

VARTOTOJŲ ORGANIZACIJOS: KOKIOS PAGALBOS DRAUDĖJUI TIKĖTIS?



Dr. Zita Čeponytė



VARTOTOJŲ GYNĖJAI

- Valstybinės vartotojų teises ginančios organizacijos (draudimo srityje):
- LR draudimo priežiūros komisija (www.dpk.lt) ;
- Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba (www.vartotojoteises.lt);



VARTOTOJŲ GYNĖJAI

- Nevyriausybinės vartotojų organizacijos:
- Lietuvos vartotojų institutas
(www.vartotojai.lt)
- Lietuvos vartotojų asociacija;
- Vakarų Lietuvos vartotojų federacija
(www.vlvf.org).



VARTOTOJŲ GYNĖJAI

- Valstybinių ir nevyriausybinių organizacijų kompetencijų skirtumai:
- 1) valstybinės organizacijos nagrinėja vartotojų skundus, atsako į vartotojų skundus, turi teisę ginti vartotojus teisme. Paprastai yra finansuojamos iš valstybės biudžeto.
- 2) nevyriausybinės organizacijos atlieka daugiau **prevencinį vaidmenį**, t.y. vykdo vartotojų švietimą, atlieka įvairius tyrimus, teikia pasiūlymus kaip pagerinti teisės aktus, turi teisę ginti viešąjį interesą teisme. Paprastai nėra finansuojamos iš valstybės biudžeto.



NESAŽININGOS SUTARČIŲ SĄLYGOS IR DRAUDIMAS

- Nesąžiningos sutarčių sąlygos – pažeidžiama vartotojo (draudėjo) ir draudiko teisių ir pareigų pusiausvyra vartotojo nenaudai, t.y. sutartyje vartotojas turi mažiau teisių, daugiau pareigų, negu draudikas.
- Reglamentuoja Civilinio kodekso 6.188 str.

Nesažiningos sutarčių sąlygos ir draudimas

- **Konkretus pavyzdys:**
- ADB RESO Europa : "Namų turto draudimo taisyklės Nr. 025"
- Draudimo taisyklės numato, kad draudžiant turta, draudikas neatlygina nuostolių arba išlaidų, atsiradusių dėl „*Draudėjo ... aplaidumo (bendro pobūdžio pareigos elgtis rūpestingai ar atidžiai nevykdymo) <...>*".

Nesažiningos sąlygos ir draudimas

- Pagal minėtą nuostatą ADB „RESO Europa“ turi teisę įvykį pripažinti nedraudiminiu ir atsisakyti vartotojui išmokėti draudimo išmoką, jei vartotojas elgtųsi aplaidžiai – nevykdytų bendro pobūdžio pareigos elgtis rūpestingai ar atidžiai.
- Nėra paaiškinta, kokių pareigų nevykdymas būtų laikytinas vartotojo aplaidumu. Bendrovei suteikiama teisė vienašališkai nuspręsti, kada vartotojo veika vertintina kaip aplaidumas.



Nesažiningos sąlygos ir draudimas

- Dėl šios priežasties paslaugų teikėjas bet kuriuo metu gali atsisakyti vykdyti savo sutartinius įsipareigojimus – sumokėti vartotojui (draudėjui) arba trečiajam asmeniui, kurio naudai sudaryta Sutartis, draudimo išmoką, jeigu įvyksta įstatyme ar draudimo Sutartyje nustatytas draudiminis įvykis.

Nesažininga komercinė veikla ir draudimas



- Veikla, kuri neatitinka sąžiningai komercinei veiklai nustatytų kriterijų, t.y. agresyvi, praleista svarbi informacija ir pan. Galėtų būti priskirti atvejai, kai parduodamos 2 paslaugos kartu ir kai vartotojas neturi pasirinkimo.
- Yra nustatytas "juodasis" veiklų sąrašas, kuomet veikla yra visada laikoma nesažininga (pvz., paslaugų siūlymas elektroniniu paštu neturint asmens sutikimo).
- Reglamentuoja Nesažiningos komercinės veiklos draudimo įstatymas.



Draudimo paslaugų teikimas ryšio priemonėmis

- Pastaruoju metu vis daugiau naudojamos ryšio priemonės pateikti pasiūlymui, o ateityje – ir sutarčiai sudaryti.
- Reikalavimai nustatyti Vartotojų teisių apsaugos įstatyme (skyrius Finansinių paslaugų teikimas pagal sutartis, sudaromas naudojant ryšio priemones).

Draudimo paslaugų teikimas ryšio priemonėmis



- Pasiūlymas draustis pateiktas pvz. telefonu turi atitikti tam tikrus reikalavimus – pokalbio pradžioje pasiūlymo pateikėjas turi pateikti informaciją apie draudiką, skambučio komercinį tikslą ir pan.
- Jeigu paslaugos yra siūlomos internetu ir sutartys sudaromos taip pat naudojant ryšio priemones, tai interneto svetainėje turi būti pateikta atitinkama būtina informacija apie draudimo paslaugą.



Draudimo paslaugų teikimas ryšio priemonėmis

- Vartotojo teisė atsisakyti sutarties. Jeigu draudimo sutartis sudaroma internetu, tuomet vartotojas (draudėjas) turi teisę atsisakyti sutarties per 14 dienų nuo sutarties sudarymo. Pinigų gražinimo tvarka įstatyme taip pat aptariama.



Koks vaidmuo tenka vartotojų gynėjams

- Valstybės institucijos nagrinėja ginčus, skundus.
- Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos tinklalapyje (www.vartotojoteises.lt) yra skelbiami įmonių pavadinimai, vartotojo ir draudiko ginčo istorija, kai draudimo įmonė nevykdo priimtų sprendimų (Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos, LR Draudimo priežiūros komisijos).



Koks vaidmuo tenka vartotojų gynėjams

- Nevyriausybinės organizacijos gali atlikti palyginamuosius paslaugų tyrimus, pvz. kuri bendrovė siūlo pigesnes, tačiau tokios pat kokybės paslaugas
- Konsultuoti vartotojus kur kreiptis su skundais ir pan.
- Vykdyti vartotojų švietimą apie draudimo paslaugas

