COVID-19 karantino metu išryškėjusių vartotojų teisių pažeidimų tendencijos

Mykolo Romerio universiteto Teisės mokyklos

Privatinės teisės institutas

Doc. dr. Lina Novikoviėnė

El. paštas: linan@mruni.eu

DOI: 10.13165/LT-20-01-09

Santrauka. Šalyje paskelbus ekstremaliąją padėtį, ilgalaikius planus turėjo koreaguoti ir fiziniai, ir juridiniai asmenys. Vieniems verslo dalyviams dėl plintančio koronaviruso teko stabdyti savo veiklą, kitiems – dirbti su tam tikrais apribojimais, kuriuos papildė tiekimo sutrikimai ir importo ribojimai. Karantino laikotarpis išsiskyrė ir tuo, kad, nelikus tiesioginio kontakto su vartotoju, verslui teko ieškoti kitokių priemonių ir būdų, kaip pasiekti potencialų klientą. Viena iš tokių priemonių tapo reklama, be to, šalia vartotojams įprastinių produktų ir paslaugų reklamos, ypač socialinėje medijoje, atsirado greito pelno, pasinaudojant pandemija, siekiančių „pardavėjų“, kurie siūlė tuo metu išaugusios paklausos prekes: medicinines kaukes, dezinfekcinį skystį ir pan. Maisto papildus gaminantys, prekiaujantys jais verslo subjektai savo naudojamose reklamose ėmė vartoti su viruso infekcijomis susijusius sveikatinimo teiginius. Neišvengiamai tokia situacija darė įtaką ir vartotojams, jų ekonominiam elgesiui, sąlygojo jų teisių pažeidimus. Tad šio straipsnio tikslas – ištirti vartotojų teisių pažeidimų, matomų karantino laikotarpiu, tendencijas Vartotojų teisių apsaugos tarnybos praktikoje.

Reikšminiai žodžiai: vartotojų teisių apsauga, vartotojų teisių pažeidimai, karantinas, vartotojų teisių apsaugos tarnyba, COVID-19.

Įvadas

Lietuvos Respublikos Vyriausybei nuo 2020 m. kovo 16 d. 00 val. iki 2020 m. birželio 16 d. 24 val. paskelbus karantiną, dėl koronaviruso infekcijos (COVID-19) plitimo visoje Lietuvos teritorijoje buvo uždarytos parduotuvės, išskyrus maisto prekių bei vaistines, uždaryti barai, kavinės, grožio salonai, uždrausti renginiai ir masiniai susibūrimai, uždrausta išvykti į užsienį, taip pat sustabdyta ugdymo įstaigų veikla.

Po visą pasaulį plintantis virusas, sukeliantis COVID-19 ligą, turėjo poveikį ir verslo santykiams, ir kasdieniam vartotojo gyvenimui. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba (toliau – VVTAT, Tarnyba) skelbia, kad, šalyje susiklosčius sudėtingai situacijai dėl koronaviruso pandemijos ir su tuo susijusių karantino apribojimų, sulaukta beveik trečdaliu daugiau vartotojų skundų nei 2019 m. tuo pačiu laikotarpiu.¹ Analizuojant naujausius VVTAT statistinius duomenis matyti, kad per 2020 m. tris ketvirčius į Tarnybą dėl galimų vartotojų teisių pažeidimų arba dėl informacijos vartotojų teisių apsaugos klausimais (ne maisto produktų rinkos priežiūra arba turizmo paslaugų teikėjų priežiūra) kreiptasi 29 044 kartus.² Palyginti su tuo pačiu laikotarpiu 2019 m., vartotojų kreipimusi yra 21,5 proc. daugiau (per 2019 m. tris ketvirčius kreiptasi 22 798 kartus).³ Tarnybai

1 „Pandemijos laikotarpiu – rekordinis vartotojų skundų skaičius“, Vartotojų teisių apsaugos tarnyba, žiūrėta 2020 m. spalio 28 d., <http://www.vvtat.lt/informacija-vartotojams-koronaviruso-laikotarpiu/677/pandemijos-laikotarpiu-rekordinis-vartotoju-skundu-skaicius:1413>.

2 Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba. 2020 metų III ketvirčių asmenų prašymų ir pasiteiravimų analizės ataskaita, 2020 m. spalio 29 d. Nr. 3-1430, žiūrėta 2020 m. spalio 28 d., <http://www.vvtat.lt/data/public/uploads/2020/11/2020-m.-iii-ketv..pdf>

3 Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba. 2019 metų III ketvirčių asmenų prašymų ir pasiteiravimų analizės ataskaita, 2019 m. spalio 25 d. Nr. 3-2037, žiūrėta 2020 m. spalio 28 d., <http://www.vvtat.lt/doclib/2gimjvwttrzc2y7tahnp4ch89a9zy>.

buvo pateikti 7 433 vartotojų skundai. Lyginant su ankstesnių metų analogiškais laikotarpiais, per 2020 m. tris ketvirčius gauta visų laikų daugiausia vartotojų skundų (per 2019 m. tris ketvirčius gautas 5 651 vartotojo skundas).

Tarnybai atliekant rinkos priežiūros funkciją ir savo iniciatyva – tikslinius patikrinimus taip pat nustatytas ne vienas vartotojų teisių pažeidimas.

Todėl šio straipsnio tikslas – ištirti vartotojų teisių pažeidimų per karantino laikotarpį tendencijas Vartotojų teisių apsaugos tarnybos praktikoje.

Straipsnis parengtas remiantis statistine analize, mokslinės literatūros lingvistine, sisteminė analize, taikyti dokumentų analizės, ekspertinio interviu metodai.

1. Vartotojų situacijos pokyčiai karantino laikotarpiu

Šalyje paskelbus ekstremaliąją padėtį, ilgalaikius planus turėjo koreguoti ir fiziniai, ir juridiniai asmenys. Vieniems verslo dalyviams dėl plintančio koronaviruso teko stabdyti savo veiklą, kitiems – dirbti su tam tikrais apribojimais. Bendrąją prasme COVID-19 karantinas šalyje pasireiškė tiekimo sutrikimais, importo, renginių ir kitais ribojimais, nepaliekant nuošalyje ir kelionių, kurias buvo būtina riboti (atšaukti) dėl koronaviruso plitimo užkardymo pasaulyje. Neišvengiamai tokia situacija paveikė ir vartotojus, sąlygojo jų teisių pažeidimus.

Kaip ir ankstesniais metais, 2020-aisiais daugiausia asmenys į Tarnybą kreipėsi dėl vartojimo prekių, tačiau asmenų kreipimusi tendencijos reikšmingai pasikeitė laisvalaikio paslaugų sektoriuje. Per 2019 m. tris ketvirčius asmenų kreipimaisi laisvalaikio paslaugų srityje sudarė 5 proc. visų kreipimusi, o 2020 m. tuo pačiu laikotarpiu ši dalis pakilo iki 15 proc. Akivaizdu, kad tai sąlygojo su karantino įvedimu susiję apribojimai, dėl kurių buvo atšaukiamos kelionės, skrydžiai, stabdomi renginiai ir kitos laisvalaikio paslaugos.⁴

Analizuojamu laikotarpiu daugiausia vartotojų skundų ir pasiteiravimų gauta dėl turizmo paslaugų paketų, kelionių agentūrų paslaugų bei kultūros ir pramogų paslaugų (žr. 1 pav.). Tarnyba sulaukė ypač daug vartotojų skundų ir pasiteiravimų dėl atšauktų kelionių ir renginių. Galima palyginti: per 2019 m. tris ketvirčius sulaukta 121 vartotojo pasiteiravimo ir 80 skundų dėl turizmo paslaugų paketų, 85 pasiteiravimų ir 56 skundų dėl kelionių agentūrų paslaugų bei 164 vartotojų pasiteiravimų ir 105 skundų dėl kultūros ir pramogų paslaugų.⁵

1 pav. Vartotojų pasiteiravimai ir skundai laisvalaikio paslaugų srityje

⁴ Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, *supra note*, 2.

⁵ *Ibid.*

Be minimų paslaugų, taip pat matyti, kad beveik tris kartus išaugo vartotojų skundų dėl su sportu ir pomėgiais susijusių paslaugų skaičius. Per 2020 m. tris ketvirčius gauti 128 vartotojų skundai, o 2019 m. tuo pačiu laikotarpiu – 49 vartotojų skundai. Taip pat beveik du kartus išaugo vartotojų skundų dėl viešbučių ir kitų apgyvendinimo paslaugų – 52 vartotojų skundai 2020 m., 2019 m. tuo pačiu laikotarpiu – 27 vartotojų skundai. Tarnybos ataskaitoje atkreipiamas dėmesys į išryškėjusią įdomią tendenciją, kad analizuojamu laikotarpiu verslo subjektai ne kartą kreipėsi į Tarnybą prašydami pateikti Tarnybos poziciją bei teisės aktų nuostatų išaiškinimų dėl vartotojų teisių įvairiose rekreacinių paslaugų teikimo srityse.⁶ Dažnesnis verslininkų kreipimasis į Tarnybą laikytinas teigiama tendencija, nes tai rodo verslo subjektų atsakomybę savo vartotojui, o tai leidžia iš anksto užkirsti kelią galimiems vartotojų teisių pažeidimams.

Karantino laikotarpiu Tarnyba ir toliau vykdė rinkos priežiūros patikrinimus (atlikti 664 patikrinimai, iš jų 44 proc. atvejų nustatyti pažeidimai), pagrindinis dėmesys buvo skirtas prekėms, kurių atitiktis buvo ypač svarbi COVID-19 profilaktikai. Tikrinant asmens apsaugos priemones atlikti 108 patikrinimai ir 34 patikrinimų metu nustatyti pažeidimai. Pavyzdžiui, 2019 m. pirmąją pusmetį atitinkamai buvo 35 patikrinimai ir 18 patikrinimų metu nustatyti pažeidimai. Biocidai (dezinfektantai) tikrinti 2020 m. pirmą pusmetį 75 kartus ir 44 patikrinimų metu nustatyti pažeidimai, o 2019 m. pirmą pusmetį atliktas 31 patikrinimas ir 15 patikrinimų metu nustatyti trūkumai.⁷

Tarnyba taip pat organizavo karantino metu naudojamų asmeninių dezinfekcinių priemonių bei paviršių dezinfekcijos priemonių tikrinimo programą. Dažniausiai dezinfekcinių priemonių srityje pažeidimų nustatyta ženklinant šiuos produktus (nepagrįstai naudojamas skiemuo „dez“, gamintojo ir platintojo informacijos neatitikimai, kt.), taip pat nustatyta prekybos neautorizuotais produktais atvejų bei draudžiamos dezinfekcinių skysčių išpilstymo veiklos atvejų. Asmeninių apsaugos priemonių srityje dažniausiai nustatyta aprašymo neatitinkančių apsauginių kaukių, netinkamos kokybės ar netinkamos gamybai panaudotos medžiagos kaukių, taip pat nustatyta gamintojo neįvykdytos ar netinkamai įvykdytos prievolės įvertinti prekę pagal nustatytus reikalavimus atvejų.

2. Vartotojų klaidinimas karantino laikotarpiu

Karantino laikotarpis išsiskyrė ir tuo, kad, nelikus tiesioginio kontakto su vartotoju, verslui teko ieškoti kitokių priemonių ir būdų, kaip pasiekti potencialų klientą. Viena iš tokių priemonių – reklama. Vadovaujantis Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo 3 straipsnyje įtvirtintais reklamos principais, teikiama reklama turi būti padori, teisinga bei atpažįstama. Nekvestionuojant kitų reklamos principų svarbos, ypač svarbus karantino laikotarpiu buvo reklamos teisingumo principo užtikrinimas, nes plintant COVID-19 infekcijai internete padaugėjo melagingų pranešimų, kuriuose siūloma įsigyti produktus, tariamai galinčius išgydyti ar apsaugoti nuo viruso. Melagingi teiginiai apėmė daugelį COVID-19 infekcijos kontekste ypač aktualių produktų, tokių kaip medicininės kaukės, įvairios dezinfekavimo priemonės ir netgi maisto papildai. Siekdami greito pelno, pasinaudojant esama situacija, nesąžiningi „pardavėjai“ aktyviai naudojosi ir socialinėmis medijomis, todėl socialiniuose tinkluose sparčiai daugėjo netikrų paskyrų, kuriose buvo siūloma įsigyti „stebuklingą“ poveikį žadančių priemonių nuo COVID-19 – dezinfekcinių skysčių, apsauginių kaukių, testų ir net vaistų šiam virusui gydyti. Apie tokią grėsmę Tarnyba įspėjo⁸ vartotojus, ragino būti atidžius ir budrius, nes praktika rodo, jog tokios paskyros kuriamos trumpam laikui,

⁶ *Ibid.*

⁷ Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba. 2020 m. I pusmečio rinkos priežiūros ataskaita, 2020-08-31 Nr. 3-1231, žiūrėta 2020 m. gruodžio 8 d. <http://www.vvtat.lt/doclib/ohrmv0hufldrtgrcq3u3pj282udbvsbr>.

⁸ „VVTAT įspėja dėl melagingos reklamos internete“, žiūrėta 2020 m. gruodžio 8 d. <http://www.vvtat.lt/informacija-var-totojams-koronaviruso-laikotarpiu/677/vvtat-ispeja-del-melagingos-reklamos-internete:1376>.

o užsakytos ir apmokėtos prekės vartotojams nėra pristatomos. Vėliau nustatyti tokius pardavėjus gali būti sunku, o didžioji dalis paskyrų, dėl kurių kreipiasi vartotojai, tampa nebeaktyvios ir nebeprieinamos.

Siekiant užkirsti kelią nesąžiningai ir klaidinančiai verslo praktikai, VVTAT ėmėsi įvairių priemonių: vykdė rinkos stebėjimą, operatyviai atliko tyrimus pagal gautus pranešimus. Kaip tyrimo autorės atlikto ekspertinio interviu metu nurodė Tarnybos specialistas, karantino laikotarpiu Tarnyba atliko 53 preliminarinius tyrimus dėl skleidžiamos klaidinančios reklamos bei vykdomos nesąžiningos komercinės veiklos, visais atvejais pastebėjusi galimai klaidinančios reklamos požymius ar galimai nesąžiningos vykdomos komercinės veiklos požymius, Tarnyba kreipėsi į komercinės veiklos subjektus ir pateikė išpėjimus bei rekomendacijas, įpareigodama reikalavimų neatitinkančią informaciją nedelsiant pakeisti arba pašalinti. Kaip pažymėjo ekspertas, Tarnybos atliktų tyrimų metu bendrovės operatyviai pakeitė arba pašalino skleidžiamą vartotojus klaidinančią informaciją, geranoriškai bendradarbiavo, o tais atvejais, kai dėl nurodytų aplinkybių kilo ginčas su vartotoju, bendrovės ginčus išsprendė taikiai. Tačiau buvo ir atvejų, kai Tarnybai teko taikyti sankcijas dėl verslininkų skleidžiamos maisto papildų reklamos, kurioje buvo nurodomi gydomieji teiginiai, susiję su COVID-19 virusu. Kaip žinome, teiginių apie maisto produktų maistingumą ir sveikatingumą vartojimą reglamentuoja Europos parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 1924/2006 „Dėl teiginių apie maisto produktų maistingumą ir sveikatingumą“, kurio 3 straipsnio a dalyje nustatyta, kad teiginiai apie maistingumą ir sveikatingumą gali būti vartojami ženklinant, pristatant arba reklamuojant į Bendrijos rinką pateikiamus maisto produktus, tik jei šie teiginiai atitinka šio reglamento nuostatas, bei, kad, nepažeidžiant Direktyvų 2000/13/EB ir 84/450/EEB, teiginiai apie maistingumą ir sveikatingumą neturi būti melagingi, dviprasmiški ar klaidinantys. Detaliam nesigilinant į maisto reklamos ypatumus, kurių išties yra daug, ir tai jau atskiro tyrimo reikalaujantis klausimas, galima pažymėti, kad maisto produktų reklamos reguliavimu siekiama, kad vartotojai nebūtų klaidinami nepagrįstais, hiperbolizuojančiais ar netiesioginiais teiginiais, kad būtų užtikrinta, jog teiginiai apie mitybą, sveikatą būtų realūs, nebūtų vartojami melagingi ar netikslūs teiginiai, o sveikatingumo teiginiai apskritai neturėtų būti vartotini, jeigu neatsižvelgiama į sveikos mitybos principus ir sveiką gyvenseną. Pavyzdžiui, VVTAT komisija nagrinėjo ne vieną bylą, kuriose buvo sprendžiami klausimai dėl reklamos naudojimo reikalavimų nesilaikymo. Vienoje iš bylų nustatyta, kad UAB „Silicio biotechnologijos“ maisto papildų reklamoje buvo vartojami sveikatingumo teiginiai, neatitinkantys teisės aktuose nustatytų reikalavimų, t. y. maisto papildų reklamoje nurodoma, kad jų sudėtinės dalys padeda imuninei sistemai organizme naikinti virusus⁹, kitoje byloje konstatuota, kad maisto produktų reklamoje vartojami tokie draudžiami teiginiai kaip „<...> didina atsparumą bakterinėms ir virusinėms infekcijoms, stiprina kraujagysles“¹⁰ ir pan.

Taip pat Tarnybos komisijoje buvo nagrinėjami atvejai, kai verslininkų naudojamoje maisto papildų reklamoje sąsaja su COVID-19 viruso infekcija įvardijama tiesiogiai, pavyzdžiui, UAB „CRB Konsultacijos“ reklamuodama maisto papildą „Mantra VIRimmun“, vartojo tokius teiginius: „Visas pasaulis kenčia nuo Koronos viruso. Virusas yra labai pavojingas ir tai realybė! Iki šiol nėra atrasta veiksmingų cheminių tablečių, kurios išgydytų virusą, tačiau yra žinomas augalinių medžiagų poveikis, kuris padeda kovoti su virusais ir jų sukeltais uždegimais. Jų efektyvus poveikis yra patvirtintas aibe mokslinių tyrimų. Be visų rekomenduojamo rankų dezinfekavimo, distancijos laikymosi ar saviizoliacijos yra dar viena tikra pagalba imuninei sistemai – ją stiprinti su Mantra VIRimmun. Mantra VIRimmun užkerta kelią virusui, stabdo viruso sukeltą uždegimą, palaiko normalią imuninę sistemą, apsaugo viruso pažeistus organus (plaučius, širdies ir kraujagyslių sis-

9 Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisijos nutarimas byloje „Dėl UAB „Silicio biotechnologijos“ Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo pažeidimo“, 2020-08-20 Nr. 12R-44.

10 Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisijos nutarimas byloje „Dėl UAB „Mosus“ Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo pažeidimo“, 2020-06-10 Nr. 12R-30.

temą).¹¹ Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija, priimdama sprendimą dėl sankcijos skyrimo šiam verslo subjektui, pažymėjo, jog UAB „CRB Konsultacijos“ reklamuoti maisto papildai nėra vaistiniai preparatai, todėl negali būti reklamuojami nurodant vaistinio preparato savybes. Be to, vertindama pažeidimo pobūdį ir pavojingumą, ji atsižvelgė į tai, jog reklamoje, be kita ko, buvo skleidžiami teiginiai, susiję su COVID-19 pandemija, o tai dėl informacijos trūkumo bei noro apsaugoti nuo šio viruso profilaktiškai teiginių sklaidos laikotarpiu galėjo daryti didelę įtaką vartotojų ekonominiam elgesiui bei tokia informacija galėjo būti aktuali plačiam vartotojų ratui pandemijos laikotarpiu. Atsižvelgiant į tai, buvo nuspręsta už pažeidimo pobūdį nustatytą pradinį baudos dydį didinti 30 procentų.

Kitoje Tarnybos komisijos nagrinėtoje byloje maisto papildų reklamoje taip pat buvo vartojami su koronaviruso infekcija susiję teiginiai, pvz.: „Šiuo metu pagrindinės teikiamos rekomendacijos apie itin sparčiai plintantį koronavirusą, yra skirtos tam, kad surasti būdus, kaip išvengti bet kokio kontakto su virusu. Tačiau yra patarimų, ką daryti, kad jau įvykęs kontaktas su šiuo ligos sukėlėju būtų kiek įmanoma mažiau rizikingas. Kovojant su virusine infekcija – žmogaus imunitetas yra kertinis faktorius. <...> Imuninės sistemos stiprinimui naudinga vartoti vitaminus, maisto papildus. <...> Mokslininkai iš kordicepsa išskyrė unikalią medžiagą – kordicepiną, kuris turi savybių stabdyti bakterijų dauginimąsi ir virusus...“¹² Šiuo atveju vertinant pažeidimo pobūdį ir pavojingumą, taip pat buvo atsižvelgta į tai, kad reklamoje buvo skleidžiami teiginiai apie įvairių žmogaus organizmo sistemų ligų prevenciją ir gydymą, o tokia informacija galėjo būti aktuali plačiam vartotojų ratui, tačiau, atsižvelgiant į tai, kad pažeidimas buvo padarytas pirmą kartą ir nedelsiant pašalintas, įmonei skirtas įspėjimas.

Analizuojamo klausimo kontekste pažymėtina, kad kiekvienas vartotojas yra suinteresuotas gauti teisingą informaciją apie ketinamų įsigyti produktų savybes. Jei atitinkama informacija netiksli, tai gali iškreipti vidutinio vartotojo elgesį siūlomo produkto atžvilgiu. Lietuvos vyriausiasis administracinis teismas savo praktikoje yra konstatavęs, kad „vidutinio (paprasto) vartotojo ekonominis elgesys paprastai siejamas su bendru išpūdžiu apie prekę (jos pakuotė, prekės ženklas, bendro pobūdžio informacija apie prekės savybes, prekės kaina), neanalizuojant kiekvienos detalės. Šis principas taikytinas ir prekės reklamai“¹³. Tad vidutinis vartotojas, perskaitęs minėtas maisto papildų reklamas, galėjo nepagrįstai susidaryti išpūdį, kad reklamuojami maisto papildai pasižymi ligų gydymo, profilaktinėmis ir kitomis savybėmis, kurių neturi, ir dėl šios priežasties būti suklaidintas. Lietuvos Respublikos maisto įstatymo 5 straipsnio 1 dalies 2 punkte aiškiai nustatyta, kad vartotojams turi būti teikiama teisinga informacija apie maistą ir, kad draudžiama nurodyti ar užsiminti apie tas maisto savybes, kurių jis neturi, taip pat apie gydomąsias ar nuo ligų saugančias savybes. Savo ruožtu Higienos normos HN 17:2016 15 punkte nustatyta, kad, ženklinant, pristatant bei reklamuojant maisto papildus, nė vienam iš jų negali būti priskiriamos gydomosios ar profilaktinės savybės arba daroma nuoroda į jas.

Kiek kitoks reklamos modelis reklamuojant maisto papildus buvo pasirinktas kitoje Tarnybos komisijos nagrinėtoje byloje, kurioje buvo pasinaudojama gydytojo rekomendacija, reklamoje teigiant: „Šiose uogose yra dvi ypatingos antioksidantų molekulės – C3G ir D3G, jos tokios mažos, kad lengvai prasiskverbia į ląstelės vidų ir veikia antivirusiniu ir antibakteriniu būdu. Medox® kovoje su COVID-19: Kovoje su COVID-19 virusu daktarė A. Kažemikaitienė naudojo antocianinus/bioflavonoidus – Medox®: <...>.“¹⁴ VVTAT komisija, vertindama pažeidimo pobūdį ir pavojingumą, taip pat atsižvelgė į tai, jog reklamoje buvo skleidžiami teiginiai apie įvairių žmogaus organizmo sistemų ligų prevenciją ir gydymą, taip pat teiginius apie kovą su COVID-19 virusu.

11 Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisijos nutarimas byloje „Dėl UAB „CRB Konsultacijos“ Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo pažeidimo“, 2020-10-08 12R-58.

12 Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisijos nutarimas byloje „Dėl UAB „Tarp gėlių“ Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo pažeidimo“, 2020-11-19 Nr. 12R – 70.

13 Lietuvos vyriausiojo administracinio teismo 2005 m. lapkričio 17 d. nutartis administracinėje byloje Nr. A1-931/2005.

14 Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisijos nutarimas byloje „Dėl UAB „Natura Medica“ Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo pažeidimo“, 2020-11-26 Nr.12R-73

3. Vartojimo ginčai dėl prekių

Per 2020 m. tris ketvirčius VVTAT išnagrinėjo arba atsakė į 12 991 asmens kreipimąsi dėl galimų vartotojų teisių pažeidimų vartojimo prekių srityje. Palyginti su praėjusių metų tuo pačiu laikotarpiu, situacija yra panaši. Kaip ir ankstesniais metais, daugiausia vartotojų skundų sulaukta dėl avalynės ir drabužių – 975 (2019 m. tuo pačiu laikotarpiu – 1 318), tačiau, lyginant su ankstesnių metų laikotarpiu, pastebima, kad vartojimo ginčų dėl drabužių ir avalynės sumažėjo 11 proc., bet išaugo vartojimo ginčų namų priežiūros ir renovavimo priemonių srityje (nuo 298 per 2019 m. tris ketvirčius iki 392 per 2020 m. tris ketvirčius) bei ginčų dėl informacijos ir ryšių technologijų prekių (nuo 394 per 2019 m. tris ketvirčius iki 653 per 2020 m. tris ketvirčius).

Taip pat pastebėta, kad daugiau nei du kartus padaugėjo vartotojų skundų dėl medicininių prietaisų ir fizinės pagalbos priemonių: per 2019 m. tuo pačiu laikotarpiu gauti 23 vartotojų skundai, o per 2020 m. tris ketvirčius – 53 vartotojų skundai.

Karantino metu duris užvėrus parduotuvėms (išskyrus maisto prekių parduotuves bei vaistines) elektroninė prekyba, galima sakyti, liko vieninteliu ne maisto prekių prekybos kanalu. Todėl dėsninga, kad vartotojų susidomėjimas internetine prekyba akivaizdžiai išaugo. Lyginant su tuo pačiu 2019 m. laikotarpiu, 2020 m. sumažėjo tiesioginiu būdu sudaromų sandorių, bet padaugėjo elektroniniu būdu sudaromų sandorių. Per 2019 m. tris ketvirčius elektroniniu būdu sudaryti sandoriai sudarė 29 proc., 46 proc. teko tiesiogiai pardavimo vietoje sudaromiems sandoriams, o per 2020 m. tris ketvirčius 32 proc. sandorių buvo sudaryti elektroniniu būdu ir 40 proc. tradicinėje prekyboje.

Dėsninga ir tai, kad analizuojamu laikotarpiu vartotojai, palyginti su tokiu pačiu laikotarpiu 2019 m., dažniau kreipėsi dėl ginčų su internetinių parduotuvių valdytojais. Kaip pažymima VVTAT ataskaitoje, „pirkdami nuotoliniu būdu vartotojai dažniau kreipėsi dėl užsakytų, tačiau nepristatytų prekių arba prekių grąžinimo apribojimų (negrąžinami pinigai už pardavėjui grąžintas prekes, neteikiamas atsakymas į vartotojo pretenziją, netinkamai skaičiuojamas sutarties nutraukimo mokestis) ir teisės aktuose nenumatytų mokesčių, išlaidų priskyrimo vartotojams. Dažniausiai ginčai nuotolinės prekybos srityje kilo dėl drabužių, avalynės, automobilių detalių, baldų bei prekių augintiniams“¹⁵. Kartu daugėjo vartojimo ginčų dėl pagal individualų užsakymą pagamintų prekių grąžinimo, ir tie ginčai dažnu atveju kilo dėl to, kad pardavėjai prekės spalvos ar modelio pasirinkimą iš siūlomo asortimento klaidingai vertino kaip individualų užsakymą ir remdamiesi tuo vartotojams apribojo teisę grąžinti tokią prekę.

Analizuojant vartotojų skunduose keliamus reikalavimus, matyti, kad dominuoja reikalavimas – nutraukti prekės pirkimo–pardavimo sutartį ir grąžinti sumokėtus pinigus (59 proc.), toliau rikiuojasi vartotojų keliami individualaus pobūdžio reikalavimai (11 proc.), nedaug atsilieka vartotojų reikalavimai pakeisti netinkamos kokybės prekę į kitą tinkamos kokybės (8 proc.).

Karantino metu, ypač jo pradžioje, Lietuvoje buvo išaugusi medicininių kaukių paklausa. VVTAT 2020 m. birželio 16 d. išnagrinėjo vartotojo skundą, susijusį su medicininių kaukių įsigijimu. Vartotojas ir verslininkas telefonu sudarė nuotolinę vartojimo pirkimo–pardavimo sutartį, kuria verslininkas pardavė, o vartotojas nusipirko 3 sluoksnių medicinines kaukes už 83,00 Eur. Gavęs siuntą, vartotojas pamatė, kad atsiųstos medicininės kaukės yra ne trijų sluoksnių, o dviejų. Vartotojui informavus pardavėją apie gautas ne tas prekes, pardavėjas patvirtino, kad buvo išsiųstos ne tos kaukės, informavo, kad kaukes galima grąžinti bei atgauti sumokėtus pinigus. Vartotojas elektronine žinute aiškiai informavo pardavėją, kad sutartį nutraukia, bei kaukes išsiuntė atgal, tačiau pardavėjas pinigų negrąžino, nors atsakydamas į elektroninę žinutę dėl sutarties nutraukimo patvirtino tokios informacijos gavimą.

Spręsdama šį ginčą, VVTAT vadovavosi Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.228¹⁰ straipsnio 1 dalimi, numatančia, kad vartotojas turi teisę, nenurodydamas priežasties ir nepatirdamas kitų, negu nustatyta 6.228¹¹ straipsnyje, išlaidų, per 14 dienų atsisakyti nuotolinės

15 Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, *supra note*, 2.

sutarties <...>. Civilinio kodekso 6.228¹⁰ straipsnio 6 dalis numato, jog tokiu atveju vartotojas praneša verslininkui apie nuotolinės sutarties <...> atsisakymą arba pateikdamas aiškų pareiškimą, kuriame išdėstytas jo sprendimas atsisakyti sutarties, arba pateikdamas tinkamai užpildytą pavyzdinę sutarties formą (patvirtintą Lietuvos Respublikos Vyriausybės), o verslininkas privalo nedelsdamas patvirtinti vartotojui, kad gavo jo sutarties atsisakymą.

Pareiga tinkamai informuoti vartotoją apie prekių pristatymo terminus ir užtikrinti, kad prekės vartotojams būtų pristatomos laiku, verslininkui tenka ir nuotolinėje prekyboje. Todėl jei dėl objektyvių priežasčių vartotojo užsakytos prekės laiku neįmanoma pristatyti, pardavėjas privalo apie tai nedelsdamas informuoti vartotoją. Deja, bet esama atvejų, kai vartotojai savo užsakytų prekių taip ir nesulaukia. Štai VVTAT 2020 m. gegužės 28 d. nutarimu išnagrinėjo 2020 m. gegužės 6 d. vartotojos prašymą nutraukti 2020 m. kovo 24 d. internetu sudarytą nuotolinę vartojimo pirkimo–pardavimo sutartį bei grąžinti sumokėtus pinigus, nes užsakytos prekės nebuvo gautos. Vadovaujantis CK 6.359 straipsnio 2 dalimi, numatančia, kad pardavėjas turi pareigą ne vėliau kaip per 30 dienų nuo sutarties sudarymo dienos (jeigu šalys nesusitaria kitaip) pristatyti daiktus juos perduodamas pirkėjui arba perleisdamas pirkėjui jų valdymą, bei CK 6.359 straipsnio 4 dalimi, įtvirtinančia pirkėjo teisę vienašališkai nutraukti sutartį, jeigu pardavėjas atsisakė pristatyti daiktus <...> per Civilinio kodekso 6.359 straipsnio 2 dalyje įtvirtintą terminą, ginčas buvo išspręstas vartotojos naudai.

Atkreiptinas dėmesys, kad kiekvienas atidus ir rūpestingas verslininkas privalo užtikrinti, jog periodiškai būtų tikrinamas prekių likutis, ir pastebėjęs, kad prekių nebeliko, pašalinti šį pasiūlymą. Priešingu atveju tokie pardavėjo veiksmai, kai siūlomos prekės, kurių pardavėjas neturi, gali klaidinti vartotojus dėl prekių prieinamumo ir galėtų būti vertinami kaip galimai nesąžininga komercinė veikla, už kurią gali būti taikomos Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatyme numatytos sankcijos.

4. Vartojimo ginčai dėl paslaugų

Kaip minėta, per pastaruosius tris 2020 m. ketvirčius taip pat padaugėjo vartotojų skundų dėl sportu ir pomėgiais susijusių paslaugų, dėl viešbučių ir kitų apgyvendinimo paslaugų. Karantino metu Lietuvoje taip pat buvo sustabdytas ugdymo ir vaikų priežiūros procesas ugdymo įstaigose, šis procesas galėjo būti organizuojamas tik nuotoliniu būdu. VVTAT pasiekė vartotojo skundas, kad, ikimokyklinio amžiaus vaikams nelankant darželio, vartotojas vis tiek turi mokėti visą kainą už paslaugas pagal sudarytą sutartį. Išnagrinėjusi vartotojo skundą, VVTAT komisija 2020 m. rugpjūčio 21 d. priėmė nutarimą Nr. 10E-1861, kuriame pasisakė dėl standartinių sutarties sąlygų, įskaitant sutarties sąlygas, kurios nustatė mokesčio už ugdymą ir kitų teikiamų paslaugų dydžio bei jo mokėjimo tvarką, kuriose nustatyta, kad ugdytinio liga, ugdymo įstaigos nelankymas, išvykimas atostogų ir kitos ugdytinio nebuvimo ugdymo įstaigoje priežastys, atsiradusios ne dėl Paslaugų teikėjo kaltės, neturi įtakos mokesčio už ugdymą ir kitų teikiamų paslaugų dydžiui bei jo mokėjimo tvarkai. Sutartyje taip pat įtvirtinta, kad, nelankant ugdymo įstaigos dėl ligos, išvažiavimo šeimos atostogų ar kitų panašių priežasčių, atsiradusių ne dėl Paslaugų teikėjo kaltės, arba Paslaugų teikėjui sustabdžius ugdymo paslaugų teikimą šioje Sutartyje numatytais atvejais, Paslaugų gavėjas nėra atleidžiamas nuo pareigos mokėti ugdymo mokesťį ir mokesčius už kitas jo užsakytas paslaugas. Sprendžiant šį ginčą buvo remiamasis CK 6.716 straipsnio nuostatomis, numatančiomis, kad vartotojas yra įpareigojamas susimokėti tik už suteiktas paslaugas, todėl ginčijamos sutarties sąlygos, kuriomis remiantis vartotojas turi mokėti ir už nesuteiktas paslaugas, buvo pripažintos kaip neatitinkančios teisinio reglamentavimo bei pažeidžiančios paslaugos teikėjo ir vartotojo teisių ir pareigų pusiausvyrą vartotojo nenaudai.

Ginčijamoje sutartyje taip pat buvo numatyta gana abstrakti sąlyga, kad „paslaugų teikėjas savo nuožiūra gali taikyti įvairias bet kurio mokesčio už ugdymo ir / ar susijusias paslaugas nuolaidas

ties Sutarties pasirašymo metu, tiek ir vėliau“. Pasisakydama dėl šios nuostatos VVTAT konstatavo, kad tokia sutarties sąlyga iš esmės suteikia teisę paslaugos teikėjui savo nuožiūra keisti (mažinti, didinti, panaikinti ir kt.) nuolaidas, vartotojui nesuteikiant informacijos, kokiais atvejais paslaugos teikėjas tai turi teisę daryti bei kokiais kriterijais vadovaujantis. VVTAT, konstatavusi, kad tokia sąlyga laikytina nesąžininga kaip neatitinkanti skaidrumo reikalavimų, pažymėjo, kad „paslaugų teikėjui tenka pareiga užtikrinti su vartotojais sudaromų sutarčių sąlygų teisinį apibrėžtumą, jų suderinamumą su galiojančių teisės aktų nuostatomis bei aiškumą vartotojui, vartojimo sutarties rašytinė sąlyga turi būti išreikšta aiškiai ir suprantamai“¹⁶.

Šiame kontekste paminėtina, kad pagal nusistovėjusią Europos Sąjungos Teisingumo Teismo (toliau – ESTT) praktiką skaidrumo reikalavimas Direktyvos 93/13/EEB taikymo srityje turi būti suprantamas kaip reiškiantis ne tik tai, kad atitinkama sąlyga vartotojui turi būti suprantama ne tik formaliuoju ir gramatiniu aspektais, bet ir tai, kad vidutiniam vartotojui turi būti sudaryta galimybė pagal tikslus ir suprantamus kriterijus įvertinti jam dėl tokios sąlygos atsirandančius ekonominius padarinius.¹⁷ Savo jurisprudencijoje ESTT laikosi nuostatos, kad Direktyva 93/13/EEB nustatyta apsaugos sistema pagrįsta tuo, kad vartotojas yra mažiau palankioje padėtyje nei pardavėjas ar paslaugų teikėjas kalbant tiek apie derybinę galią, tiek apie turimą informaciją, todėl jis priverstas sutikti su pardavėjo ar paslaugos teikėjo iš anksto parengtomis sąlygomis ir negali daryti įtakos jų turiniui.¹⁸ Tokios pozicijos laikomasi ir Lietuvos Aukščiausiojo Teismo (toliau – LAT) doktrinoje¹⁹, kurioje kasacinis teismas ne kartą yra konstatavęs, jog sutarčių sąlygos neatitinka skaidrumo reikalavimo, jei jos nėra išreikštos aiškiai ir suprantamai, tad siekiant laikytis skaidrumo reikalavimo vartotojui svarbu, kad prieš sudarant sutartį jam būtų ne tik pateikta informacija dėl įsipareigojimo sąlygų, bet ir aiškiai bei suprantamai išdėstytos sutarties sąlygos tam, kad vartotojas remdamasis aiškiais ir suprantamais kriterijais galėtų įvertinti dėl to jam kylančius ekonominius padarinius ir nuspręsti, ar nori sudaryti sutartį su verslininku priimdamas iš anksto jo suformuluotas sąlygas.

Į skaidrumo principo svarbą vartojimo teisiniuose santykiuose atkreiptas dėmesys ir vartotojų santykiuose su sporto klubais, kurie pasibaigus karantinui savo klientams pranešė, kad pratęsia sporto klubo narystę tiek, kiek dėl karantino sporto klubas negalėjo teikti paslaugų. VVTAT, gaudama vartotojų paklausimus dėl tokių situacijų, paskelbė komentarą²⁰, kad tokia sąlyga dėl narystės pratęsimo turi būti kiekvienu konkrečiu atveju sutartyje aptarta. VVTAT savo praktikoje, sprendama dėl vartotojo ir sporto klubo sudarytos sutarties sąlygų sąžiningumo vartotojo atžvilgiu, yra nurodžiusi, kad „kai Sutartis sudaroma terminuotam laikotarpiui, vartotojas pagrįstai tikisi, kad suėjęs šiam terminui, jo įsipareigojimai Sporto klubui pasibaigs. Pažymėtina, kad pagal Civilinio kodekso 1.64 straipsnio 3 dalį tylėjimas laikomas asmens valios išraiška tik įstatymų numatytais atvejais. Taigi vartotojo teikiamas sutikimas dėl konkrečių sutarties nuostatų turi būti aiškus, o ne numanomas, t. y. tokio pobūdžio sutikimas turi būti su vartotojų aptartas individualiai bei išreikštas aktyviais vartotojo veiksmais (pavyzdžiui, sutartyje suteikiant vartotojui galimybę pasirinkti, ar jis sutinka su tam tikra sutarties sąlyga, ar ne). Todėl šiuo atveju tam, kad Paslaugų teikėjas galėtų pratęsti terminuotą Sutartį, pasibaigus jos terminui, jis pirmiausia turi gauti kliento aiškiai dėl to išreikštą prašymą (sutikimą) dėl Sutarties pratęsimo“²¹.

16 Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisijos 2020 m. rugpjūčio 21 d. nutarimas Nr. 10E-1861 „Dėl „Vaikystės sodas“ vaiko priežiūros ir ugdymo sutarties bei jos priedų sąlygų“.

17 Žr. 2019 m. spalio 3 d. sprendimo byloje C 621/17 37 punktą, 2020 m. kovo 3 d. sprendimo byloje C 125/18 51 punktą.

18 Žr. 2019 m. kovo 26 d. sprendimo bylose C 70/17 ir C 179/17 49 ir 50 punktus.

19 Žr. pvz., Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2018 m. liepos 19 d. nutartį civilinėje byloje Nr. E3K-3-289-1075/2018, žiūrėta 2020 m. lapkričio 8 d. <https://eteismai.lt/byla/272713390423564/e3K-3-289-1075/2018>.

20 „Sporto klubo narystės pratęsimas turi būti aptartas su vartotoju“, žiūrėta 2020 m. lapkričio 12 d. <http://www.vvtat.lt/informacija-vartotojams-koronaviruso-laikotarpiu/677/sporto-klubu-narystes-pratesimas-turi-buti-aptartas-su-vartotoju>:1485.

21 Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisijos 2020 m. birželio 15 d. nutarimas Nr. 10E-1279 „Dėl UAB „GYM PLIUS“ sporto ir kitų paslaugų teikimo sutarties bendrųjų ir specialiųjų bei sporto klubo taisyklių sąlygų“, http://vvtat.lt/data/public/uploads/2020/06/d1_2020-06-15-nutarimas-nr.-10e-1279-del-uab-gym-plus-sporto-klubu-ir-kitu-paslaugu-benruju-ir-spc.salygu.pdf.

Dėl pasaulinės pandemijos daugeliui žmonių teko atšaukti savo planus švęsti šventes ir nutraukti sudarytas paslaugų teikimo sutartis. VVTAT komisija, gavusi vartotojo skundą, aiškinosi, ar vartotojo ir sodybos sudarytos sutarties standartinės sąlygos, nustatančios užsakymo anuliaciją, yra sąžiningos vartotojo atžvilgiu.²² Sutartyje buvo numatyta, kad jeigu sodyba anuliuoja užsakymą, ji privalo sumokėti vartotojui netesybas, lygias 30 proc. užsakymo kainos. Taip pat grąžinami visi užsakovo sumokėti rankpinigiai, o jeigu sodyba anuliuoja užsakymą ne dėl jos kaltės (*force majeure*), ji atleidžiama nuo visų netesybų, tik grąžinamas užsakovo sumokėtas avansas. Sutartyje taip pat įtvirtinta, kad jeigu užsakymą anuliuoja užsakovas, jis privalo sumokėti sodybai netesybas, lygias 30 proc. užsakymo kainos, vartotojo sumokėti rankpinigiai jam nėra grąžinami. Taigi, vartotojui atšaukus užsakymą, nesvarbu dėl kokių priežasčių, jis visada privalo sumokėti verslininkui netesybas, o jei užsakymą atšaukia verslininkas, bet ne dėl savo kaltės, jis vartotojui mokėti netesybų neprivalo. Todėl tokių sąlygų numatymas sutartyje pripažintas kaip pažeidžiantis šalių interesų pusiausvyrą vartotojo nenaudai, todėl laikytinas nesąžiningu vartotojo atžvilgiu.

Koronaviruso pandemija sujaukė daugelio 2020 m. pavasarį / vasarą ketinusių susituokti asmenų planus. Antai į VVTAT 2020 m. birželio 1 d. kreipėsi vartotoja, nurodydama, kad studijoje DIVA, siekdama įsigyti 900,00 Eur vertės suknelę, pardavėjui sumokėjo 450,00 Eur sumą siekiantį avansą. Kartu su skundu vartotoja Tarnybai taip pat pateikė avanso sumokėjimą patvirtinantį kvitą, kuriame nurodyta vestuvių data (2020-05-09) bei informacija, jog avansas nėra grąžinamas. Dėl kilusios pandemijos vartotoja persigalvojo dėl suknelės, apie tai informavo pardavėją ir paprašė grąžinti sumokėtą avansą. Nesulaukusi pinigų iš pardavėjo, vartotoja kreipėsi į VVTAT. Gindamas savo poziciją, pardavėjas informavo VVTAT, kad nesutinka grąžinti sumokėto avanso, nes informacija, jog avansas nėra grąžinamas, buvo nurodyta ant įsigijimo dokumento ir vartotoja su tokia sąlyga buvo supažindinta.

Šio ginčo kontekste svarbu pažymėti, kad VVTAT, patenkindama vartotojos reikalavimą, rėmėsi LAT išaiškinimais byloje dėl avanso (kaip pagrindinio mokėjimo ar jo dalies išankstinio sumokėjimo) funkcijų. VVTAT nurodė, kad „avansas paprastai atlieka mokėjimo funkciją – jis įskaitomas į būsimas įmokas, taip pat gali atlikti įrodomąją funkciją (tiek galiojančiam reikalavimui, tiek ir susitarimui sudaryti sutartį ateityje), bet neatlieka užtikrinamosios funkcijos <...>. Šalių perduodama pinigų suma, pavadinta avansu, gali turėti užtikrinamąją funkciją tik tada, kai iš sutarties turinio galima daryti išvadą apie šios sutarties šalių išreikštą bendrą ketinimą dėl atsakomybės už sutartyje nustatytų įsipareigojimų nevykdymą netesybų forma“. VVTAT konstatavo, kad „ginčo šalys nebuvo susitarusios dėl netesybų ar nuostolių, t. y. kad atsisakius sudaryti suknelės pirkimo–pardavimo sutartį (pagrįstai ar nepagrįstai), sumokėtas avansas būtų laikomas netesybomis baudos forma ir liktų pardavėjui“.

Ekstremalioji situacija dėl COVID-19 lėmė pasaulio valstybių valdžių atsaką keičiant vartotojų teisių reglamentavimą pažeidžiamiausiose srityse – viešbučių, kavinių, renginių organizavimo, turizmo, taip pabloginant vartotojų teisių apsaugą dėl to, kad verslai išliktų ir būtų išsaugotos darbo vietos, o ekonomika toliau galėtų sėkmingai vystytis. Pavyzdžiui, Lietuvos Respublikos Seimas esant ekstremaliajai situacijai dėl koronaviruso bei siekdamas išsaugoti Lietuvos turizmo sektorių papildė Lietuvos Respublikos turizmo įstatymą 17¹ straipsniu, leidžiant neįvykusią organizuotą turistinę kelionę dėl koronaviruso kompensuoti turistui suteikiant kuponą (jei turistas sutinka), taip pat pakeitė ir papildė CK 6.751 straipsnio 4 ir 5 dalis²³, kurių pagrindu už neįvykusią organizuotą turistinę kelionę dėl COVID-19 pinigai grąžinami per 90 dienų nuo tos dienos, kai nelieta taikomų apribojimų, numatytų Lietuvos Respublikos turizmo įstatymo 17¹ straipsnyje. Be to, esant ypatingoms aplinkybėms, tokioms kaip koronavirusas, pasitelkiami tam tikri teisiniai mechanizmai, kurie riboja

22 „Dėl Sodybos „Brastadvaris“ sutarties Nr. 01303 sąlygų“, VVTAT, žiūrėta 2020 m. spalio 30 d., <http://www.vvtat.lt/data/public/uploads/2020/09/2020-09-29-nutarimas-nr.-10e-2116-del-brastadvaris.pdf>.

23 Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.751 straipsnio pakeitimo įstatymas, 2020 m. balandžio 21 d. Nr. XIII-2863, TAR, 2020-04-23, Nr. 853; Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.751 straipsnio pakeitimo įstatymas, 2020 m. gegužės 21 d. Nr. XIII-2956, TAR, 2020-05-29, Nr. 11673.

vartotojų teisių apsaugą (gauti kompensacijas už atšauktą kelionę, pasinaudoti žalos atlyginimu ir t. t.). Beje, pinigų grąžinimo tvarką už neįvykusią turistinę kelionę įtvirtinančias CK nuostatas COVID-19 karantino metu buvo mėginama keisti ir kiek anksčiau. 2020 m. balandžio 7-ąją Seimas, ypatingos skubos tvarka mėgino įtvirtinti nuostatas, kad pinigus už neįvykusią organizuotą turistinę kelionę kelionių organizatorius vartotojui grąžintų per 6 mėnesius, o ne per 14 dienų, kaip buvo numatyta iki tol.²⁴ Dar daugiau – naujas teisinis reguliavimas būtų taikomas ne tik karo, nepaprastosios padėties, mobilizacijos, karantino, ekstremaliosios situacijos ar ekstremaliojo įvykio atveju, bet visais atvejais, kelionių organizatoriui vienašališkai nutraukus turistinės kelionės sutartį.

Lietuvos Respublikos Prezidentas minėto pakeitimo nepasirašė ir grąžino dokumentą Seimui tobulinti, nurodydamas, kad „Civilinio kodekso pakeitimo įstatymo 1 straipsnio, keičiančio CK 6.751 straipsnio 4 dalį, nuostata, įtvirtinanti 6 mėnesių pinigų grąžinimo terminą, yra nesuderinama su 2015 m. lapkričio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2015/2302 dėl kelionės paslaugų paketų ir susijusių kelionės paslaugų rinkinių, kuria iš dalies keičiami Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2011/83/ES bei panaikinama Tarybos direktyva 90/314/EEB (toliau – Kelionės paslaugų paketų direktyva). Pagal Kelionės paslaugų paketų direktyvos 12 straipsnio 4 dalį „sumokėtos sumos keliautojui grąžinamos arba kompensuojamos be nepagrįsto delsimo ir bet kuriuo atveju ne vėliau kaip per 14 dienų po kelionės paslaugų paketo sutarties nutraukimo“²⁵.

Lietuvos Respublikos Seimas 2020 m. balandžio 21 d. Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.751 straipsnio pakeitimo įstatymu Nr. XIII-2863 priėmė CK 6.751 straipsnio pataisas, sugrąžindamas 14 dienų terminą, tačiau numatydamas išimtinę nuostatą – „išskyrus atvejį, kai per šį terminą Turizmo įstatymo nustatytais atvejais turistai ir kelionių organizatoriai susitaria dėl sumokėtų pinigų už neįvykusią organizuotą turistinę kelionę kompensavimo šiame įstatyme nustatytomis priemonėmis ir sąlygomis“. Tačiau prie šio klausimo svarstymo Seime vėl nebuvo grįžta ir 2020 m. gegužės 30-ąją įsigaliojo naujos CK pataisos, numatančios, kad, ekstremaliosios situacijos atveju atšaukus kelionę, kelionių organizatoriai turi grąžinti turistui pinigus ne vėliau kaip per 90 dienų nuo Turizmo įstatyme nurodytų apribojimų pabaigos, jeigu turistai ir kelionių organizatoriai nesusitaria dėl kitokių kompensavimo galimybių.²⁶ Atkreiptinas dėmesys, kad esant tokiam teisiniui reguliavimui pinigų grąžinimas vartotojui gali gerokai užtrukti, nes kada baigsis ribojimus sukėlusios aplinkybės, numatyti neįmanoma.

Neilgai trukus Europos Komisija pradėjo ES teisės pažeidimo procedūrą prieš 10 valstybių narių, tarp kurių – ir Lietuva. Europos Komisija nustatė, kad COVID-19 pandemijos metu Lietuvoje (taip pat ir devyniose kitose ES valstybėse narėse, tarp kurių yra Čekija, Graikija, Italija, Lenkija, Prancūzija ir kt.) priimtose nacionalinėse taisyklėse galimai pažeidžia ES teisę dėl vartotojų ir keleivių teisių. Lietuvos Respublikos ekonomikos ir inovacijų ministerija, gavusi Europos Komisijos 2020 m. liepos 2 d. raštą Nr. 2020/2253 C(2020) 4407, buvo informuota apie Lietuvos Respublikai pradedamą inicijuoti pažeidimo procedūrą dėl Lietuvos Respublikos 2020 m. gegužės 21 d. priimtų teisės aktų. Šie teisės aktai neatitinka 2015 m. lapkričio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos (ES) 2015/2302 dėl kelionės paslaugų paketų ir susijusių kelionės paslaugų rinkinių. Reaguodama į gautą pranešimą ministerija inicijavo Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.751 straipsnio pakeitimo įstatymo projekto, kurio 1 straipsnyje numatoma pripažinti netekusia galios 6.751 straipsnio 5 dalį, rengimą.²⁷

24 Nepasirašytas Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.751 straipsnio pakeitimo įstatymas, 2020 m. balandžio 7 d. Nr. XIII-2840.

25 Lietuvos Respublikos Prezidento dekretas „Dėl Lietuvos Respublikos Seimo priimtų Lietuvos Respublikos turizmo įstatymo NR. VIII-667 2, 15 straipsnių pakeitimo ir įstatymo papildymo 171 straipsniu įstatymo ir Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.751 straipsnio pakeitimo įstatymo grąžinimo Lietuvos Respublikos Seimui pakartotinai svarstyti“, 2020 m. balandžio 14 d. Nr. 1K-259, TAR, 2020-04-14, Nr. 7853.

26 Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.751 straipsnio pakeitimo įstatymas, 2020 m. gegužės 21 d. Nr. XIII-2956, TAR, 2020-05-29, Nr. 11673.

27 Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.751 straipsnio pakeitimo įstatymo projektas, <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAP/fd1de330d59111ea8f4ce1816a470b26?positionInSearchResults=5&searchModelUUID=d03fcdda-e-76c-43a5-b11a-cea0d93763a4>.

Atsižvelgiant į tai, kad teikiamu įstatymo projektu siekiama nutraukti Lietuvos Respublikai pradėtą Europos Sąjungos teisės pažeidimo procedūrą Nr. 2020/2253 dėl Lietuvos Respublikos priimtų teisės aktų, kurie neatitinka 2015 m. lapkričio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos (ES) 2015/2302 dėl kelionės paslaugų paketų ir susijusių kelionės paslaugų rinkinių, kuria iš dalies keičiami Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2011/83/ES bei panaikinama Tarybos direktyva 90/314/EEB, kuriais sumažėja vartotojų apsaugos lygis, ir tinkamai į nacionalinę teisę perkelti Direktyvos (ES) 2015/2302 nuostatas, Vyriausybė yra pateikusi Seimui įstatymo projektą, prašydama jį svarstyti skubos tvarka.²⁸

2020 m. gegužės 13 d. įsigaliojo 2020 m. balandžio 30 d. įstatymas Nr. XIII-2876 „Dėl COVID-19 paskelbto karantino sukeltų pasekmių poveikio vartojimo sutarčių dėl renginių organizavimo paslaugų teikimo vykdymui“²⁹, numatantis kelias kompensavimo už atšauktus renginius galimybes. Pagal šio įstatymo 4 straipsnio 1 dalies nuostatas dėl karantino metu nustatyto draudimo neįvykus renginiui, paslaugų teikėjas per 30 dienų nuo šio draudimo panaikinimo turi teisę nustatyti vėlesnę renginio datą. Renginys turi įvykti per protingą terminą nuo pradinės renginio datos, bet ne vėliau kaip per 12 mėnesių nuo karantino metu nustatyto draudimo panaikinimo. Pakeitęs renginio datą paslaugų teikėjas neturi teisės reikalauti iš vartotojo jokių papildomų mokesčių. To paties straipsnio 3 ir 4 dalys nustato, kad, vartotojui nesutinkant su vėlesne renginio data, vartotojas turi ne vėliau kaip per 60 dienų nuo pranešimo apie vėlesnę renginio datą pranešti paslaugų teikėjui apie savo nesutikimą. Tokiu atveju paslaugų teikėjas privalo suteikti vartotojui kuponą, kurio vertė negali būti mažesnė nei už bilietą sumokėtų pinigų suma. Kuponu vartotojas gali apmokėti bilietų į būsimus to paties paslaugų teikėjo organizuojamus renginius kainą arba jos dalį. Nepasinaudojęs kuponu per 12 mėnesių, vartotojas turi teisę per 14 dienų nuo kupono galiojimo pabaigos susigrąžinti kupono vertę pinigais. Tačiau, kaip rodo VVTAT ataskaitos apie gaunamus vartotojų skundus³⁰, nepaisant laisvalaikio paslaugų srityje priimtų teisės aktų pakeitimų ir galimybės vartotojams rinktis paslaugų kuponus, paslaugų pratęsimą ar kt., dauguma vartotojų kėlė reikalavimą nutraukti paslaugų teikimo sutartį bei grąžinti sumokėtus pinigus (net 638 kartus).

Išvados

1. Paskelbus ekstremaliąją padėtį dėl COVID-19 viruso grėsmės, visuomenės gyvenime įvesta daug su tuo susijusių apribojimų – atšaukiamos kelionės, skrydžiai, stabdomi renginiai bei kitos laisvalaikio paslaugos. Tokia situacija dėsningai sąlygojo vartotojų skundų šuolį turizmo ir renginių sektoriuose, tad vartotojų skundų dėl neįvykusių kultūros ir pramogų renginių sulaukta beveik 3 kartus daugiau, o skundų dėl atšauktų kelionių gauta beveik 8 kartus daugiau nei pernai tuo pačiu laikotarpiu. Taip pat padaugėjo vartotojų skundų dėl su sportu ir pomėgiais susijusių paslaugų, dėl viešbučių ir kitų apgyvendinimo paslaugų, taip pat reikšmingai padidėjo elektroniniu būdu sudarytų sandorių skundų skaičius.
2. Uždarius parduotuves (išskyrus maisto prekių parduotuves bei vaistines) prekyba iš esmės persikėlė į nuotolinę erdvę. VVTAT priimtų sprendimų, sprendžiant vartotojų ir verslininkų ginčus, analizė parodė, kad gana dažnai susiduriama su skaidrumo principo pažeidimu sudarant sutartis su vartotojais, todėl tenka spręsti klausimą dėl sutarčių sąlygų sąžiningumo vartotojų atžvilgiu. Nepaisant to, ar sutartys sudaromos tradicinėje prekyboje, ar nuotoliniu būdu, ar tai

28 Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2020 m. rugpjūčio 19 d. nutarimas Nr. 913 „Dėl Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.751 straipsnio pakeitimo įstatymo projekto pateikimo Lietuvos Respublikos Seimui“, <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/d906dd51e5f711ea8d16c98db9b69006?positionInSearchResults=1&searchModelUUID=d03fcd-da-e76c-43a5-b11a-cea0d93763a4>.

29 2020 m. balandžio 30 d. įstatymas Nr. XIII-2876 „Dėl COVID-19 paskelbto karantino sukeltų pasekmių poveikio vartojimo sutarčių dėl renginių organizavimo paslaugų teikimo vykdymui“, TAR, 2020-05-12, Nr. 10169.

30 Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, *supra note*, 2.

- vartojimo pirkimo–pardavimo sutartis, ar paslaugų teikimo sutartis, vartojimo sutarčių sąlygos turi nepažeisti šalių interesų pusiausvyros vartotojo, kaip silpnesnės sutarties šalies, nenaudai, sutarties sąlygos turi būti aptartos aiškiai, kad vartotojas, sudarydamas sutartį, suprastų galimas jos ekonomines pasekmes. Už sutarties sąlygų teisinį apibrėžtumą yra atsakingas verslininkas.
3. Karantino laikotarpiu vartotojams teko susidurti su jų klaidinimu, neatitinkančios tikrovės informacijos skleidimu. Tarnyba, sprendama sankcijų skyrimo vartotojus klaidinantiems verslininkams klausimą bei vertindama pažeidimo pobūdį ir pavojaus, atsižvelgė ir į tai, jog reklamose buvo skleidžiami teiginiai apie kovą su COVID-19 virusu, o tai dėl informacijos trūkumo bei noro apsisaugoti nuo šio viruso profilaktiškai teiginių sklaidos laikotarpiu galėjo būti aktuali plačiam vartotojų ratui pandemijos laikotarpiu.
 4. Siekdama padėti atskiriems verslo sektoriams spręsti karantino sukeltas problemas, valstybė ėmėsi ir legislatyvinių iniciatyvų, įvesdama galimybę vartotojams rinktis paslaugų kuponų, paslaugų pratęsimą ar kt. Kai kurios teisės aktų keitimo iniciatyvos sulaukė ir Europos Komisijos dėmesio, konstatuota, kad 2020 m. gegužės 21 d. priimtas CK 6.751 straipsnio pakeitimo įstatymas pažeidžia keleivių teises, nustatytas ES teisės aktuose, Lietuvos Respublikai pradėta Europos Sąjungos teisės pažeidimo procedūra, kurią siekdamas nutraukti įstatymų leidėjas turi imtis skubių veiksmų ir pakeisti CK pripažindamas naujai įtvirtintą teisės normą netekusia galios.

Tendencies in Consumer Rights Violations during COVID-19 Lockdown

Mykolas Romeris University
Law School
Institute of Private Law
Assoc. prof. Lina Novikovienė
E-mail: linan@mruni.eu

Summary. *Following the declaration of a state of emergency in the country, both natural and legal persons had to adjust their long-term plans. Some businesses have had to shut down due to the spread of coronavirus, others had to work with certain restrictions, which were compounded by supply disruptions, import restrictions. The quarantine period was also distinguished by the fact that without direct contact with the consumer, the business had to look for other means and ways to reach its potential customer. One of the tools has become advertising. Along with the usual advertising of products and services to consumers, especially on social media, there have been rogue “sellers” seeking to make a quick profit and take advantage of the pandemic. They offered products, which at the time were of increased demand, such as - medical masks, disinfectant, and so on. Entrepreneurs who manufacture and/or market food supplements have started to use health claims related to viral infections in their advertisements. Inevitably, such a situation also affected consumers and their economic behavior, leading to violations of their rights. Therefore, the aim of this article is to investigate the tendencies in violating consumers rights that were observed in the practice of the Consumer Rights Protection Service during the quarantine period.*

Keywords: consumer protection; consumer rights violations; quarantine; Consumer Protection Service, COVID-19.