



VALSTYBINĖ VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBA

Biudžetinė įstaiga, Vilniaus g. 25, 01402 Vilnius, tel. (8 5) 262 6751, faks. (8 5) 279 1466, el. p. tarnyba@vvstat.lt
Duomenys kaupiami ir saugomi Juridinių asmenų registre, kodas 188770044.

Lietuvos Respublikos teisingumo ministerijai
El. p. rastine@tm.lt

2021-07-02 Nr. 4' - 34

DĖL TEISĖS AKTŲ PROJEKTŲ DERINIMO

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba per Lietuvos Respublikos Seimo teisės aktų informacinės sistemos (TAIS) Projektų registravimo posistemę gavo derinti Lietuvos Respublikos teisingumo ministerijos parengtus Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.228³, 6.228⁴, 6.228⁶, 6.228⁷, 6.228⁸, 6.228¹⁰, 6.228¹¹ straipsnių ir priedo pakeitimo įstatymo projektą (toliau – CK pakeitimo įstatymo projektas), Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo Nr. I-657 2, 40 straipsnių ir priedo pakeitimo bei įstatymo papildymo 5¹ straipsniu įstatymo projektą (toliau – VTAĮ pakeitimo įstatymo projektas), Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo Nr. X-1409 2, 5, 6, 7, 13, 14, 16, 20, 21 straipsnių ir priedo pakeitimo bei įstatymo papildymo 12¹ straipsniu įstatymo projektą (toliau – NKVVDĮ pakeitimo įstatymo projektas) ir Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimo „Dėl Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.228³, 6.228⁴, 6.228⁶, 6.228⁷, 6.228⁸, 6.228¹⁰, 6.228¹¹ straipsnių ir priedo pakeitimo įstatymo, Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo Nr. I-657 2, 40 straipsnių ir priedo pakeitimo bei įstatymo papildymo 51 straipsniu įstatymo ir Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo Nr. X-1409 2, 5, 6, 7, 13, 14, 16, 20, 21 straipsnių ir priedo pakeitimo bei įstatymo papildymo 12¹ straipsniu įstatymo projektų pateikimo Lietuvos Respublikos Seimui“ projektą (toliau – Nutarimo projektas) (projektų paketo reg. Nr. 21-26633). Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, vadovaudamasi Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 12 straipsnio 1 dalies 4 punktu, pagal kompetenciją įvertinusi minėtus projektus, informuoja, kad pastabų CK pakeitimo įstatymo projektui, VTAĮ pakeitimo įstatymo projektui ir Nutarimo projektui neturi, bei teikia šias pastabas NKVVDĮ pakeitimo įstatymo projektui.

NKVVDĮ pakeitimo įstatymo projekto 5 straipsnyje, kuriuo siūloma Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymą papildyti 12¹ straipsniu, nurodyta kad „*Vartotojai, nukentėję nuo nesąžiningos komercinės veiklos, turi teisę į žalos atlyginimą, kainos sumažinimą arba sutarties nutraukimą, atsižvelgiant į nesąžiningos komercinės veiklos sunkumą ir pobūdį, vartotojo patirtą žalą ir kitas reikšmingas aplinkybes*“ (1 dalis).

Atkreiptinas dėmesys, kad individualūs žalos vartotojams atlyginimo klausimai yra sprendžiami Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatyme nustatyta tvarka, be kita ko, vartojimo ginčo nagrinėjimo metu, atsižvelgiant ir į tai, ar buvo pripažinta, kad buvo vykdoma

nesąžininga komercinė veikla. Vartotojo prašymas Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje yra nagrinėjamas įvairiais aspektais, atsižvelgiant į prašyme pateikiamą informaciją apie galimus teisės aktų ar vartotojo teisių ir teisėtų interesų pažeidimus. Taigi, ir pagal šiuo metu galiojančią teisinį reglamentavimą vartotojai, susidūrę su galimai nesąžininga komercine veikla, turi teisę į žalos atlyginimą.

Pažymėtina, kad nesąžiningos komercinės veiklos tyrimas ir žalos atlyginimo vartotojams klausimo nagrinėjimas yra dvi skirtingos procedūros. Tais atvejais, kai vartotojai prašyme nurodo susidūrę su nesąžininga komercine veikla ir Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba priima nutarimą, kad buvo pažeistos Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo nuostatos, vartotojai tokiu atveju turi teisę ginti savo turtines teises neteisminio nagrinėjimo Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje tvarka. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, sprendama, ar komercinės veiklos subjektas vykdė nesąžiningą komercinę veiklą, vertina to komercinės veiklos subjekto veiksmus ir priima sprendimą, atsižvelgia į nesąžiningos komercinės veiklos pobūdį, mastą, trukmę, taip pat vartotojų grupę ir kitas aplinkybes, t. y. sprendžia būtent dėl konkretaus komercinės veiklos subjekto nesąžiningos komercinės veiklos kontekste. Taigi, Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos nuomone, atliekant tyrimą dėl nesąžiningos komercinės veiklos, neturėtų būti kartu sprendžiami individualūs žalos vartotojams atlyginimo klausimai ir todėl nėra tikslinga papildomai NKVVDĮ pakeitimo įstatymo projekte įtvirtinti vartotojo teisę į žalos atlyginimą, kurią vartotojas turi teisę įgyvendinti Vartotojų teisių apsaugos įstatyme nustatyta tvarka.

NKVVDĮ pakeitimo įstatymo projekto 10 straipsnyje, kuriuo siūloma pakeisti Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo 21 straipsnio 2 dalies 9 punktą, įtvirtinta, kad „*sprendimas dėl komercinės veiklos subjekto įpareigojimo užtikrinti šio įstatymo 12¹ straipsnyje numatytos vartotojų, nukentėjusių nuo nesąžiningos komercinės veiklos, teisės įgyvendinimą, jei vartotojas pateikė tokį reikalavimą*“⁴. Įvertinus siūlomą įstatymo pakeitimą, pažymėtina, kad šiuo metu, kai Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje yra nagrinėjamas vartotojo prašymas dėl turtinio reikalavimo ir galimai vykdomos nesąžiningos komercinės veiklos, ir tuo atveju, jeigu vartotojo turtinis reikalavimas yra susijęs su vykdoma galimai nesąžininga komercine veikla, tuomet, jeigu yra būtina (pavyzdžiui, jei komercinės veiklos subjektas nesutinka ginčą spręsti taikiai ar tenkinti vartotojo turtinį reikalavimą, o Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisijai priimti sprendimą dėl vartotojo reikalavimo tenkinimo ar ne, yra reikalinga gauti išvadą tyrime dėl galimo Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo pažeidimo), yra stabdoma vartotojo ginčo nagrinėjimo procedūra iki tol, kol bus priimtas sprendimas dėl galimo Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo pažeidimo. Konstatavus, kad komercinės veiklos subjektas vykdė nesąžiningą komercinę veiklą, neteisminio ginčo nagrinėjimas Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje tęsiamas, komisijai priimant sprendimą dėl ginčo esmės, t. y. dėl vartotojo reikalavimų tenkinimo, kartu atsižvelgiant ir į priimtą sprendimą dėl nesąžiningos komercinės veiklos.

Papildomai pažymėtina, kad Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos nutarime dėl Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo pažeidimo turėtų būti pasisakoma bendrai dėl visų vartotojų, susidūrusių su konkrečia nesąžininga komercine veikla, teisės į žalos atlyginimą dėl padarytos nesąžiningos komercinės veiklos, bet ne dėl konkrečiam vartotojui individualiai padarytos žalos nustatymo, kadangi kiekvienam vartotojui padaryta žala gali būti skirtinga, atsižvelgiant į byloje esančias aplinkybes, be to, gali būti atveju, kai žala atsirado dėl

aplinkybių, nesusijusių su Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo pažeidimu. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos nuomone, taip pat būtų susiduriama su problema, jeigu vartotojai kreiptųsi po nutarimo dėl Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo pažeidimo. Pažymėtina, kad tuo atveju, jeigu kiekvieno vartotojo individualus žalos atlyginimas bus sprendžiamas Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo nuostatomis, nebus užtikrinamas įstatymo tikslas. Pažymėtina ir tai, kad tuo atveju, jeigu žalos dydis bus nustatomas nutarimo dėl Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo pagrindu, bus susiduriama su situacija, kad kiekvieną kartą gali kilti ginčas dėl žalos dydžio, o ne dėl nutarimo teisėtumo iš esmės.

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, siūlytina NKVVDĮ pakeitimo įstatymo projekto 10 straipsnį papildyti, nurodant, kad sprendimas dėl komercinės veiklos subjekto įpareigojimo užtikrinti Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo 12¹ straipsnyje numatytos vartotojų, nukentėjusių nuo nesąžiningos komercinės veiklos, teisės įgyvendinimą, jei vartotojas pateikė tokį reikalavimą Vartotojų teisių apsaugos įstatyme nustatyta tvarka.

NKVVDĮ pakeitimo įstatymo projekto 8 straipsnyje, kuriuo siūloma pakeisti Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo 16 straipsnio 2 dalį, nustatyta, kad „*Vartotojai prašyme (skunde) Tarnybai gali pateikti reikalavimą užtikrinti šio įstatymo 12¹ straipsnyje numatytos vartotojų, nukentėjusių nuo nesąžiningos komercinės veiklos, teisės įgyvendinimą.*“, o NKVVDĮ pakeitimo įstatymo projekto 7 straipsnyje, kuriuo siūloma pakeisti Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo 14 straipsnį, nurodyta, kad „*Tarnyba nagrinėja šio įstatymo 9 straipsnyje jos kompetencijai priskirtus nesąžiningos komercinės veiklos atvejus, skiria numatytas baudas arba įspėjimą ir vartotojo prašymu sprendžia dėl vartotojų, nukentėjusių nuo nesąžiningos komercinės veiklos, teisių gynimo. Nesąžiningos komercinės veiklos atvejų nagrinėjimo ir baudų bei įspėjimo skyrimo tvarką nustato šis įstatymas ir Vyriausybė*“. Įvertinus siūlomus pakeitimus, atkreiptinas dėmesys, kad praktikoje neretai pasitaiko atvejų, kuomet Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, gavusi vartotojo prašymą dėl turtinio reikalavimo ir galimai vykdomos nesąžiningos komercinės veiklos, kreipiasi į komercinės veiklos subjektą, siūlydama ginčą spręsti taikiu būdu, o komercinės veiklos subjektui sutikus su taikiu ginčo sprendimo būdu, jis atlygina vartotojui šio patirtą žalą. Atsižvelgiant į tai, siūlytina apsvarstyti, ar siūloma Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo straipsnio formuluotė nesudarys situacijų, kai, pavyzdžiui, net ir komercinės veiklos subjektui sutinkant ginčą spręsti taikiu būdu, bus laukiamas sprendimas, kuris gali trukti iki 6 mėnesių, vietoj to, kad kreipiantis Vartotojų teisių apsaugos įstatymo tvarka, ginčas galėtų būti išsprendžiamas greičiau.

Papildomai pažymėtina, kad vykdant Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo priežiūrą, susiduriama su problema, kad vartotojai nesąžiningą komercinę veiklą vertina bendrąją prasme, t. y. nesąžininga komercinė veikla įvardijama, kai, pavyzdžiui parduotuvėje nemandagiai kalbama arba dažnai neteisminis ginčo nagrinėjimas (prekių nepristatymas, prekių, paslaugų kokybės klausimai ir kt.) vartotojų yra priskiriami nesąžiningai komercinei veiklai ir prašyme nurodoma, kad buvo pažeistos būtent šio įstatymo nuostatos. Atsižvelgiant į vartotojo prašyme nurodytas aplinkybes ir tai, kad yra vartotojo prašyme nurodoma, kad buvo pažeistos Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo nuostatos, kiekvienu atveju privaloma išsamiai įvertinti gauto prašymo aplinkybes Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo atžvilgiu ir priimti nutarimą pradėti arba atsisakyti pradėti nagrinėjimo procedūrą.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos duomenimis, Lietuva Europos Sąjungoje yra iš esmės vienintelė šalis, kuri nagrinėja individualius vartotojų prašymus pagal Nesąžiningos

komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymą ir kiekvieno vartotojo pranešimo pagrindu vertina, ar Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo nuostatos nebuvo pažeistos. Kitose Europos Sąjungos šalyse 2005 m. gegužės 11 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 2005/29/EB dėl nesąžiningos įmonių komercinės veiklos vartotojų atžvilgiu vidaus rinkoje ir iš dalies keičianti Tarybos direktyvą 84/450/EEB, Europos Parlamento ir Tarybos direktyvas 97/7/EB, 98/27/EB bei 2002/65/EB ir Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (EB) Nr. 2006/2004 („Nesąžiningos komercinės veiklos direktyva“) nuostatų laikymasis vertinamas pačios institucijos iniciatyva atsižvelgiant į susistemintą iš vartotojų gautą informaciją bei kasmet nustatomus institucijų prioritetus, bendrus planuojamus veiksmus su kitomis šalimis ir Europos Komisija¹. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba pastebi, kad šiuo metu dažnai susiduriama su tokiomis situacijomis, kad institucijos žmogiškieji ištekliai yra skiriami būtent nagrinėti atvejams, kai vartotojai prašyme nurodo Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymą (nors dažnu atveju pažeidimas nėra nustatomas), kadangi Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba minėto įstatymo yra įpareigota priimti nutarimus dėl jų prašymų net ir tuo atveju, jei nesąžininga veikla vartotojui atrodo nemandagus pardavėjos elgesys, nekokybiška prekė ar pan. Dėl to susidaro situacijos, kai dėl nesusipratimų ar mažos ginčo sumos (kartais ir kelių centų) vartotojų prašymai nenagrinėjami net Vartotojų teisių apsaugos įstatymo atžvilgiu, tačiau atliekamas formalus vertinimas, ar bendrovė apskritai yra sąžininga, nevykdo nesąžiningos komercinės veiklos. Tokiu būdu tiek institucija, tiek komercinės veiklos subjektai susiduria su administracine našta, priimtas nutarimas dėl individualaus prašymo aplinkybių gali būti vertinamas per siaurai, o riboti institucijos ištekliai naudojami neefektyviai, nesusikoncentruojant ne tik į prevenciją, bet ir į reikšmingų, iš esmės vartotojų teisėtus interesus pažeidžiančių atvejų tyrimą ar bendrus Europos Sąjungos valstybių vykdomus veiksmus.

Atsižvelgiant į tai, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba siūlo apsvarstyti galimybę tikslinti Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo 16 straipsnio nuostatas, numatant, jog Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba tyrimą dėl galimo Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo pažeidimo, pradeda savo iniciatyva, atsižvelgdama į nustatytus prioritetus (pavyzdžiui, galimą poveikį vartotojų ekonominiam elgesiui, didesnę prioritetą teikiant jautrioms vartotojų grupėms, į viešąjį interesą, potencialią žalą, efektyvumą ir ekonomiškumą ir pan.), ir į gautuose vartotojų, valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų ar vartotojų asociacijų pranešimuose pateiktą informaciją. Tuo atveju, jeigu bus nuspręsta nekeisti šiuo metu galiojančios tvarkos dėl pareiškėjų, siūlytina apsvarstyti galimybę, kad būtų suteikiama teisė atsisakyti pradėti procedūrą ne tik kolegialios komisijos (kurią šiuo metu sudaro 5 nariai) nutarimu, bet ir įgalioto pareigūno sprendimu, taip pat įstatyme įtvirtinant galimybę nusistatyti institucijos prioritetus bei daugiau dėmesio skirti būtent didžiausio rizikingumo pripažintiems pažeidimams.

NKVVDĮ pakeitimo įstatymo projekto 10 straipsnyje, kuriuo siūloma pakeisti Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo 21 straipsnio 3 dalį, įtvirtinta, kad *„Tarnybos nutarimai per tris darbo dienas nuo jų priėmimo registruotu paštu išsiunčiami asmenims, dėl kurių šie nutarimai priimti, ir paskelbiami Tarnybos interneto svetainėje, nepažeidžiant asmens duomenų apsaugos, valstybės, tarnybos, komercinės, banko, profesinės ir kitų įstatymų saugomų paslapčių apsaugos reikalavimų, taip pat vartotojo teisės į privataus gyvenimo neliečiamumą. Tarnybos interneto svetainėje kartu su Tarnybos nutarimais nurodama informacija galimai nukentėjusiems*

¹ https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/enforcement-consumer-protection/coordinated-actions_en

variantams apie jų teises į pažeistų teisių gynimo įgyvendinimo tvarką". Įvertinus siūlomą įstatymo straipsnio pakeitimą, pažymėtina, kad bylos dėl Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo yra elektroninės, visi dokumentai iš esmės gaunami ir siunčiami elektroniniu būdu, todėl siūlytina atsisakyti pareigos nutarimus siųsti registruotu paštu.

Papildomai pastebėtina, kad Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo 16 straipsnio 4 dalyje nustatyta, kad *„Tarnyba šio įstatymo pažeidimus, priskirtus jos kompetencijai, nagrinėja ir baudas skiria ne vėliau kaip per šešis mėnesius nuo nutarimo pradėti prašymo (skundo) nagrinėjimo procedūrą priėmimo dienos. Tarnyba motyvuotu nutarimu šį terminą gali pratęsti ne ilgiau kaip trims mėnesiams“*, o Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo 25 straipsnio 19 dalyje įtvirtinta, kad *„Šiame įstatyme nustatytų reikalavimų pažeidimai turi būti išnagrinėti ir šio straipsnio 17 dalyje nurodytas nutarimas turi būti priimtas ne vėliau kaip per šešis mėnesius nuo priežiūros institucijos nutarimo pradėti šiame įstatyme nustatytų reikalavimų pažeidimo nagrinėjimo procedūrą priėmimo dienos. Motyvuotu priežiūros institucijos nutarimu šis terminas gali būti pratęstas ne ilgiau kaip šešioms mėnesiams“*, taigi, minėtuose įstatymuose įtvirtinti skirtingos trukmės įstatymų pažeidimų nagrinėjimo procedūros terminai. Pažymėtina, kad nesąžiningos komercinės veiklos tyrimo procedūra yra sudėtinga, dažnai apimanti ne tik komercinės veiklos vertinimą, bet ir skleidžiamos reklamos bei kitų aplinkybių ištyrimą, todėl reikalaujanti visapusiško įvertinimo. Atsižvelgiant į tai, siūlytina suteikti teisę Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo pažeidimų nagrinėjimo terminą pratęsti ne ilgiau kaip šešioms mėnesiams, t. y. tokiam pat terminui, koks numatytas Reklamos įstatyme.

Pagarbiai

Direktorė

Neringa Ulbaitė

