

# Individualūs vartotojų ieškiniai

Dr. Danguolė Bublienė

# 1975 m. Europos ekonominių bendrijų Preliminarioj programa dėl vartotojų apsaugos ir informacijos teikimo politikos

vartotojų interesai gali būti apibendrinti į penkias pagrindines teises:

- teisė į sveikatos apsaugą ir saugą
- teisė į ekonominių interesų gynimą
- **teisė į kompensavimą (žalos atlyginimą)**
- teisė į informaciją ir švietimą
- teisė atstovavimą (teisė būti išklaustytam)

Pagrindinės ir klasikinės teisės

+

vartotojo teisę savo nuožiūra įsigyti prekes ir paslaugas.

# Teisė į pažeistų teisių gynimą ir žalos (nuostolių) atlyginimą

- Teisės užtikrinimas per bendrąjį reguliavimą – vartotojui kaip teisinių santykių subjektui ir civilinių teisinių santykių subjektui apskritai
  - LR Konstitucijos 30 straipsnis
    - Asmuo, kurio konstitucinės teisės ar laisvės pažeidžiamos, turi teisę kreiptis į teismą.
    - Asmeniui padarytos materialinės ir moralinės žalos atlyginimą nustato įstatymas.
  - CK 1.137 – 1.138 str., kitos CK nuostatos
  - CPK
- Teisės užtikrinimas per specialųjį reguliavimą –
  - Pagrindimas:
    - vartotojas yra silpnesnė šalis ir yra reikalingas didesnis valstybės įsikišimas į vartojimo santykius
    - vartojimo santykiai yra kaip viešas interesas civilinėje teisėje – vartojimo santykiams reikalingas specialus reguliavimas
  - Užtikrinimas per:
    - Privatinės teisės priemones/Viešosios teisės priemones
    - Materialinės teisės/Procesinės teisės normas

# Įgyvendinimo priemonės

- Specialūs vartotojų teisių gynimo būdai ar jų taikymo sąlygos (materialinės teisės požiūriu), pvz.
  - Atsakomybė už nekokybišką produktą gali tekti ne tik pardavėjui, bet ir gamintojui (griežtoji atsakomybė)
  - Jeigu pardavėjas neįvykdo savo prievolių pagal vartojimo pirkimo pardavimo sutartį, tai nuostolių atlyginimas ar netesybų sumokėjimas neatleidžia pardavėjo nuo prievolės įvykdymo natūra (skirtinga taisyklė nei numatyta CK 6.60 bei 6.73 str.)
  - Vartotojo teisė pasirinkti teisių gynimo būdą, kai daiktas yra netinkamos kokybės
  - Pirkėjui praleidus mokėjimo terminus, palūkanos už laiku nesumokėtą sumą neskaičiuojamos
  - Vartotojo teisė į neturtinės žalos atlyginimą
- AGS mechanizmas
- Valstybinių institucijų teisė taikyti ekonomines sankcijas, taip užtikrinant kolektyvinio intereso gynimą
- Valstybinių institucijų dalyvavimas teismo procese išvadai teikti (įskaitant ir VVTAT išvadas dėl nesąžiningų sąlygų)
- Atitinkamų subjektų teisė ginti viešąjį interesą (VTAĮ 30-35 str.)
- Nuo 2011 m. spalio 1 d. vartotojai atleidžiami nuo žyminio mokesčio – bylose dėl visų reikalavimų, atsirandančių iš vartojimo teisinių santykių

# Reikalavimas atlyginti vartotojui žalą AGS būdu

- Tyrimu „Alternatyvių vartotojų ginčų sprendimo mechanizmų taikymas ir plėtros galimybės Lietuvoje“ buvo nustatyta, kad kai kurioms institucijoms kyla abejonių dėl jų galimybės spręsti ginčus susijusius su žalos atlyginimu (tiek materialinės, tiek nematerialinės)
- Būtina užtikrinti efektyvesnį vartotojo reikalavimų, įskaitant reikalavimo dėl žalos atlyginimo, išsprendimą AGS būdu
  - Tobulinamas reglamentavimas, kartu įgyvendinant ir naujosios AGS direktyvos bei EGS reglamento nuostatas
  - Stiprinama AGS institucijų kompetencija
  - Aktyviau šviečiami vartotojai dėl savo teisių gynimo/sukurtas vieningas elektroninis portalas dėl informacijos/skundo pateikimo

# Teisė į neturtinės žalos atlyginimą

- CK 6.250 str. 2d.
  - “Neturtinė žala atlyginama tik įstatymų nustatytais atvejais. Neturtinė žala atlyginama visais atvejais, kai ji padaryta dėl nusikaltimo, asmens sveikatai ar dėl asmens gyvybės atėmimo bei kitais įstatymų nustatytais atvejais. [...].”
- VTAĮ 3 str. - Vartotojai turi teisę:
  - į pažeistų teisių gynimą ir į turtinės ir neturtinės žalos (nuostolių) atlyginimą
- Pakankamas pagrindas pripažinti vartotojo teisę į neturtinės žalos atlyginimą?

# Teismų praktika- apžvalga

- „Įstatymo garantuota vartotojo teisė tiek į turtinės, tiek į neturtinės žalos, padarytos netinkamos kokybės prekės pardavimu, atlyginimą. **Vartotojo teisė į neturtinės žalos (nuostolių) atlyginimą įtvirtinta Vartotojų teisių apsaugos įstatymo (2007 m. sausio 12 d. įstatymo Nr. X-1014 redakcija) 3 straipsnio 1 dalie 5 punkte (*Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2009 m. birželio 1 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-256/2009*). Kartu pažymėtina, kad sprendžiant dėl vartotojo teisės į neturtinės žalos atlyginimą ypatingas dėmesys turi būti skiriamas padarinių, kuriuos netinkamos kokybės daikto pardavimas sukėlė pirkėjui (vartotojui), vertinimui. Turi būti sprendžiama, ar netinkamos kokybės prekės pardavimu sukelti neigiami išgyvenimai, nepatogumai ir kt. buvo intensyvūs ir ar tai yra pakankamas pagrindas neturtinei žalai atlyginti.“**

## Teismų praktika – LAT CBS 2009 m. birželio 1 d. nutartis N.Č v UAB „Makveža“ c.b. Nr. 3K-3-256/2009 (I)

- „Be CK 6.363 straipsnio 4 ir 8 dalyse išvardytų vartotojo teisių gynimo būdų, visais atvejais vartotojas turi teisę į nuostolių, atsiradusių dėl netinkamos kokybės prekės pardavimo, atlyginimą (6.363 straipsnio 5 dalis). Įstatymu garantuota vartotojo teisė tiek į turtinės, tiek į neturtinės žalos, padarytos nekokybiškos prekės pardavimu, atlyginimą. **Vartotojo teisė į neturtinės žalos (nuostolių) atlyginimą įtvirtinta Vartotojų teisių apsaugos įstatymo (2007 m. sausio 12 d. įstatymo Nr. X-1014 redakcija) 3 straipsnio 1 dalies 5 punkte. Sprendžiant dėl vartotojo teisės į neturtinės žalos atlyginimą įgyvendinimo taikytinos bendrosios CK normos, reglamentuojančios civilinę atsakomybę. Pagal CK 6.250 straipsnio 1 dalį neturtinė žala – tai fizinis skausmas, dvasiniai išgyvenimai, nepatogumai, dvasinis sukrėtimas ir kt., teismo įvertinta pinigais. Neturtinės žalos dydis teismo nustatomas pagal reikšmingų kriterijų visumą, CK 6.250 straipsnio 2 dalyje įtvirtintas nebaigtinis tokių kriterijų sąrašas: žalos pasekmės, žalą padariusio asmens kaltė, jo turtinė padėtis, padarytos turtinės žalos dydi bei kitos turinčios reikšmę bylai aplinkybės, taip pat sąžiningumo, teisingumo ir protingumo kriterijai. „**



# Teismų praktika – LAT CBS 2009 m. birželio 1 d. nutartis N.Č v UAB „Makveža“ c.b. Nr. 3K-3-256/2009 (II)

- LAT suformuluoti principai dėl neturtinės žalos atlyginimo vartotojui:
  - neturtinės žalos atlyginimui yra būtina nustatyti civilinės atsakomybės sąlygas, tarp jų - žalos padarymo faktą, nes ne kiekvienas teisės pažeidimas kartu reiškia ir neturtinės žalos padarymą
  - neturtinė žala, išreikšta pinigais, yra laikoma bendraisiais nuostoliais, kurių įrodinėjimo specifika yra ta, kad piniginės kompensacijos, reikalaujamos neturtinei žalai atlyginti, dydis kiekvienu konkrečiu atveju nustatomas teismo nagrinėjamoje byloje pagal įstatyme nustatytus ir teismo reikšmingais pripažintus kriterijus (CK 6.250 straipsnio 2 dalis, 6.251 straipsnio 2 dalis, 6.282 straipsnis), vadovaujantis sąžiningumo, protingumo ir teisingumo principais, nagrinėjamos bylos aplinkybių kontekste atsižvelgiant į šiuo klausimu jau suformuotą teismų praktiką; neturtinės žalos dydį lemia, be kita ko, objektas, dėl kurio pažeidimo asmuo patiria neturtinės žalos;
  - nustatydami neturtinės žalos atlyginimo dydį, teismai turi vadovautis ne tik teisės normose ir teismų praktikoje suformuotais neturtinės žalos dydžio kriterijais, tačiau turi atsižvelgti ir į teismų analogiškose bylose priteistus žalos dydžius (LAT CBS 2003 m. kovo 26 d. nutartis c.b. N. Ž. v. SP UAB „Vilniaus troleibusai“, bylos Nr. 3K-3-371/2003; 2006 m. rugsėjo 6 d. nutartis civilinėje byloje A. Ž. v. UAB „Ranga IV“, bylos Nr. 3K-3-450/2006; 2006 m. birželio 12 d. nutartis civilinėje byloje P. D. v. R. V., A. V. ir kt., bylos Nr. 3K-3-394/2006; 2007 m. balandžio 18 d. nutartis civilinėje byloje A. L. v. Lietuvos ir Kanados UAB „Pajūrio mediena“, bylos Nr. 3K-3-157/2007; kt.)
  - Turtinių teisių pažeidimo atvejais patirtos neturtinės žalos atlyginimui kasacinio teismo praktikoje priklausomai nuo konkrečios bylos aplinkybių priteisiama 1000- 8000 Lt (LAT CBS 2007 m. liepos 18 d. nutartis c.b. V. J. v. UAB „Plienai“ bylos Nr. 3K-3-386; 2008 m. rugsėjo 29 d. nutartis c.b. Z. R. K. v. O. M., bylos Nr. 3K-3-423/2008; 2009 m. balandžio 14 d. nutartis c.b. V. B. v. V. R. N., bylos Nr. 3K-3-166/2009)

# Individualaus vartotojo teisių gynimas nesąžiningos komercinės veiklos atveju

- Direktyvos preambulė: “(9) Ši direktyva nepažeidžia asmenų, nukentėjusių nuo nesąžiningos komercinės veiklos, teisės reikšti individualius reikalavimus. Ji taip pat nepažeidžia Bendrijos ir nacionalinės sutarčių teisės [...]”
- Direktyvos 3 str. 2 d. „Ši direktyva nepažeidžia sutarčių teisės, ypač taisyklių dėl sutarties galiojimo, sudarymo arba padarinių.“
- CK 6.350 straipsnio 3 d. „Pardavėjui draudžiama vykdyti pirkėjui nesąžiningą komercinę veiklą. Nesąžiningos komercinės veiklos rūšis ir atvejus nustato įstatymai.“
- Priėmus Draudimo nuo nesąžiningos komercinės veiklos įstatymą nebuvo peržiūrėti CK 6.301-6.304 straipsnių normos, reglamentuojančios dėl klaidinančios reklamos atsiradusios žalos atlyginimą – ar B2C santykiams šios nuostatos netaikomos?

# Individualaus vartotojo teisių gynimas nesąžiningos komercinės veiklos atveju

## Pavyzdys I

***“Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba išnagrinėjo bylą pagal vartotojo G. A. prašymą dėl patirto nuostolio įsigyjant UAB „Vandens parkas“ abonementus ir už Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo pažeidimą bendrovei skyrė 10000 litų baudą.***

Tarnybai pateiktame prašyme vartotojas nurodė, kad 2012 m. gruodžio mėnesį leidinyje „Mieste“ perskaitė komercinį pasiūlymą įsigyti „Vichy“ vandens parko auksinį abonementą 2013 metams, kurio kaina buvo nurodyta „tik nuo 269 Lt“. Pasiūlyme taip pat nurodyta, kad įsigijęs abonementą paslaugoms pirkėjas taip pat gaus 138 litų vertės kalėdinę dovaną. Akcija galioja iki 2012 m. gruodžio 31 d.. Susiviliojęs tokiu pasiūlymu vartotojas nutarė gruodžio mėnesį įsigyti metinį abonementą, tačiau jo platinimo vietoje buvo informuotas, jog abonemento kaina padidėjo iki 329 litų, **todėl įsijęs 2 abonementus vartotojas patyrė 120 litų nuostolį.**

Nagrinėdama bylą Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba nustatė, kad informacija buvo skleidžiama ne tik minėtame leidinyje „Mieste“, bet ir kitomis visuomenės informavimo priemonėmis: taip pat viešojo transporto stotelėse, kino teatruose bei parduotuvėse, **todėl reklama galėjo pasiekti daugelį vartotojų.** Tarnyba taip pat konstatavo, jog nurodydama, kad abonementų kiekiai už mažiausias kainas yra riboti, UAB „Vandens parkas“ vartotojams nepateikė informacijos nuo ko priklauso „Vichy“ vandens parko abonementų 2013-iems metams kainų didėjimas ir kainų didėjimo apskaičiavimo formulė, todėl vartotojai galėjo susidaryti įspūdį, kad visų auksinių abonementų 2013 metams kaina turėjo būti ne aukštesnė kaip 269 litai.

UAB „Vandens parkas“, įsigijusiems auksinius abonementus 2013 metams vartotojams, taip pat teikė dovanas. Tačiau realiai jokių dovanų nebuvo, kadangi norėdamas gauti 138 Lt ‚dovana‘ vartotojas turėjo papildomai išleisti savo 138 Lt. Faktiškai vietoje dovanos buvo teikiama 50 % nuolaida vienkartiniam apsilankymui „Vichy“ vandens parke, 50 % nuolaida vienkartiniam apsilankymui sporto klube, 50 % nuolaida atpalaiduojančiam viso kūno masažui, 2 bilietai už 1 kainą kino teatre.

Išnagrinėjusi bylą Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba nustatė, kad UAB „Vandens parkas“ pažeidė Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo 8 straipsnio 3 dalies 8 punktą, kuriame nustatyta, kad komercinė veikla yra agresyvi, jeigu ji pasireiškia kaip apgaulingo įspūdžio sudarymas, kad vartotojas jau gavo, gaus arba atlikęs nustatytą veiksmą gaus dovanų arba kitokios lygiavertės naudos, kai iš tiesų nėra jokios dovanos ar kitokios lygiavertės naudos, arba vartotojas gali reikalauti dovanų ar kitokios lygiavertės naudos tik sumokėjęs pinigų arba patyręs išlaidų. “

- Žr. <http://www.vvtat.lt/index.php?266037616>

# Individualaus vartotojo teisių gynimas nesažiningos komercinės veiklos atveju Pavyzdys II

**“UAB „Euro Providus“ skirta 10 tūkst. Lt bauda**

2012 m. gruodžio 27 d.

**Už padarytus Vartojimo kredito įstatymo pažeidimus Lietuvos banko Priežiūros tarnyba skyrė vartojimo kredito davėjui UAB „Euro Providus“ 10 tūkst. Lt baudą.**

Nuo 2011 m. liepos 1 d. iki 2012 m. liepos 25 d. ši bendrovė sudarė 1 083 vartojimo kredito sutartis, kuriose nurodyta netinkamai apskaičiuota bendra vartojimo kredito kainos metinė norma ir dėl to taikytas didesnis, nei nurodytas teisės aktuose, šios normos dydis – daugiau kaip 200 proc. (iki 2011 m. gruodžio 31 d. – daugiau kaip 250 %). **Todėl UAB „Euro Providus“ gavo turinės naudos, o vartojimo kredito gavėjai patyrė 159 387,44 Lt žalos.**

Skiriant baudą atsižvelgta į pažeidimo mastą ir trukmę bei į nustatytas lengvinamąsias aplinkybes: **įmonė pripažino padariusi pažeidimą ir savo noru sutiko jį ištaisyti, bendradarbiavo su Lietuvos banku ir pateikė jam vartojimo kredito gavėjams padarytos žalos atlyginimo projektą (iki 2012 m. lapkričio 19 d. įmonė vartojimo kredito gavėjams atlygino didelę dalį padarytos žalos – 106 710,5 Lt).**

Lietuvos bankas įpareigojo UAB „Euro Providus“ iki 2013 m. balandžio 1 d. pateikti informaciją apie šiuo pažeidimu padarytos likusios žalos atlyginimą vartojimo kredito gavėjams.

Vadovaudamasi Vartojimo kredito įstatymo 35 straipsniu, priežiūros institucija, dėl šio įstatymo nuostatų pažeidimo priėmusi sprendimą, po 30 kalendorinių dienų jį paskelbia savo interneto svetainėje.”

- Žr. [http://www.lb.lt/uab\\_euro\\_providus\\_skirta\\_10\\_tukst\\_lt\\_bauda](http://www.lb.lt/uab_euro_providus_skirta_10_tukst_lt_bauda)

# Individualaus vartotojo teisių gynimas nesąžiningos komercinės veiklos atveju

## Rezultatas

- Vartotojo asmeninis kreipimasis į atitinkamas institucijas dėl nesąžiningos komercinės veiklos neužtikrina jam nuostolių atlyginimo
- Nesąžiningos komercinės veiklos kontrolės tikslas iš esmės nepasiekiamas
  - Bauda gali būti mažesnė už ekonominį rezultatą, kurį sąlygoja nesąžininga komercinė veikla – vartotojo kolektyvinis interesas nėra pakankami apginamas
  - Individualiai vartotojai, tikėtina, nesikreips dėl savo teisių gynimo
- Individualių vartotojų teisių apgynimas (žalos išreikalavimas) grindžiamas tik verslo gera valia

# Nesąžiningų sąlygų kontrolė

- 32 straipsnis Direktyvos 93/13/EEB pakeitimas

Direktyvoje 93/13/EEB įterpiamas šis straipsnis:

"8a straipsnis

1. Kai valstybė narė priima nuostatas pagal 8 straipsnį, apie tai ir apie bet kuriuos tolesnius pakeitimus pranešama Komisijai, visų pirma:

- kai tomis nuostatomis pratęsiamas nesąžiningumo patikrinimas atskirai suderėtos sutarties sąlygų ar kainos arba atlygio atitikties atveju, arba
- kai tose nuostatose pateikiami sutarties sąlygų, laikytinų nesąžiningomis, sąrašai.

2. Komisija užtikrina, kad 1 dalyje nurodyta informacija būtų lengvai prieinama vartotojams ir prekiautojams, inter alia, tam skirtoje interneto svetainėje.

3. Komisija persiunčia 1 dalyje nurodytą informaciją kitoms valstybėms narėms ir Europos Parlamentui. Komisija dėl tos informacijos konsultuojasi su interesuotaisiais subjektais."

# Nesąžiningų sąlygų registras

- Nesąžiningų sąlygų kaupimas pagal bendrąjį nesąžiningų sąlygų kriterijų, nesąžiningų sąlygų sąrašą, sutarčių rūšis,
- Sisteminiis ir nuoseklus informacijos šaltinis – prevencinė priemonė
  - Vartotojas visada gali patikrinti
    - Palengvinimas vartotojui derantis dėl sutarčių sąlygų – sustiprina jo pasitikėjimą savimi
    - Paskata ginti savo teises kreipiantis į atitinkamas institucijas
  - Verslas gali įvertinti savo riziką
    - Rengiant sutarties sąlygas
    - Iškilus ginčui su vartotoju
  - Valstybės institucijos/Teismai
    - Turi galimybę patikrinti esamą praktiką
    - Gaunami duomenys apie nesąžiningų sutarčių sąlygų kontrolės situaciją, patogiausiu būdu juos sisteminti ir rengti išvadas
    - Viena iš priemonių užtikrinti efektyvią nesąžiningų sąlygų kontrolę
  - Gali tapti pagrindu išspręsti res judicata klausimą

# Šiek tiek statistikos (I)...

- “Daugelis vartotojų ir prekybininkų problemų lieka neišspręstos tik todėl, kad vartotojai nesiima veiksmų. Remiantis Vartotojų išprusimo tyrimu, tik 16 proc. visų su problemomis susidūrusių vartotojų kreipėsi į vartotojų organizacijas arba viešąsias įstaigas, kad tos problemos būtų išspręstos. Daugeliu atvejų vartotojai nepageidauja kreiptis į teismą, jei pradinis kontaktas su prekybininku būna nesėkmingas, ypač jei susijusi suma nėra didelė.”
  - \*Komisijos Komunikatas “Europos Vartotojų Darbotvarkė Pasitikėjimui ir Ekonominiam Augimui Skatinti”



# Šiek tiek statistikos (II)...

- Devintoji Vartotojų Rinkų Rezultatų Suvestinė - Lietuva\*
  - Procentas vartotojų, kurie jaučiasi adekvačiai apginti egzistuojančių priemonių nuo 25% (2008) pakilo beveik dvigubai iki **47 %** (2012) (ES vidurkis - **55 %**)
  - Kartu pakilo ir vartotojų pasitikėjimas verslininkais – nuo **35 %** (2008) iki **58 %** (2012) (ES vidurkis-**59 %**)
  - Procentas vartotojų, kurie pasitiki valstybės institucijomis ginančiomis jų teises, vis dar lieka pakankamai mažas - **39 %** (nuo 2008 m. pakilo tik du punktus; ES vidurkis - **59 %**)
  - Procentas vartotojų, kurie pasitiki vartotojų organizacijomis ginančiomis jų teises - **59 %** (nuo 2008 m. pakilo 17 punktų; ES vidurkis - **75 %**)
  - Procentas vartotojų, kurie mano, kad yra lengva išspręsti ginčą su verslininku AGS būdu - **39 %** (2008 m. – **23%**, ES vidurkis - **44%**)
  - Procentas vartotojų, kurie mano, kad yra lengva išspręsti ginčą su verslininku teismo keliu - **27 %** (2008 - **17%**, ES vidurkis - **36 %**)

\* [http://ec.europa.eu/consumers/consumer\\_research/editions/docs/9th\\_edition\\_scoreboard\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_research/editions/docs/9th_edition_scoreboard_en.pdf)

DĚKOJU UŽ DĚMESÍ!!!