

Vartotojų apsaugos teisės paskaitos

Dr. Danguolė Bublienė
2013 m.

2 tema. Vartotojų apsaugos institucinė sistema

- Lietuvos Respublikos institucijos, užtikrinančios vartotojų apsaugą.
- Valstybinės institucijos, užtikrinančios vartotojų apsaugą. Šių institucijų kompetencija (funkcijos, teisės). Nacionalinė vartotojų teisių apsaugos taryba, jos struktūra, kompetencija. Savivaldybių institucijų kompetencija užtikrinant vartotojų apsaugą.
- Vartotojų teises ginančios asociacijos, jų kaip vartotojų teises ginančių asociacijų požymiai. Jų teisės vartotojų apsaugos srityje. Jų vaidmuo vartotojų apsaugos srityje.

Lietuvos Respublikos institucijos, užtikrinančios vartotojų apsaugą

- Valstybinės institucijos
- Savivaldybių institucijos
- Vartotojų teisių gynimo asociacijos

2 tema. Vartotojų apsaugos institucinė sistema

Valstybinės institucijos, užtikrinančios vartotojų apsaugą. Šių institucijų kompetencija (funkcijos, teisės). Nacionalinė vartotojų teisių apsaugos taryba, jos struktūra, kompetencija. Savivaldybių institucijų kompetencija užtikrinant vartotojų apsaugą.

Valstybinės institucijos, užtikrinančios vartotojų apsaugą

■ Politiką formuojančios

- LR Seimas
- LR Vyriausybė
- LR Teisingumo ministerija
- Švietimo ir mokslo ministerija
- Kitos ministerijos pagal kompetenciją

■ Politiką įgyvendinančios

- Valstybinė vartotojų apsaugos tarnyba
- Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba
- Valstybinė ne maisto produktų inspekcija
- Kitos institucijos pagal kompetenciją

Seimas

- Lemia vartotojų apsaugą per teisėkūros procesą, Vyriausybės parlamentinę kontrolę
- Teisinių santykių reguliavimas įstatymais

Vyriausybė

- Lemia vartotojų apsaugą per operatyvinio valdymo procesą
- Valstybinės vartotojų teisių apsaugos strategijos tvirtinimas (šiuo metu patvirtinta 2006-2010 m., projektas 2011-2013 m.)
- Kiti poįstatyminiai aktai
- Steigia VVTAT ir tvirtina jos nuostatus
- Įstatymų nustatytais atvejais tvirtina standartines sutarčių sąlygas
- Paslaugų rūšių teikimo taisyklės įstatymų nustatytais atvejais

Teisingumo ministras/ministerija

- Įgyvendindama savo uždavinį – užtikrinti žmogaus teisių ir laisvių apsaugą, teisinėmis priemonėmis padėti sudaryti palankią aplinką verslui, taip pat sąlygas tobulinti valstybės administravimą:
 - dalyvauja formuojant ir įgyvendinant vartotojų teisių apsaugos politiką
 - dalyvauja organizuojant vartotojų teisių apsaugą
 - atlieka kitas įstatymų ir kitų teisės aktų nustatytas funkcijas

Vartotojų teisių apsaugos taryba

- Kolegiali patariamoji visuomeniniais pagrindais veikianti institucija.
- Sudaroma:
 - TM, VVTAT, Valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos, Valstybinės ne maisto produktų inspekcijos, Valstybinės visuomenės sveikatos priežiūros tarnybos (nuo 2012 m. liepos 1 d. SAM atstovas), keturi vartotojų organizacijų atstovai ir vienas savivaldybių asociacijos atstovas
 - Pirmininkauja TM atstovas, sudaro 10 narių
 - Kadencija nėra numatyta
 - Į posėdžius renkasi ne rečiau kas 3 mėnesius

Dabartinė Tarybos sudėtis – TM 2009-07-31 įsakymas Nr.1R-253 (keistas 2013 02 12 įsakymu Nr. 1R-36 (nuo 2013 02 15) (Žin., 2013, Nr. 17-872))

Giedrius Mozūraitis – teisingumo viceministras (tarybos pirmininkas)

Alvita Armanavičienė – Lietuvos nacionalinės vartotojų federacijos prezidentė

Kęstutis Grinius – Nacionalinės dujų, elektros ir šilumos vartotojų gynimo lygos vadovas

Ramūnas Lebedys – Valstybinės ne maisto produktų inspekcijos prie Ūkio ministerijos viršininkas

Paulius Mereckas – Vartotojų teisių gynimo centro pirmininkas

Kornelijus Papšys – Nacionalinės vartotojų konfederacijos prezidentas

Feliksas Petrauskas – Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktorius

Rita Sketerskienė – Sveikatos apsaugos ministerijos Visuomenės sveikatos departamento Visuomenės sveikatos saugos skyriaus vedėja

Zenonas Stanevičius – Valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos direktoriaus pavaduotojas negyvūninio maisto klausimais

Aleksandras Tiaškevičius – Lietuvos savivaldybių asociacijos patarėjas teisės klausimais

Tarybos uždaviniai ir funkcijos

- Tarybos uždaviniai yra:
 - dalyvauti įgyvendinant ir tobulinant vartotojų teisių apsaugos politiką
 - vertinti vartotojų teisių gynimo praktiką
 - derinti valstybės ir savivaldybių institucijų, vartotojų asociacijų interesus vartotojų teisių apsaugos srityje
- Tarybos funkcijos:
 - analizuoja vartotojų teisių apsaugą užtikrinančių institucijų informaciją apie jų veiklą ir teikia pasiūlymus dėl jų veiklos
 - teikia pasiūlymus: TM ir VVTAT ir kitoms vartotojų teisių apsaugą užtikrinančioms institucijoms dėl vartotojų teisių apsaugos politikos įgyvendinimo ir tobulinimo, dėl vartotojų teisių apsaugą reguliuojančių teisės aktų priėmimo ir keitimo, dėl vartotojų teisių apsaugos organizavimo, dėl vartotojų teisių apsaugos perspektyvų ir jos prioritetų nustatymo, dėl priemonių, būtinų Valstybinei vartotojų teisių apsaugos strategijai įgyvendinti

Švietimo ir mokslo ministerija

- koordinuoja vartotojų ugdymą ir integruoja vartotojų švietimą į formalųjį švietimą (pradinį, pagrindinį, vidurinį ugdymą, profesinį mokymą, aukštesniąsias ir aukštojo mokslo studijas) ir neformalųjį švietimą (ikimokyklinį, priešmokyklinį ugdymą ir kitą neformalųjį vaikų bei suaugusiųjų švietimą);
- aprobuoja mokytojų kvalifikacijos tobulinimo programas, į kurias yra įtraukti vartotojų ugdymo klausimai, ir kartu su švietimo įstaigomis įgyvendina vartotojų švietimo politiką.

VVTAT – įstatymo 12 str. 1 d.

- užtikrina vartotojų teisių apsaugą
- **koordinuoja vartotojų teisių apsaugos institucijų, atsakingų už tam tikros vartojimo srities reguliavimą, veiklą vartotojų teisių apsaugos srityje (analizuoja sukaupią, periodiškai iš valstybės ir savivaldybių institucijų gaunamą informaciją apie vartotojų teisių apsaugą; teikia pasiūlymus dėl vartotojų teisių apsaugos tobulinimo)**
- priima ir derina teisės aktus, susijusius su vartotojų teisių apsauga
- dėl įstatymų ir kitų teisės aktų, susijusių su vartotojų teisių apsauga, projektų teikia išvadas ir pasiūlymus
- **vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka nagrinėja vartotojų skundus**
- **įstatymų nustatyta tvarka kontroliuoja sutarčių standartines sąlygas ir ginčija nesąžiningas vartojimo sutarčių sąlygas**
- **taiko įstatymų nustatytas poveikio priemones**
- **gina vartotojų viešąjį interesą**
- organizuoja vartotojų švietimą, koordinuoja kitų valstybės ir savivaldybių institucijų, vartotojų asociacijų veiklą organizuojant vartotojų švietimą, pardavėjams ir paslaugų teikėjams teikia informaciją apie vartotojų teises
- kuria ir tvarko vartotojų teisių apsaugos duomenų bazę
- kartu su kitomis valstybės institucijomis organizuoja ir atlieka keitimąsi informacija su Europos Bendrijų Komisija ir valstybėmis narėmis (RAPEX sistema) Europos Sąjungos teisės aktų nustatyta tvarka
- kartu su Europos Bendrijų Komisija ir kitų Europos Sąjungos valstybių narių nacionalinėmis institucijomis įgyvendina Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (EB) Nr. 2006/2004 dėl nacionalinių institucijų, atsakingų už vartotojų apsaugos teisės aktų vykdymą, bendradarbiavimo
- atstovauja Lietuvos Respublikai tarptautinėse organizacijose vartotojų teisių gynimo srityje
- atlieka kitas įstatymų ir kitų teisės aktų nustatytas funkcijas

VVTAT įgyvendinama viešojo intereso gynimo funkcija (I)

- Turi teisę kreiptis į teismą gindama viešąjį interesą – pareikšti ieškinius ar prašymus dėl viešojo intereso gynimo, kai siekiama pripažinti ar pakeisti teisinius santykius (ieškiniai dėl teisinių santykių nustatymo), uždrausti (nutraukti) pardavėjo ar paslaugų teikėjo veiksmus (neveikimą), kurie pažeidžia vartotojų bendruosius interesus ir yra nesąžiningi vartotojų požiūriu, neatitinka sąžiningos verslo praktikos arba prieštarauja CK, VTAĮ ar kitiems teisės aktams
- Teikia išvadą byloje (Vartotojų teises ginančios institucijos gali būti įtrauktos į bylą išvadai duoti Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 22 straipsnio nustatyta tvarka. Vartotojų teises ginančių valstybės institucijų dalyvavimo bylose, kuriose nagrinėjami ginčai, susiję su vartotoju teisių gynimu, svarbą savo praktikoje yra akcentavęs Lietuvos Aukščiausiasis Teismas (*LAT CBS 2001 m. balandžio 18 d. nutartis c.b. Nr. 3K-3-475/2001*)).

VVTAT įgyvendinama viešojo intereso gynimo funkcija (II)

- LAT CBS 2009 m. liepos 30 d. nutartis c.b. Nr. 3k-3-333/2009 – nors LAT iš esmės pripažino VVTAT teisę ginti viešąjį interesą, tačiau nusprendė, jog ieškovo reikalavimas dėl pripažinimo nesąžiningomis ir įpareigojimo pakeisti jau negaliojančių Taisyklių 3.2.1.6, 6.3, 11.1.1 punktų sąlygas tapo beprasmiškas vartotojų viešojo intereso gynimo požiūriu, nes draudimo įmonė pakeitė taisykles
- VVTAT prašė teismo: 1) pripažinti atsakovo bendrovės 2005 m. gegužės 10 d. įsakymu Nr. 20 patvirtintų Transporto priemonių draudimo taisyklių Nr. 030 (toliau – Taisyklės) 3.2.1.6, 6.3, 11.1.1 punktuose nurodytas sąlygas nesąžiningomis; 2) įpareigoti atsakovą pakeisti Taisyklių: 3.2.1.6 punktą, nurodant, kokius konkrečiai transporto priemonės dokumentus draudėjui palikus transporto priemonėje neišmokama transporto priemonių KASKO draudimo išmoka; 6.3 punktą, nurodant kokiais kriterijais vadovaujantis apskaičiuojant draudimo įmoką draudėjas yra priskiriamas konkrečiai drausmingumo (nedrausmingumo) kategorijai; 11.1.1 punktą, nurodant, nuo kurio momento yra skaičiuojamas pranešimo apie draudiminį įvykį draudikui terminas.

VVTAT įgyvendinama viešojo intereso gynimo funkcija (III)

- Kritikuotina LAT CBS 2009 m. liepos 30 d. nutartis c.b. Nr. 3k-3-333/2009, nes:
 - paneigia VVTAT funkciją prevenciškai kontroliuoti sutarties sąlygas
 - Praktiškai atsisakė vertinti sąlygas *in abstracto*, nukreipiant į individualų teisių gynimą ir perkeldama individualiam vartotojui įrodinėti sąlygų nesąžiningumą
 - Perkėlė VVTAT įrodinėjimo pareigą dėl to, kad kitų vartotojų teisės gali būti pažeistos

Savivaldybių vaidmuo

- Funkcijos susijusios su vartotojų švietimu
- Remia vartotojų asociacijas savivaldybės tarybos nustatyta tvarka

Vartotojų asociacijų vaidmuo

- pradedant nuo dalyvavimo politikos formavime ir baigiant vartotojų teisių gynimo įgyvendinimu
- reikšmė didžiulė vartotojų švietimo srityje, ginant kolektyvinius vartotojų interesus, dalyvaujant Elgesio su vartotojais kodeksų rengime bei standartinių sutarčių sąlygų rengime, kaip ir kitos organizacijos jos gali turėti įtaką teisėkūros procese, įtakoiant vartotojų apsaugos politikos formavimą ir įgyvendinimą

Vartotojų asociacijų teisės–VTAĮ 13 str

- tirti vartotojų nuomonę apie prekių ir paslaugų asortimentą, kokybę, prekybos ir paslaugų teikimo organizavimą
- tirti prekių ir paslaugų kokybę bandymų laboratorijose, taip pat pateikti prekes ir paslaugas ekspertizei ir tyrimams
- viešai skelbti vartotojų nuomonės tyrimų, prekių ir paslaugų ekspertizių ir bandymų tyrimų rezultatus
- teikti valstybės ir savivaldybių institucijoms pasiūlymus dėl vartotojų sveikatai pavojingų prekių gamybos ir paslaugų, pardavimo (teikimo) uždraudimo
- teikti pardavėjams ir paslaugų teikėjams pasiūlymus dėl vartotojų teisių apsaugos gerinimo;
- šviesti vartotojus, leisti jiems skirtus leidinius, rengti laidas ir kt.
- atstovauti vartotojams nagrinėjant ginčus vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka
- gauti informaciją iš gamintojų, pardavėjų, paslaugų teikėjų apie parduodamų prekių ir teikiamų paslaugų kokybę ir kitus duomenis, reikalingus vartotojų teisėms ir interesams ginti;
- gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų
- įgyvendinti vartotojų informavimo ir konsultavimo programas
- teikti pasiūlymus dėl vartotojų teisių apsaugos politikos formavimo ir dalyvauti ją įgyvendinant
- ginti vartotojų viešąjį interesą
- kitas įstatymų ir kitų teisės aktų nustatytas teises

Reikalavimai (I)

- Lietuvos teisė nenumato specialių reikalavimų
- Jei siekia ginti viešąjį interesą ar gauti finansavimą – reikalavimai taikomi:
 - yra įregistruotos Juridinių asmenų registre
 - steigimo dokumente yra nurodytas veiklos tikslas – vartotojų teisių ir teisėtų interesų atstovavimas ir gynimas
 - asociacijoje yra ne mažiau kaip 20 narių. Tuo atveju, kai asociacijos nariai yra kitos vartotojų asociacijos, bendras šių asociacijų narių skaičius turi būti ne mažesnis kaip 20
 - yra nepriklausomos nuo verslo ir kitų su vartotojų teisių gynimu nesusijusių interesų

Reikalavimai (II)

- Vartotojų asociacija, pareikšdama ieškinį ar pareiškimą (skundą) vartotojų viešajam interesui ginti, privalo teismui pateikti įrodymus, kad ji atitinka nustatytus reikalavimus
- Paskutinio reikalavimo atžvilgiu pateikimas vartotojų asociacijos pareiškimas dėl jos nepriklausomumo nuo verslo ir kitų su vartotojų teisių gynimu nesusijusių interesų, jeigu neįrodoma kitaip
- Atitikimą nustatytiems reikalavimams tikrina teismas
- Teismas gali atsisakyti priimti ieškinį CPK 137 str. 2 d. 8 p. pagrindu, tai yra tuo atveju, kai pareiškimą suinteresuoto asmens vardu padavė neįgaliotas vesti byla asmuo., o jei šios aplinkybės paaiškėtų bylos nagrinėjimo metu, tai būtų pagrindas teismui pareiškimą palikti nenagrinėtu

Reikalavimai kitose valstybėse

- Panašūs kriterijai yra nustatyti Estijos vartotojų apsaugos įstatyme
- Italijoje yra pateiktas vartotojų asociacijų apibrėžimas, pagal kurį vartotojų asociacijos yra organizacijos, įsteigtos išimtinai apsaugoti vartotojų teises ir interesus
 - kad asociacijos galėtų ginti vartotojų viešąjį interesą jos turi būti teisėtai įgalintos ginti tokį viešąjį interesą
 - turi būti įtrauktos į Pramonės ministerijos tvarkomą sąrašą
 - nustatyti tam tikri reikalavimai organizacijoms: įstatuose jos turi numatyti vartotojų apsaugą kaip pagrindinį savo veiklos tikslą, nurodyti narius, kurie moka atitinkamas įmokas asociacijos tikslams tenkinti, yra nustatytas atitinkamas atstovavimo reikalavimas, pvz., 0.5 nario kiekvienam tūkstančiui gyventojų, finansinę ataskaitą, ataskaitą apie tai kokią veiklą vykdė per tris metus, jos atstovai (valdymo organai) negali būti pripažinti kaltais dėl veiklos tokioje asociacijoje
 - nustatyti draudimai reklamuoti prekes
- Prancūzijoje tokios asociacijos yra registruojamos Teisingumo ministerijoje
- Vokietijoje vartotojų asociacijos:
 - turi būti juridiniai asmenys
 - pagal įstatus turi vykdyti vartotojų interesų apsaugą per švietimą ir konsultacijas (teisės teoretikų nuomone turi faktiškai tai vykdyti)
 - 75 fiziniai asmenys turi būti kaip nariai arba asocijuotų asociacijų nariai
 - anksčiau šiuos kriterijus vertino teismas, o nuo 2000 m. tokios organizacijos turi būti registruojamos specialioje institucijoje Bundesverwaltugsamt