



LIETUVOS RESPUBLIKOS EKONOMIKOS IR INOVACIJŲ MINISTERIJA

Biudžetinė įstaiga, Gedimino pr. 38, LT-01104 Vilnius, tel.: 8 706 64 845, 8 706 64 868,
faks. 8 706 64 762, el. p. kanc@eimin.lt, <http://eimin.lrv.lt>.
Duomenys kaupiami ir saugomi Juridinių asmenų registre, kodas 188621919

Lietuvos Respublikos teisingumo ministerijai

2020-08-

Nr. (39.1- 42E)-3

į 2020-08-03

Nr. (1.8E)2T-1156

DĖL VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS ĮSTATYMO PAKEITIMO PROJEKTO DERINIMO

Lietuvos Respublikos ekonomikos ir inovacijų ministerija išnagrinėjo Teisingumo ministerijos 2020 m. rugpjūčio 3 d. raštu Nr. (1.8E)2T-1156 pateiktą derinti Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo Nr. I-657 12, 22, 22², 22⁵, 23, 23³, 25, 27, 28, 29³, 32, 40 straipsnių pakeitimo ir įstatymo papildymo 35¹ ir 35² straipsniais įstatymo projektą (toliau – Įstatymo projektas).

Pažymime, kad Ekonomikos ir inovacijų ministerija nepritaria siūlomam naujam teisiniui reguliavimui tiek kiek tai susiję su vartotojų ginčų neteisminio nagrinėjimo apmokestinimu. Abejojame, ar nustačius vartotojų skundų nagrinėjimo mokestį bus įgyvendintas Įstatymo projektui keliamas tikslas (nurodytas aiškinamajame rašte) – siekti efektyvesnio vartojimo ginčų neteisminio sprendimo, skatinant pardavėjus, paslaugų teikėjus kuo anksčiau taikiai spręsti ginčus (ypač mažos vertės) su vartotojais ir sumažinti Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos vartojimo ginčų neteisminio sprendimo krūvį. Manome, kad, nustačius naujus mokestinius apribojimus vartotojui, bus pasiektas priešingas rezultatas – pardavėjas, paslaugos teikėjas, žinodamas apie suvaržytą vartotojo teisę kreiptis į vartojimo ginčą nagrinėjančią instituciją, dažnu atveju nebus suinteresuotas taikiai, geranoriškai ir greitai spręsti kilusio vartojimo ginčo. Taip pat nepagrįstai ribojant vartotojo teisę ginti savo pažeistus teisėtus interesus, pažeidžiama silpnesnės sutarties šalies (vartotojo) teisinės apsaugos doktrina.

Vartotojų nuomonių tyrimų statistiniai rodikliai taip pat nerodo didelio vartotojų aktyvumo ginant savo pažeistas teises. Remiantis Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos skelbiamų apklausų duomenimis¹, didelė dalis apklaustų vartotojų (38 proc.) iš esmės stokoja informacijos apie vartojimo ginčų neteisminį nagrinėjimą, 37 proc. vartotojų net nežinotų, kur kreiptis, jei pareiškus pretenzijas dėl įsigytos nekokybiškos prekės ar suteiktos nekokybiškos paslaugos, pardavėjas ar paslaugos teikėjas atsisakytų kompensuoti nuostolius. 52 proc. respondentų dėl pažeistų teisių nesikreipia į vartotojų teises ginančias institucijas, manydami, kad taip bereikalingai gaišamas laikas, 11 proc. – manydami, kad kreipimasis brangiai kainuoja (net ir tuo atveju, kai skundai nagrinėjami neatlygintinai).

Atsižvelgdami į išdėstytus argumentus, siūlytume išsamiai įvertinti Įstatymo projektu siūlomo teisinio reguliavimo poveikį vartotojų teisių apsaugai.

Taip pat teikiame pastabas ir pasiūlymus dėl Įstatymo projekto tobulinimo.

1. Įstatymo projekto 2 straipsnio 4 dalimi siūloma keisti Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 22 straipsnio 4 dalį – numatyti, kad „vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos vartojimo ginčus nagrinėja neatlygintinai arba už nominalų užmokestį, kurį turi sumokėti vartotojas. Užmokesčio už vartojimo ginčo neteisminį nagrinėjimą dydį nustato vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija. Užmokesčio dydis turi neviršyti teisingumo ministro nustatytų maksimalių dydžių. Vartojimo ginčus

¹ Reprezentatyvi Lietuvos gyventojų apklausa „Vartotojų teisės“ 2019 m., skelbiama <http://www.vvtat.lt/teisine-informacija/tyrimai-ir-analizes/vartotoju-apklausa/40>.

nagrinėjančiai institucijai atsisakius nagrinėti vartojimo ginčą ar nutraukus jo nagrinėjimą, vartotojo sumokėtas užmokeskis negrąžinamas.“

Pirmiausia atkreiptinas dėmesys, kad siūlomas teisinis reguliavimas sukelia teisinį neaiškumą ir jo taikymo dviprasmiškumą, kokiais atvejais ar esant kokioms aplinkybėms neteisminis vartojimo ginčo nagrinėjimas bus vykdomas neatlygintinai, o kokiais atvejais už tai bus nustatomas apmokėjimas. Manytina, kad vartojimo ginčus neteismine tvarka nagrinėjančios institucijos savo vidinės tvarkos aprašuose turėtų aiškiai apibrėžti atvejus ar kriterijus, kuriems esant, vartojimo ginčo bylos bus nagrinėjamos už nominalųjį užmokesį. Siūlytume, siekiant nepažeisti teisėkūros pagrindų įstatyme įtvirtinto teisėkūros aiškumo principo, keičiamą nuostatą papildyti nuoroda į įstatymų įgyvendinamuosius teisės aktus ir patikslinti Įstatymo projekto aiškinamąjį raštą.

Antra, siūlomas Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 22 straipsnio 4 dalies pakeitimas numato, kad kiekviena vartojimo ginčus neteismine tvarka nagrinėjanti institucija turėtų individualiai nustatyti vartojimo ginčo nagrinėjimo užmokesčio dydį bei patvirtinti jo taikymo tvarką. Tačiau toks teisinis reguliavimas sukurtų prielaidas formuoti ydingai ir nevienodai praktikai ne tik tvirtinant skirtingus vartojimo ginčų nagrinėjimo įkainių dydžius, bet ir nustatant jų taikymo pagrindus ir tvarką. Siūloma svarstyti alternatyvą, kai visos neteisminį vartotojų ginčų nagrinėjimą vykdančios institucijos vadovautųsi bendra Lietuvos Respublikos Vyriausybės patvirtinta tvarka.

Taip pat atkreiptinas dėmesys į tai, kad siūlomu pakeitimu ir aiškinamojo rašto 11 punktu numatyta, kad užmokesčio maksimalius dydžius nustatys teisingumo ministras įsakymu dėl maksimalių užmokesčio už vartojimo ginčo neteisminį nagrinėjimą dydžių nustatymo. Vadovaujantis 2000 m. birželio 13 d. Lietuvos Respublikos rinkliavų įstatymo Nr. VIII-1725 5 straipsniu, konkrečius valstybės rinkliavos dydžius nustato Vyriausybė, o pagal 4 straipsnį institucijos neturi teisės reikalauti iš juridinių asmenų, fizinių asmenų ir įmonių, neturinčių juridinio asmens teisių, atlyginti už suteiktas paslaugas kitaip, negu sumokėti pagal šį įstatymą nustatytą valstybės rinkliavą. Todėl svarstyтина, ar užmokesčio už vartojimo ginčo neteisminį nagrinėjimą dydžiai neturėtų būti nustatyti keičiant Vyriausybės 2000 m. gruodžio 15 d. nutarimą Nr. 1458 „Dėl Konkrečių valstybės rinkliavos dydžių sąrašo ir Valstybės rinkliavos mokėjimo ir grąžinimo taisyklių patvirtinimo“.

Trečia, Įstatymo projekto siūlymas, kuriuo numatoma, kad, vartojimo ginčus nagrinėjančiai institucijai atsisakius nagrinėti vartojimo ginčą ar nutraukus jo nagrinėjimą, vartotojo sumokėtas užmokeskis negrąžinamas, vertintinas kaip perteklinis ir nepagrįstai apribojantis vartotojo teisę ginti savo pažeistas teises, dėl to kreipiantis į ginčus nagrinėjančias institucijas (šios vartotojų teisės įtvirtintos keičiamame Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 3 straipsnyje).

Priėmus šį siūlymą, praktikoje dėl šios nuostatos įgyvendinimo galėtų kilti nemažai neaiškumo tiek vartotojui, tiek vartojimo ginčą nagrinėjančiai institucijai, pavyzdžiui, ar vartotojas nebus priverstas ginčo nagrinėjimo užmokesį mokėti du kartus tais atvejais, kai vartojimo ginčą nagrinėjanti institucija atsisakys nagrinėti bylą ir vartotojo prašymą persiųs kitai institucijai pagal kompetenciją nagrinėti pareiškėjo reikalavimus. Taip pat diskutuotini ir tie atvejai, kai vartotojo prašymas pagal kompetenciją iš vienos ginčą nagrinėjančios institucijos persiunčiamas kitai, tačiau jose nustatytas ir taikomas skirtingas ginčo nagrinėjimo užmokeskis (ar susidariusi ginčo nagrinėjimo užmokesčio permoka bus grąžinama vartotojui, ar toks užmokesčio administravimas nesukurs papildomos perteklinės veiklos pačioms ginčą nagrinėjančioms institucijoms).

Galimi ir kiti atvejai, kai atsisakoma nagrinėti vartotojo pareikštą kreipimąsi (prašymą), pavyzdžiui, skundžiami ne iš vartojimo teisinių santykių kylantys ginčiai, vartotojo reiškiami reikalavimai akivaizdžiai nepagrįsti, ginčo suma mažesnė nei įstatyme nustatyta minimali suma (galiojančiame Vartotojų teisių apsaugos įstatyme 10 eurų, siūlomame Įstatymo projekte – 30 eurų) ir kt., tačiau visais šiais atvejais vartotojo ginčas nėra sprendžiamas iš esmės, ir dėl to jis neturėtų patirti ir papildomos nepagrįstos finansinės naštos. Todėl siūlytume Įstatymo projektą tikslinti – numatyti, kad, vartojimo ginčus nagrinėjančiai institucijai atsisakius nagrinėti vartojimo ginčą ar nutraukus jo nagrinėjimą, vartotojo sumokėtas užmokeskis grąžinamas.

2. Įstatymo projekto 6 straipsniu keičiamas Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 23³ straipsnio, 7 punktą, kuriuo siūloma nuo 10 iki 30 eurų padidinti minimaliąją vartojimo ginčų nagrinėjimo vertę, t. y. institucija galės atsisakyti priimti nagrinėti ginčą, jei ginčijama suma bus mažesnė nei 30 eurų,

išskyrus tam tikrus atvejus, kai ginčas turės reikšmės vartotojų kolektyvinių interesų gynimui. Toks siūlomas teisinis reguliavimas stokoja aiškesnio ir išsamesnio pagrįstumo, kodėl pasirinkta būtent 30 eurų minimali suma. Aiškinamajame rašte argumentai grindžiami tik Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos turimais duomenimis, tačiau neįvertinami kitų vartojimo ginčus nagrinėjančių institucijų veiklos ypatumai, pavyzdžiui, finansinių paslaugų sektoriuje, elektros, dujų tiekimo paslaugų ar kituose sektoriuose galbūt nėra tikslinga minimalią nagrinėjamo skundo vertę didinti iki 30 eurų sumos. Minimalios sumos padidinimas nuo 10 iki 30 ar daugiau eurų trumpalaikėje perspektyvoje galbūt išspręstų Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos neteismine tvarka nagrinėjamų skundų skaičiaus problemą, tačiau itin apribotų vartotojų, ypač mažesnes pajamas gaunančių, pirmojo būtinumo (ne prabangos) prekes ir paslaugas įsigyjančių, galimybes ginti pažeistas teises ir teisėtus interesus. Todėl siūlytume svarstyti alternatyvą ir Įstatymo projekte numatyti, kad konkretų minimalios ginčo vertės dydį nustato kiekviena vartojimo ginčus neteismine tvarka nagrinėjanti institucija. Taip būtų užtikrinta galimybė minimalios ginčo vertės dydį diferencijuoti, atsižvelgiant į tam tikro sektoriaus, vartotojo elgsenos ypatumus, taip pat išvengta pernelyg dažno įstatymo keitimo (pvz., padidėjus metinei infliacijai, esant būtinybei įstatyme nustatytą konkretų dydį keisti).

3. Taip pat įstatymo projektu keičiamas 23³ straipsnis papildomas 8 punktu, kuris numato teisinį pagrindą atsisakyti nagrinėti vartojimo ginčą tuo atveju, kai vartotojo reikalavimai yra akivaizdžiai nepagrįsti. Įstatymo projekte vartojama sąvoka „akivaizdžiai nepagrįsti“ yra vertinamojo pobūdžio, todėl institucijų veiklos praktikoje galimi atvejai, kai vartotojų pateikiami analogiškai ar labai panašaus pobūdžio reikalavimai bus vertinami skirtingai. Atkreipiame dėmesį, kad teisės akto projekto rengėjas turi laikytis Teisėkūros pagrindų įstatymo 3 straipsnyje įtvirtinto teisėkūros aiškumo principo, kuris reiškia, kad teisės aktuose nustatytas teisinis reguliavimas turi būti logiškas, nuoseklus, glaustas, suprantamas, tikslus, aiškus ir nedviprasmiškas. Pažymime, kad Teisės aktų projektų rengimo rekomendacijų, patvirtintų Lietuvos Respublikos teisingumo ministro 2013 m. gruodžio 23 d. įsakymu Nr. 1R-298 „Dėl Teisės aktų projektų rengimo rekomendacijų patvirtinimo“, 6.6 papunktyje nurodyta, kad teisės akte turi būti aiškiai ir nedviprasmiškai apibrėžiamos asmenų, kuriems taikomas teisės aktas, teisės ir pareigos. Todėl siūlome peržiūrėti Įstatymo projekto nuostatą ir patikslinti vertinamojo pobūdžio sąvokos formuluotę.

Kita vertus, pirminis vartotojo reikalavimo pagrįstumo vertinimas tik iš kreipimesi (skunde ar prašyme) pateiktos informacijos gali visiškai skirtis papildomai ginčo bylą nagrinėjantiems asmenims surinkus ir įvertinus trūkstamą informaciją, įrodymus, ginčo šalių paaiškinimus ir pan.

Todėl, atsižvelgdami į tai, kas išdėstyta, siūlytume svarstyti, ar šis atsisakymo nagrinėti ginčą teisinis pagrindas nėra perteklinis.

4. Atkreipiame dėmesį, kad keičiamo Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 40 straipsnio papildyme 2 dalimi (Įstatymo projekto 14 straipsnis) nenuosekliai vartojama vienaskaita ir daugiskaita („pardavėjas, paslaugų teikėjas“ ir „pardavėjai, paslaugų teikėjai“). Manome, kad, siekiant teksto sklandumo, šią vartoseną būtų tikslinga suvienodinti.

Ekonomikos ir inovacijų viceministrė

Vitalija Jankauskaitė-Milčiuvienė

DETALŪS METADUOMENYS

Dokumento sudarytojas (-ai)	Lietuvos Respublikos ekonomikos ir inovacijų ministerija 188621919, Gedimino pr. 38, LT-01104 Vilnius , LT-01104 Vilnius, LTU
Dokumento pavadinimas (antraštė)	DĖL VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS ĮSTATYMO PAKEITIMO PROJEKTO DERINIMO
Dokumento registracijos data ir numeris	2020-08-26 Nr. 3-3422
Dokumento gavimo data ir dokumento gavimo registracijos numeris	2020-08-26 Nr. 1T-1217
Dokumento specifikacijos identifikavimo žymuo	ADOC-V1.0
Parašo paskirtis	Pasirašymas
Parašą sukūrusio asmens vardas, pavardė ir pareigos	Vitalija Jankauskaitė-Milčiuvienė, Viceministras
Sertifikatas išduotas	VITALIJA,JANKAUSKAITĖ-MILČIUVIENĖ LT
Parašo sukūrimo data ir laikas	2020-08-26 09:57:24 (GMT+03:00)
Parašo formatas	XAdES-T
Laiko žymoje nurodytas laikas	2020-08-26 09:57:44 (GMT+03:00)
Informacija apie sertifikavimo paslaugų teikėją	EID-SK 2016, AS Sertifitseerimiskeskus EE
Sertifikato galiojimo laikas	2020-08-12 19:56:04 – 2025-08-11 23:59:59
Parašo paskirtis	Registravimas
Parašą sukūrusio asmens vardas, pavardė ir pareigos	Kanceliarija Dokumentai@eimin.lt, Vyriausiasis specialistas
Sertifikatas išduotas	MAŽENA GREDZIUŠKA, Lietuvos Respublikos ekonomikos ir inovacijų ministerija LT
Parašo sukūrimo data ir laikas	2020-08-26 10:49:59 (GMT+03:00)
Parašo formatas	XAdES-C
Laiko žymoje nurodytas laikas	2020-08-26 10:50:04 (GMT+03:00)
Informacija apie sertifikavimo paslaugų teikėją	ADIC CA-A, Asmens dokumentu israsymo centras prie LR VRM LT
Sertifikato galiojimo laikas	2019-07-04 09:52:11 – 2022-07-03 09:52:11
Informacija apie būdus, naudotus metaduomenų vientisumui užtikrinti	"Gauto dokumento registravimas" paskirties metaduomenų vientisumas užtikrintas naudojant "RCSC IssuingCA, VI Registru centras - i.k. 124110246 LT" išduotą sertifikatą "Dokumentų valdymo sistema Avilys, Lietuvos Respublikos teisingumo ministerija, i.k. 188604955 LT", sertifikatas galioja nuo 2019-09-25 15:37:33 iki 2022-09-24 15:37:33
Pagrindinio dokumento priedų skaičius	–
Pagrindinio dokumento priedamų dokumentų skaičius	–
Priedamo dokumento sudarytojas (-ai)	–
Priedamo dokumento pavadinimas (antraštė)	–
Priedamo dokumento registracijos data ir numeris	–
Programinės įrangos, kuria naudojantis sudarytas elektroninis dokumentas, pavadinimas	DocLogix v12.5.0.0
Informacija apie elektroninio dokumento ir elektroninio (-ių) parašo (-ų) tikrinimą (tikrinimo data)	Atitinka specifikacijos keliamus reikalavimus. Visi dokumente esantys elektroniniai parašai galioja (2020-08-26 11:35:00)
Paieškos nuoroda	–
Papildomi metaduomenys	Nuorašą suformavo 2020-08-26 11:35:00 Dokumentų valdymo sistema Avilys