



LIETUVOS BANKAS

Lietuvos Respublikos teisingumo
ministerijai

Nr.
Į 2020-08-03 Nr. 20-10601

Siunčiama per TAIS

DĖL VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS ĮSTATYMO PAKEITIMO PROJEKTO

Lietuvos bankas susipažino su pateiktu derinti Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo Nr. I-1657 12, 22, 22², 22⁵, 23, 23³, 25, 27, 28, 29³, 32, 40 straipsnių pakeitimo ir įstatymo papildymo 35¹ ir 35² straipsniais įstatymo projektu (toliau – Įstatymo projektas) ir teikia šiuos pasiūlymus:

1. Įvertinę Įstatymo projekte teikiamus pasiūlymus, atkreipiame dėmesį į tai, kad Įstatymo projekto 2 straipsnio 4 dalyje yra siūloma pakeisti Vartotojų teisių apsaugos įstatymo (VTAĮ) 22 straipsnio 4 dalį ir ją išdėstyti taip: „4. 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 nagrinėjančiai institucijai atsisakius nagrinėti vartojimo ginčą ar nutraukus jo nagrinėjimą, vartotojo sumokėtas užmokestis negražinamas.“

Lietuvos banko nuomone, siūlomo pakeitimo dalis, kurioje įtvirtinta, kad, vartojimo ginčus nagrinėjančiai institucijai atsisakius nagrinėti vartojimo ginčą ar nutraukus jo nagrinėjimą, vartotojo sumokėtas užmokestis negražinamas, yra perteklinė, nes vartojimo ginčus nagrinėjančiai institucijai neišnagrinėjus ginčo iš esmės ir nepriėmus sprendimo vartotojui nėra suteikiama paslauga ar pagalba, todėl vartotojas neturėtų patirti papildomų išlaidų. Taip pat praktikoje gali susidaryti situacija, kad atsisakius nagrinėti vartojimo ginčą dėl to, kad vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija neturi įgaliojimų nagrinėti tokio ginčo, ir persiuntus pareiškėjo kreipimąsi kitai institucijai, kuri yra įgaliota nagrinėti pareiškėjo kreipimąsi, pareiškėjas turėtų nominalų mokestį sumokėti du kartus, t. y. abiem vartojimo ginčus nagrinėjančioms institucijoms. Be to, vertinant analogiškas nuostatas teismų sistemoje, tai Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso 87 straipsnio 1 dalies 3 punkte yra nustatyta, kad sumokėtas žyminis mokestis arba jo dalis suinteresuoto asmens pareiškimu gražinamas, kai atsisakoma priimti ieškinį, prašymą ir skundą arba kai šie gražinami be sprendimo. Šis reglamentavimas taip pat suponuoja išvadą, kad net ir teismų sistemoje, jeigu byla neišnagrinėjama iš esmės, yra gražinamas žyminis mokestis.

Taigi, atsižvelgdami į išdėstytas nuostatas, siūlome pakeisti Įstatymo projekto 2 straipsnio 4 dalį ir ją išdėstyti taip: „4. 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 nagrinėjančiai institucijai atsisakius nagrinėti vartojimo ginčą ar nutraukus jo nagrinėjimą, vartotojo sumokėtas užmokestis ~~negražinamas~~“.

2. Įstatymo projekto 5 straipsnio 3 dalyje siūloma pakeisti VTAĮ 23 straipsnio 4 dalį ir šią dalį papildyti nauju punktu.

2.1. Lietuvos bankas siūlo atsisakyti pakeitimo, kuriuo siūloma papildomai įtraukti, kad kreipimesi į vartojimo ginčus nagrinėjančią instituciją vartotojas turi nurodyti asmens kodą, nes šiuo atveju yra abejotina dėl asmens kodo paskirties vartojimo ginčo nagrinėjimo

procesu. Pavyzdžiui, vartojimo ginčo nagrinėjimo procedūros metu Lietuvos banke asmens kodas tikrai nėra būtinas, t. y. vartojimo ginčas gali būti išnagrinėtas ir be šių duomenų. Dėl šios priežasties manome, kad nagrinėjamo atveju nėra būtina kaupti asmens duomenis, kurie nėra reikalingi neteisminio ginčo nagrinėjimo funkcijai atlikti.

2.2. Be to, papildomai siūlome papildyti VTAĮ 23 straipsnio 4 dalies 1 punktą ir nustatyti, kad vartotojas, kreipdamasis į vartojimo ginčus nagrinėjančią instituciją, turėtų nurodyti telefoną ir el. pašto adresą, jeigu tokius duomenis turi.

Visų pirma, Lietuvos bankas, siekdamas efektyvinti pateiktų kreipimųsi dėl finansinių paslaugų nagrinėjimą ir atsakymų vartotojams pateikimą, planuoja į tam tikrus asmenų kreipimusis atsakyti ne raštu, o telefonu įrašant pokalbį, kai nėra aiškus asmens reikalavimas, jo lūkesčiai arba matyti, kad klaidingai interpretuojami teisės aktai ar pan. Lietuvos banko praktika rodo, kad toks būdas dažnai yra efektyvesnis ir greitesnis nei susirašinėjimas raštu.

Antra, atsižvelgdamas į šiuo metu susiklosčiusią situaciją dėl COVID-19 viruso ir vis dažniau naudojamus skaitmeninius sprendimus, Lietuvos bankas neteisminio ginčų nagrinėjimo procese iš esmės atsisakė dokumentų siuntimo paštu. Lietuvos bankas, saugodamas tiek savo darbuotojų, tiek ir vartotojų sveikatą ir tuo pačiu metu užtikrindamas vartotojų informavimo procesus, dokumentus siunčia per saugaus apsikeitimo informacija su trečiosiomis šalimis sistemą, kurios funkcionalumui užtikrinti reikalingas vartotojo el. pašto adresas ir telefonas. Be to, matome, kad vartotojai yra linkę bendrauti elektroniniu paštu ir telefonu, nes tai yra paprasčiausi ir greičiausi būdai, padedantys išspręsti paprastus klausimus ginčo nagrinėjimo procese.

Atsižvelgdami į nurodytus argumentus, siūlome elektroninio pašto adresą ir telefoną įtraukti į vartotojo nurodomų duomenų sąrašą.

3. Įstatymo projekto 5 straipsnio 4 dalyje siūloma papildyti VTAĮ 23 straipsnio 4 dalį 7 punktu, kuriame būtų įtvirtinta, kad pareiškėjas, be kitų duomenų, turi nurodyti prašymo surašymo datą. Lietuvos bankas siūlo atsisakyti papildymo dalies, kurioje siūloma nurodyti prašymo surašymo datą, nes ši informacija nėra aktuali, reikalinga ir neduoda jokios pridėtinės vertės nei vartojimo ginčo priėmimo, nei nagrinėjimo metu.

4. Įvertinę Įstatymo projekte teikiamus pasiūlymus, taip pat norime atkreipti dėmesį į Įstatymo projekto 6 straipsniu siūlomą pakeisti VTAĮ 23³ straipsnį ir siūlymą papildomai įtraukti 1 dalies 8 punktą, kuriame reglamentuota, kad vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija atsisako nagrinėti vartojimo ginčą, kai vartotojo reikalavimai yra akivaizdžiai nepagrįsti.

Lietuvos bankas pritaria Įstatymo projekte pateiktai įdėjai, kad nepagrįsti vartotojų prašymai nagrinėti vartojimo ginčą galėtų būti vertinami kitaip ir galbūt nagrinėjami supaprastinta tvarka (pavyzdžiui, priimant sprendimą be motyvų ar pan.), taip mažinant vartojimo ginčų neteisminio sprendimo institucijų krūvį. Vis dėlto Lietuvos bankui abejonių kelia šiuo metu pateiktas pasiūlymas, kuriuo remiantis prašymą atsisakoma nagrinėti vartojimo ginčo priėmimo metu. Manytina, kad vartojimo ginčo pradėjimo metu yra apribota galimybė įvertinti ir įsitikinti, kad vartotojo reikalavimai yra akivaizdžiai pagrįsti (nepagrįsti). Dėl šios priežasties siūlome apsvarstyti siūlomo Įstatymo projekto formuluotės patikslinimą.