



ATMINTINĖ

VERSLO SUBJEKTAMS, TEIKIANTIEMS BUITINĖS TECHNIKOS, RYŠIO PRIEMONIŲ, KOMPIUTERINĖS ĮRANGOS IR KITŲ PANAŠAUS POBŪDŽIO PRIETAISŲ REMONTO PASLAUGAS

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba (toliau – Tarnyba) gauna pakankamai nemažai vartotojų prašymų, kuriuose reiškiami nusiskundimai dėl buitinės technikos, ryšio priemonių bei kompiuterinės įrangos ir kt. panašaus pobūdžio prietaisų remonto paslaugų ir galimai netinkamų šias paslaugas teikiančių verslo subjektų veiksmų. Dažniausiai pasitaikantys vartotojų nusiskundimų ir ginčų, nagrinėjamų Tarnyboje, atvejai – vartotojų nusiskundimai dėl:

- paslaugų teikėjų netinkamai (nekokybiškai) atliktų remonto darbų ir vartotojams atsiradusios žalos – nepašalintų gedimų, dėl kurių buvo kreiptasi į paslaugų teikėjus, atsiradusių naujų gedimų, nebuvo iki paslaugų suteikimo, remontuoti paliktų daiktų sugadinimo ar praradimo;
- paslaugų teikėjų nepateikiamos informacijos apie remonto darbų vykdymo sąlygas, darbų kainas ir pan.;
- paslaugų teikėjų vienašališkai, iš anksto nesuderinus su vartotojais atliekamų remonto darbų ir keliamų galimai nepagrįstų reikalavimų susimokėti ar padidintų iš anksto suderintų kainų;
- paslaugų teikėjų galimai nepagrįsto atsisakymo remontą atlikti pagal garantines sąlygas, motyvuojant, kad atitinkami gedimai yra tokio pobūdžio, kuriems garantinis aptarnavimas netaikomas (pvz., mechaniniai pažeidimai);
- nesuteikiamos garantijos ir kt.

Įvertinę dažniausiai pasireiškiančių vartotojų nusiskundimų pobūdį bei siekdami ateityje mažinti kylančių ginčų šioje srityje skaičių ir skatinti verslo subjektus savo veiklą organizuoti taip, kad ji labiau atitiktų teisės aktų keliamus reikalavimus, atkreipiame verslo subjektų dėmesį į paslaugų teikimo teisinį reglamentavimą bei teikiame rekomendacijas, susijusias su iškylančiomis praktinėmis, ginčų, nagrinėjamų Tarnyboje, problemomis.

TEISINIS REGLAMENTAVIMAS

Buitinės technikos, ryšio priemonių bei kompiuterinės įrangos ir kt. panašaus pobūdžio prietaisų remonto paslaugų (toliau – remonto paslaugos) teikimą reglamentuoja ir vartotojų teises bei paslaugų teikėjų pareigas minėtoje srityje įtvirtinantys pagrindiniai bendrieji teisės aktai yra: Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas (toliau – Vartotojų teisių apsaugos įstatymas), Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatymas (toliau – Produktų saugos įstatymas), Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas (toliau – Civilinis kodeksas) ir kt.

Vartotojų teisių apsaugos įstatymas apibrėžia vartotojų teises, vartotojų teisių apsaugos sritis, nustato vartotojų teisių apsaugos institucinę sistemą, vartotojų teisių apsaugos institucijų kompetenciją, reglamentuoja vartotojų švietimą, vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų santykius, vartotojų teisių

gynimo ne teisme tvarką ir atsakomybę už teisės aktų, reglamentuojančių vartotojų teisių apsaugą, pažeidimus.

Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 3 straipsnyje įtvirtintos esminės vartotojų teisės, kurių neturi pažeisti paslaugų teikėjai:

- savo nuožiūra įsigyti ir naudoti paslaugas (pasirinkti paslaugų teikėją);
- įsigyti saugias, tinkamos kokybės paslaugas;
- gauti teisingą ir visapusišką informaciją valstybine kalba apie teikiamas paslaugas;
- gauti informaciją apie savo teisių įgyvendinimo ir gynimo tvarką;
- į pažeistų teisių gynimą ir į turtinės ir neturtinės žalos (nuostolių) atlyginimą;
- kreiptis dėl pažeistų teisių gynimo į ginčus nagrinėjančias institucijas ar teismą ir kt.

Produktų saugos įstatyme reglamentuoti su saugių produktų (gaminų bei paslaugų) pateikimu į Lietuvos Respublikos rinką susiję klausimai, tarp jų – nustatytos paslaugų teikėjų pareigos bei atsakomybė už nesaugių paslaugų pateikimą į Lietuvos Respublikos rinką.

Atsižvelgiant į tai, kad vartotojui kreipiantis į paslaugų teikėją dėl remonto paslaugų teikimo, tarp šalių (vartotojo ir paslaugų tikėto) susiklosto sutartiniai teisiniai santykiai, pagrindinis bendrasis teisės aktas, reglamentuojantis tarp paslaugų teikėjo bei vartotojo sudarytos sutarties vykdymo principus, sutarties šalių tarpusavio teises ir pareigas ir kt., yra **Civilinis kodeksas**.

Remiantis Civiliniu kodeksu, **tarp vartotojo ir verslininko, teikiančio remonto paslaugas, sudaroma sutartis kvalifikuojama vartojimo rangos sutartimi**, kurios samprata įtvirtinta minėto teisės akto 6.672 straipsnyje („Pagal vartojimo rangos sutartį rangovas, kuris yra verslininkas, įsipareigoja pagal užsakovo, kuris yra vartotojas, užsakymą atlikti tam tikrą darbą, skirtą tenkinti buitinius ar asmeninius užsakovo ar jo šeimos poreikius, o užsakovas įsipareigoja priimti darbo rezultatą ir už jį sumokėti“). Atsižvelgiant į tai, paslaugų teikėjai, teikdami remonto paslaugas, turi, be kita ko, vadovautis vartojimo rangos normomis, įtvirtintomis Civiliniame kodekse: 6.673 straipsniu („Užsakovo garantijos“), 6.674 straipsniu („Informacijos apie siūlomą darbą suteikimas užsakovui“), 6.676 straipsniu („Darbų kaina ir apmokėjimas“), 6.678 straipsniu („Darbų trūkumų nustatymo teisinės pasekmės“) ir kt., taip pat bendrosiomis rangos sutartis reglamentuojančiomis Civilinio kodekso nuostatomis, pvz., 6.649 straipsniu („Rizikos paskirstymas šalims“), 6.652 straipsniu („Darbų atlikimo terminai“), 6.653 straipsniu („Darbų kaina“), 6.665 straipsniu („Rangovo atsakomybė už netinkamos kokybės darbą“) ir kt.

INFORMACIJOS SUTEIKIMAS VARTOTOJUI

Civilinio kodekso 6.228⁶ straipsnis įtvirtina bendruosius vartotojų teisės į informaciją reikalavimus ir numato verslo subjekto pareigą **prieš sudarant sutartį su vartotoju aiškiai ir suprantamai suteikti jam būtina, teisinga, išsamią ir neklaidinančią informaciją**. Pažymėtina, kad informacija vartotojui turi būti suteikta valstybine kalba. Pareigą suteikti informaciją vartotojui (paslaugų užsakovui) taip pat reglamentuoja **Civilinio kodekso 6.674 straipsnis**.

Informacija, kurią būtina suteikti vartotojui:

- paslaugos pagrindinės savybės, pvz., nurodant konkrečius siūlomus atlikti remonto darbus, jų rūšis ir pan.;
- duomenys apie verslininką (vardas ir pavardė ar pavadinimas, buveinės adresas, telefono ryšio numeris);
- bendra paslaugų kaina, į kurią įskaičiuoti mokesčiai (kai dėl paslaugų pobūdžio kaina pagrįstai negali būti iš anksto apskaičiuota, turėtų būti nurodytas metodas, pagal kurį ši kaina apskaičiuojama), jeigu reikalinga – visos papildomos išlaidos (vežimo, pristatymo ir pašto, ar informacija apie tai, kad gali tekti šias išlaidas apmokėti);
- jeigu reikalinga, apmokėjimo, pristatymo, sutarties vykdymo tvarka, paslaugų suteikimo terminas, verslininko atliekamo vartotojų skundų nagrinėjimo tvarka;

- priminimas apie garantiją pagal įstatymą, garantinio aptarnavimo ir kokybės garantijos (komercinės garantijos) sąlygos ir kt.

Pareiga įrodyti, jog aukščiau nurodyta informacija yra suteikta vartotojui, tenka verslininkui (Civilinio kodekso 6.228⁶ straipsnio 4 dalis), o verslininkas, **neįvykdes arba netinkamai įvykdes pareigą suteikti informaciją vartotojui, turi atlyginti dėl to vartotojo patirtus nuostolius** (Civilinio kodekso 6.228⁶ straipsnio 5 dalis).

Pagal **Civilinio kodekso 6.674 straipsnio 2 dalį**, vartotojas (užsakovas) turi teisę nutraukti sutartį neapmokėdamas už atliktus darbus bei reikalauti atlyginti nuostolius, jei dėl rangovo (paslaugų teikėjo) pateiktos informacijos nepakankamumo ar netikslumo buvo sudaryta sutartis atlikti darbą, pagal savo savybes neatitinkantį, ką užsakovas turėjo omenyje (pvz., vartotojas į paslaugų teikėją kreipėsi tik dėl sugedusio daikto gedimo įvertinimo, daikto apžiūros (diagnostikos), o paslaugų teikėjas daiktą suremontavo). Atkreiptinas dėmesys, kad remiantis paslaugų teikėjo pateikta informacija vartotojas turi aiškiai ir nedviprasmiškai suvokti, kokią paslaugą jis užsako, todėl **atvejai, kuomet be vartotojo aiškaus sutikimo (rekomenduotina sutikimą įforminti raštu) vietoj vartotojo pageidautos diagnostikos paslaugos yra vienašališkai (iš anksto nesuderinus su vartotoju) atliekami remonto darbai, už kuriuos reikalaujama susimokėti, yra netinkami ir atitinkamas pasekmes turėtų priimti verslo subjektas, t. y. vartotojui neturėtų kilti pareiga už nepageidautus remonto darbus mokėti** (pvz., **Civilinio kodekso 6.673 straipsnio 1 dalis**).

Taip pat atkreiptinas dėmesys, kad vartotojui turi būti pateikiama **aiški ir teisinga informacija apie užsakomų paslaugų bendrą kainą**, į kurią gali įeiti daikto apžiūros (diagnostikos) mokestis, atliekamų remonto darbų mokestis, taip pat papildomos išlaidos, pvz., patiriamos siunčiant remontui pridurtus daiktus į kitų paslaugų teikėjų servisus (paslaugų teikėjo verslo partneriams) ir pan. Tačiau svarbu, kad visi veiksmai (numatoma atlikti diagnostika, remonto darbai, daikto siuntimas kitur ir pan.) prieš juos atliekant ir reikalaujant iš vartotojo susimokėti būtų iš anksto suderinti su vartotoju ir gautas jo sutikimas juos atlikti bei už juos sumokėti, t. y. **vartotojas turi žinoti, už kokias konkrečias paslaugas ir kiek moka**. Tuo atveju, jeigu sutarties vykdymo metu paaiškėja, jog būtina atlikti papildomų darbų ar atsiranda kitų svarbių priežasčių, dėl kurių remonto paslaugų teikėjui tenka didinti kai kurių darbų kainą, vartotojui turi būti apie tai laiku pranešta, o vartotojui nesutikus su padidėjusia kaina, paslaugų teikėjas turi teisę atsisakyti sutarties bei reikalauti sumokėti jau už atliktus darbus, tačiau laiku neįspėjus vartotojo apie darbų kainos didinimo būtinumą, paslaugų teikėjas privalo įvykdyti sutartį už joje numatytą kainą (**Civilinio kodekso 6.653 straipsnio 4 dalis**).

Papildomai atkreiptinas dėmesys, kad pagal Civilinio kodekso 6.676 straipsnio 2 dalį, paslaugų užsakovui pareiga sumokėti darbų kainą kyla tik po to, kai yra perduodamas darbų rezultatas, nebent užsakovas sutinka darbų kainą ar avansą sumokėti sutarties sudarymo metu ar kitu šalių sutartu laiku. Taigi, iš esmės rekomenduotina vengti tokių atvejų, kuomet už paslaugas primygtinai reikalaujama susimokėti iš anksto, t. y. dar jų neatlikus ir vartotojui, kuris iš esmės yra silpnesnioji sutartinių santykių šalis, nesant garantuotam paslaugų rezultato kokybiškumu ir pan.

Nors Tarybos praktikoje ginčai dėl netinkamo informacijos apie remonto paslaugų teikėją pateikimo nėra ypatingai dažni ir daugeliu atvejų vartotojas iš esmės turi esminius duomenis, leidžiančius identifikuoti paslaugų teikėją ir su juos susisiekti, atkreiptinas dėmesys į atvejus, kuomet paslaugų teikėjas (rangovas), siekdamas įvykdyti sutartį dėl daikto remonto, paslaugai atlikti pasitelkia kitą verslo subjektą (subrangovą), kuris faktiškai ir atlieka konkrečius remonto darbus. Atsižvelgiant į tai, kad minėtais atvejais kilus ginčui su vartotoju dėl atliktų darbų kokybiškumo ar pan. paslaugų teikėjai, priėmę vartotojo pateiktą daiktą remontui, ginčija savo atsakomybę dėl atliktų darbų trūkumų, motyvuodami, kad darbus atliko ne jie, svarbu pažymėti, kad **nors teisės aktai pagrindiniam paslaugų teikėjui (rangovui) iš esmės nedraudžia sutarčiai įvykdyti pasitelkti kitus asmenis (subrangovus), tačiau atsakomybę už šių asmenų netinkamus veiksmus numato būtent rangovui (Civilinio kodekso 6.650 straipsnio 3 dalis)**. Taigi, remonto paslaugų teikėjams rekomenduotina atidžiai rinktis verslo partnerius,

kurie pasitelkiami su vartotoju sudarytai sutarčiai įvykdyti – konkrečioms remonto darbams atlikti ar pan., kadangi atsakomybė už jų veiksmus tenka būtent paslaugų teikėjui, tiesiogiai sudariusiam sutartį su vartotoju (nebent vartotojas prieš sudarydamas sutartį yra aiškiai informuojamas apie kitą už sutarties tinkamą įvykdymą atsakingą asmenį ir yra objektyvus, tokios informacijos suteikimą patvirtinantis įrodymai). Bet kokių atveju rekomenduotina vartotoją papildomai informuoti apie numatomą pasitelkti paslaugai atlikti subrangovą.

REMONTUI PERDUOTŲ DAIKTŲ TRŪKUMŲ FIKSAVIMAS

Pažymėtina, kad nemažai Tarnyboje nagrinėjamų ginčų atveju sudaro ginčai, kylantys dėl galimai po remonto atsiradusių daiktų mechaninių pažeidimų, kurių iki paslaugų suteikimo (vartotojui priduodant daiktą remontui) nebuvo. Minėtais atvejais sudėtinga ir neretai praktiškai neįmanoma nustatyti, kada, kur ir kokiomis aplinkybėmis įvairūs daiktų, perduotų remontui atlikti, mechaniniai pažeidimai (įskilimai, įbrėžimai, įspaudimai ir t. t.) atsirado ir kas dėl jų atsiradimo kaltas, todėl ypatingai svarbūs ir vieni iš objektyviausių įrodymų nagrinėjant ginčus tampa daikto pridavimą remontui (paslaugų užsakymą) fiksuojantys dokumentai. Atsižvelgiant į tai, ypatingai **svarbu, kad daikto priėmimo remontui metu būtų atlikta jo išorinė apžiūra, o daikto pridavimo/priėmimo remontui atlikti dokumente būtų aiškiai užfiksuoti visi nustatyti išoriniai pažeidimai (jeigu tokių yra)**, kurie matomi „plicka“ akimi, t. y. įskilimai, įbrėžimai, įspaudimai, įtrūkimai, kritimo ar smūgio žymės, daikto užpylimo skysčiais žymės. Taip pat svarbu, kad minėta remontui atlikti perduodamo daikto apžiūra būtų atliekama pakankami atidžiai, o ne vien formaliai atitinkamuose dokumentuose užfiksuojant tik tai, kad „daiktas naudotas“.

Atkreiptinas dėmesys, kad Civilinio kodekso 6.649 straipsnis, iš esmės taikytinas minėtais ginčų atvejais, įtvirtina rizikos paskirstymo sutarties šalims taisyklės, viena iš kurių, kad **darbų rezultato ar tarpinio darbų etapo rezultato, iki užsakovas jį priima, atsitiktinio žuvimo ar sugedimo rizika tenka rangovui**. Taigi, vartotojui daikto, kuris buvo priduotas remontui atlikti, atsiėmimo metu pastebėjus naujus daikto trūkumus/defektus, t. y. tokius, kurie nebuvo užfiksuoti daikto pridavimo metu (nenurodyti paslaugų užsakymą patvirtinančiame dokumente), rizika ir atsakomybė dėl šių defektų atsiradimo neretai gali tekti būtent paslaugos teikėjui pagal minėto **Civilinio kodekso 6.649 straipsnio bei 6.657 straipsnio** („Rangovas privalo imtis visų įmanomų priemonių užsakovo jam patikėto turto saugumui užtikrinti ir atsako už šio turto praradimą ar sužalojimą“) nuostatas.

GARANTIJA

Dažni vartotojų nusiskundimai yra susiję su paslaugų teikėjų suteikiamomis garantijomis ir taikomomis jų sąlygomis, todėl visų pirma atkreiptinas dėmesys į Civilinio kodekso 6.228¹⁴ straipsnio nuostatas, reglamentuojančias verslininko suteikiamą komercinę kokybės garantiją. Ši garantija apibrėžiama kaip verslininko įsipareigojimas vartotojui gražinti sumokėtą prekę ar paslaugos kainą, pakeisti, sutaisyti prekę ar kitaip pašalinti prekę ar paslaugos trūkumus, kai prekę ar paslauga neatitinka garantijos dokumente ar reklamoje, pateikiamoje sudarant sutartį ar iki jos sudarymo, numatytų sąlygų.

Pažymėtina, kad paslaugų teikėjo (ar pardavėjo) **suteikiama komercinė kokybės garantija iš esmės yra savanoriškas įsipareigojimas vartotojo atžvilgiu**, be kita ko, taikomas verslininko suteikiamoje komercinėje kokybės garantijoje įtvirtintomis sąlygomis. Komercinė kokybės garantija vartotojui **turi būti pateikta valstybine kalba**, o joje turi būti nurodyta, kad kokybės garantija negali varžyti vartotojų teisių įsigijus netinkamos kokybės prekę ar paslaugą; garantijos teikėjo pavadinimas (arba vardas, pavardė) ir adresas; garantijos sąlygos, įskaitant trukmę, taikymo teritoriją, informaciją, reikalingą pareikšti pretenzijas dėl garantijos. Be to, **vartotojo reikalavimu minėta garantija turi būti pateikiama vartotojui prieinamoje patvariojoje laikmenoje (Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 16 straipsnio 2-3 dalys)**.

Kaip minėta, **komercinė kokybės garantija negali varžyti vartotojo teisių, nustatytų įstatymuose** (Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 16 straipsnio 1 dalis), pvz., Civilinio kodekso 6.363 straipsnyje, įtvirtinančiame pirkėjo teises, kai jam perduotas netinkamos kokybės daiktas (atkreiptinas

dėmesys, kad šiame straipsnyje įtvirtintomis pirkėjo teisėmis gali pasinaudoti ir vartotojas, įsigijęs nekokybišką remonto paslaugą). Pagal Civilinio kodekso 6.363 straipsnio 1 dalį, laikoma, kad pardavėjas (taip pat ir paslaugų teikėjas) visais atvejais garantuoja daiktų (paslaugų) kokybę, kas iš esmės reiškia, kad **greta verslininko suteikiamos komercinės kokybės garantijos, visada galioja garantija pagal įstatymą, kurios terminas, vadovaujantis Civilinio kodekso 6.338 straipsniu, yra 2 metai, nepaisant to, kokį kokybės (komercinės) garantijos terminą nustato pardavėjas/paslaugų teikėjas.**

Taigi, teisės aktai iš esmės įtvirtina remonto paslaugų teikėjo teisę nustatyti suteikiamos komercinės kokybės garantijos, kaip savanoriško įsipareigojimo, taikymo sąlygas ir pan., pvz., įtvirtinant joje tam tikras nuostatas dėl daikto, kuriam buvo atliktas remontas, naudojimui keliamų reikalavimų (įpareigojant paslaugų gavėją galiojančiu garantiniu laikotarpiu daikto remontą atlikti tam tikruose oficialiai įgaliotuose/autorizuotose servisuose ir pan.), taip pat leidžia paslaugų teikėjui nustatyti konkretų minėtos komercinės kokybės garantijos terminą, kurį paslaugų teikėjas būtų savanoriškai įsipareigojęs paslaugų gavėjui (vartotojui), tačiau, kaip minėta, **nepaisant paslaugų teikėjo nustatyto komercinės garantijos termino, vartotojas visais atvejais turi teisę dėl paslaugų trūkumų į paslaugų teikėją kreiptis per įstatyme numatytą 2 metų terminą** (pasinaudoti taip vadinama įstatymine garantija).

Minėtas 2 metų garantinis terminas įtvirtintas ir **Civilinio kodekso 6.666 straipsnio 2 dalyje** nurodant, jog tuo atveju „Kai nėra nustatytas garantinis terminas, darbų rezultato trūkumai turi būti nustatyti per protingą terminą, bet ne ilgesnį kaip dveji metai nuo darbų rezultato perdavimo, jeigu įstatymas ar rangos sutartis nenustato kitokio termino“, o to paties straipsnio 4 dalyje numatyta, kad „Jeigu sutartis nustato trumpesnę nei dvejų metų garantinį terminą, o trūkumus užsakovas nustatė jau pasibaigus garantiniam terminui, bet nepraėjus dvejiems metams nuo darbų rezultato perdavimo momento, rangovas atsako už šiuos trūkumus, jei užsakovas įrodo, kad trūkumai atsirado iki darbų rezultato perdavimo užsakovui momento arba dėl priežasčių, atsiradusių iki šio momento“.

VARTOTOJO TEISĖ GAUTI KOKYBIŠKĄ PASLAUGĄ

Vieni pagrindinių vartotojų nusiskundimų, dėl kurių kreipiamasi į Tarnybą, yra nusiskundimai dėl paslaugų kokybės, todėl svarbu atkreipti dėmesį į teisės aktų keliamas pareigas verslo subjektams bei įtvirtintas vartotojų teises, susijusias su teikiamų paslaugų kokybe.

Civilinio kodekso 6.663 straipsnis („Darbų kokybė“) įtvirtina, kad atliekamų darbų kokybė turi atitikti sutarties sąlygas, o jeigu sutartyje kokybės sąlygos nenustatytos, – įprastai tokios rūšies darbams keliamus reikalavimus, o darbų rezultatas jo perdavimo užsakovui momentu turi turėti sutartyje numatytas ar įprastai reikalaujamas savybes ir turi būti tinkamas naudoti pagal paskirtį protingą terminą.

Civilinio kodekso 6.665 straipsnis įtvirtina remonto paslaugų teikėjo (rangovo) atsakomybę už netinkamos kokybės darbą ir numato, kad „Jeigu darbai atlikti nukrypstant nuo sutarties sąlygų, dėl kurių darbų rezultatas negali būti naudojamas pagal sutartyje nurodytą paskirtį arba pablogėja jo naudojimo pagal sutartyje nurodytą paskirtį galimybės (sąlygos), o jeigu paskirtis sutartyje nenurodyta, – pagal normalią paskirtį, tai užsakovas savo pasirinkimu turi teisę <...> reikalauti iš rangovo:

- neatlygintinai pašalinti trūkumus per protingą terminą;
- sumažinti darbų kainą;
- atlyginti trūkumų šalinimo išlaidas, jeigu užsakovo teisė pašalinti trūkumus buvo numatyta sutartyje.

Atkreiptinas dėmesys, kad tuo atveju, jeigu paslaugų teikėjas sutarties pažeidimų ar kitokių trūkumų per protingą terminą nepašalina arba trūkumai yra esminiai ir nepašalinami, užsakovas (vartotojas) turi teisę nutraukti sutartį ir reikalauti atlyginti nuostolius.

Be to, pagal **Civilinio kodekso 6.680 straipsnį**, tuo atveju, jeigu remonto paslaugų teikėjas neatlieka ar netinkamai atlieka sutartyje numatytą darbą, vartotojas turi teisę pasinaudoti Civilinio kodekso 6.334 straipsnyje numatytais pirkėjo teisėmis:

DARBŲ REZULTATO PERDAVIMAS IR TEISĖ ATSIŠAKYTI SUTARTIES

Atsižvelgiant į tai, kad kartais tarp vartotojų ir paslaugų teikėjų kyla ginčai dėl darbų rezultato perdavimo/priėmimo, pvz., vartotojo delsimo/vengimo atsiimti remontui perduotą daiktą, atkreiptinas dėmesys į **Civilinio kodekso 6.679 straipsnio** nuostatas, numatančias, kad „1. Jeigu užsakovas neatvyksta atsiimti darbų rezultato arba kitaip vengia priimti atliktą darbą, tai rangovas privalo raštu įspėti užsakovą apie jo pareigą atsiimti darbų rezultatą. 2. Jeigu užsakovas neatsiima darbų rezultato praėjus dviem mėnesiams nuo <...> įspėjimo, rangovas turi teisę parduoti sutarties dalyką už protingą kainą, o gautą sumą, atsiskaitęs sau priklausančias sumas, sumokėti užsakovo vardu į užsakovo gyvenamosios vietos notaro, banko ar kitos kredito įstaigos depozitinę sąskaitą“.

Taigi, iš esmės užsakovui (vartotojui) tenka darbų rezultato priėmimo pareiga, o dėl jos nevykdymo gali kilti atitinkamos pasekmės, pvz., darbų rezultatas gali būti parduotas, tačiau, kaip minėta, paslaugų teikėjas turi laikytis tam tikrų formalių reikalavimų – įspėti vartotoją apie jam keliamas pareigas, išlaukti konkretų laiką, per kurį vartotojas gali atsiimti daiktą, ir kt.

Be to, atkreiptinas dėmesys, kad vartotojui ne visada gali kilti prievolė atsiimti darbų rezultatą, kadangi **pagal Civilinio kodekso 6.673 straipsnio 2 dalį, „Užsakovas bet kada iki darbo rezultato priėmimo gali nutraukti sutartį, sumokėdamas dalį nustatytos kainos, proporcingą atliktam darbui“.**

GINČŲ SPRENDIMAS

Kaip minėta aukščiau, Vartotojų teisių apsaugos įstatymas įtvirtina vartotojo teisę kreiptis dėl pažeistų teisių gynimo į ginčus nagrinėjančias institucijas, teismą ir kt. Pažymėtina, kad ginčus, kylančius tarp vartotojų ir remonto paslaugų teikėjų, ginčų sprendimo ne teisme tvarka nagrinėja Tarnyba, į kurią vartotojas turi teisę kreiptis.

Nors vartotojo kreipimasis į Tarnybą turi atitikti tam tikrus formalumas, pvz., turi būti įvykdytas reikalavimas pirmiausia kreiptis į skundžiamą paslaugų teikėją su rašytine pretenzija, paslaugų teikėjui taip pat keliami tam tikri reikalavimai, vienas iš kurių – **išsamaus motyvuoto rašytinio atsakymo, kodėl netenkinami vartotojo reikalavimai, pateikimas vartotojui per 14 dienų nuo vartotojo kreipimosi gavimo dienos** (Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 21 straipsnio 2 dalis), taip pat **informacijos vartotojui apie vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektą, kompetentingą spręsti vartojimo ginčą (Tarnybą), pateikimas.**

Svarbu atkreipti dėmesį, kad minėti reikalavimai, susiję su atsakymo pateikimu vartotojui ir jo informavimu apie ginčus nagrinėjančias institucijas, nėra vien paprasti formalumai. Pažymėtina, kad minėtų reikalavimų nevykdymas ar netinkamas vykdymas paslaugų teikėjui gali sukelti atitinkamas teises pasekmes, kadangi **Tarnyba, vadovaudamasi Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 40 straipsnio 1 dalimi, už nurodytų reikalavimų nesilaikymą, paslaugų teikėjui gali skirti nuo 72 EUR iki 724 EUR baudą.** Taigi, siekiant išvengti galimų neigiamų pasekmių, visada rekomenduotina bendradarbiauti ir komunikuoti su vartotoju ir siekti taikaus ginčo sprendimo be trečiojo asmens (pvz., Tarnybos) įsikišimo, o nepavykus ginčo išspręsti taikiai – reikalinga nepamiršti paslaugų teikėjui keliamos pareigos vartotoją raštiškai informuoti apie savo motyvus ir argumentus dėl ginčo situacijos ir nesutikimo su vartotojo reikalavimais.

Papildomai atkreiptinas dėmesys, kad dėl ginčų, kurie išnagrinėjami **Tarnyboje, priimti sprendimai**, kuriais tenkinami vartotojo reikalavimai, iš dalies tenkinami vartotojų reikalavimai arba vartotojų reikalavimai atmetami, **yra privalomojo pobūdžio ir įsigalioja, jei nei viena iš ginčo šalių per 30 dienų nuo Tarnybos sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo nepareiškia ieškinio bendrosios kompetencijos teisme** (Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 28 straipsnis).