

Bendrieji aspektai: sutikimas – informavimas –
nesąžiningos sąlygos

dr. Danguolė Bublienė
2010 m. spalio 14 d.



Pranešimo turinys

- Vartotojo teisės į informaciją apsaugos užtikrinimo tendencijos
- Verslininko pareigos atskleisti informaciją turinio (apimties) bei pasekmių problematika pagal Vartotojų teisių direktyvos projektą
- Vartotojo standarto klausimas vertinant informacijos pakankamumą bei sutarties sąlygas skaidrumo principo požiūriu

Vartotojo teisės į informaciją reikšmė

- Vartotojo teisė į informaciją – pagrindinė klasikinė vartotojo teisė
- Šios teisės įgyvendinimo užtikrinimas sąlygoja ne tik aukštą vartotojų apsaugos lygį, bet ir efektyvią konkurenciją

Nuo 1970 iki ...

- **Nuo 1975 m. Europos Ekonominės Bendrijos Preliminarios programos dėl vartotojų apsaugos ir informacijos teikimo politikos**

iki

Europos Komisijos pasiūlymo dėl Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos dėl vartotojų teisių

- **Europos Komisijos vartotojų apsaugos politikos tikslas – informuoto vartotojo standartas**

Vartotojo teisės į informaciją derinimas ES lygiu (I)

- Verslininko informacijos atskleidimo pareiga taikoma visų sutarčių atžvilgiu
- Nustatomi išsamūs bendrieji reikalavimai informacijos turiniui
- Suvienodinti reikalavimai atsisakymo teisės periodui
- Skiriamas dėmesys ne tik informacijai apie vartotojų teisių gynybą, bet ir pasinaudojimą šiomis teisėmis

Vartotojo teisės į informaciją derinimas ES lygiu (II)

Visiško derinimo principas

+

Vartotojų apsaugos srities direktyvų persvarstymo
tikslas

=

Aukštas vartotojų apsaugos lygis?



Visiško derinimo principas

➤ Pasiūlymo 8 pastraipa:

„visiškas kai kurių pagrindinių reglamentavimo aspektų suderinimas labai padidins teisinį tikrumą vartotojams ir įmonėms. Tiek vartotojai, tiek įmonės galės remtis viena reglamentavimo sistema, pagrįsta aiškiai apibrėžtomis teisinėmis sąvokomis, visoje Bendrijoje reglamentuojančiomis tam tikrus įmonių ir vartotojų sutarčių aspektus. Šiuo derinimu bus panaikintos dėl taisyklių nenuoseklumo kylančios kliūtys ir užbaigtas šios srities vidaus rinkos kūrimas. Šias kliūtis galima bus panaikinti tik nustatant vienodas Bendrijos lygmens taisykles. Be to, visoje Bendrijoje bus užtikrinamas aukštas bendras vartotojų apsaugos lygis.“

Vartotojų apsaugos srities direktyvų persvarstymo tikslas

“sukurti realią įmonių ir vartotojų vidaus
rinką, kurioje būtų siekiama nustatyti
tinkamą pusiausvyrą tarp aukšto vartotojų
apsaugos lygio ir įmonių
konkurencingumo, tuo pačiu užtikrinant
subsidiarumo principo taikymą”

Vartotojo teisės į informaciją reguliavimo tendencijos (I)

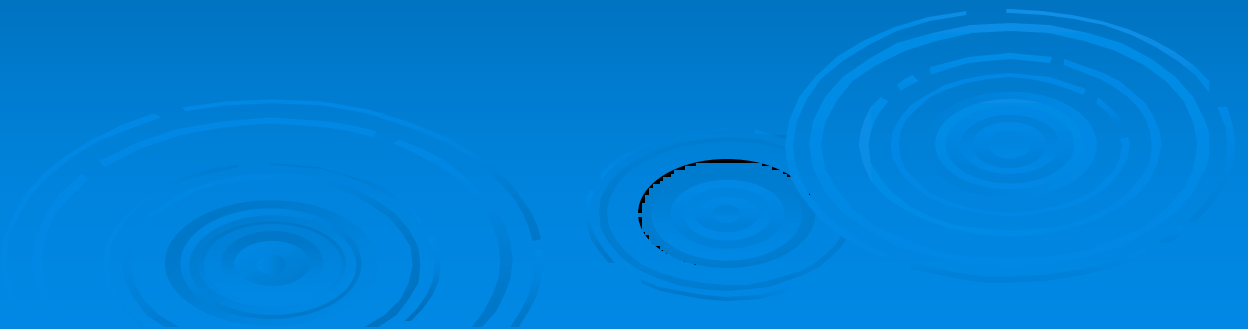
ES vartotojų apsaugos teisės prioritetas

=

Aukštas vartotojų apsaugos lygis?

ar

Vartotojo ir verslininkų interesų pusiausvyros
užtikrinimas?



Vartotojo teisės į informaciją reguliavimo tendencijos (II)

Tie patys tikslai tik kita išraiška?

ar

Naujoji vartotojų apsaugos era – pusiausvyros
paieška?

Didesnė našta pačiam vartotojui?



Atskleistinos informacijos turinys

- Informacijos sąrašas išsamus - nėra pareigos atskleisti ir kitą sutarčiai sudaryti reikšmingą informaciją
- Neaiškus santykis su nesažiningų sąlygų kontrole
- Neaiškus santykis su Nesažiningos komercinės veiklos direktyva

Pasiūlymo nuostatos dėl informacijos turinio

- Pasiūlymo 5 str. reikalauja atskleisti informaciją - susijusią su sutarties dalyku, pardavėją identifikuojančiais požymiais, kaina, mokėjimu, sutarčių vykdymo ir skundų nagrinėjimo tvarka, jeigu ji skiriasi nuo profesinio atidumo reikalavimų, vartotojo įsipareigojimų trukme ir galimybėmis nutraukti sutartį, vartotojo teise atsisakyti sutarties, sąlygas susijusias su garantijomis

Lietuvos teisės nuostatos dėl informacijos turinio: VTAĮ

- Vartotojo teisė gauti teisingą ir visapusišką informaciją valstybine kalba apie parduodamas prekes, teikiamas paslaugas
- Teisė gauti informaciją apie savo teisių įgyvendinimo ir gynimo tvarką
- Bendroji pardavėjo bei paslaugų teikėjo pareiga vartotojams suteikti informaciją

Lietuvos teisės nuostatos dėl informacijos turinio: CK (I)

- Bendroji informavimo pareiga - CK 6.163 str. 4 d.: šalys privalo atskleisti viena kitai joms žinomą informaciją, turinčią esminės reikšmės sutarčiai sudaryti
- Standartinių sąlygų atveju ir CK

Lietuvos teisės nuostatos dėl informacijos turinio: CK (II)

- Specialioji informavimo pareiga – CK 6.353 str. nustato informacijos, teiktinos vartotojams turinį, taip pat pardavėjo atsakomybę, jei pardavėjas pažeidžia informavimo pareigą
- Pardavėjas nurodydamas parduodamo daikto etiketėse ar kitokiu būdu privalo suteikti pirkėjui būtiną, teisingą ir visapusišką informaciją apie parduodamus daiktus: jų kainą (įskaitant visus mokesčius), kokybę, vartojimo būdą ir saugumą, kokybės garantijos terminą, tinkamumo naudoti terminą bei kitas daiktų ir jų naudojimo savybes, atsižvelgiant į daiktų pobūdį, jų paskirtį, vartotojo asmenį bei mažmeninės prekybos reikalavimus.

Lietuvos teisės nuostatos dėl informacijos turinio: pojstatyminiai aktai

- Pojstatyminiuose aktuose yra detalizuojami ir konkretizuojami reikalavimai informacijai
- Mažmeninės prekybos taisyklių 25.7 p. pardavėjo pareiga suteikti valstybine kalba pirkėjui būtiną, teisingą ir visapusišką informaciją apie parduodamas prekes. Taip pat numato, kad informacija apie prekes (jų saugą ir kokybę, paskirtį, tinkamumo naudoti terminą, naudojimo ypatumus ir kita) pateikiama ženklinant jas teisės aktų nustatyta tvarka. Informacija apie prekių kainas (įskaitant visus mokesčius) teisės aktų nustatyta tvarka pateikiama prie (ant) ne maisto ir maisto prekių (prekių pavyzdžių) tvirtinamose kainų etiketėse.

Lietuvos teisės nuostatos dėl informacijos turinio: pojstatyminiai aktai

- Lietuvos Respublikoje parduodamų daiktų (prekių) ženklavimo ir kainų nurodymo taisyklės dar labiau detalizuoja reikalavimus informacijai ir nustato įvairias išimtis kaip turi būti nurodyta kaina

Lietuvos teisės nuostatos dėl informacijos turinio: apibendrinimas

- Lietuvos teisė:
- numato bendrąją ir atviro pobūdžio pareigą atskleisti informaciją vartotojui bei numato pareigą pateikti informaciją lietuvių kalba
- kai kurios informacijos atžvilgiu detaliai reguliuoja, kokia informacija turi būti atskleista.

EK Pasiūlymo įtaka Lietuvos teisei

- Lietuvos teisės nuostatos gali neatitikti EK Pasiūlymo:
 - ❖ bendrosios pareigos atskleisti atžvilgiu
 - ❖ pareigos pateikti informaciją lietuvių kalba
 - ❖ Detalizuojančios nuostatos
- Jei tektų keisti šias nuostatas, ar tai tikrai pagerintų vartotojo padėtį?

Informacijos turinys: santykis su Nesąžiningos komercinės veiklos direktyva

- „direktyvoje 2005/29/EB dėl nesąžiningos įmonių komercinės veiklos vartotojų atžvilgiu vidaus rinkoje nustatyti kai kurie pagrindinės informacijos reikalavimai (pabr. autorės), kuriuos prekyautojai turi įvykdyti prieš sudarydami sutartį. Direktyvose 85/557/EEB, 97/7/EB ir 99/4/EEB taip pat nustatyti kai kurie informacijos reikalavimai. Laikantis geresnio reglamentavimo tikslo, pasiūlymu užtikrinamas šių įvairių direktyvų nuoseklumas ir reglamentuojamos teisinės tokių nesilaikymo pasekmės“

Ką reiškia toks direktyvų santykis? (I)

Ar tai reiškia, kad informacijos turinys yra išplečiamas?

Nors Nesąžiningos komercinės veiklos direktyva nenustato reikalavimų informacijai, o greičiau reikalavimus – kokia ta informacija neturi būti

Ką reiškia toks direktyvų santykis? (II)

- Viena vertus, galima sutikti, kad verslininkas teikdamas informaciją pagal Pasiūlymo 5 str. turės įvertinti informacijos pateikimo būdus (kad jie neprieštarautų direktyvos nustatytai sąžiningos komercinės praktikos principui)

Ką reiškia toks direktyvų santykis? (III)

- Kita vertus, teiginys stokoja aiškumo ir išbaigtumo:
- ❖ Pasiūlyme aiškiai pabrėžiama, jog šiuo atveju reglamentuojama ikisutartinė bei sutartinė vartotojo teisė gauti informaciją
- ❖ Nesąžiningos komercinės veiklos direktyvos 3 str. 2 d. aiškiai nustato, jog „ši direktyva nepažeidžia sutarčių teisės, ypač taisyklių dėl sutarties galiojimo, sudarymo arba padarinių.“

Informacijos turinys: 5 str. santykis su 31 str.

- ETT įgyvendindamas Nesąžiningų sąlygų direktyvą skaidrumo principui suteikė nemažai reikšmės, aiškindamas jį kartu kaip nustatantį verslininko pareigą teikti informaciją vartotojui ir ne tik sudarant sutartį, bet ir prieš sutarties sudarymą
- Pasiūlymo preambulės 47 pastraipa kartu su 31 str. 2 d. reiškia, jog verslininkui kyla pareiga ne tik, kad pateikti 5 straipsnyje numatytą informaciją, bet ir kitą informaciją, kuri susijusi su sutartimi ir jos sąlygomis

Pasekmės už informacijos neatskleidimą (I)

- Pasiūlymas nederina pasekmių klausimo dėl informacijos nepateikimo, išskyrus nustato pasekmes:
- kai informacija netinkamai suteikiama dėl papildomų mokėjimų
- kai atitinkamos informacijos nepateikia tarpininkas
- kai vartotojas nėra tinkamai informuojamas apie atsisakymo teisę
- nuobaudas už direktyvos pažeidimus

Pasekmės už informacijos neatskleidimą (II)

- Nors nederina, bet Pasiūlymas nustato pasekmių nustatymo kriterijų - valstybė narė turi nustatyti veiksmingas priemones, taikytinas 5 str. pažeidimo atveju
- “Veiksmingų” priemonių sąvoka nėra apibrėžta
- Patektų į ETT kompetenciją

Pasekmės už informacijos neatskleidimą (III)

- Kas būtų laikoma “veiksmingomis” pasekmėmis?
- Ar veiksminga priemonė būtų - vartotojo teisė į nuostolių atlyginimą, ar galimybė nutraukti sutartį, ar nuostata, numatanti, kad sutartis laikoma nesudaryta, ar nuostata leidžianti pripažinti sandorį negaliojantį pagal bendruosius sandorių negaliojimo pagrindus? Visos kartu? Taikomos bendrosios sutarčių teisės taisyklės ar specialios sąlygos vartotojų atžvilgiu?

Pasekmės už informacijos neatskleidimą (IV)

Ar sąlygos neskaidrumas yra informacijos už
neatskleidimą pasekmė?

Ar sąlygos neskaidrumas patenka į
nesąžiningų sąlygų kontrolę?

=

Pasiūlymas stokoja aiškumo

Vartotojo standartas pagal Pasiūlymą (I)

- Klausimas aktualus vertinant informacijos pateikimo pakankamumą ir sąlygų sąžiningumą
- Nėra išspręstas nei Nesąžiningų sąlygų direktyvoje, nei ETT praktikoje
- Nėra aišku ar turėtų būti naudojamas ETT išvystytas vidutinio vartotojo - vidutiniškai gerai informuoto, protingai atidaus ir apdairaus vartotojo suvokimo standartas

Vartotojo standartas pagal Pasiūlymą (II)

- Nacionalinė praktika naudoja skirtingą standartą
- LAT Vartotojų teisių apsauga vartojimo sutartiniuose santykiuose: teisinio reguliavimo ir teismų praktikos apžvalgoje siūlo naudoti ETT išvystytą vidutinio vartotojo standartą ir vertinant informacijos pakankamumo bei sąlygų sąžiningumo klausimus

Vartotojo standartas pagal Pasiūlymą (II)

Vartotojo standartas, kuris reikalautų iš vartotojo ne tik perskaityti sutarties sąlygas, bet ir pasidomėti visomis jos sąlygomis, pasiaiškinti jų prasmę ir turinį ir t.t.

≠

Standartas, kai asmuo be ypatingų pastangų, o tuo labiau be trečiųjų asmenų pagalbos, sugeba suvokti jam pateikiamą informaciją ir jos aiškumą bei suprantamumą.

Išvados (I)

Pasiūlyme įtvirtintas vartotojo teisės į informaciją reglamentavimas gali reikšti naują erą vartotojo verslo santykiuose, kai siekis užtikrinti aukštą vartotojų apsaugą priešpastatomas siekiui užtikrinti vartotojo ir verslininko interesų pusiausvyrą. Toks siekis „nežymus“ pasikeitimas gali būti ypač reikšmingas vartotojo teisei į informaciją bei verslininko informacijos atskleidimo pareigos turiniui, sąlygojant mažesnę vartotojų apsaugą

Išvados (II)

Naujosios direktyvos pasiūlymo
reglamentavimas dėl informacijos turinio
ir pasekmių gali kelti daug neaiškumų
valstybėms narėms dėl jo įgyvendinimo



Išvados (III)

- Pasiūlymas nepateikia atsakymo, koks vartotojo standartas turėtų būti taikomas realizuojant vartotojo teisę į informaciją bei taikant skaidrumo principą
- Manytina, kad turėtų būti taikomas toks asmens standartas, kai asmuo be ypatingų pastangų, o tuo labiau be trečiųjų asmenų pagalbos, sugebėtų suvokti jam pateikiamą informaciją ir jos aiškumą bei suprantamumą.

Ačiū už dėmesį

