę perkelta įgyvendinant 1993 m. balandžio 5 d. Tarybos direktyvą 93/13/EEB dėl nesąžiningų sąlygų vartojimo sutartyse.

Todėl kalbant apie nesąžiningas sutarčių sąlygas svarbu ne tik nacionalinės, bet ir Europos Sąjungos nuostatos.

Šios direktyvos 3 straipsnyje nustatyta, kad sutarties sąlyga, dėl kurios nebuvo atskirai derėtasi, yra laikoma nesąžininga, jeigu pažeidžiant sąžiningumo reikalavimą dėl jos atsiranda ryškus neatitikimas tarp iš sutarties kylančių šalių teisių ir pareigų vartotojo nenaudai.

Iš esmės analogiška sąvokos apibrėžtis yra įtvirtinta Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.228<sup>4</sup> straipsnyje.

**Nesąžiningomis laikomos vartojimo sutarčių sąlygos**, kurios šalių nebuvo individualiai aptartos ir kuriomis dėl sąžiningumo reikalavimo pažeidimo iš esmės pažeidžiama šalių teisių ir pareigų pusiausvyra vartotojo nenaudai<sup>104</sup>.

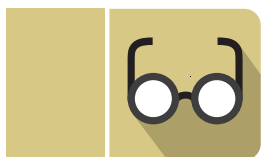
**Taigi Civilinio kodekso prasme nesąžininga gali būti pripažinta tik vartojimo sutarties sąlyga, jei ji:**

1. Nebuvo individualiai aptarta su vartotoju. Tos sąlygos, kurios įtraukiamos į sutartį aktyviai veikiant vartotojui – derantis, teikiant siūlymus ir pan., negali būti vertinamos sąžiningumo aspektu, t. y. jos laikomos individualiai aptartomis. Be to, remiantis Civilinio kodekso 6.228<sup>4</sup> straipsnio 4 dalimi, pareiga įrodyti, kad vartojimo sutarties sąlygos buvo aptartos individualiai, tenka verslininkui;
2. Pažeidžia sąžiningumo reikalavimus;
3. Iš esmės pažeidė šalių teisių ir pareigų pusiausvyrą vartotojo nenaudai.

## INDIVIDUALIAI NEAPTARTOS SĄLYGOS

**Individualiai neaptartomis** laikomos sąlygos, kurių parengimui negalėjo daryti įtakos vartotojas, ypač jeigu tokios sąlygos nustatytos iš anksto pardavėjo ar paslaugų teikėjo parengtoje standartinėje sutartyje.

**Individualiai neaptartos sąlygos** gali būti tiek individualiai aptartoje, tiek neaptartoje sutartyje.



**Pažymėtina**, kad sąvoka „individualiai neaptarta sutarties sąlyga“ yra platesnė nei „standartinė sutarties sąlyga“ ir apima visas sutarčių sąlygas, kurios buvo vienašališkai įtvirtintos, nesant tarp sutarties šalių tinkamų derybų, net jei jos panaudotos tik vienoje sutartyje.

Laikoma, kad sąlygos nebuvo individualiai aptartos su vartotoju, jei dėl jų nebuvo su vartotoju derėtasi, vartotojas neturėjo galimybės teikti siūlymus ar sutiko tik derybų metu.

Kaip minėta, Civilinio kodekso 6.228<sup>4</sup> straipsnio 4 dalyje įtvirtinta speciali įrodinėjimo pareigos paskirstymo taisyklė, t. y. pareiga įrodyti, kad tam tikra sutarties sąlyga buvo aptarta individualiai, tenka pardavėjui ar paslaugų teikėjui.

Taigi į Civilinio kodekso 6.228<sup>4</sup> straipsnio reguliavimo apimtį patenka standartinės sutartys, standartinės sutarčių sąlygos, taip pat kitos sutarčių sąlygos, jeigu vartotojas neturėjo realių galimybių daryti įtakos jų turiniui ir jos nebuvo individualiai suderėtos. Tais atvejais, kai tam tikra sutarties sąlyga buvo aptarta individualiai, nesąžiningumo nustatymo nuostatos taikomos kitoms individualiai neaptartoms tokios sutarties sąlygoms.



## STANDARTINĖS SUTARTYS

Standartinėms sutartims, taip pat ir standartinėms vartojimo sutartims būdingi šie požymiai:

- ▶ parengtos daugkartiniam naudojimui su neapibrėžtu kiekiu asmenų;
- ▶ derybos dėl sutarčių sąlygų nei parengimo metu, nei sudarymo metu nevyksta. Vartotojas, siekdamas sudaryti sutartį prisijungimo būdu, turi tik dvi galimybes – sudaryti sutartį arba jos nesudaryti. Reikėtų pastebėti, jog nėra draudžiama sudaryti standartinės sutartis, o tokių sutarčių sąlygos savaime nėra pripažįstamos nesąžiningomis.

Kai sutarčiai sudaryti naudojamos sutartys, parengtos pagal standartinės sutarčių sąlygas, jas naudojanti šalis privalo atskleisti informaciją, kad sutartis sudaroma pagal iš anksto parengtas standartinės sutarties sąlygas, ir sudaryti galimybę kitai šaliai tinkamai susipažinti su šiomis sąlygomis. Ši pareiga yra nustatyta tam, kad būtų užtikrinta abiejų sutarties šalių interesų pusiausvyra ir lygios galimybės derėtis dėl priimtinių sutarčių sąlygų, kadangi negalima reikalauti, kad kita šalis vykdytų tai, apie ką ji nebuvo informuota ir atitinkamai neturėjo galimybės iš anksto įspėti kitą šalį, kad tokios sutarties ji negalės įvykdyti.

- ▶ **Laikytina, kad vartotojas tinkamai supažindintas su standartinėmis sutarties sąlygomis tik vieninteliu būdu** – prieš sudarant sutartį jam įteikiant sutarties kopiją tokiu būdu, kad vartotojas turėtų pakankamai laiko susipažinti su sutarties sąlygomis.
- ▶ **Pareiga įrodyti, kad vartotojas buvo tinkamai supažindintas, tenka verslininkui**, parengusiam sutarties sąlygas. Sutarties standartinės sąlygos privalomos kitai šaliai tik tuo atveju, jeigu jai buvo sudaryta tinkama galimybė su tomis sąlygomis susipažinti<sup>105</sup>.

**Standartinių sutarčių pavyzdžiais** galėtų būti draudimo sutartys, sudarytos pagal draudimo įmonės vienašališkai parengtas draudimo sąlygas – draudimo rūšies taisykles, taip pat telekomunikacinių bendrovių teikiamų paslaugų sutartys, kreditavimo sutartys ir t. t.

**Apibendrinant teigtina**, kad nesąžininga sutarties sąlyga gali būti pripažinta tokia vartojimo sutarties sąlyga, kuri įtvirtinta standartinėje sutartyje arba sutartyje, parengtoje pagal standartinės sutarčių sąlygas, ir ta sąlyga su vartotoju nebuvo individualiai aptarta, ir ji, pažeisdama bendrus sąžiningumo reikalavimus, iš esmės iškreipia sutarties šalių teisių ir pareigų pusiausvyrą.



Į Civilinio kodekso 6.228<sup>4</sup> straipsnį iš 1993 m. balandžio 5 d. Tarybos direktyvos 93/13/EEB dėl nesąžiningų sąlygų vartojimo sutartyse priedo perkeltas nesąžiningų sutarties sąlygų pavyzdinis sąrašas.

Šis sąrašas kartais vadinamas „juodoju sąrašu“ arba „nesąžiningų sąlygų katalogu“.

Į Civilinio kodekso 6.228<sup>4</sup> straipsnį iš 1993 m. balandžio 5 d. Tarybos direktyvos 93/13/EEB dėl nesąžiningų sąlygų vartojimo sutartyse priedo perkeltas nesąžiningų sutarties sąlygų pavyzdinis sąrašas.

Šis sąrašas kartais vadinamas „juodoju sąrašu“ arba „nesąžiningų sąlygų katalogu“.

Preziumuojama, kad nesąžiningos yra sutarties sąlygos, kuriomis:

- ▶ panaikinama arba apribojama verslininko civilinė atsakomybė už žalą, padarytą dėl vartotojo gyvybės atėmimo, sveikatos sužalojimo, ar už žalą, padarytą vartotojo turtui;
- ▶ netinkamai panaikinamos arba apribojamos vartotojo teisės verslininko ar kitos šalies atžvilgiu tuo atveju, kai verslininkas visiškai ar iš dalies neįvykdo ar netinkamai įvykdo bet kokius sutartyje numatytus įsipareigojimus;
- ▶ numatoma, kad vartotojas privalo vykdyti sutarties sąlygas, o verslininko pareiga vykdyti šią sutartį priklauso nuo kitų sąlygų, kurių įvykdymas priklauso tik nuo verslininko valios;
- ▶ verslininkui suteikiama teisė negražinti vartotojui iš šio gautų sumų, kai vartotojas nusprendžia nesudaryti sutarties ar jos nevykdyti, ir nenumatoma vartotojo teisė gauti iš verslininko tokio pat dydžio sumas, kai verslininkas vienašališkai nutraukia sutartį;
- ▶ nustatoma neproporcingai didelė vartotojo civilinė atsakomybė už sutarties neįvykdymą ar netinkamą įvykdymą;
- ▶ verslininkui suteikiama teisė vienašališkai nutraukti sutartį ar bet kada savo nuožiūra jos atsisakyti, o vartotojui ši teisė nesuteikiama arba verslininkui suteikiama teisė negražinti iš vartotojo iki sutarties įvykdymo gautų sumų, kai verslininkas vienašališkai nutraukia sutartį ar jos atsisako;
- ▶ verslininkui suteikiama teisė be pakankamo pagrindo vienašališkai nutraukti neterminuotą sutartį, apie numatomą sutarties nutraukimą iš anksto tinkamai neįspėjus vartotojo;
- ▶ verslininkui suteikiama teisė vienašališkai automatiškai pratęsti terminuotą sutartį arba numatomas neprotinškai trumpas laikas, per kurį vartotojas turi pareikšti savo nuomonę dėl sutarties pratęsimo, arba kad apie savo sutikimą ar nesutikimą pratęsti sutartį vartotojas turi pranešti neprotinai anksti;
- ▶ vartotojas įpareigojamas vykdyti sutarties sąlygas, su kuriomis jis neturėjo realios galimybės susipažinti iki sutarties sudarymo;

- ▶ verslininkui suteikiama teisė vienašališkai be sutartyje numatyto ar pakankamo pagrindo keisti sutarties sąlygas;
- ▶ verslininkui suteikiama teisė be pakankamo pagrindo vienašališkai pakeisti bet kokias prekių ar paslaugų savybes;
- ▶ verslininkui suteikiama teisė prekių perdavimo ar paslaugų teikimo metu vienašališkai nustatyti jų kainas arba teisė vienašališkai padidinti kainą be vartotojo teisės atsisakyti sutarties, jeigu galutinė kaina yra didesnė už sutartyje nustatytąją. Ši nuostata netaikoma sutartims dėl vertybinių popierių, kitų finansinių dokumentų, taip pat dėl daiktų perdavimo ir paslaugų teikimo, kai kaina yra susijusi su biržų kursų ar indeksų svyravimais ir jos nekontroliuoja verslininkas, ir užsienio valiutos, kelionės čekių ar užsienio valiuta išreikštų tarptautinių pašto perlaidų pirkimo–pardavimo sutartims;
- ▶ verslininkui suteikiama teisė vienašališkai spręsti, ar pateiktos prekės arba suteiktos paslaugos atitinka sutarties reikalavimus;
- ▶ verslininkui suteikiama išimtinė teisė aiškinti sutartį;
- ▶ ribojama verslininko pareiga vykdyti jo atstovų prisiimtus įsipareigojimus arba nustatoma, kad ši pareiga priklauso nuo tam tikrų sąlygų;
- ▶ vartotojas įpareigojamas įvykdyti visus įsipareigojimus verslininkui net ir tuo atveju, kai šis neįvykdo savųjų arba nevisiškai juos įvykdo;
- ▶ verslininkui suteikiama teisė be vartotojo sutikimo perleisti savo teises ir prievoles, atsirandančias iš sutarties, kai tai gali sumažinti vartotojui teikiamas garantijas;
- ▶ panaikinama arba suvaržoma vartotojo teisė pareikšti ieškinį ar pasinaudoti kitais pažeistų teisių gynimo būdais (nustatomas išimtinis teritorinis teisingumas spręsti ginčą verslininko buveinės vietos teismui, reikalaujama perduoti spręsti ginčus tik arbitražui, apriojamas įrodymų panaudojimas, įrodinėjimo pareiga perkeliama vartotojui ir pan.)<sup>106</sup>.

**Pažymėtina**, kad, remiantis tiek aukščiau minėtos direktyvos preambulės 17 dalimi, tiek Civilinio kodekso 6.228<sup>4</sup> straipsniu, šis sąrašas yra tik pavyzdinis, todėl nacionaliniams teismams suteikiama teisė kiekvienu konkrečiu atveju vertinti sutarties sąlygas ir jas pripažinti nesąžiningomis – taigi ir tais atvejais, kai sąlyga nepatenka į pavyzdinį sąrašą.

Nacionalinis teismas turi nustatyti, ar konkreti sąlyga yra nesąžininga, atsižvelgdamas į bylos aplinkybes ir Direktyvoje nustatytus kriterijus.

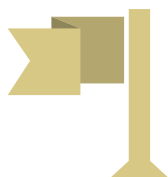
**Atkreiptinas dėmesys**, kad nacionalinis teismas neprivalo sąlygos pripažinti nesąžininga vien dėl to, kad ji įtvirtinta nesąžiningų sąlygų sąrašė, išskyrus atvejus, kai nacionalinė teisė griežčiau reglamentuoja vartotojų teisių apsaugą šioje srityje. Ar sąlyga yra nesąžininga, sprendžia teismas, atsižvelgdamas į šioje normoje nustatytus kriterijus bei konkrečias bylos aplinkybes.

## ESMINĖ VARTOJIMO SUTARČIŲ YPATYBĖ

Esminė vartojimo sutarčių ypatybė ir vartotojo teisių gynimo teisinis mechanizmas yra nesąžiningų sutarčių sąlygų draudimas ir tokių sąlygų neprivalomumas vartotojui. Sutartį pripažinus vartojimo sutartimi, jos sąlygos visais atvejais turi būti vertinamos pagal aukščiau minėtus Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.228<sup>4</sup> straipsnyje įtvirtintus sąžiningumo kriterijus.

Vartojimo sutarties sąlygos gali būti pripažįstamos nesąžiningomis vartotojų teises ginančių institucijų ar bylą nagrinėjančio teismo iniciatyva.

Europos Teisingumo Teismas 2000 m. birželio 27 d. sprendime *Océano Grupo Editorial ir Salvat Editores* (C-240/98-C-244/98) pažymėjo, kad 1993 m. balandžio 5 d. Tarybos direktyvos 93/13/EBB dėl nesąžiningų sąlygų sutartyse su vartotojais (toliau – Direktyva) 7 straipsnio 2 dalis pripažintoms vartotojų organizacijoms suteikia galimybę kreiptis į teismus, kad šie patikrintų, ar visuotiniam taikymui nustatytos sąlygos yra nesąžiningos, ir prireikus pripažintų jas neteisėtomis, net kai tokios sąlygos nebuvo įtrauktos į konkrečią sutartį.



## VIENAS IŠ NUSTATYTŲ DIREKTYVOS TIKSLŲ

Vienas iš nustatytų Direktyvos tikslų yra apsaugoti vartotojus sutarties nesąžiningų sąlygų atvejais, t. y. asmenys, įsigyjantys prekių ar paslaugų, turi būti apsaugoti nuo pardavėjo ar tiekėjo piktnaudžiavimo galia, ypač nuo vienašališkų tipinių sutarčių ir nuo esminių teisių nesąžiningo neįtraukimo į sutartis.



Lietuvos Aukščiausiasis Teismas, pasisakydamas dėl papildomos vartotojams taikomos apsaugos, yra pažymėjęs, kad papildomos vartotojams suteikiamos apsaugos tikslas – išvengti stipresnės šalies primestų sąlygų, šitaip siekiant atkurti šalių teisių ir pareigų pusiausvyrą.

Tačiau ši papildoma apsauga nedaro išimčių iš vieno svarbiausių privatinės teisės principų – *pacta sunt servanda* (lot. sutarties privalu laikytis), todėl nereikia, kad vartotojai gali naudotis įstatymo jiems suteiktomis vartotojų apsaugos priemonėmis siekdami nesąžiningai išvengti laisva valia priimtų prievolių vykdymo (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2012 m. birželio 26 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-7-297/2012).

## SKAIDRU, AIŠKU, SUPRANTAMA

Dar vienas vartojimo sutarties sąlygų atitikties bendriesiems sąžiningumo kriterijams aspektų yra vertinimas, ar jos yra skaidrios, t. y. ar sutarties sąlygos yra aiškios ir suprantamos vartotojui ir ar verslininkas pateikė vartotojui visą sutarčiai sudaryti reikšmingą informaciją.

- ▶ **NESKAIDRIOS** sutarties sąlygos negali būti laikomos sąžiningomis, nes vartotojas, kuris nesupranta sutarties sąlygų ar neturi visos apsispręsti reikšmingos informacijos, negali priimti tinkamo sprendimo.
- ▶ **AIŠKUMO** reikalavimas reiškia, kad sutarčių sąlygos turi būti parengtos suprantamai, nedviprasmiškai, aiškiai, konkretizuotai ir tiksliai.
- ▶ **SUPRANTAMUMO** reikalavimas reiškia, kad sutarčių sąlygos turi būti tokios, jog vartotojas gebėtų suprasti jų tikrąją prasmę.

Reikalavimas, kad vartojimo sutarčių sąlygos būtų rašomos aiškia, suprantama kalba ir vartotojui faktiškai būtų suteikiama galimybė išnagrinėti visas sąlygas, įtvirtintas 1993 m. balandžio 5 d. Tarybos direktyvos 93/13/EEB dėl nesąžiningų sąlygų vartojimo sutartyse preambulės 22 pastraipoje, ši norma yra įgyvendinta ir nacionalinėje teisėje – Civilinio kodekso 6.228<sup>4</sup> straipsnio 6 dalyje, nustatant, kad bet kuri vartojimo sutarties rašytinė sąlyga turi būti išreikšta aiškiai ir suprantamai.



Lietuvos Aukščiausiojo Teismo praktikoje konstatuota, kad sutartyje pateiktos ir vartojamos sąvokos turi būti kiek įmanoma aiškiau atskleistos, konkretizuotos, o įtrauktos į sudarytą sutartį jos tampa sudėtine sutarties dalimi (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2007 m. kovo 16 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-152/2007; 2008 m. sausio 25 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-45/2008).

Praktiškai vertinant sutarties sąlygų atitiktį skaidrumo principo reikalavimams, konstatuota:

ar sutarties sąlygos turinys ir formuluotė išdėstyti aiškiai, turi būti sprendžiama pagal tai, **ar esminės nuostatos išdėstytos suprantamai vidutiniam vartotojui, ar daug nuostatų apima sąlygą, ar kiekviena iš jų detalai aptarta.**

**Gali turėti reikšmės tai**, kiek situacijų aptariama konkrečioje sąlygoje, kuo viena aptariama situacija skiriasi nuo kitos, ar nurodomos kiekvienos situacijos pasekmės ir kt.

**Analizuojant** išraiškos būdą gali turėti reikšmės tai, ar sąlygos nuostata tiesiogiai suformuluota ir išreikšta, ar ne (pavyzdžiui, ji spėjama ar išvestinė iš kitų sąlygų arba išvada apie jos turinį gali būti daroma tik po kelių sąlygų analizės), ar reikšmingos nuostatos pateikiamos nuosekliai vienoje taisyklių dalyje, ar keliose vietose ir dėl to apsunkina susipažinimą ir tinkamą turinio suvokimą, ar nuostata išreikšta valstybine kalba, ar tokiu pat šriftu kaip ir kitos taisyklių sąlygos ir kt.

Kilus abejonių dėl vartojimo sutarties sąlygos turinio aiškinimo, vadovaujamosi Civilinio kodekso 6.193 straipsnio 4 dalyje, 6.228<sup>4</sup> straipsnio 6 dalyje įtvirtinta palankiausio vartotojo atžvilgiu sutarties sąlygos aiškinimo (*contra proferentem*) taisykle.

## [ 2.4.2 ]

### NEŠĄŽINGŲ SĄLYGŲ VARTOJIMO SUTARTYSE PRIPAŽINIMAS IR KONTROLĖ

Valstybė privalo užtikrinti vartotojų teisę *inter alia* (lot. be kita ko) kreiptis į teismą ar kompetentingas institucijas dėl sąlygos pripažinimo nesąžininga ir užkirsti kelią tokios sąlygos tolesniam naudojimui (1993 m. balandžio 5 d. Tarybos direktyvos 93/13/EEB dėl nesąžiningų sąlygų vartojimo sutartyse 7 straipsnio 1 dalis).

Teisminės arba administracinės institucijos turi būti įgaliotos priimti sprendimus nustatydamos, ar sąlyga yra nesąžininga, taip pat taikyti efektyvias priemones, užkertančias kelią šių sąlygų taikymui (1993 m. balandžio 5 d. Tarybos direktyvos 93/13/EEB dėl nesąžiningų sąlygų vartojimo sutartyse 7 straipsnio 2 dalis).

Remiantis Civiliniame kodekse nustatytu nesąžiningų sąlygų sąrašu bei kitais sąžiningumo kriterijais, **standartinių vartojimo sutarčių sąlygos negali būti laikomos automatiškai nesąžiningomis**. Teisės aktuose nustatytas sutarčių sąlygų vertinimo ir jų pripažinimo nesąžiningomis mechanizmas.

**Nesąžiningų sąlygų kontrolės paskirtis** – atkurti sutarties šalių derybinę pusiausvyrą ir užtikrinti sutarčių laisvės principo įgyvendinimą, šitaip apsaugant vartotoją.



### NEŠĄŽINGŲ SUTARČIŲ SĄLYGŲ TAIKymo KONTROLĖS FORMOS:

- ▶ **TEISMINĖ**, vykdoma teismų. Civilinio kodekso 6.228<sup>4</sup> straipsnio 1 dalis nustato, kad vartotojas teismo tvarka turi teisę reikalauti pripažinti negaliojančiomis sąžiningumo kriterijams prieštaraujančias sutarties sąlygas. Taigi vadovaudamasis šia nuostata vartotojas visada turi teisę kreiptis į teismą dėl sutarties sąlygų pripažinimo nesąžiningomis. Tais atvejais, kai ginčo šalių sudaryta sutartis kvalifikuojama kaip kylanti iš vartojimo teisinių santykių, bylą nagrinėjantis teismas sutarties sąlygas *ex officio* (lot. savo iniciatyva) turi įvertinti pagal Civilinio kodekso 6.228<sup>4</sup> straipsnyje įtvirtintus sąžiningumo kriterijus<sup>107</sup>, nepriklausomai nuo to, kokius reikalavimus reiškia bylos šalys;
- ▶ **ADMINISTRACINĖ**, vykdoma Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos.

| Valstybinę vartotojų  
teisių apsaugos tarnybą  
dėl nesąžiningų sąlygų  
nustatymo gali kreiptis:

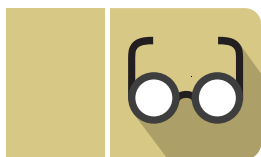
- ▶ **Civilinio kodekso** 6.228<sup>4</sup> straipsnio 10 dalyje nustatyta, kad vartotojų teises ginančios institucijos turi teisę įstatymų nustatyta tvarka kontroliuoti vartojimo sutarčių standartines sąlygas ir ginčyti vartojimo sutarčių nesąžiningas sąlygas.
- ▶ **Įstatymų** nustatyta tvarka sutarčių standartines sąlygas kontroliuoja ir nesąžiningas vartojimo sutarčių sąlygas ginčija Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba<sup>108</sup>.
- ▶ **vartotojai,**
- ▶ **įmonės, įstaigos**
- ▶ **ir pan.**

Ši institucija taip pat vartojimo sutartis nesąžiningų sąlygų požiūriu nagrinėja ir savo iniciatyva, kasmet atlikdama tam tikros vartojimo srities monitoringą.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija kolegialiai priima nutarimą nepripažinti arba pripažinti tam tikras sutarties sąlygas nesąžiningomis, t. y. atitinkančiomis Civilinio kodekso 6.228<sup>4</sup> straipsnio 2 dalyje įtvirtintus nesąžiningų sąlygų nustatymo kriterijus.

**Taip pat pažymėtina,** kad Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, vadovaudamasi Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso 49 straipsniu, teikia išvadas teismams dėl vartojimo sutarčių sąlygų pripažinimo nesąžiningomis.

### [ 2.4.3 ]



## SUTARTIES SĄLYGOS PRIPAŽINIMO NESĄŽINGA TEISINĖS PASEKMĖS

**Atkreiptinas dėmesys,** kad nustačius, jog konkreti sutarties sąlyga atitinka nesąžiningų sutarties sąlygų nustatymo kriterijus, skiriasi tam tikros teisinės pasekmės skirtingiems subjektams.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, pripažinusi, kad tam tikra sutarties sąlyga (sąlygos) atitinka įtvirtintus nesąžiningų sąlygų nustatymo kriterijus, paslaugos teikėjui ar pardavėjui pasiūlo per 14 dienų nuo šio pasiūlymo gavimo pakeisti, panaikinti arba nebetaikyti nesąžiningų sąlygų sudarant sutartis su vartotojais.

Jei paslaugos teikėjas ar pardavėjas nevykdo Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos pasiūlymo, minėta tarnyba kreipiasi į teismą dėl nesąžiningos sąlygos (sąlygų) pripažinimo negaliojančia ar pakeitimo<sup>109</sup>.

**Pažymėtina,** kad Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos sprendimas pripažinti konkrečią sutarties sąlygą nesąžininga pats savaime nesustabdo tos sąlygos galiojimo ar nepanaikina jos.



Kiek kitokie teisiniai padariniai atsiranda teismui pripažinus tam tikras sutarties sąlygas nesąžiningomis.

**Kai teismas pripažįsta tam tikras vartojimo sutarties sąlygas nesąžiningomis:**

- ▶ ši sąlyga negalioja nuo sutarties sudarymo;
- ▶ likusios sutarties sąlygos šalims lieka privalomos, jeigu toliau vykdyti sutartį galima panaikinus nesąžiningas sąlygas<sup>110</sup>.

Kaip jau minėta, j teismą dėl vartojimo sutarties sąlygų pripažinimo negaliojančiomis **gali kreiptis Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, vartotojas, taip pat teismas**, savo iniciatyva nagrinėdamas konkrečią bylą, turi pareigą vertinti vartojimo sutarties sąlygų atitiktį nesąžiningų sutarties sąlygų nustatymo kriterijams.

#### [ 2.4.4 ]

### NEŠĄŽINGŲ VARTOJIMO SUTARČIŲ SĄLYGŲ PAVYZDŽIAI



Šiame poskyryje pateikiama keletas pavyzdinių vartojimo sutarčių sąlygų, kurios buvo pripažintos atitinkančiomis Civilinio kodekso 6.228<sup>4</sup> straipsnio 2 dalyje įtvirtintus nesąžiningų sąlygų nustatymo kriterijus ir dėl to pripažintos nesąžiningomis. *((Toliau pateikiamų citatų iš sutarčių kalba netaisyta, aut. past.))*

1

„Naudotojas apsiima visišką atsakomybę už savo sveikatą, gyvybę trasoje <...>.“

„Bendrovė negali būti atsakinga už bet kokį kūno sužalojimą arba už bet kokį pažeidimą, atsiradusį variklyje ar automobilyje dėl netvarkingo turbokompresoriaus ir / ar komponentų.“

„Sporto klubas neprisiima atsakomybės dėl lankytojo sveikatos sutrikimų, sužalojimų ir pan., atsiradusių lankantis Sporto klube.“

- ▶ Tokios sutarčių sąlygos pripažįstamos nesąžiningomis, nes panaikina arba apriboja verslininko civilinę atsakomybę už žalą, padarytą dėl vartotojo gyvybės atėmimo, sveikatos sužalojimo, ar už žalą, padarytą vartotojo turtui<sup>111</sup>.

2

„Šalys pareiškia, jog dėl sutarties sąlygų buvo derėtasi ir sutartis sudaryta individualiai aptarus sąlygas.“

„Bendrovė pasilieka teisę bet kada nutraukti sutartį, paslaugų vykdymą nekompensuojant kliento patirtų nuostolių.“

„Pretenzijos dėl nedidelių defektų, kurių remonto kaina yra mažesnė nei 250 EUR (du šimtai penkiasdešimt eurų), nebūs nagrinėjamos.“



„Šia garantija Garantijos teikėjas įsipareigoja pašalinti gedimus ar pakeisti produktą nemokamai garantiniu laikotarpiu. Būdai, kaip garantija bus vykdoma, pasirenkami Garantijos teikėjo.“

- ▶ Tokios sutarčių sąlygos panaikina arba apriboja vartotojo teises tuo atveju, kai verslininkas nevykdo ar netinkamai vykdo sutartinius įsipareigojimus<sup>112</sup>.

3

„Po sutarties pasirašymo, Užsakovui atsisakius prekės, avansas negražinamas.“

„Nutraukti sutartį ir negražinti Pirkėjui avanso, jį užskaitant nuostoliams padengti, jei Pirkėjas po sutarties sudarymo keičia durų matmenis ir komplektaciją ar pateikia prašymą dėl sutarties nutraukimo.“

- ▶ Šios sutarties sąlygos suteikia teisę verslininkui negražinti iš vartotojo gautų sumų, kai vartotojas nusprendžia nesudaryti sutarties ar jos nevykdyti, ir nenumato vartotojo teisės gauti iš verslininko tokio pat dydžio sumas, kai jis vienašališkai nutraukia sutartį<sup>113</sup>.

4

„Jei neįmanoma nustatyti atsiskaitymo už suteiktas transporto priemonės stovėjimo paslaugas fakto arba jei stovėjimo aikštelės teritorijoje transporto priemonė stovi ilgiau nei nurodyta biliete, transporto priemonės savininkas bus apmokestinamas papildomu 50 litų mokesčiu už kiekvienas paskesnes 24 valandas.“

„Klientas, neatsiskaitęs su agentūra notaro dieną, turės sumokėti agentūrai baudą, penkis kartus didesnę, pridėdant teismo išlaidas ir netesybų procentus.“

„Užsakymo atšaukimo bauda – 50 % nuo užsakymo sumos.“

- ▶ Šios sutarties sąlygos nustato neproporcingai didelę vartotojo civilinę atsakomybę už sutarties neįvykdymą ar netinkamą įvykdymą<sup>114</sup>.

5

„Bendrovė pasilieka teisę bet kada nutraukti sutartį, paslaugų vykdymą nekompensuojant kliento patirtų nuostolių.“

- ▶ Tokia sutarties sąlyga suteikia teisę verslininkui vienašališkai nutraukti sutartį ar bet kada jos atsisakyti, o ši teisė vartotojui nesuteikiama, arba verslininkui suteikiama teisė negražinti iš vartotojo iki sutarties įvykdymo gautų sumų, kai verslininkas vienašališkai nutraukia sutartį ar jos atsisako<sup>115</sup>.

6

„Nutraukti šią sutartį ir / arba paslaugos teikimą, jeigu Abonentas tinkamai ir laiku neįvykdo savo prievolės sumokėti už suteiktas paslaugas tiek pagal šią, tiek pagal kitas tarp tų pačių šalių sudarytas sutartis, taip pat nesumoka netesybų, Operatoriaus patirtų nuostolių bei kitų sutartyje numatytų mokėjimų arba nesilaiko kitų sutarties 4.4–4.16 punktuose numatytų reikalavimų.“

- ▶ Ši sutarties sąlyga suteikia teisę verslininkui be pakankamo pagrindo vienašališkai nutraukti neterminuotą sutartį apie numatomą sutarties nutraukimą iš anksto tinkamai neįspėjus vartotojo<sup>116</sup>.

7

„Jei likus savaitei iki Sutarties termino pabaigos negaunamas raštiškas Kliento prašymas dėl sutarties nutraukimo, tai sutartis pratęsiama tokiomis pat sąlygomis ir terminais.“

- ▶ Tokia sutarties sąlyga suteikia teisę verslininkui vienašališkai automatiškai pratęsti terminuotą sutartį arba numato, kad laikas, per kurį vartotojas turi teisę pareikšti savo nuomonę dėl sutarties pratęsimo, yra neprotingai trumpas, arba vartotojas apie savo sutikimą / nesutikimą turi pranešti neprotingai anksti<sup>117</sup>.

8

„<...> sumokėti už Tarpininko suteiktas tarpininkavimo paslaugas. Tarpininkavimo paslaugos kaina nustatoma atskiru Šalių susitarimu. Jeigu tarpininkavimo paslaugos kaina nenustatoma atskiru Šalių susitarimu, bus laikoma, kad tarpininkavimo paslaugų kaina yra skirtumas tarp nekilnojamojo turto kainos, nurodytos susitarime parduoti nekilnojamojį turtą, ir nekilnojamojo turto kainos, nurodytos susitarime pirkti nekilnojamojį turtą.“

„Vežėjai oro uoste gali rinkti papildomus mokesčius už vežėjo paslaugas, pvz., pageidaujamos vietos, registracijos ar bagažo. Šių mokesčių pobūdį ir dydį nustato patys vežėjai. Jie gali būti keičiami bet kuriuo metu.“

- ▶ Vartotojas įpareigojamas vykdyti sutarties sąlygas, su kuriomis jis neturėjo realios galimybės susipažinti iki sutarties sudarymo, be teisės jų atsisakyti<sup>118</sup>.

9

„Bendrovė pasilieka teisę keisti, taisyti ar pildyti pasiūlymų sąlygas be išankstinio perspėjimo.“

„Bendrovė pasilieka teisę bet kada, nepranešusi Klientui keisti bet kokią informaciją apie prekes ir kitas sąlygas, įskaitant, bet neapsiribojant teisėmis pakeisti prekių sąrašą, prekių aprašymus, prekių kainas bei prekių pristatymo sąlygas ir kainas.“

„Sutarties galiojimo metu Vykdytojas turi teisę vienašališkai keisti pagal Sutartį mokėtinus mokesčius (jų dydį) ir jų

mokėjimo sąlygas, įskaitant esamų mokesčių išbraukimą ar naujų įvedimą."

- ▶ Suteikiama teisė verslininkui vienašališkai, be sutartyje numatyto ar pakankamo pagrindo, keisti sutarties sąlygas<sup>119</sup>.

**10**

„Be atskiro Pirkėjo sutikimo keisti Projektą.“

- ▶ Suteikiama teisė verslininkui vienašališkai, be sutartyje numatyto pakankamo pagrindo, pakeisti bet kokias prekių ar paslaugų savybes<sup>120</sup>.

**11**

„Bendrovė turi teisę be atskiro pranešimo perskaičiuoti priklausančius mokėti mokesčius už suteiktas paslaugas.“

- ▶ Ši sutarties sąlyga suteikia teisę verslininkui prekių perdavimo ar paslaugų teikimo metu vienašališkai nustatyti jų kainas arba teisę vienašališkai padidinti kainą be vartotojo teisės atsisakyti sutarties, jeigu galutinė kaina yra didesnė už sutartyje nustatytąją<sup>121</sup>.

**12**

„Tiekėjas neatsako už pardavimo vadybininko pareikštas žodines interpretacijas.“

„Pardavėjas neatsako už prekių pristatymo terminų pažeidimus, jei jie atsitiko dėl prekes pristatančios pašto ar siuntų tarnybos arba tiekėjų kaltės.“

- ▶ Ribojama verslininko pareiga vykdyti jų atstovų prisiimtus įsipareigojimus<sup>122</sup>.

**13**

„<...> neįvykus sandoriui, su agentūra atsiskaitoma, sumokant sumą, nurodytą 3.2 ir 3.3 sutarties punktuose.“

„Abonentas įsipareigoja naudotis bendrovės pagal šią sutartį teikiamomis paslaugomis visą 9.7 punkte nustatytą terminą. Jeigu sutartis nutraukiama anksčiau nurodyto termino bendrovės ir / arba Abonento iniciatyva, Abonentas privalo sumokėti netesybas (baudą), kurios dydis yra nurodomas sutarties priede.“

- ▶ Šios sutarties sąlygos įpareigoja vartotoją vykdyti visus įsipareigojimus verslininkui, net jei šis nevykdo savųjų<sup>123</sup>.

**14**

„Bankas turi teisę perduoti visus sutartyje numatytus savo įsipareigojimus ir teises (ar jų dalį) trečiajam šaliai. Kredito gavėjas įsipareigoja pateikti ir pasirašyti dokumentus, kurie yra reikalingi tokiam perdavimui, jeigu Bankas to pareikalauja, ir atlikti kitus veiksmus, būtinus teisių perdavimo atveju. Kredito

gavėjas sutinka su šia Banko teise ir jai neprieštaruoja."

„Perleisti visas ar dalį savo teisių ir pareigų, kylančių iš šios Sutarties, tretiesiems asmenims, be atskiro Pirkėjo sutikimo.“

- ▶ Suteikiama teisė verslininkui be vartotojo sutikimo perleisti savo teises ir prievoles, kai tai gali sumažinti vartotojui teikiamas garantijas<sup>124</sup>.

15

„Iš šios Sutarties kilę ginčai sprendžiami derybų būdu, o nepavykus susitarti – vienos iš Šalių iniciatyva gali būti perduoti nagrinėti kompetentingam teismui Vilniaus mieste <...>“.

„Visi ginčai, kylantys iš šios sutarties, yra sprendžiami vadovaujantis Lietuvos Respublikos įstatymais ir nagrinėjami Paslaugos Teikėjo buveinės registracijos vietos apylinkės arba apygardos teisme (pagal ieškinio sumą).“

- ▶ Šios sutarties sąlygos panaikina arba suvaržo vartotojo teisę pareikšti ieškinį ar pasinaudoti kitais pažeistų teisių gynimo būdais (apriboja įrodymų panaudojimą, perkelia įrodinėjimo pareigą vartotojui ir pan.)<sup>125</sup>.



### 3. TEISINIAI IŠŠŪKIAI VARTOTOJAMS ELEKTRONINĖJE ERDVĖJE



[ 3.1 ]

„Lakoniški ir laiku išleisti įstatymai elektroninės komercijos srityje gali sustiprinti vartotojų pasitikėjimą naujaisiais santykiais.“

Darius Sauliūnas<sup>126</sup>

#### ELEKTRONINĖS PREKYBOS SAMPRATA IR YPATUMAI

Europos Sąjungoje (suprantama, ir Lietuvoje) nėra unifikuoto ir visuotinai pripažinto elektroninės prekybos apibrėžimo. Elektroninė prekyba yra daug daugiau nei vien tik prekių ir paslaugų pirkimas bei pardavimas internetu. Iš esmės ji apima bet koki komercinį sandorį, sudarytą elektroniniu būdu – elektroninėmis priemonėmis, elektroninėje aplinkoje ir pan.



#### ELEKTRONINĖS PREKYBOS APIBRĖŽIMAS

Siūlytinas toks elektroninės prekybos apibrėžimas – tai komercinė veikla, susijusi su prekių ir paslaugų pirkimu–pardavimu ir kitais verslo sandoriais, kurių dalyviai yra nebūtinai toje pačioje fizinėje vietoje<sup>127</sup>.

Elektroninės prekybos pavyzdžiai:

- ▶ elektroninės parduotuvės,
- ▶ elektroniniai skelbimai,
- ▶ elektroniniai aukcionai,
- ▶ elektroninė bankininkystė,
- ▶ elektroninis tarpininkavimas ir t. t.

#### PRIVALUMAI

Toliau aptarsime elektroninės prekybos privalumus.

Mindaugas Kiškis<sup>128</sup> išskiria tokius pagrindinius privalumus, kuriuos vartotojui gali suteikti elektroninė erdvė:

1. Vartotojo galimybių priimti informuotą sprendimą padidinimas;
2. Vartotojų informacijos ir politinės įtakos konsolidavimas;
3. Personalizuotų produktų, paslaugų perspektyvos;
4. Pardavėjų skaičiaus didėjimas (įėjimo į rinką barjerų mažinimas) ir galimybės pateikti naujus produktus, o tai skatina konkurenciją ir teigiamai vartotojų naudai veikia prekių ir paslaugų kainas.

## PROBLEMOS

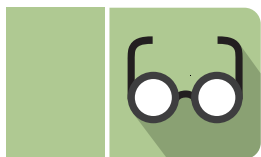
Kita vertus, svarbiausios vartotojų teisių elektroninėje prekyboje problemos yra šios:

1. Verslo įmonės pateiktos standartinės sutartys elektronine forma didina nesąžiningų sąlygų riziką;
2. Didėja vartotojų elgesio ir asmeninės informacijos apie vartotoją rinkimas bei kaupimas, taip pat šios informacijos perdavimas rinkodaros ir komercijos tikslais;
3. Apgaulinga (užmaskuota) rinkodara, įskaitant neleistiną rinkodarą tam tikrai auditorijai (pavyzdžiui, tabako, alkoholio rinkodara vaikams, nepilnamečiams);
4. Klaidos, kai vartotojas atsitiktinai užsisako ar nusiperka prekes ir paslaugas, to nesiekdamas;
5. Elektroninėje erdvėje užsakytų prekių ir paslaugų nepateikimas arba netinkamų prekių ir paslaugų pateikimas (tiek sugadintų, tiek tų, kurios skiriasi nuo vartotojo pagrįstų lūkesčių, suformuotų reklaminės medžiagos);
6. Problemos dėl įrodymų, ypač susijusių su privalomos verslo informacijos pateikimu ar nepateikimu vartotojui (dažnas ir nevaržomas šios informacijos keitimas, fizinės informacijos vartotojui nepateikimas).

## PRINCIPAI

Europos Sąjungos teisės jurisprudencijoje išskiriami šie vartotojų apsaugos elektroninėje prekyboje principai:

- ▶ skaidrumas,
- ▶ sąžiningo verslo praktika,
- ▶ vartotojo pasitikėjimas.



**Atkreiptinas dėmesys į tai,** kad nuo 2007 m. veikia Europos Komisijos inicijuota Europos Sąjungos valstybių narių, Islandijos ir Norvegijos kompetentingų institucijų vykdoma slapta interneto svetainių patikra „Sweep“<sup>129</sup>.

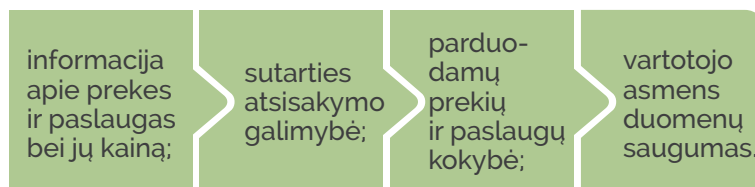
Atlikus interneto tinklalapių patikros „Sweep“ tyrimą paaiškėjo, kad „Lietuvoje elektroninės prekybos rinkoje dalyvaujančių ūkio subjektų interneto tinklalapiuose pateikiama per mažai informacijos vartotojui, nenurodomi pardavėjo kontaktiniai duomenys, klaidingai nurodoma galutinė produkto kaina.“<sup>130</sup>

## WWW.IVPK.LT

Išsamų elektroninę prekybą Lietuvos Respublikoje ir kai kuriose kitose valstybėse reglamentuojančių teisės aktų sąrašą galima rasti Informacinės visuomenės plėtros komiteto prie Lietuvos Respublikos susisiekimo ministerijos interneto svetainėje [www.ivpk.lt](http://www.ivpk.lt)<sup>131</sup>.

## SVARBIAUSI TEISINIO REGLAMENTAVIMO ASPEKTAI VARTOTOJUI NAUDOJANTIS ELEKTRONINE PREKYBA

Svarbiausius teisinio reglamentavimo aspektus vartotojui naudojantis elektronine prekyba galima suskirstyti į keturias dalis:



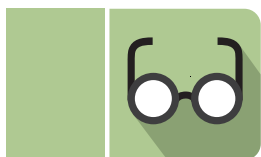
Lietuvos Respublikos informacinės visuomenės paslaugų įstatymo<sup>132</sup> 6 straipsnio 1 dalyje nurodoma:

„Paslaugos teikėjas turi užtikrinti, kad paslaugos gavėjai ir kompetentingos institucijos galėtų **lengvai, tiesiogiai bei nuolat pasiekti šią informaciją:**

1. **Paslaugos teikėjo pavadinimą** (jei paslaugos teikėjas yra fizinis asmuo, – šio asmens vardą ir pavardę);
2. **Paslaugos teikėjo buveinės adresą** (jei paslaugos teikėjas yra fizinis asmuo, – jo gyvenamosios vietos adresą);
3. **Paslaugos teikėjo duomenis** ryšiui palaikyti, tarp jų elektroninio pašto adresą;
4. **Koks yra paslaugos teikėjo valstybės registras, kuriame kaupiami ir saugomi duomenys apie tą paslaugos teikėją**, jo registracijos numerį ar panašią identifikavimo priemonę šiame registre, jeigu paslaugos teikėjas privalo būti įregistruotas valstybės registre;
5. **Apie paslaugos teikėjo veiklą prižiūrinčią instituciją:** šios institucijos pavadinimą, buveinės adresą ir duomenis ryšiui palaikyti, kai teisės aktai, išskyrus šį įstatymą, vertinamasi tam tikra veikla paveda prižiūrėti konkrečiai priežiūros institucijai;
6. **Pridėtinės vertės mokesčio mokėtojo kodą**, jeigu paslaugos teikėjas yra pridėtinės vertės mokesčio mokėtojas.“

Be to, jeigu paslaugos teikėjas verčiasi reglamentuojama profesine veikla, jis privalo užtikrinti, kad, be minėto straipsnio 1 dalyje nurodytos informacijos, paslaugos gavėjai ir kompetentingos institucijos galėtų **lengvai, tiesiogiai ir nuolat pasiekti:**

- ▶ informaciją apie instituciją, pripažinusią paslaugos teikėjo profesinę kvalifikaciją patvirtinančius dokumentus;
- ▶ informaciją apie profesinį vardą ir valstybę, kurioje jis buvo suteiktas;
- ▶ informaciją, kokios yra jo veiklai taikomos profesinės veiklos taisyklės (tarp jų elgesio (etikos) kodeksai) ir kaip su jomis susipažinti elektroninėmis priemonėmis.



**Pažymėtina**, kad paslaugų ir elektroninių paslaugų teikėjo sampratos nėra identiškos bei analizuojant konkrečias problemas vartotojų situacijas būtina atidžiai taikyti teisės normas.

Lietuvos Respublikos informacinės visuomenės paslaugų įstatymo<sup>133</sup> VI ir IV<sup>1</sup> skyriai apibrėžia sutarčių sudarymo elektroninėmis priemonėmis tvarką bei elektroninio pristatymo paslaugą, o V skyrius – paslaugų teikėjo atsakomybę.

Pavyzdžiui, reikia žinoti, kad paslaugos teikėjas, perduodantis paslaugos gavėjo pateiktą informaciją elektroninių ryšių tinklu arba suteikiantis galimybę naudotis elektroninių ryšių tinklu, neatsako už teikiamą informaciją, jeigu paslaugos teikėjas:

- ▶ neinicijuoja informacijos perdavimo;
- ▶ neparenka perduodamos informacijos gavėjo;
- ▶ neparenka ir nekeičia perduodamos informacijos.

Minėtos informacijos perdavimo ir galimybės naudotis elektroninių ryšių tinklu suteikimo veikla apima **automatinį, tarpinį** bei **trumpalaikį** perduodamos informacijos saugojimą. Šis saugojimas skirtas tik tam, kad informacija būtų perduota elektroninių ryšių tinklu, jeigu informacija nėra saugoma ilgiau negu pagrįstai būtina, kad ji būtų perduota.

**HTTPS://  
IR  
HTTP://**

Vartotojai, užsisakydami prekes ar paslaugas internete, turėtų laikytis ir tokių saugumo reikalavimų, kaip interneto svetainių patikimumas. Rekomenduotina rinktis tokias interneto svetaines, kurių dalies, skirtos asmeninei informacijai (pavyzdžiui, užsakyti prekes ar už įsigyjamą prekes apmokėti) pateikti, adresai prasideda „**https://...**“, o ne „**http://....**“. Atliekant veiksmus interneto svetainėje ar jos dalyje, kurios adresas prasideda „**https://...**“, ryšio duomenys yra šifruojami, todėl asmenims, turintiems tikslą užvaldyti šiuos vartotojo duomenis, bus praktiškai neįmanoma gauti duomenis.

Elektroninės paslaugos teikėjas privalo vartotojui pateikti sutarčių sąlygas, tarp jų sutarčių standartines sąlygas tokiu būdu, kuris leistų jam šią informaciją išsaugoti ir vėliau panaudoti. Vartotojų ir vartotojų švietėjų dėmesys atkreiptinas ir į tai, kad Lietuvos muitinės praktikoje<sup>134</sup> dažnėja atvejai, kai fiziniai asmenys skunduose nurodo, jog importo muitus ir mokesčius už internetinėje parduotuvėje įsigytas prekes per tarpininką sumoka internetinė parduotuvė. Apskaičiuoti mokesčiai nurodomi sąskaitose atskira eilute ir pirkėjas, pirkdamas prekę, privalo juos sumokėti, kitaip nusipirkti prekės, t. y. be mokesčių, toje internetinėje parduotuvėje nėra galimybės.

**Reikia žinoti, kad muitinė nėra sudariusi jokių sutarčių su jokiais internetinėmis parduotuvėmis ir jokios internetinės parduotuvės nemoka / nesumoka jokių mokesčių už asmenų iš trečiųjų šalių į Lietuvą importuojamas prekes.** Tokiais atvejais už importuojamas prekes muitinio įforminimo metu yra apskaičiuojami mokesčiai ir importuotojas šiuos mokesčius privalo sumokėti muitinei.

Taigi mokesčius importuotojas **sumoka du kartus: pirmą kartą** internetinei parduotuvei pirkdamas prekę ir manydamas, kad prekę gaus jau be mokesčių, **o antrą kartą**, jo nusivylimui, muitinei<sup>135</sup>.



## PREKIŲ GRAŽINIMAS

Pasitaiko, kad prekės vartotojui atsiunčiamos su defektu, nekokybiškos ir importuotojas jų atsisako.

Šiais atvejais, jeigu prekės neatitinka sutarties, pagal kurią jos buvo importuotos, sąlygų ir jos yra išgabenamos iš Europos Bendrijos muitų teritorijos, importuotojui **gražinami apskaičiuoti mokesčiai**.

**Jeigu internetinė parduotuvė atsiunčia prekes, kurios atitinka sutarties sąlygas**, t. y. atsiuntė tokias prekes, kokias pirkėjas užsisakė (modelis, dydis, spalva atitinka), tik pačiam pirkėjui pamačius realiai prekę ar ją pasimatavus (pavyzdžiui, drabužiai, avalynė) netiko ar nebepatiko, nors ir prekę gražinama pardavėjui, – tokiu atveju **mokesčiai negražinami**.



Taip pat muitinės pareigūnai informavo, kad jų darbo praktikoje yra buvę ir tokių atvejų, kai asmenys internetu nusiperka telefoną, kompiuterį su visais priedais, sumoka muitinei mokesčius, tačiau parsinešę namo siuntoje randa tik menkos vertės ausinukus, kurių net nebuvo užsisakę.

**Pažymėtina**, kad tokiu atveju importuotojas turi pateikti dokumentus, įrodančius, kad jis tikrai negavo tų prekių.

**Pagrindinis įrodymas** šiuo atveju yra muitinio įforminimo metu surašomas **prekių patikrinimo aktas** dalyvaujant pačiam importuotojui ar jam atstovaujanciam asmeniui. Priešingu atveju, t. y. atsiėmus prekes, įrodyti, kad yra toks prekių neatitikimas, labai sudėtinga.

Nagrinėjamai temai ypač aktuali nuo 2014 m. birželio 13 d. Lietuvoje įsigaliojusi direktyva „Dėl vartotojų teisių“<sup>136</sup>, kurios nuostatos perkeltos į Lietuvos Respublikos civilinį kodeksą<sup>137</sup>.

Apie tai daugiau informacijos pateikiama šio leidinio 2 skyriuje „Vartojimo sutarčių ypatumai“.

### Vartotojų privatumą Lietuvoje reglamentuoja Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymas<sup>138</sup>.

Asmens duomenimis yra laikoma bet kuri informacija, susijusi su fiziniu asmeniu – duomenų subjektu, kurio tapatybė yra žinoma arba gali būti tiesiogiai ar netiesiogiai nustatyta pasinaudojant tokiais duomenimis, kaip asmens kodas, vienas arba keli asmeniui būdingi fizinio, fiziologinio, psichologinio, ekonominio, kultūrinio ar socialinio pobūdžio požymiai.

Elektroninės prekybos įmonės privalo vykdyti Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo bendruosius reikalavimus, t. y. užtikrinti asmens duomenų tvarkymo saugumą, teisėtumą, užsiregistruoti Asmens duomenų valdytojų valstybės registre ir pranešti apie asmens duomenų tvarkymą Valstybinei duomenų apsaugos inspekcijai.

## INSTITUCIJOS, ATLIEKANČIOS VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGĄ JIEMS NAUDOJANTIS ELEKTRONINE PREKYBA

Vartotojas, manydamas, kad prekybininkas pažeidė jo teises ar įstatymų saugomus interesus, turi teisę Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo<sup>139</sup> nustatyta tvarka kreiptis į pardavėją, paslaugų teikėją.

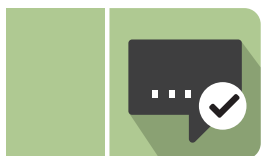
Kai ginčo nepavyksta išspręsti kreipiantis tiesiogiai į pardavėją ar paslaugų teikėją, jis turi kreiptis į atitinkamas valstybines institucijas arba viešąją įstaigą Europos vartotojų centrą<sup>140</sup>.

Papildant aukščiau išdėstytą informaciją pažymėtina, kad Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Lietuvos Respublikos susisiekimo ministerijos yra parengęs „Elektroninės prekybos atmintinę vartotojams, sudarantiems sutartis elektroniniu būdu“<sup>141</sup>, kurioje nurodoma:

„Subjektai, į kuriuos taip pat rekomenduotina kreiptis kilus nesklandumams sudarant sutartis elektroniniu būdu:

- ▶ **internetinės prekybos platformos** (pavyzdžiui, „Ebay“), kuria buvo naudojama perkant prekes ar paslaugas, valdytojas. Paprastai didelių, tarptautinių platformų valdytojai, siekdami kelti savo reputacijos lygį ir vartotojų pasitikėjimą, yra įgyvendinę tokių situacijų, kai perkamas produktas nepristatomas ar pristatomas netinkamos kokybės produktas, sprendimo procedūras;
- ▶ **atsiskaitymo tarpininkas**. Kaip ir internetinės prekybos platformų valdytojai, vedini tų pačių paskatų, atsiskaitymų tarpininkai yra įgyvendinę situacijų, kai perkamas produktas nepristatomas ar pristatomas netinkamos kokybės produktas, sprendimo procedūras;
- ▶ **jūsų atsiskaitymo priemonės tvarkančios institucijos** (bankai, kredito unijos ir pan.). Tuo atveju, jeigu pirktas produktas nebuvo pristatytas, turite galimybę kreiptis į Jūsų atsiskaitymo priemonės tvarkančią instituciją, informuodami apie nepagrįstą lėšų išskaitymą iš Jūsų sąskaitos;
- ▶ **įvairios vartotojų asociacijos;**
- ▶ **Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Lietuvos Respublikos susisiekimo ministerijos** – informacinės visuomenės paslaugų teikėjų priežiūrą atliekanti institucija.“

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo<sup>142</sup> 19 straipsnio nuostatomis, vartotojas gali kreiptis į teismą, o tuo atveju, jeigu įtaria, kad jo atžvilgiu yra įvykdyta nusikalstama veika, siūlytina kreiptis į policiją, prokuratūrą.



## 4. BENDROJI PREKIŲ IR PASLAUGŲ SAUGA BEI KOKYBĖ



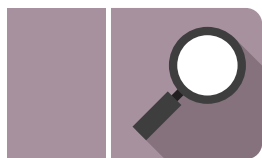
„Rinkos sąlygomis individai įgauna ypatingą sugebėjimą tapti vartotojais, postmodernus individualumas formuojamas daugiausiai konstruojant gerą vartotoją.“

Anelė Vosyliūtė<sup>143</sup>

[ 4.1 ]

### PRODUKTŲ IR PASLAUGŲ SAMPRATA, TEISINIS REGLAMENTAVIMAS<sup>144</sup> (JO PROBLEMATIKA), KONTROLĖ

Pagal Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatymo<sup>145</sup> 3 str., **produktas** – gaminyš arba paslauga.



#### KAS YRA GAMINYS?

**Gaminys** – kiekvienas gaminyš, taip pat ir naudojamas teikiant paslaugas, skirtas vartotojams, ar gali būti jų vartojamas ir teikiamas už atlyginimą ar be jokio atlyginimo, kai vykdoma komercinė veikla, nepaisant to, ar gaminyš naujas, naudotas ar perdirbtas. Reikia nepamiršti, kad produktu laikoma ir elektros energija<sup>146</sup>.

#### KAS YRA PASLAUGA?

Pagal Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo<sup>147</sup> 2 str., **paslauga** – atlygintina veikla arba (ir) jos rezultatas, kuriais siūloma tenkinti ar yra tenkinamas konkretus vartotojo poreikis.

Šio reglamentavimo probleminis aspektas yra tai, kad vartotojų teisei nepriskiriamos sveikatos priežiūros, teisinės, švietimo, šiluminės energijos, dujų, vandens tiekimo, nuotėkų šalinimo ir transporto paslaugos<sup>148</sup>.

Minėtą problemą gvildenę Lietuvos teisės instituto mokslininkai<sup>149</sup> teigia:

„Tai, kad vieni švietimo paslaugų vartotojai, kurie naudojami privačių ikimokyklinio ugdymo, bendrojo lavinimo, aukštojo mokslo institucijų paslaugomis, laikomi vartotojais, o kiti, pasirinkę biudžetinių institucijų paslaugas, – ne, rodo šios nuostatos nenuoseklumą.“<sup>150</sup>

Taigi dėl aukščiau minėto teisinio reglamentavimo problematikos toliau aptarsime tik maisto produktų ir paslaugų saugos bei kokybės aktualijas.

## BENDRIEJI PRODUKTŲ SAUGOS REIKALAVIMAI YRA ŠIE:

1. Į rinką teikiamas produktas turi būti saugus. Galimybė užtikrinti aukštesnį saugos lygį arba gauti kitus produktus, kuriuos vartojant yra mažesnė rizika negu leistina, neturi būti pagrindas priskirti produktą prie pavojingų, jeigu jis atitinka teisės aktuose nustatytus produktų saugos reikalavimus;
2. Kai nėra konkretaus produkto saugą reglamentuojančių Europos Sąjungos teisės aktų, produktas laikomas saugiu, jei jis atitinka konkrečius Europos Sąjungos valstybės narės, kurioje yra pateiktas į rinką, nacionalinius teisės aktus, priimtus laikantis Europos Bendrijos steigimo sutarties ir nustatančius sveikatos bei saugos reikalavimus, kuriuos produktas turi tenkinti, kad jį galima būtų pateikti į rinką toje valstybėje narėje;
3. Produktas yra saugus, kai pavojaus ir pavojaus kategorijų aspektu jis atitinka savanoriškai taikomus kaip nacionalinius standartus perimtus Europos standartus, į kuriuos nuorodos buvo paskelbtos Europos Bendrijų oficialiajame leidinyje, o Lietuvos nuorodos į tokius nacionalinius standartus nustatyta tvarka buvo paskelbtos biuletenyje „Valstybės žinios“<sup>151</sup> ar Teisės aktų registre ([www.e-tar.lt](http://www.e-tar.lt));
4. Kitais atvejais produktas vertinamas kaip atitinkantis bendruosius saugos reikalavimus, pirmiausia atsižvelgiant į savanoriškai taikomus kitus Europos Sąjungos standartus perimančius nacionalinius standartus, kitus nacionalinius standartus, Europos Komisijos rekomendacijas, nustatančias produktų saugos vertinimo gaires, atitinkamame sektoriuje galiojančius geros gamybos praktikos kodeksus, naujausius mokslo ir technikos laimėjimus, saugą, kurios vartotojas gali pagrįstai tikėtis.<sup>152</sup>



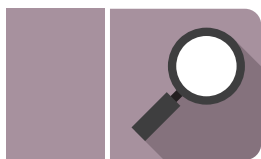
### Prekių ir paslaugų saugos bei kokybės kontrolės priežiūra Lietuvoje atlieka:

- ▶ Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba<sup>153</sup>;
- ▶ Lietuvos Respublikos valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba<sup>154</sup>;
- ▶ Valstybinė ne maisto produktų inspekcija prie Lietuvos Respublikos ūkio ministerijos<sup>155</sup>.

## [ 4.2 ]

### PREKIŲ IR PASLAUGŲ SAUGOS BEI KOKYBĖS YPATUMAI

Lietuvos teisė, skirtingai negu Europos Sąjungos teisė, nustato reikalavimus ir atsakomybę ne tik prekių, bet ir paslaugų bendrajai saugai.



## KAS YRA SAUGI PREKĖ IR PASLAUGA?

**Saugi prekė** yra suprantama kaip bet koks gaminys, kuris įprastomis, gamintojo nustatytais ar galimomis iš anksto pagrįstai numatyti vartojimo sąlygomis nekelia jokios rizikos vartotojo sveikatai ir gyvybei arba kelia ne didesnę riziką, negu teisės aktuose yra leidžiama.

Įvertinant, ar gaminiai saugūs, turi būti atsižvelgiama į jų charakteristikas, sudėtį, pakuotę, surinkimo ir priežiūros instrukcijas, poveikį kitiems gaminiams, gaminio naudojimo instrukcijas, didelės rizikos vartotojų kategorijas (pavyzdžiui, vaikus, pagyvenusius žmones).

**Saugi paslauga** gali būti laikoma tokia, kuri jos teikimo metu ar vėliau nekelia jokios rizikos arba kelia ne didesnę riziką, negu leidžia teisės aktai.

Gamintojai, platintojai ir paslaugų teikėjai privalo teikti vartotojui reikiamą informaciją prieš perduodami gaminį vartotojui, kad jis galėtų įvertinti su gaminiu susijusią riziką per visą nurodytą, įprastą ar numanomą jo vartojimo laiką. Sužinoję, kad gaminys nesaugus, privalo nedelsdami informuoti vartotoją. Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą, atitinkamos srities kontrolės institucijas ir Lietuvos Respublikos Vyriausybės nustatyta tvarka pašalinti juos iš rinkos. Lietuvos Respublikos Vyriausybė, Lietuvos Respublikos Vyriausybės įstaigos, ministerijos, prie jų įsteigti departamentai ir kitos įstaigos joms priskirtose valstybės valdymo srityse pagal savo kompetenciją nustato privalomus produktų saugos bei ženklinimo reikalavimus, suderintus su Jungtinių Tautų Organizacijos, Europos Sąjungos, Pasaulio prekybos organizacijos reikalavimais, ir patvirtinimo, kad jie atitinka nustatytus reikalavimus, tvarką.



Lietuvos Respublikos maisto įstatymas<sup>156</sup> numato **maisto ir kitų į maistą panašių gaminių (produktų) pateikimo į rinką ribojimus:**

- 1. Draudžiama teikti į rinką maistą, kai jame arba jo pakuotėje yra maistui nepriskiriamų daiktų (išskyrus atvejus, kai šie daiktai reikalingi maistui tvarkyti ar vartoti), jei dėl šių daiktų galėtų kilti pavojus vartotojų, ypač vaikų, sveikatai ar gyvybei;**
- 2. Draudžiama teikti į rinką gaminius, savo forma, kvapu, spalva, išvaizda, ženklinimu, pakuote, dydžiu ar kitaip panašius į maistą taip, kad vartotojai, ypač vaikai, galėtų būti klaidinami ir vartojant šiuos gaminius kaip maistą galėtų kilti pavojus sveikatai ar gyvybei;**
- 3. Draudžiama parduoti, nupirkti ar kitaip perduoti energinius gėrimus jaunesniems kaip 18 metų asmenims.** Energinių gėrimų pardavėjai turi teisę, o kai kyla abejonių, kad asmuo yra jaunesnis kaip 18 metų, privalo iš perkančio energinius gėrimus asmens reikalauti pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą. Jeigu toks asmuo nepateikia jo tapatybę patvirtinančio dokumento, energinių gėrimų pardavėjai privalo atsisakyti parduoti jam energinius gėrimus.

Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatymas<sup>157</sup> taip pat numato produktų pateikimo į rinką ribojimo priemonių taikymo pagrindus.

Valstybinė ne maisto produktų inspekcija prie Lietuvos Respublikos ūkio ministerijos, Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba turi teisę taikyti rinkos ribojimo priemonės, jeigu gamintojas, platintojas ir paslaugų teikėjas teikia į rinką nesaugius gaminius ar paslaugas, netinkamai pateikia informaciją vartotojui ar pažeidžia kt. teisės aktuose nustatytas pareigas (pavyzdžiui, Valstybinėje maisto ir veterinarijos tarnyboje įvesta nemokama telefono 8 800 40 403 linija, kuria vartotojai ir gamintojai visą parą gali skambinti ir pranešti apie nesaugius, nekokybiškus maisto produktus bei nesaugias viešojo maitinimo įmonių teikiamas paslaugas **arba užpildyti elektroninę skundo formą** – anketą<sup>158</sup>).

**RASFF** Atkreiptinas dėmesys į tai, kad Europos Sąjungoje veikia skubiųjų pranešimų apie nesaugų maistą ir pašarus sistema **RASFF**<sup>159</sup> (angl. *Rapid Alert System for Food and Feed*). Ši sistema veikia įgyvendinant 2002 m. sausio 28 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (EB) Nr. 178/2002, nustatančio maistui skirtų teisės aktų bendruosius principus ir reikalavimus, įsteigiančio Europos maisto saugos tarnybą ir nustatančio su maisto saugos klausimais susijusias procedūras<sup>160</sup>, 50 straipsnį ir 2011 m. sausio 10 d. Europos Komisijos reglamentą (ES) Nr. 16/2011<sup>161</sup>, taip pat yra nustatomos Skubaus perspėjimo apie nesaugų maistą ir pašarus sistemos įgyvendinimo priemonės.

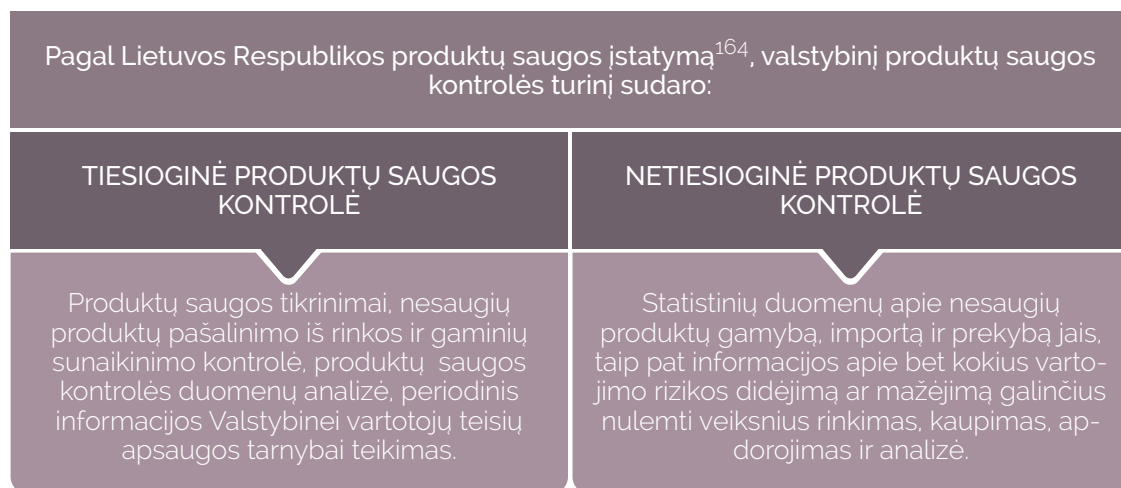
**RAPEX** Nuo 2004 m. birželio 1 d. Lietuvos Respublikos institucijos prisijungė prie Europos Sąjungos **RAPEX** sistemos<sup>162</sup>. **RAPEX** – tai Europos Komisijos Skubaus keitimosi informacija apie pavojingus vartotojų sveikatai ir saugai gaminius, pranešimų apie pavojingus gaminius registravimo ir skelbimo sistema. Direktyva „Dėl bendros gaminių saugos“<sup>163</sup> numato pareigas Europos Sąjungos valstybėms narėms, gamintojams ir platintojams bei pačiai Europos Komisijai, siekiant, jog į rinką patektų tik saugūs gaminiai, o, aptikus pavojingus, būtų galima skubiai imtis veiksmų, šalinant juos iš rinkos. Direktyva taip pat įpareigoja gamintojus / platintojus informuoti atsakingas valstybės institucijas apie nesaugius gaminius ir priemones, kurių gamintojai ar platintojai ėmėsi, kad šie gaminiai būtų išimti iš rinkos ir saugiai sunaikinti.

Iš Europos Sąjungos daugiausiai pranešimų gaunama dėl nesaugių žaislų, vaikams skirtų įrengimų, elektros prietaisų.

Savaitinius RAPEX pranešimus galima rasti interneto svetainėje [www.europa.eu.int/comm/consumers/cons\\_safe/prod\\_safe/gpsd/rapex\\_en.htm](http://www.europa.eu.int/comm/consumers/cons_safe/prod_safe/gpsd/rapex_en.htm).

Apie Lietuvoje rastus nesaugius gaminius ir jiems pritaikytas rinkos ribojimo priemones galima sužinoti Valstybinės ne maisto produktų inspekcijos prie Lietuvos Respublikos ūkio ministerijos interneto svetainėje [www.vnmpi.lt](http://www.vnmpi.lt).

#### 4 paveiksle įvardytas produktų saugos kontrolės turinys.



#### 4 paveikslas. Produktų saugos kontrolės turinys

Pirkėjas, kuriam buvo parduotas netinkamos kokybės daiktas (išskyrus maisto produktus), turintis pardavėjo neaptartų trūkumų, **savo pasirinkimu turi teisę reikalauti iš pardavėjo:**

- ▶ nemokamai pašalinti daikto trūkumus (pataisyti daiktą);
- ▶ pakeisti netinkamos kokybės daiktą tinkamos kokybės daiktu;
- ▶ atitinkamai sumažinti prekės kainą;
- ▶ per protingą terminą neatlygintinai pašalinti daikto trūkumus;
- ▶ atlyginti daikto trūkumų pašalinimo išlaidas, jeigu pardavėjui per protingą terminą jų nepašalinus trūkumus pašalino pirkėjas pats ar trečiųjų asmenų padedamas.

Pirkėjas reikalavimus dėl daikto trūkumų gali pareikšti per protingą terminą, bet ne vėliau kaip per dvejus metus nuo daikto perdavimo dienos, jeigu įstatymai ar sutartis nenumato ilgesnio termino. Jeigu neįrodoma kitaip, prekės ar paslaugos trūkumai, išaiškėję per **6 mėnesius** nuo prekės perdavimo ar paslaugos suteikimo, laikomi buvusiais perdavimo ar suteikimo vartotojui metu, išskyrus atvejus, kai tai yra nesuderinama su prekės, paslaugos ar jos trūkumo pobūdžiu.

Visais atvejais pirkėjas turi teisę į nuostolių, atsiradusių dėl netinkamos kokybės prekės perdavimo, atlyginimą. Jeigu vartotojas nusipirko netinkamos kokybės maisto prekę, jis savo pasirinkimu turi teisę reikalauti, kad prekė būtų pakeista į tokią pat tinkamos kokybės prekę arba gražinti prekę pardavėjui ir reikalauti gražinti už prekę sumokėtus pinigus arba nemokamai pašalinti daikto trūkumus (pataisyti daiktą).

**Kiti svarbūs informacijos šaltiniai apie Lietuvos vartotojų teisės į kokybę ir saugą pažeidimus yra vartotojų prašymai atitinkamoms valstybės institucijoms.**



## 5. VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGA REKLAMOS IR NESĄŽINGOS KOMERCINĖS VEIKLOS SRITYSE



„Kaip liudija archeologiniai kasinėjimai Viduržemio jūros šalyse, jau senovės romėnai suprato, kad reklamai išleisti pinigai atsiperka. Tuo metu egzistavo trys pagrindinės reklaminės veiklos formos – prekinis ženklas, iškaba ir miesto šauklys.“

Laisvoji enciklopedija „Vikipedija“

[ 5.1 ]

### REKLAMA IR VARTOTOJO TEISĖ Į INFORMACIJĄ

Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo 2 straipsnio 8 dalyje nustatyta, kad **reklama** – bet kokia forma ir bet kokiomis priemonėmis skleidžiama informacija, susijusi su asmens ūkine, komercine, finansine ar profesine veikla, skatinanti įsigyti prekių ar naudotis paslaugomis, įskaitant nekilnojamojo turto įsigijimą, turtinių teisių ir įsipareigojimų perėmimą.

#### LIETUVOS RESPUBLIKOS REKLAMOS ĮSTATYMO TAIKYMO SRITIS

- Šis įstatymas nereglamentuoja **politinės ir socialinės reklamos ir skelbimų, nesusijusių su ūkine komercine, finansine ar profesine veikla.**



Lietuvos Respublikos Konstitucinis Teismas 2005-09-29 bylos Nr. 15/02 nutarime nurodė, kad „įstatymuose pateikiami nevienodi reklamos apibrėžimai. Tačiau visuose minėtuose teisės aktuose nurodomas svarbiausias reklamos požymis – reklama yra informacija, kuria siekiama padėti parduoti arba skatinti įsigyti prekes ar naudotis paslaugomis.“<sup>165</sup>

Taigi įstatymuose ir suformuotoje teismų praktikoje kaip esminis reklamos požymis, išskiriantis ją iš kitos informacijos, yra įtvirtintas specialus jos tikslas – daryti įtaką vartotojo ekonominei elgsenai.

### LIETUVOS RESPUBLIKOS REKLAMOS ĮSTATYMO TIKSLAS

Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo tikslas – gerinti vartotojų informavimą apie prekes ir paslaugas, ginti vartotojų interesus, saugoti sąžiningos konkurencijos laisvę bei sudaryti sąlygas reklaminei veiklai plėtoti. Rašytiniam ir garsiniam reklamos tekstui taikomi ir Lietuvos Respublikos valstybinės kalbos įstatymo nustatyti reikalavimai.





Reklama turi būti padori ir teisinga bei aiškiai atpažįstama.

**Pažymėtina, kad reklama draudžiama, jeigu joje:**

- ▶ pažeidžiami visuomenės moralės principai;
- ▶ žeminama žmogaus garbė ir orumas;
- ▶ kurstoma tautinė, rasinė, religinė, lyčių ar socialinė neapykanta ir diskriminacija, taip pat šmeižiama ar dezinformuojama;
- ▶ skatinama prievarta, agresija, keliami panika;
- ▶ skatinamas elgesys, keliantis grėsmę sveikatai, saugumui ir aplinkai;
- ▶ piktnaudžiuojama prietaisais, žmonių pasitikėjimu, jų patirties ar žinių stoka;
- ▶ be fizinio asmens sutikimo minimas jo vardas, pavardė, pateikiama jo nuomonė, informacija apie jo privatų ar visuomeninį gyvenimą, turta, naudojamas fizinio asmens atvaizdas;
- ▶ reklamai skleisti naudojamos specialios pasąmonę veikiančios priemonės ir technologijos;
- ▶ panaudota reklaminė medžiaga yra parengta pažeidžiant autorių teises į literatūros, meno, mokslo kūrinius ir (ar) gretutines teises;
- ▶ niekinami Lietuvoje įregistruotų religinių bendruomenių religiniai simboliai.

Reklama, skleidžiama bet kokia forma ir bet kokiomis reklamos perteikimo priemonėmis, **yra draudžiama, kai siekiama reklamuoti:**

- ▶ veiklą, kuri yra įstatymų uždrausta ar neteisėta;
- ▶ prekes ar paslaugas, kurių gamyba ir (ar) pardavimas (teikimas) yra įstatymų uždrausti;
- ▶ prekes, kurios yra išimtos iš civilinės apyvartos<sup>166</sup>.



1984 m. rugsėjo 10 d. Tarybos direktyvos 84/450/EEB dėl klaidinančios ir lyginamosios reklamos, iš dalies pakeistos 1997 m. spalio 6 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 97/55/EB.

Apsaugoti vartotojus, prekybos, verslo, amatų ar kita profesine veikla užsiimančius asmenis ir plačiosios visuomenės interesus nuo klaidinančios reklamos ir jos nesąžiningų pasekmių bei nustatyti sąlygas, kuriomis lyginamoji reklama yra leistina.

**Ši direktyva taikoma tik santykiams tarp verslo subjektų – fizinių ir juridinių asmenų.**

Joje teigiama, kad „reklama – tai bet kokios formos pateikimas ryšium su prekyba, verslu, amatu ar profesija, siekiant skatinti prekių ar paslaugų, įskaitant nekilnojamąjį turta, tiekimą, teises ir pareigas“.

**Reklamos įstatyme įtvirtinta klaidinančios reklamos sąvoka** – bet kokia reklama, kuri bet koku būdu, įskaitant ir jos pateikimo būdą, klaidina arba gali suklaidinti asmenis, kuriems ji skirta arba kuriuos ji pasiekia, ir kuri dėl savo klaidinančio pobūdžio gali paveikti jų ekonominį elgesį arba kuri dėl šių priežasčių pakenkia ar gali pakenkti kito asmens galimybės konkuruoti<sup>167</sup>.

VERTINANT REKLAMĄ  
KAIP KLaidinančią  
atsižvelgiama į  
jos **TEISINGUMO,**  
**IŠSAMUMO IR**  
**PATEIKIMO**  
KRITERIJUS:

- 1. Reklamoje pateikiami teiginiai yra neteisingi, jeigu** reklamos davėjas negali pagrįsti šių teiginių teisingumo jos naudojimo metu;
- 2. Reklamoje pateikiama informacija yra neišsami, jeigu** praleista tam tikra informacijos dalis, kurios pateikimas, atsižvelgiant į kitą toje reklamoje pateikiamą informaciją, būtinai reikalingas, kad būtų išvengta reklamos vartotojų suklaidinimo.

Reklamoje pateikiama informacija taip pat yra neišsami, jeigu neatskleidžiama, nuslepia arba neaiškiai, nesuprantamai, dviprasmiškai ar ne laiku pateikiama esminė informacija, kuri vidutiniam vartotojui reikalinga tam, kad jis galėtų priimti informacija paremtą sprendimą dėl sandorio, ir tuo vidutinis vartotojas skatinamas arba gali būti paskatintas priimti tokį sprendimą dėl sandorio, kurio jis kitomis aplinkybėmis nebūtų priėmęs.

Jeigu reklamos perteikimo priemonės apimtys arba laiko požiūriu yra ribotos, tai sprendžiant, ar informacija neišsami, turi būti atsižvelgiama į šį ribotumą, konkretaus atvejo ypatumus, aplinkybes ir bet kokias kitas priemones, kurių reklamos davėjas ėmėsi tam, kad informacija vartotojams būtų prieinama kitais būdais;

- 3. Reklamos pateikimo būdas ar forma yra tokie, kad** reklamos vartotojas gali suvokti numanomą neteisingą (klaidinantį) reklamos teiginį.



### KAS YRA LYGINAMOJI REKLAMA?

**Lyginamoji reklama** – tai bet kokia reklama, kuri aiškiai ar netiesiogiai nurodo konkurentą arba konkurento siūlomas prekes ar paslaugas.

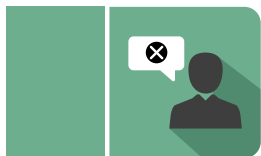
Reklamos įstatymo 6 straipsnis nustato lyginamosios reklamos leidimo sąlygas.

#### LYGINAMOJI REKLAMA LEIDŽIAMA, KAI LAIKOMASI ŠIŲ REIKALAVIMŲ:

1. Reklama nėra klaidinanti pagal Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo 2 straipsnio 4 dalį ir 5 straipsnį;
2. Reklamoje yra lyginamos prekės ar paslaugos, tenkinančios tuos pačius poreikius ar skirtos tiems patiems tikslams;
3. Reklamoje yra objektyviai lyginamos viena ar daugiau šių prekių ir paslaugų reikšmingų, svarbių, galimų patikrinti ir būdingų savybių, taip pat gali būti lyginama ir kaina;
4. Reklama nesukelia painiavos tarp komercinės veiklos subjektų, tarp reklamos davėjo ir konkurento arba reklamos davėjo ir konkurento prekių ženklų, pavadinimų, kitų žymenų su skiriamaisiais požymiais, prekių ir paslaugų;
5. Reklama nediskredituoja ir nemenkina konkurento prekių ženklų, pavadinimo, kitų žymenų su skiriamaisiais požymiais, jo prekių, paslaugų, veiklos, finansinės ar kitokios padėties;
6. Prekės ar paslaugos, turinčios kilmės nuorodą, lyginamos su prekėmis ar paslaugomis su tokia pat kilmės nuoroda;
7. Nesąžiningai nesinaudojama konkurento prekių ženklo, pavadinimo ar kitų žymenų su skiriamaisiais požymiais reputacija arba konkuruojančios prekės ar paslaugos nuoroda į kilmę;
8. Reklamoje prekės ar paslaugos nepateikiamos kaip prekių ar paslaugų, pažymėtų turinčiu apsaugą prekių ženklu ar pavadinimu, imitacijos ar kopijos.

Jeigu lyginamojoje reklamoje pateikiamas konkretus pasiūlymas, turi būti aiškiai nurodyta pasiūlymo galiojimo pabaigos data, o jeigu reikalinga, turi būti nurodyta, kad šis pasiūlymas priklauso nuo turimų prekių kiekio ar paslaugų suteikimo galimybių. Jei tokios reklamos paskelbimo metu pasiūlymas dar negalioja, būtina nurodyti jo įsigaliojimo datą.

**Klaidinančios ir lyginamosios reklamos kontrolę Lietuvoje vykdo Lietuvos Respublikos konkurencijos taryba.**



Su šiuo Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo pažeidimu vartotojai susiduria bene dažniausiai.

Vartotojai, pildydami anketas dėl nuolaidų ir kitų kortelių išdavimo nepastebėję iš anksto uždėtos varnelės ties užrašu „pageidauju gauti reklamą“, patys to nežinodami, duoda sutikimą gauti reklamą.

Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo 13 straipsnio 2 dalyje nustatyta, **kad draudžiama tiesiogiai teikti reklamą konkrečiam asmeniui, jeigu yra aiškiai išreikštas šio asmens nesutikimas.**

**Taip pat Lietuvos Respublikos pašto įstatymo 10 straipsnio 9 dalyje nustatyta:**

„Jeigu gavėjas nepageidauja gauti reklamos, jis, siekdamas aiškiai išreikšti šį nesutikimą, ant gaunamųjų laišku dėžutės nurodo, kad reklamos gauti nepageidauja.“ Pagal Reklamos įstatymo 13 straipsnį net ir klausiamo dėl sutikimo gauti reklamą adresato neatsakymas (neveikimas) reklamos davėjui negali reikšti, kad adresatas sutinka, jog jam būtų teikiama reklama.

Pažymėtina, kad įstatymas nenustato, kokia forma turi būti išreikštas asmens nesutikimas, tačiau nurodyta, kad nesutikimas turi būti aiškiai išreikštas. Svarbu, kad pageidavimas negauti reklamos ant pašto dėžutės būtų lengvai pastebimas: pakankamo formato, aiškiai įskaitomo šrifto ir panašiai.

Vartotojai, nenorėdami gauti reklamos, ant pašto dėžutės nurodo:

- ▶ „Prašom nemesti reklaminės informacijos“,
- ▶ „Nepageidauju reklamos“ ir panašiai.

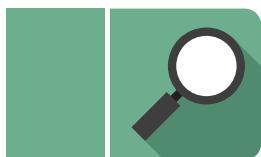
Asmenys, pažeidę šį gavėjo nesutikimą, atsako teisės aktu nustatyta tvarka<sup>168</sup>.

Pabrėžtina, kad spaudoje, jeigu straipsnio tekstas nėra specialiai išskirtas, tačiau skleidžiama itin pozityvi pardavimus skatinanti informacija apie tam tikrą produktą, tokia reklama turi būti pažymėta žodžiu „**Reklama**“ arba „**R**“ raide.

Televizija yra vienas iš pagrindinių reklamos skleidimo kanalų. Pažymėtina, kad jei televizijos laidų metu laidos vedėjai ar kiti dalyviai skleidžia itin pozityvią informaciją apie tam tikrą prekę / paslaugą, ekrane turi būti rodomas žodis „**Reklama**“ arba „**R**“ raidė.

## [ 5.1.4 ]

### PASLĖPTA REKLAMA



#### KAS YRA PASLĖPTA REKLAMA?

Tai bet kokia forma ir bet kokiomis priemonėmis skleidžiama informacija apie gamintoją ar paslaugos teikėją, jo pavadinimą ar veiklą, prekės ženklą, pateikiama tokia forma, kuri gali suklaidinti reklamos vartotojus dėl šios informacijos pateikimo tikrojo tikslo.

**Toks informacijos pateikimas visais atvejais laikomas paslėpta reklama**, kai už ją sumokama ar kitaip atsilyginama. Reklama privalo būti aiškiai atpažįstama.

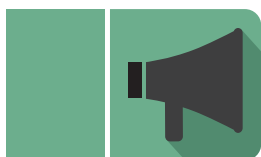
Lietuvos vyriausiasis administracinis teismas konstatavo, kad „reklama yra bet kokia forma ir bet kokiomis priemonėmis skleidžiama informacija; todėl atmetinas argumentas, kad ginčo publikacijos buvo pranešimai spaudai, kai nustatyta, jog tokia forma skelbiama informacija susijusi su asmens ūkine komercine, finansine ar profesine veikla bei skatina įsigyti prekes. Pastaroji ypatybė nustatoma įvertinus skelbiamos informacijos turinį, platinamų teiginių tikslą, yra objektyvi ir nešališka ar turi tik išskirtinai šį produktą pristatančių teiginių“.

**Be to, šioje byloje nurodyta, kad**

„nustačius esminius reklamos požymius, ginčo publikacijos negali būti vertinamos kaip neutralaus turinio informaciniai pranešimai, kuriuose pateikiami tik produktų savybių, vartojimo ir gamybos duomenys“.

## [ 5.1.5 ]

### MAISTO REKLAMA



**Pažymėtina**, kad kiekvienas vartotojas yra suinteresuotas gauti teisingą informaciją apie ketinamų įsigyti maisto papildų savybes.

Jei atitinkama informacija netiksli, tai gali iškreipti vidutinio vartotojo elgesį siūlomo produkto atžvilgiu.

Lietuvos vyriausiasis administracinis teismas 2005-11-17 nutartyje (administracinė byla Nr. A1-931/2005) konstatavo, kad „vidutinio (paprasto) vartotojo ekonominis elgesys paprastai siejamas su bendru įspūdžiu apie prekę (jos pakuotę, prekės ženklą, bendro pobūdžio informacija apie prekės savybes, prekės kainą), neanalizuojant kiekvienos detalės.

**Šis principas taikytinas ir prekės reklamai“<sup>169</sup>.**

## MAISTO REKLAMAI KELIAMI REIKALAVIMAI:

1. Būtina nurodyti, kad maistas yra genetiškai modifikuotas, jeigu pats maistas ar jo sudedamosios dalys yra GMO, maistas pagamintas iš GMO ar jų dalių;
2. Draudžiama nurodyti energinius gėrimus kaip rėmėjų gaminius ar kitaip juos reklamuoti koncertų, sporto, labdaros ir (ar) paramos bei kitų renginių, skirtų asmenims, jaunesniems kaip 18 metų, vietose ir jų reklamoje; teatro spektaklių, kino filmų ir videofilmų, skirtų asmenims, jaunesniems kaip 18 metų, demonstravimo vietose ir jų reklamoje; visuomenės informavimo priemonėse, skirtose asmenims, jaunesniems kaip 18 metų, ir jų reklamoje; akcijose, konkursuose, skirtuose asmenims, jaunesniems kaip 18 metų, ir jų reklamoje;
3. Energinių gėrimų reklamoje privalo būti įrašyti žodžiai „nevertoti su alkoholiniais gėrimais“;
4. Reklamoje draudžiama nurodyti ar užsiminti apie tas maisto savybes, kurių jis neturi, taip pat apie žmogaus ligų gydymo ar profilaktines savybes ir kitas savybes, jeigu tokios informacijos pateikimas neatitinka teisės aktuose nustatytų reikalavimų;
5. Maisto papildų reklamoje privalo būti nuoroda „Maisto papildas“.

Apibendrinant Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo nuostatas būtina akcentuoti, kad maisto reklamoje privalo būti nurodyta, jog maistas yra genetiškai modifikuotas, jeigu pagal teisės aktų nustatytus reikalavimus ji ženklinant turi būti pateikiama informacija apie tai, kad maistas – genetiškai modifikuoti organizmai, kad maisto sudėtyje arba jo sudedamosiose dalyse yra genetiškai modifikuotų organizmų, kad maistas pagamintas iš genetiškai modifikuotų organizmų arba jo sudėtyje yra iš genetiškai modifikuotų organizmų pagamintų dalių.

**Draudžiama** nurodyti energinius gėrimus kaip rėmėjų gaminius ar kitaip juos reklamuoti ugdymo įstaigose, kurias lanko jaunesni kaip 18 metų asmenys. **Draudžiama** energinius gėrimus platinti reklamos tikslais jaunesniems kaip 18 metų asmenims. Motinos pieno pakaitalų reklama leidžiama tik sveikatos priežiūros specialistams skirtuose leidiniuose ir Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka ant šių prekių pakuočių.

Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (EB) Nr. 178/2002, nustatančio maisto įstatymo bendruosius principus ir reikalavimus, įsteigiančio Europos maisto saugos tarnybą ir nustatančio su maisto saugos klausimais susijusias procedūras (OL 2004 m. specialusis leidimas, 15 skyrius, 6 tomas, p. 463), su paskutiniais pakeitimais, padarytais 2009 m. birželio 18 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentu (EB) Nr. 596/2009 (OL 2009 L 188, p. 14), 16 straipsnis nurodo, kad, **nepažeidžiant konkretesnių maisto produktus reglamentuojančių įstatymų nuostatų, vartotojų neturi klaidinti maisto ar pašarų etiketės, reklama ir pateikimas, įskaitant jų formą, išvaizdą arba įpakavimą, pakavimo medžiagas, sudėjimo tvarką, apipavidalinimą juos demonstruojant, įvairiausiomis priemonėmis apie juos teikiamą informaciją.**

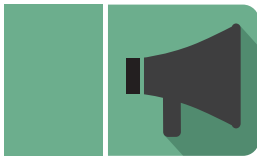
## REKLAMUOJANT MAISTĄ DRAUDŽIAMA:

1. Klaidinti apibūdinant maistą, nurodant jo rūšį, tapatumą, savybes, sudėtį, kiekį, tinkamumo vartoti terminą, kilmę, tvarkymo ir vartojimo būdą bei laikymo sąlygas;
2. Nurodyti ar užsiminti apie tas maisto savybes, kurių jis neturi;
3. Nurodyti ar užsiminti apie maisto gydomąsias ar nuo ligų saugančias savybes;
4. Nurodyti, kad koks nors maistas turi ypatingų savybių, jeigu iš tikrųjų tokiomis savybėmis pasižymi visi panašūs gaminiai;
5. Kitaip klaidinti vartotojus.

## PRIEŽIŪRĄ VYKDO:

- ▶ Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba;
- ▶ Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba;
- ▶ Lietuvos Respublikos konkurencijos taryba.

### [ 5.1.6 ]



## ALKOHOLIO REKLAMA

Alkoholio reklamos reikalavimus ir draudimus Lietuvoje reglamentuoja specialus teisės aktas – **Lietuvos Respublikos alkoholio kontrolės įstatymas**.

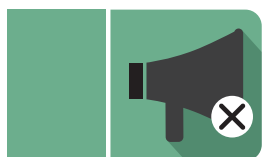
Šis įstatymas reglamentuoja santykius, susijusius su alkoholio produkty, maisto ir kitų produkty, kuriuose yra etilo alkoholio, gamyba, prekyba, laikymu, gabenimu, įvežimu, importu, eksportu, vartojimu, reklama, rėmimu, ir nustato valstybės alkoholio kontrolės Lietuvos Respublikoje pagrindus.

**Alkoholio reklama** – bet kuria forma ir bet kokiomis priemonėmis skleidžiama informacija, susijusi su įmonių komercine, ūkine bei finansine veikla, skatinanti įsigyti ar vartoti alkoholio produktus<sup>170</sup>.

## LIETUVOS RESPUBLIKOJE DRAUDŽIAMA VISŲ FORMŲ ŠI ALKOHOLIO REKLAMA:

- ▶ skirta vaikams ir paaugliams iki 18 metų;
- ▶ kurioje dalyvauja asmenys iki 18 metų;
- ▶ kurioje dalyvauja sportininkai, gydytojai, politikai, meno ir mokslo įžymybės, kiti garsūs visuomenės veikėjai, naudojamą jų asmuo, vardas, atvaizdas ir pan.;
- ▶ siejanti alkoholio vartojimą su fizinės būklės pagerėjimu;
- ▶ siejanti alkoholio vartojimą su vairavimu;

- ▶ siejanti alkoholio vartojimą su psichinės veiklos pagerėjimu, asmeninių problemų sprendimu;
- ▶ siejanti alkoholio vartojimą su stimuliuojamosiomis, ramina-mosiomis ir kitomis gydomosiomis savybėmis;
- ▶ siejanti alkoholio vartojimą su socialine sėkme, padidėjusiu seksualiniu aktyvumu;
- ▶ palankiai vaizduojanti nesaikingą alkoholinių gėrimų vartojimą ar neigiamai atsiliepianti apie abstinenciją ir saikingumą;
- ▶ pateikianti didesnę turinę etilo alkoholio koncentraciją kaip alkoholinių gėrimų privalumą;
- ▶ pateikianti neteisingą ir (ar) klaidinančią informaciją apie alkoholinius gėrimus<sup>171</sup>.

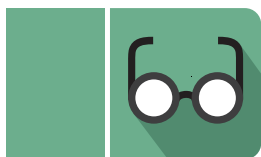


#### **ALKOHOLIO REKLAMA DRAUDŽIAMA:**

- ▶ laikraščių ir jų savarankiškų priedų, žurnalų bei knygų išorinėse viršelių pusėse;
- ▶ vaikams ir paaugliams skirtuose laikraščiuose, žurnaluose, knygose, televizijos ir radijo programose;
- ▶ Lietuvos Respublikos jurisdikcijai priklausančių transliuotojų ir retransliuotojų transliuojamose programose nuo 6 valandos iki 23 valandos (išskyrus tiesiogiai ir ištiesai transliuojamus ar retransliuojamus tarptautinius meno, kultūros ar sporto renginius);
- ▶ koncertų, cirko, diskotekų, jaunimo sporto ir laisvalaikio renginių, kitų masinių renginių, teatro spektaklių, kino ir videofilmų demonstravimo vietose, išskyrus šių renginių vietose esančias prekybos vietas. Masiniuose renginiuose (išskyrus vaikams ir paaugliams iki 18 metų skirtus renginius) taip pat gali būti pateikiamas renginį remiančios ir alkoholinius gėrimus, kuriais leidžiama prekiauti masiniuose renginiuose, gaminančios arba jais prekiaujančios įmonės pavadinimas ir (ar) prekės ženklas, pagal turinį ir formą neprieštaraujantys teisės aktų reikalavimams;
- ▶ švietimo, mokslo ir ugdymo įstaigose;
- ▶ visose sveikatos priežiūros įstaigose;
- ▶ visuomeninio transporto priemonių viduje ir išorėje;



- ▶ degalinėse ir jų teritorijose, išskyrus jose esančias alkoholinių gėrimų prekybos vietas;
- ▶ ant atvirlaiškių, vokų ir pašto ženklų.



**Svarbu pabrėžti**, kad loterijose, žaidimuose, konkursuose draudžiama teikti alkoholinius gėrimus kaip prizus arba kartu su jais.

Lietuvos Respublikoje taip pat draudžiama išorinė alkoholio reklama, išskyrus alaus, alaus mišinių su nealkoholiniais gėrimais bei natūralios fermentacijos vyno ir sidro išorinę reklamą. Paminėtų gėrimų išorinėje reklamoje (išskyrus tuos atvejus, kai išorinėje reklamoje pateikiami tik alkoholinius gėrimus gaminančių arba jais prekiaujančių įmonių pavadinimai ir (ar) jų prekių ženklai) turi būti įspėjamasis tekstas apie žalingą alkoholio poveikį sveikatai.

Šio teksto formą, turinį ir jo vietą reklamoje nustato Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerija.

Siekiant identifikuoti alkoholio reklamą, taip pat svarbu žinoti, kas yra nelaikoma alkoholio reklama.

#### **ALKOHOLIO REKLAMA NELAIKOMA:**



- ▶ informacija apie alkoholinius gėrimus informaciniuose pranešimuose, kurie skirti tik alkoholio verslo specialistams, taip pat alkoholinius gėrimus gaminančių arba jais prekiaujančių įmonių registruoti pavadinimai (jei alkoholinių gėrimų gamintojo pavadinimas yra sudedamoji šių įmonių registruoto pavadinimo dalis) bei prekių ženklai, kai šie pavadinimai ir prekių ženklai pateikiami iškabose ant šių įmonių buveinės ar padalinio pastato bei įmonių valdomo transporto;



- ▶ reklama taip pat nelaikomi alkoholinius gėrimus gaminančių arba jais prekiaujančių įmonių registruoti pavadinimai ar prekių ženklai, kai šie pavadinimai ar prekių ženklai nereguliariai ir netikėtai matomi transliuojamose ar retransliuojamose programose ir kai šių pavadinimų bei prekių ženklų atvaizdai yra šalutiniai, palyginti su transliuojamos ar retransliuojamos programos vaizdais.

Kaip laikomasi šių reikalavimų, kontroliuoja Narkotikų, tabako ir alkoholio kontrolės departamentas ir savivaldybių institucijos (išorinės reklamos draudimo pažeidimus).

Juridiniai asmenys ir užsienio juridinių asmenų filialai bei atstovybės baudžiami nuo 2 896 EUR iki 14 481 EUR bauda, už kiekvieną to paties reikalavimo pakartotinį pažeidimą, padarytą per dvejus metus nuo baudos paskyrimo, – nuo 14 481 EUR iki 28 962 EUR bauda<sup>172</sup>.

Lietuvos Aukščiausiasis Teismas 1999-06-28 nutartyje (civilinė byla Nr. 3K-3-337/1999) nurodė, kad „reklama yra informacijos forma, kuria siekiama paskatinti pirkti produkciją ar paslaugas, paveikti viešąją nuomonę, įgyti politinę paramą, pasiekti kokius nors tikslus ar gauti kitokią reklamuotojo norimą naudą“<sup>173</sup>.

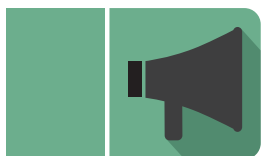
**Pažymėtina**, kad Lietuvos vyriausiasis administracinis teismas nurodė, jog Lietuvos Respublikos alkoholio kontrolės įstatymu aptartų draudžiamų alkoholio reklamos sričių sąrašas parodo, kad draudžiamas bet koks palankaus įvaizdžio formavimas, tiesioginis ar netiesioginis skatinimas vartoti alkoholį apskritai (2001-07-11 nutartis byloje Nr. A6 -657/2001)<sup>174</sup>.

Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 1999-10-27 nutartyje byloje Nr. 3K-3-700/1999 nurodoma, kad šiame įstatymo straipsnyje „aptarti alkoholio reklamos draudimai nėra ir negali būti suformuluoti absoliučiai konkrečioms pažeidimų atvejams; jie draudžia visų rūšių alkoholio reklamą, kuri „sietina“ su kai kuria veika ar savybėmis, nurodytomis Lietuvos Respublikos alkoholio kontrolės įstatymo 29 straipsnyje“<sup>175</sup>.

**Pabrėžtina**, kad alkoholio reklama, kuriai taikomi įstatymų nustatyti apribojimai, turėtų būti laikomi ir alkoholinių gėrimų prekių ženklai. Kai tokie alkoholio prekių ženklai matomi Lietuvos jurisdikcijai priklausančių transliuotojų ir retransliuotojų transliuojamose programose 6–23 val. (išskyrus tiesiogiai ir ištaisai transliuojamus ar retransliuojamus tarptautinius meno, kultūros ar sporto renginius), jiems taip pat turėtų būti taikomi alkoholio reklamai numatyti apribojimai.

## [ 5.1.7 ]

### REKLAMA IR VAIKAI



**Vaikai yra viena iš pažeidžiamiausių reklamos vartotojų grupių.**

Reklamos įstatyme įtvirtintas draudimas daryti žalingą moralinį ir fizinį poveikį vaikams:

1. Piktnaudžiauti vaikų pasitikėjimu tėvais, globėjais (rūpintojais), mokytojais ar kitais suaugusiais asmenimis;
2. Tiesiogiai kviesti vaikus daryti poveikį tėvams ar kitiems asmenims, kad šie nupirktų reklamuojamų prekių ar paslaugų, taip pat tiesiogiai skatinti vaikus pirkti prekių ar paslaugų, pasinaudojant jų nepatyrimu ir patiklumu;
3. Paslaugų naudojimas suteiks jiems fizinį, psichologinį ar socialinį pranašumą prieš bendraamžius;
4. Nepagrįstai rodyti vaikus, patekusius į situacijas, kurios kelia grėsmę jų sveikatai ir gyvybei.

**Pažymėtina**, kad detalesni reklamos skleidimo draudimai bei ribojimai vaikų atžvilgiu apibrėžti Lietuvos Respublikos nepilnamečių apsaugos nuo neigiamo viešosios informacijos poveikio įstatyme.

Šis įstatymas iš esmės numato viešosios informacijos, kuri daro neigiamą poveikį nepilnamečių fiziniam, protiniam ar doroviniam vystymuisi, kriterijus bei jos skelbimo ir platinimo tvarką.

Svarbu paminėti, kad pagal šį įstatymą apribojimai, nustatyti neigiamą poveikį nepilnamečių vystymuisi priskirtai viešajai informacijai, taikomi taip pat reklamai, savireklamai, anonsams ir prekių ženkams<sup>176</sup>.

### **AGRESYVI KOMERCINĖ VEIKLA**

Atkreiptinas dėmesys, kad Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatyme prežiuruojama, jog komercinė veikla yra agresyvi, jeigu ji pasireiškia kaip įtraukimas į reklamą vaikams skirto tiesioginio raginimo pirkti arba įtikinti tėvus ar kitus suaugusius asmenis nupirkti jiems reklamuojamus produktus<sup>177</sup>.

## **[ 5.1.8 ]**

### **REKLAMOS PRIEŽIŪROS INSTITUCIJOS IR JŲ TEISĖS**

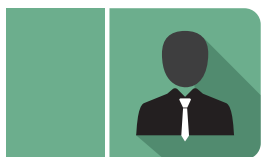
Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo reikalavimų laikymąsi bei šio įstatymo nuostatų vykdymą prižiūrėti yra įgaliotos kelios valstybinės institucijos:

- ▶ Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba,
- ▶ Lietuvos Respublikos konkurencijos taryba,
- ▶ Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba, savivaldybių vykdomosios institucijos,
- ▶ Kultūros paveldo departamentas prie Kultūros ministerijos,
- ▶ Saugomų teritorijų direkcija arba Regiono aplinkos apsaugos departamentas, kai saugomoje teritorijoje nėra įsteigtos Saugomų teritorijų direkcijos pagal šioms institucijoms priskirtą kompetenciją,
- ▶ Už reklamos naudojimo draudimų ir reikalavimų įgyvendinimą Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba atsakinga kartu su įgaliotomis valstybės įstaigomis, Lietuvos Respublikos konkurencijos taryba, taip pat savivaldybių vykdomosiomis institucijomis.
- ▶ Savivaldybių institucijos, Kultūros paveldo departamentas prie Kultūros ministerijos, Saugomų teritorijų direkcija arba Regiono aplinkos apsaugos departamentas pagal savo kompetenciją kontroliuoja, kaip laikomasi išorinės reklamos įrengimo taisyklių.
- ▶ Lietuvos Respublikos konkurencijos taryba prižiūri, ar skleidžiama reklama nėra klaidinanti bei lyginamoji.
- ▶ Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba atlieka tyrimus dėl maisto reklamos atitikties teisės aktų nuostatomis.



Lietuvos Respublikos reklamos įstatymas priežiūros institucijoms nustato šias teises, vykdant reklamos priežiūrą:

- ▶ gauti iš valstybės ir savivaldybės institucijų bei įstaigų, kitų asmenų šiame įstatyme nustatytų reikalavimų pažeidimui tirti reikalingą informaciją ir dokumentus;
- ▶ gauti iš reklaminės veiklos subjektų informaciją ir dokumentus, o prireikus – ir reklamuojamų prekių ir reklamos pavyzdžius, reikalingus šiame įstatyme nustatytų reikalavimų pažeidimui tirti. Ištyrus pažeidimą, o jeigu priežiūros institucijų nutarimas buvo apskųstas teismui, – įsiteisėjus teismo sprendimui, reklamuojamų prekių pavyzdžiai ir veiklos dokumentų originalai turi būti gražinami reklaminės veiklos subjektams šių reikalavimų;
- ▶ reikalauti, kad reklaminės veiklos subjektai ar jų vadovai ir kiti už reklamos naudojimą atsakingi asmenys atvyktų ir duotų žodinius arba rašytinius paaiškinimus;
- ▶ neatidėliotinais atvejais, kai yra pakankamai duomenų, kad paskleista arba numatoma paskleisti reklama gali būti pripažinta neatitinkančia šiame įstatyme nustatytų reikalavimų ir padarytų kitiems asmenims ar visuomenės interesams žalos ar sukeltų nepataisomus padarinius, priimti nutarimą taikyti laikinojo pobūdžio priemonę – įpareigojimą sustabdyti reklamos skleidimą, kol bus priimtas šio įstatymo 25 straipsnio 17 dalyje nurodytas nutarimas. Prieš priimdama nutarimą taikyti laikinojo pobūdžio priemonę – įpareigojimą sustabdyti reklamos skleidimą, priežiūros institucija turi suteikti galimybę reklaminės veiklos subjektui, kuris įtariamas pažeidęs šiame įstatyme nustatytus reikalavimus, per jos nustatytą terminą duoti paaiškinimą;
- ▶ įpareigoti reklaminės veiklos subjektus nutraukti šiame įstatyme nustatytų reikalavimų neatitinkančios reklamos naudojimą;
- ▶ raštu informuoti reklaminės veiklos subjektus, kad jų atliekami veiksmai gali turėti šiame įstatyme nustatytų reikalavimų pažeidimo požymių, ir siūlyti jiems nutraukti tokios reklamos naudojimą arba ją pakeisti;
- ▶ įstatymų nustatytais atvejais skirti baudas<sup>178</sup>.



**Lietuvos Respublikos konkurencijos taryba**, vykdydama reklamos kontrolę pagal savo kompetenciją, turi:

- ▶ teisę įpareigoti reklaminės veiklos subjektus, kurių reklama pripažinta klaidinančia ar neleidžiama lyginamąja, ją paneigti ir nustatyti šio įpareigojimo įvykdymo terminus, tvarką ir sąlygas;

- ▶ Reglamente (EB) Nr. 2006/2004 kompetentingai institucijai numatytas teises, kiek tai susiję su Konkurencijos tarybos funkcijomis prižiūrint, ar reklama nėra klaidinanti, ir lyginamąją reklamą;
- ▶ teisę nustatyti Konkurencijos tarybos veiklos, atliekant reklamos naudojimo priežiūrą, prioritetus, kurie skelbiami Konkurencijos tarybos interneto svetainėje.

## TEISĖ KREIPTIS

Teisę kreiptis į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą, kad būtų pradėtas Lietuvos Respublikos reklamos įstatyme nustatytų reikalavimų pažeidimų nagrinėjimas, **turi asmenys, kurių interesai yra pažeisti, valstybės ir savivaldybės institucijos ir įstaigos bei asmenų interesams atstovaujanti asociacijos.**

Tuo tikslu Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai pateikiamas pranešimas (skundas) raštu.

Skundą dėl galimo Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo pažeidimo gali pateikti ir juridiniai asmenys.

## [ 5.2 ]

## NESAŽININGA KOMERCINĖ VEIKLA



### TIKSLAS

2005 m. gegužės 11 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 2005/29/EB dėl nesąžiningos įmonių komercinės veiklos vartotojų atžvilgiu vidaus rinkoje (Nesąžiningos komercinės veiklos direktyva, Direktyva 2005/29/EB) **tikslas** – užtikrinti komercinės veiklos sąžiningumą, įvedant visapusišką reglamentavimo režimą, taikomą iš esmės visiems komercinės veiklos, galinčios paveikti vartotojų ekonominį elgesį, tipams.

Nesąžiningos komercinės veiklos direktyva kaip teisinis instrumentas apima didelės apimties vartotojų apsaugos potencialą, tačiau šio apsauginio potencialo realizavimo efektyvumas didele dalimi priklauso nuo direktyvoje įtvirtintos sąžiningumo koncepcijos ribų (apimties) suvokimo, „vidutinio vartotojo“ standarto aiškinimo, nacionalinių kontrolės mechanizmų ypatumų ir kt.<sup>179</sup>

2007 m. gruodžio 21 d. priimtas Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymas, įsigaliojęs 2008 m. vasario 1 d., reglamentuoja vartotojų ir komercinės veiklos subjektų santykius.

### **DIREKTYVOS 2005/29/EB BEI NESAŽININGOS KOMERCINĖS VEIKLOS VARTOTOJAMS DRAUDIMO ĮSTATYMO TAIKYMO SRITIS SUBJEKTŲ ATŽVILGIU**

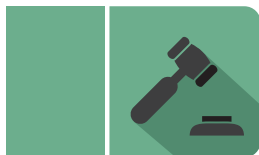
Vartojimo teisinio santykio šalimis visais atvejais yra vartotojas ir verslininkas.

Kiekviena vartojimo teisinio santykio šalis veikia specifiniu tikslu:

- ▶ vartotojas – su jo verslu ar profesija nesusijusiu tikslu, t. y. vartotojo asmeniniams, šeimos, namų ūkio poreikiams tenkinti,
- ▶ atitinkamai verslininkas veikia savo verslo, prekybos ar profesijos tikslais.

**Įmonių komercinė veikla** vartotojų atžvilgiu suprantama kaip bet kuris prekybininko atliekamas veiksmas, neveikimas, elgesys arba pareiškimas, komercinis pranešimas, įskaitant reklamą ir rinkodarą, tiesiogiai susijęs su produkto pirkimo skatinimu, pardavimu arba tiekimu vartotojams (2 straipsnio d punktas).

„Vidutinio vartotojo“ sąvoka perimta iš Europos Bendrijų Teisingumo Teismo praktikos: „Vartotojas, kuris yra pakankamai informuotas, protingai atidus ir apdairus, atsižvelgiant į socialinius, kultūrinius ir kalbinius veiksnius.“



### **NESAŽININGOS KOMERCINĖS VEIKLOS VARTOTOJAMS DRAUDIMO ĮSTATYMAS:**

1. Taikomas vartotojų ir komercinės veiklos subjektų santykiams;
2. Netaikomas komercinei veiklai, kuri pažeidžia tik konkuruojančiųjų komercinės veiklos subjektų interesus arba yra susijusi tik su komercinės veiklos subjektų sandoriais;
3. Taikomas, kai nėra kitų įstatymų, nustatančių nesąžiningos komercinės veiklos ypatumus.

Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymas taikomas tik vartojimo, t. y. B2C (*business-to-consumer*), teisinių santykių atžvilgiu ir nėra taikomas B2B (*business-to-business*) teisiniams santykiams.



### **KADA KOMERCINĖ VEIKLA YRA NESĄŽININGA?**

Komercinė veikla yra nesąžininga, jeigu ji neatitinka profesinio atidumo reikalavimų ir:

- ▶ iš esmės iškreipia arba gali iš esmės iškreipti vidutinio vartotojo (arba vartotojų grupės vidutinio nario) ekonominį elgesį siūlomo produkto atžvilgiu;
- ▶ iš esmės iškreipia arba gali iš esmės iškreipti vartotojų grupės vidutinio nario ekonominį elgesį siūlomo produkto atžvilgiu, kai komercinė veikla nukreipta į tam tikrą vartotojų grupę<sup>180</sup>.

**Nesąžininga komercinė veikla yra draudžiama.**

Bet kokia komercinė veikla, atitinkanti aukščiau nurodytus požymius, gali būti pripažinta nesąžininga.

**Nesąžininga komercinė veikla dažniausiai pasireiškia kaip klaidinanti arba agresyvi.**

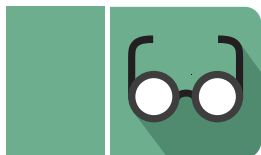
### **KAS YRA KLAIDINANTI KOMERCINĖ VEIKLA?**

**Klaidinanti komercinė veikla** yra klaidinantys veiksmai arba klaidinantis informacijos neatskleidimas.

Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo 3 straipsnio 1 dalyje nustatyta, jog **nesąžininga komercinė veikla draudžiama.**

Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo 5 straipsnio 1 dalies 4 punkte nustatyta, kad klaidinantys veiksmai – apgaulingos informacijos arba informacijos, kuri nors faktiškai tiksli, tačiau dėl tam tikrų elementų apgauna arba gali apgauti vidutinį vartotoją, pateikimas, kai dėl to vartotojas skatinamas arba gali būti skatinamas priimti tokį sprendimą dėl sandorio, kurio kitomis aplinkybėmis nebūtų priėmęs.

### **DAŽNIAUSIAI PAŽEIDŽIAMA ĮSTATYMO NUOSTATA**



Dažniausiai pažeidžiama įstatymo nuostata dėl produkto kainos ar jos apskaičiavimo būdo arba ypatingo kainos pranašumo.

**Pažymėtina**, kad komercinės veiklos subjekto vykdoma komercinė veikla yra vertinama vadovaujantis vidutinio vartotojo atžvilgiu. Pagal Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo 2 straipsnio 13 dalį, vidutinis vartotojas yra pakankamai informuotas, protingai atidus ir apdairus, atsižvelgiant į socialinius, kultūrinius ir kalbinius veiksnius.

Atsižvelgiant į informacijos perdavimo priemonių ribotumą, klaidinančiu informacijos neatskleidimu laikomi tokie veiksmai, dėl kurių vidutinis vartotojas skatinamas arba gali būti skatinamas priimti tokį sprendimą dėl sandorio, kurio kitomis aplinkybėmis jis nebūtų priėmęs, t. y. esminės informacijos neatskleidimas ar jos nuslėpimas, pateikimas neaiškiai, nesuprantamai, dviprasmiškai ar ne laiku, arba komercinės veiklos tikslo, jeigu jis neaiškus pagal kitas aplinkybes, neatskleidimas.

Lietuvos vyriausiasis administracinis teismas 2010-12-23 administracinėje byloje Nr. A<sup>502</sup>-1684/2010, aiškindamas Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo 3 straipsnio 2 dalį, taip pat yra pabrėžęs, kad „veiksmai, kurie neatitiko profesinio atidumo reikalavimo, neturi būtina sukelti atitinkamas pasekmes, t. y. neprivalo iš esmės iškreipti vartotojų ekonominio elgesio, nes, idant būtų galima konstatuoti tokio pobūdžio įtaką vartotojų ekonominiam elgesiui, užtenka nustatyti tokios įtakos galimybę. Kitaip tariant, nėra būtina, kad būtų sudarytas bent vienas sandoris, kurio vartotojas kitomis aplinkybėmis nebūtų sudaręs“<sup>181</sup>.



7 str.

## **KLAIDINANTI KOMERCINĖ VEIKLA, KURIOS NEREIKIA ĮRODINĖTI (7 STRAIPSNIS)**

Nustačius, jog veikla turi Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos įstatymo 7 straipsnio 1–23 punktuose numatytos klaidinančios komercinės veiklos požymių, savaime laikoma, kad komercinė veikla yra nesąžininga. Atsizvelgiant į tai, poveikio ar tikėtinio poveikio vartotojų ekonominiam elgesiui įrodinėti nereikia.



### **PAVYZDŽIUI:**

- ▶ apgaulingas tvirtinimas, kad produktas gali gydyti ligas, funkcinčius ar vystymosi sutrikimus;
- ▶ produkto apibūdinimas kaip „nemokamas“ ar panašiai, jeigu vartotojas turi mokėti, išskyrus neišvengiamas išlaidas, susidarančias dėl vartotojo reakcijos į komercinę veiklą (pavyzdžiui, vartotojo pašto ar telefono ryšio išlaidos pagal įprastus tarifus ir panašiai), ir išlaidas dėl produkto paėmimo ar mokėjimo už jo pristatymą.

## **AGRESYVI KOMERCINĖ VEIKLA**

Prekiautojams draudžiama taikyti pardavimo metodus, kuriais ribojama vartotojo pasirinkimo laisvė ir šitaip iškreipiamas jų ekonominis elgesys.

**Komercinė veikla laikoma agresyvia, jeigu ji priekabiavimu, prievarta, įskaitant fizinės jėgos panaudojimą arba pernelyg didelę įtaką, labai apriboja arba gali labai apriboti vidutinio vartotojo pasirinkimo laisvę arba elgesį produkto atžvilgiu ir jeigu taip vidutinis vartotojas skatinamas arba gali būti skatinamas priimti tokį sprendimą dėl sandorio, kurio jis kitomis aplinkybėmis nebūtų priėmęs.**

**Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo priežiūrą vykdo Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba.**



## **PRAŠYMO DĖL ŠIO ĮSTATYMO PAŽEIDIMO PATEIKIMAS IR JO NAGRINĖJIMO PROCEDŪROS TERMINAI**

Prašymas turi būti pateiktas raštu Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai.

**Prašyme turi būti nurodyta:**

1. Pareiškėjo – vartotojo vardas, pavardė, gyvenamosios vietos adresas arba pareiškėjo – juridinio asmens pavadinimas, buveinės adresas, taip pat duomenys ryšiui palaikyti;
2. Komercinės veiklos subjekto, kurio komercinė veikla skundžiama, vardas, pavardė ar pavadinimas ir gyvenamosios vietos, buveinės ar prekybos vietos adresas;
3. Konkretūs skundžiami komercinės veiklos subjekto veiksmai (neveikimas), elgesys ar pareiškimas, jų padarymo data;



4. Pareiškėjui žinomos nesąžiningos komercinės veiklos faktinės aplinkybės, kuriomis jis grindžia savo prašymą (skundą), ir pridedami tai patvirtinantys pareiškėjo turimi dokumentai.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba ne vėliau kaip per **30 dienų nuo prašymo pateikimo dienos** priima motyvuotą nutarimą pradėti arba atsisakyti pradėti prašymo nagrinėjimo procedūrą.

#### **PRADĖTI PRAŠYMO NAGRINĖJIMO PROCEDŪRĄ ATSIŠA- KOMA, JEIGU:**

1. Prašymas neatitinka prašymo pateikimui nustatytų reikalavimų ir šie trūkumai nepašalinami per Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos nustatytą terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip **7 dienos**;
2. Prašyme nurodyto pažeidimo nagrinėjimas nepriskirtas Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos kompetencijai;
3. Prašyme nurodyti faktiniai duomenys jau buvo patikrinti ir dėl jų priimtas nutarimas;
4. Nėra faktinių duomenų, kurie leistų pagrįstai įtarti šio įstatymo pažeidimą, arba Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba prašymą, atsižvelgdama į jo esmę, nagrinėja kitų įstatymų nustatyta tvarka;
5. Nuo dienos, kai asmuo sužinojo arba turėjo sužinoti apie prašyme nurodytą šio įstatymo pažeidimą, iki prašymo padavimo yra praėję daugiau kaip **6 mėnesiai**, bet visais atvejais – daugiau kaip **3 metai** nuo pažeidimo padarymo dienos.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba šio įstatymo pažeidimus nagrinėja ir baudas skiria ne vėliau kaip per **6 mėnesius** nuo nutarimo pradėti prašymo nagrinėjimo procedūrą priėmimo dienos. Motyvuotu nutarimu šį terminą gali pratęsti ne ilgiau kaip **3 mėnesiams**.



Nesąžiningos komercinės veiklos tyrimas yra administracinė procedūra, kuriai taikomi tam tikri įrodinėjimo reikalavimai bei tiksliai laikomasi tyrimą nusakančių procedūrų, todėl būtina visus veiksmus atlikti laiku.

**Už nesąžiningą komercinę veiklą komercinės veiklos subjektams Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba pagal savo kompetenciją gali skirti:**

1. Įspėjimą (kai pažeidimas yra mažareikšmis, juo nepadaroma esminės žalos šio įstatymo saugomiems vartotojų interesams);
2. Baudą nuo 28g iki 8 688 eurų, sunkinančiomis aplinkybėmis – iki **34 754 eurų**.



## 6. VARTOTOJŲ TEISIŲ GYNIMAS NE TEISME. ALTERNATYVŪS GINČŲ SPRENDIMO BŪDAI



„Sąžiningas žaidimas ar sąžtai silpnam ir neapdairiam?“

Anne Brafford<sup>182</sup>

Ginčų sprendimas neteisminiais būdais įvairiose civilizacijose nuo seniausių laikų buvo pirminis, natūralus ir pats priimtinausias konfliktų sureguliuavimo būdas.<sup>183</sup>

Lietuvoje vartotojų teisių gynimas ne teisme populiarėja. Feliksas Petrauskas teigia: „Mūsų valstybėje vis labiau yra akcentuojama paties ginčo esmė, ginčo šalių interesai, tolesnio šalių bendradarbiavimo ir partnerystės svarba.“<sup>184</sup>

### [ 6.1 ]

### ALTERNATYVAUS GINČŲ SPRENDIMO SAMPRATA



#### KAS TAI?

Neteisminis ginčų nagrinėjimas, kitaip dar vadinamas **alternatyviu ginčų sprendimu**<sup>185</sup>, – tai ginčų sprendimo ne teisme mechanizmas, kai ginčo tarp dviejų šalių sprendimui vadovauja neutrali trečioji šalis.

Neteisminis ginčų sprendimas iš esmės yra alternatyva teismo procesui. Ši ginčų nagrinėjimo sistema įtvirtina savas taisykles, kaip priešpriešą griežtam jurisdikciniam ginčų nagrinėjimui.

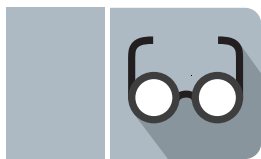
Alternatyvaus ginčų sprendimo sistemoje ginču vadinamas teisinių požiūrių ar interesų susidūrimas tarp dviejų šalių, kai išnaudota draugiško susitarimo tarp vartotojo ir verslininko galimybė.<sup>186</sup>

Europos Komisija yra priėmusi rekomendacijas „Dėl principų, taikomų atsakingoms už neteisminį vartotojų ginčų sprendimą institucijoms“<sup>187</sup> ir „Dėl principų, taikytinų neteisminiam vartotojų ginčų nagrinėjimui“<sup>188</sup>, kuriomis vadovaujasi notifikuotos neteisminio vartotojų ginčų nagrinėjimo institucijos.

**Atkreiptinas dėmesys į tai**, kad šių rekomendacijų tikslas – nustatyti neteisminio vartotojų ginčų sprendimo principus tokioms institucijoms, kurios veikia kaip aktyvi trečioji šalis, priimanči tiek rekomendacinio, tiek privalomojo pobūdžio sprendimą.

Pateikiame Europos Sąjungos alternatyvaus ginčų sprendimo principus:

1. **Nešališkumo principas** – tai asmens, nagrinėjančio ginčus, interesų konflikto neturėjimas su viena iš ginčo šalių, deramas informacijos pateikimas abiem ginčo šalims dar prieš pradėdant ginčų nagrinėjimo procedūrą ir pan.;
2. **Nepriklausomumo principo pagrindas** – įtvirtinti nešališką ginčo sprendimą. Čia svarbios garantijos, kad asmenys, priimančys sprendimus dėl ginčų tarp vartotojų ir verslininkų, be rimtos priežasties nebūtų atleisti iš užimamų pareigų;
3. **Skaidrumo principas** siejamas su informacijos pateikimu apie ginčo nagrinėjimo procedūrą;
4. **Rungimosi principas** tiek vartotojui, tiek verslininkui užtikrina galimybę išreikšti savo nuomonę, susipažinti su kitos šalies argumentais, ekspertų išvadomis ir pan.;
5. **Veiksmingumo (efektyvumo) principas** apima reikalavimus, susijusius su prieinamumu, kaina, procedūros trukme. Dauguma alternatyvių ginčų sprendimo būdų vartotojui yra nemokamos arba nedaug kainuojančios procedūros, taip pat jose nereikalingas teisinis atstovavimas;
6. **Teisėtumo principas** garantuojamas lanksčiomis praktinėmis priemonėmis. Sprendimas gali būti priimtas remiantis ne tik įstatymu, bet ir verslo etikos kodeksais ar tiesiog laikantis nešališkumo, tačiau turi būti sąžiningas ir subalansuotas, o vartotojo teisės nepažeistos<sup>189</sup>;
7. **Laisvės principas** skatina šalis susitarti dėl bylos arba ginčą nagrinėjanti šalis priima privalomojo pobūdžio sprendimą, arba reikalauja sutikti su tokiu sprendimu, kai teikiamas skundas (kai įstatyme numatytas privalomas sprendimo pobūdis);
8. **Atstovavimo principas** reiškia, kad nagrinėjant vartotojo ginčą neteismine tvarka tretiesiems asmenims turi būti sudaryta galimybė jam atstovauti ir / ar padėti jam visose procedūros stadijose;
9. **Sąžiningumo principas** reiškia, kad šalys turi turėti galimybę ne tik lengvai ir laisvai pateikti įrodymus, argumentus ir informaciją, bet ir žinoti kitos šalies analogišką informaciją; prieš susitardamos jos turi turėti pakankamai laiko, kad galėtų apgalvoti sprendimą; atsisakyti pradėto ginčo nagrinėjimo ir pasinaudoti kitais savo teisių gynimo būdais.



**Verta paminėti** ir vartotojų ginčų elektroninį sprendimą<sup>190</sup>, kuris yra alternatyvus ginčų sprendimas elektroninėmis technologijomis.

Ginčų elektroninio sprendimo subjektai suteikia vartotojams ir įmonėms galimybę ginčus spręsti elektroniniu būdu. Tokia galimybė itin praverčia sprendžiant ginčus dėl elektroninės prekybos sandorių, kai vartotojas ir komercinės veiklos subjektas dažniausiai yra skirtingose valstybėse.

+	<p><b>PIGUMAS</b> Procesas paprastai reikalauja mažiau sąnaudų (nei ginčų nagrinėjimas teisme) tiek iš ginčo šalių, tiek iš valstybės<sup>191</sup>.</p> <p><b>LANKSTUMAS</b> Ginčo šalių dialogas labai svarbus ieškant sprendimo neteisminiu ginčo nagrinėjimo būdu. Šalys yra proceso šeimininkės.</p> <p><b>PAPRASTUMAS</b> Neteisminio ginčo nagrinėjimo procedūra suprantama eiliniam vartotojui.</p> <p><b>OPERATYVUMAS</b> Mažos laiko sąnaudos ginčui išnagrinėti.</p> <p><b>TEISMŲ DARBO KRŪVIO MAŽINIMAS</b> Teismų darbas taptų efektyvesnis<sup>193</sup>.</p> <p><b>NET „BLOGA“ TAIKA YRA GERIAU UŽ „GERĄ“ KARĄ</b> Taikiai tarpusavyje priimtas sprendimas yra efektyvesnis už privalomo pobūdžio teismo sprendimą – ginčo šalys nelieka supriešintos. Išsaugomi draugiški santykiai. Taikaus susitarimo įvykdymo realumas.</p>
PRIVALUMAI	
-	<p><b>REKOMENDACINIO POBŪDŽIO SPRENDIMAI</b> Priimtas sprendimas gali likti neįvykdytas (nėra privalomas). Galiausiai vis dėlto vartotojui gali tekti kreiptis į bendrosios kompetencijos teismą dėl pažeistų interesų gynimo – lėšų ir laiko sąnaudos<sup>192</sup>.</p> <p><b>BYLINĖJIMOSI KULTŪRA</b> Lietuvoje vis dar įsišaknijusi bylinėjimosi kultūra, trūksta žinių apie alternatyvius ginčų sprendimo būdus. Įprotis ginčus spręsti teismine tvarka – vartotojai pripratę savo pažeistas teises ginti teisme.</p> <p><b>NEFORMALUMAS</b> Neformaliu teisingumu rizikuojama nevykdyti teisingumo ir alternatyvaus ginčų sprendimo, trūksta proceso organizuotumo. Alternatyvus ginčų sprendimas tampa formalesniu ginčų nagrinėjimo būdu (teisminio ir alternatyvaus ginčų sprendimo procesų asimiliacija).</p>
TRŪKUMAI	

2 lentelėje pateikėme pagrindinius neteisminio ginčų nagrinėjimo privalumus ir trūkumus.

Atkreiptinas dėmesys į tai, kad alternatyvaus ginčų sprendimo mechanizmai gali būti valstybiniai ir privatūs.

Tenka apgailestauti, kad Lietuvoje išimtinai vyrauja valstybinio pobūdžio alternatyvaus ginčų sprendimo mechanizmas ir teisės aktai neskatina kurti nevalstybinio alternatyvaus ginčų sprendimo mechanizmo<sup>194</sup>.

Visi alternatyvaus ginčų sprendimo metodai gali būti klasifikuojami pasitelkiant skirtingus kriterijus: proceso trukmę, formalizmo lygį, trečiojo asmens vaidmenį, šalių autonomijos laipsnį, ginčo dalyką, proceso tikslą.

Paplitusi alternatyvių ginčų nagrinėjimo būdų klasifikacija juos skirstant į:

1. Pagrindines ir mišrias alternatyvaus ginčų sprendimo procedūras;
2. Teisminius ir neteisminius alternatyvaus ginčų nagrinėjimo būdus<sup>195</sup>.

**PAŽYMĖTINA, KAD  
PAGRINDINĖS  
ALTERNATYVAUS  
GINČŲ SPRENDIMO  
KATEGORIJOMIS  
LAIKOMOS:**

1. **DERYBOS** – šalims savarankiškai sprendžiant ginčą, be trečiojo asmens įsikišimo. Derybos – labiausiai paplitusi alternatyvaus ginčų sprendimo forma, leidžianti šalims pačioms kontroliuoti procesą ir sprendimus;
2. **MEDIACIJA** – struktūrizuotas procesas, kai dvi ar daugiau šalių savanoriškai bando išspręsti ginčą padedant mediatoriui<sup>196</sup>. Svarbu pabrėžti, kad vis dėlto sprendimą priima pačios šalys, ne mediatorius. Toks procesas gali būti inicijuotas pačių šalių arba pasiūlytas ar paskirtas teismo;
3. **ARBITRAŽAS** – ginčų sprendimas, į pagalbą pasitelkiant arbitrą, kuris yra įgalintas priimti šalims teisiškai privalomą sprendimą.

Pagrindiniai alternatyvūs ginčų sprendimai buvo derinami įvairiomis variacijomis ir iš jų atsirado: **hibridiniai procesai**, pavyzdžiui, mediacija, arbitražas – šalims nepavykus ginčo išspręsti mediacijos būdu, ginčas nagrinėjamas arbitraže.

**Svarbus procesų, pasitelkiant trečiuosius asmenis, skiriamasis bruožas – trečiojo asmens funkcijos**, t. y. ar pastarasis turi teisę primesti šalims savo sprendimą (pavyzdžiui, arbitražo sprendimas yra privalomas), ar tik padėti jiems pasiekti jų sprendimą (pavyzdžiui, mediacijos atveju).

**PRIE TEISMINIŲ  
ALTERNATYVAUS  
GINČŲ SPRENDIMO  
BŪDŲ PRISKIRIAMA:**

1. **Teisminė mediacija** – tai procedūra, kai teismo paskirtas neutralus tarpininkas padeda šalims pasiekti kompromisinį susitarimą teismo nustatytais klausimais. Pasiektas susitarimas yra paremtas pačių ginčo šalių, o ne tarpininko sprendimu;<sup>197</sup>
2. **Ikiteisminiai pasitarimai ginčui išspręsti** – tai procedūra, vykstanti kaip neformali ginčo šalių diskusija su teisėju. Teisėjo vaidmuo šioje procedūroje yra tik pagalbinis, nes vykdančiam šią procedūrą teisėjui lieka galioti bendrieji nešališkumo ir nesuinteresuotumo bylos baigtimi reikalavimai;

3. **Išankstinis nepriklausomas vertinimas** – tai pradinėje bylos nagrinėjimo stadijoje teismo paskirto eksperto atliekamas bylos vertinimas šalims trumpai pristčius savo pozicijų esmę;
4. Kt.<sup>198</sup>

[ 6.3 ]

**ALTERNATYVAUS VARTOJIMO GINČŲ MECHANIZMO TEISINIO REGULIAVIMO LIETUVOJE YPATUMAI**

**ALTERNATYVAUS GINČŲ SPRENDIMO TEISINIO REGULIAVIMO SISTEMA SUDARO DU BLOKAI:**

1. **Bendrasis**, kuris reglamentuojamas Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo VI skyriuje<sup>199</sup>, numatančiame alternatyvaus ginčų sprendimo institucijų sistemą ir alternatyvaus ginčų sprendimo veikimo principus;
2. **Sektorinis**, kai teisinis reguliavimas detalizuoja alternatyvų ginčų sprendimą atskiruose sektoriuose ir numato specialias, tik šioms sritims taikomas, taisykles. Sektorinis reguliavimas skirstytinas į 3 grupes: **finansinių paslaugų** (apima bankų ir draudimo paslaugas), **energetikos** (apima visas energetikos sritis) ir **ryšių reguliavimo** (apima elektroninius ryšius ir pašto paslaugų sektorių).

SEKTORINIS REGULIAVIMAS		
FINANSINIŲ PASLAUGŲ SEKTORIUS	ENERGETIKOS SEKTORIUS	RYŠIŲ PASLAUGŲ SEKTORIUS
Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymas <sup>200</sup> Lietuvos Respublikos draudimo įstatymas <sup>201</sup> Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymas <sup>202</sup>	Lietuvos Respublikos energetikos įstatymas <sup>203</sup>	Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymas <sup>204</sup> Lietuvos Respublikos pašto įstatymas <sup>205</sup>
Lietuvos Respublikos elektros energetikos įstatymas <sup>206</sup> Lietuvos Respublikos gamtinių dujų įstatymas <sup>207</sup> Lietuvos Respublikos šilumos ūkio įstatymas <sup>208</sup>		

5 paveikslas. Alternatyvaus ginčų sprendimo sektorinio reguliavimo sistema

Be to, kiekviename iš 5 paveiksle įvardytų įstatymų alternatyvų ginčų sprendimą reguliuojančias normas detalizuoja įvairūs poįstatyminiai aktai, kuriuose pateikiamos nuorodos į kitus teisės aktus ar poįstatyminius aktus.

Štai Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo **47 straipsnio 10 dalis numato**<sup>209</sup>, kad ginčo nagrinėjimo Lietuvos banke sustabdymui ir nutraukimui *mutandis mutatis*<sup>210</sup> taikomi atitinkami Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso 163, 166, 164, 166, 167, 293 ir 294 straipsniai<sup>211</sup>.

Į šį kodeksą nukreipia ir Lietuvos banko patvirtintas Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų nagrinėjimo tvarkos aprašas<sup>212</sup>.

### Prie alternatyvų ginčų sprendimą reglamentuojančių teisės aktų taip pat priskirtini:

1. Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas<sup>213</sup>;
2. Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas<sup>214</sup>;
3. Lietuvos Respublikos civilinių ginčų taikinamojo tarpininkavimo įstatymas<sup>215.216</sup>;
4. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas Nr. 875 „Dėl Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“<sup>217</sup>.

Sprendžiant vartotojų ir verslininkų ginčus bei taikant teisės aktus, svarbu žinoti alternatyvaus ginčų sprendimo mechanizmo privalumus ir trūkumus.

#### PRIVALUMAI

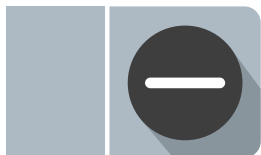


Advokatų profesinė bendrija „*Baltic Legal Solutions Lietuva*“, atlikusi tyrimą „**Alternatyvių vartotojų ginčų sprendimo mechanizmų taikymas ir plėtros galimybės Lietuvoje**“<sup>218</sup>, įvardija tokius alternatyvaus ginčų sprendimo privalumus:

- ▶ bendrojo alternatyvaus ginčų sprendimo principas leidžia užtikrinti, kad visi vartojimo ginčai gali būti išnagrinėti alternatyvaus ginčo sprendimo tvarka;
- ▶ nebus palikta teisinio reguliavimo spragu;
- ▶ bus vienodos taisyklės visiems vartojimo ginčams;
- ▶ bus plėtojama kiek įmanoma vienoda vartojimo ginčų tvarka nepriklausomai nuo to, kokioje institucijoje jie bus nagrinėjami.

Alternatyvaus ginčų sprendimo reglamentavimas pagal sektorius leidžia atsižvelgti į konkrečių veiklos sričių specifiką, nustatyti konkrečiai sričiai skirtas procedūras bei reikalavimus, dažniausiai nėra poreikio kreiptis į specializuotas institucijas, nes alternatyvaus ginčo sprendimo institucijoje yra reikiamos kvalifikacijos specialistų.

## TRŪKUMAI



Minėto tyrimo autoriai įvardija ir alternatyvaus ginčų sprendimo **trūkumus**:

sektoriniai įstatymai nukrypo nuo bendrojo reguliavimo principo ir atkartojė bendrojo reguliavimo nuostatas ar numatė tokias specialias taisykles, kurių numatyti nebuvo jokio teisinio pagrindo ar poreikio. Tokiu būdu buvo paneigtas Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatyme<sup>219</sup> numatytas bendrojo reguliavimo principas ir neįgyvendinti su juo susiję tikslai. Atsirado problema dėl sektorinių įstatymų tarpusavio suderinamumo (kai sektorius reguliuojamas net keletu įstatymų).

Sektoriniuose įstatymuose numatytos taisyklės ir numatyta alternatyvaus ginčų sprendimo institucijų galimybė patvirtinti procedūrinės taisyklės nepagrįstai išskaidė jo procesą ir padarė jį painų, chaotišką bei lėmė kai kurių alternatyvaus ginčų sprendimo institucijų funkcijų dubliavimą.

Sektorinis reguliavimas neužtikrino, kad specializuotas ginčų sprendimas sutrumpintų alternatyvaus ginčų sprendimo nagrinėjimo terminus.

Neatskiriama alternatyvaus ginčų sprendimo ir administracinio sprendimo priėmimo procedūra.

Išskaidžius konkrečių institucijų kompetenciją bei procedūrų reglamentavimą keliuose teisės aktuose, apsunkinama vartotojo teisė kreiptis į alternatyvaus ginčų sprendimo instituciją.

Sektorinis alternatyvaus ginčų sprendimo reguliavimas stokoja aiškumo. Vartotojas, norėdamas išsiaiškinti, į kurią instituciją ir kokia tvarka turi kreiptis, privalo susipažinti ne su vienu, o keletu teisės aktų, įskaitant ir poįstatyminio reguliavimo nuostatas.

Manoma, kad sektorinis reguliavimas keičiamas chaotiškai, nėra užtikrinama visos alternatyvaus ginčų sprendimo sistemos peržiūra, išsamiai apsverstant specialių taisyklių poreikį ir jų suderinamumą su Lietuvos Respublikos valstybinės vartotojų teisių apsaugos įstatymo<sup>220</sup> nustatytu reguliavimu.

### [ 6.4 ]

#### ALTERNATYVAUS GINČŲ SPRENDIMO INSTITUCIJŲ PROCEDŪROS IR VEIKLA NAGRINĖJANT NACIONALINIUS BEI TARPVALSTYBINIUS VARTOTOJŲ GINČUS

##### PAPRASTAI NETEISMINIO GINČŲ NAGRINĖJIMO EIGA LIETUVOS RESPUBLIKOJE YRA TOKIA:

1. Vartotojas, manydamas, kad pardavėjas, paslaugų teikėjas pažeidė jo teises ar įstatymų saugomus interesus, pirmiausia, prieš kreipdamasis į neteisminio ginčų nagrinėjimo instituciją, **turi kreiptis į pardavėją**, paslaugų teikėją ir nurodyti savo reikalavimą;
2. **Ginčų nagrinėjimas ne teisme yra nemokamas, tačiau** tam tikrais įstatyme numatytais atvejais pardavėjas, paslaugų teikėjas arba vartotojas turi sumokėti už ekspertizę ar laboratorinius tyrimus. Tačiau vartotojas už šiuos tyrimus ar ekspertizę moka tik išimtiniais atvejais, kai ginčus nagrinėjančios institucijos nepripažįsta šių tyrimų būtinumo, tačiau vartotojas pats pageidauja juos atlikti. Taigi iš esmės ginčų nagrinėjimas alternatyvaus ginčų nagrinėjimo institucijoje vartotojui yra nemokamas;
3. **Pagrindinis ginčo nagrinėjimo būdas yra rašytinis, tačiau** ginčą nagrinėjančios institucijos sprendimu ginčas gali būti nagrinėjamas žodinio proceso tvarka;



4. **Ginčas nagrinėjamas laikantis rungimosi ir ginčo nagrinėjimo operatyvumo bei skaidrumo principų;**
5. **Ginčai nagrinėjami viešai, išskyrus atvejus, kai ginčus nagrinėjančios institucijos sprendimu būtina apsaugoti valstybės, tarnybos, komercinės, banko, profesinės paslaptis arba užtikrinti vartotojo teisę į privataus gyvenimo neliečiamumą.**

Toliau visa tai aptarsime išsamiau.

Jeigu pardavėjas, paslaugų teikėjas nevykdo vartotojo reikalavimo dėl įsigytų nesaugių ir (ar) netinkamos kokybės prekių ar paslaugų, dėl prekių gražinimo, trūkumų pašalinimo, kainos sumažinimo, keitimo ir (ar) informacijos suteikimo, **vartotojas turi teisę kreiptis į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą arba Valstybinę ne maisto produktų inspekciją prie Ūkio ministerijos** (žr. 3 lentelę).

Šios institucijos privalo išnagrinėti vartotojo prašymą ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo prašymo gavimo dienos.

Kai dėl objektyvių priežasčių per šį terminą vartotojo prašymo nagrinėjimas negali būti baigtas, šios institucijos gali terminą pratęsti, bet ne ilgiau kaip 10 darbo dienų.

3 lentelė. Vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų alternatyvius ginčus nagrinėjančios institucijos

INSTITUCIJA	SRITIS, KURIOJE NAGRINĖJAMI GINČAI
Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba	Elektroniniai ryšiai, pašto ir pasiuntinių paslaugos
Lietuvos bankas	Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo numatytais atvejais ir tvarka
Valstybinė energetikos inspekcija prie Lietuvos Respublikos energetikos ministerijos	Lietuvos Respublikos energetikos įstatyme numatytos vartotojų teisių apsaugos sritys
Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija	Lietuvos Respublikos energetikos įstatyme numatytos vartotojų teisių apsaugos sritys
Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba	Skundai dėl ginčų, kurie nėra priskirti nagrinėti aukščiau išvardytų institucijų kompetencijai
Kitos institucijos	Įstatymų nustatytais atvejais

Minėtos institucijos, išnagrinėjusios vartotojo prašymą, surašo patikrinimo aktą, kuriame nurodo, ar vartotojo reikalavimas pagrįstas, ir, jei pagrįstas, pasiūlo pardavėjui, paslaugų teikėjui per nustatytą terminą įvykdyti vartotojo reikalavimą. Be to, jos informuoja vartotoją apie tikrinimo rezultatus.

Jeigu pardavėjas, paslaugų teikėjas valstybinių vartotojų teisių apsaugos institucijų pasiūlymo tenkinti vartotojo reikalavimą netenkina, šios institucijos patikrinimo akto kopiją pateikia Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai, kuri sprendžia klausimą dėl vartotojo teisių gynimo.

Jei vartotojo prašymui išnagrinėti reikia atlikti ekspertizę ar laboratorinius tyrimus, kuriais nustatoma prekių ir (ar) su jomis susijusių paslaugų kokybė, tai atliekama iš institucijų tam tikslui numatytų valstybės biudžeto asignavimų, išskyrus Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 21 straipsnio 5 dalyje nustatytus atvejus<sup>221</sup>.

6 paveiksle susipažinkite, koks subjektas (pardavėjas / vartotojas) moka už ekspertizę ar laboratorinius tyrimus, valstybinei institucijai nagrinėjant ginčus.



Už ekspertizę ar laboratorinius tyrimus Lietuvos Respublikos Vyriausybės ar jos įgaliotos institucijos nustatyta tvarka apmoka:

#### **PARDAVĖJAS,**

paslaugų teikėjas, jeigu nustatoma, kad prekės ir (ar) su jomis susijusios paslaugos ar kitos atlygintinos paslaugos yra netinkamos kokybės

#### **VARTOTOJAS,**

jeigu institucijų sprendimu ekspertizė ar laboratoriniai tyrimai nebūtini, o vartotojas pageidauja juos atlikti, pasitvirtinus, kad prekės ir (ar) su jomis susijusios paslaugos ar kitos atlygintinos paslaugos yra tinkamos kokybės

6 paveikslas. Subjektas, mokantis už ekspertizę ar laboratorinius tyrimus

### 3 lentelėje išvardytos institucijos, nagrinėdamos ginčą, turi teisę:

- ▶ kreiptis į vartotoją dėl papildomos informacijos pateikimo ir nurodyti šios informacijos pateikimo terminą;
- ▶ gauti iš valstybės ir savivaldybių institucijų informaciją, reikalingą ginčui išnagrinėti ir sprendimui priimti;
- ▶ pareikalauti iš pardavėjo, paslaugų teikėjo, kuriam pareikštas reikalavimas, per nurodytą terminą pateikti įrodymus, reikalingus vartotojo prašymui iširti, ir gauti paaiškinimus žodžiu ir raštu;
- ▶ gauti išvadą iš valstybės ir savivaldybių institucijų;
- ▶ kitas įstatymuose ir kituose teisės aktuose numatytas teises.

Taigi kiekvienas vartotojas turi teisę įstatymo nustatyta tvarka pateikti prašymą ginčus nagrinėjančiai institucijai, kad būtų apgintos pažeistos ar ginčijamos jo teisės ir įstatymų saugomi interesai.


Vartotojas, kreipdamasis į ginčus nagrinėjančią instituciją, **privalo pateikti:**

#### 1. Prašymą, kuriame turi būti nurodyta:

- ▶ ginčą nagrinėjančios institucijos, kuriai teikiamas prašymas, pavadinimas;
- ▶ vartotojo vardas, pavardė, adresas;
- ▶ pardavėjo, paslaugų teikėjo, dėl kurio veiksmų (neveikimo) yra pateikiami vartotojo reikalavimai, pavadinimas (vardas, pavardė), adresas (buveinė);
- ▶ vartotojo teisės ir įstatymų saugomi interesai, kuriuos, vartotojo nuomone, pažeidžia pardavėjas, paslaugų teikėjas; vartotojo reikalavimas;
- ▶ informacija apie kreipimąsi į pardavėją, paslaugų teikėją;
- ▶ informacija, ar tų pačių šalių ginčas dėl to paties dalyko ir tuo pačiu pagrindu nėra nagrinėjamas ginčus nagrinėjančioje institucijoje, ar ginčo nagrinėjimas nebuvo nutrauktas pagal Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 26 straipsnį<sup>222</sup>, ar ginčus nagrinėjanti institucija yra priėmusi sprendimą, ar yra įsigaliojęs teismo sprendimas dėl šio ginčo;
- ▶ pridedamų dokumentų kopijų sąrašas;

#### 2. Prašyme išdėstytas aplinkybes patvirtinančių dokumentų kopijas.

7 paveiksle pateikiami atvejai, kai ginčus nagrinėjanti institucija turi teisę atsisakyti nagrinėti vartotojo prašymą.



**GINČUS NAGRINĖJANTI INSTITUCIJA TURI TEISĘ ATSIKASYTI NAGRINĖTI VARTOTOJO PRAŠYMĄ, JEIGU:**

Ji negaliota priimti sprendimo dėl vartotojo prašyme nurodyto reikalavimo. Šiuo atveju ginčus nagrinėjanti institucija ne vėliau kaip per 5 darbo dienas perduoda vartotojo prašymą kitoms Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 22 straipsnio 1 dalyje<sup>223</sup> išvardytoms institucijoms ir apie tai raštu praneša vartotojui;

tų pačių šalių ginčą dėl to paties dalyko ir tuo pačiu pagrindu nagrinėja kita ginčus nagrinėjanti institucija ar teismas. Šiuo atveju vartotojo prašymas per 5 darbo dienas nuo jo gavimo ginčus nagrinėjančioje institucijoje dienos gražinamas vartotojui ir nurodomas gražinimo pagrindas;

priimtas ginčus nagrinėjančios institucijos sprendimas arba yra įsigaliojęs teismo sprendimas dėl tų pačių šalių ginčo dėl to paties dalyko ir tuo pačiu pagrindu, arba įsigaliojusi teismo nutartis priimti tų pačių šalių ieškinio dėl to paties dalyko ir tuo pačiu pagrindu atsisakymą, arba įsigaliojusi teismo nutartis patvirtinti taikos sutartį;

prašyme nenurodytas vartotojo vardas ir pavardė, adresas arba jis vartotojo ar jo atstovo nepasirašytas, arba vartotojo vardu jį pateikė neįgaliotas asmuo.

7 paveikslas. Atvejai, kai ginčus nagrinėjanti institucija atsisako nagrinėti vartotojo prašymą

**Pažymėtina**, kad vartotojų asociacijos, atstovaudamos vartotojams nagrinėjant ginčus vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka, turi pateikti dokumentų, patvirtinančių, kad jos įregistruotos Juridinių asmenų registre<sup>224</sup>, kad jų steigimo dokumentuose įrašytas veiklos tikslas – vartotojų teisių ir teisėtų interesų atstovavimas ir gynimas ir kad vartotojai, kurių interesais kreipiasi asociacija, yra šios asociacijos nariai arba raštu įgaliojo ją ginti savo interesus, kopijas.



Gavusi vartotojo prašymą, ginčus nagrinėjanti institucija išsiunčia pardavėjui, paslaugų teikėjui, dėl kurio veiksmų (neveikimo) yra pateiktas vartotojo reikalavimas, pranešimą apie gautą vartotojo prašymą, šio prašymo ir jo priedų kopijas, reikalaujama ne vėliau kaip per 10 d. nuo pranešimo gavimo dienos raštu pateikti išsamius paaiškinimus ir juos pagrindžiančius dokumentus.

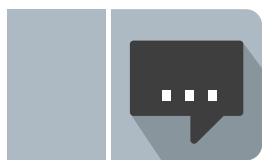
Jeigu vartotojas kreipiasi į ginčus nagrinėjančią instituciją prieš tai dėl prašymo dalyko nesikreipęs į pardavėją, paslaugos teikėją arba jeigu dėl to kreipėsi, bet per Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 20 straipsnio 2 dalyje<sup>225</sup> nustatytą terminą negavo jokio atsakymo, ginčus nagrinėjanti institucija turi vartotojo prašymą išsiųsti pardavėjui, paslaugų teikėjui ir pasiūlyti per jos nustatytą terminą ginčą išspręsti taikiai.

Nesutikdamas spręsti ginčą taikiai, pardavėjas, paslaugų teikėjas pateikia ginčus nagrinėjančiai institucijai motyvuotą paaiškinimą ir jį pagrindžiančius įrodymus. Ginčus nagrinėjanti institucija nenagrinėja ginčo, jeigu pardavėjas, paslaugų teikėjas per jos nustatytą terminą pasiūlo ginčą spręsti taikiai ir vartotojas su tuo sutinka arba per ginčus nagrinėjančios institucijos nustatytą terminą nenurodo, kad nesutinka su tokiu ginčo sprendimo būdu.

Ginčus nagrinėjanti institucija gali kreiptis į valstybės ir savivaldybės instituciją, kuri atsakinga už su ginču susijusią vartojimo sritį, prašydama išvados dėl vartotojo prašyme nurodyto reikalavimo ar pardavėjo, paslaugų teikėjo pateiktų paaiškinimų. Nurodytos institucijos prirėikus atlieka ekspertizę ar laboratorinius tyrimus.

Valstybės ir savivaldybių institucijos, atsakingos už su ginču susijusią vartojimo sritį, išvadas ginčus nagrinėjančiai institucijai jos reikalavimu pateikia per šios institucijos nustatytą terminą, bet ne vėliau kaip per 20 darbo dienų. Kai dėl objektyvių priežasčių per šį terminą išvada negali būti pateikta, šis terminas gali būti pratęstas, bet ne ilgiau kaip 10 darbo dienų.

Ginčus nagrinėjanti institucija, pasirengusi nagrinėti ginčą, jį paprastai nagrinėja **rašytinio proceso tvarka** pagal jai pateiktus rašytinius ir (ar) daiktinius įrodymus.



Ginčus nagrinėjančios institucijos sprendimu ginčas gali būti nagrinėjamas **žodinio proceso tvarka**, kai būtina išklausti žodinius ginčo šalių paaiškinimus, kai siekiama sudaryti sąlygas ginčą išspręsti taikiai arba kitais reikiamais atvejais.

Nagrinėjant ginčą žodinio proceso tvarka, ginčo šalims ir kitiems suinteresuotiems asmenims turi būti pranešta apie ginčo nagrinėjimo posėdžio **vieta, datą ir laiką**. Jeigu vartotojas neatvyksta į ginčą nagrinėjančios institucijos posėdį be pateisinamų priežasčių arba nepateikia paaiškinimų ir kitų įrodymų, ginčo nagrinėjimas nutraukiamas pagal Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 26 straipsnį<sup>226</sup>. Jeigu pardavėjas ar paslaugos teikėjas neatvyksta į ginčą nagrinėjančios institucijos posėdį arba nepateikia paaiškinimų ir kitų įrodymų, ginčus nagrinėjanti institucija turi teisę priimti sprendimą atsižvelgdama į turimus įrodymus.



**Ginčai nagrinėjami viešai, išskyrus atvejus, kai** ginčus nagrinėjančios institucijos sprendimu būtina apsaugoti valstybės, tarnybos, komercinės, banko, profesines paslaptis arba užtikrinti vartotojo teisę į privataus gyvenimo neliečiamumą.

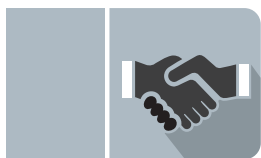
Visa išnagrinėtos bylos medžiaga, išskyrus bylą, kurios buvo išnagrinėtos neviešai, medžiaga, yra vieša ir su ja teisingumo ministro nustatyta tvarka gali susipažinti ir byloje nedalyvavę asmenys.

**Pažymėtina**, kad ginčas nagrinėjamas laikantis rungimosi ir ginčo nagrinėjimo operatyvumo bei skaidrumo principų.

Ginčus nagrinėjanti institucija išsiaiškina ginčo esmę, ištiria turimus įrodymus ir imasi priemonių šalims sutaukyti. Žodinio proceso metu ginčo šalys ir visi nagrinėjant ginčą dalyvaujantys suinteresuoti asmenys laikosi posėdžio pirmininko nustatytos posėdžio tvarkos.

Ginčo šalys ir kiti nagrinėjant ginčą dalyvaujantys suinteresuoti asmenys turi teisę susipažinti su bylos medžiaga, daryti išrašus, nuorašus, kopijas, teikti įrodymus ir dalyvauti juos tiriant, užduoti klausimus kitiems nagrinėjant ginčą dalyvaujantiems asmenims, pateikti prašymus, gauti ginčą nagrinėjančios institucijos sprendimo nuorašą, naudotis kitomis šio įstatymo suteikiamomis teisėmis.

**Šiomis teisėmis nagrinėjant ginčą dalyvaujantys asmenys privalo naudotis sąžiningai, nevilkindami ginčo nagrinėjimo.**



Ginčus nagrinėjanti institucija pirmiausia imasi priemonių vartotojui ir pardavėjui, paslaugų teikėjui sutaukinti ir siūlo ginčą išspręsti taikiai, jeigu, šios institucijos nuomone, atsižvelgiant į konkrečias ginčo nagrinėjimo metu paaiškėjusias aplinkybes, taikus susitarimas įmanomas. Jeigu pardavėjas, paslaugų teikėjas ir vartotojas ginčą užbaigia taikiu susitarimu, ginčo nagrinėjimas jį nagrinėjančios institucijos sprendimu nutraukiamas.

Jeigu užbaigti ginčą taikiu susitarimu nepavyksta, ginčus nagrinėjanti institucija priima sprendimą dėl ginčo.

Ginčus nagrinėjanti institucija vartotojo prašymą išnagrinėja ir sprendimą priima ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo prašymo, atitinkančio Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 23 straipsnio<sup>227</sup> reikalavimus, pateikimo dienos, jeigu kiti įstatymai nenumato kitaip.

Kai dėl objektyvių priežasčių per šį terminą vartotojo prašymo nagrinėjimas negali būti baigtas, ginčus nagrinėjanti institucija gali terminą pratęsti, bet ne ilgiau kaip 20 darbo dienų. Ginčą nagrinėjanti institucija imasi priemonių, kad ginčo šalys nepiktnaudžiautų savo teisėmis ir nevilkintų ginčo nagrinėjimo, ir siekia, kad ginčas per įmanomai trumpiausią laiką būtų tinkamai išspręstas.

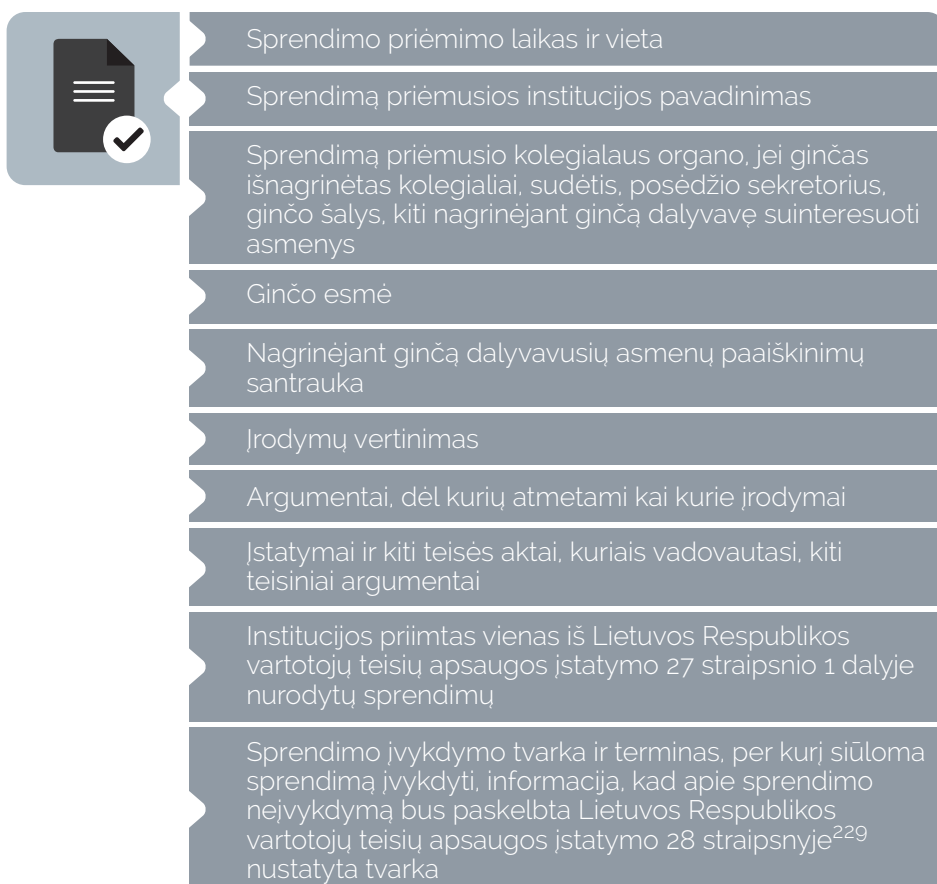
**Atkreiptinas dėmesys į tai, kad ginčus nagrinėjančios institucijos vartotojų prašymus nagrinėja nemokamai.**

Apie ginčo nagrinėjimo nutraukimo ypatumus skaitykite Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 26 straipsnyje<sup>228</sup>.

Ginčus nagrinėjanti institucija, išnagrinėjusi vartotojo prašymą, priima vieną iš šių sprendimų:

- ▶ patenkinti vartotojo reikalavimus;
- ▶ iš dalies patenkinti vartotojo reikalavimus;
- ▶ atmesti vartotojo prašymą.

8 paveiksle įvardijami įrašai, kuriuos ginčus nagrinėjanti institucija privalo įrašyti savo sprendime.



8 paveikslas. Ginčus nagrinėjančios institucijos sprendimo privalomi įrašai

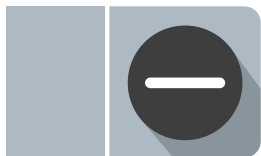
Ginčus nagrinėjančios institucijos sprendimo nuorašai per 3 darbo dienas išsiunčiami vartotojui ir pardavėjui, paslaugų teikėjui.

**Ginčo šalys turi teisę kreiptis** į bendrosios kompetencijos teismą, prašydamos nagrinėti ginčą iš esmės tiek ginčo nagrinėjimo ginčus nagrinėjančioje institucijoje metu, tiek šiai institucijai priėmus sprendimą.

**Atkreiptinas dėmesys į tai, kad kreipimasis į teismą po ginčą nagrinėjančios institucijos sprendimo priėmimo nelaikomas šios institucijos sprendimo apskundimu.**

Aptarus valstybinių vartotojų teisių apsaugos institucijų vaidmenį alternatyvaus ginčų sprendimo procese, skaitytojo dėmesį verta atkreipti ir į šios srities problematiką.

## TRŪKUMAI



### Taigi praktikoje pastebėti tokie pagrindiniai alternatyvaus ginčų sprendimo institucijose trūkumai:

- ▶ vartotojo nesikreipimas tiesiogiai į verslininką dėl kilusio ginčo tam tikrais atvejais yra pagrindas atsisakyti priimti vartotojo pareiškimą;
- ▶ ne visais atvejais aišku, ar taikytinas pareiškimo trūkumų šalinimo institutas ir tai, kad, jeigu jis taikomas, jis negali būti taikomas formaliai;
- ▶ daugeliu atvejų nėra numatytos galimybės pateikti prašymą elektroniniu paštu (reikalaujama arba elektroninio parašo, arba pasirašyto prašymo atsiuntimo elektroniniu paštu), žodžiu, ne lietuvių kalba, taip pat ir pateikti su ginču susijusius dokumentus ne lietuvių kalba;
- ▶ nustatyti kreipimosi į alternatyvaus ginčų sprendimo instituciją terminai, kurių nesilaikymas sukelia neigiamas procesines pasekmes;
- ▶ vartotojo nuomonei dėl žodinio proceso yra suteikiama pernelyg menka teisinė reikšmė;
- ▶ tam tikrais atvejais vartotojo neatvykimas į žodinį nagrinėjimą yra ginčo nagrinėjimo proceso nutraukimo pagrindas;
- ▶ numatytas tik rašytinis bei žodinis ginčo nagrinėjimo procesas (t. y. nėra numatyta jokių mišraus pobūdžio ginčo nagrinėjimo formų, kurios galimos pasitelkiant šiuolaikines technologijas);
- ▶ tam tikrais atvejais vélesnis įrodymų pateikimas yra pagrindas atsisakyti priimti įrodymus;
- ▶ numatyti santykinai ilgi ginčų nagrinėjimo terminai;
- ▶ tam tikrais atvejais ginčo nagrinėjimas yra nepagrįstai konfidencialus (ne tuomet, kai būtina apsaugoti valstybės ar komercinės paslaptis ar asmens teisę į privatų gyvenimą);
- ▶ net kai ginčo nagrinėjimas yra viešas, sprendimai nėra skelbiami internete, susipažinimo su ginčo nagrinėjimo medžiaga procedūra yra formali.<sup>230</sup>



6.1 poskyryje buvo užsiminta apie elektroninį ginčų sprendimą. Taigi susidūrę su problemomis pirkdami iš kitoje valstybėje įsisteigusio komercinės veiklos subjekto, Europos Sąjungos vartotojai gali prašyti Europos vartotojų centrų tinklo (angl. *ECC-Net*)<sup>231</sup> pagalbos.



Nors Europos vartotojų centrai nėra ginčų sprendimo subjektai, tačiau jie gali iš pradžių pamėginti išspręsti problemą taikiai, o nepaisėkus – persiųsti skundą kitai organizacijai, kuri gali būti kompetentingas alternatyvus ginčų sprendimo subjektas (jei jis įsteigtas) komercinės veiklos subjekto valstybėje.

Europos vartotojų centrai Europos Sąjungos valstybėse dirba tam, kad žmonės, keliaujantys iš vienos valstybės į kitą ir perkantys prekes ar paslaugas, būtų apginti, jei jų netenkintų įsigytų prekių ar paslaugų kokybė.

**Tarkime**, atostogaudamas vartotojas įsigijo vaizdo kamerą, kuri neatitinka tokiam gaminiui keliamų reikalavimų, ar kitoje Europos Sąjungos valstybėje užsisakė kelionę kartu su viešbučiu, o atvykus paaiškėjo, kad teks apsistoti prastesniame viešbutyje nei žadėjo kelionės organizatorius. Viešojo įstaiga Europos vartotojų centras Lietuvoje yra įsteigta Europos Komisijos ir Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos susitarimu.

Modernioje valstybėje privalo būti skatinamas ginčų nagrinėjimo būdų pliuralizmas. Jokiu būdu negalima suabsoliutinti nei teismo, nei alternatyvus verslo ginčų sprendimo kaip vienintelio tinkamo ginčų, kylančių iš vartojimo sutarčių, nagrinėjimo būdo.

Todėl tiek teismą, tiek alternatyvų ginčų sprendimo institutą reikia vertinti ne kaip eliminuojančius vienas kitą, bet kaip papildančius, kurie gali egzistuoti kartu.



## 7. ŽALOS ATLYGINIMAS VARTOTOJAMS



„Kas nebaudžia nedorybės, tas jos bendrininkas.“

Leonardas da Vinčis

Vartotojų teisės į pažeistų teisių gynimą ir žalos (nuostolių) atlyginimą imperatyvas yra įtvirtintas Lietuvos Respublikos Konstitucijoje<sup>232</sup>, taip pat kyla iš Lietuvos valstybės – Europos Sąjungos narės įsipareigojimų bei sietinas su šiuolaikinėje sutarčių teisėje susiformavusia silpnesniosios sutarties šalies apsaugos doktrina.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos institucijos turi teisę dalyvauti teismo procese ir teikti išvadą, o nuo 2011 m. spalio 1 d. įsigaliojus Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso pataisoms<sup>233</sup> vartotojai bylose dėl visų reikalavimų, atsirandančių iš vartojimo teisinių santykių, yra atleisti nuo žyminio mokesčio.

### [ 7.1 ]

## ŽALOS SAMPRATA IR REGLAMENTAVIMAS



### KAS YRA ŽALA?

Pagal Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.249 straipsnį<sup>234</sup>, „žala yra asmens turto netekimas arba sužalojimas, turėtos išlaidos (tiesioginiai nuostoliai), taip pat negautos pajamos, kurias asmuo būtų gavęs, jeigu nebūtų buvę neteisėtų veiksmų“.

#### Piniginė žalos išraiška yra nuostoliai.

Jeigu šalis nuostolių dydžio negali tiksliai įrodyti, tai jų dydį nustato teismas. Jeigu atsakingas asmuo iš savo neteisėtų veiksmų gavo naudos, tai gauta nauda kreditoriaus reikalavimu gali būti pripažinta nuostoliais.

Teismas gali atidėti būsimos žalos įvertinimą arba įvertinti būsimą žalą remdamasis realia jos atsiradimo tikimybe. Šiais atvejais kaip žalos atlyginimą teismas gali priteisti konkrečią pinigų sumą, periodines išmokas arba įpareigoti skolininką užtikrinti žalos atlyginimą.

Be tiesioginių nuostolių ir negautų pajamų, į nuostolius įskaičiuojamos:

- ▶ protingos išlaidos, skirtos žalos prevencijai ar jai sumažinti;

- ▶ protingos išlaidos, susijusios su civilinės atsakomybės ir žalos įvertinimu;
- ▶ protingos išlaidos, susijusios su nuostolių išieškojimu ne teismo tvarka.

Žala apskaičiuojama pagal kainas, galiojančias teismo sprendimo priėmimo dieną, jeigu įstatymai ar prievolės esmė nereikalauja taikyti kainų, buvusių žalos padarymo ar ieškinio pareiškimo dieną.

Kai dėl to paties veiksmo atsirado **ir žala, ir nauda** nukentėjusiam asmeniui, tai gauta nauda nepažeidžiant protingumo, sąžiningumo ir teisingumo kriterijų gali būti įskaitoma į nuostolius.

Su žalos (nuostolių) rūšimis susipažinkite 9 paveiksle.

PAGAL VERTYBIŲ POBŪDĮ	PAGAL NETEISĖTO VEIKIMO IR ŽALOS SANTYKĮ
<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ žala turtui</li> <li>▶ žala asmeniui</li> <li>▶ neturtinė žala</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ tiesioginė žala (realioji)</li> <li>▶ netiesioginė žala (nuostoliai)</li> <li>▶ negautos pajamos</li> </ul>

9 paveikslas. Žalos (nuostolių) rūšys



## KAS YRA NETURTINĖ ŽALA?

Pagal Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.250 straipsnį<sup>235</sup>: „**Neturtinė žala** yra asmens fizinis skausmas, dvasiniai išgyvenimai, nepatogumai, dvasinis sukrėtimas, emocinė depresija, pažeminimas, reputacijos pablogėjimas, bendravimo galimybių sumažėjimas ir kita, teismo įvertinti pinigais.“

Neturtinė žala atlyginama tik įstatymų nustatytais atvejais.

Neturtinė žala atlyginama visais atvejais, kai ji padaryta dėl nusikaltimo asmens sveikatai ar dėl asmens gyvybės atėmimo bei kitais įstatymų nustatytais atvejais. Teismas, nustatydamas neturtinės žalos dydį, atsižvelgia į jos pasekmes, šią žalą padariusio asmens kaltę, jo turtinę padėtį, padarytos turtinės žalos dydį bei kitas bylai reikšmės turinčias aplinkybes, taip pat į sąžiningumo, teisingumo ir protingumo kriterijus.

**Padaryti nuostoliai turi būti atlyginti visiškai, išskyrus atvejus, kai įstatymai ar sutartis nustato ribotą atsakomybę.**

Teismas, atsižvelgdamas į atsakomybės prigimtį, šalių turtinę padėtį ir jų tarpusavio santykius, gali sumažinti nuostolių atlyginimo dydį, jeigu dėl visiško nuostolių atlyginimo atsirastų nepriimtinių ir sunkių pasekmių. Tačiau sumažintas nuostolių atlyginimas negali būti mažesnis už draudimo sumą, kuria skolininko civilinė atsakomybė buvo ar turėjo būti privalomai apdrausta.

Šalys savo susitarimu negali pakeisti imperatyviųjų teisės normų, nustatančių civilinę atsakomybę, jos formą ar dydį.

Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.292–6.300 straipsniai<sup>236</sup> numato deliktinę civilinę atsakomybę už žalą, atsiradusią dėl netinkamos kokybės produktų ar paslaugų, o 6.301–6.304 straipsniai<sup>237</sup> – civilinę atsakomybę už žalą, atsiradusią dėl klaidinančios reklamos.

**Lietuvos Respublikos ir Europos Sąjungos teisės aktai, reguliuojantys žalos atlyginimą dėl netinkamos kokybės gaminių, yra šie:**

Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas<sup>238</sup>;

Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas<sup>239</sup>;

Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatymas<sup>240</sup>;

Lietuvos Respublikos maisto įstatymas<sup>241</sup>;

Konvencija „Dėl civilinės atsakomybės už žalą, padarytą sveikatos sužalojimu ar gyvybės atėmimu vartotojams netinkamos kokybės produktais“<sup>242</sup>;

Direktyva „Dėl valstybių Bendrijų narių įstatymų bei kitokių teisės aktų, reguliuojančių atsakomybę už žalą, atsiradusią dėl netinkamos kokybės produktų“<sup>243</sup>;

Direktyva „Dėl Tarybos direktyvos 85/374/EEB „Dėl valstybių narių teisės ir administracinių nuostatų dėl atsakomybės už netinkamos kokybės produktus vienodinimo“ pakeitimo“<sup>244</sup>;

Direktyva „Dėl bendros produkto saugos“<sup>245</sup>;

Direktyva „Dėl bendros gaminių saugos“<sup>246</sup>.

## [ 7.2 ]

### **GAMINTOJO (PARDAVĖJO) IR PASLAUGŲ TEIKĖJO ATSAKOMYBĖS UŽ ŽALĄ, PADARYTĄ NĖKOKYBIŠKA PRODUKCIJA AR PASLAUGA, YPATUMAI**

Kiekvienas asmuo, kuris dėl savo verslo importuoja į Europos ekonominės erdvės valstybių teritoriją netinkamos kokybės produktą turėdamas tikslą jį parduoti, išnuomoti ar kitaip paskirstyti, **atsako kaip gamintojas**.

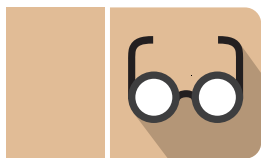
Žala atlyginama, jeigu nukentėjęs asmuo įrodo, kad padaryta žala ir produktas (paslauga) yra netinkamos kokybės ir kad egzistuoja priežastinis netinkamos kokybės ir nuostolių ryšys.

Jeigu žala atsirado dėl kelių asmenų (pavyzdžiui, netinkamos kokybės produkto gamintojo ir asmens, įkomponavusio šį produktą į kitą daiktą) veiksmų, šie asmenys atsako solidariai.

#### **Atlygintina žala reiškia:**

- ▶ dėl gyvybės atėmimo ar sveikatos sužalojimo atsiradusią žalą, įskaitant neturtinę;
- ▶ nukentėjusio asmens turtui, kuris yra skirtas ir paprastai buvo naudojamas asmeniniams poreikiams tenkinti, išskyrus patį netinkamos kokybės produktą, padarytą žalą, ne mažesnę kaip 500 eurų.

Ši suma netaikoma, kai žala atsirado dėl netinkamos kokybės paslaugų. Ieškiniai dėl nuostolių (žalos), atsiradusių vartojant netinkamos kokybės produktus (paslaugas), gali būti pareiškiami **per trejus metus** nuo tos dienos, kurią nukentėjęs asmuo sužinojo arba turėjo sužinoti apie jam padarytą žalą, trūkumą ir kas yra gamintojas.<sup>247</sup>



**Atkreiptinas dėmesys į tai, kad** atsakomybė už žalą, atsiradusią dėl netinkamos kokybės produktų ar paslaugų, yra įstatyme nurodytas civilinės deliktinės **atsakomybės be kaltės atvejis** (Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.248 straipsnio 1 dalis<sup>248</sup>).

Žala atlyginama, jeigu nukentėjęs asmuo (vartotojas) **įrodo tris civilinės atsakomybės sąlygas:**

neteisėtus veiksmus (produkto (paslaugos) nekokybiškumą), žalos faktą, jos dydį ir priežastinį ryšį tarp produkto nekokybiškumo,

atsiradusių nuostolių (Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.295 straipsnis<sup>249</sup>).

Kai žala atsiranda dėl kelių asmenų veiksmų (pavyzdžiui, netinkamos kokybės – produkto gamintojo ir asmens, įkomponavusio jį į kitą daiktą), kyla solidarioji atsakomybė (Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.296 straipsnis<sup>250</sup>).<sup>251</sup>

### [ 7.3 ]

## VARTOTOJŲ TEISIŲ GYNIMAS TEISME



Vartotojų teisių apsaugos teisės aktuose įtvirtinta galimybė esant vartotojų teisių pažeidimui kreiptis ne tik į valstybės ir savivaldybių institucijas bei įstaigas, vartotojų asociacijas, bet ir į teismus.

**Galutinė teisminė institucija Lietuvoje yra Lietuvos Aukščiausiasis Teismas**<sup>252</sup>.

Šis teismas formuoja vienodą praktiką visose bylų kategorijose, taip pat ir vartotojų teisių apsaugos srityje<sup>253</sup>.

**Su vartotojų bylų nutartimis** galima susipažinti Lietuvos Aukščiausiojo Teismo interneto svetainėje<sup>254</sup>. Taip pat atkreipiame dėmesį, kad **šio skyriaus pabaigoje yra nurodyta Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2001–2013 m. praktika.**



Pateikiame pavyzdį, kaip Lietuvos Aukščiausiasis Teismas formuoja vienodą bendrosios kompetencijos teismų praktiką aiškindamas ir taikydamas įstatymus ir kitus teisės aktus vartotojų teisių apsaugos srityje (dėl neturtinės žalos atlyginimo).

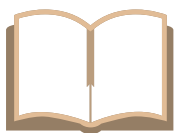
Kasacinio teismo praktikoje yra suformuluotos esminės neturtinės žalos atlyginimą reglamentuojančių įstatymų aiškinimo ir taikymo nuostatos, pagal kurias **neturtinei žalai atlyginti yra būtina nustatyti civilinės atsakomybės sąlygas.**

tarp jų – žalos padarymo faktą, nes ne kiekvienas teisės pažeidimas kartu reiškia ir neturtinės žalos padarymą; neturtinė žala, išreikšta pinigais, yra laikoma bendraisiais nuostoliais, kurių įrodinėjimo specifika yra ta, kad piniginės kompensacijos, reikalaujamos neturtinei žalai atlyginti, dydis kiekvienu konkrečiu atveju nustatomas teismo nagrinėjamoje byloje pagal įstatyme nustatytus ir teismo reikšmingais pripažintus kriterijus (CK 6.250 straipsnio 2 dalis, 6.251 straipsnio 2 dalis, 6.282 straipsnis), vadovaujantis sąžiningumo, protingumo ir teisingumo principais, nagrinėjamos bylos aplinkybių kontekste atsižvelgiant į šiuo klausimu jau suformuotą teismų praktiką; neturtinės žalos dydį lemia, be kita ko, objektas, dėl kurio pažeidimo asmuo patiria neturtinės žalos;

**nustatydami neturtinės žalos atlyginimo dydį, teismai turi vadovautis ne tik teisės normose ir teismų praktikoje suformuotais neturtinės žalos dydžio kriterijais, tačiau turi atsižvelgti ir į teismų analogiškose bylose priteistus žalos dydžius** (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2003 m. kovo 26 d. nutartis civilinėje byloje *N. Ž. v. SP UAB „Vilniaus troleibusai“*, bylos Nr. 3K-3-371/2003; 2006 m. rugsėjo 6 d. nutartis civilinėje byloje *A. Ž. v. UAB „Ranga IV“*, bylos Nr. 3K-3-450/2006; 2006 m. birželio 12 d. nutartis civilinėje byloje *P. D. v. R. V., A. V. ir kt.*, bylos Nr. 3K-3-394/2006; 2007 m. balandžio 18 d. nutartis civilinėje byloje *A. L. v. Lietuvos ir Kanados UAB „Pajūrio mediena“*, bylos Nr. 3K-3-157/2007; kt.).

Deliktinės atsakomybės už netinkamos kokybės prekių ir paslaugų tiekimą taikymo klausimu kasacinis teismas yra išaiškinęs, kad pagal Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.299 straipsnyje įtvirtintą žalos, padarytos dėl netinkamos kokybės paslaugos suteikimo, atlyginimo principą **neturtinė žala turi būti atlyginama ne tik kaip sveikatos sužalojimų, asmens patirtų skausmo, išgyvenimų padarinys, bet ir tuo atveju, kada netinkamos kokybės paslaugos suteikimu tiesioginė žala asmens sveikatai nėra padaroma, bet apskritai pažeidžiamos asmens neturtinės vertybės** (CK 6.250 straipsnis); reikalavimas atlyginti neturtinę žalą yra savarankiškas teisių gynimo būdas, kuris egzistuoja, nesvarbu turtinė žala ar žala sveikatai atsirado ar neatsirado (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2005 m. gegužės 11 d. nutartis civilinėje byloje *J. A. J. v. UAB „Omnitel“*, bylos Nr. 3K-3-297/2005).

Turtinių teisių pažeidimo atvejais patirtai neturtinei žalai atlyginti kasacinio teismo praktikoje priklausomai nuo konkrečios bylos aplinkybių priteisiama 3 453–27 622 Lt (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2007 m. liepos 18 d. nutartis civilinėje byloje *V. J. v. UAB „Plienai“*, bylos Nr. 3K-3-386/2007; 2008 m. rugsėjo 29 d. nutartis civilinėje byloje *Z. R. K. v. O. M.*, bylos Nr. 3K-3-423/2008; 2009 m. balandžio 14 d. nutartis civilinėje byloje *V. B. v. V. R. N.*, bylos Nr. 3K-3-166/2009).<sup>255</sup>



**Toliau trumpai aptarsime** Europos ieškinių dėl nedidelių sumų procedūrą.

Nuo 2009 m. sausio 1 d. Lietuvos Respublikoje įsigaliojo visose Europos Sąjungos valstybėse narėse, išskyrus Daniją, taikomas Reglamentas, nustatantis Europos ieškinių dėl nedidelių sumų nagrinėjimo procedūrą<sup>256</sup>.

Šis Reglamentas buvo priimtas siekiant supaprastinti ir pagreitinti ieškinių dėl nedidelių sumų nagrinėjimą

tarpvalstybinio pobūdžio bylose. Teismų sprendimai pripažįstami ir vykdomi kitoje valstybėje narėje.

### Ši procedūra – alternatyva valstybių narių įstatymuose numatytoms procedūroms.

Naudotis Europos ieškinių dėl nedidelių sumų procedūra galima, kai ieškinio suma pateiki- ant ieškinį kompetentingam teismui **neviršija 2 000 eurų**, neskaičiuojant palūkanų, išlaidų ir sąnaudų. Bylas pagal Reglamentą nagrinėja apylinkių teismai pagal ieškovo gyvenamąją vietą<sup>257</sup>.

Kad pradėtų procedūrą, ieškovas turi pateikti teismui prašymą, užpildydamas standartinę ieškinio formą, ir pridėti reikalavimą pagrindžiančius dokumentus<sup>258</sup>.

Ieškinyms teismui turi būti pateiktas **tos valstybės narės,**

**kurioje yra atsakovas,** valstybine oficialia kalba arba viena iš toje valstybėje pripažįstamų oficialių kalbų. Bylą pralaimėjusi šalis padengia bylinėjimosi išlaidas.

**Atkreiptinas dėmesys į tai,** kad bylos šalims neprivalo

atstovauti advokatas ar kitas teisės specialistas. Teismų sprendimai, priimti pagal Europos ieškinių dėl nedidelių sumų nagrinėjimo procedūrą, gali būti skundžiami apeliacine tvarka.

**Pažymėtina,** kad Lietuva, 2004 m. gegužės 1 d. tapusi Europos Sąjungos nare, priėmė įsipareigojimus perimti Europos Sąjungos *acquis communautaire*<sup>259</sup> nuostatas įvairiose srityse, taip pat ir vartotojų teisių apsaugos srityje. Be to, Lietuva įgijo teisę ne tik kreiptis į Europos Teisingumo Teismą<sup>260</sup>, prašydama pateikti savo nuomonę, tačiau taip pat tapo įpareigota atsižvelgti į Europos Teisingumo Teismo praktiką ir jo pateiktus išaiškinimus vartotojų teisių apsaugos srityje.

10 paveiksle įvardijamos Europos Teisingumo Teismo sprendžiamų bylų vartotojų teisės klausimais sritys.

<b>SRITYS</b>	<b>Bendrieji dalykai</b>	Į bendrųjų dalykų kategoriją patenka 12 Europos Sąjungos teisės aktų: reglamentų, direktyvų ir rezoliucijų, formuojančių bendrąsias vartotojų teisių apsaugos ribas ir numatančių Europos Bendrijos gaires dėl vartotojų teisių apsaugos politikos, dėl ginčų sprendimo neteisimine tvarka, dėl vartotojų teisių, susijusių su elektroninėmis paslaugomis bei asmens duomenų apsauga.
	<b>Informacija vartotojams, informavimas ir atstovavimas</b>	Informacija vartotojams, informavimas ir atstovavimas apima 53 Bendrijos teisės aktus, kurie pirmiausia koncentruojasi ties vartotojų teisių apsauga ir informavimu, taip pat skubiu informacijos pasikeitimu dėl iš vartojimo produktų kylančios grėsmės, produktų kilmės, jų žymėjimo pobūdžio bei genetiškai modifikuotų produktų.
	<b>Sveikatos apsauga ir sauga</b>	Į vartotojų sveikatos apsaugos ir saugos kategorijas patenka žaislų sauga, sveikatai grėsmę keliančių medžiagų panaudojimo ribojimas, prekių žymėjimas, maisto sauga, taip pat kreozoto, genetiškai modifikuotų produktų bei pašarų naudojimo apribojimas ir kiti klausimai.
	<b>Ekonominių interesų apsauga</b>	Ekonominių interesų samprata apima klaidinančios reklamos, elektroninių mokėjimų, nuotolinės prekybos, produktų kainos, produktų su defektais klausimus.

10 paveikslas. Europos Teisingumo Teismo sprendžiamų bylų vartotojų teisės klausimais sritys

Europos Teisingumo Teismas, nagrinėdamas vartotojų bylas, pateikia daugelio teisės sąvokų išaiškinimus, į kuriuos privalo atsižvelgti nacionaliniai teismai.

Kadangi vartotojų apsaugos teisės kategorija atsirado Europos Sąjungos pagrindinių laisvių ir konkurencijos ribose, todėl Europos Teisingumo Teismas, apibrėždamas vartotojo padėtį vidaus rinkoje, nustatė, jog vartotojų apsauga reikalauja informacinio pagrindo tam, kad būtų užtikrinta jo apsisprendimo laisvė rinkoje (sutarčių sudarymo laisvė).

Pagal Europos Teisingumo Teismo praktiką visiško informacijos pateikimo nepakanka vartotojų teisių apsaugai užtikrinti.

**Europos Teisingumo Teismas teigia, kad vidutinis vartotojas yra protingas, gerai informuotas, protingai atidus ir apdairus asmuo.**

Kitais atvejais Europos Teisingumo Teismas, nagrinėdamas bylas, vartoja **ekonominio vartotojo sampratą, todėl yra atskirų sprendimų dėl kritiškai mažtančio ir situaciją suvokiančio vartotojo.**

Europos Teisingumo Teismas, aiškindamas vartotojo savybes, **pabrėžia, kad taikytinos teisės nuostatos siekia apsaugoti vartotoją kaip ekonomiškai silpniausią bei teisiškai mažiausiai žinančią šalį kontrahentą, kuris veikia verslo tikslais.**

Taip pat Europos Teisingumo Teismas **konstatuoja, kad sutarties su dvigubu tikslu atvejais, kai akivaizdūs verslo bei privatūs tikslai, teisinis vertinimas turėtų būti paliekamas nacionaliniams teismams.**

Nagrinėjant šią temą, **verta susipažinti su direktyva „Dėl teismo draudimų ginant vartotojų interesus“.**<sup>261</sup>



## LIETUVOS AUKŠČIAUSIOJO TEISMO PRAKTIKA

1. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos (LAT CBS) 2001 m. balandžio 18 d. nutartis, priimta civilinėje byloje (c. b.) Nr. 3K-3-475/2001.
2. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Senato 2002 m. gruodžio 20 d. nutarimu Nr. 39 patvirtinta Lietuvos Respublikos teismų praktikos, taikant ieškinio senatį reglamentuojančias įstatymų normas, apibendrinimo apžvalga. Teismų praktika, 2003, Nr. 18.
3. LAT CBS 2002 m. kovo 4 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-387/2002.
4. LAT CBS 2002 m. spalio 7 d. nutartis c. b. *Specialiosios paskirties AB „Vilniaus šilumos tinklai“ v. B. Giedraitienė*, bylos Nr. 3K-3-141/2006, kat. 40.2; 40.4; 40.5.
5. LAT CBS 2002 m. spalio 7 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-1137/2002.
6. LAT CBS 2003 m. sausio 8 d. nutartis Nr. 3K-3-3/2003.
7. LAT CBS 2003 m. sausio 9 d. sprendimas byloje *UAB „Karoliniškių būstas“ v. I. A. Valionienė*, bylos Nr. 3K-7-1/2003, kat. 81.
8. LAT CBS 2003 m. sausio 13 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-4/2003.



9. LAT CBS 2003 m. gegužės 12 d. nutartis c. b. 257-oji DSNB v. *specialiosios paskirties UAB „Vilniaus vandenys“*, bylos Nr. 3K-3-579/2003, kat. 37.1; 37.6; 40.2; 40.5.
10. LAT CBS 2003 m. birželio 11 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-693/2003.
11. LAT CBS 2004 m. sausio 12 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-21/2004.
12. LAT CBS 2004 m. vasario 9 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-94/2004.
13. LAT CBS 2004 m. balandžio 19 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-283/2004.
14. LAT CBS 2004 m. birželio 23 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-351/2004.
15. LAT CBS 2004 m. rugsėjo 13 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-451/2004.
16. LAT CBS 2004 m. rugsėjo 29 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-514/2004.
17. LAT CBS 2004 m. lapkričio 29 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-651/2004.
18. LAT CBS 2005 m. kovo 7 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-155/2005.
19. LAT CBS 2005 m. kovo 30 d. nutartis c. b. S. J. v. G. A., bylos Nr. 3K-3-207/2005.
20. LAT CBS 2005 m. balandžio 5 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-269/2005.
21. LAT CBS 2005 m. balandžio 25 d. nutartis c. b. AB „*Vakarų skirstomieji tinklai*“ Šiaulių elektros tinklai v. DNSB Tilžės g. 28, bylos Nr. 3K-3-269/2005, kat. 27.3.1.10; 42.2; 455.
22. LAT CBS 2005 m. rugsėjo 21 d. nutartis c. b. UAB „*Sigma Telas*“ v. „*Rytų skirstomieji tinklai*“, bylos Nr. 3K-3-416/2005, kat. 45.4.
23. LAT CBS 2005 m. spalio 19 d. sprendimas byloje AB „*Kauno energija*“ v. AB „*Lietuvos dujos*“, Nr. 3K-7-378/2005, kat. 21.4.2.7; 36.1; 40.3; 44.5.1; 45.5; 121.19.4.
24. LAT CBS 2005 m. spalio 19 d. nutartis c. b. *Ūkininkas V. Pečiulis v. AB „Durpeta“*, bylos Nr. 3K-3-458/2005, kat. 44.5.1; 44.6; 44.8; 45.1.
25. LAT CBS 2005 m. spalio 26 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-526/2005.
26. LAT CBS 2005 m. gruodžio 14 d. sprendimas byloje UAB „*Damava*“ v. *Rut Van Calcar*, bylos Nr. 3K-3-666/2005, kat. 2.3.
27. LAT CBS 2005 m. gruodžio 19 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-483/2005.
28. LAT CBS 2006 m. sausio 23 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-55/2006.
29. LAT CBS 2006 m. vasario 15 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-119/2006.
30. LAT CBS 2006 m. vasario 22 d. nutartis c. b. *V. S. ir N. S. v. „Abuva“*, bylos Nr. 3K-3-141/2006, kat. 42.2; 62 (S).
31. LAT CBS 2006 m. kovo 8 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-180/2006.
32. LAT CBS 2006 m. gruodžio 5 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-634/2006.
33. LAT CBS 2006 m. gruodžio 29 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-689/2006.
34. LAT CBS 2006 m. rugsėjo 25 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-516/2006.
35. LAT CBS 2006 m. rugsėjo 25 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-441/2006.
36. LAT CBS 2007 m. gruodžio 10 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-545/2007.
37. LAT CBS 2007 m. vasario 26 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-72/2007.
38. LAT CBS 2007 m. kovo 16 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-152/2007.
39. LAT CBS 2007 m. balandžio 6 d. sprendimas byloje *L. Kasperavičienė v. AB SEB Vilniaus bankas*, Nr. 3K-3-156/2007, kat. 133.
40. LAT CBS 2007 m. vasario 13 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-43/2007.
41. LAT CBS 2008 m. sausio 2 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-80/2008.
42. LAT CBS 2008 m. sausio 8 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-3/2008.
43. LAT CBS 2008 m. sausio 25 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-45/2008.
44. LAT CBS 2008 m. sausio 30 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-3/2008.
45. LAT CBS 2008 m. vasario 15 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-104/2008.

46. LAT CBS 2008 m. vasario 29 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-211/2008.
47. LAT CBS 2008 m. kovo 4 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-132/2008.
48. LAT CBS 2008 m. gegužės 12 d. nutartis c. b. *D. Ž. v. UAB „Titlis“*, bylos Nr. 3K-3-237/2008.
49. LAT CBS 2008 m. rugpjūčio 11 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-366/2008.
50. LAT CBS 2008 m. spalio 28 d. nutartis c. b. *A. K. v. UAB „Ribenos prekyba“*, bylos Nr. 3K-3-536/2008.
51. LAT CBS 2008 m. lapkričio 4 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-551/2008.
52. LAT CBS 2008 m. lapkričio 4 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-530/2008.
53. LAT CBS 2008 m. gruodžio 23 d. nutartis c. b. *V. J. v. UAB „LB baldai“*, bylos Nr. 3K-7-581/2008, kat. 42.3; 42.11.1; 52.2; 90 (S).
54. Vartotojų teisių apsauga vartojimo sutartiniuose santykiuose: teisinio reguliavimo ir teismų praktikos apžvalga / Lietuvos Aukščiausiasis Teismas. Teismų praktika, 2009, Nr. 33.
55. LAT CBS 2009 m. vasario 2 d. c. b. *UAB „Tele 2“ v. UAB „Vortumas“*, bylos Nr. 3K-3-24/2009, kat. 42.2; 42.9; 90; 121.21 (S).
56. LAT CBS 2009 m. balandžio 14 d. nutartis c. b. *Kaišiadorių rajono vyriausiasis prokuroras v. AB VST*, bylos Nr. 3K-3-185/2009, kat. 42.2, 42.3, 42.5, 45.5 (S).
57. LAT CBS 2009 m. balandžio 27 d. nutartis c. b. *Kaišiadorių rajono vyriausiasis prokuroras v. AB VST*, bylos Nr. 3K-3-186/2009, kat. 42.3; 45.5, 114.8.2 (S).
58. LAT CBS 2009 m. liepos 9 d. sprendimas c. b. *UAB „Vilniaus energija“ v. Vilniaus miesto savivaldybė*, bylos Nr. 3K-3-280/2009, kat. 45.2; 45.5 (S).
59. LAT CBS 2009 m. liepos 30 d. c. b. *Vartotojų teisių apsaugos tarnyba v. UADB „Ergo Lietuva“*, bylos Nr. 3K-3-333/2009, kat. 73.2.5.5; 90; 95.7 (S).
60. LAT CBS 2009 m. birželio 1 d. c. b. *N. Č. v. UAB „Makveža“*, bylos Nr. 3K-3-256/2009, kat. 44.2.4.2; 45.2; 114.3 (S).
61. LAT CBS 2009 m. lapkričio 9 d. nutartis c. b. *D. K. v. UAB „Omnitel“*, bylos Nr. 3K-3-480/2009, kat. 42.3; 55; 95.2; 95.6.2; 95.8 (S) (ypač svarbi dėl Ryšių reguliavimo tarnybos procesinės padėties nustatymo, kai skundžiamas RRT sprendimas priimtas išankstine ne teismo tvarka).
62. LAT CBS 2009 m. gruodžio 1 d. nutartis c. b. *M. L. v. Latvijos Respublikos bendrovė „Air Baltic Corporation AS“*, bylos Nr. 3K-3-541/2009, kat. 42.3; 42.6; 60; 130.1.2.
63. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2010-06-28 apžvalga Nr. AC-33-1. Vartotojų teisių apsauga vartojimo sutartiniuose santykiuose: teisinio reguliavimo ir teismų praktikos apžvalga. Teismų praktika. 2010, Nr. 33.
64. LAT CBS 2010 m. lapkričio 8 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-433/2010, kat. 32.5; 128.16.
65. LAT CBS 2010 m. lapkričio 8 d. c. b. *V. Č. v. UAB „Ilgalaikių investicijų kompanija“*, bylos Nr. 3K-3-435/2010, kat. 42.3; 42.4; 42.11.5; 90 (S).
66. LAT CBS 2010 m. lapkričio 2 d. c. b. *A. S. v. UAB „Rodena“*, bylos Nr. 3K-3-444/2010, kat. 20.3.3; 42.3 (S) (dėl nesažiningų sutarties sąlygų).
67. LAT CBS 2010 m. lapkričio 9 d. nutartis c. b. *A. S. v. UAB „Rodena“*, Nr. 3K-3-444/2010 (dėl nesažiningų sąlygų).
68. LAT CBS 2011 m. birželio 15 d. nutartis c. b. *AB „DnB NORD“ v. V. S., I. S.*, bylos Nr. 3K-7-272/2011, kat. 32.5.1; 42.3; 42.11.1; 63.2; 90; 110.6; 128.17.
69. LAT CBS 2011 m. spalio 18 d. nutartis c. b. (svarbi vartotojo sampratai) *I. A. v. AB „SEB lizingas“*, bylos Nr. 3K-3-397/2011, kat. 43.2; 50.9; 50.10; 121.21 (S).
70. LAT CBS 2011 m. gruodžio 21 d. nutartis c. b. *R. D. v. UAB „Snoro lizingas“*, bylos Nr. 3K-3-527/2011, kat. 42.3; 42.8; 42.10; 42.11.1; 50.9; 63.3 (S).

71. LAT CBS 2012 m. vasario 24 d. nutartis c. b. *AUAB „Via Maris“ v. M. G.* (kasaciniame skunde keliamas vartojimo sutarties klausimas, tačiau LAT dėl to nepasisakė), bylos Nr. 3K-3-57.
72. LAT CBS 2012 m. vasario 20 d. nutartis *AB „DnB NORD“ v. A. P., D. P.*, bylos Nr. 3K-3-58/2012, kat. 32.5; 42.10; 74.2.4; 93.2.11; 128.16.
73. LAT CBS 2012 m. kovo 1 d. nutartis *AB „SNORAS“ v. Ž. V.*, bylos Nr. 3K-3-65/2012, kat. 32.5; 42.3; 90; 128.17 (S).
74. LAT CBS 2012 m. balandžio 18 d. nutartis c. b. *L. J. v. AB „Lietuvos draudimas“* (draudimo sąlyga pripažįstama nesąžininga), bylos Nr. 3K-3-180/2012.
75. LAT CBS 2012 m. birželio 26 d. nutartis c. b. *R. B. v. „Nordea Bank Finland Plc“ (AB)*, bylos Nr. 3K-7-297/2012, kat. (S) 42.3; 42.11.1; 63.3.
76. LAT CBS 2013 m. balandžio 26 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-252/2013, kat. 42.3; 45.2.



## 8. VIEŠASIS INTERESAS KAIP VARTOTOJŲ TEISIŲ GYNIMO PRIEMONĖ



„Viešuoju interesu laikytinas ne bet koks teisėtas asmens ar grupės asmenų interesas, o tik toks, kuris atspindi ir išreiškia pamatines visuomenės vertybes, kurias įtvirtina, saugo ir gina Konstitucija; tai *inter alia*<sup>262</sup> visuomenės atvirumas ir darna, teisingumas, asmens teisės ir laisvės, teisės viešpatavimas ir kt.“

Lietuvos Respublikos Konstitucinio Teismo 2006 m. rugsėjo 21 d. nutarimas<sup>263</sup>

### [ 8.1 ]

## VIEŠOJO INTERESO SĄVOKOS APIBRĖŽIMO PROBLEMATIKA



### VIEŠOJO INTERESO APIBRĖŽIMAS

„Kas yra viešasis interesas, nei nacionaliniai teisės aktai, nei nacionalinių teismų praktika *expressis verbis*<sup>264</sup> neapibrėžia, o teisės doktrinoje vyrauja nuomonė, kad viešojo intereso kategorijos turinio apibrėžti apskritai neįmanoma arba labai sunku.“<sup>265</sup>

Kaip pirmąjį bandymą Lietuvoje apibrėžti viešąjį interesą, galima įvardyti mokslinių straipsnių rinkinį „Visuomenės (viešojo) intereso gynimas planuojant teritorijas“.

Viešojo intereso gynimas: subalansuoto požiūrio link<sup>266</sup>. Lietuvos Respublikos teritorijų planavimo įstatymo 8 straipsnis<sup>267</sup> yra skirtas visuomenės (viešojo) interesui planuojant teritorijas apibrėžti.

Šiuo metu tikslų viešojo intereso sąvokos apibrėžimą bandoma pateikti Lietuvos Respublikos viešojo intereso gynimo civiliniame ir administraciniame procese įstatymo projekte Nr. XP-1963<sup>268</sup>.

**Kaip specifinį viešojo intereso kategorijos apibrėžimą,** Lietuvos teisės mokslininkai<sup>269</sup> vertina viešojo intereso gynimo apibrėžimą, pateiktą Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatyme<sup>270</sup>.

Taigi pagal Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 30 straipsnio 2 dalį:

„**Vartotojų viešojo intereso gynimas** – tai ieškinio ar pareiškimo (skundo) vartotojų viešajam interesui ginti pareiškimas, kai siekiama pripažinti ar pakeisti teisinius santykius, uždrausti (nutraukti) pardavėjo ar paslaugų teikėjo veiksmus (neveikimą), kurie pažeidžia vartotojų teisėtus bendruosius interesus ir yra nesąžiningi vartotojų požiūriu, neatitinka sąžiningos verslo praktikos arba prieštarauja Civiliniam kodeksui, šiam įstatymui ar kitiems teisės aktams.“<sup>271</sup>

Kadangi įstatymų leidėjas nėra pateikęs aiškaus ir universalaus viešojo intereso sąvokos apibrėžimo, Lietuvos teismuose taip pat komplikuojasi padėtis nagrinėjant bylas bei kiekvieno individualiu atveju jie turi spręsti klausimą, ar interesas, į kurį kėsinamasi, yra pripažintinas viešuoju interesu<sup>272</sup>. Kartu nacionaliniai teismai pabrėžia vartotojų viešojo intereso gynimo svarbą.



### Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos civilinės bylos Nr. 3K-3-536/2008 nutartyje teigiama:

„Nagrinėjamoje civilinėje byloje ginčas yra kilęs iš vartojimo pirkimo–pardavimo sutartinių teisinių santykių. Šiuo aspektu teisėjų kolegija atkreipia dėmesį į tai, kad vartotojų teisių apsauga yra konstitucinis valstybės ūkio tvarkymo principas (Lietuvos Respublikos Konstitucijos 46 straipsnio 5 dalis, CK 6.188 straipsnis), su vartotojų teisių apsauga susijusiuose ginčiuose neretai peržengiamos privačių santykių ribos, **vartotojų teisių gynimas vertintinas kaip viešasis interesas, svarbus ne tik pačiam vartotojui, bet ir didelei visuomenės daliai.**

**Konstatuotina**, kad galiojantys teisės aktai ir teismų praktika patvirtina, jog ginčo (kilusio iš vartojimo sutarties) specifika silpnesniosios šalies gynimo interesais lemia teismo pareigą būti aktyviam procese (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2002 m. spalio 7 d. nutartis civilinėje byloje *SP AB „Vilniaus šilumos tinklai“ v. B. G-ė*, bylos Nr. 3K-3-1137/2002). <...> darytina išvada, kad **bylą nagrinėje teismai turėjo ne tik teisę, bet ir pareigą būti aktyvūs ir, be kita ko, savo iniciatyva rinkti įrodymus (sutarties silpnesnios šalies gynimo interesais).**“<sup>273</sup>

Lietuvos Aukščiausiojo Teismo praktikoje akcentuojama, kad tam, jog viešasis interesas būtų ginamas, nepakanka, kad tikri teisiniai santykiai pagal savo turinį patektų į viešojo intereso veikimo sritį. **Kiekvienu konkrečiu atveju būtina nustatyti, ar jis realiai buvo pažeistas**, t. y. ar visuomenė (arba tam tikra dalis) patyrė žalą ar kitokius neigiamus padarinius. Be to, teismas, sprenddamas, ar yra pagrindas tenkinti ieškinį, susijusį su viešojo intereso pažeidimu, turi įvertinti, ar tokiu atveju nebus pažeista pusiausvyra tarp viešojo intereso apsaugos bei atskirų asmenų teisėtų lūkesčių ir teisinių santykių stabilumo, ar viešojo intereso gynimas toks pat aktualus ir svarbus visuomenei jo gynimo metu, kaip ir tada, kai buvo pažeistas.

**Atskirais atvejais gali būti svarbu** ir teismai turi įvertinti, ar viešasis interesas gali būti apgintas tik tuo būdu, kurį prašoma taikyti ginčo atveju, ar toks būdas yra efektyviausias, ar ginant viešąjį interesą kaip prioritetinį nenukentės kito asmens ar net daugelio asmenų teisėti interesai, ar toks viešojo intereso gynimas vienoje srityje nelems jo pažeidimo kitose srityse.<sup>274</sup>

Be to, svarbu atkreipti dėmesį į tai, kad bylose dėl vartotojų viešojo intereso gynimo dažnai iškyla įrodymų rinkimo, faktinių ir teisinių argumentų pateikimo teismui problema.



Štai Vilniaus miesto apylinkės teismo civilinėje byloje Nr. 2-2252-391/2014 ieškovas – asociacija Lietuvos vartotojų institutas teigė, kad judriojo ryšio paslaugų teikimo operatoriai<sup>275</sup> tiesiogiai arba per paslaugas teikiančius trečiuosius asmenis skambina telefonu vartotojams ir siūlo pereiti iš vieno operatoriaus tinklo į kitą.

Asociacijos Lietuvos vartotojų instituto turimomis žiniomis, tokia tiesioginės telerinkodaros praktika buvo vykdoma be išankstinio vartotojų sutikimo arba gaunant jį tik to paties skambučio, kurio metu jau ir siūlomos operatorių paslaugos, metu.

Vartotojai buvo nepatenkinti, kad be jų sutikimo jiems skambinama ir siūloma rinktis kito operatoriaus paslaugas, nesuteikiant jiems realios galimybės atsisakyti šių nepageidaujamų skambučių. Ieškovo žiniomis, vartotojai bandė ginti savo pažeistas teises pavieniais skundais, tačiau, nepaisant didėjančio vartotojų nusiskundimų masto, situacija nesikeičia ir nurodyti operatoriai patys tiesiogiai arba pasitelkdami trečiuosius asmenis toliau atlieka tiesioginės telerinkodaros veiksmus be išankstinio vartotojų sutikimo.

Remiantis Lietuvos vyriausiojo administracinio teismo 2006 m. birželio 22 d. nutartimi administracinėje byloje Nr. N3-733-06, „abonento sutikimas naudoti elektroninio ryšio paslaugas tiesioginės rinkodaros tikslu, Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymo 6 straipsnio 1 dalies prasme, turėtų būti gautas iš anksto, o ne tuo pačiu metu panaudojant tiesioginės rinkodaros priemones“.<sup>276</sup>

Vienas iš atsakovų – UAB „Bitė Lietuva“ atsiliepime teigė, kad „buvo susiformavusi praktika, jog skambučio pradžioje gaunamas vartotojų išankstinis sutikimas išklaudyti informaciją apie siūlomas paslaugas buvo laikomas tinkamu ir nepažeidžiančiu įstatymų reikalavimų. <...> Sutinkame, kad dabartinis teisinis reguliavimas ir praktika tiesioginės telerinkodaros klausimu yra ganėtinai dviprasmiška.“

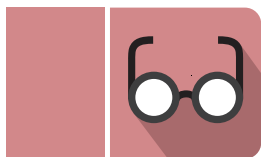
Taigi nors įrodymų rinkimas šiuo metu ir yra problema viešojo intereso gynimo bylose, tačiau **patys vartotojai turi būti atidūs**, rūpestingi bei dėti daugiau pastangų, siekdami apginti savo pažeistas teises.

Tam reikia šviesti vartotojus, stiprinti vartotojų asociacijas, skatinti reikšti grupinius ieškinius.

**Verta pasakyti, kad pagrindinis viešojo intereso gynimo elementas yra visuotinio požymis.** Tai, kad vieno vartotojo interesai pažeisti, dar nereiškia, kad taip atsitiko ir kitiems vartotojams, ir vieno pažeidimo atvejis jokių būdu negali būti traktuojamas kaip viešojo intereso pažeidimas. Priešingu atveju sudaromos galimybės piktnaudžiauti viešojo intereso institutu.

**Galimos tik tam tikros išimtys, pavyzdžiui,** vienas vartotojas kreipėsi į teismą, kad jo automobilio stabdžiai neveikia, o gamintojas nustato, kad visų tos markės automobilių blogi stabdžiai. Tai visuomenės saugumo momentas, visuotinio elemento ir dėl to jau galimas viešojo intereso gynimas, tačiau ne individualaus, bet bendro – automobilių atšaukimo iš gamybos – atvejo kontekste. Ir tai yra realūs pavyzdžiai.

Taip pat gali atsitikti ir naudojant kitus potencialiai pavojingus įrenginius, kurie kelia grėsmę.



Taigi užbaigiant šį poskyrį ir apibendrinant Lietuvos Aukščiausiojo Teismo praktiką, formuojamą dėl viešojo intereso gynimo, dera pasakyti, kad vartotojų švietėjų dėmesys atkreiptinas į tai, jog kiekvienu konkrečiu atveju nagrinėdamas bylą teismas turi:

1. Nustatyti viešojo intereso buvimo faktą;
2. Nustatyti, ar viešasis interesas yra (buvo) realiai pažeistas;
3. Įvertinti, ar ieškinio tenkinimo atveju nebus pažeista pusiausvyra tarp viešojo intereso apsaugos bei atskirų asmenų teisėtų lūkesčių ir teisinių santykių stabilumo;
4. Įvertinti, ar viešojo intereso gynimas toks pat aktualus ir svarbus visuomenei jo gynimo metu, kaip ir tada, kai buvo pažeistas;
5. Įvertinti, ar viešasis interesas gali būti apgintas tik tuo būdu, kurį prašoma taikyti ginčo atveju, ar toks būdas yra efektyviausias;
6. Įvertinti, ar ginant viešąjį interesą kaip prioritetinį nenukentės kito asmens ar net daugelio asmenų teisėti interesai;
7. Įvertinti, ar toks viešojo intereso gynimas vienoje srityje nelems jo pažeidimo kitose srityse.

## [ 8.2 ]

### GRUPĖS IEŠKINIO INSTITUTAS LIETUVOJE



Viešojo intereso gynimas yra siejamas su grupės ieškiniu. „Klasikinio grupės ieškinio proceso tikslas – didelių grupių interesų gynyba, todėl jis gali efektyviai ir platesniu mastu atlikti viešojo intereso gynybos funkcijas, nes pareikštiems grupės reikalavimams galima pritaikyti vientisą ir visus grupės narius apimančią teisminės gynybos būdą.“<sup>277</sup>

**Pažymėtina, kad 2015 m. sausio 1 d. įsigaliojo Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso<sup>278</sup> pakeitimas ir papildymo įstatymas, kuriuo įteisinta galimybė pareikšti grupės ieškinį bei įgyvendinti jo taikymą praktikoje.**

### GRUPĖS IEŠKINIO YPATUMAI



Asmenys (mūsų atveju vartotojai), kurie siekia apginti savo pažeistas teises Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso XXIV<sup>1</sup> skyriuje nustatyta tvarka, turi sudaryti grupę. Grupę turi sudaryti ne mažiau kaip 20 asmenų, kurie raštu yra išreiškę savo pageidavimą tapti grupės nariais ir pareikšti ieškinį teisme. Be to, grupė privalomai turi turėti kartu su grupe atsakovui reikalavimus reiškiantį atstovą, kuris grupės ieškinio atžvilgiu yra laikomas ieškovu ir grupės narių vardu pasirašo ieškinį. Numatyta, kad grupės atstove gali būti ir asociacija.

Išskirtinis aspektas yra tai, kad tiek rengiant grupės ieškinį, tiek teismo grupės ieškinio nagrinėjimo metu grupė privalomai turi būti atstovaujama advokato, su kuriuo teisiųjų paslaugų teikimo sutartį pasirašo grupės atstovas.

Esminiais grupės požymiais laikytina ir tai, kad grupę turi sieti tapačios arba panašios faktinės aplinkybės teikiamo ieškinio atžvilgiu; grupę turi būti siekiama apginti tuo pačiu teisinės gynybos būdu dėl tapačių ar panašaus pobūdžio materialinės teisės ar įstatymų saugomų interesų. Šiuo atveju tai gali būti vartotojai, kurie nukentėjo nuo tos pačios prekes ar paslaugas teikiančios įmonės ir kurie, veikdami pavieniui, dėl didelių bylinėjimosi išlaidų arba dėl mažos reikalavimo sumos nesiryžtų inicijuoti teismo proceso.

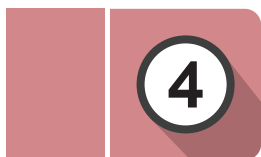


Grupės ieškiniui nustatyta privaloma išankstinė ginčo sprendimo ne teisme tvarka. Šis reikalavimas taikomas siekiant, kad tarp šalių kilęs ginčas būtų išspręstas taikiai ir ginčo teise na būtų naudojama tik kaip išimtinė priemonė grupės narių turtiniams ir neturtiniams reikalavimams patenkinti. Šiuo atveju grupės atstovas turi kreiptis į atsakovą su rašytine pretenzija, nuroydamas vartotojų grupę, jos reikalavimus bei nustatydamas ne trumpesnę kaip 30 d. terminą pretenzijoje pateiktiems reikalavimams įvykdyti. Pretenzija atsakovas būtinai turi būti įspėjamas, kad, jeigu reikalavimai nebus įvykdyti per nurodytą laiką, grupė gali kreiptis į teismą ir pareikšti grupės ieškinį. Pretenzija atsakovui yra įteikiama registruotąja pašto siunta bendra tvarka, t. y. fizinio asmens gyvenamosios vietos arba juridinio asmens buveinės adresu. Pažymėtina, kad ginčo išankstinio sprendimo ne teisme tvarkos nesilaikymas yra pagrindas ieškinį palikti nenagrinėtą arba bylą nutraukti.



Jeigu atsakovas per nustatytą terminą nepateikė atsakymo į vartotojų grupės narių pretenziją arba atsisakė patenkinti pretenzijoje nurodytus reikalavimus, tuomet pereinama į teismo ginčo nagrinėjimo teisme stadiją, reiškiant grupės ieškinį. Šiuo atveju grupės ieškinio institutas be bendrųjų reikalavimų numato ir išskirtinius ieškinio turiniui taikomus reikalavimus. Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso 441<sup>16</sup> straipsnis numato, kad dėl bendro grupės nariams neturtinio reikalavimo mokamas 144,81 euro žyminis mokestis, kuris nariams tenka lygiomis dalimis. Ieškinyje turi būti nurodoma, kad teismo prašoma, jog ieškinyje būtų nagrinėjamas pagal grupės ieškinio proceso taisykles, apibūdinta grupė, su kuria susijęs ieškinyje, ir grupės nariams tapačios arba panašios aplinkybės. Jei grupės nariai reiškia individualaus pobūdžio turtinius reikalavimus, ieškinyje būtina įvardyti aplinkybes, kurios gali būti svarbios vertinant šių individualių reikalavimų pagrįstumą. Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso 441<sup>279</sup> straipsnio 4 dalyje taip pat nurodoma, kokius privalomus priedus būtina pateikti kartu su ieškiniu. Be įrodymų dėl individualaus pobūdžio turtinių reikalavimų bei išankstinio ginčo sprendimo ne teisme tvarkos laikymosi, būtina pateikti vartotojų grupės narių sąrašą su narių duomenimis bei pareiškimais tapti grupės nariais ir pareikšti ieškinį teismui. Prie ieškinio priedų taip pat pridedamas Lietuvos Respublikos teisingumo ministro patvirtintos formos pranešimas, kurį





grupės atstovas ketina paskelbti siekdamas per teismo nustatytą terminą papildyti grupę.

Jau pateikus ieškinį teismui, apygardos teismas, kaip pirmosios instancijos teismas grupės ieškiniams nagrinėti, sprendžia ieškinio priėmimo klausimą. Labai svarbu pažymėti, kad šioje stadijoje galimas ir grupės papildymas teismo iniciatyva, t. y. teismas, priimdamas ieškinį, atsižvelgdamas į grupės ieškinio dalyką bei pagrindą, į galimą grupės dydį bei jos narių sklaidą, nutartyje dėl grupės ieškinio priėmimo nustato nuo 60 iki 90 d. terminą grupei papildyti. Pasibaigus nustatytam terminui, grupės atstovas pateikia teismui tvirtinti patikslintą grupės narių sąrašą, o teismas, įvertinęs visas aplinkybes, sąrašą patvirtina arba atsisako patvirtinti. Taigi šiuo grupės papildymo atveju prie grupės ieškinio galės prisidėti visi į atsakovą reikalavimo teisę turintys asmenys, kurių reikalavimas kyla iš panašių arba tapačių aplinkybių.

Teismui išnagrinėjus grupės ieškinį, priimamas sprendimas, kuris yra bendras visiems grupės nariams ir vadinamas bendruoju sprendimu.

Kadangi grupės ieškinyje gali būti reiškiami ir individualaus pobūdžio turtiniai reikalavimai (Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso 261<sup>280</sup> straipsnis), teismas tokiu atveju išnagrinėja grupės ieškiniu keliamus klausimus dėl grupės nariams bendrų ir juos vienijančių faktinių aplinkybių bei šioje bylos dalyje priima bendrą visiems grupės nariams sprendimą dėl ieškinio pagrindo, kuris vadinamas **tarpiniu sprendimu**.

Galiausiai teismas, remdamasis įsiteisėjusiu tarpiniu sprendimu, išnagrinėjęs kiekvieno grupės nario individualaus pobūdžio turtinius reikalavimus, **priima individualų sprendimą**.

**Teismo sprendimas yra privalomas visai grupei** (teismo sprendimo *res judicata*<sup>281</sup> galia paliečia visą grupę).

### [ 8.3 ]

## NACIONALINIŲ IR EUROPOS ŠĄJUNGOS ORGANIZACIJŲ TEISĖ GINTI VARTOTOJŲ VIEŠĄJĮ INTERESĄ

Vartotojų viešąjį interesą turi teisę ginti:

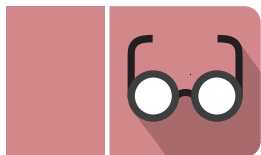
- ▶ Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba,
- ▶ vartotojų asociacijos,
- ▶ įstatymų nustatytais atvejais – kitos valstybės ir savivaldybių institucijos bei juridiniai asmenys.

Vartotojų asociacijos turi teisę ginti vartotojų viešąjį interesą, jei jos atitinka visas **šias sąlygas**:

1. Įregistruotos Juridinių asmenų registre;
2. Steigimo dokumente yra nurodytas veiklos tikslas – vartotojų teisių ir teisėtų interesų atstovavimas ir gynimas;
3. Asociacijoje yra ne mažiau kaip 20 narių. Tuo atveju, kai asociacijos nariai yra kitos vartotojų asociacijos, bendras šių asociacijų narių skaičius turi būti ne mažesnis kaip 20;
4. Yra nepriklausomos nuo verslo ir kitų su vartotojų teisių gynimu nesusijusių interesų.<sup>282</sup>

Vartotojų asociacija, pareikšdama ieškinį ar pareiškimą (skundą) vartotojų viešajam interesui ginti, **privalo teismui pateikti įrodymus**, kad ji atitinka aukščiau nurodytas sąlygas.

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



**Atkreiptinas dėmesys ir į tai, kad** Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba turi teisę kreiptis į Europos Sąjungos valstybių narių teismus ar kitas kompetentingas įstaigas su prašymu priimti sprendimą, įpareigojantį prekių ar paslaugų pardavėją (teikėją), veikiantį toje Europos Sąjungos valstybėje narėje, nutraukti Lietuvos vartotojų viešojo intereso pažeidimą.



# SPECIALIOJI LITERATŪRA

1. | Johanas Baltrimas, Eglė Mauricė-Mackuvienė. Vartotojų teisės [mokslo studijoje „Teisės į nuosavybę, teisės į ūkinės veiklos laisvę ir iniciatyvą, vartotojų teisių užtikrinimo problemas“]. Vilnius: Lietuvos teisės institutas, 2012.
2. | Tomas Blažauskas, Vitalija Keršienė, Virginija Limanauskienė. Elektroninės komercijos pagrindai. Kaunas: Kauno technologijos universiteto leidykla „Technologija“, 2004.
3. | Anne Brafford. Arbitration Clauses in Consumer Contracts of Adhesion: Fair Play or Trap for the Weak and Unwary? 21 Journal of Corporate Law.
4. | Mindaugas Civilka. Elektroninės komercijos reguliavimas tarptautinėje ir ES teisėje. Vilnius: Vilniaus universiteto Teisės fakultetas, 2001.
5. | Zita Čeponytė. Europos link. Vartotojo vadovas. Vilnius: Lietuvos vartotojų institutas, 2004.
6. | Zita Čeponytė. Vartotojų apsauga elektroninėje prekyboje [knygoje „Informacinės visuomenės teisė“]. Vilnius: Lietuvos vartotojų institutas, Vilniaus universiteto Informacijos visuomenės studijų centras, 2005.
7. | Romualdas Drakšas. Viešojo intereso gynimas: praktika ir problemos. Lietuvos advokatūra, 2012, 4(45).
8. | Artūras Driukas, Virgilijus Valančius. Civilinis procesas: teorija ir praktika. I tomas. Vilnius: Teisinės informacijos centras, 2005.
9. | Rimantas Grikienis, Klaudijus Maniokas, Rytis Martikonis ir kt. Europos Sąjunga. Enciklopedinis žinynas (sud. Gediminas Vitkus). Vilnius: Eugrimas, 1999.
10. | Natalija Kaminskienė. Alternatyvus civilinių ginčų sprendimas. Vilnius: VĮ Registrų centras, 2011.
11. | Saulius Katuoka, Mindaugas Kiškis, Gediminas Pranevičius ir kt. Vartotojų teisių apsauga Lietuvoje ir Europos Sąjungoje. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, 2006.
12. | Antoine Kirry. Arbitrability: Current Trends in Europe, Arbitration International, vol. 12, 1996, Nr. 4.

13. | Evaldas Klimas, Aurimas Brazdeikis. Visuomenės (viešojo) intereso gynimas planuojant teritorijas. Viešojo intereso gynimas: subalansuoto požiūrio link. Vilnius: Vilniaus universiteto leidykla, 2013.
14. | Evaldas Klimas, Julius Lankelis. Viešojo intereso nustatymas – objektyvieji kriterijai. Jurisprudencija: Mykolo Romerio universitetas, 2014, 21(1).
15. | Beata Kozubovska. Ginčų arbitruotinum problematika ir tendencijos. Daktaro disertacija. Socialiniai mokslai (teisė). Vilnius: Vilniaus universitetas, 2014.
16. | Beata Kozubovska. Ginčų, kylančių iš vartojimų sutarčių, arbitruotinum problematika. Teisė, Vilnius: Vilniaus universitetas, 2011, 81.
17. | Egidijus Krivka. Grupės ieškinio problemos Lietuvos civilinio proceso teisėje. Jurisprudencija: Mykolo Romerio universitetas, 2004, 52(44).
18. | Egidijus Krivka. Viešojo intereso gynimas civiliniame procese. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, 2009.
19. | Egidijus Kūris. Ūkinės veiklos laisvė, sąžininga konkurencija ir bendra tautos gerovė (Konstitucijos 46 straipsnio jurisprudencinis komentaras). Jurisprudencija: Mykolo Romerio universitetas, 2005, 64(56).
20. | Egidijus Kūris. Viešasis interesas: teisėkūra ir konstitucinė jurisprudencija. Notariatas, 2012, 13.
21. | Jolita Malinauskaitė. Vartotojų teisės [leidinyje „Žmogaus teisės Lietuvoje“]. Vilnius: UAB „Naujos sistemos“, 2005.
22. | Jolita Malinauskaitė. Vartotojų teisių apsaugos politikos raida Lietuvoje [Socialinių mokslų kolegijos mokslo leidinyje „Taikomieji tyrimai – visuomenės kaitai“]. Klaipėdos universiteto leidykla, 2005, 1.
23. | Vytautas Mizaras. Civilinės atsakomybės už netinkamos kokybės produktus taikymo ypatumai. Vilnius: Vilniaus universiteto Teisės fakultetas, 2004.
24. | Modulis „Verslo teisė“. Lietuvos pramonininkų konfederacijos kartu su Kauno technologijos, Mykolo Romerio bei Vilniaus Gedimino technikos universitetais projektas „Verslumo ugdymas Mykolo Romerio, Kauno technologijos ir Vilniaus Gedimino technikos universitetuose socialinių ir inžinerinių mokslų srityse“ (sud. Egidijus Baranauskas). Vilnius: Lietuvos pramonininkų konfederacija, 2007.
25. | Vytautas Nekrošius. Civilinis procesas: koncentruotumo principas ir jo įgyvendinimo galimybės Lietuvoje. Vilnius: Justitia, 2002.

26. | Vytautas Nekrošius. Viešojo intereso gynimas civiliniame procese ir Konstitucinio Teismo doktrina. Jurisprudencija: Mykolo Romerio universitetas, 2012, 19(3).
27. | Algis Norkūnas. Vartotojo teisių dėl žalos, padarytos nekokybiškais produktais, gynimo pokyčiai Lietuvai įstojus į Europos Sąjungą. Jurisprudencija: Mykolo Romerio universitetas, 2006, 2(80).
28. | Feliksas Petrauskas. Alternatyvaus ginčų nagrinėjimo raida, teisinė padėtis ir reglamentavimas. Jurisprudencija: Mykolo Romerio universitetas, 2011, 18(2).
29. | Feliksas Petrauskas. Alternatyvios vartotojų ir verslininkų ginčų bei konfliktų teisinio reguliavimo formos ir jų charakteristika. Jurisprudencija: Mykolo Romerio universitetas, 2010, 4(122).
30. | Feliksas Petrauskas. Alternatyvus ginčų, susijusių su vartotojų teisių apsauga, sprendimas. Daktaro disertacija. Socialiniai mokslai (teisė). Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, 2014.
31. | Bronislovas Piesarskas. Didysis anglų–lietuvių kalbų žodynas. Vilnius, 2000.
32. | Pavelas Ravluševičius. Europos Sąjungos vartotojų teisių apsauga ir Lietuvos teisė. Jurisprudencija: Mykolo Romerio universitetas, 2003.
33. | Darius Sauliūnas. Elektroninė komercija: Lietuvos teisės derinimo su Europos Sąjungos teise probleminiai aspektai. Jurisprudencija: Mykolo Romerio universitetas, 2003, 44(36).
34. | Tarptautinių žodžių žodynas (sud. Bendorienė A., Bogušienė V., Dagtė E. ir kt.). Vilnius: Alma littera, 2001.
35. | Tyrimas „Alternatyvių vartotojų ginčų sprendimo mechanizmų taikymas ir plėtros galimybės Lietuvoje“. (Parengė Advokatų profesinė bendrija „Baltic Legal Solutions Lietuva“, vadovė Danguolė Bublienė). Vilnius, 2012.
36. | Ugnius Trumpulis. Viešojo intereso koncepcijų įvairovė ir jų vertinimas. Jurisprudencija: Mykolo Romerio universitetas, 2010, 4(8).
37. | Rūta Vainienė. Ekonomikos terminų žodynas. Vilnius: Tyto alba, 2005.
38. | Vartotojų teisių apsaugos teisiniai aspektai Europos Sąjungoje. Konferencijos mokslo darbų rinkinys. (Atsak. redaktorė Lina Novikovienė). Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, 2011.

39. | Anelė Vosyliūtė. Vartojimas kaip socialinė problema. Filosofija. Sociologija. Vilnius: Lietuvos mokslų akademija, 2003, 3.

# AIŠKINAMŲJŲ TERMINŲ

## ŽODYNAS

- ALKOHOLIO REKLAMA** Bet kuria forma ir bet kokiomis priemonėmis sklaidžiama informacija, susijusi su įmonių komercine, ūkine bei finansine veikla, skatinanti įsigyti ar vartoti alkoholio produktus.  
Lietuvos Respublikos alkoholio kontrolės įstatymas  
Valstybės žinios, 1995, Nr. 44-1073
- ALTERNATYVUS GINČŲ NAGRINĖJIMAS** Tai ginčų sprendimo ne teisme mechanizmas, kai ginčo tarp dviejų šalių sprendimui vadovauja neutrali trečioji šalis. Ši ginčų nagrinėjimo sistema įtvirtina savas taisykles, kaip priešpriešą griežtam jurisdikciniam ginčų nagrinėjimui. Alternatyvaus ginčų nagrinėjimo sistemoje ginču vadinamas teisinių požiūrių ar interesų susidūrimas tarp dviejų šalių, kuomet išnaudota draugiško susitarimo tarp vartotojo ir verslininko galimybė.  
Viešojo įstaiga Europos vartotojų centras  
Prieiga per internetą: <http://www.ecc.lt/index.php?63157525>  
[Žiūrėta 2014-07-27]
- BENDROJI MOKĖJIMO PASLAUGŲ SUTARTIS** Sutartis, kuria reglamentuojamas atskirų ir paskesnių mokėjimo operacijų vykdymas ir kurioje gali būti nustatyta pareiga atidaryti mokėjimo sąskaitą ir jos atidarymo sąlygos.  
Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymas  
Valstybės žinios, 1999, Nr. 97-2775
- ELEKTRONINĖ PREKYBA** Tai komercinė veikla, susijusi su prekių ir paslaugų pirkimu–pardavimu bei kitomis verslo transakcijomis, kurių dalyviai yra nebūtinai toje pačioje fizinėje vietoje.  
Mindaugas Civilka. Elektroninės komercijos reguliavimas tarptautinėje ir ES teisėje  
Vilnius: Vilniaus universiteto Teisės fakultetas, 2001
- FINANSINĖ PASLAUGA** Draudimo ir pensijų kaupimo paslaugos ir Lietuvos Respublikos finansų įstaigų įstatyme nurodytos finansinės paslaugos.  
Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas  
Valstybės žinios, 1994, Nr. 94-1833



<b>GAMINTOJAS</b>	<p>Fizinis ar juridinis asmuo (ar kita organizacija), teisės aktų nustatyta tvarka vykdamas savo veiklą (įsteigtas) Lietuvos Respublikoje ar Europos Bendrijoje (Europos Sąjungoje), kuris:</p> <p>a) pagamino gaminį arba apie gaminį viešai pareiškė pažymėdamas jį savo pavadinimu, prekės ženklu ar kitu skiriamuoju ženklu, arba gaminį perdirbo;</p> <p>b) veikia kaip gamintojo atstovas, kai gamintojas nėra įsisteigęs Europos Bendrijoje (Europos Sąjungoje), arba, jei Europos Bendrijoje (Europos Sąjungoje) įsisteigusio gamintojo atstovo nėra, gaminį importuoja;</p> <p>c) kaip gaminio tiekimo proceso dalyvis gali daryti poveikį teikiamam į rinką gaminio saugai.</p> <p>Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatymas Valstybės žinios, 1999, Nr. 52-1673</p>
<b>IŠ ESMĖS IŠKREIPTI VARTOTOJŲ EKONOMINĮ ELGESĮ</b>	<p>Vykdamas komercinę veiklą vartotojų atžvilgiu stebimai susilpninti vartotojo gebėjimą priimti informacija paremtą sprendimą ir taip paskatinti vartotoją priimti sprendimą dėl sandorio, kurio jis kitomis aplinkybėmis nebūtų priėmęs.</p> <p>Lietuvos Respublikos nesažiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymas Valstybės žinios, 2008, Nr. 6-212</p>
<b>IŠORINĖ REKLAMA</b>	<p>Reklama, kurios įvairios specialios (stendai, skydai, stulpai, vitrinos, iškabos ir pan.) ir pritaikytos (pastatų sienos, stogai, laikinieji statiniai, transporto priemonės, oro balionai ir pan.) pateikimo priemonės yra ne patalpose.</p> <p>Lietuvos Respublikos reklamos įstatymas Valstybės žinios, 2000, Nr. 64-1937</p>
<b>KELIONIŲ ORGANIZATORIUS</b>	<p>Turizmo paslaugų teikėjas, reguliariai rengiantis organizuotas turistines keliones, teikiantis ir (ar) parduodantis kelionių organizavimo paslaugas turizmo paslaugų vartotojams tiesiogiai arba per kelionių pardavimo agentus ir (ar) teikiantis ir (ar) parduodantis kitas turizmo paslaugas.</p> <p>Lietuvos Respublikos turizmo įstatymas Valstybės žinios, 2011, Nr. 85-4138</p>
<b>KELIONIŲ PARDAVIMO AGENTAS</b>	<p>Turizmo paslaugų teikėjas, priimančias užsakymus ir sutartiniais pagrindais tarpininkaujantis parduodant organizuotas turistines keliones ir (ar) atskiras turizmo paslaugas vartotojams, teikiantis jiems su parduodamomis turizmo paslaugomis susijusią informaciją.</p> <p>Lietuvos Respublikos turizmo įstatymas Valstybės žinios, 2011, Nr. 85-4138</p>

## **KLAINANTI REKLAMA**

Reklama, kuri bet koku būdu, įskaitant ir jos pateikimo būdą, klaidina arba gali suklaidinti asmenis, kuriems ji skirta arba kuriuos ji pasiekia ir kuri dėl savo klaidinančio pobūdžio gali paveikti jų ekonominį elgesį arba kuri dėl šių priežasčių pakenkia ar gali pakenkti kito asmens galimybėms konkuruoti.

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

## **KOMERCINĖ VEIKLA VARTOTOJAMS**

Komercinės veiklos subjekto veiksmai, neveikimas, elgesys arba pareiškimas, įskaitant reklamą ir rinkodarą, tiesiogiai susiję su produkto pirkimo skatinimu, pardavimu arba teikimu vartotojams.

Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymas  
Valstybės žinios, 2008, Nr. 6-212

## **LYGINAMOJI REKLAMA**

Reklama, kurioje tiesiogiai arba netiesiogiai nurodomas reklamos davėjo konkurentas, jo prekės ar paslaugos.

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

## **NE PREKYBOS PATALPOSE SUDARYTA SUTARTIS**

Verslininko ir vartotojo sudaryta sutartis, jeigu atitinka vieną iš šių sutarčių rūšių būdingų sąlygų:

- 1) sudaryta verslininkui ir vartotojui fiziškai esant kartu vienoje vietoje, kuri nėra verslininko prekybos patalpos;
- 2) kurią pasiūlo sudaryti vartotojas ir yra 1 punkte nurodytos sąlygos;
- 3) sudaryta verslininko prekybos patalpose arba naudojantis ryšio priemonėmis iš karto po to, kai verslininkas į vartotoją kreipėsi asmeniškai, ir tiesiogiai jiems fiziškai esant kartu vienoje vietoje, kuri nėra verslininko prekybos patalpos;
- 4) sudaryta per verslininko organizuotą ekskursiją, skirtą reklamuoti ir parduoti prekes ar paslaugas vartotojui.

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

## **NUOSTOLIAI**

Piniginė žalos išraiška.

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

## **NUOTOLINĖ SUTARTIS**

Verslininko ir vartotojo sutartis, sudaroma pagal organizuotą nuotolinio pirkimo–pardavimo ar paslaugų teikimo sistemą, verslininkui ir vartotojui fiziškai nesant kartu vienoje vietoje ir iki sutarties sudarymo bei sutarties sudarymo metu naudojant tik ryšio priemones.

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

<b>PARDAVĖJAS</b>	<p>Tai asmuo, kuris verčiasi prekyba ir vykdydamas savo verslą siūlo ir parduoda prekes vartotojams.</p> <p>Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas Valstybės žinios, 1994, Nr. 94-1833</p>
<b>PARDAVIMO KAINA</b>	<p>Galutinė prekės, paslaugos kaina, nustatoma pinigais, su pridėtinės vertės mokesčiu ir visais kitais mokesčiais, o jei negalima nurodyti tikslios kainos, jos apskaičiavimo pavyzdys, pagal kurį vartotojas gali kainą patikrinti.</p> <p>Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas Valstybės žinios, 1994, Nr. 94-1833</p>
<b>PASLAUGA</b>	<p>Atlygintina veikla arba (ir) jos rezultatas, kuriais siūloma tenkinti ar yra tenkinamas konkretus vartotojo poreikis.</p> <p>Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas Valstybės žinios, 1994, Nr. 94-1833</p>
<b>PASLAUGŲ TEIKĖJAS</b>	<p>Asmuo, kuris vykdydamas savo verslą siūlo ir atlygintinai suteikia paslaugas vartotojams.</p> <p>Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas Valstybės žinios, 1994, Nr. 94-1833</p>
<b>PASLĖPTA REKLAMA</b>	<p>Bet kokia forma ir bet kokiomis priemonėmis skleidžiama informacija apie gamintoją ar paslaugos teikėją, jo pavadinimą ar veiklą, prekės ženklą, pateikiama tokia forma, kuri gali suklaidinti reklamos vartotojus dėl šios informacijos pateikimo tikrojo tikslo. Toks informacijos pateikimas visais atvejais laikomas paslėpta reklama, kai už ją sumokama ar kitaip atsilyginama.</p> <p>Lietuvos Respublikos reklamos įstatymas Valstybės žinios, 2000, Nr. 64-1937</p>
<b>PASLĖPTA TABAKO GAMINIŲ REKLAMA</b>	<p>Bet kokia forma ir bet kokiomis priemonėmis skleidžiama informacija apie tabako gaminius, tabako gaminių gamintojus, importuotojus ar pardavėjus (įmones), jų firmos vardą (pavadinimą), prekės ženklą ar veiklą tokia forma, kuri gali suklaidinti reklamos vartotojus dėl šios informacijos pateikimo tikrojo tikslo. Visais atvejais paslėpta reklama laikomas toks informacijos pateikimas, kai už jį apmokama ar kitaip atsilyginama.</p> <p>Lietuvos Respublikos tabako kontrolės įstatymas Valstybės žinios, 1996, Nr. 11-281</p>
<b>PAVOJINGAS PRODUKTAS</b>	<p>Vartotojams skirtas gaminyje ar paslauga, kuris neatitinka Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatyme saugiam gaminiui ar saugiai paslaugai nustatytų reikalavimų.</p> <p>Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatymas Valstybės žinios, 1999, Nr. 52-1673</p>

**PERNELYG DIDELĖ  
ĮTAKA**

Komercinės veiklos subjekto pasinaudojimas pranašesne padėtimi vartotojo atžvilgiu, darant jam spaudimą, net ir nenaudojant arba negrasinant panaudoti fizinę jėgą, tokiu būdu, kuris labai apriboja vartotojo gebėjimą priimti informacija paremtą sprendimą.

Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymas

Valstybės žinios, 2008, Nr. 6-212

**PLATINTOJAS**

Teikiantis produktus į rinką fizinis arba juridinis asmuo, kurio veikla neturi poveikio produkto saugos ypatybėms.

Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatymas

Valstybės žinios, 1999, Nr. 52-1673

**PRADINĖ FINANSINIŲ  
PASLAUGŲ TEIKIMO  
SUTARTIS**

Vartotojo ir finansinių paslaugų teikėjo sudaryta finansinių paslaugų teikimo sutartis, neapimanti ateityje atliekamų to paties pobūdžio viena po kitos einančių arba atskirų operacijų.

Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas

Valstybės žinios, 1994, Nr. 94-1833

**PREKĖ**

Kiekvienas daiktas, siūlomas parduoti arba parduodamas vartotojui. Šilumos ir elektros energija, vanduo, gamtinės dujos taip pat laikomos prekėmis.

Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas

Valstybės žinios, 1994, Nr. 94-1833

**PREKĖS STANDARTINIO  
VIENETO KAINA**

Galutinė prekės vieno kilogramo, vieno litro, vieno metro, vieno kvadratinio metro arba vieno kubinio metro kaina, įskaitant visus mokesčius.

Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas

Valstybės žinios, 1994, Nr. 94-1833

**PRODUKTAS**

Gaminys arba paslauga.

Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatymas

Valstybės žinios, 1999, Nr. 52-1673

**PRODUKTO PATEIKIMAS  
Į RINKĄ**

Produkto, skirto vartotojams, laikymas (saugojimas), pardavimas, nuoma ar kitoks perdavimo vartotojams būdas.

Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatymas

Valstybės žinios, 1999, Nr. 52-1673

**PRODUKTO SAUGOS  
KONTROLĖ**

Valstybės ir visuomeninių institucijų atliekama kontrolė, ar teikiamas į rinką produktas yra saugus.

Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatymas

Valstybės žinios, 1999, Nr. 52-1673

<b>REKLAMA</b>	<p>Bet kokia forma ir bet kokiomis priemonėmis skleidžiama informacija, susijusi su asmens ūkine komercine, finansine ar profesine veikla, skatinanti įsigyti prekių ar naudotis paslaugomis, įskaitant nekilnojamojo turto įsigijimą, turtinių teisių ir įsipareigojimų perėmimą.</p> <p>Lietuvos Respublikos reklamos įstatymas Valstybės žinios, 2000, Nr. 64-1937</p>
<b>REKLAMINĖS VEIKLOS SUBJEKTAS</b>	<p>Reklamos davėjas, reklamos paslaugų teikėjas.</p> <p>Lietuvos Respublikos reklamos įstatymas Valstybės žinios, 2000, Nr. 64-1937</p>
<b>REKLAMOS DAVĖJAS</b>	<p>Asmuo, kurio iniciatyva ir interesais naudojama (užsakoma, gaminama, skleidžiama) reklama.</p> <p>Lietuvos Respublikos reklamos įstatymas Valstybės žinios, 2000, Nr. 64-1937</p>
<b>REKLAMOS GAMINTOJAS</b>	<p>Reklamos paslaugų teikėjas, teikiantis reklamos gamybos paslaugas.</p> <p>Lietuvos Respublikos reklamos įstatymas Valstybės žinios, 2000, Nr. 64-1937</p>
<b>REKLAMOS NAUDOJIMAS</b>	<p>Veikla, apimanti reklamos užsakymą, gamybą, tarpininkavimą ir skleidimą.</p> <p>Lietuvos Respublikos reklamos įstatymas Valstybės žinios, 2000, Nr. 64-1937</p>
<b>REKLAMOS PASLAUGŲ TEIKĖJAS</b>	<p>Lietuvos Respublikos, kitos Europos Sąjungos valstybės narės ar Europos ekonominės erdvės valstybės (toliau – valstybė narė) pilietis, kitas fizinis asmuo, kuris naudojasi Europos Sąjungos teisės aktuose jam suteiktomis judėjimo valstybėse narėse teisėmis, Lietuvos Respublikoje įsteigtas juridinis asmuo arba kitoje valstybėje narėje įsteigtas juridinis asmuo, kita organizacija ar jų filialai, užsienio valstybės juridinio asmens ar kitos organizacijos filialas, įsteigtas Lietuvos Respublikoje, teikiantys reklamos gamintojo, reklamos skleidėjo ar (ir) reklamos tarpininko paslaugas.</p> <p>Lietuvos Respublikos reklamos įstatymas Valstybės žinios, 2000, Nr. 64-1937</p>
<b>REKLAMOS SKLEIDĖJAS</b>	<p>Reklamos paslaugų teikėjas, skleidžiantis reklamą bet kokiomis informacijos perteikimo priemonėmis.</p> <p>Lietuvos Respublikos reklamos įstatymas Valstybės žinios, 2000, Nr. 64-1937</p>
<b>REKLAMOS VARTOTOJAS</b>	<p>Asmuo, kuriam skiriama arba kurį gali pasiekti reklama.</p> <p>Lietuvos Respublikos reklamos įstatymas Valstybės žinios, 2000, Nr. 64-1937</p>

<b>TURISTAS</b>	<p>Fizinis asmuo, kuris pažintiniais, profesiniais dalykiniais, etniniais, kultūriniais, rekreaciniais, sveikatinimo, sveikatingumo, religiniais ar specialiais tikslais keliauja po savo šalį ar į kitas šalis ir bent vienai nakvynei, tačiau ne ilgiau kaip vienus metus apsistoja ne savo nuolatinėje gyvenamojoje vietoje, jeigu ši veikla nėra mokymasis ar mokamas darbas lankomoje vietovėje.</p> <p>Lietuvos Respublikos turizmo įstatymas Valstybės žinios, 2011, Nr. 85-4138</p>
<b>TURIZMO PASLAUGŲ TEIKIMO SUTARTIS</b>	<p>Rašytinis susitarimas, kuriuo viena šalis – kelionių organizatorius įsipareigoja už atlyginimą kitai šaliai – turistui užtikrinti organizuotą turistinę kelionę, o turistas įsipareigoja kelionių organizatoriui sumokėti už suteiktas paslaugas.</p> <p>Lietuvos Respublikos turizmo įstatymas Valstybės žinios, 2011, Nr. 85-4138</p>
<b>VARTOTOJŲ APSAUGOS POLITIKA</b>	<p>Priemonės, susijusios su vartotojų atstovavimu, produktų sauga, klaidinančia reklama, teisingos informacijos teikimu vartotojams ir pan.</p> <p>Rimantas Grikielis, Klaudijus Maniokas, Rytis Martikonis ir kt. Europos Sąjunga. Enciklopedinis žinynas (sud. Gediminas Vitkus) Vilnius: Eugrimas, 1999</p>
<b>VARTOTOJŲ INFORMAVIMAS</b>	<p>Žinių, susijusių su vartotojų poreikių tenkinimu ir jų teisių apsauga, suteikimas ir skleidimas.</p> <p>Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas Valstybės žinios, 1994, Nr. 94-1833</p>
<b>VARTOTOJŲ KONSULTAVIMAS</b>	<p>Patarimai ir praktinė pagalba vartotojams vartotojų teisių apsaugos klausimais.</p> <p>Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas Valstybės žinios, 1994, Nr. 94-1833</p>
<b>VARTOTOJŲ ŠVIETIMAS</b>	<p>Vartotojų ugdymas, vartotojų informavimas ir vartotojų konsultavimas.</p> <p>Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas Valstybės žinios, 1994, Nr. 94-1833</p>
<b>VARTOTOJŲ UGDYMAS</b>	<p>Procesas, kurio metu pagrindinis dėmesys skiriamas vartotojų teisių suvokimui, kritinio mąstymo, sprendimų ir informacijos priėmimo gebėjimams ugdyti, ir apima formalųjį švietimą (pradinį, pagrindinį, vidurinį ugdymą, profesinį mokymą, aukštesniausias ir aukštojo mokslo studijas) ir neformalųjį švietimą (ikimokyklinį, priešmokyklinį ugdymą ir kitą neformalųjį vaikų ir suaugusiųjų švietimą).</p> <p>Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas Valstybės žinios, 1994, Nr. 94-1833</p>

**VIDUTINIS VARTOTOJAS**

Vartotojas, kuris yra pakankamai informuotas, protingai atidus ir apdairus, atsižvelgiant į socialinius, kultūrinius ir kalbinius veiksnius.

Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymas

Valstybės žinios, 2008, Nr. 6-212

# IŠNAŠOS

- [ 1 ] Lietuvos Respublikos Konstitucija // Valstybės žinios, 1992, Nr. 33-1014.
- [ 2 ] Egidijus Kūris. Ūkinės veiklos laisvė, sąžininga konkurencija ir bendra tautos gerovė (Konstitucijos 46 straipsnio jurisprudencinis komentaras). Jurisprudencija, 2005, 64(56), 56-73 p.
- [ 3 ] Valstybinė vartotojų teisių apsaugos 2015–2018 metų strategija. Teisės aktų registras, 2015-03-25, Nr. 4264.
- [ 4 ] 2014 m. vasario 26 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) Nr. 254/2014 dėl daugiamečių vartotojų 2014–2020 m. programos // Oficialusis leidinys, 2014-03-20.
- [ 5 ] Vartotojas – fizinis asmuo, kuris pareiškia savo valią pirkti, perka ir naudoja prekę ar paslaugą asmeniniams, šeimos, namų ūkio poreikiams, nesusijusiems su verslu ar profesija, tenkinti. / Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas // Valstybės žinios, 1994, Nr. 94-1833.  
Vartotojas – kiekvienas fizinis asmuo, kuris veikia pagal sutartis, kuriomis taikoma ši direktyva, siekdamas tikslų, nesusijusių su jo verslu, prekyba, amatu ar profesija. / Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2011/83/ES „Dėl vartotojų teisių, kuria iš dalies keičiamos Tarybos direktyva 93/13/EEB ir Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 1999/44/EB bei panaikinamos Tarybos direktyva 85/577/EEB ir Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 97/7/EB“. 2011-10-25, Strasbūras.
- [ 6 ] Vartotojų teisių apsauga vartojimo sutartinuose santykiuose: teisinio reguliavimo ir teismų praktikos apžvalga // Teismų praktika, Vilnius: Lietuvos Aukščiausiasis Teismas, 2009, Nr. 30.
- [ 7 ] Aut. pastaba. Daugiau apie tai 8 skyriuje „Viešasis interesas kaip vartotojų teisių gynimo priemonė“.
- [ 8 ] Rimantas Grikienis, Klaudijus Maniokas, Rytis Martikonis ir kt. Europos Sąjunga. Enciklopedinis žinynas (Sud. Gediminas Vitkus). Vilnius: Eugrimas, 1999.
- [ 9 ] Europos ekonominės bendrijos steigimo sutartis. Prieiga per internetą: <http://eur-lex.europa.eu/lt/treaties/dat/11957E/word/11957E.doc>. [Žiūrėta 2014-06-01].
- [ 10 ] Aut. pastaba. Europos ekonominės bendrijos steigimo sutarties 100 straipsnis leido suderinti tam tikrus teisinius santykius, jei jie tiesiogiai veikia bendros rinkos įsteigimą arba funkcionavimą, o 235 straipsnis numatė galimybę Bendrijos institucijoms imtis atitinkamų veiksmų, jei to reikia bendros rinkos veikimui užtikrinti, net jei Bendrijos tikslai ir ši Sutartis nenumatė konkrečių įgalinimų.
- [ 11 ] Maastrichto sutartis. Prieiga per internetą: [www.historiasiglo20.org/europe/maastricht.htm](http://www.historiasiglo20.org/europe/maastricht.htm). [Žiūrėta 2014-06-01].
- [ 12 ] Europos Komisijos komunikatas „Naujas impulsas vartotojų apsaugos politikai“, COM(85) 314 baigiamasis, 1985-07-04, Briuselis.
- [ 13 ] Suvestinis Europos aktas. Prieiga per internetą: <http://eur-lex.europa.eu/lt/treaties/index.htm#other>. [Žiūrėta 2014-06-01].
- [ 14 ] Europos Bendrijos steigimo sutartis (suvestinė redakcija). Prieiga per internetą: [http://www3.lrs.lt/pls/inter1/dokpaieska.showdoc\\_l?p\\_id=9224](http://www3.lrs.lt/pls/inter1/dokpaieska.showdoc_l?p_id=9224). [Žiūrėta 2014-06-01].
- [ 15 ] Tarptautinis vartotojų apsaugos ir gynimo tinklas. Prieiga per internetą: <https://icpen.org/>. [Žiūrėta 2014-06-01].
- [ 16 ] Maastrichto sutartis. Prieiga per internetą: [www3.lrs.lt/pls/inter1/dokpaieska.showdoc\\_l?p\\_id=32156](http://www3.lrs.lt/pls/inter1/dokpaieska.showdoc_l?p_id=32156). [Žiūrėta 2014-06-01].
- [ 17 ] Amsterdamo sutartis. Prieiga per internetą: [www3.lrs.lt/pls/inter1/dokpaieska.showdoc\\_l?p\\_id=29686](http://www3.lrs.lt/pls/inter1/dokpaieska.showdoc_l?p_id=29686). [Žiūrėta 2014-06-01].
- [ 18 ] Europos Sąjungos Sveikatos ir vartotojų teisių apsaugos generalinis direktoratas. Prieiga per internetą: [http://ec.europa.eu/dgs/health\\_consumer/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/dgs/health_consumer/index_en.htm). [Žiūrėta 2014-06-01].
- [ 19 ] Europos vartotojų organizacija (BEUC). Prieiga per internetą: [www.beuc.eu](http://www.beuc.eu). [Žiūrėta 2014-06-01].
- [ 20 ] Europos neteisminio vartotojų ginčų nagrinėjimo tinklas. Prieiga per internetą: [http://ec.europa.eu/internal\\_market/fin-net](http://ec.europa.eu/internal_market/fin-net). [Žiūrėta 2014-06-01].
- [ 21 ] Europos Komisijos komunikatas „2002–2006 m. vartotojų politikos strategija“. COM (2002) 208 galutinis, 2002-05-17, Briuselis.
- [ 22 ] Europos Sąjungos vartotojų politikos strategija 2007–2013 m. Prieiga per internetą: [http://translate.google.lt/translate?hl=lt&langpair=en|lt&u=http://ec.europa.eu/consumers/strategy/index\\_en.htm](http://translate.google.lt/translate?hl=lt&langpair=en|lt&u=http://ec.europa.eu/consumers/strategy/index_en.htm) arba [http://ec.europa.eu/consumers/overview/cons\\_policy/doc/cps\\_0713\\_lt.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/overview/cons_policy/doc/cps_0713_lt.pdf). [Žiūrėta 2014-06-01].
- [ 23 ] Europos Parlamentas ir Taryba. Vartotojų programa 2014–2020 m. Prieiga per internetą: [http://europa.eu/rapid/press-release\\_MEMO-14-250\\_lt.htm](http://europa.eu/rapid/press-release_MEMO-14-250_lt.htm). [Žiūrėta 2014-06-01].
- [ 24 ] Europos vartotojų konsultacinė grupė. Prieiga per internetą: [http://ec.europa.eu/consumers/cons\\_org/associations/committ/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/cons_org/associations/committ/index_en.htm). [Žiūrėta 2014-06-01].
- [ 25 ] Vidaus rinkos ir vartotojų apsaugos komitetas. Prieiga per internetą: [www.europarl.europa.eu/activities/committees/homeCom.do?language=LT&body=IMCO](http://www.europarl.europa.eu/activities/committees/homeCom.do?language=LT&body=IMCO). [Žiūrėta 2014-06-01].
- [ 26 ] Viešoji įstaiga Europos vartotojų centras. Prieiga per internetą: [www.ecc.lt/index.php?2794415818](http://www.ecc.lt/index.php?2794415818). [Žiūrėta 2014-06-01].
- [ 27 ] Viešoji įstaiga Europos vartotojų centras. Prieiga per internetą: [www.ecc.lt](http://www.ecc.lt). [Žiūrėta 2014-06-01].
- [ 28 ] Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2011/83/ES „Dėl vartotojų teisių, kuria iš dalies keičiamos Tarybos direktyva 93/13/EEB ir Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 1999/44/EB bei panaikinamos Tarybos direktyva 85/577/EEB ir Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 97/7/EB“. 2011-10-25, Strasbūras. Prieiga per internetą: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2011:304:0064:0088:LT:PDF>. [Žiūrėta 2014-06-01].



- [ 29 ] Lietuvos Respublikos Konstitucija // Valstybės žinios, 1992, Nr. 33-1014.
- [ 30 ] Lietuvos Respublikos vartotojų teisių gynimo įstatymas // Valstybės žinios, 1994, Nr. 94-1833.
- [ 31 ] Lietuvos Respublikos kainų įstatymas // Valstybės žinios, 1990, Nr. 22-542.
- [ 32 ] Lietuvos Respublikos daugiabučių namų savininkų bendrijų įstatymas // Valstybės žinios, 1995, Nr. 20-449.
- [ 33 ] Lietuvos Respublikos alkoholio kontrolės įstatymas // Valstybės žinios, 1995, Nr. 44-1073.
- [ 34 ] Lietuvos Respublikos tabako kontrolės įstatymas // Valstybės žinios, 1995, Nr. 11-281.
- [ 35 ] Lietuvos Respublikos statybos įstatymas // Valstybės žinios, 1996, Nr. 32-788.
- [ 36 ] Lietuvos Respublikos metrologijos įstatymas // Valstybės žinios, 1996, Nr. 74-1768.
- [ 37 ] Lietuvos Respublikos administracinių teisės pažeidimų kodeksas // Valstybės žinios, 1985, Nr. 1-1.
- [ 38 ] Lietuvos Respublikos baudžiamasis kodeksas // Valstybės žinios, 1961, Nr. 18-147.
- [ 39 ] Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2000 m. spalio 24 d. nutarimas Nr. 1267 „Dėl Nacionalinės vartotojų teisių apsaugos tarybos prie Teisingumo ministerijos nuostatų patvirtinimo“ // Valstybės žinios, 2001, Nr. 7-198.
- [ 40 ] Aut. pastaba. Lietuvos vartotojų asociacija (įsteigta 1989 m.); Aplinkos informacijos centras (1996); Lietuvos gyventojų patarėjų sąjunga (1998 m.); Alytaus vartotojų organizacija (1999 m.); Lietuvos nacionalinė vartotojų federacija (2000 m.); Vakarų Lietuvos vartotojų federacija (2000 m.); Lietuvos vartotojų institutas (2000 m.); Vartotojų teisių gynimo centras (2000 m.); Lietuvos vartotojų sąjunga; Šiaulių vartotojų federacija (2002 m.); Nacionalinė vartotojų konfederacija (2003 m.); VO „Atviras kodas Lietuvai“ (2003 m.); Kauno pilietinės bendruomenės centras „Dainava“ (2003 m.); Vartotojų forumas (2004 m.); Nacionalinė vandens, elektros ir šilumos vartotojų gynimo lyga (2005 m.) ir t. t.
- [ 41 ] Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas „Dėl Valstybinės vartotojų teisių apsaugos strategijos ir Lietuvos nacionalinės vartotojų švietimo programos patvirtinimo“ // Valstybės žinios, 2003, Nr. 107-4807.
- [ 42 ] Ten pat.
- [ 43 ] Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas „Dėl finansinės paramos vartotojų teises ginančioms asociacijoms teikimo“ // Valstybės žinios, 2005, Nr. 88-3318.
- [ 44 ] Lietuvos Respublikos Konstitucija // Valstybės žinios, 1992, Nr. 33-1014.
- [ 45 ] Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas // Valstybės žinios, 2000, Nr. 74-2262.
- [ 46 ] Lietuvos Respublikos administracinių teisės pažeidimų kodeksas // Valstybės žinios, 1985, Nr. 1-1.
- [ 47 ] Lietuvos Respublikos baudžiamasis kodeksas // Valstybės žinios, 2000, Nr. 89-2741.
- [ 48 ] Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas // Valstybės žinios, 1994, Nr. 94-1833; 2007, Nr. 12-488.
- [ 49 ] Ten pat.
- [ 50 ] Valstybinė ne maisto produktų inspekcija prie Lietuvos Respublikos ūkio ministerijos. Prieiga per internetą: [www.vnmpi.lt](http://www.vnmpi.lt). [Žiūrėta 2014-06-01].
- [ 51 ] Lietuvos Respublikos valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba. Prieiga per internetą: <http://vmvt.lt/>. [Žiūrėta 2014-06-01].
- [ 52 ] Ryšių reguliavimo tarnyba prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės. Prieiga per internetą: [www.rrt.lt](http://www.rrt.lt). [Žiūrėta 2014-06-01].
- [ 53 ] Lietuvos Respublikos finansų įstaigų įstatymas // Valstybės žinios, 2002, Nr. 91-3891.
- [ 54 ] Valstybinė energetikos inspekcija prie Lietuvos Respublikos energetikos ministerijos. Prieiga per internetą: [www.vei.lt](http://www.vei.lt). [Žiūrėta 2014-06-01].
- [ 55 ] Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija. Prieiga per internetą: [www.regula.lt](http://www.regula.lt). [Žiūrėta 2014-06-01].
- [ 56 ] Valstybinė teritorijų planavimo ir statybos inspekcija prie Lietuvos Respublikos aplinkos ministerijos. Prieiga per internetą: [www.vtpsi.lt](http://www.vtpsi.lt). [Žiūrėta 2014-06-01].
- [ 57 ] Valstybinė kelių transporto inspekcija prie Lietuvos Respublikos susisiekimo ministerijos. Prieiga per internetą: [www.vkti.gov.lt](http://www.vkti.gov.lt). [Žiūrėta 2014-06-01].
- [ 58 ] Valstybinė geležinkelių inspekcija prie Lietuvos Respublikos susisiekimo ministerijos. Prieiga per internetą: [www.vgji.lt](http://www.vgji.lt). [Žiūrėta 2014-06-01].
- [ 59 ] Lietuvos saugios laivybos administracija. Prieiga per internetą: [www.msa.lt](http://www.msa.lt). [Žiūrėta 2014-06-01].
- [ 60 ] Lietuvos Respublikos aviacijos įstatymas // Valstybės žinios, 2000, Nr. 94-2918.
- [ 61 ] Civilinė aviacijos administracija. Prieiga per internetą: [www.caa.lt](http://www.caa.lt). [Žiūrėta 2014-06-01].
- [ 62 ] Valstybinė vidaus vandens laivybos inspekcija. Prieiga per internetą: [www.vvvi.lt](http://www.vvvi.lt). [Žiūrėta 2014-06-01].
- [ 63 ] Valstybinis turizmo departamentas prie Lietuvos Respublikos ūkio ministerijos. Prieiga per internetą: [www.tourism.lt](http://www.tourism.lt). [Žiūrėta 2014-06-01].
- [ 64 ] Valstybinė akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnyba prie Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerijos. Prieiga per internetą: [www.vaspvt.gov.lt](http://www.vaspvt.gov.lt). [Žiūrėta 2014-06-01].
- [ 65 ] Studijų kokybės vertinimo centras prie Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministerijos. Prieiga per internetą: [www.skvc.lt](http://www.skvc.lt). [Žiūrėta 2014-06-01].
- [ 66 ] Lietuvos metrologijos inspekcija. Prieiga per internetą: [www.metrinsp.lt](http://www.metrinsp.lt). [Žiūrėta 2014-06-01].
- [ 67 ] Lietuvos Respublikos konkurencijos įstatymas // Valstybės žinios, 1999, Nr. 30-856.
- [ 68 ] Lietuvos Respublikos konkurencijos taryba. Prieiga per internetą: [www.kt.gov.lt](http://www.kt.gov.lt). [Žiūrėta 2014-06-01].
- [ 69 ] Lietuvos bankas. Prieiga per internetą: [www.lb.lt](http://www.lb.lt). [Žiūrėta 2014-06-01].
- [ 70 ] Aut. pastaba. ŽIV (žmogaus imunodeficitu virusas).

- [ 71 ] Aut. pastaba. AIDS (angl. *acquired immune deficiency syndrome*, „įgytasis imuninio nepakankamumo sindromas“) – neišgydoma infekcinė liga, kurią sukelia žmogaus imunodeficitu virusas (ŽIV) (angl. *HIV - Human Immunodeficiency Virus*).
- [ 72 ] Valstybinė vaistų kontrolės tarnyba prie Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerijos. Prieiga per internetą: [www.vvkt.lt](http://www.vvkt.lt). [Žiūrėta 2014-06-01].
- [ 73 ] Narkotikų, tabako ir alkoholio kontrolės departamentas. Prieiga per internetą: [www.ntakd.lt](http://www.ntakd.lt). [Žiūrėta 2014-06-01].
- [ 74 ] Aut. pastaba. Daugiau žr.: Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba. Prieiga per internetą: [www.vartotojuteises.lt](http://www.vartotojuteises.lt). [Žiūrėta 2014-06-01].
- [ 75 ] Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas // Valstybės žinios, 1994, Nr. 94-1833; 2007, Nr. 12-488.
- [ 76 ] Aut. pastaba. Daugiau žr.: Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba. Prieiga per internetą: [www.vvkt.lt/index.php?4061884442](http://www.vvkt.lt/index.php?4061884442). [Žiūrėta 2014-06-01].
- [ 77 ] Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas // Valstybės žinios, 1994, Nr. 94-1833; 2007, Nr. 12-488.
- [ 78 ] Ten pat.
- [ 79 ] Ten pat.
- [ 80 ] Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas „Dėl finansinės paramos vartotojų teises ginančioms asociacijoms teikimo“ // Valstybės žinios, 2005, Nr. 88-3318.
- [ 81 ] Aut. pastaba. Pateikiame Lietuvos vartotojų asociacijų interneto svetainių adresus: 1. [www.sazininga-bankininkyste.lt](http://www.sazininga-bankininkyste.lt). 2. <http://krantai.blogspot.com/>. 3. <http://dra.lt/>. 4. [www.lbka.lt](http://www.lbka.lt). 7. <http://vartotojuteises.lt>. 9. [www.vartotojai.lt](http://www.vartotojai.lt). 13. <http://vartotojai.eu>. 14. <http://bustorumai.lt>. 21. [www.vartotojucentras.lt](http://www.vartotojucentras.lt).
- [ 82 ] Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas // Valstybės žinios, 2000, Nr. 74-2262.
- [ 83 ] Ten pat.
- [ 84 ] Vartotojų teisių apsauga vartojimo sutartiniuose santykiuose: teisinio reguliavimo ir teismų praktikos apžvalga. Prieiga per internetą: [www.infolex.lt/tp/129168](http://www.infolex.lt/tp/129168). [Žiūrėta 2014-11-15].
- [ 85 ] Ten pat.
- [ 86 ] Vartotojų teisių apsauga vartojimo sutartiniuose santykiuose: teisinio reguliavimo ir teismų praktikos apžvalga II (vartojimo pirkimo–pardavimo, vartojimo rangos, civilinės atsakomybės vartojimo teisiniuose santykiuose taikymo klausimai). Prieiga per internetą: [www.teisesgidas.lt/modules/paieska/lat.php?id=34843](http://www.teisesgidas.lt/modules/paieska/lat.php?id=34843). [Žiūrėta 2014-11-17].
- [ 87 ] Ten pat.
- [ 88 ] Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas // Valstybės žinios, 2000, Nr. 74-2262.
- [ 89 ] Ten pat.
- [ 90 ] Ten pat.
- [ 91 ] Ten pat.
- [ 92 ] Ten pat.
- [ 93 ] Ten pat.
- [ 94 ] Ten pat.
- [ 95 ] Lietuvos Respublikos turizmo įstatymas // Valstybės žinios, 2011, Nr. 85-4138.
- [ 96 ] Ten pat.
- [ 97 ] Ten pat.
- [ 98 ] Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas // Valstybės žinios, 2000, Nr. 74-2262.
- [ 99 ] Ten pat.
- [ 100 ] Ten pat.
- [ 101 ] Lietuvos Respublikos turizmo įstatymas // Valstybės žinios, 2011, Nr. 85-4138.
- [ 102 ] Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas // Valstybės žinios, 2000, Nr. 74-2262.
- [ 103 ] Ten pat.
- [ 104 ] Ten pat.
- [ 105 ] Ten pat.
- [ 106 ] Ten pat.
- [ 107 ] Ten pat.
- [ 108 ] Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas // Valstybės žinios, 2007, Nr. 12-488.
- [ 109 ] Ten pat.
- [ 110 ] Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas // Valstybės žinios, 2000, Nr. 74-2262.
- [ 111 ] Ten pat.
- [ 112 ] Ten pat.
- [ 113 ] Ten pat.
- [ 114 ] Ten pat.
- [ 115 ] Ten pat.
- [ 116 ] Ten pat.
- [ 117 ] Ten pat.
- [ 118 ] Ten pat.

- [ 119 ] Ten pat.
- [ 120 ] Ten pat.
- [ 121 ] Ten pat.
- [ 122 ] Ten pat.
- [ 123 ] Ten pat.
- [ 124 ] Ten pat.
- [ 125 ] Ten pat.
- [ 126 ] Darius Sauliūnas. Elektroninė komercija: Lietuvos teisės derinimo su Europos Sąjungos teise probleminiai aspektai // Jurisprudencija, Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, 2003, 44(36).
- [ 127 ] Mindaugas Civilka. Elektroninės komercijos reguliavimas tarptautinėje ir ES teisėje. Vilnius: Vilniaus universiteto Teisės fakultetas, 2001. Prieiga per internetą: [www.andriuz.skynet.lt/knygos/Teise/Elektronines%20Komercijos%20Reguliavimas%20Tarptautineje%20ir%20ES%20Teiseje%20%28Civilka.%202001%29.pdf](http://www.andriuz.skynet.lt/knygos/Teise/Elektronines%20Komercijos%20Reguliavimas%20Tarptautineje%20ir%20ES%20Teiseje%20%28Civilka.%202001%29.pdf). Įžiūrėta 2014-06-29l.
- [ 128 ] Saulius Katuoka, Mindaugas Kiškis, Gediminas Pranevičius ir kt. Vartotojų teisių apsauga Lietuvoje ir Europos Sąjungoje. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, 2006.
- [ 129 ] Daugiau apie „Sweep“ žr.: [http://ec.europa.eu/consumers/enforcement/sweeps\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/enforcement/sweeps_en.htm). Įžiūrėta 2014-06-29l. Aut. pastaba. „Sweep“ teisinis pagrindas yra Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 „Dėl nacionalinių institucijų, atsakingų už vartotojų apsaugos teisės aktų vykdymą, bendradarbiavimo“ bei jo priede nurodytos direktyvos, reglamentai. Daugiau žr.: Reglamentas dėl bendradarbiavimo vartotojų apsaugos srityje // Europos Sąjungos oficialusis leidinys L. 2004-12-09, Nr. 364-1.
- [ 130 ] Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas „Dėl Valstybinės vartotojų teisių apsaugos 2011–2014 metų strategijos patvirtinimo“ // Valstybės žinios, 2011, Nr. 89-4274.
- [ 131 ] Aut. pastaba. Pagrindiniai elektroninę prekybą reglamentuojantys teisės aktai Lietuvoje yra šie: Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas // Valstybės žinios, 2000, Nr. 74-2262; Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas // Valstybės žinios, 1994, Nr. 94-1833; 2007, Nr. 12-488; Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymas // Valstybės žinios, 2004, Nr. 69-2382; Lietuvos Respublikos informacinės visuomenės paslaugų įstatymas // 2006, Nr. 65-2380; Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymas // Valstybės žinios, 1996, Nr. 63-1479; Lietuvos Respublikos elektroninio parašo įstatymas // Valstybės žinios, 2000, Nr. 61-1827; Lietuvos Respublikos nesažiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymas // Valstybės žinios, 2008, Nr. 6-212; Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymas // Valstybės žinios, 1999, Nr. 97-2775; 2000 m. birželio 8 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2000/31/EB dėl kai kurių informacinės visuomenės paslaugų, ypač elektroninės komercijos, teisinių aspektų vidaus rinkoje (Elektroninės komercijos direktyva) (OL 2004 m. specialusis leidimas, 13 skyrius, 25 tomas, p. 399); Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2005/29/EB „Dėl nesažiningos jmonių komercinės veiklos vartotojų atžvilgiu vidaus rinkoje“ ir iš dalies keičianti Tarybos direktyva 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 („Nesažiningos komercinės veiklos direktyva“) // Europos Sąjungos oficialusis leidinys L, 2005-06-11, Nr. 148-22; Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2011/83/ES „Dėl vartotojų teisių, kuria iš dalies keičiamos Tarybos direktyva 93/13/EEB ir Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 1999/44/EB bei panaikinamos Tarybos direktyva 85/577/EEB ir Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 97/7/EB“, 2011-10-25, Strasbūras. Prieiga per internetą: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2011:304:0064:0088:LT:PDF>. Įžiūrėta 2014-06-29l.
- [ 132 ] Lietuvos Respublikos informacinės visuomenės paslaugų įstatymas // Valstybės žinios, 2006, Nr. 65-2380.
- [ 133 ] Ten pat.
- [ 134 ] Aut. pastaba. Vilniaus teritorinės muitinės Tarifų ir muitinio įvertinimo kontrolės skyriaus duomenys, 2014 m.
- [ 135 ] Ten pat.
- [ 136 ] Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2011/83/ES „Dėl vartotojų teisių, kuria iš dalies keičiamos Tarybos direktyva 93/13/EEB ir Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 1999/44/EB bei panaikinamos Tarybos direktyva 85/577/EEB ir Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 97/7/EB“, 2011-10-25, Strasbūras. Prieiga per internetą: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2011:304:0064:0088:LT:PDF>. Įžiūrėta 2014-06-29l.
- [ 137 ] Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas // Valstybės žinios, 2000, Nr. 74-2262.
- [ 138 ] Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymas // Valstybės žinios, 1996, Nr. 63-1479.
- [ 139 ] Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas // Valstybės žinios, 1994, Nr. 94-1833; 2007, Nr. 12-488.
- [ 140 ] Žr.: „1. Vartotojų teisių apsaugos teisinis reguliavimas ir institucinė sistema“ poskyry „1.4. Vartotojų apsaugą užtikrinančios valstybinės institucijos ir jų kompetencija Lietuvoje“, 16 psl.
- [ 141 ] Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Lietuvos Respublikos susisiekimo ministerijos. Patarimai perkant prekes ar paslaugas internete. Elektroninės prekybos atmintinė vartotojams, sudarantiems sutartis elektroniniu būdu. Prieiga per internetą: [www.ivpk.lt/lt/ltvm/informacines-visuomenes-paslaugos/patarimai-perkant-prekes-ar-paslaugas-internete](http://www.ivpk.lt/lt/ltvm/informacines-visuomenes-paslaugos/patarimai-perkant-prekes-ar-paslaugas-internete). Įžiūrėta 2014-06-29l.
- [ 142 ] Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas // Valstybės žinios, 1994, Nr. 94-1833; 2007, Nr. 12-488.
- [ 143 ] Anelė Vosyliūtė. Vartojimas kaip socialinė problema. Filosofija. Sociologija. Vilnius: Lietuvos mokslų akademija, 2003, Nr. 3

- [ 144 ] Vartotojo teises į prekių ir paslaugų saugą bei kokybę reglamentuoja: Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas // Valstybės žinios, 2000, Nr. 74-2262; Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas // Valstybės žinios, 1994, Nr. 94-1833; 2007, Nr. 12-488; Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatymas // Valstybės žinios, 1999, Nr. 52-1673; Lietuvos Respublikos maisto įstatymas // Valstybės žinios, 2000, Nr. 32-893; Lietuvos Respublikos informacinės visuomenės paslaugų įstatymas // Valstybės žinios, 2006, Nr. 65-2380; Lietuvos Respublikos paslaugų įstatymas // Valstybės žinios, 2009, Nr. 153-6901; Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2001/95/EB „Dėl bendros gaminių saugos“. Prieiga per internetą: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:32001L0095:LT:NOT>. Įžiūrėta 2014-06-29; Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 1999/44/EB „Dėl vartojimo prekių pardavimo ir susijusių garantijų tam tikrų aspektų“. Prieiga per internetą: [www3.lrs.lt/pls/inter1/dokpaieska.showdoc\\_l?p\\_id=34160&p\\_query=&p\\_tr2=2](http://www3.lrs.lt/pls/inter1/dokpaieska.showdoc_l?p_id=34160&p_query=&p_tr2=2). Įžiūrėta 2014-06-29).
- [ 145 ] Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatymas // Valstybės žinios, 1999, Nr. 52-1673.
- [ 146 ] Aut. pastaba. Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas (6.293 straipsnis) // Valstybės žinios, 2000, Nr. 74-2262.
- [ 147 ] Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas // Valstybės žinios, 1994, Nr. 94-1833; 2007, Nr. 12-488.
- [ 148 ] Aut. pastaba. Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas (6.293 straipsnis) // Valstybės žinios, 2000, Nr. 74-2262.
- [ 149 ] Johanas Baltrimas, Eglė Mauricė-Mackuvienė. Vartotojų teisės [mokslų studijoje „Teisės į nuosavybę, teisės į ūkinės veiklos laisvę ir iniciatyvą, vartotojų teisių užtikrinimo problemas“]. Vilnius: Lietuvos teisės institutas, 2012.
- [ 150 ] Ten pat.
- [ 151 ] Aut. pastaba. Biuletenyje „Valstybės žinios“ ši informacija buvo skelbiama iki 2014-01-01.
- [ 152 ] Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatymas // Valstybės žinios, 1999, Nr. 52-1673.
- [ 153 ] Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba. Prieiga per internetą: [www.vvat.lt](http://www.vvat.lt). Įžiūrėta 2014-06-29).
- [ 154 ] Lietuvos Respublikos valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba. Prieiga per internetą: <http://vmvt.lt/>. Įžiūrėta 2014-06-29).
- [ 155 ] Valstybinė ne maisto produktų inspekcija prie Lietuvos Respublikos ūkio ministerijos. Prieiga per internetą: [www.vnmpi.lt](http://www.vnmpi.lt). Įžiūrėta 2014-06-29).
- [ 156 ] Lietuvos Respublikos maisto įstatymas // Valstybės žinios, 2000, Nr. 32-893.
- [ 157 ] Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatymas // Valstybės žinios, 1999, Nr. 52-1673.
- [ 158 ] Aut. pastaba. Daugiau žr.: Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba. Prieiga per internetą: <http://vmvt.lt/lt/as/vartotojas/>. Įžiūrėta 2014-06-29).
- [ 159 ] RASFF. Prieiga per internetą: <https://webgate.ec.europa.eu/rasff-window/portal/?event=SearchForm&cleanSearch=1>. Įžiūrėta 2014-06-29).
- [ 160 ] Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 178/2002. Europos Sąjungos oficialusis leidinys, 2004 m. specialusis leidimas, 15 skyrius, 6 tomas, p. 463.
- [ 161 ] 2011 m. sausio 10 d. Europos Komisijos reglamentas (ES) Nr. 16/2011. Prieiga per internetą: <http://eur-lex.europa.eu>. Įžiūrėta 2014-06-29).
- [ 162 ] RAPEX. Prieiga per internetą: <http://ec.europa.eu/consumers/safety/rapex/alerts/main/index.cfm?event=main.listNotifications&CFID=36959016&CFTOKEN=993296b08bfe6ca-599718EB-F7A1-9B4E-23E4AF3C4FEEA39E&jsessionid=09007368e434dd6f5b371433b40716522455>. Įžiūrėta 2014-06-29).
- [ 163 ] Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2001/95/EB „Dėl bendros gaminių saugos“. Prieiga per internetą: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:32001L0095:LT:NOT>. Įžiūrėta 2014-06-29).
- [ 164 ] Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatymas // Valstybės žinios, 1999, Nr. 52-1673.
- [ 165 ] Lietuvos Respublikos Konstitucinio Teismo 2005-09-29 nutarimas byloje Nr. 15/02.
- [ 166 ] Lietuvos Respublikos reklamos įstatymas // Valstybės žinios, 2013, Nr. 57-2854.
- [ 167 ] Taip pat.
- [ 168 ] Lietuvos Respublikos pašto įstatymas // Valstybės žinios, 2012, Nr. 135-686.
- [ 169 ] Lietuvos vyriausiojo administracinio teismo 2005-11-17 nutartis administracinėje byloje Nr. A1-931/2005. Prieiga registruotiems vartotojams per internetą: [www.infolex.lt](http://www.infolex.lt). Įžiūrėta 2014-11-15).
- [ 170 ] Lietuvos Respublikos alkoholio kontrolės įstatymas // Valstybės žinios, 2004, Nr. 47-1548.
- [ 171 ] Ten pat.
- [ 172 ] Lietuvos Respublikos alkoholio kontrolės įstatymas // Valstybės žinios, 2004, Nr. 47-1548.
- [ 173 ] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 1999-06-28 nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-337/1999. Prieiga registruotiems vartotojams per internetą: [www.infolex.lt](http://www.infolex.lt). Įžiūrėta 2014-11-15).
- [ 174 ] Lietuvos vyriausiojo administracinio teismo 2001-07-11 nutartis byloje Nr. A6 -657/2001. Prieiga registruotiems vartotojams per internetą: [www.infolex.lt](http://www.infolex.lt). Įžiūrėta 2014-11-15).
- [ 175 ] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 1999-10-27 nutartis byloje Nr. 3K-3-700/1999. Prieiga registruotiems vartotojams per internetą: [www.infolex.lt](http://www.infolex.lt). Įžiūrėta 2014-11-15).
- [ 176 ] Lietuvos Respublikos nepilnamečių apsaugos nuo neigiamo viešosios informacijos poveikio įstatymas // Valstybės žinios, 2009, Nr. 86-3637.
- [ 177 ] Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymas // Valstybės žinios, 2008, Nr. 6-212.
- [ 178 ] Lietuvos Respublikos reklamos įstatymas // Valstybės žinios, 2013, Nr. 57-2854.

- [ 179 ] 2005 m. gegužės 11 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2005/29/EB dėl nesąžiningos įmonių komercinės veiklos vartotojų atžvilgiu vidaus rinkoje. Prieiga per internetą: [www3.lrs.lt/pls/inter1/dokpaieska.showdoc\\_l?p\\_id=50333&p\\_query=&p\\_tr2=2](http://www3.lrs.lt/pls/inter1/dokpaieska.showdoc_l?p_id=50333&p_query=&p_tr2=2). [Žiūrėta 2014-11-15].
- [ 180 ] Ten pat.
- [ 181 ] Lietuvos vyriausiojo administracinio teismo 2010-12-23 nutartis administracinėje byloje Nr. A502-1684/2010. Prieiga registruotiems vartotojams per internetą: [www.infolex.lt](http://www.infolex.lt). [Žiūrėta 2014-11-15].
- [ 182 ] Anne Brafford. Arbitration Clauses in Consumer Contracts of Adhesion: Fair Play or Trap for the Weak and Unwary? 21 *Journal of Corporate Law*, p. 332.
- [ 183 ] Natalija Kaminskienė. Alternatyvus civilinių ginčų sprendimas. Daktaro disertacija. Socialiniai mokslai (teisė). Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, 2009.
- [ 184 ] Feliksas Petrauskas. Alternatyvus ginčų nagrinėjimo raida, teisinė padėtis ir reglamentavimas. Jurisprudencija. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, 2011, 18(2).
- [ 185 ] Aut. pastaba. Sutrumpintai alternatyvus ginčų sprendimas yra AGS (angl. *alternative dispute resolution, ADR*).
- [ 186 ] Viešoji įstaiga Europos vartotojų centras. Prieiga per internetą: [www.ecc.lt/index.php?63157525](http://www.ecc.lt/index.php?63157525). [Žiūrėta 2014-07-27].
- [ 187 ] 1998 m. kovo 30 d. Europos Komisijos rekomendacija „Dėl principų, taikomų atsakingoms už neteisminį vartotojų ginčų sprendimą institucijoms“. Europos Sąjungos oficialusis leidinys, 115, 1998-04-17.
- [ 188 ] 2001 m. balandžio 4 d. rekomendacija „Dėl principų, taikytinų neteisminiam vartotojų ginčų nagrinėjimui“. Europos Komisijos komunikatas „Dėl alternatyvus ginčų sprendimo prieinamumo vartotojams didinimo“. KOM, 2001, 161.
- [ 189 ] Zita Čeponytė. Europos link. Vartotojo vadovas, Vilnius: Lietuvos vartotojų institutas, 2004.
- [ 190 ] Europos Komisija. (2011b). Europos Komisijos pasiūlymas dėl Europos Parlamento ir Tarybos reglamento dėl vartotojų ginčų elektroninio sprendimo (Reglamentas dėl vartotojų GES). KOM, 2011, 794, galutinis.
- [ 191 ] Daugiau žr.: Beata Kozubovska. Ginčų, kylančių iš vartojimų sutarčių, arbitruotumo problematika. Teisė, Vilnius: Vilniaus universitetas, 2011, Nr. 81, p. 120-121. „Teisės normos, nukreipiančios vartotojų spresti ginčus nacionaliniuose teismuose, gali būti nepritaikomos praktikoje. Mat vartotojai gali nesikreipti į teismą, neturėdami ekonominio paskatinimo, nes atsakymas teisių gali būti pigesnis. Todėl vartotojai, norintys apginti savo teises, realiai netenka galimybes pasinaudoti efektyviomis ir finansiškai atsiperkančiomis priemonėmis ginčui išspręsti bei kompensacijai gauti. Europos Sąjungoje 46 proc. vartotojų, kurie prekiautojams pateikia skundus ir lieka nepatenkinti skundo sprendimu, tolesnių veiksmų nesiima [KIRRY, (1996) „Arbitrability: Current Trends in Europe“, *Arbitration International*, Vol. 12, Nr. 4, p. 4] – ginčai lieka neišspręsti. Nesuponuojama požiūriu, kad neturėtume skatinti teismo proceso reformos ir pasirinkti lengviausią kelią – valstybės biudžetui gali būti pigiau, nes paprastai arbitraže šalis susimoka pačios.“
- [ 192 ] Aut. pastaba. Svarbu pabrėžti, kad arbitražas, kaip alternatyvi ginčų, kylančių iš vartojimo sutarčių, sprendimo priemonė, užtikrina teisinį tikrumą, nes arbitražo sprendimai yra teisiškai privalomi ir priverstinai vykdytini.
- [ 193 ] Per 2009 m. išnagrinėta 25 701 byla, kylanti iš vartojimo sutarčių, per 2010 m. – 26 245 bylos (analizuotos bylos dėl vartojimo rangos, vartojimo nuomos, vartojimo pirkimo–pardavimo, vartojimo kredito ir vartotojų teisių gynimo). Taigi bylų, kylančių iš vartojimo sutarčių, skaičius padidėjo. Per 2006 m. iš viso išnagrinėta 145 286 civilinės bylos, per 2010 m. – 206 423 bylos. Statistikos analizė atlikta remiantis teismų statistika. [Žiūrėta 2011-02-22]. Prieiga per internetą: [www.teismai.lt/lt/teismai/teismai-statistika](http://www.teismai.lt/lt/teismai/teismai-statistika). Logiška, jog, didėjant teismų krūviui, ilgėja ginčų nagrinėjimo trukmė. Daugiau žr.: Beata Kozubovska. Ginčų, kylančių iš vartojimų sutarčių, arbitruotumo problematika. Teisė, Vilnius: Vilniaus universitetas, 2011, Nr. 81, p. 119.
- [ 194 ] Aut. pastaba. Plačiau apie alternatyvus ginčų sprendimo ypatumus žr.: 1. Felikso Petrausko disertacija „Alternatyvus ginčų, susijusių su vartotojų teisių apsauga, sprendimas“, kurioje nagrinėjamos šios pagrindinės temos: alternatyvus ginčų sprendimo samprata vartotojų teisių apsaugos kontekste, alternatyvus vartotojų ginčų sprendimas Europos Sąjungos ir jos valstybėse narėse bei Lietuvoje. Disertacijoje analizuojamos tokios sąvokos: nesutarimas, ginčas, konfliktas, alternatyvus ginčų sprendimas, alternatyvus vartotojų ginčų sprendimas, o remiantis užsienio šalių patirtimi apžvelgiama alternatyvus ginčų sprendimo instituto raida. Disertacijoje analizuojami alternatyvus vartotojų ginčų sprendimo principai, valdymas, prieiga prie teisingumo, aptariamai alternatyvus vartotojų ginčų sprendimo bei internetinio vartotojų ginčų sprendimo formų privalumai bei galimi trūkumai. Alternatyvus vartotojų ginčų sprendimo Europos Sąjungoje analizė leido identifikuoti jo formas, institucijas, taikomas procedūras ir aptarti alternatyvus vartotojų ginčų sprendimo gerąją praktiką atskirose valstybėse narėse. Siekiama pasiūlyti sistemiskai vientisą teorinės ir praktinės alternatyvus vartotojų ginčų sprendimo sistemos modelį, apimantį atitinkamą teisinę infrastruktūrą Lietuvos vartotojų teisių apsaugos sistemoje. / Feliksas Petrauskas. Alternatyvus ginčų, susijusių su vartotojų teisių apsauga, sprendimas. Daktaro disertacija. Socialiniai mokslai (teisė). Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, 2014; 2. Beatos Kozubovskos disertacija „Ginčų arbitruotumo problematika ir tendencijos“. Daktaro disertacija. Socialiniai mokslai (teisė). Vilnius: Vilniaus universitetas, 2014.
- [ 195 ] Natalija Kaminskienė. Alternatyvus civilinių ginčų sprendimas, Vilnius: Valstybės įmonė Registrų centras, 2011, p. 104-174.
- [ 196 ] 2008 m. gegužės 21 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva „Dėl kai kurių mediacijos civilinėse ir komercinėse bylose aspektų“.
- [ 197 ] Dictionary of Conflict Resolution, p. 135-136.
- [ 198 ] Natalija Kaminskienė. Alternatyvus civilinių ginčų sprendimas, Vilnius: Valstybės įmonė Registrų centras, 2011, p. 104-174.

- [ 199 ] Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas // Valstybės žinios, 1994, Nr. 94-1833.
- [ 200 ] Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymas // Valstybės žinios, 1994, Nr. 99-1957.
- [ 201 ] Lietuvos Respublikos draudimo įstatymas // Valstybės žinios, 2003, Nr. 94-4246.
- [ 202 ] Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymas // Valstybės žinios, 1999, Nr. 97-2775.
- [ 203 ] Lietuvos Respublikos energetikos įstatymas // Valstybės žinios, 2002, Nr. 56-2224.
- [ 204 ] Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymas // Valstybės žinios, 2004, Nr. 69-2382.
- [ 205 ] Lietuvos Respublikos pašto įstatymas // Valstybės žinios, 1999, Nr. 36-1070.
- [ 206 ] Lietuvos Respublikos elektros energetikos įstatymas // Valstybės žinios, 2000, Nr. 66-1984.
- [ 207 ] Lietuvos Respublikos gamtinių dujų įstatymas // Valstybės žinios, 2000, Nr. 89-2743.
- [ 208 ] Lietuvos Respublikos šilumos ūkio įstatymas // Valstybės žinios, 2003, Nr. 51-2254.
- [ 209 ] Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymas // Valstybės žinios, 1994, Nr. 99-1957.
- [ 210 ] *Mutatis mutandis* [lot.], pakeitus keistinus dalykus, su reikiamais pakeitimais / Tarptautinių žodžių žodynas. (Sud. Bendorienė A., Bogušienė V., Dagytė E. ir kt.). Vilnius: Alma littera, 2001.
- [ 211 ] Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodeksas // Valstybės žinios, 2002, Nr. 36-1340.
- [ 212 ] 2012 m. sausio 26 d. Lietuvos banko Valdybos nutarimas Nr. 03-23 „Dėl Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų nagrinėjimo tvarkos aprašo“ // Valstybės žinios, 2012, Nr. 16-74.
- [ 213 ] Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas // Valstybės žinios, 2000, Nr. 74-2262.
- [ 214 ] Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas // Valstybės žinios, 1999, Nr. 60-1945.
- [ 215 ] Lietuvos Respublikos civilinių ginčų taikinamojo tarpininkavimo įstatymas // Valstybės žinios, 2008, Nr. 87-3462.
- [ 216 ] Aut. pastaba. Lietuvos Respublikos civilinių ginčų taikinamojo tarpininkavimo įstatymas netaikomas sprendžiant vartotojų ginčus ne teisme, kai šie ginčai nagrinėjami vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka pagal Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymą ar kitus teisės aktus.
- [ 217 ] Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas Nr. 875 „Dėl asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ // Valstybės žinios, 2007, Nr. 94-3779.
- [ 218 ] Tyrimas „Alternatyvių vartotojų ginčų sprendimo mechanizmų taikymas ir plėtros galimybės Lietuvoje“ (Parengė Advokatų profesinė bendrija „Baltic Legal Solutions Lietuva“, vadovė Danguolė Bublienė). Vilnius, 2012.
- [ 219 ] Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas // Valstybės žinios, 1994, Nr. 94-1833.
- [ 220 ] Ten pat.
- [ 221 ] Ten pat.
- [ 222 ] Ten pat.
- [ 223 ] Ten pat.
- [ 224 ] Valstybės įmonė Registrų centras. Prieiga per internetą: [www.registrucentras.lt/jar/](http://www.registrucentras.lt/jar/). [Žiūrėta 2014-07-27].
- [ 225 ] Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas // Valstybės žinios, 1994, Nr. 94-1833.
- [ 226 ] Ten pat.
- [ 227 ] Ten pat.
- [ 228 ] Ten pat.
- [ 229 ] Ten pat.
- [ 230 ] Tyrimas „Alternatyvių vartotojų ginčų sprendimo mechanizmų taikymas ir plėtros galimybės Lietuvoje“ (Parengė Advokatų profesinė bendrija „Baltic Legal Solutions Lietuva“, vadovė Danguolė Bublienė). Vilnius, 2012.
- [ 231 ] Viešoji įstaiga Europos vartotojų centras. Prieiga per internetą: [www.ecc.lt](http://www.ecc.lt). [Žiūrėta 2014-07-27].
- [ 232 ] Lietuvos Respublikos Konstitucija // Valstybės žinios, 1992, Nr. 33-1014.
- [ 233 ] Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodeksas // Valstybės žinios, 2002, Nr. 36-1340.
- [ 234 ] Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas // Valstybės žinios, 2000, Nr. 74-2262.
- [ 235 ] Ten pat.
- [ 236 ] Ten pat.
- [ 237 ] Ten pat.
- [ 238 ] Ten pat.
- [ 239 ] Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas // Valstybės žinios, 1994, Nr. 94-1833.
- [ 240 ] Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatymas // Valstybės žinios, 1999, Nr. 52-1673.
- [ 241 ] Lietuvos Respublikos maisto įstatymas // Valstybės žinios, 2000, Nr. 32-893.
- [ 242 ] 1977 m. sausio 27 d. Europos Tarybos konvencija „Dėl civilinės atsakomybės už žalą, padarytą sveikatos sužalojimui ar gyvybės atėmimu vartotojams netinkamos kokybės produktais“.
- [ 243 ] Europos Parlamento ir Europos Komisijos direktyva 85/374/EEB „Dėl valstybių Bendrijų narių įstatymų bei kitokių teisės aktų, reguliuojančių atsakomybę už žalą, atsiradusią dėl netinkamos kokybės produktų“. Europos Sąjungos oficialusis leidinys, 2004, Nr. 1.
- [ 244 ] 1999 m. gegužės 10 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 1999/34/EB „Dėl Tarybos direktyvos 85/374/EEB „Dėl valstybių narių teisės ir administracinių nuostatų dėl atsakomybės už netinkamos kokybės produktus vienodinimo“ pakeitimo“.
- [ 245 ] 1992 m. birželio 29 d. Europos Tarybos direktyva „Dėl bendros produkto saugos“. Prieiga per internetą: [www3.lrs.lt/pls/inter1/dokpaieska.showdoc\\_l?p\\_id=39252&p\\_query=&p\\_tr2=2](http://www3.lrs.lt/pls/inter1/dokpaieska.showdoc_l?p_id=39252&p_query=&p_tr2=2). [Žiūrėta 2014-07-27].

- [ 246 ] 2001 m. gruodžio 3 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2001/95/EB „Dėl bendros gaminių saugos“ / Europos Sąjungos oficialusis leidinys L 11. 2002-01-15.
- [ 247 ] Jolita Malinauskaitė. Vartotojų teisės (leidinyje „Žmogaus teisės Lietuvoje“). Vilnius: UAB „Naujos sistemos“, 2005.
- [ 248 ] Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas // Valstybės žinios, 2000. Nr. 74-2262.
- [ 249 ] Ten pat.
- [ 250 ] Ten pat.
- [ 251 ] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2010-06-28 apžvalga Nr. AC-33-1. Vartotojų teisių apsauga vartojimo sutartiniuose santykiuose: teisinio reguliavimo ir teismų praktikos apžvalga. Teismų praktika, 2010. Nr. 33.
- [ 252 ] Lietuvos Respublikos teismų įstatymas // Valstybės žinios, 1994. Nr. 46-851.
- [ 253 ] Aut. pastaba. Pavyzdžiui, 1. Vartotojų teisių apsauga vartojimo sutartiniuose santykiuose: teisinio reguliavimo ir teismų praktikos apžvalga / Lietuvos Aukščiausiasis Teismas. Teismų praktika, 2009. Nr. 33; 2. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2010-06-28 apžvalga Nr. AC-33-1. Vartotojų teisių apsauga vartojimo sutartiniuose santykiuose: teisinio reguliavimo ir teismų praktikos apžvalga. Teismų praktika, 2010. Nr. 33.
- [ 254 ] Lietuvos Aukščiausiasis Teismas. Prieiga per internetą: [www.lat.lt](http://www.lat.lt). Įžiūrėta 2014-07-27l.
- [ 255 ] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus 2009 m. birželio 1 d. c. b. Nr. 3K-3-256/2009 N. C. v. UAB „Makveža“ (kat. 44.2.4.2: 45.2: 114.3 (S)).
- [ 256 ] 2009 m. sausio 1 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 861/2007, nustatantis Europos ieškinių dėl nedidelių sumų nagrinėjimo procedūrą / 2007. Europos Sąjungos oficialusis leidinys, 2007-07-01, Nr. L 199.
- [ 257 ] Aut. pastaba. Teismų kontaktus ir teritorijas galite rasti Nacionalinės teismų administracijos interneto svetainėje: [www.teismai.lt/lt/teismai/teismu-veiklos-teritorijos/](http://www.teismai.lt/lt/teismai/teismai-teismu-kontaktai/).
- [ 258 ] Daugiau žr.: viešoji įstaiga Europos vartotojų centras. Prieiga per internetą: [www.ecc.lt/index.php?id=614#UgTHOLGU5c0](http://www.ecc.lt/index.php?id=614#UgTHOLGU5c0). Įžiūrėta 2014-07-27l.
- [ 259 ] *Acquis communautaire* – Europos Bendrijos teisė ir jos taikymo praktika. Ji apima pirminę Bendrijos teisę (t. y. Bendrijos steigimo sutartis) ir antrinę Bendrijos teisę (Bendrijos institucijų teisės aktus: reglamentus, direktyvas, įvairius sprendimus), taip pat taisykles, rezoliucijas, pozicijas, nuomones, teismų praktiką, bendruosius teisės principus, Bendrijos teisės kūrimo būdus, tikslų ir praktikos visumą nepriklausomai nuo to, ar ją rašytiniai teisės aktai įtvirtina ar ne. Paprastai šis prancūziškas terminas į kitas kalbas neverčiamas. Trumpumo dėlei gali būti vartojamas tik terminas *acquis*. Tiksliausias pažodinis termino vertimas į lietuvių kalbą – „Bendrijos įgytis“ / Rūta Vainienė. Ekonomikos terminų žodynas, Vilnius: Tyto alba, 2005.
- [ 260 ] Europos Teisingumo Teismas. Prieiga per internetą: [http://curia.europa.eu/jcms/jcms/Jo2\\_6999/](http://curia.europa.eu/jcms/jcms/Jo2_6999/). Įžiūrėta 2014-07-27l.
- [ 261 ] Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 98/27/EB „Dėl teismo draudimų ginant vartotojų interesus“ / Europos Sąjungos oficialusis leidinys, 2004. Specialusis leidimas, 2004-12-30, Nr. 1.
- [ 262 ] *Inter alia* [lot.], be visa kita, be kita ko, be to / Piesarskas B. Didysis anglų-lietuvių kalbų žodynas, Vilnius, 2000.
- [ 263 ] Lietuvos Respublikos Konstitucinio Teismo 2006 m. rugsėjo 21 d. nutarimas „Dėl teismų sprendimų motyvų surašymo ir skelbimo, sprendimo už akių, taip pat dėl apeliacijos“ // Valstybės žinios, 2006. Nr. 102-3957, atitaisymas – 2006-11-25, Nr. 127, atitaisymas – 2006-12-16, Nr. 137.
- [ 264 ] *Expressis verbis* [lot.], aiškiais žodžiais, tiesiogiai.
- [ 265 ] Romualdas Drakšas. Viešojo intereso gynimas: praktika ir problemos. Lietuvos advokatūra, 2012. 4(45); Egidijus Kūris. Viešasis interesas: teisėkūra ir konstitucinė jurisprudencija. Notariatas, 2012. 13; Artūras Driukas, Virgilijus Valančius. Civilinis procesas: teorija ir praktika. I tomas. Vilnius: Teisinės informacijos centras, 2005; Egidijus Krivka. Viešojo intereso gynimas civiliniame procese. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, 2009; Vytautas Nekrošius. Viešojo intereso gynimas civiliniame procese ir Konstitucinio Teismo doktrina. Jurisprudencija: Mykolo Romerio universitetas, 2012. 19(3); Ugnius Trumpulis. Viešojo intereso koncepcijų įvairovė ir jų vertinimas. Jurisprudencija: Mykolo Romerio universitetas, 2010. 4(8); Evaldas Klimas, Aurimas Brazdeikis. Visuomenės (viešojo) intereso gynimas planuojant teritorijas. Viešojo intereso gynimas: subalansuoto požiūrio link. Vilnius: Vilniaus universiteto leidykla, 2013; Evaldas Klimas, Julius Lankelis. Viešojo intereso nustatymas – objektyvieji kriterijai. Jurisprudencija: Mykolo Romerio universitetas, 2014. 21(1).
- [ 266 ] Evaldas Klimas, Aurimas Brazdeikis. Visuomenės (viešojo) intereso gynimas planuojant teritorijas. Viešojo intereso gynimas: subalansuoto požiūrio link. Vilnius: Vilniaus universiteto leidykla, 2013.
- [ 267 ] Lietuvos Respublikos teritorijų planavimo įstatymas // Valstybės žinios, 1995. Nr. 107-2391.
- [ 268 ] Lietuvos Respublikos viešojo intereso gynimo civiliniame ir administraciniame procese įstatymo projektas Nr. XP-1963. Prieiga per internetą: [www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc.l?p\\_id=289608](http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc.l?p_id=289608). Įžiūrėta 2014-08-30l.
- [ 269 ] Evaldas Klimas, Aurimas Brazdeikis. Visuomenės (viešojo) intereso gynimas planuojant teritorijas. Viešojo intereso gynimas: subalansuoto požiūrio link. Vilnius: Vilniaus universiteto leidykla, 2013; Evaldas Klimas, Julius Lankelis. Viešojo intereso nustatymas – objektyvieji kriterijai. Jurisprudencija: Mykolo Romerio universitetas, 2014. 21(1).
- [ 270 ] Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas // Valstybės žinios, 1994. Nr. 94-1833; 2007. Nr. 12-488.
- [ 271 ] Ten pat.
- [ 272 ] Aut. pastaba. Daugiau žr.: Vytautas Nekrošius. Civilinis procesas: koncentruotumo principas ir jo įgyvendinimo galimybės Lietuvoje. Vilnius: Justitia, 2002.

- [ 273 ] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2008 m. spalio 28 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-536/2008.
- [ 274 ] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2013 m. vasario 22 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-40/2013.
- [ 275 ] Aut. pastaba. UAB „Bitė Lietuva“, UAB „Omnitel“, UAB „Tele2“.
- [ 276 ] Lietuvos vyriausiojo administracinio teismo 2006 m. birželio 22 d. nutartis administracinėje byloje Nr. N3-733-06.
- [ 277 ] Egidijus Krivka. Grupės ieškinio problemos Lietuvos civilinio proceso teisėje. Jurisprudencija: Mykolo Romerio universitetas, 2004, 52(44).
- [ 278 ] Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodeksas // Valstybės žinios, 2002, Nr. 36-1340.
- [ 279 ] Ten pat.
- [ 280 ] Ten pat.
- [ 281 ] *Res judicata* [sk. res judikata, lot.], teismo išsprendimo byla / Tarptautinių žodžių žodynas. (Sud. Bendorienė A., Bogušienė V., Dągytė E. ir kt.). Vilnius: Alma littera, 2001.
- [ 282 ] Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas // Valstybės žinios, 1994, Nr. 94-1833; 2007, Nr. 12-488.