MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETAS
TEISĖS FAKULTETAS
CIVILINĖS JUSTICIJOS INSTITUTAS

DAIVA JANKAUSKIENĖ
(civilinės teisės specializacija)

# ATLYGINTINŲ PASLAUGŲ SUTARTIES YPATUMAI

Magistro baigiamasis darbas

Vadovas
Lekt. dr. Ąžuolas Čekanavičius

VILNIUS, 2013

Turinys

Įvadas....3
1. ATLYGINTINŲ PASLAUGŲ SUTARTIES TEORINIAI PAGRINDAI. ....6
1.1. Atlygintinų paslaugų sutarties samprata. ....6
1.2. Atlygintinų paslaugų sutarties atribojimas nuo kitų sutarčių. ....6
1.2.1. Atlygintinų paslaugų sutarties atribojimas nuo darbo sutarties. ....6
1.2.2. Atlygintinų paslaugų sutarties atribojimas nuo rangos sutarties. ....8
1.3. Teisinis reguliavimas. ....12
2. ATLYGINTINŲ PASLAUGŲ SUTARTIES ANALIZĖ. ....15
2.1. Sutarties sudarymas, pagrindiniai principai. ....15
2.2. Sutarties forma. ....17
2.3. Atlygintinų paslaugų sutarties turinys. ....18
2.3.1. Sutarties dalykas. ....20
2.3.2. Sutarties šalių teisės ir pareigos. ....24
2.3.3. Kliento interesų prioritetas. ....34
2.3.4. Paslaugų kaina ir atsiskaitymo tvarka. ....35
2.3.5. Sutarties vykdymas ir atsakomybė už netinkamą jos vykdymą. ....37
2.3.6. Teisių gynimo būdai. ....47
2.3.7. Sutarties galiojimas ir nutraukimas. ....50
2.4. Atlygintinų paslaugų sutarties sąlygų keitimas. ....58
2.5. Atlygintinų paslaugų sutarties šalių pasikeitimas. ....63
Išvados ir rekomendacijos ....65
Naudota literatūra ....68
Santrauka ....74
Summary ....75

# Įvadas

Didėjant gyvenimo poreikių įvairovei, bet esant mažai galimybei vienam žmogui visus darbus atlikti vienodai gerai, labai dažnai naudojamės vienu iš labiausiai paplitusių civilinės teisės institutų – atlygintinų paslaugų sutartimi. Šis institutas reguliuoja įvairius turtinius tiek piliečių, tiek verslininkų santykius.

Įstatymų leidėjas paliko galimybę didžiąją dalį atlygintinų paslaugų sutarčių sąlygų nusistatyti pačioms sutarties šalims, Lietuvos Respublikos civiliniame kodekse yra pateikti tik bendri jų sudarymo bruožai. Todėl, esant neišsamiam teisiniam reglamentavimui, praktikoje dažnai kyla daugybė diskusijų, kaip reikėtų aiškinti susidariusią tam tikrą situaciją. Vienas iš esminių, tačiau neypatingai doktrinoje akcentuojamas atlygintinų paslaugų bruožų yra besąlyginis kliento interesų prioriteto principo taikymas, suteikiantis daugybę garantijų išskirtinai paslaugų gavėjui. Sudarant tokio pobūdžio sutartis, paslaugų teikėjas gali suabejoti gavėjui teikiamų garantijų pagrįstumu, o paslaugų gavėjas gali nepagrįstai piktnaudžiauti jam suteiktomis teisėmis. Dėl šios priežasties ir dėl to, kad iš esmės iki šiol dar nėra sistemiškai nagrinėtos šių sutarčių sąlygos, ypatingai vertinant jas kaip labiausiai klientų interesus ginančias, didesnis dėmesys šiame darbe yra skiriamas atlygintinų paslaugų sutarčių ypatumams, žvelgiant iš paslaugų gavėjo pozicijos.

Rašant darbą remtasi galiojančiais teisės aktais ir jų komentarais, teisės moksline literatūra, periodika bei interaktyviais informacijos šaltiniais internete. Darbe nagrinėjama Lietuvos Respublikos civilinio kodekso komentaro autoriaus Mikelėno V. nuomonė, teisės mokslininkų Ambrasienės D., Baranausko E., Bublienės D. ir kt. išleistas Prievolių teisės vadovėlis, kuriame, deja, yra skiriamas tik labai nedidelis dėmesys aptariamų sutarčių bruožams, o problematikai visai yra neskiriama dėmesio. Darbe taip pat analizuojama A. Kabišaičio, kuris savo moksliniuose straipsniuose skyrė didesnį dėmesį atlygintinų paslaugų sutarčių ypatumams bei pirmasis pažymėjo šių sutarčių galimas problemas, ir kitų Lietuvos bei užsienio šalių autorių nuomonė tiriamuoju klausimu.

Kadangi šio magistro baigiamojo darbo tema yra nagrinėta mažai, atlygintinų paslaugų sutarčių aiškinimo praktika yra pagrindinis teisės šaltinis, kuriuo remiantis analizuotos šios paslaugų sutartys. Todėl, atsižvelgiant į tai, kad teisės doktrinoje nėra išsamiai aptariami nagrinėjamų sutarčių bruožai bei problemos, taip pat į tai, kad iki šiol nėra sistemiškai aptarti teismų praktikoje aiškinamų šių sutarčių sąlygų ypatumai, yra tikslinga analizuoti šią temą, ji yra aktuali tiek teoriniu, tiek praktiniu požiūriu.

Tikimasi, jog šio darbo problemos analizė padės geriau nustatyti abiejų sutarties šalių vietą sudarant tokio pobūdžio sutartis, o pats darbas prisidės prie atlygintinų paslaugų sutarčių aiškinimo doktrinos šaltinių.

Šio magistro baigiamojo darbo tyrimo objektas – atlygintinų paslaugų sutartis.

Tyrimo dalykas – atlygintinų paslaugų sutarties samprata, jos sudarymo tvarka, vykdymo bei nutraukimo ypatumai, įtvirtinti Lietuvos Respublikos teisės aktuose, reglamentuojančiuose atlygintinų paslaugų santykius, teisės doktrinoje ir teismų praktikoje bei kituose susijusiuose tarptautiniuose dokumentuose.

Problema. Teisės doktrinoje nėra išsamiai aptariamas vienos iš atlygintinų paslaugų sutarties šalių pranašumas kitos šalies atžvilgiu.

Hipotezė. Vertinant atlygintinų paslaugų sutarties sąlygas, paslaugų gavėjui pagrįstai yra suteikiamos didesnės garantijos.

Atsižvelgiant į magistro baigiamojo darbo tyrimo objektą bei dalyką, šio darbo tikslas – išanalizavus galiojančius teisės aktus, reglamentuojančius atlygintinas paslaugas, bei susijusią teismų praktiką, atskleisti šiai sutarčių rūšiai būdingus ypatumus ir pagrįsti sutarties pagrindu suteikiamų garantijų paslaugų gavėjui būtinumą.

Siekiant tikslo, vykdytini pagrindiniai uždaviniai:

- Surinkti ir išanalizuoti mokslinę literatūrą, Lietuvos Respublikos bei Europos Sąjungos teisės aktus, teismų praktiką, aptariančią atlygintinų paslaugų sutarties sąlygas;
- Atskleisti atlygintinų paslaugų sutarties reikšmę ir jos santykį su kitomis sutartimis;
- Aptarti sutarties turinį, pagrindines sąlygas, dėl kurių šalys turėtų susitarti kiekvienoje šios rūšies sutartyje bei teisinių santykių specifiką;
- Pagrįsti atlygintinų paslaugų sutarties nuostatų, suteikiančių didesnes garantijas paslaugų gavėjui, būtinumą, tokių sąlygų veiksmingumą.

Pagrindinis šio darbo metu taikytas metodas yra dokumentų analizės metodas, kurio pagalba yra atskleisti atlygintinų paslaugų sutarties sąlygų ypatumai, šios sutarties vieta teisinėje sistemoje. Atlygintinų paslaugų sutartį reglamentuojančios teisės normos analizuojamos atsižvelgiant į šių normų ryšį su kitomis Lietuvos Respublikos civilinio kodekso tiek specialiosios, tiek bendrosios dalies normomis. Siekiant atskleisti šios sutarties reglamentavimo specifiką, yra lyginamos šiai sutarčiai taikomos normos su kitomis teisines sutartis reglamentuojančiomis nuostatomis. Tokiu būdu darbe yra naudojamas sisteminis ir lyginamasis metodai. Lingvistinis metodas pasitelktas tiriant teisės normų turinį pagal jas įtvirtinančių teisės aktų tekstus. Taikant

loginį metodą, nagrinėta iškelta problema ir pateikti problemos sprendimo variantai. Pasitelkiant apibendrinimo metodą, apibendrinta pateikta medžiaga ir suformuluotos išvados.

Darbą sudaro įvadas ir du skyriai, kurie yra padalinti į poskyrius. Darbo pabaigoje pateikiamos išvados ir rekomendacijos, naudotos literatūros sąrašas bei santrauka lietuvių ir anglų kalbomis.

# 1. ATLYGINTINŲ PASLAUGŲ SUTARTIES TEORINIAI PAGRINDAI.

## 1.1. Atlygintinų paslaugų sutarties samprata.

Sudėtingos technologijos, specialūs įgūdžiai bei žinios, kurias turi tik tam tikros srities specialistai bei profesionalai, verčia mus naudotis kitų asmenų paslaugomis, kreiptis į juos dėl vienų ar kitų darbų atlikimo.

Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.716 straipsnio 1 dalis pateikia atlygintinų paslaugų sampratą ir teigia, kad „paslaugų sutartimi viena šalis (paslaugų teikėjas) įsipareigoja pagal kitos šalies (kliento) užsakymą suteikti klientui tam tikras nematerialaus pobūdžio (intelektines) ar kitokias paslaugas, nesusijusias su materialaus objekto sukūrimu (atlikti tam tikrus veiksmus arba vykdyti tam tikrą veiklą), o klientas įsipareigoja už suteiktas paslaugas sumokėti”[1].

Pažymėtina, kad atlygintinų paslaugų sutartį pagal teisinę prigimtį galima apibrėžti kaip konsensualinę, dvišalę, atlygininą bei ekvivalentinio pobūdžio sutartį. Paslaugų sutartys gali būti vienkartinės ir daugkartinės. „Esminis atlygintinų paslaugų teikimo sutarčių bruožas yra nematerialaus pobūdžio paslaugų, už kurias sumokamas atlygis, teikimas.”[2] Pavyzdžiui, pagal šią sutartį asmuo gali teikti konsultacines, teisines, mokymo, turizmo, asmens sveikatos priežiūros ir kitokias paslaugas.

## 1.2. Atlygintinų paslaugų sutarties atribojimas nuo kitų sutarčių.

Kadangi atlygintinų paslaugų sutartys savo prigimtimi yra labai panašios į daugelį kitų civilinių sutarčių, dažnai susiduriama su įvairiais neaiškumais, kokią sutartį tam tikru atveju reikalinga sudaryti. Šiame poskyryje yra išryškinami esminiai požymiai, skiriantys nagrinėjamas sutartis nuo darbo bei rangos sutarčių.

### 1.2.1. Atlygintinų paslaugų sutarties atribojimas nuo darbo sutarties.

[1] Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas // Valstybės žinios, 2000. Nr. 74-2262
[2] Vilniaus apygardos teismo 2012 m. kovo 26 d. nutartis c. b. Nr. 2A-875-178/2012

Įdomu tai, kad Didžiojoje Britanijoje teismų praktika visuomet apibrėždavo darbo sutartį kaip priešingybę paslaugų sutarčiai.[3] Pagrindinės priežastys, kodėl būtina atskirti šias dvi sutarčių rūšis, yra atitinkamo įstatymo nuostatų taikymas, skirtinga mokesčių sistema, šalių teisės bei pareigos, taip pat skiriasi darbdavio ir paslaugų užsakovo atsakomybė už žalą, atsiradusią teikiant paslaugas.

Lietuvos Respublikos darbo kodekso (toliau - DK) 93 straipsnis darbo sutartį apibrėžia kaip darbuotojo ir darbdavio susitarimą, kuriuo darbuotojas įsipareigoja dirbti tam tikros profesijos, specialybės, kvalifikacijos darbą arba eiti tam tikras pareigas paklusdamas darbovietėje nustatytai darbo tvarkai, o darbdavys įsipareigoja suteikti darbuotojui sutartyje nustatytą darbą, mokėti darbuotojui sulygtą darbo užmokestį ir užtikrinti darbo sąlygas, nustatytas darbo įstatymuose, kituose norminiuose teisės aktuose, kolektyvinėje sutartyje ir šalių susitarimu.[4] Lietuvos Aukščiausiasis Teismas (toliau – LAT) savo praktikoje[5] yra konstatavęs, kad darbuotojo pareiga dirbti tam tikrą darbą arba eiti tam tikras pareigas, reiškia, kad jis turi atlikti ne konkrečias užduotis, o vykdyti tam tikrą darbo funkciją.

Paslaugų teikėjas atlygintinų paslaugų sutarties pagrindu įsipareigoja teikti tam tikras nematerialaus pobūdžio paslaugas, o darbo sutartimi darbuotojas įsipareigoja eiti tam tikros kvalifikacijos, profesijos ar specialybės pareigas. Šie įsipareigojimai kai kuriais atvejais gali atrodyti panašūs, todėl, siekiant išsiaiškinti, ar tam tikruose teisiniuose santykiuose nėra susiklostę darbo teisiniai santykiai, reikia įvertinti daugelį aplinkybių. Pavyzdžiui, ar paslaugų teikimo metu įmonė yra nustačiusi darbo tvarką, trukmę, darbo drausmės kontrolę ir kitas būtinas darbo santykiams sąlygas. Taigi normos, taikytinos paslaugų sutartims, netaikomos, jei tarp paslaugų teikėjo ir kliento atsiranda darbo ar kitokių pavaldumo (subordinacijos) santykių. Priešingai nei darbo santykių atveju, paslaugų teikimo metu teikėjas nėra tiesiogiai kontroliuojamas kliento, jis vykdo savo sutartinius įsipareigojimus sutartyje nustatyta tvarka. Pagal kontrolės kriterijų, darbo sutartimi darbdavys gali liepti atlikti ne tik konkretų darbą, bet kontroliuoti ir „būdą, kaip jis turi būti atliktas, pavyzdžiui, vienoje byloje iškilo klausimas, ar futbolo komandos žaidėjas buvo šios komandos darbuotojas – teismai nustatė, kad taip, nes jis pakluso bendrai, t. y. treniruočių, drausmės ir žaidimo būdo, kontrolei. Tačiau kontrolės kriterijus nėra pritaikytas kvalifikuotų darbuotojų atžvilgiu, nes jų kompetencija viršija darbdavio kompetenciją.”[6]

[3] Dambrauskienė G. Civilinių ir darbo sutarčių sąveika // Jurisprudencija, 2002, t. 28(20); P. 7–16
[4] Lietuvos Respublikos darbo kodeksas // Valstybės žinios. 2002. Nr. 64-2569.
[5] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2002 m. vasario 11 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-264/2002
[6] Dambrauskienė G. Civilinių ir darbo sutarčių sąveika // Jurisprudencija, 2002, t. 28(20); P. 7–16

Apskritai sporto paslaugų sutartys kelia daugiausia diskusijų ir tarp patyrusių teisininkų. LAT 2011 m. vasario 21 d. yra priėmęs labai svarbią nutartį Nr. 3K-3-65/2011, kurioje konstatavo, kad „profesionalaus sporto teisiniams santykiams galioja sutarties laisvės principas, būdingas civiliniams, o ne darbo teisiniams santykiams. Sporto teisiniams santykiams nebūdingi ir kiti darbo teisinių santykių bruožai – pavaldumas, darbo sutarties nutraukimo ribojimai, garantijos darbuotojams, teisė į atostogas ir kt. – tai sporto teisiniuose santykiuose yra šalių susitarimo dalykas. Be to, profesionalaus sporto teisiniuose santykiuose, skirtingai nuo darbo santykių, dominuoja ne funkcijų atlikimas, o konkretaus (sportinio) rezultato siekimas, be to, sportinės veiklos sutartims būdingos kitos sąlygos – sportinio rėžimo nustatymo, medicininės priežiūros, sportininko apgyvendinimo, transporto, sveikatos draudimo ir pan. Tai lemia sportinės veiklos sutarties priskyrimą savo esme pirmiausia prie paslaugų sutarčių. Tik tais atvejais, kai sportinės veiklos sutartyje susitariama, kad tokia sutartis kartu yra ir darbo sutartis, arba kai pagal tokios sutarties sąlygas akivaizdžiai šalys sukuria darbo teisinius santykius, tokia sutartis kvalifikuotina kartu ir kaip sukurianti darbo teisinius santykius.”[7] Matome, kad LAT sporto veiklos sutartį pripažįsta ne darbo, o atlygintinų paslaugų sutartimi.

Atribojant atlygintinų paslaugų sutartis nuo darbo sutarčių, taip pat reikia atsižvelgti, kaip reguliariai ir dažnai yra teikiamos paslaugos, kokia atlyginimo mokėjimo tvarka. Svarbu išsiaiškinti, ar paslaugos yra teikiamos teikėjo turimo inventoriaus, įrenginių ar kitų įrankių pagalba, t.y. ar paslaugų teikėjas gali būti pripažintas dirbančiu savo sąskaita. Taip pat, siekiant kuo tiksliau identifikuoti esamus santykius tarp paslaugų teikėjo ir gavėjo, galima vertinti paslaugų teikėjo klientų skaičių, pavyzdžiui, paslaugų teikimas tik vienai ir tai pačiai įmonei ilgą laiką jau suponuotų darbo teisinių santykių galimybę.

Apibendrinant galima teigti, kad įvardinti kriterijai suteikia galimybę lengvai atriboti šias dvi sutartis. O LAT, priimdamas nutartį civilinėje byloje Nr. 3K-3-65/2011, išsprendė iki tol daug diskusijų kėlusią problemą dėl sporto veiklos sutarties kvalifikavimo, pripažindamas ją civiline paslaugų sutartimi. Pažymėtina, kad teisės doktrina[8] laikosi tokios pat pozicijos.

### 1.2.2. Atlygintinų paslaugų sutarties atribojimas nuo rangos sutarties.

[7] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2011 m. vasario 21 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-65/2011
[8] Tiažkijus V. Darbo teisė: teorija ir praktika. Vilnius: Justitia, 2005, P. 120

CK šeštosios knygos XXXV skyriaus nuostatos nėra taikomos visoms sutartims, kurios iš prigimties gali būti paslaugų sutartys, pavyzdžiui, rangos, pavedimo, vežimo ir kt. Dėl šios priežasties kyla atribojimo problema. Yra tokių paslaugų sutarčių, pagal kurias teikiamos paslaugos teisės požiūriu nėra laikomos atlygintinomis paslaugomis CK šeštosios knygos XXXV skyriaus prasme. CK 6.716 str. 3 dalis įtvirtina taisyklę, kad atlygintinas paslaugas reglamentuojančios normos nėra taikomos paslaugoms, teikiamoms pagal rangos sutartį (XXXIII skyrius), mokslo tiriamųjų, bandomųjų, konstravimo ir technologinių darbų sutartis (XXXIV skyrius), pavedimo sutartį (XXXVI skyrius), komiso sutartį (XXXVIII skyrius), vežimo sutartį (XL skyrius), krovinių ekspedicijos sutartį (XLI skyrius), pasaugos sutartį (XLII skyrius), banko indėlio sutartį (XIV skyrius), banko sąskaitos sutartį (XLVI skyrius), atsiskaitymų vykdymo sutartį (XLVII skyrius) ir turto pasitikėjimo sutartį (L skyrius).[9] Dėl ribotos darbo apimties aptarsime vieną panašiausių ir daugiausia problemų atribojant keliančią rangos sutartį.

CK 6.644 straipsnio 1 dalis apibrėžia, kas yra laikytina rangos sutartimi: „rangos sutartimi viena šalis (rangovas) įsipareigoja atlikti tam tikrą darbą savo rizika pagal kitos šalies (užsakovo) užduotį ir perduoti šio darbo rezultatą užsakovui, o užsakovas įsipareigoja atliktą darbą priimti ir už jį sumokėti"[10]. Tai konsensualinė, dvišalė, atlygintinė, ekvivalentinė, tęstinio vykdymo pobūdžio sutartis, kuri, kaip matome, yra labai panaši į atlygintinų paslaugų sutartį. CK 6.724 str., nurodydamas, jog normos, nustatančios bendrąsias rangos sutarties nuostatas bei reglamentuojančios vartojimo rangą, *mutatis mutandis* gali būti taikomos ir paslaugų sutartims, iliustruoja rangos ir atlygintinų paslaugų sutarčių panašumą. Tačiau svarbu, kad tai neprieštarautų CK 6.716–6.723 straipsniams ir paslaugų sutarties dalyko ypatumams.

Pažymėtina, kad bendrosios teisės sistemos valstybėse rangos sutartis yra laikoma paslaugų sutarties porūšiu. Rangos sutarčių yra įvairių: vartojimo, statybos, projektavimo ir tyrinėjimo darbų ranga. Išvardintų rangos rūšių atskirą reglamentavimą lemia jų dalykų, šalių bei sutarties vykdymo specifiškumas. Paslaugų teikimo atveju, kaip ir rangos, skirtingai nei esant darbo santykiams, teikėjas nėra tiesiogiai valdomas užsakovo, vykdo savo įsipareigojimus savo pasirinktu ir sutarties nustatytu būdu. Tačiau yra esminis skirtumas, kurio pagalba ir galima atriboti rangos ir paslaugų sutartis, tai rangos sutarties tikslas – gauti tam tikrą konkretų darbo rezultatą (CK 6.644 str. 1 d., 6.645 str. 1 d.).

[9] Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas // Valstybės žinios, 2000. Nr. 74-2262
[10] Ten pat.

Teisės doktrinoje skiriami du pagrindiniai paslaugų sutarties dalyko požymiai, leidžiantys šią sutartį atskirti nuo kitų panašaus pobūdžio sutarčių. Tai nematerialus paslaugų pobūdis, nesusijęs su materialaus objekto sukūrimu, bei negalėjimas garantuoti, jog paslaugų sutartis bus įvykdyta.[11]

2005 m. spalio mėn. 19 d. LAT nagrinėjo šalių ginčą dėl skolos priteisimo, kurio metu buvo išskirti pagrindiniai bruožai, skiriantys šias dvi civilinių sutarčių rūšis. Tarp šalių buvo sudarytos kompiuterių aptarnavimo sutartys, pagal kurias ieškovė UAB „Meilina ir KO“ teikė kompiuterių ir kitas biuro technikos aptarnavimo paslaugas bei įvairias prekes atsakovei UAB „Naderna“. LAT išaiškino, kad „rangos teisiniai santykiai tarp šalių atsiranda tada, kai viena sutarties šalis (rangovas) įsipareigoja pagaminti ir perduoti tam tikrą darbo rezultatą arba atlikti kitokius darbus, kurių metu sukurtas rezultatas perduodamas užsakovui, o užsakovas įsipareigoja už jį sumokėti, t. y. šios sutarties dalykas yra tam tikro materialaus objekto sukūrimas” [12]. Tuo tarpu, remiantis CK 6.716 str. 1 dalimi, paslaugų sutarties dalykas – nematerialaus pobūdžio paslaugų, nesusijusių su materialaus daikto sukūrimu, teikimas. Viena iš naujesnių LAT nutarčių, kurioje teismas atskyrė paslaugų teikimo sutartis nuo rangos sutarčių, yra 2012 m. gruodžio mėn. 5 dienos nutartis civilinėje byloje (toliau – c. b.) Nr. 3K-3-543/2012. Bylos fabuloje teigiama, kad ieškovas ir atsakovas buvo sudarę paslaugų sutartį, kuria ieškovas įsipareigojo savo priemonėmis ir medžiagomis pagal LR įstatymų ir teisės norminių aktų reikalavimus paruošti atsakovo pateiktus dokumentus archyviniam saugojimui, o atsakovas – apmokėti už paslaugas sutartyje nustatytomis kainomis ir tvarka. Teismas konstatavo, kad „šalių sudarytoje sutartyje buvo išvardyti konkretūs veiksmai, kuriuos įsipareigojo atlikti vykdytojas (ieškovas), tačiau sutartimi nesusitarta dėl kokio nors konkretaus materialaus rezultato sukūrimo. Įvertinusi šias sutarties nuostatas, teisėjų kolegija konstatavo, kad šalys sudarė atlygintinų paslaugų teikimo sutartį, nes šios sutarties dalykas buvo nematerialaus pobūdžio arba kitokios paslaugos, nesusijusios su materialaus objekto sukūrimu (dokumentų tvarkymo, apskaitos). Nors šalių sutartyje buvo nustatyta, kad vykdytojas įsipareigoja perduoti užsakovui visus atliktus darbus pagal atliktų darbų perdavimo-priėmimo aktą, tai nėra pagrindas kvalifikuoti šalių sutartį kaip rangos, nes šalys aptarė vykdytojo pareigos suteikti paslaugas turinį (konkrečius veiksmus), o ne jo sukurtiną rezultatą.”[13] Šių metų, t.y. 2013 m., praktikoje LAT priėmė nutartį c. b. Nr. 3K-3-110/2013, kurioje dar aiškiau ir tiksliau pasisakė, kokiu kriterijumi remiantis patogiausia atskirti rangos bei paslaugų teikimo sutartis: „atribojant

[11] Ambrasienė D., Baranauskas E., Bublienė D. ir kt. Civilinė teisė. Prievolių teisė. Vilnius: Lietuvos teisės universitetas, 2004. P. 447.
[12] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2005 m. spalio 19 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-494/2005.
[13] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2012 m. gruodžio 5 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-543/2012

rangos ir paslaugų sutartis svarbu nustatyti, ar šalys susitarė dėl darbų atlikimo, kuriais bus sukuriamas ar pagaminamas atskiriamas nuo pačių veiksmų objektas, turintis savarankišką vertę, kurį būtų įmanoma savarankiškai perduoti užsakovui (rangos sutartis), ar buvo susitarta dėl tam tikros veiklos, kurios rezultatas neatskiriamas nuo pačių veiksmų (paslaugų teikimas).“[14] Teismas pastarojoje byloje nustatė, kad „šalys susitarė dėl tam tikrų veiksmų atlikimo (tam tikrų objektų nuolatinės priežiūros, aptarnavimo ir remonto), o ne dėl atlikimo darbų, kuriais būtų sukuriamas ar pagaminamas atskiriamas nuo pačių veiksmų objektas, turintis savarankišką vertę, kurį būtų galima perduoti kasatoriui”[15].

Matome, kad rangos sutarties pagrindu visuomet yra teikiamos paslaugos, kurių pagalba yra sukuriamas naujas materialus daiktas, pavyzdžiui, pagaminamas baldas, pastatomas namas ir pan., arba yra pakeičiamas jau esamas materialus daiktas, suteikiant jam kitą formą ar pan. Skirtingai nuo atlygintinų paslaugų teikimo, šių paslaugų rezultatas – garantuotas materialaus pobūdžio rezultatas. Tačiau CK 6.718 str. 5 dalis numato, kad paslaugų sutarties šalys gali susitarti, kad paslaugų teikėjas pasiektų tam tikrą rezultatą. Taigi šis atribojimo kriterijus tam tikrais atvejais gali būti painus.

Pažymėtina, kad rangos sutarties dalykui būdinga, jog paprastai rangovas darbus atlieka savo rizika, pats savarankiškai nustatydamas užduoties įvykdymo būdus, todėl rangos rezultato atsitiktinio žuvimo rizika paprastai tenka pačiam rangovui. Tuo tarpu paslaugų teikimo sutarties neįvykdymo rizika dažnai tenka ne paslaugų teikėjui, o būtent pačiam klientui. „Neretai galutinis rezultatas priklauso nuo paties kliento dedamų pastangų.”[16] Pavyzdžiui, garantijos, kad pacientas tikrai pasveiks, gydytojas negali suteikti, nes dažnai ligos gydymas remiasi paciento atsakomybe laikytis gydytojo nurodymų, paskirtų vaistų vartojimu ir pan. Skiriasi ir sutarties nutraukimo pagrindai, nes sudarius rangos sutartį, ją nutraukti nesikreipiant į teismą galima tik esant esminiam sutarties pažeidimui, kitais atvejais – tik teismo tvarka. Paslaugų teikimo sutartis gali būti nutraukta ir nesant esminio sutarties pažeidimo, kadangi įstatyme yra įtvirtinta absoliuti paslaugos gavėjo teisė vienašališkai nutraukti sutartį. Čia besąlygiškai yra taikomas kliento interesų prioriteto principas, apie kurį kalbėsime vėliau.

Apibendrinant galima teigti, jog iš civilinių sutarčių rangos sutartis yra panašiausia į šiame darbe nagrinėjamą atlygintinų paslaugų sutartį, todėl galima pritarti nuomonei, kad rangos sutartis gali būti laikoma paslaugų sutarties porūšiu. Pažymėtina, kad praktikoje kyla daug problemų

[14] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2013 m. sausio 16 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-110/2013
[15] Ten pat.
[16] Tatol R. Atlygintinų paslaugų teikimo sutarčių ypatumai // Vadovas ir pasaulis. 2007, P. 59.

bandant atskirti šias dvi sutarčių rūšis dėl CK įtvirtintos sutarties šalių galimybės susitarti dėl konkretaus paslaugų sutarties rezultato. Kitu atveju būtų galima lengvai atriboti šias sutartis pagal sutarties dalyko bei tikslo specifiškumą. Tačiau LAT formuoja aiškią ir tikslią poziciją, kad tuo atveju, kai sutartimi yra susitariama dėl konkretaus rezultato pasiekimo ir yra neaišku, ar paslaugų, ar rangos sutartis sudaryta, reikia nustatyti, ar tas rezultatas pasižymi materialumu ir turi savarankišką vertę (rangos sutarties atveju), ar rezultatas nėra vertinamas kaip savarankiškas, nes jis yra neatskiriamas nuo pačių veiksmų atlikimo (paslaugų sutarties atveju).

## 1.3. Teisinis reguliavimas.

Įdomu tai, kad tam tikrų paslaugų sutarčių ypatumų buvo rasta jau Hamurabio teisyne, pavyzdžiui, atlyginimo gydytojui, veterinarui už suteiktas paslaugas dydis, jų padarytos žalos atlyginimo tvarka. Plačiau paslaugas reglamentavo romėnų teisė, kurioje buvo įtvirtintas "romėniškas" nuomos sutarčių institutas, kuris apėmė ne vien nuomos institutą, bet ir šiuolaikinę paslaugų, rangos, vežimo ir panašias sutartis. Pažymėtina, kad ši nuomos sutartis leido kitam asmeniui už tam tikrą atlygį duoti naudotis ne vien daiktu, bet ir savo darbu.[17] „Romėnų teisė, atsižvelgdama į nuomos sutarties objektą, skyrė dvi žmogaus darbo nuomos sutartis: pirma, sutartį, kurios tikslas buvo veikiau pats darbas, o ne jo rezultatas (*lot. locatio operarum*), - ši rūšis pagrįstai gali būti laikoma šiuolaikinės atlygintinų paslaugų sutarties užuomazga; antra, sutartį, kurios tikslas buvo ne tiek darbas, kiek jo rezultatas (*lot. locatio operis faciendi*), - ši rūšis yra rangos sutarties pradininkė."[18] Pastebėtina, kad šiuo metu šios dvi sutarčių rūšys yra labai panašios.

Pirmasis dokumentas po nepriklausomos Lietuvos valstybės atkūrimo, nustatęs bendrąsias normas, kuriomis buvo reguliuojami santykiai tarp paslaugų gavėjų ir paslaugų teikėjų, buvo 1995 m. balandžio 12 d. Vyriausybės nutarimu Nr. 511 patvirtintos "Paslaugų teikimo taisyklės". Šiose taisyklėse buvo įtvirtintos pagrindinės sąvokos, šalių teisės ir pareigos ir kt.

Iki naujojo CK priėmimo galiojęs 1964 m. liepos 7 d. civilinis kodeksas iš viso neįtvirtino atlygintinų pasaugų sutarčių instituto reguliavimo. 2001 m., priimant naująjį Lietuvos Respublikos civilinį kodeksą, šių paslaugų teikimo įtvirtinti ypatumai buvo naujovė. Šio naujojo Civilinio kodekso rengėjai išskyrė atlygintinų paslaugų sutartį kaip savarankišką institutą, atsižvelgdami į Kanados Kvebeko provincijos, Olandijos bei Rusijos naujuosius civilinius kodeksus.

[17] Kabišaitis A. Paslaugų sutartis – Lietuvos civilinės teisės naujovė (1) // Justitia. 2003, 5(47).
[18] Ten pat.

Bendruosius atlygintinų paslaugų sutarčių ypatumus reglamentuoja Lietuvos Respublikos civilinio kodekso XXXV skyriaus 6.716 – 6.724 straipsniai. Šios bendrosios normos yra taikomos tiek, kiek specialiosios taisyklės nenumato ko kito. Pažymėtina, kad tam tikrus reikalavimus atlygintinų paslaugų sutartims gali nustatyti ne tik minėti, bet ir kiti CK straipsniai, pavyzdžiui, "Atsakomybė už žalą, atsiradusios dėl netinkamos kokybės produktų ar paslaugų" ir kt. Be abejo, Lietuvos Respublikos (toliau – LR) Konstitucija užima svarbią vietą analizuojant paslaugų teikimo sutartyse įtvirtintas pareigas bei teises.

CK 6.716 straipsnio 3 dalis pažymi, kad „šio skyriaus normų nustatytos taisyklės taikomos teikiant audito, konsultacinių, asmens sveikatos priežiūros, veterinarijos, informacijos, mokymo, turizmo ar kitokias atlygintinas paslaugas, išskyrus paslaugas, teikiamas pagal šios knygos XXXIII, XXXIV, XXXVI, XXXVIII, XL, XLI, XLII, XIV, XLVI, XLVII, L skyriuose nustatytas taisykles"[19]. Atkreiptinas dėmesys, kad šiame straipsnyje paminėtas nagrinėjamų paslaugų sąrašas nėra baigtinis. Šio skyriaus nuostatos taikomos ir kitoms nepaminėtoms atlygintinoms paslaugoms, svarbu, kad sutarties dalykas atitiktų atlygintinų paslaugų sutarčių dalykui keliamus reikalavimus, t.y. būtų nematerialaus (intelektinio) pobūdžio. CK visų atskirų atlygintinų paslaugų rūšių sutarčių neišskiria, detaliau yra aptariamos tik asmens sveikatos priežiūros paslaugų sutartys (CK 6.725 – 6.746 str.) ir turizmo paslaugų sutartys (CK 6.747 – 6.755 str.). Svarbu pažymėti, kad šias paslaugas reglamentuojančios normos ir bendrųjų atlygintinų paslaugų sutartis reguliuojančių normų taikymas yra subsidiarus. Atskirą teisinį reguliavimą lemia ne vien sutarčių dalyko, t.y. paslaugų, specifika, bet ir pačių šalių specifika bei jų, ypatingai paslaugų teikėjo, pareigų ypatumai. CK neįtvirtinus išsamaus atlygintinų paslaugų sutarčių reguliavimo, svarbi tampa formuojama teismų praktika.

CK 6.716 straipsnio 4 dalyje akcentuojama svarbi taisyklė, skirta fiziniams asmenims, kurie yra paslaugų gavėjai, kuri suteikia jiems dar didesnes garantijas. Minima norma leidžia tokiems asmenims *mutatis mutandis* (t.y. tiek kiek nereglamentuota CK šeštosios knygos XXXV skyriaus nuostatų) vadovautis CK 6.188, 6.350 – 6.370 straipsnių taisyklėmis. Pažymėtina, kad vartojimo sutarčių ypatumus nustatančios normos taikomos tiek, kiek tinka paslaugų teikimo santykiams reguliuoti. Žvelgiant iš vartotojo, t.y. kai paslaugų gavėjas yra fizinis asmuo, pusės, svarbus tampa Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas. Pasak šio įstatymo 1 skirsnio 3 straipsnį, vartotojai turi teisę „įsigyti saugias, tinkamos kokybės prekes ar paslaugas; į pažeistų teisių gynimą ir į turtinės ir neturtinės žalos (nuostolių) atlyginimą; į pažeistų teisių gynimą

[19] Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas // Valstybės žinios, 2000. Nr. 74-2262

ir į nuostolių atlyginimą; kreiptis dėl pažeistų teisių gynimo į ginčus nagrinėjančias institucijas ar teismą“[20].

Atskiroms atlygintinų paslaugų rūšims reguliuoti yra priimti ir atskiri specialūs įstatymai, pavyzdžiui, Turizmo įstatymas, įgyvendinantis 1990 m. birželio 13 d. Tarybos direktyvą dėl kelionių, atostogų ir organizuotų išvykų paketų Nr. 90/314/EEB (toliau – Direktyva 90/314/EEB). CK 6.716 str. 5 dalis leidžia kitiems specialiems įstatymams nustatyti atskirų rūšių paslaugų sutartims papildomus reikalavimus. Be įstatymų tam tikrų rūšių paslaugų teikimo sutartis gali reglamentuoti ir poįstatyminiai aktai.

Šalia nacionalinių teisės aktų atlygintinų paslaugų sutarčių ypatumus reguliuoja ir Europos Sąjungos reglamentai bei direktyvos. PECL, nors tik rekomendacinio pobūdžio, tačiau yra svarbus Europos Sąjungos dokumentas, kuriame yra įtvirtinti pagrindiniai sutarčių sudarymo principai, kuriais turi vadovautis ir šalys, sudarydamos atlygintinų paslaugų sutartis. Taip pat „<...> aiškinant ir taikant sutarčių teisės normas būtina remtis tarptautinių dokumentų UNIDROIT ir PECL aiškinimu, pateikiamu užsienio teisės doktrinoje, ir užsienio teismų, ir tarptautinio komercinio arbitražo taikymo praktika”[21].

Kitas svarbus dokumentas yra 1993 m. balandžio 5 d. Europos Sąjungos Tarybos direktyva dėl nesąžiningų sąlygų vartojimo sutartyse Nr. 93/13/EEB, kuri buvo pagrindas sutarčių nesąžiningų sąlygų reglamentavimui Lietuvos Respublikos teisėje. Direktyvos 93/13/EEB 3 straipsnis teigia, kad nesąžiningomis laikomos vartojimo sutarčių sąlygos, kurios šalių nebuvo individualiai aptartos, jeigu jos iš esmės pažeidžia šalių teisių ir pareigų pusiausvyrą bei vartotojo teises ir interesus. Direktyva teigia, kad nesąžiningos sutarčių tarp vartotojo ir paslaugos teikėjo sąlygos vartotojo neįpareigoja. Vertinant, ar sutarties sąlyga nesąžininga, verta vadovautis geros valios principu, kuris suprantamas kaip pareiga neįgyti nesąžiningos naudos iš kitos šalies priklausomybės, ekonominio silpnumo ir pan.[22]

Nuo naujojo Lietuvos Respublikos civilinio kodekso priėmimo iki šių dienų šeštosios knygos XXXV skyrius iš esmės pakito. Pakeitimai dažniausiai yra susiję su Europos Sąjungos teisės aktų įgyvendinimu ir jų nuostatų perkėlimu į Lietuvos Respublikos nacionalinių teisės aktų sistemą.

---

[20] Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas // http://www3.lrs.lt/pls/inter2/dokpaieska.showdoc_l?p_id=415046 // Prisijungimo laikas: 2013-01-03

[21] Mikelėnas V. ir kt. Lietuvos Respublikos civilinio kodekso komentaras. Šeštoji knyga. Prievolių teisė. Vilnius: Justitia, 2003. T.1. P. 191

[22] Principles of European Contract Law. Parts I, II // edited by O. Lando, H. Beale. Kluwer Law International, 2000. P. 99.

# 2. ATLYGINTINŲ PASLAUGŲ SUTARTIES ANALIZĖ.

Augant ekonomikai, civilinės sutartys tampa efektyviausia šalių tarpusavio santykių reguliavimo priemone. Pasitaiko atvejų, kai šalių tarpusavio susitarimas gali būti pripažintas negaliojančiu tik dėl kelių formalių reikalavimų nesilaikymo, o pasekmės neretai tapti skaudžios. Dėl šios priežasties atsiranda būtinybė analizuoti sutarčių sudarymo tvarką, pagrindinius principus, formą bei pagrindines sutarties sąlygas.

## 2.1. Sutarties sudarymas, pagrindiniai principai.

Svarbiausiu sutarties požymiu laikant šalių valią, pripažįstama šalių teisė laisvai apsispręsti, verta ar ne sudaryti sutartį, taip pat laisvai nustatyti sutarties turinį.[23] Tokiu būdu pasireiškia dispozityvumo principas. Pažymėtina, kad sudarant paslaugų sutartis turi būti naudojamasi taip pat ir ikisutartinių santykių sąžiningumo principu, įtvirtintu CK 6.163 straipsnyje. LAT, aiškindamas sutarčių laisvės principą, yra pažymėjęs, kad „tais atvejais, kai atitinkami teisiniai santykiai reguliuojami dispozityviųjų teisės normų, subjektai, remdamiesi sutarčių laisvės principu, dėl savo teisių ir pareigų gali susitarti kitaip, o teismai, nagrinėdami ginčus dėl sutartinių įsipareigojimų nevykdymo, privalo aiškinti ir taikyti šalių sudarytos sutarties nuostatas, o ne konkrečią sutarčių rūšį reglamentuojančio įstatymo, nustatančio dispozityvaus pobūdžio reikalavimus, normas (CK 6.189 str., 6.200 str. 1 dalis)"[24].

CK 6.156 straipsnyje įtvirtintas sutarčių laisvės principas yra laikomas vienu pagrindinių civilinės teisės principų, šalys gali sudaryti net ir įstatymuose nenumatytas sutartis, jeigu jos neprieštarauja imperatyviosioms įstatymo normoms, viešajai tvarkai ir gerai moralei. Taip gali būti sudarytos sutartys, turinčios kelių sutarčių rūšių elementų. Tokios sutartys yra vadinamos mišriomis. Šiuo atveju „kilus ginčui dėl sutartinių įsipareigojimų vykdymo ir sutarties šalių atsakomybės, tampa aktualus sutarties kvalifikavimo klausimas, t. y. būtina nustatyti, kokie materialiniai įstatymai reglamentuoja šalių tarpusavio santykius. Sutartis kvalifikuojama pagal jos tikrąjį turinį, nustačius, kas yra sutarties šalys, ir tikrąją jų valią – kokias tarpusavio teises ir pareigas šalys prisiėmė tarpusavio susitarimu, šiuo aspektu neturi esminės reikšmės tai, kaip šalys sutartį pavadino."[25] LAT savo praktikoje yra konstatavęs, kad „savo esme atlygintinų paslaugų teikimo sutartis negali būti

[23] Mikelėnas V. Sutarčių teisė // Vilnius: Justitia. 1996.
[24] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2012 m. kovo 7 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-90/2012
[25] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2009 m. gegužės 25 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-177/2009

mišri, jeigu nėra sulygstama dėl kelių savarankiškų dalykų, kurių kiekvienas galėtų būti atskiros sutarties rūšies dalykas“[26]. Matome, kad atlygintinų paslaugų sutartimi sutariant dėl kelių savarankiškų dalykų, sutartis gali būti vertinama kaip mišri.

Atlygintinų paslaugų sutarčių atveju dažnai galima įžvelgti esant vartojamosios rangos sutarčių bruožų. Pažymėtina, kad tai nėra draudžiama pagal CK. Šalys gali pačios susitarti dėl jų sudarytai mišriajai sutarčiai taikomų normų. Šalims nesusitarus dėl jų sutarčiai taikomų normų, „mišrioms sutartims kompleksiškai taikomos teisės normos, reglamentuojančios tų rūšių sutartis, kurių elementai numatyti šalių sudarytoje sutartyje, atsižvelgiant į sutarties esmę, šalių ketinimus ir panašiai“[27].

Pažymėtina, kad „sutarties laisvės principas sudarant sutartį yra tinkamai įgyvendinamas, jeigu civilinių teisinių santykių subjektai yra lygiavertės padėties. Jeigu kuris nors šių santykių subjektas dominuoja kito atžvilgiu, gali kilti abejonių dėl sutarties šalių lygybės nustatant sutarties sąlygas, išskyrus atvejus, kai šios nustatytos imperatyviųjų teisės normų”[28]. Autorė pažymi, kad kaip tik imperatyvios normos ir numato atlygintinų paslaugų sutarties šalių padėties nelygiavertiškumą. „Tiek Europos Sąjungos, tiek ir nacionaliniuose teisės aktuose įtvirtinta padidinta vartotojo teisių apsauga ir nustatyta, kad vartojimo sutartims greta bendrųjų sutarčių teisės taisyklių taikomos specialios, užtikrinančios didesnę silpnesniosios sutarties šalies – vartotojo – teisių apsaugą, taisyklės.“[29] Toks reguliavimas yra reikšmingas vertinant paslaugų gavėjo – fizinio asmens – padėtį sudarant ir vykdant tokio nagrinėjamo pobūdžio sutartis.

Būtinybę užtikrinti vartotojo, kaip silpnesniosios sutarties šalies, teisių ir teisėtų interesų apsaugą savo nutartyse yra akcentavęs ir LAT, konstatuodamas, kad „vartotojų gynimas yra prioritetinė valstybės ekonominės ir socialinės politikos dalis, konstitucinis valstybės ūkio tvarkymo principas ir Lietuvos valstybės įsipareigojimas, kylantis iš Europos Sąjungos teisės; su vartotojų teisių apsauga susijusiuose ginčuose neretai peržengiamos privačių santykių ribos, vartotojų teisių gynimas vertintinas kaip viešasis interesas, svarbus ne tik pačiam vartotojui, bet ir didelei visuomenės daliai.“[30] Kitoje byloje LAT teigė, kad „esminis vartojimo sutarčių instituto ypatumas ir vartotojų teisių gynimo teisinis mechanizmas yra įtvirtintas nesąžiningų sutarčių sąlygų draudimas ir

[26] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2007 m. birželio 22 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-257/2007
[27] Mikelėnas V. Sutarčių teisė // Vilnius: Justitia. 1996.
[28] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2008 m. gruodžio 1 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-579/2008
[29] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2008 m. gruodžio 23 d. nutartis c.b. Nr. 3K-7-581/2008
[30] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2009 m. balandžio 27 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-186/2009

tokių sąlygų neprivalomumas vartotojui. Sutartį pripažinus vartojimo sutartimi, jos sąlygos visais atvejais turi būti vertinamos pagal CK 6.188 straipsnyje nustatytus sąžiningumo kriterijus.“[31]

Pagal sudarymo būdą atlygintinų paslaugų sutartys skirstomos į abipusėmis derybomis ir prisijungiant sudaromas sutartis, pavyzdžiui, kabelinės televizijos paslaugų teikimo sutartys (CK 6.160 str. 2 dalis). Pastarojo sutarties sudarymo būdo metu šalys nesidera dėl sutarties sąlygų, kadangi jas vienašališkai parengia tik viena šalis. Tokiu atveju kita šalis gali arba sutikti ir sudaryti sutartį, arba atsisakyti ją sudaryti. Prisijungimo sutarties sąlygos, kurias vienašališkai nustato sutartį parengusi šalis, vadinamos standartinėmis sąlygomis.[32] Sutarčių teisėje galioja bendra taisyklė, kad visais atvejais sutarties sąlygos turi būti aiškinamos sutartį prisijungimo būdu sudariusios šalies naudai. Europos Sutarčių teisės principų 5.103 straipsnyje nurodyta, kad jeigu yra abejonių dėl sutarties sąlygos, kuri nebuvo individualiai aptarta, ji yra aiškinama tokią sąlygą pasiūliusios šalies nenaudai.[33] Prisijungusi prie sutarties šalis negali daryti įtakos sutarties turiniui, todėl, siekiant apginti prisijungusios šalies interesus, taikomos CK 6.165 – 6.188 str. numatytos specialiosios taisyklės. Sudarant sutartį prisijungimo būdu, ypač svarbu užtikrinti abiejų šalių interesų pusiausvyrą ir sutarčių teisės bendrųjų principų laikymąsi.[34]

Apibendrinant šiame poskyryje pateiktą informaciją, galima teigti, kad sutarties laisvės principas leidžia šalims ne tik pasirinkti – sudaryti ar nesudaryti sutartį, bet gali nevaržomai sutartyje įtvirtinti bet kokias šalių sutartas sąlygas, jeigu jos neprieštarauja įstatymams, viešajai tvarkai ir gerai moralei. Autorė akcentuoja, kad Lietuvos Respublikos Konstitucijos 29 straipsnis, įtvirtindamas asmenų lygybės prieš įstatymus principą, teigia, kad vartotojui, kaip silpnesniajai sutarties šaliai, yra suteikiamos tam tikros privilegijos, turinčios išlyginti šalių padėtį prieš įstatymą. Taip yra įteisinamas didesnis paslaugų gavėjų, kaip vartotojų, teisių gynimas.

## 2.2. Sutarties forma.

Šalių teisės ir pareigos pagal sutartį atsiranda tik tuomet, kai yra tinkamai sudaroma atitinkama civilinė sutartis. CK 6.159 str. nurodo, kad sutarties galiojimui pakanka veiksnių šalių susitarimo, o įstatymų numatytais atvejais – ir sutarties formos. Tokia nuostata atspindi sutarties

[31] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2009 m. birželio 22 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-256/2009
[32] Lietuvos Respublikos civilinio kodekso komentaras. 6 knyga. Prievolių teisė // Vilnius: Justitia. 2003. I t
[33] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2006 m. lapkričio 26 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-600/2006
[34] Mikelėnas V. Sutarčių teisė // Vilnius: Justitia. 1996.

laisvės principą, iš ko seka, kad šalys gali susitarti dėl tarpusavio sutartinių santykių formos.[35] Atlygintinų paslaugų sutarčiai yra taikomos bendrosios sandorių formą reglamentuojančios taisyklės, išskyrus tuos atvejus, kai įstatymas įsakmiai nurodo sutartį sudaryti raštu. Viena iš atlygintinų paslaugų sutarčių rūšių – turizmo sutartis – galioja sudaryta išimtinai tik rašytine forma (CK 6.749 str. 1 d.). Pažymėtina, kad paslaugų teikimo sutartys gali būti sudaromos ne tik raštu, bet ir žodžiu, išskyrus tuos atvejus, kai privalomą rašytinę formą įtvirtina įstatymas, pavyzdžiui, didesnių nei penki tūkstančiai sutarties sumų atveju yra privaloma rašytinė sutarties forma. Notarinė sutarties forma atlygintinoms paslaugoms teikti nėra privaloma. Greta žodinės bei raštu sudaromos sutarties formos egzsistuoja ir paslaugų sutarčių sudarymas ryšio priemonėmis. Reikalavimai sutarčių sudarymui internetu detaliausiai reglamentuojami Europos Sąjungoje. Tokiu reguliavimu siekiama apsaugoti vartotojų teises ir didinti jų pasitikėjimą internetine elektronine komercija, užtikrinti, kad elektroninei dokumentų formai būtų suteikta tokia pati teisinė padėtis kaip ir popieriniams dokumentams.

Autorė pažymi, kad nors įstatymai daugeliui atlygintinų paslaugų sutarčių nenumato privalomos rašytinės formos, tačiau rekomenduotina visas sutartis sudaryti rašytine forma, kad abi sutarties šalys tiksliai žinotų, kokias teises ir pareigas sudaryta sutartis joms suteikia.

## 2.3. Atlygintinų paslaugų sutarties turinys.

Sutarčių laisvės principas deklaruoja, kad šalys yra laisvos susitarti dėl įvairių sąlygų, kurios abipusiškai priimtinos, o įstatymas turi apsiriboti tik bendrų sąvokų apibūdinimu. Sutartis laikoma sudaryta, kai šalys susitaria dėl būtinųjų sutarčių sąlygų. Būtinosios sąlygos yra dvejopos: privalomos visoms paslaugų sutartims, atlygintinų paslaugų teikimo aveju tai būtų tik sutarties dalykas, ir privalomos, kad galiotų tam tikra paslaugų sutartis, pavyzdžiui, turizmo paslaugų sutarties turinys yra specialus ir, norint, kad ši sutartis galiotų, jos sąlygos turi atitikti Valstybinio turizmo departamento direktoriaus 2003 m. kovo 26 d. įsakymu Nr. 18-V (Žin., 2003, Nr. 31-1292, 2004, Nr. 87-3188) patvirtintas Turizmo paslaugų teikimo sutarties standartines sąlygas. Tačiau, sudarant turizmo paslaugų sutartį, šalims galima susitarti ir dėl papildomų paslaugų. Tam standartinėse sutarties sąlygose numatytas 2.7 punktas „Specialūs turisto pageidavimai, dėl kurių susitarė abi sutarties šalys“. Tačiau dažnai praktikoje kelionių organizatorius prie minėto punkto skliausteliuose įrašo frazę - „jeigu bus galimybė“ ar ką nors panašaus ir tokiu būdu išvengia

[35] Mikelėnas V. Lietuvos Respublikos civilinio kodekso komentaras. Šeštoji knyga. Vilnius: Justitia, 2003, P.194.

atsakomybės už individualių turisto poreikių tenkinimą. Kiti visai į sutartis neįtraukia šio standartinių sąlygų punkto. Matome, kad turizmo paslaugų gavėjas praktiškai negali pasinaudoti minėtose taisyklėse numatyta galimybe užsitikrinti, kad jo poreikiai bus visiškai patenkinti.

Kiekvienoje atlygintinų paslaugų sutartyje įvardijamas sutarties dalykas yra esminė sutarties sąlyga, be kurios sutartis nebūtų sudaryta. Atkreiptinas dėmesys, kad įstatyme nėra aiškiai pasakyta, kokios dar sutarties sąlygos yra laikomos esminėmis, tačiau, sistemiškai analizuojat teisės normas, galima teigti, kad paslaugų teikėjas prieš sudarant sutartį visada privalo suteikti klientui išsamią informaciją apie paslaugas, jų teikimo tvarką, kainą, terminus ir pan. Paslaugos gavėjas turi būti supažindintas su esmine informacija, kuri įtakotų jo apsisprendimą – sudaryti ar ne sutartį su šiuo paslaugos teikėju.

Sąlygos, įtvirtintos sutartyje, turi būti atskleistos aiškiai ir suprantamai, kad šalys galėtų jas vertinti nedviprasmiškai, t.y. neturi būti paslėptų nesąžiningų sutarties sąlygų, kurių dėka paslaugos teikėjas galėtų pasinaudoti gavėjo patirties ar žinių apie sutarties dalyką stoka. Vienas vartojimo sutarties sąlygų atitikties bendriesiems sąžiningumo kriterijams aspektų yra vertinimas, ar jos yra skaidrios, t.y. ar sutarties sąlygos yra aiškios ir suprantamos vartotojui, ir ar verslininkas pateikė vartotojui visą sutarčiai sudaryti reikšmingą informaciją.[36] LAT praktikoje akcentuojama, kad „neskaidrios sutarties sąlygos negali būti laikomos sąžiningomis, nes vartotojas, kuris nesupranta sutarties sąlygų ar neturi visos apsispręsti reikšmingos informacijos, negali priimti tinkamo sprendimo“[37]. Europos Sąjungos Tarybos direktyvos dėl nesąžiningų sąlygų sutartyse su vartotojais Nr. 93/13/EEB nuostatos reikalauja, kad paslaugų teikėjų siūlomų pasirašyti sutarčių sąlygos nebūtų vartotojo atžvilgiu nesąžiningos. Šios direktyvos 3 straipsnyje numatyta, kurios sutarčių sąlygos laikomos nesąžiningomis: „1. Ta sutarties sąlyga, dėl kurios nebuvo atskirai derėtasi, yra laikoma nesąžininga, jeigu pažeidžiant sąžiningumo reikalavimą dėl jos atsiranda ryškus neatitikimas tarp iš sutarties kylančių šalių teisių ir pareigų vartotojo nenaudai. 2. Visada yra laikoma, kad dėl sąlygos nebuvo atskirai derėtasi, jeigu ji buvo parengta iš anksto, ir vartotojas dėl to negalėjo padaryti įtakos sąlygos esmei, ypač iš anksto suformuluotos tipinės sutarties atveju. Faktas, kad buvo atskirai derėtasi dėl tam tikrų sąlygos aspektų arba vienos konkrečios sąlygos, neužkerta kelio šį straipsnį taikyti likusiai sutarties daliai, jeigu bendrai įvertinus sutartį paaiškėja, jog tai vis dėlto yra iš anksto suformuluota tipinė sutartis. Tuo atveju, kai bet kuris pardavėjas ar tiekėjas tvirtina, kad dėl tipinės

[36] Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 5 straipsnis // http://www3.lrs.lt/pls/inter2/dokpaieska.showdoc_l?p_id=415046 // Prisijungimo laikas: 2013-01-03
[37] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2009 m. lapkričio 9 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-480/2009

sąlygos buvo atskirai derėtasi, jam tenka to įrodinėjimo pareiga.“[38] Autorė pažymi, kad vartojimo sutarties sąlygų nesąžiningumo kriterijai turi būti taikomi vertinant ir atlygintinų paslaugų sutarčių turinį.

Praktikoje dažna pasitaikanti situacija, kai turizmo paslaugų gavėjas, sudarydamas sutartį, nepasitikslina tam tikrų sąvokų reikšmės ir netinkamai interpretuoja sutarties sąlygas. Pavyzdžiui, turizmo sutartyje dažnai galima susidurti su sąvokomis „vaizdas į jūrą“ (*sea view*) ir „langai į jūros pusę“ (*sea side*). Turistas, rinkdamasis viešbutį su vienu iš šių pavadinimų, paprastai įsivaizduoja, kad pro savo kambario langą matys vaizdą į jūrą. Tačiau „langai į jūros pusę“ (*sea side*) reiškia tik geografinę kambario padėtį jūros atžvilgiu, o pro langą jūros vaizdo nesimato, jį užstoja medžiai, krūmai ar koks nors kitas pastatas. Nors turistas tokiu atveju gali jaustis apgautas, tačiau turizmo paslaugos teikėjas tai laikys tinkamu sutarties įvykdymu. Norint išvengti įvairių nesusipratimų, paslaugų teikėjas privalo informuoti paslaugų gavėją, kaip turėtų būti traktuojamos panašios dviprasmiškos sąlygos. Priešingu atveju, kelianti abejonių sutarties sąlyga kilus ginčui bus aiškinama silpnosios pusės naudai.

Autorė akcentuoja, kad LAT laikosi nuoseklios pozicijos, kad šalys savo teises ir pareigas susitarime įtvirtintų kuo išsamiau, aiškiau ir tiksliau. Tačiau aprašyti visas sutarties rizikas nėra lengva. Net ekspertai nesugeba numatyti ateities. Todėl, sudarant paslaugų sutartis, svarbu vengti rizikos, kad tam tikri žodžiai/terminai būtų aiškintini skirtingai. Galima teigti, kad kuo daugiau žodžių sutartyje, tuo daugiau galimybių tą sutartį interpretuoti sau palankiu būdu. Aiškinant konkrečią sutartį, turi būti atsižvelgiama „į sutarčių sąlygas, jų tarpusavio ryšį, sutarties esmę ir tikslą, sudarymo aplinkybes, šalių derybas del sutarties sudarymo, šalių elgesį po sutarties sudarymo“[39]. Beje, teismas, spręsdamas ginčą dėl sudarytos atlygintinų paslaugų sutarties aiškinimo, turi nustatyti, ar sutartyje nėra neteisėtų sąlygų, kurios sudarytų pagrindą spręsti dėl sutarties galiojimo, kurį teismas turėtų spręsti *ex officio* (CK 1.78 str. 4 dalis).

### 2.3.1. Sutarties dalykas.

Kaip jau minėta anksčiau, atlygintinų paslaugų sutarties dalykas yra esminė sąlyga, kuri yra privaloma sudarant šios rūšies sutartis. Aptariamų sutarčių dalykas pasižymi specifiškumu, kuris skiria jas nuo kitų panašių sutarčių, todėl jį būtina plačiau aptarti šiame darbe.

[38] 1993 m. balandžio 5 d. Tarybos Direktyva dėl nesąžiningų sąlygų vartojimo sutartyse Nr. 93/13/EEB // http://www3.lrs.lt/pls/inter1/dokpaieska.showdoc_l?p_id=36675 // Prisijungimo laikas: 2013-01-20
[39] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2009 m. gegužės 5 d. nutartis c. b. Nr 3K-3-201/2009

Dabartinės lietuvių kalbos žodyne „paslauga" yra suprantama kaip patarnavimas ar pagalba. Teisinėje kalboje ji yra suprantama taip pat, tačiau, kadangi paslaugų sąvoka yra labai plati, vieno apibrėžimo, kuris apibūdintų paslaugas, literatūroje nėra. Vieni autoriai paslaugas apibūdina kaip „bet kokią naudą ar veiklą, kurią viena pusė gali pasiūlyti kitai, pasižyminčią neapčiuopiamumu bei tuo, kad nėra nuosavybės rezultatas" (Kotler and Bloom, 1984). Kiti autoriai neakcentuoja neapčiuopiamumo ir teigia, kad „paslauga yra veiksmas arba veiksmų serija, pasireiškianti asmenų kontaktu arba kontaktu su fiziniu įrengimu ar mašina, suteikianti pasitenkinimą vartotojui" (Lethinen, 1983). Pažymėtina, kad šalių tarpusavio kontaktas gali pasireikšti ir netiesiogiai, t.y. paslauga gali būti suteikta ir per paslaugos gavėjui priklausančias materialines gėrybes. Pavyzdžiui, elektrikas sutvarko laiptinės apšvietimo sistemą, pasinaudojęs savo raktu, kartais net nežinant daugiaaukščio namo gyventojams. Tačiau paslaugų teikėjo ir gavėjo santykiai yra paslaugos atsiradimo pagrindinė sąlyga. Matome, kad paslaugos yra tam tikra pagalba veiksmais, kurie yra atliekami jas užsakiusio asmens naudai.

Paslaugų apibrėžimų yra daugybė, dažniausiai juose yra akcentuojama, kad paslauga – tai veikimo procesas, t.y. nematerialaus pobūdžio, kurio metu atsiranda santykiai tarp teikėjo ir paslaugos gavėjo, t.y. susiklosto tam tikras jų tarpusavio kontaktas/bendradarbiavimas, kurio metu yra atlygintinai tenkinami paslaugų gavėjo poreikiai. Autorės nuomone, toks apibrėžimas geriausiai atspindi paslaugos reikšmę.

Paslaugas galima suklasifikuoti pagal jų funkcinę paskirtį [žr. 1 lentelę].

1 lentelė

**Paslaugų klasifikavimas pagal funkcinę paskirtį**

| **Paslaugų** | | **Tiekėjų pavyzdžiai** |
|---|---|---|
| **Klasės** | **Poklasis** | |
| Paslaugų | poilsio | kinas, teatras |
| | kultūros | muziejai, meno galerijos |
| | sporto | baseinai, stadionai, čiuožyklos, hipodromai |
| Substitucinės | tarpininkavimo | mažmeninės prekybos įmonės |
| | palengvinančios | nuomos įmonės, kredito įstaigos, bankai |
| | pakeičiamos | viešbučiai, restoranai, kavinės |
| Pagalbos | apsaugos | policija, kariuomenė, gaisrinė |
| | kompensuojančios | socialinės apsaugos tarnyba, draudimo kompanijos |
| | palaikančios | notarų biurai, advokatų kontoros, juridinės konsultacijos |
| Mainų | komunikacinės | telekomunikacijų bendrovės |
| | informacinės | radijas, televizija |
| | mokymo | mokyklos, universitetai |

Šaltinis: Bagdonienė L., Hopenienė R. "Paslaugų marketingas ir vadyba", Vadovėlis. 2005m., Kaunas

Tačiau bandant suklasifikuoti paslaugas ir taip išvengti neapibrėžtumo, susiduriama su problemomis, kadangi „visuomet atsiras reiškinių, kurie visuotinai pripažįstami paslaugomis, tačiau netelpa į tą apibrėžimą“[40]. Matome, kad paslaugų samprata yra labai plati ir aprėpti visas įmanomas paslaugas yra neįmanoma ir sudėtinga. Tai, kad galiojančiame CK atlygintinų paslaugų sutartis yra išskiriama kaip atskira sutarčių rūšis, yra galimybė, vis tobulėjant visuomenei ir atsirandant vis naujų veiklos rūšių ir paslaugų, jai priskirti nematerialaus pobūdžio įvairias paslaugas, kurios nepatenka į jokios kitos sutarties teisinį reguliavimą.

Teikiant bet kurią atlygintiną paslaugą, būtent veikimo procesas tampa paslaugos gavėjo poreikių tenkinimo priemone. Paslauga dažniausiai yra neapčiuopiama, jos neįmanoma nei pervežti, nei sandėliuoti. Pasaugų gavėjas negali įvertinti paslaugos prieš ją įsigydamas, t.y tuo metu, kai yra sudaroma sutartis, tai reiškia, kad paslauga turi būti vertinama tik tuo momentu, kai yra suteikiama.

CK 6.197 straipsnis, kalbėdamas apie sutarties dalyko kokybę, teigia, kad, jeigu sutarties dalyko kokybė nei sutartyje, nei įstatymuose nenustatyta, atsižvelgiant į konkrečias aplinkybes, ji turi atitikti protingą ir ne žemesnę už vidutinę kokybę. CK 6.294 straipsnyje yra įtvirtintas netinkamos kokybės paslaugos apibrėžimas. Paslaugos yra netinkamos kokybės, jeigu jos neatitinka saugos reikalavimų, kurių protingai gali tikėtis klientas. Ar paslaugos yra tinkamos ar netinkamos kokybės, nustatoma atsižvelgiant į nurodomas paslaugų savybes, į trūkumus ir kitas aplinkybes.[41]

Nagrinėjant paslaugas kaip paslaugų teikimo sutarties dalyką, svarbu pabrėžti, kad „tam, kad gamintojas galėtų parduoti savo pagamintą produktą vartotojams, jis privalo gaminiui (paslaugai) suteikti tokias savybes, kurios kuo idealiau atitiktų vartotojų poreikius“[42]. Remiantis šiuo paslaugų teikėjui keliamu reikalavimu dėl jo teikiamų paslaugų kokybės, galima teigti, kad kokybės vertinimas priklausys nuo subjektyvios paslaugos gavėjo pozicijos – buvo patenkinti jo poreikiai ar ne.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba savo teikiamoje informacijoje nurodo, kad „tinkamos kokybės paslauga vadinama tokia paslauga, kurios savybės nėra blogesnės, nei numatyta paslaugai taikomame techniniame reglamente (jeigu jis yra) ir paslaugų teikimo sutartyje. <...> Paslaugos savybės atitinka paslaugų teikimo sutarties sąlygas, jeigu paslauga atitinka paslaugos teikėjo nurodytus pateikiamų norminių dokumentų reikalavimus bei atitinka kokybinius rodiklius, kurių galima tikėtis atsižvelgiant į paslaugos prigimtį bei paslaugos teikėjo viešai paskelbtus

[40] Langvinienė N., Vengrienė B. Paslaugų teorija ir praktika. Kaunas: Leidykla „Technologija”, 2005. P.20
[41] Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas // Valstybės žinios, 2000. Nr. 74-2262
[42] Dikavičius V., Stoškus S. Visuotinės kokybės vadyba. Mokomoji knyga. Kaunas, 2003. ISBN 9955-09-363-3.

pareiškimus dėl paslaugos kokybės".[43] Matome, kad be subjektyvaus kokybės vertinimo egzistuoja ir objektyvusis, kai apie paslaugų kokybę galime sužinoti iš viešai skelbiamos informacijos, pateiktų faktų, apskaičiavimų, ataskaitų ir pan. Tačiau daugelis autorių akcentuoja subjektyvųjį paslaugų kokybės vertinimą, kur svarbiausia lieka paslaugų gavėjo nuomonė, jo lūkesčių bei poreikių patenkinimas teikiant tam tikras paslaugas. Kokybiška paslauga turi ne vien atitikti nustatytus standartus, bet pirmiausiai atitikti paslaugų gavėjų poreikius. Pabrėžtina, kad paslaugų kokybę būtina vertinti tik vartojimo metu, nes „paslaugos, skirtingai nei prekės, yra patirties produktas, t.y. jas vertinti galima tik vartojant"[44].

Apibendrinant galima teigti, kad paslaugų kokybę galima vertinti tiek objektyviai, tiek subjektyviai. Tačiau dėl paslaugų neapčiuopiamumo, paslaugų kokybė paprastai vertinama subjektyviai. Autorės nuomone, labiausiai tinkantis kokybės apibrėžimas įtvirtintas 2004 m. išleistame Vartotojo vadove, kuris teigia, kad „paslauga laikoma kokybiška, jei ji atitinka kokybinius rodiklius, kurių galima tikėtis atsižvelgiant į paslaugos prigimtį bei paslaugos teikėjo viešai paskelbtus pareiškimus dėl paslaugos kokybės"[45].

Paslaugos yra teikiamos paslaugų teikėjo pastangų dėka, dėl konkretaus rezultato nėra įsipareigojama, išskyrus jau minėtą išimtį, sukeliančią diskusijų dėl atlygintinų paslaugų dalyko, kuri yra įtvirtinta CK 6.718 str. 5 dalyje, ir leidžiančią šalims susitarti dėl tam tikro sutarties rezultato pasiekimo. Taigi, nors paslaugų sutarties dalykas nėra daiktai, jų sukūrimas, bet ir paslaugos gali turėti tam tikrą rezultatą, pavyzdžiui, konsultavimo paslaugos, kurių tikslas yra suteikti tikslią ir kryptingą informaciją, tačiau šiuo atveju rezultatas sutampa su informacijos teikimu. Atkreiptinas dėmesys, kad ne visos paslaugų sutartys savo prigimtimi leidžia susitarti dėl tam tikro rezultato, pavyzdžiui, veterinarinės priežiūros paslaugų teikimo atveju. Tiesa, „paslaugų teikėjas turi būti itin atsargus ir rūpestingas sutartyje aptardamas konkretų rezultatą, nes iš paslaugų sutarties prigimties išplaukia, kad numatyti rezultatą jai nėra būdinga"[46]. Pavyzdžiui, advokatas turi sąžiningai informuoti klientą, kaip gali baigtis atitinkama byla Teisme, o ne užtikrinti, kad byla yra labai paprasta ir jos rezultatas – vienareikšmiškas laimėjimas. Nepasiekus sutartyje sutarto konkretaus rezultato, paslaugų teikėjas galėtų būti atleidžiamas nuo atsakomybės dėl sutarties neįvykdymo tik esant *force majeure*.

[43] http://www.vvtat.lt/index.php?1303867513 // Prisijungimo laikas: 2013-01-10
[44] Bagdonienė L., Hopenienė R. Paslaugų marketingas ir vadyba. KTU, 2005. P.100
[45] Europos link. Vartotojo vadovas (2004) // http://www.vartotojai.lt/public/file/leidiniai/vartotojo_vadovas_2004.pdf // Prisijungimo laikas: 2013-01-20
[46] Kabišaitis A. Paslaugų sutartis – Lietuvos civilinės teisės naujovė (2) // Justitia. 2003, 6(48).

CK 6.716 str. 1 dalyje yra kalbama apie nematerialaus pobūdžio paslaugas, kurios paprastai gali neturėti objektyvios išraiškos, pavyzdžiui, gydytojo, psichologo, mokytojo ir pan., kai yra įsipareigojama atlikti tam tikrą veiksmą, t.y. suteikti paslaugą, bet rezultatas gali būti ir nepasiektas, pavyzdžiui, sveikatos priežiūros paslaugų teikimo atveju nėra garantuojamas paciento, kaip paslaugų gavėjo, pasveikimas, išskyrus atvejus, kai susitariama dėl konkretaus veiksmo, pavyzdžiui, stomatologui teikiant paslaugą ištraukti dantį, paslaugos rezutatas gali būti garantuojamas. Šis bruožas išryškėja būtent dėl to, kad paslaugų teikimo rezultatas priklauso ne vien nuo paslaugų teikėjo pastangų įvykdyti sutartį, bet ir nuo paties paslaugų gavėjo suinteresuotumo tam tikrų rezultatų pasiekimu.

Apibendrinant galima teigti, kad nors atlygintinų paslaugų sutarties prigimtis nenumato konkretaus paslaugos rezultato, tačiau paslaugos teikėjui yra suteikiama galimybė tokį rezultatą numatyti sutartyje (CK 6.718 str. 5 dalis).

### 2.3.2. Sutarties šalių teisės ir pareigos.

Atlygintinų paslaugų sutarties šalimis gali būti tiek fiziniai, tiek ir juridiniai asmenys, tačiau pažymėtina, kad tam tikras paslaugas gali teikti išskirtinai tik fiziniai asmenys, pavyzdžiui, advokatu gali būti tik fizinis asmuo. Tam tikrais atvejais, kai paslaugų teikimo sutartis yra sudaroma kito asmens naudai, sutarties šalimi gali būti ir užsakovas. Pavyzdžiui, CK 725 str. 1 dalyje numatyta, kad reikalavimo teisė pagal paslaugų sutartį yra suteikiama trečiajam asmeniui, nes ne užsakovas, o tretysis asmuo yra pripažįstamas pacientu.

Atlygintinų paslaugų teikimo sutartims būdinga tai, kad paslaugų teikėjams, atsižvelgiant į teikiamas paslaugas ir jų pobūdį, gali būti taikomi tam tikri reikalavimai, susiję su dalykinėmis savybėmis, kvalifikacija, patirtimi, įgūdžiais bei reputacija. Teikiant specifines paslaugas, paslaugų teikėjui gali būti taikomi specialūs reikalavimai, pavyzdžiui, sveikatos priežiūros paslaugas gali teikti tik fiziniai arba juridiniai asmenys, kurie įstatymų nustatyta tvarka yra įgiję licenciją teikti asmens sveikatos priežiūros paslaugas, t.y. tik tam tikros srities profesionalai, turintys atitinkamą išsilavinimą. Tam tikros kategorijos paslaugų teikėjams, pavyzdžiui, gydytojams ar advokatams, yra taikomi griežtesni reikavimai nei kitiems. LAT praktikoje yra teigiama, kad „gydytojai, teikdami medicinos paslaugas, privalo dėti maksimalias atidumo, rūpestingumo, dėmesingumo, atsargumo pastangas“[47]. Teisė teikti tam tikras paslaugas gali būti susieta su atitinkamų leidimų turėjimu ar

[47] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2001 m. lapkričio 14 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-1140/2001

kitais reikalavimais, pavyzdžiui, advokato paslaugas gali teikti tik fizinis asmuo, atitinkantis LR advokatūros įstatymo 7 straipsnio keliamus reikalavimus. Pažymėtina, kad asmenims keliami reikalavimai gali būti susiję ne vien su profesine veikla, bet ir su pilietybės ir kitais reikalavimais. Atkreiptinas dėmesys, kad ne visada paslaugos teikėjas turi atitikti tam tikrus profesinio pasirengimo reikalavimus, pavyzdžiui, renginių organizatoriui nėra keliami profesinio pasirengimo reikalavimai.

Juridiniams asmenims, kurie teikia atlygintinas paslaugas, yra keliami bendrieji juridinių asmenų teisnumo reikalavimai, įtvirtinti CK antrosios knygos VI skyriuje. Pažymėtina, kad „paslaugų teikėjas dažniausiai veikia kaip verslininkas, kuris privalo užtikrinti jo teikiamų paslaugų kokybę ir informacijos apie jas teisingumą, prisiimti ne tik neigiamų savo padarinių riziką, bet ir rūpestingai pasirinkti trečiuosius asmenis įsipareigojimams vykdyti, turėti galimybių kontroliuoti jų veiklą ir pan.“[48].

Kita sutarties šalimi – paslaugos gavėju – gali būti bet kuris fizinis ar juridinis asmuo, išskyrus asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimą, kur sąvokos „pacientas“ ir „klientas“ ne visada yra sutapatinamos.[49] Klientu, teikiant tokias paslaugas, gali būti tik asmenys, kurie yra sulaukę šešiolikos metų. Pacientų teisių ir žalos atlyginimo įstatymo 2 straipsnio 10 dalyje įtvirtinta paciento sąvoka, kuri jį apibūdina kaip asmenį, kuris naudojasi asmens sveikatos priežiūra nepriklausomai nuo to, sveikas jis ar ligonis.[50] Skirtingai traktuojama nepilnamečio asmens teisinė padėtis, kai jam jau yra sukakę 16 metų ir kai yra jaunesnis nei 16 metų. CK 726 str. teigia, kad „nepilnametis, sulaukęs 16 metų, gali pats savo vardu sudaryti sveikatos priežiūros paslaugų sutartį“, išskyrus įstatymų numatytas išimtis. Tačiau pagal CK 6.744 str. 1 dalį, jeigu nepilnamečiui dar nėra sukakę 16 metų, už jį yra atsakingi atstovai pagal įstatymą ir jiems pereina visos nepilnamečio pareigos. Išskirtiniais atvejais, kai nepilnametis, sulaukęs 16 metų, yra laikomas nesugebančiu protingai vertinti savo interesų, pagal CK 6.744 str. 2 dalį, už jį taip pat yra atsakingi jo atstovai pagal įstatymą.

Pabrėžtina, kad nebūtinai paslaugų užsakovas turi sutapti su galutiniu paslaugų gavėju, t.y. sutartis gali būti sudaroma trečiojo asmens naudai, tačiau užsakovas negalės įgyti tų teisių, kurias turi tikrasis paslaugos gavėjas. Remiantis CK 6.191 str. 1 dalyje įtvirtinta nuostata, sutartis, iš kurios atsiradusi prievolė turi būti įvykdyta trečiajam asmeniui, priskirtina prie sutarčių, sudaromų trečiojo asmens naudai. „Reikšti reikalavimus dėl tokios sutarties įvykdymo gali tiek ją sudaręs, tiek trečiasis

[48] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2008 m. liepos 18 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-386/2008

[49] Tatol R. Reikalavimai sutarties turiniui (3): atlygintinų paslaugų teikimo sutarčių ypatumai // Vadovo pasaulis : verslo vadovui ir vadybininkui. ISSN 1392-4761 2007, Nr. 11. p. 56-60.

[50] Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymas // http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=360565 // Prisijungimo laikas: 2013-02-01

asmuo, kurio naudai išlygtas prievolės įvykdymas, jei ko kito nenumato įstatymai ar sutartis arba nelemia prievolės esmė“[51]. Matome, kad atlygintinų paslaugų sutartis gali būti sudaroma ne vien paslaugų užsakovo, bet ir kito asmens naudai.

Kai paslaugos gavėjas yra fizinis asmuo, įstatymai numato specialų tokių sutarčių reguliavimą. Taip pat pažymėtina, kad tokia sutartis yra prilyginama vartojimo sutarčiai. Kai fizinis asmuo veikia turėdamas profesinės veiklos vykdymo arba ir profesinės veiklos vykdymo, ir asmeninio pobūdžio tikslus, vartotojo teisių apsauga netaikoma.[52] Taigi tik tuo atveju, „kai vartotojas yra fizinis asmuo ir prekes ar paslaugas vartoja asmeniniams, šeimos, namų ūkio poreikiams tenkinti, jo teisės ir teisėti interesai ginami kaip silpnesniosios sutarties šalies“[53]. Matome, kad pagal LR įstatymus, vartotoju pripažįstamas tik fizinis asmuo. Tokią pačia vartotojo sąvoką yra išaiškinęs ir ETT sujungtose bylose C-541/99 ir C-542/99. Pavyzdžiui, įmonei nupirkus savo darbuotojams turistines keliones ir sudarius turizmo paslaugų sutartį įmonės vardu, būtų galima teigti, kad sutartis sudaryta vartojimo pagrindu, o įmonė būtų laikoma vartotoju. Tačiau pagal LR įstatymus, įmonei sudarius su kelionių organizatoriumi turizmo paslaugų teikimo sutartį ir nupirkus turizmo paslaugų paketą, sudarytas sandoris neatitinka CK 6.747 straipsnio 1 dalyje pateikto turizmo paslaugų sutarties apibrėžimo. Matome, kad teisingas tokios situacijos reguliavimas vis dar nėra įtvirtintas teisės aktuose, todėl, norint užtikrinti fiziniui asmeniui, kuris būtų naudos gavėjas, įstatymų garantuojamą apsaugą, o įmonei išvengti tam tikrų įsipareigojimų fizinių asmenų atžvilgiu, sudarant tokias sutartis, reikėtų nurodyti naudos gavėją – konkretų fizinį asmenį. Įmonė savo ruožtu prisiimtų įsipareigojimą apmokėti už kelionę ir vykdyti kitus sutartinius įsipareigojimus, o naudos gavėjas – fizinis asmuo – turėtų pasirašyti su kelionių organizatoriumi kitą turizmo paslaugų teikimo sutartį, į kurią nebūtų įtraukta turisto pareiga – apmokėti kelionę. Šitoks situacijos sprendimas būtų tinkamiausias, tačiau tam būtina gera sutarties šalių valia bei bendradarbiavimas. Taip pat sudarant, pavyzdžiui, minėtas turizmo sutartis, galimi atvejai, kai turistais tampa fiziniai asmenys, kuriems sutartį pasirašęs asmuo ir/ar naudos gavėjas perleido teises ir pareigas (CK 6.753 str. 1-2 dalys).

Svarbu pažymėti, kad tarp paslaugų teikėjo ir paslaugų gavėjo negali būti jokių pavaldumo santykių. Tai aiškintina ne vien darbo santykių nebūvimu, bet ir apskritai „pavaldumo santykius reikėtų suvokti ne tik kaip vieno asmens paklusimą kito konkretaus asmens valiai ir šio nurodymų vykdymą, bet kaip asmens įsipareigojimą elgtis tam tikru būdu. Tokie įsipareigojimai gali atsirasti iš

[51] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2011 m. gegužės 17 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-239/2011
[52] Europos Teisingumo Teismo byla Nr. C-89/91 Shearson Lehmann Hutton Inc. vs TVB \treuhansgesellshaft für Vermögensverwaltung und Beteiligungen mbH. ECR [1993] // http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:61991CJ0089:EN:PDF // Prisijungimo laikas: 2013-02-01.
[53] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2009 m. vasario 2 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-24/2009

tarptautinės teisės aktų, įstatymų ir kitų teisės aktų, teismų sprendimų, administracinių aktų ir panašiai.“[54]

LAT 2009 m. gruodžio 1 d. priėmė nutartį c. b. Nr. 3K-3-516/2009, kurioje konstatavo, kad „kai sutartis sudaryta dėl paslaugų teikimo, jų teikėjo įsipareigojimų ribos turi būti apibrėžtos tiek kiekybiniu, tiek kokybiniu aspektu, t.y. nagrinėjant tokį ginčą būtina nustatyti, ką teikėjas įsipareigojo daryti ir kokius reikalavimus turi atitikti suteikta paslauga“[55].

Matome, kad atlygintinų paslaugų sutarties šalimis gali būti bet kuris asmuo, nesvarbu, fizinis ar juridinis. Paslaugų teikėjams, atsižvelgiant į paslaugų pobūdį, yra taikomi atitinkami specialūs reikalavimai. Pabrėžtina, kad paslaugos gavėjams, kurie yra fiziniai asmenys, yra teikiamos didesnės teisinės garantijos, kadangi jie veikia kaip vartotojai. O juridiniai asmenys, būdami paslaugų gavėjais, esant dabartiniam reguliavimui gali naudotis išskirtinai tik CK šeštosios knygos XXXV skyriuje bei bendrosios CK dalyje numatytomis teisėmis. Autorės nuomone, juridiniai asmenys, nors ir būdami silpnesniąja šalimi sudarant ir vykdant atlygintinų paslaugų sutartis, neturėtų naudotis visomis teisėmis, kurios yra joms įstatymiškai suteikiamos minėtame CK skyriuje, dėl jų kaip verslo subjektų statuso. Paslaugos gavėjui, kuris veikia kaip verslo subjektas, neturi būti suteikta besąlyginė teisė bet kuriuo metu vienašališkai nutraukti paslaugų sutartį, nes tai iškreipia verslininko pareigą prisiimti galimą verslo riziką. LAT, 2001 m. sausio 8 d. priėmęs nutartį c.b. Nr. 3K-3-16/2001, išaiškino, kad „verslininkas turi prisiimti su jo verslu susijusią riziką ir privalo *a priori* suvokti, kad verslui nepasisekus jis patirs neigiamų turtinių pasekmių“[56]. Dėl šios priežasties, tokia absoliučia teise – be svarbios priežasties bet kuriuo metu nutraukti paslaugų sutartį, turėtų naudotis tik akivaizdžiai silpniausia šalis – vartotojas, o verslininkai, kaip ir paslaugos teikėjai, turėtų naudotis sutarties atsisakymo teise tik esant esminiam sutarties pažeidimui arba esant *force majeure* aplinkybėms, išskyrus atvejus, kai sutartis yra neterminuota. Apie būtinybę užtikrinti vartotojo, kaip silpnesniosios sutarties šalies, teisių ir teisėtų interesų apsaugą savo praktikoje yra akcentavęs ir LAT. Teismų praktikoje teigiama, kad „vartotojų gynimas yra prioritetinė valstybės ekonominės ir socialinės politikos dalis, konstitucinis valstybės ūkio tvarkymo principas ir Lietuvos valstybės įsipareigojimas, kylantis iš Europos Sąjungos teisės; su vartotojų teisių apsauga susijusiuose ginčuose neretai peržengiamos privačių santykių ribos, vartotojų teisių gynimas

[54] Kabišaitis A. Paslaugų sutartis – Lietuvos civilinės teisės naujovė (1) // Justitia. 2003, 5(47)
[55] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2009 m. gruodžio 1 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-516/2009
[56] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2001 m. sausio 8 d. nutartis c.b. Nr. 3K-3-16/2001

vertintinas kaip viešasis interesas, svarbus ne tik pačiam vartotojui, bet ir didelei visuomenės daliai"[57].

Atlygintinų paslaugų sutarčių šalių pareigų analizę tikslingiausia pradėti nuo paslaugos teikėjo pareigų aptarimo, nes būtent paslaugos teikėjas įsipareigoja daugiau negu klientas.

Pagrindinė ir įstatyme įtvirtinta paslaugų teikėjo pareiga – tinkamai teikti paslaugas (CK 6.717 – 6.719 str.). „Pareigą tinkamai suteikti gavėjui atitinkamas paslaugas lemia keletas kokybinių kriterijų. Šiuos kriterijus galima suskirstyti į tris grupes: į nustatytus teisės normų ar sutarčių, į kylančius iš profesinės ar verslo praktikos ir į kylančius iš bendrųjų tai veiklos rūšiai keliamų protingumo, sąžiningumo reikalavimų."[58] Svarbiausia, kad paslaugų teikėjas veiktų sąžiningai ir protingai, kad tai labiausiai atitiktų paties kliento interesus, nes, kilus ginčui dėl sutartinių įsipareigojimų vykdymo, teismas vertintų, ar paslaugos teikėjas elgėsi taip, kaip tokiomis aplinkybėmis būtų pasielgęs patyręs, geranoriškas ir protingas paslaugų teikėjas. Pažymėtina, kad šią paslaugos teikėjo pareigą reikia aiškinti atsižvelgiant į CK 6.4 str.: „paslaugų teikėjas normoje įtvirtinto principo turi laikytis ne tik vykdydamas jau sudarytą sutartį, bet ir iki sudarydamas ją, t.y. jis turi kritiškai, sąžiningai ir protingai vertinti savo galimybes suteikti paslaugas ir atsisakyti sudaryti sutartį, jeigu nėra užtikrintas, jog galės jas tinkamai suteikti"[59].

Tačiau, kad paslaugos teikėjas tinkamai vykdytų savo pareigas, svarbi tampa ir kliento pareiga teikti visą reikiamą pagalbą ir taip pat stengtis siekti tinkamo paslaugos rezultato. Kaip pavyzdį galima paminėti gydytojo ir paciento situaciją, nes be paciento pastangų paslaugų rezultatas nebūtų pasiektas. Šiuo atveju subsidiariai galima taikyti CK 6.660 straipsnyje įtvirtintas taisykles. Taip pat turizmo paslaugų atveju turistas privalo pateikti visą informaciją ir dokumentus, reikalingus kelionės organizatoriui įvykdyti sutartį, atvykti laiku į nurodytą pirminę bei kelionės vadovo nurodytas išvykimo vietas, laikytis kelionės organizatoriaus nurodymų dėl kelionės ar atskirų jos dalių vykdymo, laikytis viešosios tvarkos, tarptautinių keleivių vežimo taisyklių, bagažo gabenimo tvarkos bei į šalį įvežamų daiktų kiekio, skaičiaus ir draudimų reikalavimų ir kt.[60]

Be bendrųjų sutarčių vykdymui keliamų tinkamo prievolių vykdymo reikalavimų, dėl sudėtingo paslaugų teikimo proceso, kaip jau minėta, paslaugų teikėjui yra keliami ir papildomi reikalavimai, orientuoti į atitinkamų žinių lygį, išsilavinimą, specializaciją, profesinę praktiką ir kt. Šalia papildomo paslaugos teikėjo reikalavimo turėti atitinkamas žinias ar profesiją paminėtina CK

[57] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2009 m. balandžio 27 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-186/2009
[58] Kabišaitis A. Paslaugų sutartis – Lietuvos civilinės teisės naujovė (2) // Justitia. 2003, 6(48).
[59] Ten pat.
[60] Valstybinio turizmo departamento prie Ūkio ministerijos direktoriaus 2003 m. kovo 26 d. įsakymas Nr. 18-V „Dėl turizmo paslaugų teikimo sutarties standartinių sąlygų" 4.2 punktas // Valstybės žinios, 2003, Nr. 31-1292.

6.38 str. 2 dalis, kurioje, kaip ir CK 6.718 str. 2 dalyje, teigiama, kad šalis, kuriai prievolės vykdymas yra ir profesinė veikla, turi vykdyti prievolę ir pagal tai profesinei veiklai taikomus reikalavimus. Šį kriterijų būtina išskirti, nes paslaugų teikėjas, teikdamas tam tikras paslaugas, kurios gali būti teikiamos tik turint konkrečią profesiją, turi vadovautis ne protingumo principu, t.y. vertinant pagal tai, kaip atitinkamoje situacijoje būtų pasielgęs koks nors sąžiningas ir protingas asmuo, bet taip, kaip elgtųsi patyręs profesionalas. Pažymėtina, kad šalių sudaryta sutartimi negali būti mažinami paslaugų teikėjui, užsiimančiam atitinkama profesija, keliami reikalavimai, jie gali būti nebent padidinami.

CK 6.718 str. 1 dalis įpareigoja paslaugų teikėją vadovautis ne vien sutarties sąlygomis, bet ir kliento keliamais reikalavimais bei nurodymais. „Kliento ir paslaugų teikėjo teisiniams santykiams, vadovaujantis CK 6.724 straipsniu, subsidiariai gali būti taikoma CK 6.658 str. 1 dalies nuostata, suteikianti klientui teisę bet kuriuo metu tikrinti darbų eigą“[61].

Pažymėtina, kad, remiantis CK 6.718 str. įtvirtintu kliento interesų prioriteto principu, kai kliento nurodymai prieštarauja įstatymams, nusistovėjusioms profesinės veiklos taisyklėms, standartams, profesinės veiklos etikai ar sutarties sąlygoms, paslaugų teikėjas gali nutraukti sutartį. Pavyzdžiui, esant situacijai, kai kliento reikalavimai paslaugos teikėjui yra nepagrįsti, negalima tikėtis, kad paslaugos gavėjas veiks kaip reikalaujamos paslaugų srities specialistas. Atitinkamai ir klientas, nebūdamas profesionalas, gali reikšti nurodymus nežinodamas, kad pasirinktas paslaugos teikėjas tokios paslaugos teikti neturi galimybės. Tokiu atveju paslaugos teikėjas turi informuoti klientą, kad jo duodami nurodymai yra netinkami ir neteisėti. Pavyzdžiui, pagal veterinarijos paslaugų sutartį, klientas negali reikalauti apžiūrėti ar gydyti žmogaus, o ne gyvūno. Paslaugų teikėjas turi elgtis profesionaliai, sąžiningai ir protingai, todėl gali atsisakyti vykdyti nepagrįstus kliento nurodymus arba nutraukti sutartį. Šiuo atveju paslaugos teikėjas, remdamasis CK 720 str. 4 dalimi, gali reikalauti iš kliento sumokėti visą sutartyje nustatytą kainą, jeigu sutartyje nenustatyta kitaip, o dėl netinkamų kliento nurodymų patyręs dar ir nuostolių, kurių nepadengia sumokėta kaina, gali reikalauti juos atlyginti remdamasis CK 6.256 straipsniu. Pažymėtina, kad „pagrindas pasinaudoti teise vienašališkai nutraukti sutartį yra tokie nurodymai, kurie iškreipia sutarties esmę, tolesnį sutarties vykdymą daro beprasmį, jį nepagrįstai sunkina ar kitaip iš esmės pažeidžia sutarties sąlygas, teisės, etikos, moralės ir panašius reikalavimus“[62]. Pavyzdžiui, gydytojas neprivalo atlikti savo pacientei cezario pjūvio, jeigu jis nėra būtinas, ir tokiu pagrindu gali nutraukti sveikatos priežiūros paslaugų sutartį.

[61] Kabišaitis A. Paslaugų sutartis – Lietuvos civilinės teisės naujovė (2) // Justitia. 2003, 6(48).
[62] Ten pat.

CK 6.718 str. 4 dalis numato paslaugų teikėjo teisę nukrypti nuo sutarties sąlygų ar kliento nurodymų, tačiau ši sąlyga siejama su keletu kriterijų, vienas iš jų yra nežinojimas apie staiga įvykusias tam tikras aplinkybes. Šios aplinkybės negalėjo būti žinomos sutarties sudarymo metu ir nebuvo sutartyje aptartos, o nukrypimas nuo sutarties sąlygų ar kliento nurodymų tapo būtinas, norint apsaugoti kliento interesus (sveikatą, gyvybę, turtą, išvengti pernelyg didelių nuostolių ir pan.). Trečioji sąlyga – negalėjimas iš anksto pranešti klientui apie atsiradusias aplinkybes, būtinumą nukrypti nuo sutarties ir dėl šios priežasties negalėjimas gauti jo nurodymų. Kiekvienu atveju šios sąlygos vertinamos individualiai, atsižvelgiant į konkrečias faktines aplinkybes, t.y. šios sąlygos yra vertinamojo pobūdžio. Tokios situacijos pavyzdys būtų sveikatos priežiūros paslaugų pagrindu daromos operacijos metu įvykusios komplikacijos ar kūno reakcija, kurios nebuvo galima iš anksto numatyti, ir gydytojo elgesys ne pagal sutartyje numatytas sąlygas ar paciento nurodymus, o pagal susiklosčiusią situaciją, norint išgelbėti paciento gyvybę. CK 6.718 str. 4 dalis įtvirtina taisyklę, kad paslaugų teikėjas apie nukrypimus klientui privalo pranešti, kai tik tai tampa įmanoma, atsižvelgiant į protingumo ir sąžiningumo principus, konkretaus termino nėra nurodoma.

Taigi svarbiausia paslaugų teikėjo pareiga yra laikoma sąžiningas ir protingas veikimas kliento naudai, vadovaujantis kliento keliamais pagrįstais reikalavimais ir nurodymais. Tačiau tuo pačiu paslaugų teikėjui kaip profesionalui suteikiama teisė vertinti, ar kliento nurodymai yra pagrįsti ir protingi, nes priešingu atveju, jis gali atsisakyti vykdyti sutartį. Kadangi paslaugų teikėjas paprastai turi daugiau atitinkamos srities žinių ir patirties, klientas ne visada gali profesionaliai vertinti bei duoti nurodymų visais klausimais. Taigi teigti, kad paslaugos teikėjo pareiga veikti kliento interesais seka iš pasitikėjimo santykių būvimo, būtų teisinga.

Paslaugos teikėjo pareiga suteikti visą galimą informaciją apima ir ikisutartinius santykius, todėl iki paslaugų teikimo sutarties sudarymo teikėjas turi informuoti potencialų paslaugos gavėją apie savo turimas žinias, patirtį, gebėjimus ir kt. Pavyzdžiui, teikdamas asmens sveikatos priežiūros paslaugas, gydytojas turi išsiaiškinti, kokių paslaugų gali prireikti pacientui, ir, dar prieš sudarant paslaugų sutartį, pacientą informuoti, ar jis bus kompetentingas suteikti atitinkamas paslaugas, nes visais atvejais, sudarius sveikatos priežiūros paslaugų sutartį, iš gydytojo bus reikalaujama didžiausio profesionalumo. Ne visais atvejais panaši informacija turi būti pateikiama raštu. Tačiau, pavyzdžiui, turizmo paslaugų teikimo atveju, „prieš sutarties pasirašymą kelionių organizatorius privalo įteikti turistui rašytinį dokumentą, kuriame būtų išsami įstatymų nustatyta informacija”[63].

[63] Lietuvos Respublikos turizmo įstatymas, 3 skirsnis 6 str. 5 d. // http://www.tourism.lt/upload/Turizmo-istatymas.DOC // Prisijungimo laikas: 2013-01-10

Informacijos pateikimo pareiga prieš sudarant paslaugų teikimo sutartį yra įtvirtinta CK 6.719 str. 1 dalyje. Ten pat nurodoma, kokia informacija turi būti pateikta paslaugos gavėjui, tačiau pažymėtina, kad šis „sąrašas nėra baigtinis, informacijos, teikiamos sudarant sutartį, apimčiai taikytinas ikisutartinių santykių sąžiningumo principas (CK 6.163 str. 1 dalis)"[64]. Paslaugos gavėjui turi būti pateikta bet kokia būtina, teisinga, išsami ir visapusiška informacija, kuri gali turėti įtakos jo valiai sudaryti ar ne sutartį. Būtina informacija yra tokia, be kurios paslaugos gavėjas negalėtų priimti pagrįsto sprendimo sudaryti sutartį su konkrečiu paslaugų teikėju. Tačiau negalima teigti, kad tik paslaugos teikėjas turi pareigą teikti informaciją paslaugų gavėjui. Kaip jau minėta anksčiau, pats klientas turi taip pat suteikti visą reikšmingą informaciją paslaugos teikėjui ir aktyviai domėtis bei siekti gauti visą būtiną informaciją apie paslaugos suteikimą. Tačiau pažymėtina, kad LAT savo praktikoje yra nagrinėjęs vidutinio vartotojo sampratą ir pasisakęs dėl tokios paslaugos gavėjui nustatomos pareigos. Teismas konstatavo, kad „Europos Sąjungos Teisingumo Teismo praktikoje „vidutinis vartotojas" bendrąja prasme reiškia protingai gerai informuotą, protingai atidų ir apdairų vartotoją <…> Vidutinio vartotojo atidumo laipsnis konkrečiomis prekių ar paslaugų savybėmis gali būti skirtingas atsižvelgiant į tam tikras prekių ar paslaugų rūšis ar kategorijas, tačiau ekonominis vidutinio vartotojo elgesys paprastai siejamas su bendru įspūdžiu apie prekę ar paslaugą, jos savybes, kainą ir pan. Dėl šių priežasčių teisėjų kolegija konstatuoja, kad kasacinio skundo argumentai, jog ieškovai, būdami vidutiniai vartotojai, turėjo patys gauti visą reikalingą papildomą informaciją, yra nepagrįsti, nes vidutinio vartotojo sąvoka siejama su gautos informacijos suvokimu, o ne gebėjimu ją gauti, be to, tokios pareigos nustatymas turistui nepagrįstai apsunkina jo padėtį, iškreipia sutarties šalių teisių ir pareigų pusiausvyrą bei pažeidžia teisės aktų reikalavimus."[65]

Dėl paslaugų sutarties prigimties paslaugų teikėjas ne visada gali nuspėti, kokia informacija gali būti reikšminga kliento sprendimui, todėl laikytina, kad paslaugų teikėjas įvykdė savo pareigą suteikti informaciją, jeigu pateikta informacija yra tokia, be kurios apskritai neįmanoma priimti sprendimo dėl paslaugų sutarties sudarymo.[66] Visais atvejais suteikiama informacija privalo būti išsami ir visapusiška. Informacijos išsamumas turi būti vertinamas individualiai, atsižvelgiant į paslaugos gavėjo žinias, patirtį, pageidavimus ir kitas individualias aplinkybes, ir negali būti sutapatinamas tik su privalomos įstatyme nustatytos informacijos pateikimu. Įpareigojimas suteikti visapusišką informaciją aiškintinas kaip tiek teigiamų, tiek neigiamų aplinkybių atskleidimą, pavyzdžiui, pacientas, pasirašydamas sveikatos paslaugų sutartį tam tikrai operacijai atlikti, visada

[64] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2010 m. gegužės 10 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-201/2010
[65] Ten pat.
[66] Kabišaitis A. Paslaugų sutartis – Lietuvos civilinės teisės naujovė (2) // Justitia. 2003, 6(48).

turi būti informuotas ir apie galimas komplikacijas ir pan. Tačiau įstatymas numato ir išimtį iš šios taisyklės. CK 6.727 str. 2 d. 1 sakinys leidžia tokios informacijos nepateikti pacientui, jeigu tai keltų jam rimtą žalą, arba, pagal CK 6.728 str., pačiam pacientui yra suteikiama teisė nesutikti, kad informacija jam būtų pateikta, išskyrus atvejus, kai tokios informacijos nepateikimas būtų žalingas pačiam pacientui ar kitiems asmenims.

Pažymėtina, kad specialus informacijos pateikimo būdas nėra numatytas įstatyme, todėl ji gali būti pateikiama tiek įvairiuose dokumentuose, standartinėse sąlygose, sertifikatuose, leidimuose ir kt. O nesuteikus būtinos ir teisingos informacijos, atsiranda galimybė taikyti sandorių negaliojimo taisykles. Pateikiama informacija turi padėti paslaugų gavėjui adekvačiai įvertinti, ar siūloma paslauga atitinka jo lūkesčius. Atkreiptinas dėmesys, kad klientams su specifiniais poreikiais, pavyzdžiui, vyresnio amžiaus žmonėms, turėtų būti pateikiama individualizuota informacija, kaip tai akcentavo LAT savo praktikoje[67].

CK 6.719 str. 2 dalyje įtvirtinta, kad, kai paslaugų teikimas yra tam tikro paslaugų teikėjo verslas arba tos paslaugos yra viešos (CK 6.161 str.), paslaugų teikėjams yra keliami papildomi griežtesni reikalavimai dėl informacijos pateikimo. Informacija tokiu atveju turi būti pateikta viešai, kad kiekvienas potencialus klientas galėtų laisvai prieinamoje vietoje su ja susipažinti. Pavyzdžiui, informacijos pateikimas internetiniame puslapyje, buklete ir pan.

Svarbu akcentuoti, kad informavimo pareiga vykdoma ne vien ikisutartinių santykių metu. Paslaugos teikėjas privalo, pareikalavus klientui, teikti reikalingą informaciją apie teikiamas paslaugas, o kai paslauga jau yra suteikta, bet ja tinkamai naudotis galima tik žinant informaciją, kurią gali suteikti paslaugą teikęs fizinis ar juridinis asmuo, tokia informacija turi būti teikiama ir po paslaugų suteikimo.

Prie svarbesnių tiek paslaugų teikėjo, tiek ir gavėjo pareigų galima taip pat priskirti konfidencialumo pareigą, nes, išskyrus įstatyme numatytus atvejus, paslaugų sutarties šalis neturi teisės atskleisti kitiems asmenims konfidencialios informacijos, kuri jam tapo žinoma teikiant/gaunant paslaugas pagal sudarytą paslaugų sutartį. Tačiau konfidencialumo pareiga nėra visiškai absoliuti. Pavyzdžiui, asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimo atveju pats pacientas gali parašyti sutikimą, nurodydamas, kokią informaciją ir kam sutinka teikti. Kai kuriais atvejais, jeigu tai numato įstatymai ar informacijos atskleidimą galima pateisinti viešuoju interesu, nepadarant didelės žalos paciento ar kito asmens privačiam gyvenimui, nėra reikalingas net paciento

[67] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2010 m. gegužės 10 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-201/2010

sutikimas. Akcentuotina, kad paslaugų teikėjas, turėdamas atitinkamą informaciją, neturi teisės pasinaudoti kliento pasitikėjimu savanaudiškiems tikslams.

Pažymėtina, kad vykdant paslaugų sutartį, paslaugų teikėjui gali atsirasti pareigų ne tik kitai sutarties šaliai, bet ir kitiems tretiesiems asmenims, kai jo veiksmai gali turėti įtakos trečiųjų asmenų teisėtiems interesams. Pavyzdžiui, advokatas sužino, kad jo ginamasis asmuo ruošiasi įvykdyti nusikaltimą. Tokiu atveju iškyla grėsmė kitiems asmenims. Būdai, kuriais gali būti apsaugoti trečiųjų asmenų interesai, priklauso nuo paslaugų rūšies. Bet kuriuo atveju turi būti pasirenkamos protingos priemonės, net jeigu jos ir nenumatytos įstatymuose.

Kita pagrindinė paslaugų gavėjo pareiga – sumokėti kainą už paslaugas – yra įtvirtina CK 6.720 str. Kaina mokama sutartyje numatyta tvarka ir terminais. CK 6.720 str. 6 dalyje yra įtvirtinama paslaugos gavėjo pareiga atlyginti patirtas paslaugų teikėjo išlaidas, turėtas dėl sutarties vykdymo, o atlyginama tiek, kiek nepadengia kaina. „Klientas taip pat privalo atlyginti paslaugų teikėjo patirtus dėl paslaugos teikimo nuostolius, kurie atsirado teikiant paslaugas, susidarius nenumatytoms ypatingoms aplinkybėms, už kurias paslaugų teikėjas neatsako. Jeigu tam tikrų paslaugų teikimas yra jų teikėjo profesinė veikla (verslas), tai šio teikėjo patirtus nuostolius klientas privalo atlyginti tik tuo atveju, kai jie atsirado dėl ypatingų aplinkybių, kurių neapima normali rizika, būdinga atitinkamai profesijos ar verslo rūšiai.“[68]

Atkreiptinas dėmesys, kad internetinių sutarčių sudarymas išsiskiria teisės aktuose įtvirtintais papildomais reikalavimais informacinių paslaugų teikėjui. Informacines paslaugas teikiantis asmuo yra įpareigotas įdiegti tinkamus techninius sprendimus, įgalinančius ištaisyti įvesties klaidas, pateikiant užsakymą bei, gavus užsakymą, nedelsiant išsiųsti jo gavimo patvirtinimą.[69] Šie reikalavimai nustatyti tik sudarant sutartis per internetinį tinklapį. Pažymėtina, kad tokių reikalavimų atsiradimą lėmė siekis užtikrinti vartotojų teisių apsaugą. Praktikoje galima susidurti su situacija, kai rašytinėse sutartyse yra pateikiamos blanketinės nuorodos į elektroninius šaltinius. Dažnai tokiu būdu paslaugų teikėjas bando išvengti pareigos tinkamai informuoti paslaugos gavėją. Be to, taip yra sudaroma galimybė neinformuojant informacinės paslaugos gavėjo vienašališkai keisti sutarties sąlygas.[70]

[68] Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas // Valstybės žinios, 2000. Nr. 74-2262

[69] 2000 m. birželio 8 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 2000/31/EB dėl kai kurių informacinės visuomenės paslaugų, ypač elektroninės komercijos teisinių aspektų vidaus rinkoje 11 str. 1 ir 2 d. // http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2000:178:0001:0001:EN:PDF // Prisijungimo laikas: 2013-02-13

[70] Kiškis M., Petrauskas R., Rotomskis I., Štitilis D. Teisės informatika ir informatikos teisė. Vilnius: Mykolo Romerio Universitetas, 2006. P. 166.

Apibendrinant galima teigti, kad pagrindinė paslaugų teikėjo pareiga yra pastangų dėka rūpintis, kad būtų tinkamai ir kokybiškai suteiktos paslaugos bei pareiga suteikti visą reikalingą informaciją paslaugų gavėjui. Iš pagrindinių pareigų „išplaukia“ ir kitos ne mažiau svarbios pareigos: pasitikėjimo, kliento interesų prioriteto paisymas, bendradarbiavimas, ataskaitų teikimas bei perdavimas klientui visko, kas gauta jo naudai. Paslaugų teikėjas visada privalo dėti maksimalias pastangas, kad sutartis būtų tinkamai įvykdyta (CK 6.200 str. 4 dalis). Elgtis rūpestingai privalo abi paslaugų sutarties šalys, todėl paslaugos gavėjui taip pat galioja pareiga rūpintis ir stengtis, kad sutartis būtų tinkamai įvykdyta. Kadangi dėl sutarties įvykdymo labai svarbu yra ir paslaugų gavėjo pastangos, sutartyje reikėtų vengti tokių sąlygų, kad šalys susitaria dėl konkretaus rezultato pasiekimo, kuris tikrai būtų pasiektas. Arba, pavyzdžiui, teikiant konsultavimo paslaugas, paslaugos gavėjas niekada negali būti užtikrintas, kad jam pateikiama maksimaliai įmanoma išsami informacija. Nors teisės aktuose nėra numatyta paslaugos gavėjo pareigos pateikti tikslią informaciją siekiant prisidėti prie tinkamo paslaugų teikimo, tačiau rekomenduojama sutartyje numatyti tokią kliento pareigą, nes būtent dėl to, kad klientas nesuteikė išsamios reikalingos informacijos, sutarties rezultatas gali būti nepasiektas ir sutartis nebūtų įvykdyta dėl paslaugos teikėjo kaltės.

### 2.3.3. Kliento interesų prioritetas.

LAT yra pažymėjęs, kad „paslaugos sutarties vykdymas iš esmės grindžiamas CK 6.718 straipsnyje įtvirtintu kliento interesų prioriteto principu, kuris paslaugos vykdytoją įpareigoja veikti sąžiningai ir protingai, kad tai labiausiai atitiktų kliento interesus“[71]. CK taip pat numato ir išimtį iš šios taisyklės 6.718 str 4 dalyje teigdamas, kad „paslaugų teikėjas turi teisę nukrypti nuo sutarties sąlygų ar kliento nurodymų, jeigu pagal konkrečias aplinkybes tai būtina dėl kliento interesų ar užsakymui įvykdyti ir jeigu vykdytojas negalėjo iš anksto kliento atsiklausti. Šiuo atveju vykdytojas privalo pranešti klientui apie nukrypimus, kai tik pasidaro galima pranešti.“[72]

Paslaugų teikėjas vykdydamas sutartį turi vadovautis sutarties sąlygomis ir kliento nurodymais, išskyrus atvejus, kai paslaugų gavėjo „nurodymai prieštarauja įstatymams, nusistovėjusioms profesinės veiklos taisyklėms, standartams, profesinės veiklos ir etikos taisyklėms,

[71] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2009 m. gegužės 5 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-201/2009
[72] Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas // Valstybės žinios, 2000. Nr. 74-2262.

standartams, pačioms sutarties sąlygoms ir t.t"[73]. Kaip jau minėta anksčiau, tokiu atveju paslaugų teikėjas turi teisę atsisakyti vykdyti kliento nurodymus ir nutraukti sutartį.

LAT savo praktikoje yra pažymėjęs, kad „remiantis kliento interesų prioriteto principu, įpareigojančiu paslaugų teikėją elgtis sąžiningai ir protingai, paslaugų sutartyje negali būti nustatytų sąlygų, ribojančių įstatyme įtvirtintas paslaugų gavėjo teises, taip pat ir jo teisę vienašališkai nutraukti sutartį, ar apsunkinančių šių teisių įgyvendinimą"[74]. O paslaugų teikėjo teisę vienašališkai nutraukti sutartį įstatymas įtvirtina tik išimtiniu atveju, kurį aptarsime vėliau.

Pažymėtina, kad tarp paslaugos teikėjo ir gavėjo turi egzistuoti pasitikėjimo santykiai. Paslaugos teikėjas turi išlikti lojalus klientui ir veikti išimtinai jo interesams teikdamas profesionalias bei kokybiškas paslaugas.

### 2.3.4. Paslaugų kaina ir atsiskaitymo tvarka.

Sudarant atlygintinų paslaugų sutartis, šalys savo susitarimu paprastai nustato paslaugų kainą, kurią turės apmokėti paslaugos gavėjas, kai visos paslaugos pagal sutartį bus suteiktos, nebent sutartis numatytų ką kito. „Kaina sutartyje gali būti nurodoma labai įvairiai: nurodant bendrą sumą už visas paslaugas, teikiamas pagal sutartį; nurodant valandinį įkainį už teikiamą paslaugą arba nurodant tarifus už kiekvieną atskirą pagal sutartį teikiamą paslaugą."[75] Matome, kad pačios šalys gali susitarti dėl paslaugų kainos, o jeigu to nepadaro, bet paslaugos jau yra suteiktos, yra taikomos bendros sutarčių teisės nuostatos, t.y. žiūrima, kokia kaina sutarties sudarymo momentu buvo įprasta toje verslo srityje teikiant tokias pačias paslaugas. Jeigu to nustatyti neįmanoma, kaina yra nustatoma vadovaujantis protingumo principu.

Paprastai atlygis už paslaugas yra mokamas jau jas suteikus, tačiau taip pat galimi atvejai, kai kaina yra sumokama dar prieš suteikiant paslaugas, pavyzdžiui, turizmo paslaugų atveju galioja bendrasis principas, pagal kurį apmokėjimas siejamas su priešpriešiniu įvykdymu, t.y. kelionė apmokama iš anksto. Tačiau išankstinis atlygio sumokėjimas galimas ne vien teikiant turizmo paslaugas. Šalys yra laisvos susitarti dėl tokių sąlygų teikiant bet kokios rūšies paslaugas, tačiau tokiu atveju galima susidurti su situacija, kai paslaugų teikimo eigoje kaina padidėja. Tokiu atveju

[73] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2009 m. gruodžio 1 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-516/2009
[74] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2007 m. birželio 11 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-235/2007
[75] Tatol R. Reikalavimai sutarties turiniui (3): atlygintinų paslaugų teikimo sutarčių ypatumai // Vadovo pasaulis : verslo vadovui ir vadybininkui. ISSN 1392-4761 2007, Nr. 11. p. 56-60.

klientas turėtų sumokėti padidėjusią paslaugų kainą tik tokiu atveju, jeigu būtų įrodyta, kad kainos padidėjimo nebuvo galima išvengti ir numatyti sutarties sudarymo momentu.

Jau pats pavadinimas suponuoja, kad atlygintinų paslaugų sutartis yra atlygintina, t.y. paslaugos gavėjas įsipareigoja sumokėti už suteiktas paslaugas. Mokėjimas už suteiktas paslaugas paprastai nėra siejamas su rezultatu. Pavyzdžiui, mokytojas gauna atlygį nepriklausomai nuo to, ar mokinys išmoko mokomą dalyką, ar ne. Taigi atlygis paslaugos teikėjui dažniausiai yra mokamas už atitinkamos kokybės ir turinio veiksmus, o ne už rezultatus, jeigu sutartyje nėra sutarta kitaip. Pažymėtina, kad sutartyje gali būti susitariama dėl kainos apmokėjimo pasiekus tam tikrą rezultatą. Toks atvejis buvo nagrinėtas LAT praktikoje, kur ginčas kilo tarp nekilnojamojo turto agentūros ir fizinio asmens. LAT konstatavo, kad pagal šalių susitarimą, paslaugos gavėjas įsipareigojo sumokėti agentūrai nustatytą atlyginimą tik tuo atveju, jeigu ji suras butą iki nurodyto termino, tačiau agentūra to nepadarė, veikė aplaidžiai. Teismas teigė, kad paslaugų teikėja, kuri turėjo veikti išimtinai kliento interesams ir teikti profesionalias bei kokybiškas paslaugas, pažeidė paslaugų teikimo sutartį, todėl paslaugos gavėja turėjo pagrindo nemokėti agentūrai atlyginimo, o šį sumokėjus – agentūra turi jį grąžinti (CK 6.720 str. 3 dalis).[76]

Pažymėtina, kad neįvykdęs prisiimtos prievolės, paslaugų teikėjas negali tikėtis gauti viso sulygto atlyginimo, tačiau už faktiškai suteiktas paslaugas, kurias priėmė paslaugos gavėjas, turi būti apmokėta ta sutarties kainos dalis, kuri būtų proporcinga suteiktų paslaugų daliai.

CK 6.720 straipsnyje yra gana aiškiai įtvirtinama paslaugų apmokėjimo tvarka. Minėtas straipsnis teigia, kad susiklosčius aplinkybėms, už kurias nė viena iš sutarties šalių nėra atsakinga, t.y. susiklosto *force majeure*, jeigu paslaugų sutartis nenustato kitokių specifinių sąlygų, paslaugų gavėjas turi atlyginti teikėjui tik faktiškai paslaugų teikėjo turėtas išlaidas. Paslaugų gavėjas taip pat privalo atlyginti paslaugų teikėjui šio turėtas išlaidas dėl paslaugos suteikimo tiek, kiek tų išlaidų nepadengia paslaugų kaina. Paslaugų teikėjo patirti nuostoliai, kurie atsirado teikiant paslaugas, susidarius nenumatytoms ypatingoms aplinkybėms, už kurias paslaugų teikėjas neatsako, taip pat turi būti atlyginami paslaugų gavėjo.[77]

Paslaugų teikėjui patyrus papildomų išlaidų, klientas privalo jas atlyginti, todėl, siekiant išvengti ginčų šiuo klausimu, rekomenduojama sutartyje numatyti sąlygą, kad už konkrečias papildomas paslaugos teikėjo išlaidas klientas turi sumokėti atskirai, nepriklausomai nuo sutartos paslaugų kainos.

[76] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2009 m. gegužės 5 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-201/2009
[77] Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas // Valstybės žinios, 2000. Nr. 74-2262.

Minėtame CK 6.720 straipsnyje įtvirtinama taisyklė, kad „jeigu tam tikrų paslaugų teikimas yra jų teikėjo profesinė veikla (verslas), tai šio teikėjo patirtus nuostolius klientas privalo atlyginti tik tuo atveju, kai jie atsirado dėl ypatingų aplinkybių, kurių neapima normali rizika, būdinga atitinkamai profesijos ar verslo rūšiai“. LAT 2005m. vasario 14 d. priėmė nutartį c. b. Nr. 3K-3-104/2005, kurioje aptarė CK 6.720 str. 6 dalies taikymą ir konstatavo, kad nagrinėjamu atveju „nebuvo susiklostę ypatingų aplinkybių, kurių neapima verslo normali rizika, priešingai – paslaugų teikėjo darbuotojai, leidę neblaiviems pobūvio dalyviams žaisti boulingą, suvokė, kad gali būti padaryta žalos, tačiau prisiėmė dėl to riziką“[78]. Teismas toje pačioje byloje taip pat teigė, jog nenustačius, kad paslaugos teikėjas dėl, šiuo atveju – vieno boulingo takelio sugadinimo, prarado tam tikrą pelną, teismas neturi pagrindo priteisti ieškovui prašomą nuostolių sumą (CK 6.720 str. 6 dalis).

Apibendrinant galima teigti, kad paslaugos kainos apmokėjimas yra gana aiškiai reglamentuojamas CK, bet šalys yra laisvos susitarti dėl pačios kainos dydžio bei atsiskaitymo tvarka. Pabrėžtina, kad paslaugų teikėjas turi veikti išimtinai kliento interesams ir teikti profesionalias bei kokybiškas paslaugas, o jeigu ši šalis pažeidžia paslaugų teikimo sutartį, paslaugų gavėjas įgyja pagrindą nemokėti jai sutarto atlyginimo, o šį sumokėjus – paslaugų teikėjas privalo jį grąžinti (CK 6.720 straipsnio 3 dalis).

### 2.3.5. Sutarties vykdymas ir atsakomybė už netinkamą jos vykdymą.

Lietuvos Respublikos CK 6.189 straipsnio 1 dalyje teigiama, kad tinkamai sudaryta ir galiojanti sutartis jos šalims turi įstatymo galią, t.y. ji tampa privaloma jos šalims. Mokslininkas H. Kelzenas, aiškindamas sutarties privalomumą, teigė, kad šalys sudarydamos sutartį, sukuria individualią teisės normą, kurią jos privalo vykdyti. Svarbu pažymėti, kad „asmeniui privalomi ne tik sutartimi prisiimti konkretūs įsipareigojimai, tačiau ir tai, kas sutartyje tiesiogiai nenustatyta, tačiau išplaukia iš jos esmės ar įstatymų“[79]. LAT savo praktikoje yra pažymėjęs, kad „ne visada šio principo besąlygiškas laikymasis užtikrina šalių interesų pusiausvyrą, tam tikrais atvejais jo taikymas gali lemti kitų civilinės teisės principų (teisingumo, protingumo, sąžiningumo) pažeidimą“[80]. Dėl šios priežasties sutarties privalomumo principas nėra visiškai absoliutus. Sutartis turi būti vykdoma, kai tai yra teisiškai ir fiziškai įmanoma. O nagrinėjamų sutarčių atveju, žvelgiant

[78] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2005 m. vasario 14 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-104/2005
[79] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2012 m. kovo 7 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-90/2012
[80] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2011 m. gegužės 31 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-265/2011

iš paslaugos gavėjo pozicijos, autorės nuomone, sutarties privalomumo principas, galima teigti, netenka prasmės, nes klientas turi absoliučią teisę be pateisinamos priežasties nutraukti paslaugų sutartį, atlyginant tiesioginius paslaugos teikėjo patirtus nuostolius.

Vykdant visų rūšių, įskaitant ir atlygintinų paslaugų, sutartis, svarbu laikytis sąžiningumo ir protingumo principų reikalavimų. Europos sutarčių teisės principų (toliau – PECL) 1.201 straipsnis nurodo, jog kiekviena šalis privalo veikti pagal geros valios bei sąžiningų derybų principą ir šalys negali savo nuožiūra nepaisyti, pašalinti ar apriboti šios pareigos. Tokia pareiga numatyta ir CK 6.158 straipsnyje. Sutartimi prisiimti įsipareigojimai turi būti vykdomi laikantis sutarties sąlygų, įstatymų bei civilinės teisės reikalavimų.

Protingumo principas yra laikomas vienu pagrindinių sutarčių teisės principų apskritai. Kadangi CK neįtvirtina šalims pareigos atlygintinų paslaugų sutartyje nusistatyti visų galimų sąlygų, protingumo principas tampa pagrindiniu kriterijumi, kuriuo remiantis sutarties sąlygos tampa numanomomis.

Teikiant paslaugas, vienas svarbiausių yra maksimalių pastangų principas. Pavyzdžiui, medicinos įstaigos, teikdamos sveikatos priežiūros paslaugas, turi vykdyti prievolę, vadovaudamiesi maksimalių pastangų principu. Jo nesilaikymas yra ne tik medicinos įstaigos kaltė, bet ir sveikatos priežiūros priimtinumo realus neužtikrinimas bei pagrindas taikyti civilinę atsakomybę pagal SSĮ 91 str.[81]

Siekiant visiškai įgyvendinti sutartį, labai svarbus tampa bendradarbiavimo principas, kuris reikalauja, kad kiekviena šalis padėtų kitai šaliai tinkamai įvykdyti prievolę. Šalių bendradarbiavimo pareigos apimtis priklauso nuo sutarties pobūdžio, šalių statuso bei jų tarpusavio santykių.[82] LAT yra pasisakęs apie bendradarbiavimo būtinumą c. b. Nr. 3K-3-241/2009: „sutarties šalys privalo bendradarbiauti (CK 6. 200 str. 2 dalis) ir savo teises įgyvendinti sąžiningai (CK 6. 158 str. 1 dalis, 6. 200 str. 1 dalis)“[83]. Kitoje byloje LAT yra pažymėjęs, kad „tuo atveju, kai sutarties šalis pažeidžia bendradarbiavimo principą – visi neigiami kilę padariniai tenka šiai šaliai, nes ji, nebendradarbiaudama ir nepranešdama apie savo verslo vietos pasikeitimą, elgiasi nesąžiningai, todėl turi prisiimti neigiamų nepranešimo padarinių“[84].

Apibendrinant išdėstytą informaciją apie atlygintinų paslaugų sutarčių vykdymo pagrindinius pricipus, galima teigti, kad norint tinkamai įvykdyti sutartį, be bendrojo sutarties

[81] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2003 m. gruodžio 8 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-1180/2003
[82] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2001 m. spalio 10 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-927/2001
[83] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2009 m. birželio 18 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-241/2009
[84] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2008 m. vasario 11 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-62/2008

privalomumo principo išskiriami ir tinkamo bei sąžiningo vykdymo, bendradarbiavimo, ekonomiškumo, maksimalių pastangų vykdant sutartį principai. Atlygintinų paslaugų sutartims yra taikomos ir bendrosios sutarčių teisės normos, jeigu specialios normos nenustato ko kita, todėl aptariant šių sutarčių vykdymo ypatumus, reikia analizuoti CK kaip vientisą aktą.

Sutarčių privalomumo principas įpareigoja šalis savo veiksmais įgyvendinti savo pačių sutartyje nustatytas sąlygas. CK 6.717 straipsnis numato, kad laikydamasis sutarties sąlygų, paslaugų teikėjas turi teisę laisvai pasirinkti sutarties įvykdymo būdus ir priemones. Toks pasirinkimas negali pažeisti sutarties, turi būti atsižvelgiama į jos prigimtį ir vadovaujamasi protingumo ir rūpestingumo principų reikalavimais. Pasirinkimo laisvės paslaugos teikėjas netenka tais atvejais, kai sutarties objektas ar pačios sutarties sąlygos nustato konkrečius vykdymo būdus ar sąlygas.

Galioja bendra taisyklė, kad sutartimi prisiimta prievolė įvykdoma visa iš karto, tačiau galimas įvykdymas ir dalimis, jeigu sutarties šalys dėl to susitaria. Taigi, dalinis paslaugų teikimas yra galimas, tačiau pagal CK, paslaugų gavėjas gali ir nesutikti su daliniu sutarties įvykdymu, jeigu tai nėra numatyta sutartyje ar įstatymuose. UNIDROIT kiek kitaip rekomenduoja traktuoti dalinį sutarčių vykdymą ir teigia, kad atsisakyti priimti dalinio įvykdymo negalima tada, kai toks įvykdymas nepadarys jokios žymios žalos ar nesukels didelių nuostolių kreditoriui, o kita šalis galės tai įrodyti. Matome, kad dėl specifio paslaugos gavėjo statuso išimtinai jam yra suteikiama CK įtvirtinta teisė atsisakyti priimti dalinį sutarties įvykdymą.

CK 6.53 str. 3 dalis įtvirtinta bendrą taisyklę, kad sutartis turi būti įvykdyta per joje nustatytą terminą, t.y. sutartis gali būti terminuota arba neterminuota, o kreditorius turi teisę atsisakyti priimti sutarties įvykdymą anksčiau termino. Jeigu įstatymas ar sutartis nenumato specialaus sutarties įvykdymo termino, UNIDROIT ir PECL principai įtvirtina taisyklę, kad nenurodžius sutartyje konkretaus termino, kuris būtų apibrėžtas konkrečiu laiko tarpu, šalis sutartį turi įvykdyti per protingą terminą nuo sutarties sudarymo. Šios taisyklės galioja ir vykdant atlygintinų paslaugų sutartis.

Vykdant sutartį, svarbu nustatyti prievolės įvykdymo vietą, nes tai gali turėti įtakos išlaidų paskirstymui tarp šalių, gali nulemti šalių santykiams taikomą valstybės teisę ir pan. Galiojanti bendra vietos nustatymo taisyklė yra paslaugų teikėjo veiklos vieta. Europos Teisingumo Teismas savo praktikoje[85] yra akcentavęs, kad esant kelioms paslaugų teikimo vietoms, prievolės vykdymo

[85] Sprendimo Color Drack byloje C-386/05 22 punktas // http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:62005J0386:EN:HTML // Prisijungimo laikas: 2013-01-20;

vieta iš esmės reikia laikyti vietą, kuri užtikrina glaudžiausią ryšį tarp sutarties ir jurisdikciją turinčio teismo, o glaudžiausias ryšys paprastai yra pagrindinės paslaugos teikimo vietoje. Paslaugų teikimo vietos nustatymo klausimas buvo nagrinėjamas ir kitoje byloje Nr. C-19/09 Wood Floor Solutions Andreas Domberger GmbH prieš Silva Trade SA, kurioje Teismas nustatė kriterijus, kuriais remiantis gali būti nustatoma pagrindinės paslaugos teikimo vieta. Remiantis šalių sudaryta sutartimi, reikia nustatyti vietą, kurioje agentas iš esmės atliko atstovaujamojo sąskaita savo darbą, kurį sudaro jam pavestų sandorių parengimas, derybos ir, prireikus, sutarties sudarymas. Pagrindinės paslaugos teikimo vietos nustatymas sutarties šalių pasirinkimu atitinka artimumo tikslą, nes ši vieta pagal savo pobūdį turi ryšį su ginčo esme. Jeigu neįmanoma nustatyti konkrečios paslaugų teikimo vietos, bet paslaugos jau buvo suteiktos, reikia įvertinti vietą, kurioje jis daugiausia vykdė savo veiklą pagal sutartį, su sąlyga, kad paslaugų teikimas šioje vietoje neprieštarauja sutartyje išreikštai šalių valiai. Dėl šio klausimo galima atsižvelgti į faktines bylos aplinkybes, konkrečiai – į šioje vietoje praleistą laiką ir vykdytos veiklos reikšmingumą. Remdamasis jam pateiktais įrodymais, sprendimą dėl savo jurisdikcijos turi priimti būtent nacionalinis teismas, į kurį kreiptasi. Teismas taip pat pažymėjo, kad nesant galimybės prieš tai paminėtais kriterijais nustatyti pagrindinę paslaugų teikimo vietą, prekybos agento pagrindinės paslaugos teikimo vieta turi būti laikoma šio agento gyvenamoji vieta.[86]

Atlygintinų paslaugų sutartims galioja bendra taisyklė, kuri nustato, kad sutartį reikia vykdyti tol, kol yra įmanoma, net jei jos vykdymas ir pasunkėja. Net kai situacija pasunkėja, yra galimybė šaliai, kuriai tapo sunkiau įvykdyti sutartį, kreiptis į kitą šalį su prašymu peržiūrėti sutarties vykdymo galimybes. Tačiau pažymėtina, kad tai jokiu būdu nesuteikia teisės prašymą pateikusiai šaliai savavališkai sustabdyti sutarties vykdymą. Įstatymuose nėra įvardytos aplinkybės, dėl kurių sutarties vykdymas tampa sudėtingesnis, tai yra vertinamojo pobūdžio kriterijus, tačiau paprastai sunkinančios aplinkybės turi iš esmės pakeisti sutarties šalių pusiausvyrą, žymiai padidinti vykdymo išlaidas arba sumažinti įvykdymo vertę. Taip pat svarbu, kad aplinkybės, kurios komplikuoja sutarties vykdymą, atsirastų ar taptų žinomomis jau po sutarties sudarymo, t.y. jų nebūtų buvę galima numatyti sutarties sudarymo metu, nes jos atsirado šaliai iš anksto nežinant, ji negalėjo kontroliuoti jų atsiradimo ir nebuvo prisiėmusi šių aplinkybių atsiradimo rizikos. Esant šių aplinkybių visumai, sutartis gali būti pakeista, o nepavykus dėl to susitarti – nutraukta, t.y. šalis būtų

Sprendimas Rehder byloje C-204/08 // http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:62008J0204:EN:HTML // Prisijungimo laikas: 2013-01-20

[86] Sprendimas byloje C-19/09 Wood Floor Solutions Andreas Domberger GmbH prieš Silva Trade SA // http://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?docid=78922&doclang=LT&mode=&part=1 // Prisijungimo laikas: 2013-02-06

atleista nuo sutarties vykdymo. Sutarties įvykdymo neįmanomumas taip pat gali atsirasti esant šalių nesąžiningumui, nesilaikant protingumo, bendradarbiavimo principų, kurie svarbūs ne tik vykdymo procesui, bet ir visų sutartinių santykių metu.

„Sutarties privalomumo ir vykdytinumo (*pacta sunt servanda)* principai, kuriais grindžiami sutartiniai santykiai, lemia, kad bet koks sutarties netinkamas vykdymas reiškia sutarties pažeidimą, už kurį atsakinga sutartinių įsipareigojimų nevykdanti sutarties šalis.“[87] Tačiau nagrinėjamų sutarčių atveju, sutarties pažeidimo institutas praktiškai yra taikomas tik paslaugų teikėjų atžvilgiu, kadangi paslaugos gavėjas turi absoliučią teisę bet kada nutraukti paslaugų teikimo sutartį ir tai nebus laikoma sutarties pažeidimu. Pažymėtina, kad bendrosios teisės tradicijos valstybėse egzistuoja produktyvaus sutarties pažeidimo (angl. - *efficient breach*) doktrina, pagal kurią negalima bausti šalies, kuri priima ekonomiškai naudingą sprendimą. Autorė O.W.Holmes teigia, kad nieko tokio, kai šalis pažeidžia sutartį, jei ją vykdyti tampa nepatogu ar neekonomiška, tačiau ji turi sumokėti kitai šaliai nuostolius.[88]

CK 6.717 str. įtvirtina taisyklę, kad paslaugų sutartimi nenustačius ko kita, paslaugų teikėjas privalo paslaugas teikti pats. Paslaugų teikėjas, vykdydamas sutartį, turi galimybę pasitelkti trečiuosius asmenis, pavyzdžiui, turizmo paslaugų teikimo atveju, kelionės organizatorius gali pasitelkti viešbučius ar aviakompanijas, tačiau atsakomybė už tinkamą sutarties įvykdymą tenka paslaugų teikėjui, o ne tretiesiems asmenims. LAT 2008 m. liepos 18 d. priėmė nutartį c. b. Nr. 3K-3-386/2008, kurioje akcentavo, kad „atitinkamos paslaugos teikėjas veikdamas kaip verslininkas privalo užtikrinti jo teikiamų paslaugų kokybę ir informacijos apie jas teisingumą, prisiimti ne tik neigiamų savo veiklos padarinių riziką, bet ir rūpestingai pasirinkti trečiuosius asmenis įsipareigojimams vykdyti, turėti galimybių kontroliuoti jų veiklą ir pan.“[89]. Tokios pat pozicijos LAT laikėsi ir kitoje byloje[90].

Pažymėtina, kad nereikia painioti sąvokų: iš dalies “perleisti” paslaugų teikimą kitam asmeniui ir teisę “pasitelkti” trečiuosius asmenis teikiant paslaugas. Kad paslaugos teikėjas galėtų dalį sutarties vykdymo perleisti kitam asmeniui, tai turėtų būti atskirai aptarta paslaugų sutartyje. O pasitelkti trečiuosius asmenis, teikdamas paslaugas, paslaugos teikėjas gali visais atvejais, kai to tiesiogiai nedraudžia sutartis (CK 6.717 str. 3 dalis). „Sutartis su paslaugų teikėju sudaroma dėl jo turimų dalykinių savybių, todėl jis pats ir turi suteikti paslaugas, tačiau jas teikdamas gali naudotis

[87] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2012 m. birželio 26 d. nutartis c. b. Nr. 3K-7-306/2012
[88] Hunter H. O. Modern Law of Contracts. 2003
[89] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2008 m. liepos 18 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-386/2008
[90] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2010 m. gegužės 10 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-201/2010

kitų asmenų pagalba, nes ne visada vienas asmuo gali atlikti visus veiksmus.“[91] Pavyzdžiui, chirurgui operuojant pacientą, būtina asistentų pagalba. „Tikslas pasitelkti trečiuosius asmenis reiškia siekį suteikti reikiamos kokybės paslaugas panaudojant trečiųjų asmenų žinias, gebėjimus, praktinius įgūdžius, fizinę jėgą ir pan.“[92] Norint nustatyti, ar tretysis asmuo padeda paslaugos teikėjui teikti konkrečią paslaugą, ar paslaugas jis teikia vietoj sutartyje numatyto paslaugos teikėjo, reikia įvertinti to trečiojo asmens atliekamų paslaugų savarankiškumo lygmenį. Vietoj paslaugos teikėjo paslaugas teikiantys asmenys veikia savarankiškai ir dažniausiai privalo atitikti tam tikrus paslaugos teikėjams keliamus reikalavimus. Pažymėtina, kad „paslaugos teikėjo darbuotojai negali būti laikomi trečiaisiais asmenimis“[93].

LAT savo praktikoje yra ne kartą nagrinėjęs trečiųjų asmenų atsakomybės prieš turistą atvejus. Vienas iš teismų praktikos pavyzdžių šiuo klausimu yra 2004 metais nagrinėta c.b. Nr. 3K-3-524/2004. Teismas nagrinėjo ieškinį, pareikštą dėl netinkamo faktinio vežėjo – avialinijų pareigos nuvežti keleivius ir jų bagažą įvykdymo. Teismas akcentavo, kad „turistų ir trečiojo asmens, suteikusio kelionės organizatoriui vežimo paslaugas, nesieja teisiniai santykiai, todėl teisinė atsakomybė – atlyginti neturtinę žalą – taikytina kelionės organizatoriui, kai turistas lieka nepatenkintas kelione dėl nevisiškai tinkamai įvykdytos sutarties, nors ta sutarties dalis ir buvo vykdoma paslaugos teikėjo pasitelkto trečiojo asmens“[94]. Tokią pačią išvadą Teismas padarė ir 2008 m. liepos 18 dieną, nagrinėdamas c.b. Nr. 3K-3-386/2008. Pabrėžtina, kad standartinės turizmo paslaugų teikimo sąlygos nedraudžia į sutarties turinį įtraukti ir kitokių papildomų sąlygų, kurios, pavyzdžiui, patikslintų trečiųjų asmenų atsakomybę. Autorės nuomone, tai būtų puikus sprendimas, norint išvengti neaiškumų, kai sutarties pažeidimai atsiranda dėl trečiųjų asmenų kaltės, pavyzdžiui, praradus bagažą ir pan.

Nors CK 7.717 str. 1 dalyje teigiama, kad sutartyje galima numatyti galimybę paslaugas ar tam tikrą jų dalį suteikti ne pačiam sutartyje įvardytam paslaugų teikėjui, „tačiau, minėtina, kad paslaugų sutartis yra grindžiama pasitikėjimu, todėl ir jos prigimtį labiau atitiktų tikslus aptarimas sutartyje, kokias paslaugas kuris asmuo suteiks”[95]. Tokiu atveju tiek faktiniam paslaugų teikėjui, tiek sutartyje nustatytam paslaugos teikėjui yra taikoma solidarioji civilinė teisinė atsakomybė, išskyrus atvejus, kai sutartyje yra nustatoma kitaip. CK 7.717 str. 4 dalyje įtvirtinta kelių paslaugų teikėjų, kurie paslaugas teikia pagal tą pačią sutartį, civilinė atsakomybė. Pažymėtina, kad ši norma

[91] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2004 m. spalio 6 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-524/2004
[92] Kabišaitis A. Paslaugų sutartis – Lietuvos civilinės teisės naujovė (1) // Justitia. 2003, 5(47);
[93] Ten pat.
[94] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2004 m. spalio 6 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-524/2004
[95] Ten pat.

netaikytina tais atvejais, kai paslaugos yra teikiamos kelių asmenų, kurių vienas veikia kaip paslaugos teikėjo darbuotojas. Minėta norma reguliuoja santykius tik tokiu atveju, kai paslaugos yra teikiamos kelių savarankiškų darbuotojų. CK 7.717 str. 4 dalyje yra įtvirtinta ir tam tikra išimtis iš šios taisyklės, kad, kai dėl sutarties neįvykdymo ar netinkamo įvykdymo kurio nors vieno iš jų kaltės nėra, jis neturi atlyginti nuostolių. Pažymėtina, kad įrodinėjimo pareiga tenka taip teigiančiam asmeniui. „Norėdamas įrodyti, kad dėl sutarties neįvykdymo ar netinkamo įvykdymo jo kaltės nėra, paslaugų teikėjas turi įrodyti, jog konkrečioje situacijoje jis buvo pakankamai rūpestingas ir atidus, laikėsi tai veiklai įprasto veiksmų standarto ir panašiai.“[96] Atkreiptinas dėmesys, kad paslaugos teikėjas atsakydamas už trečiųjų asmenų padarytą žalą, atlyginęs ją paslaugos gavėjui, gali regreso tvarka reikalauti atlyginti iš jų pagal su jais sudarytas sutartis ar bendraisiais CK numatytais pagrindais.

Pažymėtina, kad atlygintinų paslaugų sutarties specifinis bruožas yra tai, kad paslaugų teikėjo atsakomybė negali būti šalių sutartimi apribota arba panaikinama (CK 6.742 str.; išimtis iš CK 6.251 str. 1 d. normos). Tai yra verslininko atsakomybė, o verslas yra veikimas savo rizika, todėl verslininkas turi visada prisiimti neigiamų savo veiklos padarinių riziką. Tačiau yra tam tikrų atvejų, kai paslaugų teikėjas atsakomybės gali išvengti visiškai arba iš dalies. CK 6.212 straipsnis įtvirtina bendrą nuostatą, kad šalis yra atleidžiama nuo atsakomybės už sutarties neįvykdymą, jeigu ji įrodo, kad sutartis neįvykdyta dėl aplinkybių, kurių ji negalėjo kontroliuoti bei protingai numatyti sutarties sudarymo metu, ir kad negalėjo užkirsti kelio šių aplinkybių ar jų pasekmių atsiradimui. CK 6.755 str. 1 ir 3 dalyse įtvirtinta taisyklė, kad atsakomybės dydis negali būti ribojamas tuo atveju, jeigu žala padaryta dėl turisto sveikatos sužalojimo ar gyvybės atėmimo, arba žala padaryta tyčia dėl didelio neatsargumo.

Taigi pažeidus atlygintinų paslaugų sutarties sąlygas, ne visada yra taikoma civilinė atsakomybė. CK 6.716 str. – 6.724 str. nėra tiesiogiai aptartos civilinės atsakomybės už netinkamą paslaugų teikimo sutarčių vykdymą taikymo sąlygos. Todėl tokių sutarčių šalims taikytinos bendrosios CK 6.245 str. – 6.255 str. nustatytos civilinės atsakomybės taisyklės. Paslaugų teikėjo civilinę atsakomybę šalinančiomis aplinkybėmis pripažįstami valstybės veiksmai, trečiojo asmens veikla, kuri negali būti nei teisiškai nei faktiškai susijusi su paslaugų teikėjo teikiamomis paslaugomis. Pavyzdžiui, turistinių paslaugų teikimo metu, kai turistas svečiuojasi svetimoje šalyje, jį sužaloja kažkokio užsieniečio automobilis, autoįvykio metu turistui sutrikdoma sveikata, todėl pusę kelionės laiko jis turi sveikti lovoje ir taip jo atostogos tampa sugadintos. Kita paslaugų teikėjo

[96] Kabišaitis A. Paslaugų sutartis – Lietuvos civilinės teisės naujovė (1) // Justitia. 2003, 5(47);

civilinę atsakomybę šalinanti aplinkybė yra nukentėjusio asmens veiksmai, dėl kurių kaltas pats nukentėjęs asmuo ir dėl kurių jam atsirado ar padidėjo nuostoliai. Tokiu atveju yra būtina paslaugos gavėjo kaltė, pavyzdžiui, pacientas dėl savo nerūpestingumo neatvyksta į gydymo vietą ir dėl šios priežasties neatlieka svarbios planuotos procedūros ar pan. Tokiomis aplinkybėmis paslaugų teikėjui patyrus žalą, jis turi teisę reikalauti regreso tvarka atlyginti žalą. Nors kelionių organizatorius būdamas verslininku veikia verslo rizika, tačiau tokiais atvejais ši verslo rizika yra ribojama, ji nėra visiškai absoliuti.

Kadangi nenugalima jėga yra viena iš svarbiausių atleidimo nuo atsakomybės pagrindų, ją aptarsime išsamiau. 6.212 straipsnis nenugalimą jėgą aiškina šitaip: „šalis atleidžiama nuo atsakomybės už sutarties neįvykdymą, jeigu ji įrodo, kad sutartis neįvykdyta dėl aplinkybių, kurių ji negalėjo kontroliuoti bei protingai numatyti sutarties sudarymo metu, ir kad negalėjo užkirsti kelio šių aplinkybių ar jų pasekmių atsiradimui. Nenugalima jėga (*force majeure*) nelaikoma tai, kad rinkoje nėra reikalingų prievolei vykdyti prekių, sutarties šalis neturi reikiamų finansinių išteklių arba skolininko kontrahentai pažeidžia savo prievoles“[97]. Pažymėtina, kad teikiant turizmo paslaugas, su šiuo reiškiniu galima susidurti gana dažnai, kai vykstama į šalis, kuriose yra dažni žemės drebėjimai, potvyniai ar kitos stichinės nelaimės. Tačiau, jeigu turisto sudarytoje kelionės draudimo sutartyje tarp draudiminių įvykių nėra įvardintos tam tikros nenugalimos jėgos įvykio pasekmės, turistas negalės tikėtis jokios kompensacijos už sugadintą kelionę. Taip pat pavyzdys galėtų būti paslaugų teikėjo darbo vietoje kilęs gaisras ir taip sutrukdęs paslaugų gavėjui gauti tinkamai ir laiku užsakytas paslaugas. Įdomu tai, kad gaisras LAT praktikoje nenugalima jėga gali būti pripažintas tik tada, kai jo atsiradimo priežastys ar paplitimo mastas toks neįprastai didelis bei nebūdingas atitinkamai geografinei vietovei, kad vidutinis protingai apdairus ir rūpestingas asmuo (bonus pater familias) tokio gaisro atitinkamomis sąlygomis negalėtų numatyti ir tikėtis. Pažymėtina, kad kartais gaisro kilimo faktą galima protingai numanyti, pavyzdžiui, gaisro kilimo rizika statiniuose yra visuotinai žinomas dalykas, ką patvirtina, pavyzdžiui, tai, kad statiniams keliami priešgaisrinės saugos reikalavimai, valstybėje veikia priešgaisrinės saugos tarnybos ir kt. Dėl to gaisras taip pat gali būti laikomas galimu numanyti reiškiniu.[98] Pabrėžtina, kad ne vien stichinės nelaimės gali būti laikomos nenugalimos jėgos aplinkybėmis bet ir socialiniai reiškiniai, pavyzdžiui, streikai, karai ir pan. LR Vyriausybės 1996 m. liepos 15 d. nutarimas Nr. 840 „Atleidimo nuo atsakomybės esant nenugalimos jėgos (*force majeure*) aplinkybėms taisyklės" išsamiau reguliuoja nenugalimos jėgos aplinkybių apibrėžimą.

[97] Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas // Valstybės žinios, 2000. Nr. 74-2262.
[98] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2010 m. spalio 4 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-370/2010

Pažymėtina, kad šalys sudaromoje sutartyje gali aptarti ir kitokius atleidimo nuo civilinės atsakomybės ar jos netaikymo pagrindus, tačiau svarbu, kad susitarimas nekeistų imperatyviųjų teisės normų, nustatančių civilinę atsakomybę.

Būna atvejų, kai sutartis neįvykdoma arba netinkamai įvykdoma dėl abiejų šalių kaltės, skolininko sutartinė atsakomybė atitinkamai gali būti sumažinta arba jis gali būti visiškai atleistas nuo atsakomybės, t.y. atsiranda vadinamoji mišri kaltė. Pavyzdžiui, LAT savo praktikoje nagrinėjo ginčą, kuriame buvo nustatyta, kad „kelionės organizatorius nebuvo pakankamai rūpestingas ir atidus, pasirinkdamas viešbutį „Residence le T-ri“, kaip tretįjį asmenį savo įsipareigojimams pagal sutartį įvykdyti. Teismas pažymėjo, kad UAB „Busturas“ atsako ne už viešbutyje įvykusią vagystę, nes pats vagystės faktas kaip galima rizika neapima jo suteiktų paslaugų, o už tai, kad jis nenumatė tokio fakto ir neapsaugojo klientų, o jam įvykus – nesuteikė būtinų paslaugų. Šie veiksmai padarė turistams teikiamą paslaugą nekokybišką, todėl UAB „Busturas“ už tai atsako. Teismai pagrįstai atsakomybės dydį apskaičiavo pagal pavogtų daiktų vertę. Byloje yra duomenų, kad turistams atvykus į viešbutį „Residence le T-ri”, jie buvo informuoti, jog vertingus daiktus, pinigus atiduotų saugoti į viešbučio administracijoje esančius seifus. Teisėjų kolegija konstatuoja, kad ieškovių neapdairumas ir nerūpestingumas, nepasinaudojus šia paslauga, padėjo žalai atsirasti, todėl ieškovėms priteistas žalos atlyginimo dydis mažintinas 50 procentų (1964 m. CK 497 straipsnio 1 dalis).“ [99]

Jau minėta, kad „tam tikrų profesijų asmenų veiklai gali būti taikomi griežtesni atidumo, rūpestingumo ir atsargumo reikalavimai“[100]. Dėl specifinio pobūdžio gydytojų atsakomybės ribos darbe aptariamos šiek tiek plačiau. Įdomu tai, jog gydytojų atsakomybė yra profesinė atsakomybė, kuriai gali būti taikoma ne tik civilinė, bet ir baudžiamoji, drausminė ar administracinė atsakomybės.

LAT yra įtvirtinęs taisyklę, kad „teismas, spręsdamas sveikatos priežiūros įstaigos atsakomybės už paciento sveikatai padarytą žalą klausimą, gydytojo veiksmus turi vertinti ne jų rezultato, o proceso aspektu, t.y. ar konkrečioje situacijoje medicinos paslaugos buvo teiktos dedant maksimalias pastangas, imantis visų galimybių ir reikalingų priemonių ir jas naudojant atidžiai, rūpestingai ir kvalifikuotai.“[101] LAT nagrinėdamas kitą bylą, kurioje ginčas kilo dėl sveikatos priežiūros įstaigų civilinės atsakomybės sąlygų buvimo, išaiškino, kad „vertinant gydytojo veiksmus ir sprendžiant jo kaltės klausimą, turi būti taikomas atidaus, dėmesingo, rūpestingo, kvalifikuoto

[99] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2005 m. balandžio 19 d. nutartis c. b. Nr. 3K-7-186/2005
[100] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2009 m. spalio 13 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-408/2009
[101] Lietuvos Apeliacinio Teismo 2012 m. gegužės 2 d. nutartis c. b. Nr. 2A-181/2012

gydytojo elgesio standartas. Sprendžiant gydytojo kaltės klausimą, taip pat svarbu atsižvelgti į tai, kokios prievolės susiklosto teikiant medicinos paslaugas. Vertinant pacientą ir gydytoją (sveikatos priežiūros įstaigą) siejančias prievoles, reikia turėti omenyje civilinės teisės doktrinoje priimtą prievolių skirstymą į tris rūšis priklausomai nuo siekiamo rezultato ir skolininko pareigos pobūdžio. Pagal šį kriterijų prievolės skirstomos į prievoles pasiekti tam tikrą rezultatą, prievoles užtikrinti, kad pareiga būtų vykdoma dedant maksimalias pastangas, ir prievoles garantuoti tam tikrus faktus ar rezultatą. Paprastai gydytojas neegali garantuoti, kad bus pasiektas konkretus rezultatas, pavyzdžiui, kad ligonis bus išgydytas. Darytina išvada, kad pacientą ir gydytoją (sveikatos priežiūros įstaigą) sieja prievolė, kurios turinį sudaro gydytojo pareiga užtikrinti, kad ši prievolė būtų vykdoma dedant maksimalias pastangas, t.y. užtikrinti maksimalų atidumo, rūpestingumo, atsargumo ir kvalifikuotumo laipsnį.“[102] O aiškinantis, ar gydytojas laikėsi šių vertinimo standartų, kompleksiškai turi būti remiamasi ne vien teisės aktais, reglamentuojančiais medicinos paslaugų teikimą, bet ir gydytojų profesinės etikos taisyklėmis.

LAT, spręsdamas klausimą dėl atsakomybės už žalą, padarytą pacientui, subjekto, t.y. nustatant, kas konkrečiai – gydytojas asmeniškai ar juridinis asmuo – gydymo įstaiga, turi atsakyti, konstatavo, kad „pagrindinę reikšmę turi aplinkybė, kas ir už kokias lėšas teikė sveikatos priežiūros paslaugas. Jeigu paslaugas teikė valstybės ir savivaldybės asmens sveikatos priežiūros ar visuomenės sveikatos priežiūros viešoji ar biudžetinė įstaiga, o paslaugos buvo apmokamos iš privalomojo sveikatos draudimo fondo biudžeto ar valstybės (savivaldybės) biudžeto lėšų, teisiniai santykiai susiklosto tarp paciento ir atitinkamos sveikatos priežiūros įstaigos. Atsakomybės subjektas tokiu atveju yra sveikatos priežiūros įstaiga, kaip juridinis asmuo, o ne asmeniškai gydytojas.“[103] Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo 13 straipsnio 1 dalyje taip pat numatyta, kad sveikatos priežiūros įstaiga turi atlyginti žalą, padarytą pacientams dėl šios įstaigos ar jos darbuotojų kaltės teikiant sveikatos priežiūros paslaugas. Įdomu tai, kad Vokietijoje yra nustatyta priešinga tvarka, gydytojas asmeniškai turi atsakyti už žalą, atsiradusią teikiant tokio pobūdžio paslaugas.

Apibendrinant galima teigti, kad šalys privalo vykdyti savo laisva valia prisiimtus įsipareigojimus, ypatingai sutarties vykdymas liečia paslaugų teikėją, kuris turi suteikti kitai šaliai sutartyje aptartas kokybiškas paslaugas, o jų nesuteikus ar nepateisinus paslaugos gavėjo lūkesčių, gresia civilinė atsakomybė už netinkamą sutarties vykdymą. Tačiau be paslaugos teikėjo pareigos maksimaliai stengtis tinkamai įvykdyti sutarties sąlygas, būtina akcentuoti ir paslaugos gavėjo

[102] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2001 m. lapkričio 14 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-1140/2001
[103] Ten pat.

pareigą prisidėti prie tinkamo sutarties įvykdymo. Kadangi dėl savo neveikimo ar išsamios informacijos nesuteikimo užsakant paslaugas, gali pakenkti sutarties vykdymui. Nors, teikiant paslaugas, didelės garantijos yra teikiamos paslaugų gavėjui kaip silpnesniajai šaliai, o jo atsakomybės ribos paprastai yra labai nežymios, tačiau tam tikrais atvejais, remiantis protingumo, teisingumo ir sąžiningumo principais bei įstatymų numatytais atvejais, paslaugų teikėjo atsakomybė taipogi gali būti ribojama arba šalis visai nuo jos atleidžiama.

### 2.3.6. Teisių gynimo būdai.

Pažeidus atlygintinų paslaugų sutartimi prisiimtas pareigas, yra taikomi tiek bendrieji prievolių teisės, tiek ir specialiuose teisės aktuose numatyti pažeistų teisių gynimo būdai. Pasinaudodamos sutarties laisvės principu, šalys turi teisę pasirinkti jo interesus geriausiai atitinkančius teisių gynimo būdus. Sutarties šalių elgesys vykdant sutartį, o esant sutarties pažeidimui – pažeidimo mastas ir reikšmė, gali įtakoti atitinkamo teisių gynimo būdo pasirinkimą.

Gavęs netinkamą paslaugą, klientas visais atvejais turi teisę į turtinės ir neturtinės žalos atlyginimą. Pažymėtina, kad „neturtinė žala turi būti atlyginama ne tik kaip sveikatos sužalojimu asmens patirtų skausmo, išgyvenimų padarinys, bet ir tuo atveju, kada netinkamos kokybės paslaugos suteikimu tiesioginė žala asmens sveikatai nėra padaroma, bet apskritai pažeidžiamos asmens neturtinės vertybės (CK 6.250 straipsnis); reikalavimas atlyginti neturtinę žalą yra savarankiškas teisių gynimo būdas, kuris egzistuoja, nesvarbu turtinė žala ar žala sveikatai atsirado ar neatsirado”[104].

Dažniausiai atlygintinų paslaugų teikimo sutartį pažeidžia paslaugų teikėjas, kadangi jis turi prisiėmęs daugiau įsipareigojimų nei paslaugų gavėjas. Pažymėtina, kad jeigu paslaugos gavėjo protingi ir pagrįsti lūkesčiai neišsipildo ar paslaugos teikėjas neįvykdo visų ar dalies paslaugų, jis turi teisę reikalauti atlyginti ir neturtinę žalą. Pavyzdžiui, dažnai nepasiteisinus turisto, kaip paslaugos gavėjo, teisėtiems lūkesčiams, yra patiriama ir neturtinė žala – ypatingi dvasiniai išgyvenimai ir nepatogumai. „Neturtinės žalos atlyginimo instituto paskirtis –teisingai kompensuoti patirtą dvasinį skausmą, neigiamus išgyvenimus, nepatogumus ir kt.“[105] LAT savo praktikoje yra pažymėjęs, kad „neturtinę žalą įvertinti pinigais paprastai neįmanoma, todėl siekiama nustatyti kuo teisingesnę kompensaciją už patirtus neturtinio pobūdžio išgyvenimus, praradimus, parenkant tokią

[104] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2005 m. gegužės 11 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-297/2005
[105] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2011 m. gruodžio 15 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-515/2011

piniginę kompensaciją, kuri kiek galima visapusiškiau kompensuotų nukentėjusiajam padarytą žalą.“[106] Pažymėtina, kad „teismas, spręsdamas atlygintinos neturtinės žalos atlyginimo dydį, turi vadovautis bendrąsias žalos atlyginimo sąlygas nustatančiomis teisės normomis, taip pat atsižvelgti į specifinius, tik šios kategorijos byloms būdingus kriterijus (CK 6.250 str. 2 dalis)“[107]. Neturtinės žalos atlyginimo dydžio nustatymo kriterijai reglamentuojami CK 6.250 straipsnio 2 dalyje. Taigi „kiekvienu konkrečiu atveju būtina vertinti kriterijų visumą, t.y. ir aplinkybes, dėl kurių neturtinės žalos dydis gali būti nustatytas didesnis, ir aplinkybes, dėl kurių šios žalos atlyginimo dydis gali būti mažesnis“[108]. Teismas turi įvertinti, ar patirti tam tikri nepatogumai, išgyvenimai nėra mažareikšmiai.

Kiekvienas asmuo turi teisę į teisminę gynybą, tačiau dėl laiko ir finansinių kaštų taupymo, teisė kreiptis į teismą dėl pažeistų savo teisių yra laikomas išimtiniu ginčo sprendimo būdu. Pavyzdžiui, turizmo paslaugų teikimo sutarties standartinių sąlygų 9.2. punkte numatyta, kad „kelionės metu kilus konfliktui ar atsiradus nepasitenkinimui dėl turizmo paslaugų teikimo sutarties netinkamo vykdymo ar neįvykdymo, pretenzijos nedelsiant turi būti pareiškiamos kelionės organizatoriaus atstovui arba kelionių vadovui, jiems nesiėmus pretenzijų spręsti – turi būti pateikiamos vietoje raštu. Nepavykus konflikto išspręsti, pretenzijas kelionės organizatoriui galima pareikšti raštu per 10 darbo dienų nuo kelionės pabaigos; kelionės organizatorius privalo raštu atsakyti į pretenzijas per 10 darbo dienų nuo pretenzijų gavimo dienos. Ginčai sprendžiami derybų keliu, o nepavykus susitarti – Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.“[109] Taip pat, pagal Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo 23 straipsnį, „pacientas, manydamas, kad yra pažeistos jo teisės, sveikatos priežiūros įstaigai, kurioje, jo manymu, buvo pažeistos jo teisės, turi teisę pateikti skundą, laikydamasis šiame įstatyme nustatyto pacientų skundų nagrinėjimo tvarkos turinio ir formos reikalavimų. Skundą pateikti gali pacientas arba jo atstovas“[110]. Minėto įstatymo 23 straipsnio 5 dalyje nustatyta, kad „pacientas turi teisę pareikšti skundą ne vėliau kaip per vienerius metus, kai sužino, kad jo teisės pažeistos, bet ne vėliau kaip per trejus metus nuo teisių pažeidimo dienos“[111]. Tuo atveju, jeigu ginčo nepavyksta išspręsti taikiai dėl netinkamai suteiktų gydytojo paslaugų, galima kreiptis į Valstybinę akreditavimo sveikatos priežiūrai veiklos tarnybą prie

[106] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2005 m. lapkričio 23 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-604/2005
[107] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2010 m. gegužės 10 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-201/2010
[108] Ten pat.
[109] Valstybinio turizmo departamento prie Ūkio ministerijos direktoriaus 2003 m. kovo 26d. įsakymas Nr. 18-V „Dėl turizmo paslaugų teikimo sutarties standartinių sąlygų“ // Valstybės žinios, 2003, Nr. 31-1292.
[110] Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymas // http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=360565 // Prisijungimo laikas: 2013-02-01
[111] Ten pat.

Sveikatos apsaugos ministerijos. Šiai institucijai nustačius, kad buvo suteiktos nekokybiškos paslaugos ir buvo padaryta žala sveikatai, vadovaujantis Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymu, dėl žalos atlyginimo galima kreiptis į Pacientų sveikatai padarytos žalos nustatymo komisiją prie Sveikatos apsaugos ministerijos. Akcentuotina, kad „prieš kreipiantis į šią komisiją, pacientas turi pirmiausia raštu kreiptis į asmens sveikatos priežiūros įstaigą“[112].

Tais atvejais, kai viena iš atlygintinų paslaugų sutarties šalių yra vartotojas, jis gali pasinaudoti CK 6.363 straipsnyje 8 dalyje įtvirtintu specialiu vartotojų teisių gynimo būdu. „Vartotojas turi teisę spręsti, kurį iš įstatyme įtvirtintų teisių gynimo būdų rinktis. Ginčą nagrinėjantis teismas, įvertindamas vieno ar kito vartotojo teisių gynimo būdo pasirinkimo pagrįstumą, turi atsižvelgti į konkrečias teisiškai reikšmingas aplinkybes ir siekti, kad vartotojo teisių gynimo būdas būtų proporcingas prievolių pažeidimo mastui ir nesukeltų pažeidimui neadekvačių teisinių pasekmių.“[113]

Šiuo metu Lietuvoje pagrindinė vartotojų interesus sauganti institucija – Nacionalinė vartotojų teisių apsaugos taryba, kuri atlieka vartotojų skundų neteisminį nagrinėjimą, vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo kontrolę, nagrinėja vartotojų skundus dėl vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo ir dėl kitų vartotojų teisių pažeidimų. Pažymėtina, kad paslaugų vartotojų teises Lietuvoje taip pat gina įvairios vartotojų asociacijos[114], kurios užsiima vartotojų interesų gynimu, švietimu ir konsultavimu, sąžiningos komercinės praktikos skatinimu, taip pat turi teisę vartotojų prašymu ar savo iniciatyva reikšti ieškinius dėl sutarčių sąlygų pripažinimo nesąžiningomis ir kt.[115] Šių organizacijų vaidmuo visoje Europos Sąjungoje yra svarbus. Joms tarpininkaujant ginčas tarp paslaugos teikėjo ir gavėjo dažniausiai išsprendžiamas taikiai. Lietuvoje taip pat veikia Europos vartotojų centras, kurio tikslas – užtikrinti, kad vartotojai, įsigiję prekes ar paslaugas kitoje Europos Sąjungos valstybėje narėje arba kitų Europos Sąjungos valstybių narių vartotojai – Lietuvoje, būtų apginti tuo atveju, jei įsigytų prekių ar paslaugų kokybė netenkintų jų teisėtų lūkesčių. Pažymetina, kad minėtos institucijos nėra privalomos, į kurias turi kreiptis paslaugų gavėjai, prieš kreipdamiesi į teisminę instituciją.

Kaip matome, nepavykus išspręsti sutarties šalims konflikto derybų būdu, prieš kreipiantis į teismą yra nemažai kitų alternatyvų. Kreipiantis į teismą, ieškinius, remiantis Civilinio proceso kodekso 30 straipsnio 11 dalimi, paslaugų gavėjas kaip vartotojas gali pareikšti pagal savo

[112] http://www.vvtat.lt/index.php?1749549517 // Prisijungimo laikas: 2013-02-01
[113] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2009 m. birželio 22 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-256/2009
[114] http://www.vvtat.lt/index.php?1177420510 / Prisijungimo laikas: 2013-01-20
[115] Vartotojų teisių gynimo įstatymas. 31 str. 1d. 7p. // // http://www3.lrs.lt/pls/inter2/dokpaieska.showdoc_l?p_id=415046 // Prisijungimo laikas: 2013-01-20

gyvenamąją vietą. Šia sąlyga yra palengvinamas vartotojų teisių gynimas ir taip užtikrinama didesnė vartotojų teisių apsauga.

### 2.3.7. Sutarties galiojimas ir nutraukimas.

„Atlygintinų paslaugų teikimo sutartis yra konsensualinė, t.y. ji laikoma sudaryta nuo susitarimo momento, kai susitarimas išreiškiamas įstatymo numatyta forma, o kad atsirastų sutartyje numatytos teisės ir pareigos, nebūtina perduoti kokius nors daiktus.“[116]

Ši sutartis tampa privaloma šalims ir galioja nuo jos pasirašymo momento, kai šalys susitaria dėl konkrečių paslaugų, kurias turi suteikti paslaugos teikėjas. Tačiau gali būti situacijų, kai teismas sutartį gali pripažinti negaliojančia. Pažymėtina, kad sutartims, kaip vienai iš sandorių rūšių, yra taikomos visos bendrosios sandorių negaliojimo nuostatos. Sandoriui sudaryti būtina, kad jo dalyviai išreikštų savo valią, o „išorinis valios išreiškimas turi atitikti vidinį – tikrąjį valios turinį“[117]. Priešingu atveju - sandoris gali būti pripažįstamas negaliojančiu. Taigi, be sutarties šalių tikrosios valios išraiškos, kad šiame darbe aptariama paslaugų sutartis galiotų, reikalingos dar ir šios sąlygos: šalys turi būti veiksnios, o juridiniai asmenys turi turėti atitinkamą teisnumą, sutartis neturi prieštarauti įstatymuose įtvirtintoms imperatyvioms nuostatoms bei sutartis turi būti sudaryta atitinkama forma, jeigu tai yra numatyta įstatyme.

CK 6.723 straipsnis nustato paslaugų sutarties pasibaigimo pagrindus: “1. Klientui mirus, paslaugų sutartis nenutrūksta, išskyrus atvejus, kai paslaugų teikimo sutartis buvo susijusi tik su to kliento asmeniu arba jei paslaugų teikimas po kliento mirties tampa neįmanomas ar beprasmiškas. Sutartis šiuo pagrindu pasibaigia nuo to momento, kai paslaugų teikėjas sužinojo ar turėjo sužinoti apie kliento mirtį. Paslaugų teikėjas visais atvejais privalo imtis jam prieinamų adekvačių priemonių, kad apsaugotų kliento interesus. 2. Paslaugų teikėjo mirtis ar neveiksnumas nutraukia paslaugų sutartį, išskyrus atvejus, kai analogiškas paslaugas turi teisę ir gali taip pat kvalifikuotai teikti paslaugų teikėjo teisių perėmėjai. Paslaugų teikėjo įpėdiniai, žinantys apie užsakymą, privalo imtis jiems prieinamų adekvačių priemonių kliento interesams apsaugoti.”[118] Todėl, jeigu realaus paslaugos gavėjo įpėdiniai, mirties atveju, nori nutraukti paslaugų sutartį, turi iš karto imtis iniciatyvos ir reikalingų priemonių, nes paslaugos teikėjams įstatymai tokios pareigos nenumato.

---

[116] Kabišaitis A. Paslaugų sutartis – Lietuvos civilinės teisės naujovė (1) // Justitia. 2003, 5(47)
[117] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2011 m. lapkričio 24 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-85/2011
[118] Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas // Valstybės žinios, 2000. Nr. 74-2262

Susiklosčius tam tikroms aplinkybėms, pasikeitus ekonominei padėčiai, sutartys gali būti nutraukiamos. Ypatingai sunkmečiu svarbu peržiūrėti įvairias atlygintinų paslaugų teikimo sutartis, pavyzdžiui, tarpininkavimo, personalo mokymo, konsultacinių paslaugų, telekomunikacijų ar mobiliojo (judriojo) ryšio, teritorijos ar patalpų valymo ir dauguma kitų, kurios priskiriamos atlygintinų paslaugų sutarčių kategorijai. Lyginant su kitomis civilinėmis sutartimis, šių sutarčių nutraukimo galimybės yra paprastesnės, o nutraukimo pasekmės nėra labai skaudžios.

Sutarties nutraukimo sąlygos ir tvarka paprastai yra įtvirtinamos pačioje atlygintinų paslaugų sutartyje, todėl yra labai svarbu, kad abi sutarties šalys su jomis tinkamai susipažintų ir jų laikytųsi. Sutartyje gali būti nurodomos sąlygos, kurios paaiškina, prieš kiek laiko iki galutinio sutarties nutraukimo termino reikia kreiptis į paslaugų teikėją, kokia tvarka grąžinti paslaugų teikėjo naudojimuisi pateiktas priemones ar įrenginius, ir kitos sąlygos. Pagal bendrąsias nuostatas, jeigu paslaugų sutartis buvo sudaryta raštu, prašymas dėl sutarties nutraukimo taip pat turėtų būti rašytinės formos.

CK numato, kad nutraukiant atlygintinų paslaugų teikimo sutartis, būtina vadovautis kliento interesų prioriteto principu. Minėtas principas įtvirtintas CK 6.718 straipsnyje. Pagal jį, paslaugų gavėjo statusas teisiniuose santykiuose yra specifinis. Kaip LAT savo praktikoje ne kartą pažymėjo, „viena iš paslaugų gavėjo interesų apsaugos garantijų yra jo teisė vienašališkai nutraukti paslaugų teikimo sutartį, nepaisant to, kad paslaugų teikėjas jau pradėjo ją vykdyti (CK 6.721 str. 1 d.). Tuo tarpu paslaugų teikėjas turi teisę vienašališkai nutraukti sutartį tik išskirtiniais atvejais, visiškai atlygindamas kliento patirtus nuostolius (CK 6.721 str. 2 d.). Paslaugų gavėjo teisė atsisakyti bet kuriuo momentu nuo teikiamų paslaugų aiškinama tuo, kad paslaugos gali būti teikiamos tik esant pačio paslaugų gavėjo sutikimui. Ši paslaugų gavėjo teisė yra besąlyginė, ji negali būti siejama su tam tikrų aplinkybių buvimu (pavyzdžiui, ekonominis paslaugos gavėjo apsisprendimo nutraukti sutartį pagrįstumas ir pan.) ir nepriklauso nuo to, ar paslaugos gavėjas (užsakovas, pacientas, klientas, abonentas ar pan.) yra fizinis, ar juridinis asmuo“[119].

Paslaugų gavėjas, norėdamas nepažeisti savo sutartinių įsipareigojimų ir teisėtai vienašališkai nutraukti paslaugų sutartį, turi laikytis CK 6.721 straipsnio 1 dalyje nustatytų taisyklių – klientas turi pranešti paslaugų teikėjui, kad sutartis jo noru yra nutraukiama. Pažymėtina, kad niekur įstatyme pranešimo apie sutarties nutraukimą forma nėra reglamentuota, todėl tinkamu pranešimu gali būti laikomi tiesiog paslaugų gavėjo veiksmai. Svarbu, kad paslaugos teikėjas tokiu atveju būtų pakankamai aktyvus ir atidus, gavęs tokį paslaugos gavėjo pranešimą. LAT c. b. Nr. 3K-

[119] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2007 m. birželio 11 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-235/2007

3-340/2005 yra priėmęs nutartį, kurioje konstatavo, kad „paslaugų tiekėjas, gavęs paslaugos gavėjo prašymą dėl atsisakymo telefonų linijų, privalo operatyviai spręsti klausimą dėl teikiamo telefoninio ryšio paslaugų nutraukimo“[120]. Paslaugų teikėjas nagrinėjamos bylos atveju nebuvo pakankamai aktyvus ir atidus, todėl iš dalies pažeidė kliento teises ir yra iš dalies kaltas dėl telekomunikacijų paslaugų nevykdymo.

Direktyvos 93/13/EEB dėl nesąžiningų sutarčių sąlygų priedo 1 (d) dalis nustato, jog nesąžiningomis yra laikomos tos sutarties sąlygos, kurios leidžia paslaugos teikėjui pasilikti vartotojo įmokėtas sumas, kai šis atsisako pasirašyti arba vykdyti sutartį, ir nenumato tokios galimybės priešingu atveju, kai paslaugų teikėjas atsisako sutarties vykdymo.[121] Pritardama šiai direktyvos nuostatai, CK 6.721 straipsnio 1 dalis patikslina, kad vienašališkai nutraukdamas sutartį „klientas privalo sumokėti paslaugų teikėjui kainos dalį, proporcingą suteiktoms paslaugoms, ir atlyginti kitas protingas išlaidas, kurias paslaugų teikėjas, norėdamas įvykdyti sutartį, padarė iki pranešimo apie sutarties nutraukimą gavimo iš kliento momento”[122]. Šis straipsnis paslaugų teikėjui leidžia prašyti tik tiesioginių nuostolių atlyginimo, kuriuos jis turi pagrįsti ir įrodyti, t.y. tiesioginių nuostolių įrodinėjimo pareiga civiliniame procese tenka ieškovui, kuris turi pagrįsti visas turėtas protingas su sutarties vykdymu iki sutarties pasibaigimo susijusias išlaidas (CK 6.721 straipsnio 1 dalis, CPK 178 straipsnis). „Sprendžiant dėl priteistinų protingų išlaidų, vertintina ir tai, ar šalių sutartis buvo sudaryta prisijungimo būdu pagal paslaugų teikėjo vienašališkai nustatytas sąlygas (CK 6.184, 6.185 straipsniai), t. y. ar paslaugų teikimo sąlygas ir įkainius nustatė paslaugų teikėjas, nes tokiu atveju tai leidžia manyti, kad nustatyti tarifai ir paslaugų teikimo sąlygos ekonomiškai pagrįstos.“[123]

Atkreiptinas dėmesys, kad „paslaugų teikėjas neturi teisės reikalauti iš paslaugų gavėjo atlyginti netiesioginius nuostolius, t.y. prašyti sumokėti už nesuteiktas paslaugas ir negautas pajamas, kurias tikėjosi gauti.“[124] Tačiau praktikoje paslaugų teikėjas gali rasti įvairių būdų, kaip išsireikalauti iš kliento, vienašališko sutarties nutraukimo atveju, ir netiesioginių nuostolių atlyginimo. Pavyzdžiui, kabelinės televizijos paslaugų teikimo sutartyse tiesioginiais nuostoliais dažnai pripažįstamos įvairios nuolaidos, kurias paslaugų teikėjas suteikia kitoms terminuotų atlygintinų paslaugų sutarčių šalims. Pažymėtina, kad praktikoje šitaip paslaugų teikėjas užsitikrina

[120] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2005 m. birželio 8 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-340/2005
[121] 1993 m. balandžio 5 d. Tarybos Direktyva Nr. 93/13/EEB dėl nesąžiningų sąlygų vartojimo sutartyse // http://www3.lrs.lt/pls/inter1/dokpaieska.showdoc_l?p_id=36675 // Prisijungimo laikas: 2013-01-20
[122] Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas // Valstybės žinios, 2000. Nr. 74-2262
[123] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2007 m. birželio 11 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-235/2007
[124] Ten pat.

savo padėtį vienašališko sutarties nutraukimo atveju, nes dažnai suteiktos nuolaidos yra sulyginamos su įprastiniais abonentinio mokesčio tarifais, jeigu sutartis būtų sudaryta neterminuotai.

Kartais paslaugų teikėjai, norėdami apsaugoti savo interesus, sutartyse nustato netesybas už vienašališką sutarčių nutraukimą, kurių nereikia įrodinėti. Tačiau nustatomos netesybos turi atitikti paslaugų gavėjo interesų prioriteto principą ir nebūti pernelyg didelės. Svarbu, kad netesybos neviršytų paslaugų teikėjo patirtų nuostolių, kuriuos paslaugų teikėjas turėjo vykdydamas sutartį iki pranešimo apie sutarties nutraukimo gavimo. Pažymėtina, kad „netesybos negali leisti nukentėjusiai šaliai piktnaudžiauti savo teise bei nepagrįstai praturtėti kitos šalies sąskaita.“[125] Kaip jau buvo minėta, paslaugų teikėjas negali reikalauti netiesioginių nuostolių atlyginimo, todėl sutartinės netesybos negali būti siejamos su negautomis pajamomis, kurias paslaugų teikėjas būtų gavęs, jei paslaugų gavėjas būtų vykdęs sutartį.

Įdomu tai, kad 2009 metais buvo padaryti svarbūs pakeitimai CK. Pavyzdžiui, iki tol CK 6.750 str. 3 d. buvo įtvirtinta nuostata, kad turistui atsisakius paslaugų sutarties dėl aplinkybių, kurių jis negali kontroliuoti, turistas turėjo teisę reikalauti iš paslaugų teikėjo, kad jam būtų grąžinti už kelionę sumokėti pinigai / proporcinga dalis įvykusiai kelionės daliai, bet nenumatė paslaugų teikėjui galimybės reikalauti, kad paslaugos gavėjas, vienašališkai nutraukdamas sutartį tais atvejais, kurių neapima nenugalimos jėgos aplinkybių apibrėžimas, atlygintų jam patirtus tiesioginius nuostolius. Autorės nuomone, toks reguliavimas galėjo diskriminuoti paslaugos teikėją gavėjo atžvilgiu, nes, pavyzdžiui, kelionės išvakarėse turistui pranešus turizmo paslaugos teikėjui, kad negalės vykti į užsakytą kelionę, nes netikėtai susirgo, kelionių organizatoriui tekdavo pareiga grąžinti visą sumą, sumokėtą už kelionę. Toks palankus turistams reguliavimas ilgą laiką galėjo įtakoti turistų piktnaudžiavimą šia aplinkybe. Pažymėtina, kad įgyvendinti CK pakeitimai suteikė garantijų ir paslaugų teikėjui, nes aktualios redakcijos CK 6.750 str. 3 dalis įtvirtina pakeistą taisyklę, kuri deklaruoja, kad turistui atsisakius „sutarties dėl su juo susijusių aplinkybių, kurių jis negali kontroliuoti ir kurių sutarties sudarymo metu negalėjo protingai numatyti, kelionės organizatorius turi teisę reikalauti atlyginti patirtus tiesioginius nuostolius, padarytus dėl tokio atsisakymo, išskyrus atvejus, kai sutarties atsisakoma dėl nenugalimos jėgos aplinkybių”[126]. Tokia pakeista nuostata yra protinga ir sąžininga, nes, pavyzdžiui, jeigu kelionių organizatorius privalėtų klientui grąžinti už paslaugą visus jo sumokėtus pinigus, paslaugos teikėjas pats patirtų nuostolių, nes prieš tai kelionių organizatorius pinigus turėtų atgauti iš kitų paslaugų teikėjų, pavyzdžiui, viešbučių ar aviakompanijų. Dėl kitų paslaugų teikėjų kaltės neatgavęs visų sumokėtų pinigų,

[125] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2007 m. birželio 22 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-257/2007
[126] Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas // Valstybės žinios, 2000. Nr. 74-2262

kelionių organizatorius dažnai patirtų nuostolių. Atkreiptinas dėmesys, kad pakeitus minėtas CK nuostatas, įstatymų leidėjas pasirinko teisingą ir optimaliausią reguliavimą aptariamu klausimu, nesuteikė per daug teisių nei paslaugos gavėjui, nei teikėjui.

Kaip matome, atlygintinų paslaugų teikimo sutarčių reguliavimas yra specifinis. „Tokiu specialiu reguliavimu siekiama tam tikrų visai visuomenei reikšmingų tikslų, pavyzdžiui, užtikrinti laisvą bei sąžiningą konkurenciją tarp paslaugų teikėjų neribojant kliento teisės laisvai rinktis paslaugų teikėją. Dėl šių aplinkybių specialiu reguliavimu leidžiama klientui laisvai vienašališkai nutraukti sutartį su paslaugų teikėju, atlyginant tik teikėjo tiesioginius nuostolius. Toks reguliavimas iš esmės atitinka viešąjį interesą, todėl minėta teisės norma - CK 6.721 straipsnio 1 dalis, laikytina imperatyvaus pobūdžio reguliavimu, o, kaip žinoma, imperatyvaus pobūdžio normų šalys savo susitarimu negali pakeisti ar panaikinti.“[127] Šis sutarties nutraukimo būdas yra būdingas išimtinai tik atlygintinų paslaugų sutartims, taip suteikdamas ypatingą statusą paslaugos gavėjui. Tačiau autorė nesutinka su tokiu reguliavimu, kai asmenys, veikdami kaip verslininkai, nors ir būdami paslaugos gavėjais, gali pasinaudoti tokia besąlygine teise – vienašališkai be svarbios priežasties ir bet kuriuo metu nutraukti paslaugų sutartį. Autorės nuomone, tai iškreipia verslininko pareigą prisiimti galimą verslo riziką. Kaip ir paslaugų teikėjas, veikdamas verslo rizika, taip ir paslaugų gavėjas turi prisiimti visas pasekmes dėl nepasisekusių verslo sandorių. Absoliuti teisė vienašališkai be svarbios priežasties nutraukti atlygintinų paslaugų sutartį turėtų būti suteikiama tik paslaugos gavėjui – fiziniam asmeniui. O paslaugos gavėjams, kurie paslaugas perka verslo reikmėms, turėtų būti suteikiama galimybė vienašališkai nutraukti sutartį tik esant esminiam sutarties pažeidimui arba *force majeure* aplinkybėms, t.y. turėtų būti taikomos tokios pat sutarties atsisakymo galimybės kaip ir paslaugos teikėjui, išskyrus atvejus, kai sutartis yra neterminuota.

Vienas iš būdų, kuriais savo interesus gali apginti paslaugų teikėjas, kai paslaugos gavėjas pažeidžia savo sutartinius įsipareigojimus, yra vienašališkas sutarties nutraukimas paslaugos teikėjo iniciatyva. Pažymėtina, kad atlygintinų paslaugų teikimo sutarčių nutraukimo atvejais, kai sutartis nutraukiama vienašališkai paslaugų teikėjo iniciatyva, yra taikomos bendrosios sutarčių teisės normos dėl sutarties nutraukimo esant esminiam pažeidimui. Taip pat kaip ir rangos atveju, norint nutraukti sutartį, reikia įrodyti sutarties pažeidimo faktą ir svarbu, kad pažeidimas būtų esminis.

LAT yra išaiškinęs, kad „nutraukimo pagrindai turi būti realūs, jų tikrumas įrodytas, ir jie turėtų reikšti, kad sutarties tolesnis galiojimas sukels nukentėjusiai šaliai sutarties sudarymo metu nenumatytus turtinio ar asmeninio pobūdžio didelius praradimus <…> Vien tik formalus sutarties

[127] Lietuvos Apeliacinio Teismo 2006 m. spalio 31 d. nutartis c. b. Nr. 2A-393/2006

esminių nuostatų pažeidimas, jeigu neatsiranda neigiamų pasekmių (žalos) nukentėjusiai šaliai, paprastai leidžia daryti išvadą, kad nebuvo esminio sutarties pažeidimo, o nukentėjusios šalies rėmimasis tokia aplinkybe vienašališkai nutraukiant sutartį reiškia bandymą įrodyti tariamą ar apsimestinį sutarties nutraukimo pagrindą"[128].

CK 6.217 str. 2 dalis numato esminio sutarties pažeidimo kriterijus, į kuriuos reikia atsižvelgti, nustatant, ar sutarties pažeidimas yra esminis. Pagal minėtą straipsnį, turi būti atsižvelgiama į tai: „1) ar nukentėjusi šalis iš esmės negauna to, ko tikėjosi iš sutarties, išskyrus atvejus, kai kita šalis nenumatė ir negalėjo protingai numatyti tokio rezultato; 2) ar pagal sutarties esmę griežtas prievolės sąlygų laikymasis turi esminės reikšmės; 3) ar prievolė neįvykdyta tyčia ar dėl didelio neatsargumo; 4) ar neįvykdymas duoda pagrindą nukentėjusiai šaliai nesitikėti, kad sutartis bus įvykdyta ateityje; 5) ar sutarties neįvykdžiusi šalis, kuri rengėsi įvykdyti ar vykdė sutartį, patirtų labai didelių nuostolių, jeigu sutartis būtų nutraukta".[129]

Pažymėtina, kad 2012 m. birželio 26 dieną LAT priėmė svarbų nutarimą c.b. Nr. 3K-7-297/2012, kuriame pakomentavo, kaip turi būti taikomi minėti kriterijai. „Analizuojant CK 6.217 straipsnio 2 dalyje įtvirtintų esminio sutarties pažeidimo kriterijų turinį, visų pirma vertintini du prievolės vykdymai**:** pažadėtasis ir faktiškai atliktas. Kuo didesnis atotrūkis tarp šių įvykdymų, tuo didesnė esminio sutarties pažeidimo tikimybė. Atotrūkis bus maksimalus visiško neįvykdymo atveju. Antra, sprendžiant, ar pagal sutarties esmę griežtas prievolės sąlygų laikymasis turi esminę reikšmę, vertintina, ar konkrečios sutarties sąlygos neįvykdymas nulems kreditoriaus intereso prievolėje praradimą. Trečia, sprendžiant ar prievolė neįvykdyta tyčia, ar dėl didelio neatsargumo, būtina analizuoti pažeidėjo kaltės formą pagal bendrąsias civilinės atsakomybės nuostatas ir nuspręsti, ar pažeidėjo kaltė didelė ir, jei didelė, ar tyčia. Kuo kaltė didesnė, tuo nukentėjusios šalies pagrįstas interesas likti sutartinuose santykiuose yra mažesnis. Ketvirta, sprendžiant, ar neįvykdymas duoda pagrindą nukentėjusiai šaliai nesitikėti, kad sutartis bus įvykdyta ateityje, būtina nustatyti, ar sutartį pažeidusi šalis elgiasi pasyviai dėl prisiimtų įsipareigojimų vykdymo, taip pat ar net ir su geriausiais ketinimais ji iš viso pajėgi sutartį įvykdyti. Galiausiai, penkta, vertintina, ar sutarties neįvykdžiusi šalis, kuri rengėsi įvykdyti ar vykdė sutartį, patirtų labai didelių nuostolių, jeigu sutartis būtų nutraukta. Šiuo atveju turimi omenyje ne įprastiniai, bet labai dideli, neproporcingi nuostoliai."[130]

[128] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2004 m. birželio 29 d. nutartis c. b. Nr. 3K-P-346/2004
[129] Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas // Valstybės žinios, 2000. Nr. 74-2262
[130] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2012 m. birželio 26 d. nutartis c. b. Nr. 3K-7-297/2012

LAT, nagrinėdamas minėtą bylą, išsamiai aptarė 6.217 str. taikymą. Šis nutarimas svarbus nagrinėjant esminį sutarties pažeidimą, vienašališką sutarties nutraukimą ir kt. LAT konstatavo, kad „CK 6.217 straipsnio 5 dalis suteikia teisę sutarties šalims nutraukti sutartį joje numatytais atvejais, t. y. net ir tada, kai CK prasme pažeidimas nėra esminis, arba šalys gali susitarti, kokius sutarties pažeidimus laikys esminiais, teikiančiais teisėtą pagrindą jos nutraukimui. Teismas, spręsdamas sutartinių ginčų klausimus, nuo sutarties sąlygų turinio gali (ir privalo) nukrypti ir vadovautis teisės normomis tik tada, kai šalių sutartis prieštarauja bendriesiems teisės principams (CK 1.5 straipsnis), viešajai tvarkai (CK 1.81 straipsnis) ar imperatyviosioms įstatymo nuostatoms (CK 6.157 straipsnis). Dėl to, esant šalių sutartiniams santykiams, turi būti taikoma šalių sutartis, kiek ji neprieštarauja imperatyviosioms įstatymų normoms, o jeigu šalys konkrečiu klausimu nesudarė susitarimo, tai taikomos įstatymo nuostatos (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus išplėstinės teisėjų kolegijos 2010 m. rugsėjo 27 d. nutartis c. b. UAB „ŽVC“ v. UAB „Pineka“, bylos Nr. 3K-7-262/2010). Vadinasi, iš šalių negali būti reikalaujama, kad esminį sutarties pažeidimą sutartyje jos apibrėžtų pagal CK 6.217 straipsnio 2 dalyje nustatytus kriterijus, nes tokiu atveju šalių laisvė susitarti dėl esminio sutarties pažeidimo turinio taptų fiktyvi, o CK 6.217 straipsnio 5 dalis nereikalinga. Šalims galioja bendrasis reikalavimas sutarties laisve naudotis sąžiningai, teisingai ir protingai, nepažeidžiant imperatyviųjų teisės normų ir viešosios tvarkos.”[131]

Matome, kad sutarties šalys yra nevaržomos susitarti, kada paslaugų teikėjo sutarties pažeidimas būtų laikomas esminiu, ir dėl šios priežasties paslaugos teikėjas įgytų teisę vienašališkai nutraukti sutartį. Tačiau svarbu, kad toks vienašališkas nutraukimas būtų teisėtas. Teismas minėtoje byloje pasisakė ir šiuo aspektu: „Kai sutartis pažeista, kita šalis gali prarasti interesą tęsti sutartinius santykius ir gali pasinaudoti vienašališku sutarties nutraukimu kaip savigynos priemone. Teisėjų kolegija pažymi, kad sutartis gali būti laikoma nutraukta tik tuomet, jei tai padaryta teisėtai. Jei sutarties nutraukimas neteisėtas, sutartis negali būti laikoma nutraukta, o asmuo atsisakęs ją vykdyti dėl neteisėto tariamo nutraukimo – laikytinas pats pažeidęs sutartį. Sutartį šalys gali nutraukti tarpusavio sutarimu, t. y. dvišaliu sandoriu (CK 6.125 straipsnis), arba vienašališkai įstatyme nustatytais pagrindais. Nutraukiant sutartį vienašališkai svarbu laikytis sutarties nutraukimo pagrindų ir tvarkos, antraip toks (neteisėtas) nutraukimas nesukurs pageidaujamų teisinių padarinių.“[132]

[131] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2012 m. birželio 26 d. nutartis c. b. Nr. 3K-7-297/2012
[132] Ten pat.

Apibendrinus išdėstytą informaciją, darytina išvada, kad, pagal CK 6.217 straipsnį, sutarties pažeidimas gali būti traktuojamas esminiu įstatyme numatytais atvejais arba pačios šalys gali susitarti, kas bus laikoma esminiu sutarties pažeidimu.

Pažymėtina, kad esminis sutarties pažeidimas, kuris suteikia paslaugų teikėjui teisę atsisakyti paslaugų sutarties, gali būti dar neįvykęs, tačiau yra reali ir akivaizdi grėsmė jam įvykti. LAT aptariamoje nutartyje paaiškino CK 6.217 str. ir CK 6.219 normų santykį. „Pagal CK 6.219 straipsnį šalis gali nutraukti sutartį, jeigu iki sutarties įvykdymo termino pabaigos iš konkrečių aplinkybių ji gali numanyti, kad kita šalis pažeis sutartį iš esmės. Ši nuostata skiriasi nuo CK 6.217 straipsnio tuo, kad joje įtvirtinta ne faktinio, bet būsimo, prognozuojamo sutarties pažeidimo samprata. CK 6.219 straipsnis yra speciali prevencinė kreditoriaus teisių apsaugos norma, kuri leidžia sutartį nutraukti net tuo atveju, jei faktiškai esminis sutarties pažeidimas dar neįvyko, bet iš faktinių aplinkybių akivaizdu, kad tai atsitiks. Teisėjų kolegija pažymi, kad CK 6.219 straipsnį galima taikyti esant šioms sąlygoms. Pirma, sutartinė prievolė turi būti galiojanti. Antra, neturi būti suėjęs prievolės įvykdymo terminas. Trečia, būsimas pažeidimas turi būti akivaizdus. Akivaizdumas kvalifikuojant numatomą sutarties pažeidimą turi būti toks, kad būtų pakankamai didelė tikimybė, jog numatomas sutarties pažeidimas bus, tačiau absoliutaus įsitikinimo nereikalaujama. Ketvirta, gresiantis pažeidimas turi būti esminis. CK 6.219 straipsnį galima taikyti tik tuo atveju, jei apskritai dėl pažeidimo, kurio tikimasi, yra leidžiama nutraukti sutartį, t. y. jis turi būti esminis pagal CK 6.217 straipsnį. Penkta, numatomo sutarties pažeidimo požymiai neturi būti išnykę.”[133] Taigi paslaugų teikėjas gali atsisakyti sutarties ne tik tada, kai esminis pažeidimas jau yra įvykęs, bet ir esant realiai grėsmei, kad sutartis bus iš esmės pažeista ateityje.

Specialiu reguliavimu pasižyminčios vienos iš nagrinėjamų sutarčių rūšies – turizmo – paslaugų sutarties nutraukimo paslaugos teikėjo iniciatyva galimybė yra įtvirtinta CK 6.751 str. 1 dalyje, kuri teigia, kad kelionių organizatorius turi teisę atsisakyti sutarties tik dėl svarbių priežasčių prieš turistui išvykstant, o turistas turi būti nedelsiant informuojamas apie nutraukimo priežastis. Jeigu turizmo paslaugų sutarties kelionių organizatorius atsisako dėl priežasčių, dėl kurių atsiradimo turistas neatsako, tai kelionių organizatorius turi pasiūlyti turistui tokią pat ar geresnės kokybės alternatyvią kelionę. Direktyva 90/314 numato, kad jeigu yra pasiūloma prastesnės kokybės kelionė, turistui turi būti išmokėtas kainos skirtumas. Taip pat turistas gali atsisakyti pasiūlytos naujos kelionės ir reikalauti grąžinti sumokėtus pinigus. Pabrėžtina, kad sutarties atsisakymo atveju kelionės organizatorius nėra įpareigotas atlyginti turistui neturtinės žalos, nes 6.754 straipsnio 5

[133] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2012 m. birželio 26 d. nutartis c. b. Nr. 3K-7-297/2012

dalis teisę reikalauti neturtinės žalos atlyginimo sieja išimtinai su netinkamu turizmo paslaugų teikimo sutarties vykdymu. Dažnai praktikoje pasitaiko situacijų, kad turistui kelionių agentūroje per kelionių pardavimo agentą yra užsakoma kelionė ir su juo yra pasirašoma turizmo paslaugų teikimo sutartis, tačiau kelionių organizatorius kreipęsis į savo partnerius užsienio šalyje sužino, kad tam tikrų paslaugų jau nebegalės turistui suteikti ir taip pasiūlo kitą alternatyvią paslaugą, pavyzdžiui, kitą viešbutį. Tokia situacija yra tarsi sutarties atsisakymas ir, turistui sutikus su pasiūlyta alternatyva, yra pasirašoma nauja turizmo paslaugų teikimo sutartis. Tačiau, žvelgiant iš turisto, kaip paslaugos gavėjo, pozicijos, tai galima vertinti kaip jo teisėtų lūkesčių principo pažeidimą, kadangi sudarydamas sutartį su konkrečiomis joje numatytomis sąlygomis/paslaugomis, paslaugos gavėjas tikisi gauti būtent tą, o ne kitą alternatyvią paslaugą, tačiau netrukus sužino, kad susitarimas nutraukiamas. Siekiant išvengti tokių situacijų, sutartyje reikėtų numatyti konkretų sutarties įsigaliojimo momentą, pavyzdžiui, kad sutartis įsigalioja paslaugos teikėjui per 5 d. d. nuo sutarties pasirašymo patvirtinus sutartyje numatytas sąlygas.

Apibendrinus šiame poskyryje išdėstytą informaciją, galima teigti, kad paslaugos teikėjas turi ribotą teisę nutraukti sutartį. Atsisakyti sutarties vykdymo jis gali išskirtinai tik esant esminiam sutarties pažeidimui. O paslaugų gavėjas nutraukti paslaugų teikimo sutartį vienašališkai gali dėl bet kokių priežasčių. Tačiau, jeigu dėl nežinomų priežasčių klientas inicijuoja vienašališką sutarties nutraukimą, kyla klausimas – ar viskas gerai su šios sutarties šalies valios išraiška. Bet kuriuo atveju vienašališkas sutarties nutraukimas turėtų būti vertinamas kaip galimybė sutarties šaliai ginti savo teisėtus interesus, nes tik ji pati geriausiai išmano savo padėtį. Tokiu vienašališku sutarties atsisakymo pareiškimu neturėtų būti abejojama, o sutarties anuliavimas turėtų būti atliekamas operatyviai. Jeigu sutartyje numatyta, kad klientas negali vienašališkai jos nutraukti – tokia sąlyga negalioja. Paslaugos yra ta sritis, kuri reikalinga pačiam klientui, todėl jam ir yra suteikiamos platesnės galimybės pasirenkant – nori jis dar gauti tam tikras paslaugas iš konkretaus paslaugos teikėjo, ar ne.

## 2.4. Atlygintinų paslaugų sutarties sąlygų keitimas.

LAT, formuodamas sutarčių teisės nuostatų aiškinimo ir taikymo praktiką, ne kartą pažymėjo, kad „sutarties keitimo ar sutarties nutraukimo konkurencija turi būti sprendžiama sutarties keitimo naudai, siekiant sutartį išsaugoti (*favor contractus* principas) ir leidžiant sutartį peržiūrėti, kaip sutarties privalomumo ir vykdytinumo principų išimtis, nebent ir pakeitus sutartį jos

vykdymas sutarties šaliai būtų per sunkus, o kreditorius nebeturėtų intereso įvykdyti sutartį ir siekti jos rezultato“[134]. Matome, kad šis institutas yra labai svarbus visoje sutarčių teisėje. Teismų praktikoje vyrauja požiūris, kad “sutarties nutraukimas, nenustačius, ar pasikeitusiomis aplinkybėmis nebuvo galima jos išsaugoti, pažeistų *favor contractus* principą”.[135]

Tačiau nagrinėjamų sutarčių atveju šis principas tampa aktualus tik iš paslaugos teikėjo pusės, kuris yra varžomas sutarties privalomumo principo ir neturi teisės bet kuriuo metu atsisakyti vykdyti paslaugų teikimo sutartį. Paslaugos gavėjui tokia teisė yra absoliuti, jis gali visada pasinaudoti teise be svarbios priežasties nutraukti sudarytą sutartį. Dėl specialaus reguliavimo skirtumų dėl paslaugų gavėjo ir teikėjo vienašališko sutarties nutraukimo galimybių, šiame poskyryje daugiau dėmesio skiriama paslaugų teikėjų inicijuojamam paslaugų teikimo sutarties sąlygų pakeitimui.

CK VI knygos II dalies XVIII skyriaus nuostatų analizė leidžia sutarties pakeitimo atvejus išskirti į sutarties pakeitimą šalių susitarimu, sutarties pakeitimą vienašališkai ir teismo sprendimu. Sutarties sąlygų pakeitimas šalių susitarimu yra gana aiškus ir nekeliantis jokių diskusijų. Jis yra sutarčių laisvės principo išraiška, o kiti du būdai yra šalies teisių apsaugos užtikrinimo priemonė.

Įstatymų leidėjas pateikia vieną iš būdų, kuriuo gali būti sumažinami ar išvengiami vienai šaliai dėl pasikeitusių aplinkybių pasunkėjusio sutarties vykdymo galintys kilti neigiami padariniai. Šiuo klausimu svarbi LAT nutartis, priimta 2012 m. birželio 26 d., kurioje teismas išsamiai išaiškino CK 6.204 straipsnį ir konstatavo, kad „esminis sutarties sąlygų pakeitimo instituto reguliavimo principas įtvirtintas CK 6.204 straipsnio 1 ir 3 dalyse, būtent kad sutarties vykdymo pasunkėjimas neatleidžia sutarties šalies nuo pareigos vykdyti sutartį ir nesuteikia savaime teisės sustabdyti įsipareigojimų vykdymo, t. y. esant *rebus sic stantibus* situacijai, principo *pacta sunt servanda* privalomumas išlieka. Sutarties privalomumo principas reiškia, kad šalis, negalinti tinkamai vykdyti sutarties dėl vykdymo suvaržymo esant pasikeitusiomis aplinkybėmis, turi nedelsti ir spręsti sutarties pakeitimo klausimą kuo greičiau, kad būtų atkurta sutartinių prievolių pusiausvyra. Prašymas kitai šaliai keisti sutartį turi būti pareikštas tuoj pat po sutarties įvykdymo suvaržymo. CK 6.204 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad jei šalys per protingą terminą nesusitaria dėl sutarties pakeitimo, tai bet kuri iš jų, t. y. ir ta šalis, kuri kreipėsi su prašymu, ir šalis, į kurią buvo kreiptąsi, turi teisę prašyti teismo spręsti dėl sutarties tolimesnio likimo, t. y. ją pakeisti ar nutraukti nustatant sutarties nutraukimo sąlygas. Procesiniu požiūriu šioje teisės normoje nustatytas privalomas ikiteisminis šalių ginčo nagrinėjimas. <...> Šalis, kuri remiasi sutarties vykdymo suvaržymu, turi

[134] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2012 m. birželio 26 d. nutartis c. b. Nr. 3K-7-306/2012
[135] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2012 m. gegužės 9 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-206/2012

būti aktyvi ir privalo teikti kitai šaliai prašymą keisti sutartį per kiek įmanoma trumpesnį laiką, tuoj pat po to, kai šios aplinkybės atsirado. Tuo atveju, kai kita šalis nepareiškia noro derėtis, nukentėjusi sutarties šalis teise kreiptis į teismą dėl sutarties pakeitimo turi naudotis operatyviai, priešingu atveju pasikeitusių aplinkybių rizika teks pačiai šaliai. Nors CK 6.204 straipsnio 3 dalyje nenustatyta, koks turi būti protingas terminas šalims susitarti, kolegija pažymi, kad šis terminas priklauso nuo sutarties pobūdžio, sutarties šalies galimybių vykdyti sutartį nepakeistomis sąlygomis ir kita. Tokiais atvejais gali būti taikomos ir bendrosios sutarčių pakeitimo nuostatos, nustatytos CK 6.223 straipsnio 2 dalies 3 punkte, t. y. ieškinį dėl sutarties pakeitimo galima pareikšti tik po to, kai kita šalis atsisako pakeisti arba jei per 30 dienų negautas atsakymas į pasiūlymą pakeisti sutartį, jeigu sutartyje nenustatyta kitaip. <...> Nagrinėjamoje byloje kreditorius taikė savo sutartyje numatytą teisių pažeidimo gynimo būdą – vienašališką sutarties nutraukimą sutartyje nurodytu pagrindu (6.217 straipsnio 5 dalis). Pažymėtina, kad ta aplinkybė, jog viena sutarties šalis pasiūlė kitai šaliai keisti sutartį, netrukdo pasiūlymą gavusiai sutarties šaliai ginti savo pažeistas teises visais teisių gynimo būdais, jeigu pasiūlymą keisti sutartį pateikusi šalis sutarties nevykdo ar vykdo ją netinkamai.“[136] Atkeiptinas dėmesys, kad šioje byloje kreditorius nebuvo suinteresuotas pratęsti sutarties vykdymą dėl pačios sutarties trumpalaikio pobūdžio. Jeigu sutartis būtų ilgalaikė ir tęstinio pobūdžio, teismas būtų įpareigojęs keisti sutarties sąlygas, kaip tai padarė priimdamas kitą nutartį[137], kurioje buvo taip pat sprendžiama – pakeisti sutarties sąlygas ar visai nutraukti sutartį.

Jau minėtoje 2012 m. birželio 26 dienos nutartyje, nagrinėjant ginčą civilinėje byloje Nr. 3K-7-306/2012, LAT paaiškino, ką reiškia CK 6.204 str. nustatytas esminis sutarties vykdymo suvaržymas ir prievolių pusiausvyros pasikeitimas: „tam, kad būtų konstatuota, jog vienai šaliai sutarties vykdymas yra iš esmės suvaržytas, būtina nustatyti, kad tam tikros aplinkybės iš esmės pakeitė šalių sutartinių prievolių pusiausvyrą ir kad jos atitinka CK 6.204 straipsnio 2 dalyje išvardytus kriterijus. Esminiu sutartinių prievolių pusiausvyros pasikeitimu laikytinos aplinkybės, kai arba iš esmės padidėja įvykdymo kaina, arba iš esmės sumažėja gaunamas įvykdymas“[138]. Pažymėtina, kad „būtina nustatyti, jog egzistuoja visos CK 6.204 straipsnio 2 dalyje nurodytos sąlygos, priešingu atveju neatsiranda pagrindo taikyti CK 6.204 straipsnio 3 dalyje nurodytų

[136] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2012 m. birželio 26 d. nutartis c. b. Nr. 3K-7-306/2012
[137] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2004 m. birželio 29 d. nutartis c. b. Nr. 3K-P-346/2004
[138] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2012 m. birželio 26 d. nutartis c. b. Nr. 3K-7-306/2012

sutarties pakeitimo būdų“[139]. UNIDROIT principai taip pat įtvirtina “iš esmės pasikeitusių aplinkybių” institutą.[140]

Nutartyje[141], priimtoje 2011 m. gegužės 31 dieną, LAT taip pat pasisakė ir dėl minėto CK straipsnio taikymo ekonominės krizės kontekste. Teismas konstatavo, kad „įvykusi ekonominė krizė negali būti prilyginama eiliniam ekonomikos nuosmukiui. Nuo 2008 m. pasaulio, kartu ir Lietuvos, ekonomikoje įvyko drastiškų pokyčių, kurie turėjo didelę įtaką nekilnojamojo turto, darbo ir kitoms rinkoms, įmonių veiklai, vartojimui. Pažymėtina, kad buvus galimybei tokius pokyčius prognozuoti, nebūtų kilę tokio masto neigiamų padarinių visai šalies ekonomikai. Pasauliniu ir nacionaliniu mastu vykstanti krizė yra visiems žinoma aplinkybė, kurios nereikia įrodinėti (CPK 182 straipsnio 1 dalies 1 punktas).“[142]

Apibendrinant aptartas LAT nutartis, galima teigti, kad, esant tam tikroms aplinkybėms, kurios apsunkina sutarties vykdymą, paslaugų teikėjai gali pasinaudoti galimybe ir pasiūlyti paslaugos gavėjui keisti sutarties sąlygas. Svarbu, kad jos pažeistų šalių prievolių įvykdymo pusiausvyrą ir taip vienai šaliai taptų sunku sutartį įvykdyti. Iš nagrinėtų nutarčių matome, kad keisti sutarties sąlygas galima ir tada, kai dėl padidėjusių žaliavų kainų iš esmės padidėja ir paslaugos įvykdymo kaina. Pagal CK 6.204 str. 2 d. 2 p., žaliavų kainų pokytis turi būti toks ryškus, kad prievolę vykdanti šalis sutarties sudarymo metu nebūtų galėjusi protingai numatyti, nes žaliavų, kurių pagalba suteikiamos paslaugos, kainų svyravimo rizika tenka prievolę vykdančiai šaliai. Konkrečiu atveju kainos padidėjimas yra vertinamas individualiai, UNIDROIT nurodo orientacinę ribą, kad „padidėjimas, siekiantis 50 procentų ir daugiau, turėtų būti laikomas iš esmės padidėjusia įvykdymo kaina”[143]. Svarbu, kad aplinkybės, įtakojusios sutarties sąlygų keitimo iniciatyvą, atsirastų arba taptų žinomos po sutarties sudarymo ir jų sutarties sudarymo metu būtų neįmanoma protingai numatyti. Taip pat svarbu, kad neigiamų aplinkybių šalis negalėtų kontroliuoti ir nebūtų prisiėmusi jų atsiradimo rizikos. Esant šioms aplinkybėms, paslaugų teikėjai gali prašyti kitos šalies keisti sutarties sąlygas, o paslaugos gavėjui nesutikus – kreiptis į teismą.

---

[139] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2011 m. gegužės 31 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-265/2011

[140] UNIDROIT principų 6.2.1. – 6.2.3. straipsniai // http://www.unidroit.org/english/principles/contracts/principles2004/integralversionprinciples2004-e.pdf // Prisijungimo laikas: 2013-01-20

[141] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2011 m. gegužės 31 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-265/2011

[142] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2010 m. lapkričio 23 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-459/2010

[143] Official Comments to the articles of the UNIDROIT Principles (2010 edttion) // http://www.unidroit.org/english/principles/contracts/principles2010/integralversionprinciples2010-e.pdf // Prisijungimo laikas: 2013-01-20

Įdomu, kad Europos sutarčių principai, skirtingai nei CK 6.204 str. 3 d., numato ne teisę, o pareigą derėtis, kai sutarties vykdymas vienai iš šalių tampa iš esmės sunkesnis.[144] Tačiau vėlgi šiame darbe aptariamų sutarčių atveju ši pareiga liestų tik paslaugos teikėją.

Atkeiptinas dėmesys, kad atlygintinų paslaugų teikimo sutarties sąlygų keitimo atveju, norint paslaugos teikėjo iniciatyva pakeisti atitinkamas sutarties sąlygas, paslaugos gavėjas turi teisę nesutikti su pasiūlytomis keičiamomis sąlygomis ir atsisakyti sutarties. Paslaugos gavėjas, priėmęs sprendimą, privalo kaip galima greičiau informuoti paslaugos teikėją. Pažymėtina, kad faktinis sutarties vykdymas po tam tikrų sąlygų pakeitimo reiškia, kad kita šalis neprieštarauja sutarties sąlygų pakeitimui, kaip tai konstatavo LAT savo praktikoje. 2007 m. lapkričio 13d. LAT priėmė nutartį c. b. Nr. 3K-3-487/2007, kurioje kilo ginčas dėl turizmo paslaugų sutarties sąlygų keitimo, ir išaiškino, kad tuo atveju, kai paslaugos gavėjas nepareiškia pretenzijų dėl pakeistų sutarties sąlygų ir faktiškai toliau vykdo sutartį, reiškia, kad šalis sutiko su pakeistomis paslaugų teikėjo sutarties sąlygomis.

Pažymėtina, kad tokie paslaugų teikimo sutarties sąlygų esminiai pakeitimai, kaip kaina ar sutartų paslaugų apimtis, galimi tik tuo atveju, jeigu šalys dėl to susitaria raštu.

Apibendrinant galima teigti, kad nepavykus šalims susitarti dėl konkrečių sąlygų pakeitimo, suinteresuota sutarties pakeitimu šalis turi teisę, jos nuomone, ginčijamos sutarties sąlygų pažeidžiamas savo teises ginti pateikdama ieškinį teisme, prašydama pakeisti susiformavusį teisinį santykį (CK 1.138 straipsnio 5 punktas). Dažnai sutarčių teisėje naudojamas "*favor contractus* principas reiškia, kad šalys turi siekti išsaugoti sutartį, jeigu tai tik yra įmanoma, o sutarties nutraukimą naudoti tik kaip ultima ratio priemonę"[145]. Tačiau negalima šio principo suabsoliutinti, trukdant šalims pasirinkti kitą savo teisių gynimo būdą. Pažymėtina, kad šis principas atlygintinų paslaugų teikimo sutarties atveju nėra labai populiarus, vertinant iš paslaugų gavėjų pozicijos, kadangi paslaugų gavėjas turi absoliučią teisę vienašališkai ir bet kuriuo metu nutraukti sudarytą paslaugų sutartį.

Autorės nuomone, sutarčių sąlygų keitimas ne visada suteikia teigiamų rezultatų. Keičiant sutarties sąlygas, šalys gali patirti ir nuostolių. Todėl, remdamasis įstatymuose įtvirtinta paslaugos gavėjo teisę bet kada nutraukti sutarties vykdymą, nenorėdamas save apsunkinti didesniais rūpesčiais keičiant sutarties sąlygas, paslaugos teikėjas gali nesiekti išsaugoti sutartį, o kaip tik įtakoti paslaugos gavėjo apsisprendimą jos atsisakyti. Tokiu atveju sutartis būtų nutraukiama, o

[144] Lando O., Beale H. Principles of European Contract law. The Hague, London, New York: Kluwer Law International. 2000. P. 326.
[145] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2012 m. birželio 26 d. nutartis c. b. Nr. 3K-7-306/2012

paslaugos teikėjas išvengtų papildomų išlaidų, o gal net gautų papildomos naudos, t.y. būtų atlyginami patirti tiesioginiai nuostoliai.

## 2.5. Atlygintinų paslaugų sutarties šalių pasikeitimas.

Remiantis CK 6.154 straipsnyje pateiktu sutarties apibrėžimu, ją galima laikyti dviejų ar daugiau asmenų susitarimu sukurti tarpusavio teises ir pareigas. Taigi, sutarties pagrindu atsiradusios teisės ir pareigos sieja tik šalis. Nagrinėjamų sutarčių atveju, siekiant veikti kliento interesais, paslaugų teikėjas turi teisę pasitelkti į pagalbą trečiuosius asmenis, o taip pat siūlyti klientui pakeisti sutartį, kad dalį ar visas paslaugas teiktų kitas asmuo, pavyzdžiui, matydamas, kad neturi pakankamai patirties ir žinių sutartos bylos vedime, advokatas gali pasiūlyti klientui samdytis kitą atstovą.

Jeigu paslaugos teikėjas dėl savo nemokumo ar kitų priežasčių negali tinkamai įvykdyti sutarties, jis turi pasirūpinti, kad jo pareigas perimtų kitas asmuo. Tokia nuostata yra įtvirtinta turizmo paslaugų teikimą reglamentuojančioje CK 6.753 str. 3 dalyje. Tokia pat nuostata įtvirtinta ir 90/314/EEB Direktyvos 7 straipsnyje, kad, organizuodamas keliones, turizmo paslaugos teikėjas privalo pateikti turistui pakankamas garantijas nemokumo ar bankroto atveju. Pažymėtina, kad turizmo paslaugų teikėjai gali apsidrausti ne vien Kelionės organizatoriaus prievolių įvykdymo laidavimo privalomuoju, bet ir neprivalomuoju kelionės organizavimo paslaugų finansinių garantijų draudimu.

Autorės nuomone, visų rūšių paslaugų teikimo atveju, įstatymų leidėjas turėtų nustatyti pareigą paslaugų teikėjams užtikrinti, kad paslaugos teikėjo pareigas, jam negalint tinkamai įvykdyti sutarties, perims kitas asmuo.

Įstatymų leidėjas numato ne vien paslaugų gavėjo, bet ir paslaugos teikėjo pasikeitimo galimybę. Paslaugos gavėjas, jeigu suteikiamos paslaugos nėra asmeninio pobūdžio kaip, pavyzdžiui, sveikatos priežiūros paslaugų teikimo atveju, gali teisę į paslaugas perleisti trečiajam asmeniui, kuris prisiims visas teises ir pareigas pagal sutartį. Pavyzdžiui, CK 6.747 straipsnio 5 dalyje yra įtvirtinta, kad į turisto sąvoką taip pat patenka ir „bet kuris asmuo, kuriam sutartį pasirašęs asmuo ar bet kuris naudos gavėjas perleidžia savo teisę į kelionę“[146]. Standartinių sąlygų 7 straipsnio 3 dalyje įtvirtinta, kad toks perleidimas turi būti įformintas sutartimi su trečiuoju (kelionę perimančiu) asmeniu, kuri turi atitikti CK reikalavimus, t.y. šiuo atveju – turi būti sudaryta rašytine

[146] Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas // Valstybės žinios, 2000. Nr. 74-2262

forma, o kelionę perimantis asmuo ar turistas, perleidęs kelionę, apie tai raštu turi pranešti kelionės organizatoriui ir perduoti informaciją bei dokumentus, reikalingus sklandžiai įvykdyti šią sutartį kelionę perėmusio asmens atžvilgiu. CK taip pat nustato tokią pačią taisyklę.

LAT savo praktikoje nagrinėdamas civilinę bylą, kurioje buvo vertinamas šalių pasikeitimas specifinių telekomunikacijų paslaugų teikimo atveju, konstatavo, kad „iš telekomunikacijų paslaugų sutarties, sudarytos tarp AB "Lietuvos telekomas" ir A. Vyšniauskienės, atsiradusios prievolės yra dvišalės. A. Vyšniauskienė kartu yra ir kreditorius, ir skolininkas. Kaip kreditorius, A. Vyšniauskienė gali perleisti savo teises, atsiradusias iš sutarties, kitam asmeniui. Tačiau toks perleidimas yra galimas tik pačios A. Vyšniauskienės valia. Kadangi A. Vyšniauskienė nėra išreiškusi valios perleisti savo teises kitam asmeniui, jos įpareigoti tai padaryti negalima (CK 238 str.). Kartu, pagal aptariamą telekomunikacijų paslaugų sutartį, A. Vyšniauskienė yra ir skolininkas. CK 242 straipsnis numato, kad skolą kitam asmeniui skolininkas gali perkelti tik sutinkant kreditoriui. Taigi dėl skolos perkėlimo turi būti kreditoriaus ir skolininko susitarimas. Kadangi nei A. Vyšniauskienė, nei kreditorius nepageidauja perkelti skolą kitam asmeniui, todėl nėra teisinio pagrindo tą padaryti prieš sutarties šalių valią. <…> Teismai teisingai kvalifikavo ieškovo atliktą apmokėjimą už suteiktas paslaugas kaip prievolės įvykdymą už skolininką. Tačiau toks ieškovo veiksmas nereiškia, jog jis tapo sutarties šalimi."[147]

Matome, kad prireikus tiek paslaugų teikėjas, tiek gavėjas gali pasinaudoti įstatymų suteikiama teise pakeisti sutarties šalį. Atkreiptinas dėmesys, kad paslaugos teikėjo pasikeitimo atveju turi būti išlaikomas kliento interesų prioritetas ir paslaugas kitas asmuo turi teikti taip pat tinkamai, kad teisėti lūkesčiai, kurių tikėjosi paslaugos gavėjas iš pirminio paslaugos teikėjo, būtų visiškai patenkinti.

[147] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2001 m. spalio 10 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-928/2001

# Išvados ir rekomendacijos

Išanalizavus nagrinėjama tema esančią mokslinę literatūrą, Lietuvos Respublikos ir Europos Sąjungos teisės aktus bei esančią teismų praktiką, daromos tokios išvados:

1. Atlikus atlygintinų paslaugų sutarties analizę, galima ją laikyti vienu iš labiausiai paplitusių civilinės teisės institutų, suteikiančiu galimybę asmenims pasinaudoti kitų asmenų, turinčių specialių žinių bei įgūdžių, nematerialaus pobūdžio paslaugomis.
2. Atlygintinų paslaugų sutarties šalių teisinių santykių ir sutarties dalyko specifiškumas išskiria ją iš kitų panašių sutarčių įvairovės. Rangos sutartis savo prigimtimi laikoma panašiausia į paslaugų sutartį. CK įtvirtinus galimybę susitarti dėl konkretaus rezultato pasiekimo, šių dviejų sutarčių atskyrimas tapo komplikuotas. Tačiau Lietuvos Aukščiausiasis Teismas šiuo klausimu laikosi nuoseklios pozicijos, kad tuo atveju, kai sutartimi yra susitariama dėl konkretaus rezultato pasiekimo ir yra neaišku, ar paslaugų, ar rangos sutartis sudaryta, reikia nustatyti, ar tas rezultatas pasižymi materialumu ir turi savarankišką vertę (rangos sutarties atveju), ar rezultatas nėra vertinamas kaip savarankiškas, nes jis yra neatskiriamas nuo pačių veiksmų (paslaugų sutarties atveju).
3. Sutarties laisvės principas leidžia atlygintinų paslaugų sutarties šalims nevaržomai įtvirtinti bet kokias sutartas sąlygas, jeigu jos neprieštarauja įstatymams, viešajai tvarkai ir gerai moralei. Tačiau svarbu vengti rizikos, kai tam tikrus žodžius/terminus šalys aiškintų skirtingai.
4. Esminė atlygintinų paslaugų sutarties sąlyga yra laikomas sutarties dalykas, t.y. paslaugos, kurių kokybė gali būti vertinama ir objektyviai, ir subjektyviai. Tačiau vyraujantis kriterijus yra subjektyvusis, nes tik paslaugos gavėjas turi teisę nuspręsti – buvo patenkinti jo teisėti lūkesčiai, ar ne. Siekiant išvengti ginčų dėl tinkamo sutarties įvykdymo, tikslinga kuo išsamiau sutartyje apibrėžti teikiamas paslaugas, šalių įsipareigojimų ribas, reikalavimus, liečiančius paslaugų kokybę bei atsakomybę už netinkamą paslaugų įvykdymą.
5. Atlygintinų paslaugų gavėju gali būti bet kuris asmuo, tačiau paslaugų teikėjams, atsižvelgiant į paslaugų pobūdį, yra taikomi atitinkami specialūs reikalavimai.
6. Pagrindinė paslaugų teikėjo pareiga yra maksimaliai stengtis, kad būtų tinkamai ir kokybiškai suteikiamos paslaugos. Tačiau tam, kad paslaugos būtų tinkamai suteiktos, būtinos ir paslaugos gavėjo pastangos. Praktikoje paslaugų sutartis dažnai laikoma netinkamai įvykdyta dėl neišsamios reikalingos informacijos pateikimo paslaugos teikėjui, paslaugos gavėjo neveikimo ar

kitų priežasčių, kurias įtakoja pats paslaugos gavėjas. Dėl šios priežasties rekomenduotina sutartyje vengti tokių sąlygų, kuriomis paslaugų teikėjas įsipareigoja tikrai pasiekti sutartą rezultatą, bei įtvirtinti paslaugos gavėjo pareigą pateikti tikslią ir išsamią informaciją, galinčią turėti įtakos tinkamam sutarties įvykdymui.

7. Nors teikiant paslaugas didelės garantijos yra teikiamos paslaugų gavėjui kaip silpnesniajai sutarties šaliai, o jo atsakomybės ribos paprastai yra labai nežymios, tačiau tam tikrais atvejais paslaugų teikėjo atsakomybė taipogi gali būti ribojama arba šalis visai nuo jos atleidžiama.

8. Atlygintinų paslaugų sutarties specifinis bruožas – kliento interesų prioriteto principas – nėra absoliutus. Nors šis principas yra privalomas vykdant tokios rūšies sutartis, tačiau paslaugos teikėjas, veikdamas kaip profesionalas, privalo tinkamai įvertinti, ar kliento nurodymai ir reikalavimai yra pagrįsti ir neprieštarauja įstatymams, profesinės veiklos ir etikos taisyklėms, standartams ar pačios sutarties sąlygoms. Priešingu atveju – jis turi atsisakyti vykdyti sutartį.

9. Remiantis kliento interesų prioriteto principu, įpareigojančiu paslaugų teikėją elgtis sąžiningai ir protingai, paslaugų sutartyje negali būti nustatytų sąlygų, ribojančių įstatyme įtvirtintų paslaugų gavėjo teisių, įskaitant jo teisę vienašališkai nutraukti sutartį, ar apsunkinančių šių teisių įgyvendinimą.

10. Visada veikdamas kliento interesais, paslaugų teikėjas privalo imtis visų priemonių, kad sutartis būtų įvykdyta kuo tinkamiau, o negalint to užtikrinti – siūlyti pakeisti klientui sutarties sąlygas, kad dalį ar visas paslaugas teiktų kitas paslaugų teikėjas ir kliento lūkesčiai būtų visapusiškai patenkinti. Siekiant dar daugiau užtikrinti paslaugų gavėjų teisių apsaugą, rekomenduotina, kad įstatymų leidėjas nustaytų pareigą paslaugų teikėjams užtikrinti, kad jų pareigas, jam negalint įvykdyti sutarties, perims kitas asmuo.

11. Vertinant sutarties šalių teises ir pareigas, paslaugos gavėjas iškyla kaip silpnesnioji sutarties šalis, turinti daugiau teisių negu pareigų, priešingai nei paslaugos teikėjas.

12. Esant ginčui dėl atlygintinų paslaugų sutarčių vykdymo, paslaugų gavėjas – fizinis asmuo – turi galimybę, prieš kreipdamasis į teismą, kreiptis į vartotojų teises ginančias institucijas. O siekiant užtikrinti didesnę vartotojų teisių apsaugą, ieškinius teisme gali pareikšti pagal savo gyvenamąją vietą.

13. Atlygintinų paslaugų sutarties šalių teisių apsaugos mechanizmo skirtumai išryškėja nagrinėjant abiejų šalių galimybes atsisakyti sutarties vykdymo. Lietuvos Aukščiausiasis Teismas laikosi nuoseklios pozicijos, kad viena iš paslaugų gavėjo interesų apsaugos garantijų yra jo teisė vienašališkai nutraukti paslaugų teikimo sutartį, nepaisant to, kad paslaugų teikėjas jau pradėjo ją vykdyti. Ši paslaugų gavėjo teisė yra besąlyginė, ji negali būti siejama su tam tikrų aplinkybių

buvimu ir nepriklauso nuo to, ar paslaugos gavėjas yra fizinis ar juridinis asmuo. Tuo tarpu paslaugų teikėjas turi teisę pasinaudoti galimybe vienašališkai atsisakyti sutarties vykdymo tik esant esminiam sutarties pažeidimui. Abiem atvejais svarbu sutartį nutraukti tinkamai ir teisėtai.

14. Tokiu specifiniu atlygintinų paslaugų sutarčių reguliavimu siekiama tam tikrų visai visuomenei reikšmingų tikslų, pavyzdžiui, užtikrinti laisvą bei sąžiningą konkurenciją tarp paslaugų teikėjų neribojant kliento teisės laisvai rinktis paslaugų teikėją. Dėl šios aplinkybės leidžiama klientui laisvai vienašališkai nutraukti sutartį su paslaugų teikėju, atlyginant tik teikėjo patirtus tiesioginius nuostolius. Toks reguliavimas iš esmės atitinka viešąjį interesą, todėl laikytinas imperatyviu. Šis sutarties nutraukimo būdas yra būdingas išimtinai tik atlygintinų paslaugų sutartims, taip suteikdamas ypatingą statusą paslaugų gavėjui. Tačiau tokiu reguliavimu juridinis asmuo tam tikra prasme yra sutapatinamas su vartotojo statusu, nes asmenys, veikdami kaip verslininkai, nors ir būdami paslaugos gavėjais, gali naudotis tokia besąlygine teise – vienašališkai be svarbios priežasties ir bet kuriuo metu nutraukti atlygintinų paslaugų sutartį. Tai iškreipia verslininko pareigą prisiimti galimą verslo riziką. Kaip ir paslaugų teikėjas, veikdamas verslo rizika, taip ir paslaugų gavėjas, veikdamas pagal tokią pačią verslo riziką, turi prisiimti visas galimas pasekmes dėl nepasisekusių sandorių. Absoliuti teisė vienašališkai be svarbios priežasties nutraukti atlygintinų paslaugų sutartį turėtų būti suteikiama tik paslaugos gavėjui – fiziniam asmeniui. O paslaugos gavėjams, kurie paslaugas perka verslo reikmėms, turėtų būti suteikiama galimybė vienašališkai nutraukti sutartį tik esant esminiam sutarties pažeidimui arba *force majeure*, t.y. turėtų būti taikomos tokios pat sutarties atsisakymo galimybės kaip ir paslaugos teikėjui, išskyrus atvejus, kai sutartis yra neterminuota. Išimtinai tik vartotojas, būdamas paslaugos gavėju, turi turėti tokią absoliučią teisę, kadangi tik jis yra akivaizdžiai pati silpniausia ir pažeidžiamiausia sutarčių šalis.

Darbo pradžioje iškelta hipotezė darbo eigoje iš dalies pasitvirtino. Darytina išvada, kad paslaugos gavėjams – fiziniams asmenims yra pagrįstai suteikiamos didesnės teisinės garantijos, kadangi jie veikia kaip vartotojai. Įstatymų leidėjas, siekdamas apsaugoti vartotoją kaip silpnesniąją sutarties šalį, jo teises ir teisėtus interesus, įtvirtina ypatingą jo statusą taip padidindamas jo teisių apsaugos mechanizmą. Esamu reguliavimu juridiniai asmenys, būdami paslaugų gavėjais, gali naudotis išskirtinai tik CK šeštosios knygos XXXV skyriuje bei bendrosios CK dalies numatytomis teisėmis. Tačiau rekomenduotina keisti tokį reguliavimą, nes juridiniai asmenys, nors ir būdami silpnesniąja sutarties šalimi, neturėtų teisės naudotis visomis teisėmis, kurios yra šiuo metu įstatymiškai suteikiamos paslaugų gavėjams minėtame CK skyriuje, dėl jų kaip verslo subjektų statuso.

# Naudota literatūra

## Norminė literatūra:


1. Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas // Valstybės žinios, 2000. Nr. 74-2262
2. Lietuvos Respublikos darbo kodeksas // Valstybės žinios, 2002. Nr. 64-2569.
3. Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas // http://www3.lrs.lt/pls/inter2/dokpaieska.showdoc_l?p_id=415046 // Prisijungimo laikas: 2013-01-03
4. Lietuvos Respublikos turizmo įstatymas // http://www.tourism.lt/upload/Turizmo-istatymas.DOC // Prisijungimo laikas: 2013-01-10
5. Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymas // http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=360565 // Prisijungimo laikas: 2013-02-01
6. Lietuvos Respublikos gydytojo medicinos praktikos įstatymas // http://www3.lrs.lt/pls/inter3/oldsearch.preps2?Condition1=232039&Condition2 // Prisijungimo laikas: 2013-01-20
7. Lietuvos Respublikos sveikatos sistemos įstatymas // http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=441202 // Prisijungimo laikas: 2013-01-20
8. Lietuvos Respublikos sveikatos priežiūros įstaigų įstatymas // http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=437901 // Prisijungimo laikas: 2013-01-20
9. Lietuvos Respublikos advokatūros įstatymas // http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=437470 // Prisijungimo laikas: 2013-02-01

10. 2001 m. rugpjūčio 17 d. Lietuvos Respublikos ūkio ministro įsakymas "Dėl daiktų perdavimo ir paslaugų teikimo, kai sutartys sudaromos naudojant ryšio priemones, taisyklių patvirtinimo", įsakymo Nr. 258 // http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=148061 // Prisijungimo laikas: 2013-02-01
11. Valstybinio turizmo departamento prie Ūkio ministerijos direktoriaus 2003 m. kovo 26d. įsakymas Nr. 18-V „Dėl turizmo paslaugų teikimo sutarties standartinių sąlygų" // Valstybės žinios, 2003, Nr. 31-1292.
12. 2003 m. kovo 27d. Valstybinio turizmo departamento prie Ūkio ministerijos direktoriaus įsakymas Nr. 25-V „Dėl pažymėjimo, patvirtinančio, kad kelionės organizatorius ar kelionių

agentūra atitinka nustatytus reikalavimus, bei suteikiančio teisę teikti atitinkamas paslaugas išdavimo tvarkos patvirtinimo.“// Žin., 2003, Nr. 31-1299.

13. 1996 m. liepos 15 d. Vyriausybės nutarimas „Dėl atleidimo nuo atsakomybės esant nenugalimos jėgos (*force majeure*) aplinkybėms taisyklių patvirtinimo“ // Žin., 1996, Nr. 68-1652.

14. 1995 m. balandžio 12 d. Vyriausybės nutarimas Nr. 511.“Paslaugų teikimo taisyklės“ // Žin., 1995, Nr. 33-779.

15. UNIDROIT Principles of international commercial contracts // http://www.unidroit.org/english/principles/contracts/principles2004/integralversionprinciples2004-e.pdf // Prisijungimo laikas: 2013-01-20

16. Official Comments to the articles of the UNIDROIT Principles (2010 edttion) // http://www.unidroit.org/english/principles/contracts/principles2010/integralversionprinciples2010-e.pdf // Prisijungimo laikas: 2013-01-20

17. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 261/2004 nustatantis bendras kompensavimo ir pagalbos keleiviams taisykles atsisakymo vežti ir skrydžių atšaukimo arba atidėjimo ilgam laikui atveju, panaikinantis Reglamentą (EEB) Nr. 295/91 // http://www3.lrs.lt/c-bin/eu/preps2?Condition1=44316&Condition2 // Prisijungimo laikas: 2013-01-20

18. Tarybos direktyva dėl kelionių, atostogų ir organizuotų išvykų paketų Nr. 90/314/EEB // http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31990L0314:lt:HTML // Prisijungimo laikas: 2013-01-20

19. 1993 m. balandžio 5 d. Tarybos Direktyva Nr. 93/13/EEB dėl nesąžiningų sąlygų vartojimo sutartyse // http://www3.lrs.lt/pls/inter1/dokpaieska.showdoc_l?p_id=36675 // Prisijungimo laikas: 2013-01-20

20. 2006 m. gruodžio 12 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva Nr. 2006/123/EB dėl paslaugų vidaus rinkoje // http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2006:376:0036:0068:lt:PDF // Prisijungimo laikas: 2013-01-20

21. 2000 m. birželio 8 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva Nr. 2000/31/EB dėl kai kurių informacinės visuomenės paslaugų, ypač elektroninės komercijos teisinių aspektų vidaus rinkoje // http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2000:178:0001:0001:EN:PDF // Prisijungimo laikas: 2013-02-13

Specialioji literatūra:


22. Vitkienė E. Paslaugų marketingas. Klaipėda: Klaipėdos universitetas. 2008.

23. Leonavičius V., Baltrušaitytė G., Naujokaitė I. Sociologija ir sveikatos priežiūros sistemos paslaugų vartotojas. Monografija. Kaunas: VDU. 2007

24. Tatol R. Reikalavimai sutarties turiniui (3): atlygintinų paslaugų teikimo sutarčių ypatumai // Vadovo pasaulis : verslo vadovui ir vadybininkui. ISSN 1392-4761 2007, Nr. 11. p. 56-60.

25. Bernotaitė L., Čerškutė R., Petkienė E. Pramogų klubo klientų aptarnavimo vertinimas. // Jaunųjų mokslininkų darbai: 3(14), p.141-150. Šiauliai: Šiaulių universiteto leidykla. 2007.

26. Mikulis J. Pažangūs vadybos principai. Visuotinė kokybės vadyba. Vilnius: Ciklonas, 2007.

27. Paslaugų direktyvos įgyvendinimo vadovas. Liuksemburgas: Europos Bendrijų oficialiųjų leidinių biuras, 2007 // http://ec.europa.eu/internal_market/services/docs/services-dir/guides/handbook_lt.pdf // Prisijungimo laikas: 2013-02-01

28. Kiškis M., Petrauskas R., Rotomskis I, Štitilis D. Teisės informatika ir informatikos teisė. Vilnius: Mykolo Romerio Universitetas, 2006.

29. Vveinhardt J., Kigaitė K. Turizmo paslaugų kokybės sistemos teorinė apžvalga ir problematika // http://www.elibrary.lt/resursai/Konferencijos/VLVK_051028/4%20sekcija/IV06_Vveinhardt.pdf // Prisijungimo laikas: 2013-02-01

30. Langvinienė N., Vengrienė B. Paslaugų teorija ir praktika. Kaunas: Leidykla "Technologija", 2005.

31. Bagdonienė L., Hopenienė R. Paslaugų marketingas ir vadyba. KTU, 2005.

32. Tiažkijus V. Darbo teisė: teorija ir praktika. Vilnius: Justitia, 2005.

33. Ambrasienė D., Baranauskas E., Bublienė D. ir kt. Civilinė teisė. Prievolių teisė. Vilnius: Lietuvos teisės universitetas, 2004.

34. Korsakaitė D. Paslaugų kokybės vadybiniai aspektai. LŽŪU mokslo darbai. Nr. 63 (16). 2004.

35. Zaščiurinskaitė R.. Nesąžiningos sąlygos vartojimo sutartyse: teoriniai ir praktiniai aspektai // Justititia. 2004, Nr. 2 (50).

36. Europos link. Vartotojo vadovas (2004) // http://www.vartotojai.lt/public/file/leidiniai/vartotojo_vadovas_2004.pdf // Prisijungimo laikas: 2013-01-20

37. Dikavičius V., Stoškus S. Visuotinės kokybės vadyba. Mokomoji knyga. Kaunas, 2003.
38. Mikelėnas V. ir kt. Lietuvos Respublikos civilinio kodekso komentaras. Šeštoji knyga. Prievolių teisė. Vilnius: Justitia, 2003. T.1.
39. Kabišaitis A. Paslaugų sutartis – Lietuvos civilinės teisės naujovė (1) // Justitia. 2003, 5(47);
40. Kabišaitis A. Paslaugų sutartis – Lietuvos civilinės teisės naujovė (2) // Justitia. 2003, 6(48).
41. Hunter H. O. Modern Law of Contracts. 2003
42. Mikelėnas V. Prievolių teisė, I dalis, serija: naujasis civilinis kodeksas, II tomas. Vilnius: Justitia, , 2002.
43. Dambrauskienė G. Civilinės teisės bendrieji klausimai // Jurisprudencija. 2002, t. 28(20).
44. Dambrauskienė G. Civilinių ir darbo sutarčių sąveika // Jurisprudencija, 2002, t. 28(20); 7–16
45. Vytautas S. Sutartys: principai ir praktika. Vilnius: Pačiolis, 2001.
46. Mikelėnas V., Vileita A., Taminskas A. Lietuvos Respublikos civilinio kodekso komentaras. Pirmoji knyga. Bendrosios nuostatos. Pirmasis leidimas. Vilnius: Justitia, 2001;
47. Vaišvila A. Teisės teorija. Vilnius: Justitia, 2000.
48. Lando O., Beale H. Principles of European Contract law. The Hague, London, New York: Kluwer Law International. 2000.
49. Principles of European Contract Law. Parts I, II // O. Lando, H. Beale. London: Kluwer Law International, 2000.
50. Mikelėnas V. Sutarčių teisė // Vilnius: Justitia. 1996.
51. Kelzen H. Introduction to the problems of legal theory. Oxford: Clarendon Press, 1996.

52. http://www.vvtat.lt/ // Prisijungimo laikas: 2013-02-01
53. http://www.vmi.lt // Prisijungimo laikas: 2013-02-01
54. http://www.buhalteris.lt/lt/?cid=259&new_id=18022 // Prisijungimo laikas: 2013-02-01

## Teismų praktika:

55. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2001 m. spalio 10 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-927/2001
56. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2001 m. spalio 10 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-928/2001
57. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2001 m. lapkričio 14 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-1140/2001
58. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2001 m. sausio 8 d. nutartis c.b. Nr. 3K-3-16/2001

59. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2002 m. vasario 11 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-264/2002
60. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2003 m. gruodžio 8 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-1180/2003
61. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2004 m. birželio 29 d. nutartis c. b. Nr. 3K-P-346/2004
62. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2004 m. spalio 6 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-524/2004
63. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2005 m. vasario 14 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-104/2005
64. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2005 m. balandžio 19 d. nutartis c. b. Nr. 3K-7-186/2005
65. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2005 m. gegužės 11 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-297/2005
66. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2005 m. birželio 8 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-340/2005
67. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2005 m. spalio 19 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-494/2005
68. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2005 m. lapkričio 23 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-604/2005
69. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2006 m. lapkričio 26 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-600/2006
70. Lietuvos apeliacinio teismo 2006 m. spalio 31 d. nutartis c. b. Nr. 2A-393/2006
71. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2007 m. birželio 11 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-235/2007
72. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2007 m. birželio 22 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-257/2007
73. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2007 m. spalio 31 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-477/2007
74. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2008 m. vasario 11 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-62/2008
75. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2008 m. liepos 18 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-386/2008
76. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2008 m. gruodžio 1 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-579/2008
77. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2008 m. rugsėjo 1 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-405/2008
78. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2008 m. gruodžio 23 d. nutartis c.b. Nr. 3K-7-581/2008
79. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2009 m. vasario 2 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-24/2009
80. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2009 m. balandžio 27 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-186/2009
81. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2009 m. gegužės 5 d. nutartis c. b. Nr 3K-3-201/2009
82. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2009 m. gegužės 25 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-177/2009
83. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2009 m. lapkričio 9 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-489/2009
84. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2009 m. birželio 22 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-256/2009
85. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2009 m. birželio 18 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-241/2009
86. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2009 m. lapkričio 9 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-480/2009
87. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2009 m. gruodžio 1 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-516/2009
88. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2010 m. gegužės 10 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-201/2010
89. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2010 m. spalio 4 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-370/2010
90. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2010 m. lapkričio 23 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-459/2010
91. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2011 m. vasario 21 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-65/2011

92. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2011 m. gegužės 17 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-239/2011
93. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2011 m. gegužės 31 d.. nutartis c. b. Nr. 3K-3-265/2011
94. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2011 m. lapkričio 24 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-85/2011
95. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2011 m. gruodžio 15 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-515/2011
96. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2012 m. vasario 24 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-57/2012
97. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2012 m. kovo 7 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-90/2012
98. Vilniaus apygardos teismo 2012 m. kovo 26 d. nutartis c. b. Nr. 2A-875-178/2012
99. Lietuvos apeliacinio teismo 2012 m. gegužės 2 d. nutartis c. b. Nr. 2A-181/2012
100. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2012 m. gegužės 9 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-206/2012
101. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2012 m. birželio 26 d. nutartis c. b. Nr. 3K-7-297/2012
102. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2012 m. birželio 26 d. nutartis c. b. Nr. 3K-7-306/2012
103. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2012 m. gruodžio 5 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-543/2012
104. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2013 m. sausio 16 d. nutartis c. b. Nr. 3K-3-110/2013

105. Europos Teisingumo Teismo byla Nr. C-89/91 Shearson Lehmann Hutton Inc. vs TVB treuhansgesellshaft für Vermögensverwaltung und Beteiligungen mbH. ECR [1993] // http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:61991CJ0089:EN:PDF// Prisijungimo laikas: 2013-02-01.
106. Europos Teisingumo Teismo byla Nr. C-386/05 // http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:62005J0386:EN:HTML // Prisijungimo laikas: 2013-01-20
107. Europos Teisingumo Teismo byla Nr. C-204/08 // http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:62008J0204:EN:HTML // Prisijungimo laikas: 2013-01-20
108. Europos Teisingumo Teismo byla Nr. C-19/09 // http://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?docid=78922&doclang=LT&mode=&part=1 // Prisijungimo laikas: 2013-02-06

# Santrauka

Pagrindinės sąvokos: *paslaugos, atlygintinos paslaugos, paslaugų sutartis, paslaugų teikėjas, paslaugų gavėjas, vartotojas, kliento interesų prioriteto principas, garantijos, vienašališkas sutarties nutraukimas.*

Magistro baigiamajame darbe analizuojama atlygintinų paslaugų teikimo sutartis, jos nuostatas reglamentuojantys Lietuvos Respublikos bei kiti Europos Sąjungos teisės aktai, mokslinė literatūra bei Lietuvos Aukščiausiojo Teismo praktika nagrinėjama tema.

Vykdant darbo pradžioje iškeltus uždavinius, pateikiama atlygintinų paslaugų teikimo sutarties samprata ir specifika, apžvelgiama jos sudarymo, vykdymo bei sutarties sąlygų ir šalių keitimo tvarka, analizuojamos šios sutarties šalių teisių ir pareigų, atsakomybės ribos. Darbo pabaigoje pateikiamos išvados, išdėstomi argumentai iškeltai hipotezei pagrįsti. Darbo apimtis - 73 puslapiai.

Pagrindžiant iškeltą magistro darbo hipotezę, daroma išvada, kad vienai iš sutarties šalių - paslaugų gavėjui - veikiant kaip vartotojui, yra pagrįstai suteikiamos visapusiškai didesnės garantijos tiek sudarant, tiek ir vykdant atlygintinų paslaugų sutartis. Tačiau paslaugų gavėjai - juridiniai asmenys - nors ir būdami silpnesniąja sutarties šalimi, neturėtų naudotis visomis teisėmis, kurios yra šiuo metu įstatymiškai suteikiamos CK šeštosios knygos XXXV skyriuje, dėl jų kaip verslo subjektų statuso.

# Summary

Basic concepts: *services, repayable services, service contracts, service provider, service recipient, customer, the principle in priority of customer interests, the guarantees, the unilateral termination of the contract.*

This master's work analyzes contract of repayable services, the legislation of the Republic of Lithuania and European Union, scientific literature and practice of Lithuanian Supreme Court which is related on this topic.

In order to implement the tasks, which were set in the beginning of master's work, author presents the concept and main peculiarities of the contracts of repayable services, contracts compiling, implementation, and possibilities to change the conditions or countries of repayable services contract's. Also this work presents analyzes of parties rights and obligations, liability limits of this agreement. In the end of this master's work author presents the conclusions and arguments to approve the raised hypothesis. This master's work contents 73 pages.

In order to approve the hypothesis, raised by the master's work author, the conclusion is that one of the parties - the recipient's - who is acting as a consumer, higher guarantees are given reasonable. But the other party - the legal persons - even if they are weaker party of the contract, should not use all the rights that are currently legally granted in Chapter XXXV on CK sixth book, because of their status as business subject.

**Atlygintinų paslaugų sutarties ypatumai**

Magistro baigiamasis darbas

Darbas parašytas Mykolo Romerio universiteto Civilinės justicijos institute.

Darbas baigtas 2013 m. kovo 15 dieną.

Magistro baigiamojo darbo autorė Daiva Jankauskienė.