MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETO
TEISĖS FAKULTETO
TARPTAUTINĖS IR EUROPOS SĄJUNGOS TEISĖS INSTITUTAS

VYTAUTAS DUDZINSKAS
(TARPTAUTINĖS ŽMOGAUS, VARTOTOJŲ, INTELEKTINĖS NUOSAVYBĖS APSAUGOS PROGRAMA)
TZAmns 3-01

# VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGA ELEKTRONINĖJE ERDVĖJE EUROPOS SĄJUNGOJE

Magistro baigiamasis darbas

Darbo vadovas –
Doc. dr.
Pavelas Ravluševičius

Vilnius, 2015

**TURINYS**

ĮVADAS ... 3

1. Elektroninių sutarčių harmonizavimas pagal naująją Vartotojų apsaugos direktyvą: vartotojo elektroninėje erdvėje ir elektroninės sutarties samprata ... 9

1.1. Elektroninių sutarčių harmonizavimo tendencijos Europos Sąjungoje ... 9

1.2. Vartotojo elektroninėje erdvėje samprata ... 11

1.3. Elektroninės vartojimo sutarties samprata ... 14

1.4. Apibendrinimas ir pasiūlymai ... 19

2. Vartotojų ir prekiautojų interesų pusiausvyros problematika elektroninėje erdvėje ... 20

2.1. Teisės atsisakyti elektroninės prekių pirkimo-pardavimo sutarties problematika ... 20

2.2. Skirtingų garantijos pagal įstatymą galiojimo terminų įtaka vartotojų ir prekiautojų apsaugai elektroninėje erdvėje ... 24

2.3. Prezumpcijos dėl daiktų trūkumų egzistavimo daikto perdavimo metu(nekokybiškumo prezumpcijos) problematika ... 29

2.4. Apibendrinimas ir pasiūlymai ... 33

3. Prekiautojo pareigos pateikti informaciją, kai sudaromos nuotolinės sutartys, tinkamo įgyvendinimo problematika ... 35

3.1. Garantijos pagal įstatymą bei nekokybiškumo prezumpcijos galiojimo sąlygų pateikimo, sudarant nuotolines elektronines sutartis, problematika ... 35

3.2. Apibendrinimas ir pasiūlymai ... 38

4. Vartotojų duomenų apsaugos, atsiskaitant už prekes internetu, ir pasitikėjimo skatinimo problematika elektroninėje erdvėje ... 39

4.1. Vartotojų duomenų apsauga, naudojantis skirtingomis mokėjimo priemonėmis ... 40

4.2. Vartotojų pasitikėjimo skatinimo perspektyvos ... 45

4.3. Apibendrinimas ir pasiūlymai ... 49

5. Bendrosios pirkimo-pardavimo sutarčių teisės perspektyvos ... 51

IŠVADOS ... 54

PASIŪLYMAI ... 56

LITERATŪRA ... 58

ANOTACIJA (Lietuvių kalba) ... 64

ANOTACIJA (Anglų kalba) ... 65

SANTRAUKA (Lietuvių kalba) ... 66

SANTRAUKA (Anglų kalba) ... 68

1 PRIEDAS: Tikėtina atskirų kategorijų prekių „ekonominė gyvenimo trukmė“. ... 70

# ĮVADAS

Naujausios technologijos, internetas ir elektroninė erdvė nuo paskutiniojo XX a. dešimtmečio tapo neatsiejama daugelio žmonių gyvenimo dalimi. Reikia sutikti, kad dalis vartotojų vis dar naudojasi tik tradiciniais prekių ir paslaugų įsigijimo būdais, tačiau vartotojų elgesio tendencijos rodo, kad prekėms ir paslaugoms įsigyti, vartotojai vis dažniau pasitelkia ir elektroninės erdvės teikiamas galimybes[1]. Lietuva nėra išimtis, kadangi kiekvienais metais elektronine erdve, prekėms ir paslaugoms įsigyti, vartotojai naudojasi vis dažniau[2]. Dėl šios priežasties, verslininkai tapo suinteresuoti perkelti bent dalį savo komercinės veiklos į elektroninę erdvę. Visa tai sukėlė perversmą ne tik prekių ir paslaugų teikime, tačiau ir vartotojų teisių apsaugos srityje. Pažymėtina, kad vienose valstybėse nustatyta vartotojų teisių apsaugos elektroninėje erdvėje sistema yra pažangesnė lyginant su kitomis valstybėmis, kadangi apsaugos lygį, daugeliu atvejų, lemia ir valstybės technologinis bei politinis išsivystymas.

Europos Sąjungą šiuo metu sudaro 28 valstybės, kurių technologinio išsivystymo ir vartotojų teisių apsaugos lygis skiriasi. Dėl šios priežasties, ES institucijos, siekdamos užtikrinti sėkmingą vidaus rinkos veikimą ir vartotojų teisių apsaugą elektroninėje erdvėje, privalėjo sukurti bendrą vartotojų teisių apsaugos sistemą. Didžioji dalis su vartotojų teisių elektroninėje erdvėje apsauga susijusių nuostatų buvo įtrauktos į atitinkamoms sutartims taikomas direktyvas (pvz.: Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 97/7/EB dėl vartotojų apsaugos, susijusios su nuotolinės prekybos sutartimis (dabar panaikinta); Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2000/31/EB dėl kai kurių informacinės visuomenės paslaugų, ypač elektroninės komercijos, teisinių aspektų vidaus rinkoje (Elektroninės komercijos direktyva) ir t.t.). Minėtomis direktyvomis buvo siekiama užtikrinti minimalius vartotojų apsaugos standartus, tačiau, paminėtina, kad valstybėms narėms buvo palikta teisė direktyvų nustatytą vartotojų teisių apsaugos lygį kelti ir tobulinti. Taip buvo sudarytos sąlygos atskirose valstybėse vystytis nevienodiems vartotojų teisių apsaugos standartams. Dėl šios priežasties, buvo nuspręsta palaipsniui pereiti prie visiško vartotojų teisių apsaugos harmonizavimo

[1]Doukidis G., Mylonopoulos N. A., Pouloudi N., Social and economic transformation in the Digital era. London: Idea Group Publishing, 2004. http://www.google.lt/books?hl=en&lr=&id=iJsujGKNFvcC&oi=fnd&pg=PR7&dq=social+and+economic+transformation+in+the+digital+era&ots=BTy2a06nkl&sig=ne2FscO0Im6VOsgTPO70epD34-0&redir_esc=y#v=onepage&q=social%20and%20economic%20transformation%20in%20the%20digital%20era&f=false [žiūrėta 2014-11-07]

[2] Informacinės visuomenės plėtros 2014 m. apžvalga. P. 3 [interaktyvus] Prieiga per internetą: <statistika.ivpk.lt/ataskaitos/atsisiusti/4050> [žiūrėta 2015-04-28]

nustatant detalias taisykles skirtas vartotojų apsaugai. Vienas iš visiško harmonizavimo bandymų buvo įgyvendintas 2014 m. birželį įsigaliojus Europos Parlamento ir Tarybos direktyvai 2011/83/ES dėl vartotojų teisių (toliau – Vartotojų apsaugos direktyva), kurioje yra įtvirtintos išsamios vartotojų teisių apsaugos taisyklės lyginant su direktyvomis, kurias naujoji Vartotojų teisių direktyva pakeitė arba panaikino.

Tiriama problema. Atkreiptinas dėmesys, kad vartotojų sutarčių sudarymui, įskaitant ir sutartis sudaromas elektroninėje erdvėje, yra taikomi specialūs reikalavimai. Lietuvos Respublikos Civilinio kodekso 6.159 str. nustato, kad „sutarties elementai, kurių pakanka sutarties galiojimui yra veiksnių šalių susitarimas, o įstatymų nustatytais atvejais – ir sutarties forma“, tačiau vartojimo sutartims (įskaitant vartojimo sutartis sudarytas elektroninėje erdvėje) yra taikomi ir specialūs reikalavimai, kadangi, vartojimo santykiuose, vartotojai yra laikomi silpnesniąja šalimi ir būtina užtikrinti papildomą jų apsaugą (vartotojo sampratos specifiką nagrinėsime tolesniuose skyriuose).Šiame darbe bus tiriama elektroninių vartojimo sutarčių sudarymo ir vykdymo specifika įsigyjant prekes ir paslaugas bei dabartinio Europos Sąjungos teisinio reguliavimo efektyvumas derinant vartotojų ir verslininkų interesus vietiniuose bei tarpvalstybiniuose vartojimo santykiuose, kurie susiklosto sudarant nuotolines sutartis. Kadangi didelę įtaką vartotojų teisių apsaugos vystymuisi padarė naujoji Vartotojų apsaugos direktyva, kurios tikslas buvo harmonizuoti vartotojų apsaugos sistemą Europos Sąjungoje, todėl tiriant šia direktyva padarytus vartotojų teisių apsaugos patobulinimus bei atsižvelgiant į Lietuvos ir kitų Europos Sąjungos šalių teisinio reguliavimo ypatybes ir vystymosi tendencijas bus siekiama atsakyti į klausimą: ar dabartinis Europos Sąjungos teisinis reguliavimas tinkamai užtikrina vartotojų ir verslininkų interesų pusiausvyrą vietiniuose ir tarpvalstybiniuose vartojimo teisiniuose santykiuose, kai prekių ir paslaugų pirkimo sutartys yra sudaromos elektroninėje erdvėje? Taip pat bus siekiama išsiaiškinti kokių vartotojų teisių apsaugos elektroninėje erdvėje problemų, susijusių su elektroninių prekių ir paslaugų pirkimo sutarčių sudarymu ir vykdymu, naujoji Vartotojų apsaugos direktyva nesugebėjo išspręsti.

Baigiamojo darbo aktualumas. Galimybė įsigyti prekes sudarant sutartis elektroninėje erdvėje atsirado gana neseniai, todėl ir vartotojų teisių apsauga šioje srityje yra nauja ir vis dar besivystanti sritis. Atkreiptinas dėmesys, kad net ir įsigaliojus naujajai Vartotojų apsaugos direktyvai, Europos Sąjungos valstybėms narėms yra palikta nemažai laisvės nustatant nacionalines vartotojų apsaugos elektroninėje erdvėje taisykles, todėl vartotojai (ypač tie, kuriuos su verslininku sieja tarpvalstybiniai santykiai) ir verslininkai, sudarydami elektronines sutartis, gali susidurti su tam

tikromis problemomis norėdami jas tinkamai įvykdyti. Minėtos problemos yra susiję su vartotojams ir verslininkams suteikiamų teisių ir pareigų turiniu atskirose Europos Sąjungos valstybėse, vartotojų duomenų apsauga ir kt. Taigi, plečiantis vartojimo santykiams elektroninėje erdvėje, turi būti siekiama ir atitinkamo vartotojų teisių apsaugos lygio visoje Europos Sąjungoje.

Baigiamojo darbo mokslinis naujumas ir tiriamos problemos ištyrimo lygis. Vartotojų teisių apsaugos elektroninėje erdvėje poreikis pastaraisiais metais labai išaugo, todėl lengvo ir palyginti pigaus prieinamumo prie elektroninės erdvės patrauklumas paskatino verslininkus perkelti savo veiklą į elektroninę erdvę, kurioje prekės ir paslaugos gali būti prieinamos ne tik toje pačioje valstybėje esantiems vartotojams. Paminėtina, kad lengvo prieinamumo prie elektroninės erdvės patrauklumas, kuris reikalauja palyginti mažai sąnaudų, skatina verslininkus platinti ir iš esmės naujus produktus bei paslaugas (muzika, filmai virtualiose laikmenose ir t.t.)[3]. Europos Sąjungos institucijų išleisti teisės aktai nebeužtikrina pakankamo vartotojų teisių elektroninėje erdvėje apsaugos lygio. Pvz.: Europos Parlamento ir Tarybos direktyva dėl kai kurių informacinės visuomenės paslaugų, ypač elektroninės komercijos, teisinių aspektų vidaus rinkoje 2000/31/EB (toliau Elektroninės komercijos direktyva) įsigaliojo prieš daugiau negu dešimtmetį, ir, autoriaus nuomone, tai nebėra pakankamas instrumentas tinkamai vartotojų teisių apsaugai užtikrinti esant tarpvalstybiniams vartojimo santykiams susiklosčiusiems elektroninėje erdvėje. Europos Sąjungos vartotojų teisių harmonizavimo tendencijos ir naujoji Vartotojų apsaugos direktyva, be abejonės, pagerino vartotojų teisių apsaugos situaciją šioje srityje, tačiau visų problemų neišsprendė. Pažymėtina, kad teisinės literatūros, susijusios su konkrečiais vartotojų teisių apsaugos elektroninėje erdvėje Europos Sąjungoje aspektais, Lietuvoje rasime nedaug. Pirmiausia turėtų būti paminėta prof. S. Katuokos, doc. dr. M. Kiškio ir kt. kolektyvinė monografija „Vartotojų teisių apsauga Lietuvoje ir Europos Sąjungoje“. Šioje monografijoje aptariamos pagrindinės vartotojų teisių apsaugos problemos elektroninės komercijos srityje, kurios yra susiję su elektroninių sutarčių sudarymu ir vykdymu, vartotojų duomenų apsauga. Paminėtini ir mokslo darbų rinkiniai „Vartotojų teisių apsaugos teisiniai aspektai Europos Sąjungoje“ ir „Vartotojų teisių apsaugos Europos Sąjungoje teisiniai aspektai: vartotojo, kaip sutarties šalies, apsauga“. Atskirose šių rinkinių dalyse nagrinėjamos problemos, susijusios su tam tikrais vartotojo sampratos aspektais ir sutarčių sudarymo ypatumais. Čia taip pat apžvelgiamos bendrosios pirkimo-pardavimo sutarčių Europos Sąjungoje diegimo galimybės. Minėtuose darbuose daugiausia dėmesio skiriama bendrai vartotojų

[3]Katuoka S., Kiškis M., Vėgėlė I. ir kt. Vartotojų teisių apsauga Lietuvoje ir Europos Sąjungoje. Vilnius, Mykolo Romerio Universitetas, 2006. P. 105

teisių apsaugos situacijai tirti, o konkrečioms vartotojų apsaugos elektroninėje erdvėje problemoms dėmesio skiriama nedaug. Užsienio literatūros, kurioje būtų nagrinėjamos naujosios Vartotojų apsaugos direktyvos ir Europos Sąjungos vartotojų apsaugos elektroninėje erdvėje problemos taip pat nėra gausu.

Čia pirmiausia paminėtinos knygos „Cases, materials and text on Consumer Law“ bei „Cases, materials and text on Contract Law“, kuriose aptariamos pagrindinės vartotojo sampratos problemos atskirose valstybėse. Čia taip pat aptariamos ir vartotojų sudaromų sutarčių elementų teisinio reguliavimo problemos bei šiame darbe aktualios prekių nekokybiškumo problemos. Šiame darbe taip pat aktualus G. Birges ir B. Irlenbusch atliktas tyrimas, kuriame per ekonominę prizmę žiūrima į elektroninių sutarčių atsisakymo tendencijas ir vartotojų elgesį. Itin svarbi yra ir 2007 m. vasario 8 d. Europos Komisijos Žalioji knyga dėl vartotojų acquis persvarstymo bei jos komentaras, kurį sudarė Amsterdamo universiteto profesorius M. B. M. Loos. Tyrimui svarbi ir G. Howells bei R. Schulze knyga „Modernising and harmonising consumer contract law“, kurioje aptariamos Europos Sąjungos teisės harmonizavimo tendencijos ir problemos naujosios Vartotojų apsaugos direktyvos kontekste (knygos išleidimo metu buvo pateiktas tik direktyvos projektas).

Atkreiptinas dėmesys, kad naujoji Vartotojų apsaugos direktyva įsigaliojo neseniai, todėl teisinės literatūros, susijusios su direktyvos normų analize, nėra daug, todėl šiame darbe bus analizuojama ir aktuali Lietuvos bei Europos Sąjungos teismų praktika. Labai didelis dėmesys bus atkreipiamas ir į Europos Vartotojų Centrų tinklo, Eurobarometro bei kitų Europos Sąjungos ir tarptautinių institucijų tyrimus ir ataskaitas, susijusias su prekyba internetu, vartotojų duomenų apsauga ir kt. Pirmiausia paminėtinas Eurobarometro „Cyber security report“ tyrimas, kuriame tiriamas vartotojų pasitikėjimo lygis Europos Sąjungoje bei pagrindinės sukčiavimo elektroninėje erdvėje problemos. Taip pat paminėtinas Europos Vartotojų Centro tyrimas „Online Mystery Shopping“, kuriame tiriama Europos Sąjungos internetinių parduotuvių veiklos atitiktis Europos Sąjungos teisės aktams, atsižvelgiant į informacijos pateikimo apie garantijos pagal įstatymą bei sutarčių atsisakymo teisės lygį ir kt. Šiame tyrime taip pat tiriama internetinių parduotuvių ženklinimo patikimumo ženklais problematika. ECC tinklo ataskaitoje „Fraud in cross-border e-commerce“ aptariamos ne tik senosios, bet ir neseniai Europos Sąjungoje atsiradusios sukčiavimo internete problemos. ECC tinklo ataskaitoje „Legal guarantees and commercial warranties on consumer goods in the EU, Iceland and Norway“ pateikiamos pagrindinės garantijų pagal įstatymą bei nekokybiškumo prezumpcijos terminų galiojimo problemos Europos Sąjungoje. Tarptautinės

Ekonominio bendradarbiavimo ir plėtros organizacijos (toliau – OECD) ataskaitoje „Report on Consumer Protection in Online and Mobile Payments“ pateikiamos pagrindinės vartotojų duomenų apsaugos problemos naudojant skirtingas mokėjimo priemones atsiskaitymams už prekes ir paslaugas elektroninėje erdvėje. Šiam tyrimui taip pat reikšmingas ES šiaurės regione veikiančios pašto siuntų organizacijos – PostNord tyrimas „E-commerce in Europe“, kuriame tiriami vartotojų elgsenos bei prioritetų skirstymo atskiriems prekių pirkimo internete etapams ypatumai. Kitoje svarbioje ECC tinklo ataskaitoje „Can I trust the trustmark“ nagrinėjamas Europos Sąjungos internetinių parduotuvių ženklinimo patikimumo ženklais efektyvumas.

Baigiamojo darbo reikšmė. Europos Sąjungos vartotojai gana intensyviai naudojasi elektronine erdve siekdami įsigyti prekes ir paslaugas, tačiau dabartinis Europos Sąjungos teisinis reguliavimas neužtikrina tinkamos vartotojų ir verslininkų interesų pusiausvyros (ypač esant tarpvalstybiniams vartojimo teisiniams santykiams) bei tam tikrų vartotojų teisių. Šiuo tyrimu bus atskleistos aktualiausios prekių ir paslaugų pirkimo-pardavimo sutarčių, kurios yra sudaromos elektroninėje erdvėje, įgyvendinimo problemos ir bus pateiktos konkrečios teisės normos, kurias būtina įtvirtinti ir pakeisti Europos Sąjungos teisės aktuose, bei priemonės, kuriomis būtina pasinaudoti, siekiant tinkamai išspręsti šias problemas ir užtikrinti vienodą Europos Sąjungos vartotojų apsaugos lygį.

Tyrimo tikslas. Įvertinti vartotojų teisių apsaugos, sudarant ir vykdant sutartis dėl prekių pirkimo-pardavimo elektroninėje erdvėje, lygį Europos Sąjungoje ir Lietuvoje bei atskleisti vartotojų teisių apsaugos šioje srityje efektyvumą ir esamus trūkumus.

Tyrimo uždaviniai. 1) Nustatyti efektyviausias vartotojų, sudarančių sutartis elektroninėje erdvėje, apsaugos priemones, jų veiksmingumą ir pritaikymo galimybes;

2) Atskleisti vartotojų teisių apsaugos elektroninėje erdvėje harmonizavimo tendencijas Europos Sąjungoje;

3) Atskleisti vartojimo prekių ir paslaugų pirkimo-pardavimo sutarčių, sudaromų elektroninėje erdvėje, sudarymo ir vykdymo problematiką;

4) Apžvelgti bendrosios pirkimo-pardavimo sutarčių teisės perspektyvas Europos Sąjungoje;

5) Pateikti išvadas ir pasiūlymus.

Tyrimo metodika. Siekiant įgyvendinti nustatytą tikslą ir patvirtinti arba paneigti ginamuosius teiginius, darbe buvo panaudoti įvairūs darbo metodai. Mokslinės literatūros, teisės aktų ir teismų praktikos analizės metodas buvo panaudotas siekiant nustatyti vartotojų teisių apsaugos

elektroninėje erdvėje priemonių efektyvumą. Lyginimo metodas buvo naudotas tiriant vartotojų teisių apsaugos elektroninėje erdvėje ypatumus Europos Sąjungoje ir atskirose valstybėse, nustatyti atskirose valstybėse naudojamų priemonių privalumus ir trūkumus. Aiškinamasis metodas buvo taikomas aiškinant įstatymų ir kitų teisės aktų normų prasmę ir taikymo galimybes ginant vartotojų teises elektroninėje erdvėje. Apibendrinimo metodas buvo panaudotas pasiūlymams ir išvadoms formuluoti.

Tyrimo struktūra. Šis darbas susideda iš įvado, penkių dėstomųjų dalių, išvadų ir pasiūlymų. Darbo pabaigoje pateiktos santraukos lietuvių ir anglų kalbomis, naudotos literatūros sąrašas ir priedai. Pirmojoje darbo dalyje nagrinėjamos elektroninių sutarčių teisės harmonizavimo tendencijos Europos Sąjungoje, elektroninėje erdvėje veikiančio vartotojo bei elektroninių sutarčių sampratų specifika. Antrojoje dėstomojoje dalyje analizuojamos vartotojų ir prekiautojų santykių pusiausvyros problemos, kai sudaromos nuotolinės prekių pirkimo sutartys. Trečiojoje dalyje nagrinėjamos prekiautojo pareigos pateikti tam tikrą informaciją iki nuotolinės sutarties sudarymo įgyvendinimo problemos. Ketvirtajame skyriuje spendžiamos vartotojų duomenų apsaugos bei pasitikėjimo problemos. Penktasis skyrius skirtas bendrosios pirkimo-pardavimo sutarčių teisės Europos Sąjungoje tendencijoms aptarti.

Ginamieji teiginiai. 1) Vartotojo elektroninėje erdvėje bei elektroninės sutarties sąvokų negalima tapatinti su tradicinėmis „vartotojo“ ir „sutarties“ sąvokomis;

2) Esamas vartotojų teisių apsaugos, sudarant prekių ir paslaugų pirkimo-pardavimo sutartis elektroninėje erdvėje, teisinis reguliavimas neužtikrina vienodo vartotojų apsaugos lygio visoje ES teritorijoje;

3) Kai kurios Vartotojų apsaugos direktyvos nuostatos iškreipia vartotojų ir verslininkų interesų pusiausvyrą elektroninėje erdvėje;

4) Europos Sąjungos valstybėms narėms palikta teisė pačioms spręsti dėl tam tikrų vartotojų apsaugos elektroninėje erdvėje standartų, sudarant ir vykdant elektronines sutartis, neužtikrina vienodų vartotojų teisių esant tarpvalstybiniams santykiams;

## 1. Elektroninių sutarčių harmonizavimas pagal naująją Vartotojų apsaugos direktyvą: vartotojo elektroninėje erdvėje ir elektroninės sutarties samprata

Šiame skyriuje bus analizuojamos vartotojų teisių apsaugos elektroninėje erdvėje harmonizavimo tendencijos, „vartotojo elektroninėje erdvėje“ ir „elektroninės sutarties“ sampratų specifika ir santykis. Visuotinai pripažįstama, kad vartotojas turėtų būti laikomas silpnesniąja sutarties šalimi. Vis dėlto, autoriaus nuomone, eilinio vartotojo ir vartotojo elektroninėje erdvėje, kaip sutarties šalių, padėtis šiek tiek skiriasi. Vartotoju elektroninėje erdvėje turėtų būti laikomas silpnesne sutarties šalimi lyginant su kitais vartotojais. Šiame skyriuje bus siekiama parodyti kaip ir kodėl turi būti atskirtos „vartotojo“ ir „vartotojo elektroninėje erdvėje“ sampratos. Aptarus minėtų sąvokų specifiką bus siekiama atskleisti ir elektroninės sutarties sampratos specifiką, lyginant su kitomis vartojimo sutartimis.

### 1.1. Elektroninių sutarčių harmonizavimo tendencijos Europos Sąjungoje

2008 m. spalio 8 d. Europos Komisija parengė pasiūlymą dėl naujos vartotojų teisių apsaugos direktyvos[4], kurio pagrindu buvo siekiama supaprastinti ir atnaujinti vartotojų teisės nuostatas Europos Sąjungos lygmeniu. Naujoji Vartotojų apsaugos direktyva turėjo pakeisti keletą anksčiau galiojusių, su vartotojų teisių apsauga susijusių, direktyvų: 1985 m. gruodžio 20 d. Tarybos direktyvą 85/577/EEB dėl vartotojų apsaugos, susijusios su sutartimis, sudarytomis ne prekybai skirtose patalpose; 1997 m. gegužės 20 d. Tarybos direktyvą 1997/7/EB dėl vartotojų apsaugos, susijusios su nuotolinės prekybos sutartimis; 1999 m. gegužės 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvą 1999/44/EB dėl tam tikrų vartojimo prekių pardavimo ir susijusių garantijų aspektų; 1993 m. balandžio 5 d. Europos Bendrijų Tarybos direktyvą 93/13/EEB dėl nesąžiningų sąlygų vartojimo sutartyse. Minėtose direktyvose, kaip teisingai teigiama ir pasiūlyme dėl naujosios Vartotojų apsaugos direktyvos[5], buvo numatytos minimalios vartotojų apsaugos taisyklės, kurios leido valstybėms pačioms toliau plėtoti vartotojų teisių apsaugos sistemas nacionaliniu lygmeniu. Tai

[4]Pasiūlymas dėl Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos dėl vartotojų teisių KOM (2008) 614 [interaktyvus]. [žiūrėta 2014-11-20].
<http://ec.europa.eu/consumers/archive/rights/docs/COMM_PDF_COM_2008_0614_F_LT_PROPOSITION_DE_DIRECTIVE.pdf>
[5]Ibid. P. 2

paskatino nevienodo teisinio reguliavimo valstybėse narėse vystymąsi. Autoriaus nuomone, toks teisinio reguliavimo nenuoseklumas yra ypač aktualus vartotojams elektroninėje erdvėje, kadangi būtent elektroninė erdvė (internetas) suteikia vartotojams daugiausiai galimybių sudaryti vartojimo sutartis su kitose valstybėse esančiais subjektais, o skirtingi nacionaliniai vartotojų teisių apsaugos režimai gali sukelti problemų susijusių su tinkamu sutarčių sudarymu ir tinkamu vykdymu. Būtent žemo vartotojų pasitikėjimo sudarant tarpvalstybinius (angl. - cross-border) sandorius stoka buvo viena iš priežasčių priimti naują Vartotojų apsaugos direktyvą[6].

Atsižvelgiant į vieną pagrindinių direktyvos priėmimo tikslų t.y. vartotojų teisių apsaugos normų suderinimo poreikį dėl egzistuojančio nacionalinių teisės sistemų nenuoseklumo, galima teigti, kad naujoji Vartotojų apsaugos direktyva yra vienas iš Europos Sąjungos institucijų bandymų harmonizuoti vartotojų teisių apsaugos sistemą Bendrijos lygmeniu, kadangi Direktyva bandoma suderinti valstybių narių teisės aktus. Tai vadinamasis horizontalus harmonizavimas. Reikia pabrėžti, kad toks žingsnis privertė ES valstybes nares pakeisti tam tikras nacionalinės teisės nuostatas. Štai pavyzdžiui, Direktyvos 2 str. 1 d. įtvirtinta bendra vartotojo sąvoka privertė pakeisti tam tikras vartotoją apibūdinančias nacionalinės teisės normas pašalinant iš vartotojo sąvokos pirkimo (įsigijimo) aspektą[7]t.y. vartotojas siejamas su fiziniu asmeniu, kuris išreiškia valią sudaryti sandorius su verslininku dėl prekių ar paslaugų ir panaudoti jas vartojimo tikslais[8]. Teoriškai tai reiškia, kad vartojimo santykiuose vartotojas gali dalyvauti tiek pasiūlos, tiek ir paklausos pusėje. Vis dėlto, vartotojas, sudarydamas vartojimo sutartis su verslininku, daugeliu atvejų išliks tik paklausos pusėje. Naujoji Vartotojų apsaugos direktyva taip pat turėtų sukelti problemų specialaus teisnumo juridiniams asmenims atstovaujant vartotojus, sudarant vartojimo sutartis, kadangi, pagal Direktyvą, vartotoju laikomas tik fizinis asmuo. Tokia formuluotė gali priversti kai kurių valstybių teismus, įskaitant ir Lietuvos, keisti praktiką susijusią su vartojimo sutarčių kvalifikavimu, kai sutartis su verslininku sudaro išimtinai vartotojo interesus atstovaujantis juridinis asmuo[9]. Tokias naujojoje Vartotojų apsaugos direktyvoje įtvirtintos vartotojo sąvokos problemas pastebi ir Lietuvos

[6]Ibid. P. 2
[7]Lietuvos Respublikos Civilinio kodekso 1.39 straipsnio 1 d. [neteko galios 2014-06-13] Valstybės žinios, 2000, Nr. 74-2262
[8]Lietuvos Respublikos Civilinio kodekso 6.228[1] straipsnio 2 d. Valstybės žinios, 2000, Nr. 74-2262
[9]Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2009 m. rugsėjo 15 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3k-3-342/2009

teisės specialistai[10]. Atkreiptinas dėmesys, kad šioje direktyvoje liko nepaliestos kelios svarbios vartojimo paslaugų rūšys įskaitant finansines ir telekomunikacijų paslaugas[11] ir kt.

Autoriaus nuomone, Europos Sąjungos teisės aktų formavimas visiško harmonizavimo link, vartotojų teisių apsaugos elektroninėje erdvėje srityje, vertintinas teigiamai, kai sudaromos tarpvalstybinės elektroninės vartojimo sutartys, kadangi tai padeda suvienodinti skirtingą ES valstybių narių teisinį reguliavimą, skatina tarpvalstybinių elektroninių vartojimo sutarčių sudarymą ir užtikrina vienodą vartotojų teisių apsaugos lygį atskirose ES valstybėse narėse. Vis dėlto, derėtų paminėti ir tai, kad naujojoje Vartotojų apsaugos direktyvoje nustatytos taisyklės, kai kuriais atvejais yra nepakankamos tinkamam vartotojų ir verslininkų interesų užtikrinimui bei vartotojų apsaugai, todėl, autoriaus nuomone, kai kurias šios direktyvos nuostatas derėtų pakeisti. Šiame darbe pirmiausia reikia išanalizuoti vartotojo elektroninėje erdvėje ir elektroninių sutarčių sampratų specifiką, o direktyvoje neišspręstos problemos dėl nepakankamo harmonizavimo lygio, kylančios sudarant ir vykdant elektronines prekių ir paslaugų pirkimo sutartis, bus analizuojamos tolesniuose skyriuose.

### 1.2. Vartotojo elektroninėje erdvėje samprata

Bendra vartotojo sąvoka, Lietuvos teisėje, yra pateikiama Lietuvos Respublikos Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 2 str. 15 d., kurioje teigiama, kad *„vartotojas – fizinis asmuo, su savo verslu, prekyba, amatu ar profesija nesusijusiais tikslais (vartojimo tikslais) siekiantis sudaryti ar sudarantis sutartis“*[12]. Ši nuostata iš esmės atitinka ir naujojoje Vartotojų apsaugos direktyvoje 2 str. 1 d. nurodytą vartotojo sąvoką. Pastebėtina, kad konkreti „vartotojo elektroninėje erdvėje“ sąvoka nėra nurodyta nei Lietuvos nei Europos Sąjungos teisės aktuose. Autoriaus nuomone, šią sąvoką apibrėžti būtina, kadangi, kaip bus bandoma įrodyti šiame darbe, vartotojo elektroninėje erdvėje statusas ir apsaugos standartai pasižymi tam tikra specifika, lyginant su kitų vartotojų teisių apsauga.

Bandant apibrėžti vartotojo elektroninėje erdvėje sampratą reikėtų atsižvelgti į bendrai vartotojo sąvokai būdingus elementus. Pirmiausia pastebėtina tai, kad Europos Sąjungos ir Lietuvos

[10]Katuoka S., 2011 m. spalio 25 d. direktyvos 2011/83/ES dėl vartotojų teisių perkėlimas į Lietuvos teisę. Mokslo darbų rinkinys. Vartotojų teisių apsaugos Europos Sąjungoje teisiniai aspektai: vartotojo kaip sutarties šalies apsauga. Mykolo Romerio universitetas, Vilnius, 2013 P. 42-43

[11]Micklitz H. W., The targeted full harmonisation approach: looking behind the curtain. Modernising and harmonising consumer contract law. Sellier European Law Publishers, Munchen, 2009

[12]LR Vartotojų teisių apsaugos įstatymas Valstybės žinios, 1994, Nr. 94-1833.

teisės aktų nuostatos vartotoją, kaip teisinių santykių dalyvį, pirmiausia sieja tik su fiziniu asmeniu t.y. vartojimo sutartimi gali būti laikoma tik tokia sutartis, kuri buvo sudaryta tarp fizinio asmens ir verslininko. Vartotojui apibūdinti skirta sąvoka „fizinis asmuo“ yra įtraukta tiek į naująją Vartotojų apsaugos direktyvą 2011/83/ES[13], tiek ir į anksčiau galiojusias arba iš dalies naujosios direktyvos pakeistas Europos Sąjungos direktyvas (Tarybos direktyvos 93/13/EEB dėl nesąžiningų sąlygų vartojimo sutartyse 2 str.; Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 97/7/EB dėl vartotojų apsaugos, susijusios su nuotolinės prekybos sutartimis 2 str.; Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 99/44/EB dėl vartojimo prekių pardavimo ir susijusių garantijų tam tikrų aspektų 1 str. 2 d.; Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 2000/31/EB dėl kai kurių informacinės visuomenės paslaugų, ypač elektroninės komercijos, teisinių aspektų vidaus rinkoje (Elektroninės komercijos direktyva) 2 str. ir kt.). Tokia praktika iš esmės vadovaujasi ir Europos Sąjungos Teisingumo Teismas, kuris jau 1978 m. byloje Bertrand prieš PaulOtt KG konstatavo, kad vartotojas yra tik tas fizinis asmuo, kuris veikia savo asmeniniais interesais, kurie nėra susiję su jo verslu ar profesija[14]. Kitoje byloje ESTT pasisakė, kad juridinis asmuo, kuris sudarė sutartį dėl gėrimų pardavinėjimo aparato sumontavimo įmonės patalpose jos darbuotojams, taip pat negali būti laikomas vartotoju, nes tokiu atveju vartotojo sąvoka būtų aiškinama per plačiai Tarybos direktyvos 93/13/EEB dėl nesąžiningų sąlygų vartojimo sutartyse atžvilgiu, kadangi ji taikoma tik fiziniams asmenims[15]. ESTT praktikoje įtvirtintos pozicijos iš esmės laikosi ir Lietuvos Aukščiausiasis Teismas (toliau – LAT)[16], tačiau galima rasti ir atvejų, kur vartojimo sutartimi gali būti laikoma ir ta sutartis, kurią faktiškai pasirašo ir specialaus teisnumo juridinis asmuo, pvz.: daugiabučio namo savininkų bendrija[17], tačiau pažymėtina, kad energijos pirkimo-pardavimo bylose visada yra atsižvelgiama į tai, kad galutiniu vartotoju yra laikomas fizinis asmuo. Autoriaus nuomone, vartotojais elektroninėje erdvėje taip pat turėtų būti laikomi tik fiziniai asmenys t.y. galutiniai prekių ir paslaugų vartotojai. Šiuo atveju galima pritarti ir minėtai LAT praktikoje suformuotai nuomonei, jog tam tikrais atvejais, specialaus teisnumo juridinis asmuo, kuris sudaro elektroninę prekių pirkimo-pardavimo sutartį, veikdamas

[13]2011 m. spalio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 2011/83/ES dėl vartotojų teisių, kuria iš dalies keičiamos Tarybos direktyva 93/13/EEB ir Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 1999/44/EB bei panaikinamos Tarybos direktyva 85/577/EB ir Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 97/7/EB; OL 304/64, 2011-11-22.

[14]Europos Teisingumo Teismo 1978 m. birželio 21 d. sprendimas byloje 150/77 Bertrand prieš PaulOtt KG; ECR 1978-01431, 21 para

[15]Europos Teisingumo Teismo 2001 m. lapkričio 22 d. sprendimą sujungtose bylose C-541/99, C-542/99 CapeSnc prieš Ideal service Srl ir Ideal service MN RE Sas prieš OMAI Srl; ECR [2001] I-09049, para 17

[16]Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2008 m. gruodžio 1 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-579/2008 ir kt.

[17]Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2008 m. vasario 29 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3k-3-211/2008.

išimtinai vartotojų (fizinių asmenų) interesais, turėtų būti prilyginamas vartotojui. Ar tokią praktiką, įsigaliojus naujajai Vartotojų apsaugos direktyvai, Lietuvos teismai bus priversti keisti pamatysime vėliau.

Kitas svarbus vartotojo sampratos elementas, kuris yra nurodomas ir teisės aktuose, yra sutarčių sudarymas vartojimo, o ne profesijos ar verslo tikslais. Šiuo atžvilgiu Europos Sąjungos Teisingumo Teismas taip pat laikosi tvirtos nuomonės, jog vartotojo samprata turi būti aiškinama siaurai t.y. vartotojais gali būti pripažįstami tik tie asmenys, kurie sutartis sudaro veikdami išimtinai savo interesais, nesusijusiais su savo amatu ar profesija[18]. Pažymėtina, kad minėtoje ESTT byloje buvo nagrinėjami klausimai susiję su 1968 m. Briuselio konvencijos dėl jurisdikcijos ir teismo sprendimų civilinėse ir komercinėse bylose vykdymo nuostatų, susijusių su ginčų, kylančių iš vartojimo teisinių santykių, sprendimo jurisdikcijos klausimais, aiškinimu, tačiau reikia pabrėžti, kad šios teismo praktikos reikšmė vartotojo sąvokos aiškinimui yra itin svarbi. Lietuvos Aukščiausiasis Teismas laikosi panašios praktikos ir savo bylose yra nurodęs, kad sprendžiant, ar sutartis gali būti laikoma vartojimo sutartimi, turi būti atsižvelgiama į sutarties tikslą t.y. ar sutartis buvo sudaryta asmeninio, šeimos vartojimo ar verslo tikslais[19]. Teismui nustačius, kad asmuo sudarė sutartį veikdamas išimtinai savo arba savo šeimos narių interesais turėtų būti konstatuota, jog toks asmuo yra vartotojas. Autoriaus nuomone, siekiant nuspręsti ar elektroninė sutartis gali būti laikoma vartojimo sutartimi, taip pat turi konstatuota, kad sutartis buvo sudaryta ne verslo tikslais.

Atsižvelgiant į Europos Sąjungos Teisingumo Teismo ir Lietuvos Aukščiausiojo Teismo praktiką galima konstatuoti, kad vartotojo sąvoka yra interpretuojama gana siaurai, tačiau daugeliu atvejų tai yra sveikintinas dalykas, kadangi suteikus verslininkams vartotojo statusą arba fizinių asmenų verslo tikslams sudarytas sutartis traktuojant kaip vartojimo sutartis ir taikant papildomas vartotojų teisių apsaugos nuostatas, būtų iš esmės paneigiama vartotojo, kaip silpnesniosios sutarties šalies apsaugos funkcija ir abi sutarties šalys t.y. verslininkas ir vartotojas, būtų saugomi vienodai. Autoriaus nuomone, papildoma vartotojų apsauga turėtų būti taikoma ir elektroninėje erdvėje vartojimo sutartis sudarantiems vartotojams, kadangi jiems taip pat turėtų būti suteiktas silpnesniosios sutarties šalies statusas. Atsižvelgiant į Europos Sąjungos ir Lietuvos teisės normose bei teismų praktikoje įtvirtintų bendrųjų vartotojo sampratos elementų esmę, galima teigti, kad

[18]Europos Teisingumo Teismo 1997 m. liepos 3 d. sprendimas byloje C-269/95 Francesco Benincasa prieš DentalkitSrl; ECR [1997] I-03767, 17 para

[19]Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2005 m. spalio 19 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3k-3-458/2005

vartotoju elektroninėje erdvėje taip pat turėtų būti laikomas bet kuris fizinis asmuo, sudarantis sutartis išimtinai su verslu nesusijusiais tikslais.

Vis dėlto, siekiant atskirti „vartotojo“ ir „vartotojo elektroninėje erdvėje“ sąvokas būtina atsižvelgti į ESTT praktikoje įtvirtintą hipotetinę „vidutinio vartotojo“ sąvoką, kuri neretai yra taikoma sprendžiant bylas dėl nesąžiningos komercinės veiklos, nesąžiningų sutarčių sąlygų ir kt.Bendrąja prasme ši sąvoka reiškia, kad „vidutiniu vartotoju“ laikomas tas asmuo, kuris yra protingai gerai informuotas, protingai atidus ir apdairus[20]. Vartotojų apsaugos elektroninėje erdvėje kontekste ši sąvoka svarbi tuo, kad elektroninėje erdvėje sudaromos sutartys pasižymi itin dideliu standartinių sąlygų panaudojimu. Sudarydami elektronines sutartis vartotojas ir verslininkas dažniausiai tarpusavyje nekontaktuoja, kadangi sutarčių sudarymo procesas yra automatizuotas. Tai reiškia, kad daugeliu atvejų tarp sutartis sudarančių šalių nevyksta derybos ir vartotojas turi sutikti su tomis sutarties sąlygomis, kurias jam pateikia verslininkas. Nevykstant deryboms vartotojas dažnai taip pat neturi galimybės išsiaiškinti nesuprantamų sutarčių sąlygų. Dėl šios priežasties, vartotojas, siekiantis sudaryti vartojimo sutartį elektroninėje erdvėje, gali atsidurti nepalankesnėje padėtyje lyginant su vartotojais, kurie sudaro sutartis tradiciniais būdais. Tai ypač aktualu tose vartojimo sutartyse, kurios pasižymi dideliu sudėtingumu. Vienomis iš sudėtingiausių vartojimo sutarčių gali būti laikomos finansinės sutartys[21], kadangi jose dažnai vartojamos nestandartinės sąvokos ir sunkiau suvokiamos sąlygos. Dėl šios priežasties, reikia konstatuoti, kad ginčuose, kurie kyla dėl tam tikrų elektroniniu būdu sudarytų vartojimo sutarčių sąlygų, teismai turėtų taikyti žemesnį „vidutinio vartotojo“ standartą negu nagrinėdami ginčus dėl tradiciniu būdu sudarytų sutarčių. Ginčams dėl prekių pirkimo-pardavimo elektroninių sutarčių sąlygų spręsti aukštesnis vidutinio vartotojo standartas taip pat turėtų būti pritaikytas vartotojui perkant tas prekes, kurių funkcijoms suvokti reikalingos specifinės žinios arba detalus išaiškinimas. Apibendrinant galima teigti, kad aukštesnis „vidutinio vartotojo“ standartas, taikytinas kai kurioms elektroninėms vartojimo sutartims yra pagrindinis „vartotojo“ ir „vartotojo elektroninėje erdvėje“ sąvokas skiriantis požymis į kurį, bylas dėl vartojimo sutarčių sąlygų nagrinėjantys teismai privalo atsižvelgti. Toliau bus nagrinėjama elektroninės vartojimo sutarties samprata.

### 1.3.Elektroninės vartojimo sutarties samprata

[20]Europos Teisingumo Teismo 2005 m. spalio 25 d. sprendimas byloje C-112/99 Toshiba Europe GmbH prieš Katun Germany GmbH; ECR [2001] I-07945, 52 para ir kt.
[21]Miklitz H. W., Cases, materials and text on consumer law, Oxford, Hart Publishing, 2010 P. 371

Prieš aptariant elektroninių vartojimo sutarčių sampratos ypatumus pirmiausia derėtų susipažinti su bendrąja vartojimo sutarties samprata. Reikia paminėti, kad vartojimo sutartims yra taikoma silpnesnės šalies apsaugos doktrina, kadangi vartotojas, sudarydamas sandorius su verslininku, daugeliu atvejų yra nepalankesnėje padėtyje, nes jis dažniausiai negali daryti įtakos vienam svarbiausių vartojimo sutarčių elementų – standartinėms sutarčių sąlygoms[22]. Dėl šios priežasties, valstybės privalo imtis priemonių, kurių pagalba silpnesnioji sutarties šalis būtų apsaugota, o teismai, nagrinėjantys bylas, susijusias su vartojimo teisiniais santykiais, privalo nustatyti ar sutartys gali būti priskirtos vartojimo sutartims, ir taikyti arba netaikyti papildomą apsaugą vartotojams[23].

Bendroji vartojimo sutarties sąvoka ir vartojimo sutarčių teisinio reguliavimo ypatumai Lietuvoje yra įtvirtinti Lietuvos Respublikos Civilinio kodekso XVIII[1] skyriuje. 6.288[1] str. nurodoma, kad vartojimo sutartimi bus laikoma tokia sutartis, pagal kurią verslininkas perduoda vartotojui (vartotojo sąvoka atitinka bendrąją vartotojo sąvoką nurodytą VTAĮ 2 str. 15 d.) prekes ar paslaugas, o vartotojas įsipareigoja jas priimti ir sumokėti jų kainą. Atsižvelgiant į vartotojo sąvoką galima sutikti su L. Novikovienės nuomone, kad vartojimo sutartimis turėtų būti laikomos tos sutartys, kuriose:

1) Prekes ar paslaugas įsigyja fizinis asmuo;
2) Prekės ar paslaugos yra įsigyjamos savo asmeniniams, šeimos, namų ūkio poreikiams;
3) Prekes ar paslaugas teikia verslininkas[24].

Reikia pažymėti, kad elektroninės sutartys, kaip atskira sutarčių rūšis, Lietuvoje nėra aiškiai reglamentuota. Šioms sutartims yra taikomos bendrosios, Lietuvos Respublikos Civiliniame kodekse nustatytos, rašytinių sutarčių sudarymo taisyklės, tačiau pastebėtina, kad yra įtvirtintos tam tikros specialios normos, kurios nustato papildomus reikalavimus elektroninėms sutartims. Štai, pavyzdžiui, Lietuvos Respublikos Informacinės visuomenės paslaugų įstatymo IV skyriuje yra įtvirtintos, kai kurios sutarčių, sudaromų elektroninėmis priemonėmis, taisyklės, kurios daugiausia

[22]Vartotojų teisių apsaugos Europos Sąjungoje teisiniai aspektai: vartotojo, kaip sutarties šalies, apsauga: Novikovienė L., Vartojimo sutarties sampratos probleminiai aspektai, Vilnius, Mykolo Romerio universitetas, 2013 P. 13-14
[23]Ibid. P. 14
[24]Ibid. P. 16

susiję su tam tikros informacijos vartotojui pateikimu ir sutarčių sudarymo etapais[25]. LR CK XVIII[1] skyriuje yra išdėstytos kitos nuostatos susijusios su vartojimo sutartimis, įskaitant ir tam tikras nuostatas, kurios gali būti taikomos elektroninėms sutartims. Pirmiausia paminėtini, 6.228[6] str. ir 6.228[7] str., kuriuose įtvirtinta vartotojų teisė gauti bendrąją informaciją sudarant vartojimo sutartis ir papildomą informaciją sudarant elektronines sutartis (tam tikri pateiktinos informacijos aspektai bus nagrinėjami kituose darbo skyriuose). Šiam tyrimui aktuali nuostata, susijusi su vartotojų teisių apsauga elektroninėje erdvėje yra pateikiama LR CK 6.228[10] str. 1 d. kurioje yra nustatyta taisyklė leidžianti vartotojui atsisakyti nuotoliniu būdu sudarytos sutarties per 14 dienų, nenurodant priežasčių. Paminėtina ir LR CK 1.73 str. 2 d., kuri nustato, kad *„šalių pasirašyti dokumentai, perduoti telegrafinio, faksimilinio ryšio ar kitokiais telekomunikacijų galiniais įrenginiais“* yra prilyginami rašytinėms sutartims, tačiau tokiu atveju, turi būti įmanoma aiškiai nustatyti sutarties šalis[26]. Ši nuostata iš esmės užtikrina elektroninėje erdvėje sudarytų sutarčių teisinę galią, prilygindama pagal šį CK straipsnį sudarytas sutartis rašytinėms sutartims. Šią taisyklę iš esmės patvirtina ir Lietuvos Respublikos Informacinės visuomenės paslaugų įstatymo 3 str. 2 d., kurioje įtvirtintas elektroninės sutarties nediskriminavimo principas, kuris reiškia, kad tokia sutarties forma negali būti paneigta ar apribota vien dėl to, kad informacija yra valdoma elektroninėmis priemonėmis. Taip pat, remiantis minėtu LR CK straipsniu, galima teigti, kad elektronine sutartimi turėtų būti laikomi ir pagal šią normą sudaryti dokumentų rinkiniai. Kaip matome, elektroninių vartojimo sutarčių sąvoka tiesiogiai Lietuvos teisės aktuose nėra pateikta, tačiau iš įvairių teisės aktų normų turinio galima spręsti, kad elektroninė vartojimo sutartis yra tokia sutartis, kuri atitinka bendruosius vartojimo sutarčių reikalavimus ir specialiąsias elektroninėms sutartims taikomas nuostatas. Taigi, elektroninė vartojimo sutartis yra tokia sutartis, pagal kurią iš verslininko, prekes ar paslaugas įsigyja fizinis asmuo, veikdamas savo, šeimos ar namų ūkio interesais, o sutarčių sąlygos yra pateikiamos bei sutarties šalių (vartotojo ir verslininko) valia išreiškiama elektronine forma, naudojant elektronines priemones.

Kai kurie teisės mokslininkai, tirdami rašytinių vartojimo sutarčių specifiką kelia klausimą ar klasikinės vartotojo sampratos taikymas, vartotoju laikant tik fizinius asmenis, pakankamai užtikrina verslininko ir vartotojo apsaugą, kadangi, taikant siaurą vartotojo sampratą nėra atsižvelgiama į realią vartotojo ir verslininko padėtį vartojimo santykiuose t.y. galima tokia situacija, kai

[25]Lietuvos Respublikos Informacinės visuomenės paslaugų įstatymo 9-11 straipsniai. Valstybės žinios, 2006, Nr. 65-2380

[26]Lietuvos Respublikos Civilinis kodeksas. Valstybės žinios, 2000, Nr. 74-2262

pakankamai gerai išsilavinęs vartotojas bando sudaryti sutartį su pakankamai verslo praktikos neturinčiu pardavėju ir dėl to, ne vartotojas, o verslininkas gali tapti silpnesniąja sutarties šalimi[27]. Tokiu atveju, būtent vartotojui būtų taikoma papildoma apsauga, kuri gali būti reikalingesnė nepatyrusiam verslininkui. Minėta problema buvo analizuota ir Prancūzijos teismuose, sprendžiant klausimus dėl nesąžiningų sutarčių sąlygų, ko pasekoje buvo nuspręsta įtvirtinti naują „neprofesionalo“ sąvoką. „Neprofesionalo“ statusą galėjo įgyti tiek vartotojas, tiek ir verslininkas, o tai reiškė, kad jie naudojasi tokia pačia vartotojų teisių apsauga prieš nesąžiningas sutarčių sąlygas, kaip eiliniai vartotojai. Vis dėlto, suteikti ar nesuteikti verslininkui „neprofesionalo“ statusą konkrečiose bylose spręsdavo teismas, kuris daugeliu atvejų pasisakydavo, kad šalis veikė pakankamai profesionaliai, todėl ši problema iš esmės liko neišspręsta[28]. Autoriaus nuomone, vartotojams sudarant elektronines sutartis tokia problema iškilti negali, kadangi prekių ir paslaugų teikimas naudojant elektroninę erdvę reikalauja žymiai didesnio verslininkų profesionalumo laipsnio, lyginant juos su verslininkais, kurie teikia prekes ir paslaugas tradiciniais būdais, kadangi, pavyzdžiui, elektronine komercija užsiimantiems verslininkams yra taikomos papildomos ES ir Lietuvos teisės aktų nustatytos vartotojų apsaugos taisyklės dėl papildomos informacijos atskleidimo ir vartotojų duomenų apsaugos[29]. Tai yra viena iš priežasčių, dėl ko galima teigti, kad elektronines prekių ir paslaugų pirkimo-pardavimo sutartis sudarantis vartotojas visada yra silpnesnioji sutarties šalis, todėl Prancūzijoje taikomos „neprofesionalo“ verslininko apsaugos sistemos Europos Sąjungos mastu nėra būtina įtvirtinti siekiant užtikrinti tinkamą vartotojų ir verslininkų interesų pusiausvyrą elektroninėje erdvėje.

Toliau nagrinėjant rašytinių ir elektroninių sutarčių sampratos specifiką reikia atkreipti dėmesį į mišrių vartojimo sutarčių teisinio reguliavimo specifiką. Kaip minėta, vienas iš esminių vartojimo sutarties požymių yra sutarties tikslas – prekės ar paslaugos yra įsigyjamos asmeniniams, šeimos, namų ūkio poreikiams. Lietuvos Aukščiausiasis Teismas savo praktikoje yra nurodęs, kad kilus ginčui, sutarties tikslą nustato teismas[30]. Nustatęs, kad sutartis buvo sudaryta siekiant įsigyti prekes ir paslaugas asmeniniam, šeimos arba namų ūkio poreikiams, teismas turi konstatuoti, kad sudaryta

[27]Vartotojų teisių apsaugos Europos Sąjungoje teisiniai aspektai: vartotojo, kaip sutarties šalies, apsauga: Novikovienė L., Vartojimo sutarties sampratos probleminiai aspektai, Vilnius, Mykolo Romerio universitetas, 2013 P. 17
[28]Miklitz H. W., supra note. 21 P. 32-33
[29]2000 m. birželio 8 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2000/31/EB dėl kai kurių informacinės visuomenės paslaugų, ypač elektroninės komercijos, teisinių aspektų vidaus rinkoje (Elektroninės komercijos direktyva). 2004 Specialusis leidimas. 2004-12-30, Nr.: 1
[30]Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2013 m. birželio 17 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3k-3-345/2013

sutartis yra vartojimo sutartis. Tačiau kyla klausimas, kaip turėtų būti kvalifikuojamos sutartys, kurios, atsižvelgiant į sutarties esmę, gali būti laikomos sudarytomis ir vartojimo, ir verslo tikslais? Tokių sutarčių kvalifikavimo klausimas yra išspręstas Lietuvos Respublikos Civilinio kodekso $6.228^3$ str. 3 d. 1 p., kur nurodoma, kad vartojimo sutartimis, atsižvelgiant į visas reikšmingas aplinkybes, turėtų būti laikomos tos mišrios sutartys, kuriose asmens verslo interesai neužima vyraujančios padėties[31]. Europos Sąjungos Teisingumo Teismas savo praktikoje šią taisyklę įtvirtino jau 2005 m. Gruber byloje[32]. Autoriaus nuomone, tokia taisyklė turėtų būti taikoma ir elektroninėms vartojimo sutartims, kadangi elektroninėje erdvėje sudaromos sutartys taip pat gali būti mišraus pobūdžio, o dabartinė LAT ir ESTT praktika tinkamai užtikrina vartotojų apsaugą.

Užbaigiant vartojimo sutarčių sampratos analizę derėtų apibūdinti ir antrosios sutarties šalies – verslininko sąvoką. Pažymėtina, kad skirtingas sutarčių rūšis reglamentuojančios Europos Sąjungos direktyvos verslininką apibrėžė skirtingai: pardavėjas ar tiekėjas[33], kreditorius[34] ir kt. Naujojoje Vartotojų apsaugos direktyvoje verslininkas yra įvardijamas kaip prekiautojas[35]. Pažymėtina, kad svarbiausias verslininko bruožas, nepaisant to kokioje srityje verslininkas veikia, yra tas, kad verslininkas turi užsiimti tam tikra veikla. Pažymėtina ir tai, kad pagal naująją Vartotojų apsaugos direktyvą, verslininku gali būti ir juridinis, ir fizinis asmuo. Kadangi šiame darbe nagrinėjamos problemos bus susijusios su vartotojų apsauga elektroninėje erdvėje, koncentruojantis į prekių pirkimo-pardavimo sutarčių specifiką, todėl toliau būtų tikslinga vartoti „prekiautojo“ sąvoką. L. Novikovienė išskiria bendrus verslo veiklai būdingus požymius, kuriuos atitinkantis fizinis ar juridinis asmuo galėtų būti laikomas prekiautoju:

1) Savarankiškumas, kuris reiškia, kad verslininkas savo veiklą vykdo niekieno nevaldomas (išskyrus tam tikrai sričiai taikomų teisės normų, kurias nustato valstybė) t.y. savo vardu ir rizika;

2) Veiklos tęstinumas – veikla turi tęstis kurį laiką t.y. tai nėra vienkartinis veiksmas;

---

[31]Lietuvos Respublikos Civilinio kodekso $6.228^3$ straipsnio 3 d. 1 p. Valstybės žinios, 2000, Nr. 74-2262

[32]Europos Teisingumo Teismo 2005 m. sausio 20 d. sprendimas byloje C-464/01 Gruber prieš BayWa AG; ECR [2005] I-00439, 39 para

[33]1993 m. balandžio 5 d. Tarybos direktyva 93/13/EEB dėl nesąžiningų sąlygų vartojimo sutartyse. 2004 specialusis leidimas, 2004-12-30, Nr.: 1.

[34]2008 m. balandžio 23 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 2008/48/EB dėl vartojimo kredito sutarčių ir panaikinanti Tarybos direktyvą 87/102/EEB; OL 133/66, 2008-05-22.

[35]2011 m. spalio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2011/83/ES dėl vartotojų teisių, kuria iš dalies keičiamos Tarybos direktyva 93/13/EEB ir Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 1999/44/EB bei panaikinamos Tarybos direktyva 85/577/EB ir Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 97/7/EB. L 304/64, 2011-11-22.

3) Ekonominės naudos gavimas arba pelno siekimas, kuris L. Novikovienės nuomone nėra absoliutus, kadangi, remiantis Nesąžiningų vartojimo sutarčių sąlygų direktyva, prekiautoju gali būti laikomi ir viešieji juridiniai asmenys, kurie nesiekia pelno, tačiau užtikrina viešąjį interesą[36].

### 1.4.Apibendrinimas ir pasiūlymai

Apibendrinant tai kas išdėstyta, galima teigti, kad Europos Sąjungos ir Lietuvos teisės aktuose bei teismų praktikoje įtvirtintos bendrosios vartotojo ir vartojimo sutarčių sampratos yra panašios, tačiau vartotojo elektroninėje erdvėje ir elektroninių vartojimo sutarčių sampratos nėra aiškiai reglamentuotos. Atlikus vartotojo sampratos ir vartojimo bei elektroninių sutarčių reglamentavimo ES ir Lietuvoje analizę galima konstatuoti, kad vartotojas elektroninėje erdvėje pasižymi tokiomis pačiomis savybėmis kaip ir eilinis vartotojas (fizinis asmuo, perka prekes ar paslaugas asmeniniams, šeimos ar namų ūkio poreikiams) ir veikia elektroninėje erdvėje. Toks vartotojas taip pat turi būti laikomas silpnesniąja sutarties šalimi. Elektroninės vartojimo sutartys turėtų būti apibrėžiamos kaip sutartys, pagal kurias iš verslininko, prekes ar paslaugas įsigyja fizinis asmuo, veikdamas savo, šeimos ar namų ūkio interesais, o sutarčių sąlygos yra pateikiamos bei sutarties šalių valia išreiškiama elektronine forma, naudojant elektronines priemones.

[36]Novikovienė L., supra note 27, P. 20-21

## 2. Vartotojų ir prekiautojų interesų pusiausvyros problematika elektroninėje erdvėje

Šiame skyriuje bus tiriamos problemos susijusios su naujosios Vartotojų apsaugos direktyvos 9 str. 1 d. įtvirtintu 14 dienų sutarties atsisakymo terminu, kuris, išanalizavus direktyvos normas dėl sutarties atsisakymo ir prekių gražinimo proceso, autoriaus nuomone, iškreipia vartotojų ir smulkiųjų prekiautojų interesų apsaugos pusiausvyrą. Toliau aptarsime ir 1999 m. gegužės 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 1999/44/EB dėl vartojimo prekių pardavimo ir susijusių garantijų tam tikrų aspektų (toliau – Garantijų direktyva) nuostatų, susijusių su garantijos pagal įstatymą terminų nustatymo taisyklėmis ES valstybėse narėse reikšmę, siekiant tinkamai suderinti vartotojų ir prekiautojų interesus elektroninėje erdvėje. Kita aktuali problema, kuri bus nagrinėjama šiame skyriuje yra susijusi su LR CK 6.363 str. 11 d., kurioje įtvirtinta daikto trūkumų egzistavimo daikto perdavimo metu prezumpcija. Atkreiptinas dėmesys, kad pagal LR CK 6.338 str. 2 d. vartotojas turi teisę pareikšti reikalavimą dėl daikto trūkumo per 2 metus nuo prekės įsigijimo dienos, kadangi už daikto trūkumus, išaiškėjusius per šį terminą, atsakingas pardavėjas. Remiantis LR CK 6.363 str. 11 d., vartotojui pareiškus pretenziją per 6 mėnesius, pareiga įrodyti, kad daikto trūkumas egzistavo daikto perdavimo metu tenka prekiautojui. Praleidus šį terminą – daikto trūkumų egzistavimo, prekės perdavimo metu, įrodymo pareiga perkeliama vartotojui. Vartotojų apsaugos elektroninėje erdvėje kontekste šios normos yra svarbios tuo, kad skirtingose Europos Sąjungos valstybėse minėtas 6 mėnesių terminas pretenzijoms dėl daiktų trūkumų egzistavimo, daiktų perdavimo metu, pareikšti yra skirtingas (pvz.: Portugalijoje šis terminas sulygintas su 2 metų garantijos pagal įstatymą terminu). Dėl šios priežasties, autoriaus nuomone, tarpvalstybines elektronines sutartis sudarantys Europos Sąjungos valstybių, kuriose daikto trūkumų egzistavimo daiktų perdavimo metu prezumpcijos terminas yra ilgas, piliečiai gali atsidurti palankesnėje padėtyje, lyginant su tų valstybių piliečiais, kuriose minėtos prezumpcijos terminas yra trumpas.

### 2.1. Teisės atsisakyti elektroninės prekių pirkimo-pardavimo sutarties problematika

1997 m. gegužės 20 d. Tarybos direktyvos 1997/7/EB dėl vartotojų apsaugos, susijusios su nuotolinės prekybos sutartimis 6 str. nustatė vartotojams teisę atsisakyti nuotolinių sutarčių per minimalų 7 dienų terminą. Pagal šią direktyvą, vartotojas, atsisakęs sutarties, privalėjo apmokėti tik

prekių grąžinimo išlaidas, o už prekių vertės sumažėjimą dėl prekės naudojimo jis nebuvo atsakingas. Naujoji Vartotojų apsaugos direktyva anksčiau veikusią sistemą patobulino. Direktyvos 9 str. įtvirtintas bendras 14 dienų sutarties atsisakymo terminas, o 14 str. nustato, kad vartotojui pasinaudojus teise atsisakyti nuotolinės sutarties, jis turi grąžinti prekę, sumokėti prekės grąžinimo išlaidas ir proporcingą sumą už naudojimąsi preke. Pagal direktyvos 13 str. 1 d. prekiautojas, gavęs vartotojo sprendimą atsisakyti sutarties, privalo grąžinti vartotojui visas jo sumokėtas sumas. Šios direktyvos nuostatos yra įtrauktos į LR CK 6.228[10] ir 6.228[11] straipsnius. Pagrindinė naująja Vartotojų apsaugos direktyva įtvirtintos elektroninių sutarčių atsisakymo sistemos problema yra ta, kad, direktyvos įtvirtinti terminai per stipriai apriboja smulkiųjų prekiautojų teises.

Pirmiausia reikia paminėti, kad galima situacija, kai vartotojas gavęs prekę nusprendžia atsisakyti sutarties po 13 dienų ir apie tai informuoja prekiautoją. Taip pat svarbu yra tai, kad tuo atveju, jeigu prekiautojas pats nepasiima prekės, vartotojas turi galimybę naudotis ja dar 13 dienų, kadangi, remiantis naujosios Vartotojų apsaugos direktyvos 14 str. 1 d., bus laikoma, kad vartotojas prekę grąžino laiku, jeigu jis ją išsiuntė nepasibaigus 14 dienų laikotarpiui po pranešimo apie sutarties atsisakymą. Tikėtina, kad smulkiajam ar naują veiklą pradėjusiam prekiautojui, pasiimti prekę iš vartotojo gali būti nuostolinga. Tai ypač aktualu tais atvejais, kai vartotojas atsisako tarpvalstybinės elektroninės prekių pirkimo-pardavimo sutarties. Taip pat derėtų atkreipti dėmesį į tai, kad Europos Komisijos pranešime spaudai dėl Bendrosios skaitmeninės rinkos strategijos, kaip viena iš vartotojų nenoro įsigyti prekes internetu priežasčių įvardijamas tarpvalstybinių pašto siuntų neefektyvumas[37]. Reikėtų sutikti ir su tuo, kad pašto siuntų neefektyvumas, prekių grąžinimo atveju, gali pakenkti ir prekiautojams. Tokia situacija reiškia, kad išsiųstą prekę prekiautojas gauna po ilgesnio laiko tarpo, todėl prekės sugrįžimo prekiautojui terminas dar labiau prasitęsia. Autoriaus nuomone, siekiant tinkamos prekiautojų (ypač smulkiųjų) interesų apsaugos, derėtų iš naujo apsvarstyti naujojoje Vartotojų apsaugos direktyvoje įtvirtintus terminus. Pirmiausia reikia nuspręsti ar 14 dienų sutarties atsisakymo terminas nėra per ilgas.

Minėtas 14 dienų terminas yra reikalingas tam, kad vartotojas, įsigijęs prekę internetu, turėtų galimybę susipažinti su visomis tos prekės savybėmis ir apsispręstų dėl to ar prekė jį tenkina. Reikia sutikti, kad naujojoje Vartotojų apsaugos direktyvoje nustatytas 14 dienų terminas vertintinas teigiamai vartotojų teisių apsaugos prasme, tačiau, autoriaus nuomone, toks terminas pernelyg suvaržo prekiautojo laisvę naudoti už parduotą prekę gautus pinigus, nes tik praėjus 14 dienų

[37]Bendrosios skaitmeninės rinkos strategija. Europos Komisija sutaria dėl veiklos krypčių. [interaktyvus] Prieiga per internetą <http://www.ecc.lt/2015-04-02> [žiūrėta: 2015-04-10]

sutarties atsisakymo terminui bus galima teigti, kad prekiautojas įvykdė sutartį. Štai, pavyzdžiui, Vokietijoje, kur internetinė prekyba yra labai populiari, teise atsisakyti sutarties naudojasi gana nemaža dalis vartotojų. 2004 m. net 35% visų internetu įsigytų prekių buvo grąžintos[38], taigi pradėti verslą Vokietijoje tuo laikotarpiu buvo labai sudėtinga. Esant tokiam ar panašiam teisės atsisakyti sutarties panaudojimo mastui, prekiautojams tampa sudėtinga tinkamai vykdyti savo veiklą, kadangi gana ilgą laiką nėra aišku ar prekiautojas gali investuoti iš vartotojo gautas lėšas atgal į savo verslą. Galima drąsiai teigti, kad elektroninių sutarčių atsisakymo atvejų, lyginant su 2004 m. Vokietijos situacija, stipriai sumažėjo. Pavyzdžiui, vienų didžiausių Lietuvos internetinių parduotuvių (Pigu.lt ir 1a.lt) atstovų teigimu, elektroninės sutarties atsisako maždaug vienas iš šimto vartotojų, tačiau reikia pabrėžti, kad tai yra senos ir pelningai Lietuvos vidaus rinkoje veikiančios internetinės parduotuvės, kurios turi pakankamai kapitalo, kad net ir esant didesniam sutarčių atsisakymo mastui, galėtų normaliai vykdyti savo veiklą. Europos Vartotojų Centro (toliau – ECC) atstovės R. Kneižytės teigimu, vartotojai iš kitų Europos Sąjungos valstybių narių, dėl ginčų, kurie yra susiję su nuotolinių sutarčių atsisakymo teise, nesikreipia, kadangi prekiautojai šį terminą taiko tinkamai arba ginčai yra išsprendžiami be ECC pagalbos. Vis dėlto, derėtų atkreipti dėmesį ir į tai, kad Lietuvos prekiautojai dažniausiai veikia tik Lietuvos teritorijoje ir užsienio valstybių vartotojai jų paslaugomis nesinaudoja. Tai galima laikyti viena iš priežasčių, dėl kurios Lietuvos ECC skyrius nesusiduria su ginčais dėl nuotolinių sutarčių atsisakymo teisės.

Lietuvos smulkiesiems prekiautojams, autoriaus nuomone, konkurencingai veikti tarpvalstybinėje elektroninių parduotuvių rinkoje būtų gana sudėtinga, kadangi tokie prekiautojai neturi daug lėšų, kuriomis gali laisvai disponuoti. Viena didžiausių Lietuvoje veikiančių interneto parduotuvių Pigu.lt gauna daugiau nei 7000 užsakymų per dieną[39]. Atsižvelgiant į šios interneto parduotuvės gaunamus užsakymų kiekius, galima teigti, kad net ir esant nedideliam sutarčių atsisakymo mastui, naujosios Vartotojų apsaugos direktyvos nustatytas 14 dienų sutarties atsisakymo terminas yra per ilgas. Tai ypač aktualu tais atvejais, kai prekiaujama brangiomis prekėmis, kadangi prekiautojas, 14 dienų nuo prekių pristatymo dienos, turi atsižvelgti į tai, kad vartotojas gali atsisakyti sutarties ir negali laisvai disponuoti didelėmis, už parduotą prekę gautomis, lėšomis. Manytina, kad sumažinus sutarties atsisakymo teisės įgyvendinimo terminus, smulkieji prekiautojai susidomėtų paslaugų teikimo galimybėmis ir už savo valstybių ribų.

[38]Borges G., Irlenbusch B. Fairness crowded out by law: An experimental study on withdrawal rights. 2007, P. 5
[39] Prieiga per internetą: <http://pigu.lt/t/naujas_sandelio_video> [žiūrėta: 2015-04-10]

Būtų gana sudėtinga nustatyti, kiek laiko vidutiniam vartotojui pakanka, kad būtų įmanoma susipažinti su įsigytos prekės savybėmis, tačiau, autoriaus nuomone, 7 dienų terminas šiuo atveju būtų pakankamas. Šiuo atveju, būtų galima taikyti vidutinio vartotojo standartą, kuris, kaip minėta anksčiau, yra taikomas sprendžiant bylas dėl nesąžiningų sutarčių sąlygų ir kt. Manytina, kad vidutiniškai gerai informuotam ir apdairiam vartotojui 14 dienų terminas susipažinimui su prekės savybėmis yra per ilgas ir tuo pat metu jis gali iškreipti vartotojų ir prekiautojų interesų pusiausvyrą, kadangi vartotojas gali naudotis preke ilgesnį negu būtina laiko tarpą. Šiuo atveju, verta paminėti ir naujosios Vartotojų apsaugos direktyvos 14 str. 2 d. nustatytą vartotojo pareigos atlyginti prekiautojui prekės vertės sumažėjimo išlaidas taisyklę. Atkreiptinas dėmesys, kad prekės vertės sumažėjimo apimtį nustato prekiautojas atlikdamas ekspertizę, o tai reiškia, kad jis patiria papildomus nuostolius. Atlikti tokią ekspertizę yra ir rizikinga, nes prekiautojas nežino ar prekė, būdama vartotojo dispozicijoje, buvo naudota daugiau negu tai buvo būtina susipažinimui su jos savybėmis, todėl atlikus ekspertizę galima situacija, kai prekės vertė nebus sumažėjusi iki tokio lygio, kuris atpirktų ekspertizės išlaidas. Dėl šių priežasčių, prekiautojai neretai tiesiog nusprendžia nerizikuoti ir nereikalauja vartotojų atlyginti prekės vertės sumažėjimo išlaidų. Tai patvirtina ir Lietuvos internetinių parduotuvių Pigu.lt ir 1a.lt atstovai. Paminėtina, kad, siekiant tinkamos smulkiųjų prekiautojų teisių apsaugos, tačiau kartu užtikrinant ir aukštą vartotojų apsaugos standartą, siūlytina atitinkamai pakeisti ir Vartotojų apsaugos direktyvos 14 str. 1 d. numatytą vartotojo pareigos išsiųsti prekę prekiautojui per 14 dienų nuo sutarties atsisakymo dienos. Autoriaus nuomone, vartotojo pareigos išsiųsti prekiautojui prekę per 7 dienas nuo sutarties atsisakymo įtvirtinimas nepažeistų vartotojų teisių ir užtikrintų galimybę prekiautojams greičiau perparduoti iš vartotojo atgautą prekę.

Apibendrinant galima pasakyti, kad pakeitus naujojoje Vartotojų apsaugos direktyvoje nustatytus teisės atsisakyti nuotolinės sutarties ir jos atsisakymo procedūros terminus būtų vienodai užtikrinami vartotojų ir prekiautojų interesai, suteikiant prekiautojams galimybę greičiau įvykdyti sutartį ir panaudoti vartotojo sumokėtas sumas tolesniam verslo plėtojimui ir kitoms reikmėms, o vartotojui atsisakius elektroninės sutarties – prekiautojui būtų užtikrinama galimybė greičiau atgauti ir perparduoti vartotojo atsisakytą prekę. Taigi, siūlytina keisti naujojoje Vartotojų apsaugos direktyvoje nustatytą 14 dienų nuotolinės sutarties atsisakymo terminą ir įtvirtinti naują 7 dienų terminą, kuris buvo įtvirtintas 1997 m. gegužės 20 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 97/7/EB dėl vartotojų apsaugos, susijusios su nuotolinės prekybos sutartimis, 6 str. 1 dalyje. Taip

pat siūlytina pakeisti Vartotojų apsaugos direktyvos 14 str. 1 d. nustatytą 14 dienų vartotojo pareigos išsiųsti prekę prekiautojui (kai jis prekės neatsiima pats) terminą ir įtvirtinti naują 7 dienų terminą šiai pareigai įvykdyti. Be abejo, prekiautojams turėtų būti palikta teisė, siekiant didinti vartotojų pasitikėjimą, nusistatyti ilgesnius negu 7 dienų sutarties atsisakymo terminus. Autoriaus nuomone, naujų terminų nustatymas, nuotolinių elektroninių sutarčių atsisakymo teisei įvykdyti, paskatintų spartesnę Lietuvos ir užsienio valstybių prekiautojų, ypač smulkiųjų, verslo plėtrą.

### 2.2.Skirtingų garantijos pagal įstatymą galiojimo terminų įtaka vartotojų ir prekiautojų apsaugai elektroninėje erdvėje

1999 m. gegužės 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 1999/44/EB dėl vartojimo prekių pardavimo ir susijusių garantijų tam tikrų aspektų (toliau – Garantijų direktyva) 3 str. 1 d. yra nurodyta, kad pardavėjas yra atsakingas vartotojui už bet kokį prekių neatitikimą sutarčiai (įskaitant ir elektronines sutartis), esantį prekių pateikimo metu. Direktyvos 5 str. 1 d. nustato, kad pardavėjas bus laikomas atsakingu, jei prekės trūkumai išryškės per dvejus metus nuo prekių pateikimo dienos. Lietuvos teisėje šios nuostatos atitinkamai įtvirtintos LR CK 6.338 str. 2 d. Atkreiptinas dėmesys, kad ES valstybėms narėms yra palikta teisė pailginti garantijos pagal įstatymą terminą. Štai pavyzdžiui, Švedijoje, visoms prekės yra nustatytas 3 metų teisinės garantijos galiojimo terminas [40] .Dėl skirtingos ES valstybių narių praktikos taikant teisinės garantijos terminą, vartotojams ir prekiautojams, sudarantiems tarpvalstybines sutartis elektroninėje erdvėje, gali kilti problemų sprendžiant dėl savo teisių ir pareigų apimties. Prieš pradedant kalbėti apie garantijos pagal įstatymą terminų įtaką vartotojų teisių apsaugai elektroninėje erdvėje, pirmiausia reikia išanalizuoti daiktų „pateikimo“ momento sampratą (kadangi vėliau šiame darbe bus nagrinėjama ir daiktų nekokybiškumo prezumpcijos problematika, tai verta paminėti, kad LR CK 6.363 str. įtvirtinta „perdavimo“ sąvoka[41], kuri, Garantijų direktyvos prasme, turėtų būti laikoma „pateikimo“ sinonimu) ir tarpvalstybinėms sutartims taikytinos teisės taisykles.

Siekiant nustatyti daiktų „pateikimo“ momentą, galima remtis LR CK 6.228[10] str., kuriame įtvirtinta vartotojo teisė atsisakyti sutarties. Minėto straipsnio 3 d. 2 p. nustato, kad 14 dienų vartotojo teisės atsisakyti nuotolinės sutarties terminas yra pradedamas skaičiuoti nuo tos dienos, kai

[40]Legal guarantees and commercial warranties on consumer goods in the EU, Iceland and Norway. [interaktyvus] Prieiga per internetą: <http://www.ecc.lt/binary/uploads/Ataskaitos/Garanties_2014_FINAL.pdf> [žiūrėta 2015-04-10] P. 16
[41]Lietuvos Respublikos Civilinio kodekso 6.363 str. 11 d.. Valstybės žinios, 2000, Nr. 74-2262

vartotojas arba jo įgaliotas asmuo gauna užsakytą prekę. Taigi, ir daikto trūkumų egzistavimo prezumpcijos terminas turėtų būti pradedamas skaičiuoti nuo to momento, kai vartotojas ar jo nurodytas asmuo gauna prekę, o daikto pateikimo momentu, kaip teisingai teigiama ir LR CK, neturėtų būti laikomas daikto pateikimas vežėjui, kuris vėliau pristato prekę vartotojui. Kadangi sudarant tarptautines elektronines prekių pirkimo sutartis neretai yra naudojamos ir tarptautinės pašto siuntų paslaugos, todėl galima teigti, kad prekių pateikimo momentu tokiu atveju turėtų būti laikomas tas momentas, kai vartotojas atsiima siuntą. Toliau labai svarbu aptarti ir tarpvalstybinėms sutartims taikytinos teisės taisykles.

2008 m. birželio 17 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento Nr. 593/2008 dėl sutartinėms prievolėms taikytinos teisės (Roma I) 6 str. 1 d. nustatyta, kad tarp vartotojo ir asmens, vykdančio profesinę veiklą (profesionalo), sudarytoms sutartims yra taikytina vartotojo įprastos gyvenamosios vietos valstybės teisė, jeigu profesionalas:

1) Vykdo komercinę ar profesinę veiklą vartotojo įprastos gyvenamosios vietos valstybėje; arba
2) Bet kokiomis priemonėmis kreipia šią veiklą į tą valstybę.

Elektroninių vartojimo sutarčių teisinio reguliavimo prasme šios normos yra ypač reikšmingos tais atvejais, kai vartotojai įsigyja prekes iš kitoje Europos Sąjungos valstybėje narėje įsikūrusio prekiautojo, kadangi tokiu atveju turi būti taikomas minėtas Reglamentas, o sutarties šalims nesusitarus dėl taikytinos teisės – vartotojo gyvenamosios valstybės narės teisė. Reikia atkreipti dėmesį į tai, kad elektroninės parduotuvės dažniausiai konkrečiai nenurodo į kurias valstybes yra kreipiama jų veikla, tačiau, autoriaus nuomone, jeigu prekiautojas siunčia užsakytas prekes į vieną ar kitą valstybę, tai, galima teigti, kad jis kreipia savo veiklą į tą valstybę ir tarp vartotojo bei prekiautojo susiklosčiusiems vartojimo santykiams turi būti taikomas Reglamentas Nr. 593/2008.

Kaip minėta, minimalus garantijos pagal įstatymą galiojimo terminas yra 2 metai ir didžioji dalis ES valstybių taiko būtent šį terminą (įskaitant ir Lietuvą). Vis dėlto, kai kurios valstybės taiko žymiai ilgesnius terminus visoms arba tam tikrų rūšių prekėms. Štai pavyzdžiui, Didžiojoje Britanijoje ir Airijoje galioja 6 metų terminas pretenzijoms dėl prekių nekokybiškumo pareikšti. Pažymėtina, kad tai nėra laikoma garantija pagal įstatymą[42], tačiau galima teigti, kad šis nustatytas terminas atlieka tokią pačią vartotojų teisių apsaugos funkciją kaip ir garantija pagal įstatymą. Paminėtinas ir Nyderlandų pavyzdys, kur yra taikoma vadinama „ekonominės gyvenimo trukmės“

[42] Supra note 40, P. 16-17

taisyklė. Ši taisyklė reiškia, kad konkretus prekių garantijos pagal įstatymą galiojimo terminas nėra įtvirtintas, o galioja tik bendras reikalavimas, jog prekiautojas turi pateikti prekes, kurios atitinka sutartį[43]. Siekiant nustatyti laiko tarpą, kurį vartotojas turi teisę į nemokamą prekės remontą arba pakeitimą, reikia atkreipti dėmesį į tikėtiną prekių „gyvenimo“ trukmę atsižvelgiant į tam tikrus kriterijus. Štai pavyzdžiui, Olandijos montuotojų ir elektros rangovų asociacija (toliau – UNETO-VNI asociacija), remdamasi Nyderlandų teisės nuostatomis, parengė savo veiklos kodeksą ir buitinių bei elektronikos prekių gaires, kuriose buvo įtvirtintos 7 prekių kategorijos, kurioms turėtų būti taikomi atskiri garantijų pagal įstatymą galiojimo terminai[44]. Vėliau šis prekių kategorijų sąrašas buvo plečiamas ir paskutiniais UNETO-VNI asociacijos duomenimis jame jau yra 10 atskirų buities ir elektronikos prekių kategorijų, kurioms taikomi atskiri, reikalavimams dėl prekių nekokybiškumo pareikšti, priskirtini terminai[45]. Pažvelgę į pirmame priede pateiktą lentelę matome, kad minėti terminai svyruoja nuo 2 iki 8 metų. Nustatant tikėtinos „ekonominės gyvenimo trukmės“ terminą, didelę reikšmę turi prekės kaina, prekiautojo profesionalumo laipsnis, prekiautojo bei gamintojo pateikiama informacija apie prekę[46]. Pažymėtina, kad panaši sistema taikoma ir Suomijoje, kur, nustatant pretenzijų pareiškimo, dėl prekių nekokybiškumo terminą reikia kiekvienu konkrečiu atveju atsižvelgti ne tik į kainą, bet ir į produkto naudojimo specifiką ir dažnį. Konkretų prekės „ekonominės gyvenimo trukmės“ terminą nustato Suomijos vartotojų ginčų komisija, kuri, gavusi paklausimą dėl konkrečios prekės, atsižvelgdama į svarbiausius kriterijus, nustato šios prekės tikėtiną kokybiško veikimo trukmę.

Kaip matome, garantijos pagal įstatymą galiojimo termino taikymo sistema Europos Sąjungoje tikrai nėra vieninga. Autoriaus nuomone, taikant skirtingą garantijų pagal įstatymą terminą, vartotojai ir prekiautojai, sudarydami nuotolines prekių pirkimo sutartis, gali susidurti su netikėtumais, siekdami tinkamai vykdyti savo pareigas ir apginti teises. Kyla klausimas, kaip turėtų būti sureguliuota teisinės garantijos terminų nustatymo sistema ES mastu, kad būtų vienodai užtikrintos vartotojų ir prekiautojų teisės atskirose Europos Sąjungos valstybėse narėse?

Norint atsakyti į šį klausimą, pirmiausia reikia atkreipti dėmesį į Eurobarometro studiją, kurios duomenimis, prekių trūkumai, atsiradę ne dėl vartotojų kaltės, daugeliu atvejų išryškėja būtent per 2

[43] Nyderlandų Civilinio kodekso 7:17 str. 1 d. [interaktyvus] Prieiga per internetą: <http://www.dutchcivillaw.com/civilcodebook077.htm> [žiūrėta 2015-04-10]
[44] Supra note 40, P. 17
[45] Priedas Nr. 1
[46] Cit op.

metų, o ne ilgesnį laikotarpį[47].Dėl šios priežasties, galima teigti, kad 2 metų garantijos pagal įstatymą terminas yra pakankamas kaip minimalus standartas, tačiau reikia sutikti su M. Loos nuomone, kuris teigia, kad kai kurių kategorijų prekėms, jis gali būti per trumpas[48]. Mokslininkas toliau pamini automobilių ir skalbimo mašinų pavyzdžius ir teigia, kad šias ir panašias prekes įsigyjantis vartotojas gali pagrįstai tikėtis, kad jos turėtų kokybiškai veikti ilgiau negu dvejus metus. Būtent taip M. Loos pagrindžia Nyderlandų teisėje nustatytų taisyklių, leidžiančių vartotojui pareikšti reikalavimus dėl prekės nekokybiškumo praėjus dvejų metų terminui, teisėtumą. Kaip minėta anksčiau, kitos valstybės taip pat taiko skirtingus garantijos pagal įstatymą terminus, todėl, siekiant suderinti vartotojų ir prekiautojų interesus ir užtikrinti vienodą jų teisių apsaugą, turėtų būti sukurta vieninga garantijos pagal įstatymą terminų nustatymo sistema. Taip pat pabrėžtina, kad tokia Nyderlandų teisinio reguliavimo sistema skatina prekiautojus siūlyti ir parduoti tik kokybiškas prekes.

Autoriaus nuomone, taikytinos teisės ir atskirų Europos Sąjungos valstybių narių praktikos, nustatant garantijos pagal įstatymą terminų trukmę, sukeliamas problemas galima išspręsti ES mastu įtvirtinus bendrą, Nyderlandų ir Suomijos modeliais pagrįstą, garantijos pagal įstatymą terminų nustatymo sistemą. Pirmiausia siūlytina pakeisti dabar galiojančią Garantijų direktyvą panaikinant 5 str. 1 d. įtvirtintą bendrą garantijos pagal įstatymą terminą. Šią nuostatą derėtų pakeisti teiginiais – *„Minimalus pardavėjo atsakomybės pagal 3 straipsnį terminas yra dveji metai nuo prekių pateikimo dienos. Atskirų kategorijų prekėms gali būti taikomi ilgesni terminai“*. Įtvirtinus tokią nuostatą, nebūtų galima visoms prekėms taikyti bendro dvejų metų termino, kuris kai kuriai atvejais, pavyzdžiui, vartotojui internetu įsigyjant brangią buitinę techniką, gali neužtikrinti vartotojo teisėtų lūkesčių apsaugos. Tai taip pat užtikrintų vartotojų galimybę įsigyti kokybiškas prekes, kadangi, atskiroms prekėms nustačius ilgesnius garantijos pagal įstatymą galiojimo terminus, prekiautojas būtų suinteresuotas teikti kokybiškesnes prekes. Toliau derėtų išsiaiškinti, kaip turėtų būti kategorizuojamos atskiros prekės, kad vartotojams ir prekiautojams būtų garantuotas teisinis aiškumas dėl terminų, susijusių su vartotojo teise pareikšti pretenziją dėl prekės nekokybiškumo, galiojimo trukmės.

[47]Conducted by TNS Qual+ at the request of Directorate General for Health and Consumers, Qualitative Eurobarometer Study, Sales Remedies. AggregateReport, December 2009. [interaktyvus] Prieiga per internetą: <http://ec.europa.eu/consumers/archive/rights/docs/aggregate%20report_dec2009_en.pdf> [žiūrėta: 2015-04-10]
[48]Loos M. B. M., Review of the European consumer acquis. University of Amsterdam, 2008.

Šiuo atveju būtų galima remtis minėtomis Nyderlandų UNETO-VNI asociacijos pateiktomis tam tikrų prekių „ekonominės gyvenimo trukmės“ gairėmis, kuriose, atsižvelgiant į prekių kainą ir kitus kriterijus, atskiroms prekėms yra priskirti skirtingi „gyvenimo trukmės“ terminai. Autoriaus nuomone, turėtų būti sukurtas panašus, visoms Europos Sąjungos valstybėms narėms bendras, skirtingų kategorijų prekių sąrašas, kuriame būtų nustatyti atitinkami tikėtinos prekių veikimo trukmės terminai. Toks sąrašas užtikrintų vienodą teisėtų vartotojų lūkesčių įgyvendinimą įsigyjant prekes internetu visoje Europos Sąjungoje bei leistų prekiautojams aiškiai nuspėti, kiek laiko jie gali būti atsakingi vartotojams dėl prekių nekokybiškumo. Atkreiptinas dėmesys, kad kai kurių interneto parduotuvėse siūlomų prekių priskirti vienai ar kitai kategorijai būtų praktiškai neįmanoma, todėl būtų sunku nustatyti ir prekės tikėtinos veikimo trukmės terminą. Tai gali būti ypač aktualu, kai Europos Sąjungoje veikiančio prekiautojo interneto parduotuvėje pradedamos siūlyti visiškai naujos prekės, parduodami nauji išradimai ir pan. Ši problema, galėtų būti išspręsta pasinaudojant minimalaus dvejų metų garantijos pagal įstatymą terminu, kuris galiotų į atskirų kategorijų prekių „ekonominės gyvenimo trukmės“ sąrašą nepatenkančioms prekėms. Šiuo atveju, reikia paminėti, ir Suomijos vartotojų teisių apsaugos modelį, kuriame taip pat nėra įtvirtintas konkretus garantijos pagal įstatymą galiojimo terminas, o nustatant prekiautojo atsakomybės vartotojui dėl prekės nekokybiškumo terminą yra pasitelkiamos nacionalinės vartotojų teisių apsaugos institucijos t.y. paklausimus dėl prekės tikėtinos kokybiško veikimo trukmės termino nagrinėja Suomijos vartotojų ginčų komisija (angl. – Finnish Consumer Disputes Board), kuri, atsižvelgdama į visus svarbiausius kriterijus, pavyzdžiui, prekės kainą, naudojimo pobūdį ir pan., priima sprendimus dėl prekiautojų atsakomybės vartotojų pretenzijoms dėl prekių nekokybiškumo termino trukmės[49].Tokį termino nustatymo būdą galima pritaikyti prekėms, kurių negalima priskirti kuriai nors atskirai kategorijai. Nacionalinių vartotojų teisių apsaugos institucijų sprendimai dėl termino ilgumo užtikrintų vartotojų teisių apsaugą, kai minimalus dvejų metų terminas konkrečiai prekei būtų akivaizdžiai per trumpas.

Apibendrinant, galima pasakyti, kad dabartinė garantijos pagal įstatymą termino nustatymo sistema neužtikrina vienodos vartotojų ir prekiautojų elektroninėje erdvėje teisių apsaugos, kadangi kai kurios Europos Sąjungos valstybės narės pernelyg išplečia vartotojų apsaugos standartus. Visa tai, atsižvelgiant į tarpvalstybinėms sutartims taikomos teisės specifiką, gali sukelti problemų vartotojams ir prekiautojams, veikiantiems skirtingose Europos Sąjungos valstybėse narėse, kadangi jiems neretai yra sunku nustatyti savo teisių ir pareigų apimtį. Siekiant suvienodinti vartotojų ir

[49] Supra note 40, P. 17

prekiautojų interesų apsaugos standartus visoje ES, siūlytina sudaryti ir viešai paskelbti atskirų kategorijų prekių sąrašus, kuriuose, atsižvelgiant į tam tikrus kriterijus, atskiroms prekėms būtų priskirti skirtingi terminai vartotojų pretenzijoms dėl prekės nekokybiškumo pareikšti. Minėtais sąrašais galėtų vadovautis visų Europos Sąjungos valstybių narių vartotojai bei verslininkai, dalyvaujantys teisiniuose vartojimo santykiuose, kurie susiklosto elektroninėje erdvėje. Taip pat siūlytina pakeisti ir tam tikras Garantijų direktyvos nuostatas ir minimalų dvejų metų garantijos pagal įstatymą terminą palikti galioti tik toms prekėms, kurių nebūtų galima priskirti prie sąrašuose nurodytų kategorijų. Be to, kilus ginčui, prekiautojo atsakomybės vartotojui dėl prekės, nepatenkančios į minėtus sąrašus, nekokybiškumo terminui nustatyti būtų galima pasinaudoti nacionalinių vartotojų teisių apsaugos institucijų pagalba, kurios, atsižvelgę į visus reikšmingus kriterijus, nustatytų teisėtus vartotojo lūkesčius atitinkantį sprendimą dėl konkrečios prekės tikėtinos „ekonominės gyvenimo trukmės“ t.y. dėl termino, kuriam nepasibaigus, prekiautojas būtų atsakingas vartotojui dėl prekės nekokybiškumo.

### 2.3.Prezumpcijos dėl daiktų trūkumų egzistavimo daikto perdavimo metu(nekokybiškumo prezumpcijos) problematika

Garantijų direktyvos 5 straipsnio 3 d. įtvirtinta daikto neatitikimo sutarčiai egzistavimo, prekių perdavimo metu prezumpcija, pagal kurią, bet koks daikto trūkumas, išaiškėjęs per 6 mėnesius nuo prekių perdavimo dienos, yra laikomas egzistavusiu perduodant prekes. Pagal minėtą prezumpciją, įrodymo pareiga, kad neatitikimas prekės perdavimo metu neegzistavo, tenka prekiautojui. Lietuvoje ši prezumpcija yra įtvirtinta 6.363 str. 11 dalyje. Atkreiptinas dėmesys, kad ši prezumpcija nepanaikina vartotojo pareigos įrodyti prekės nekokybiškumo faktą apskritai[50], o tik atleidžia jį nuo pareigos įrodyti, kad daikto trūkumas egzistavo prekės perdavimo metu. Taip pat paminėtina, kad ši prezumpcija netaikoma tais atvejais kai prekiautojas sugeba įrodyti, jog ji yra nesuderinama su prekės ar jos trūkumo pobūdžiu, pavyzdžiui, kai prekės trūkumą sąlygoja netinkamas prekės eksploatavimas ir pan. Būtent minėta prezumpcija bus tiriama šiame skyrelyje, kadangi, kaip įsitikinsime vėliau, skirtinga Europos Sąjungos valstybių narių praktika, nustatant prezumpcijos galiojimo terminus, gali iškreipti vartotojų ir prekiautojų interesus.

[50]Miklitz H. W., supra note 21, P. 338

Autoriaus nuomone, nekokybiškumo prezumpcijos įtvirtinimas Lietuvos ir Europos Sąjungos teisėje yra būtinas siekiant tinkamai užtikrinti vartotojų teisių apsaugą bei vartotojų ir prekiautojų interesų pusiausvyrą, kadangi šios prezumpcijos pagalba yra vienodai paskirstoma įrodinėjimo našta tarp abiejų vartojimo sutarties šalių t.y. vartotojas privalo įrodyti prekės nekokybiškumo faktą, o prekiautojas – faktą, kuris įrodytų, jog prekės trūkumai atsirado dėl vartotojo kaltės. Tuo atveju, jeigu ši prezumpcija nebūtų įtvirtinta ES teisės sistemoje, vartotojai atsidurtų nepalankioje padėtyje, nes įrodinėjimo našta būtų per didelė. Marco B. M. Loos taip pat sutinka su nuomone, kad nekokybiškumo prezumpcija turi būti išlaikyta, kadangi vartotojams daugeliu atvejų yra labai sunku įrodyti, kad prekės trūkumai egzistavo prekės perdavimo metu[51]. Didžioji dalis 2007 m. Žaliosios knygos dėl vartotojų teisių apsaugos padėties respondentų taip pat pasisakė, kad nekokybiškumo prezumpcija turi būti išlaikyta, tačiau prekiautojai laikėsi nuomonės, kad jos terminas neturėtų būti ilginamas, nes tokiu atveju vartotojams būtų sudarytos sąlygos piktnaudžiauti savo teisėmis, o prekiautojams būtų užkrauta per didelė įrodinėjimo našta[52], kadangi prekiautojams neretai taip pat yra sunku įrodyti, kad prekės trūkumai atsirado dėl vartotojo kaltės po prekės perdavimo. Vartotojų teisių apsaugos organizacijos ir kai kurių ES valstybių narių atstovai, savo ruožtu, teigė, kad nekokybiškumo prezumpcijos terminas turėtų būti ilginamas, remiantis tuo, jog vartotojai, sudarydami sutartis dėl prekių pirkimo, turėtų būti laikomi silpnesniąja šalimi dėl žemesnio (lyginant su prekiautoju) profesionalumo lygio[53]. Atsižvelgiant į dabartinę situaciją, galima teigti, kad prekių nekokybiškumo įrodinėjimo naštos užkrovimas išimtinai vartotojui arba prekiautojui prieštarautų sąžiningumo principui, tačiau paminėtina ir tai, kad dabartinis minėtos prezumpcijos teisinis reguliavimas atskirose Europos Sąjungos valstybėse narėse neužtikrina vienodų vartotojų apsaugos standartų, ypač tais atvejais, kai tarp vartotojų ir prekiautojų yra sudaromos tarpvalstybinės elektroninės sutartys dėl prekių pirkimo.

Pirmiausia reikia atkreipti dėmesį į tai, kad vien prekės nekokybiškumo fakto t.y. trūkumų egzistavimo prekių perdavimo metu įrodinėjimas yra gana problematiškas, kadangi daugeliu atvejų šiam faktui įrodyti yra reikalingos ekspertų žinios, kuriomis vartotojai gali ir nepasižymėti. Europos Vartotojų Centrų tinklas (toliau – ECC tinklas) ištyrė vartotojų prieinamumo prie ekspertų nuomonių lygį 17-oje valstybių ir tyrimo metu buvo nustatyta, kad net 43 % atvejų ekspertai pateikti

[51]Loos M. B. M., Review of the European consumer acquis. University of Amsterdam, 2008.
[52]Ibid.
[53]Ibid.

savo nuomonę dėl prekių defektų atsisakė[54]. Tyrime atkreipiamas dėmesys ir į tai, kad vartotojų prieinamumo prie ekspertų nuomonių lygį Europos Sąjungos valstybėse narėse įtakoja ir valstybių teisinis reguliavimas. Štai pavyzdžiui, Lietuva pasižymi tuo, jog vartotojas, siekdamas įrodyti prekės nekokybiškumą, gali kreiptis į nacionalines vartotojų apsaugos institucijas (Valstybinę ne maisto produktų inspekciją prie Ūkio ministerijos), kurios padeda vartotojui surinkti įrodymus dėl įsigytos prekės nekokybiškumo. Derėtų paminėti ir Latvijos pavyzdį, kur vartotojas gali pasinaudoti Latvijos vartotojų teisių apsaugos centre pateikiamu ekspertų sąrašu, o gavęs teigiamą eksperto išvadą dėl prekės trūkumo egzistavimo jos perdavimo metu taip pat gali reikalauti dėl ekspertizės patirtų nuostolių atlyginimo iš prekiautojo. Kitose valstybėse veikia tam tikruose sektoriuose dirbantys ekspertai (pavyzdžiui, Baldų ombudsmenai Didžiojoje Britanijoje), tačiau jų paslaugos daugeliu atvejų yra pakankamai brangios, turi būti apmokėtos iš anksto ir vartotojas gali reikalauti ekspertizės kainos atlyginimo iš prekiautojo tik tuo atveju, jeigu ginčas yra išsprendžiamas vartotojo naudai[55]. Taigi, kaip matome, vartotojų prieinamumas prie nepriklausomų ekspertų nuomonės siekiant nustatyti prekės nekokybiškumo faktą, vienose Europos Sąjungos valstybėse narėse prieinamas lengviau ir pigiau negu kitose. Tokia situacija nėra priimtina vartotojų teisių apsaugos elektroninėje erdvėje atžvilgiu, kadangi valstybėse, kuriose nepriklausomų ekspertų nuomonė prekės nekokybiškumo faktui įrodyti yra lengvai prieinama, gyvenantys vartotojai, įsigydami prekes tiek iš savo valstybės, tiek ir iš kitose ES valstybėse narėse veikiančių prekiautojų, atsiduria palankesnėje padėtyje, lyginant juos su vartotojai, kuriems ekspertų paslaugos yra pasiekiamos sunkiau. Siekiant išspręsti nevienodo ekspertų nuomonių prieinamumo problemą, siūlytina skatinti Europos Sąjungos valstybes nares kaip ekspertus naudoti nacionalines vartotojų teisių apsaugos institucijas, kadangi jų darbuotojai turi pakankamai ekspertinių žinių prekės nekokybiškumo faktui nustatyti, nacionalinių institucijų paslaugų kainos yra priimtinos vartotojams ir galima garantuoti ekspertizių rezultatų nešališkumą. Tokia sistema užtikrintų vienodą visų ES valstybių narių piliečių teisių apsaugą bei vartotojų ir prekiautojų interesų pusiausvyrą, kadangi patikimos ir pigios ekspertų paslaugos, padedančios prekiautojams paneigti nekokybiškumo prezumpciją, būtų prieinamos ir jiems.

Kita prekių trūkumų egzistavimo jų perdavimo metu problema yra susijusi su šios prezumpcijos galiojimo termino ilgumu atskirose ES valstybėse narėse. Anksčiau minėto ECC tinklo atlikto tyrimo duomenimis didžioji dalis tirtų Europos Sąjungos valstybių narių yra įtvirtinusios 6 mėnesių prekių nekokybiškumo prezumpcijos terminą (tarp jų ir Lietuva). Vis dėlto,

[54] Supra note 40, P. 25
[55] Ibid. P. 26

5-iose ES valstybėse narėse yra įtvirtintas ilgesnis negu 6 mėnesių prezumpcijos galiojimo terminas. Minėta prezumpcija ilgiausiai galioja Portugalijoje ir Prancūzijoje (Prancūzijoje įstatymų pakeitimai įsigalios 2016 m. kovą), kur jos galiojimo terminas atitinka 2 metų garantijos pagal įstatymą terminą. Pagal Slovakijos ir Lenkijos teisę nekokybiškumo prezumpcija galioja vienerius metus nuo prekės pristatymo, o Švedijos teisėje galioja bendras 6 mėnesių prezumpcijos galiojimo terminas, tačiau pagrindiniams šeimos būstą sudarantiems elementams yra taikomas 2 metų terminas[56]. Pažymėtina, kad vartotojams, įsigyjantiems prekes ar paslaugas naudojantis nuotolinėmis priemonėmis, yra taikomas Europos Sąjungos valstybėse narėse nustatytas prekių nekokybiškumo prezumpcijos terminas. Remiantis anksčiau aptarto Reglamento (Roma I) nuostatomis, šalims sudarius vartojimo sutartį ir nesusitarus dėl ginčo atveju taikytinos teisės, būtų taikoma vartotojo gyvenamosios valstybės narės teisė[57]. Taigi, šiuo atveju reikia atkreipti dėmesį į tai, kad skirtinga ES valstybių narių praktika taikant nekokybiškumo prezumpcijos terminą gali įtakoti skirtingą atskirose valstybėse gyvenančių vartotojų teisių apimtį.

Štai pavyzdžiui, Portugalijoje gyvenantis vartotojas, internetu įsigijęs prekę iš kitoje Europos Sąjungos valstybėje narėje įsikūrusio prekiautojo, kilus ginčui dėl prekės nekokybiškumo ir dar galiojant garantijai pagal įstatymą, privalėtų įrodyti tik prekės nekokybiškumo faktą, o prekiautojas privalėtų pateikti įrodymus dėl prekės trūkumų atsiradimo momento t.y. kad prekės trūkumai atsirado jau po prekės perdavimo vartotojui, dėl netinkamo prekės naudojimo, vartotojo kaltės ar pan. Tuo tarpu, Lietuvos vartotojas, internetu įsigijęs prekę iš to paties prekiautojo, kilus ginčui dėl prekės nekokybiškumo po 6 mėnesių nuo prekės perdavimo, privalėtų įrodyti ne tik nekokybiškumo faktą apskritai, tačiau ir faktą, jog prekės trūkumas atsirado dar iki prekės perdavimo vartotojui momento. Tokia situacija yra nepriimtina vartotojų teisių apsaugos elektroninėje erdvėje prasme, nes kai kurių Europos Sąjungos valstybių narių vartotojams užkraunama papildoma įrodinėjimo našta ir pakeičiama teisių apimtis. Siekiant užtikrinti aukštą vartotojų apsaugos lygį Europos Sąjungos mastu būtų galima įtvirtinti bendrą 2 metų nekokybiškumo prezumpcijos terminą, kuris sutaptų su 2 metų garantija pagal įstatymą, tačiau tokiu atveju derėtų iškelti klausimą ar toks teisinis reguliavimas nepažeistų prekiautojų teisių, nes jiems būtų užkrauta per didelė įrodinėjimo našta? Autoriaus nuomone, reikėtų pritarti M. Loos, kuris teigia, kad ilginti nekokybiškumo prezumpcijos terminą gali būti neteisinga prekiautojų atžvilgiu, kadangi jiems daugeliu atvejų yra taip pat sunku

[56] Supra note 40, P. 22

[57] 2008 m. birželio 17 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento Nr. 593/2008 dėl sutartinėms prievolėms taikytinos teisės (Roma I) 6 str. 1 ir 2 d.

įrodyti, kad prekės defektas atsirado jau po prekės perdavimo momento, todėl įrodinėjimo naštos užkrovimas išimtinai prekiautojui prieštarautų sąžiningumo principui[58]. Kadangi tai yra pagrindinė priežastis, dėl kurios turėtų būti išlaikytas status quo dėl nekokybiškumo prezumpcijos termino ilgumo, todėl kyla klausimas, kaip vis dėlto turėtų būti išspręsta skirtingose ES valstybėse narėse gyvenančių vartotojų, kurie įsigyja prekes internetu, teisių apimties problema, kai skirtingose valstybėse galioja skirtingi minėtos prezumpcijos terminai? Šiuo atveju ir vėl derėtų pritarti M. Loos, kuris teigia, kad šią problemą būtų galima išspręsti ne ilginant nekokybiškumo prezumpcijos terminą, o suteikiant teismams ir alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo (toliau – AGS) institucijoms teisę paskirstyti įrodinėjimo naštą tarp šalių, atsižvelgiant į konkrečių bylų aplinkybes[59]. Tokios teisės suteikimas teismams ir AGS institucijoms užtikrintų vartotojų ir prekiautojų interesų pusiausvyrą ir sąžiningumo principo įgyvendinimą. Autoriaus nuomone, suteikus vartojimo ginčus sprendžiančioms institucijoms teisę paskirstyti su nekokybiškumo prezumpcija susijusią įrodinėjimo naštą, derėtų įtvirtini ES valstybių narių teisę prailginti minimalų 6 mėnesių nekokybiškumo prezumpcijos terminą, kadangi negalima teigti, jog absoliučiai visi Europos Sąjungos elektroninėje erdvėje komercinę veiklą vykdantys prekiautojai, kilus ginčui nesugeba įrodyti prekės trūkumų atsiradimo fakto po prekės perdavimo vartotojui. Šiuo atveju, ilgesnis nekokybiškumo prezumpcijos terminas padėtų užtikrinti aukštesnį vartotojų teisių apsaugos elektroninėje erdvėje standartą, kadangi teismai ir AGS institucijos, atsižvelgdamos į reikšmingas bylos aplinkybes, prekiautojų profesionalumo laipsnį ir anksčiau šiame darbe nagrinėtą nepriklausomų ekspertų nuomonių prieinamumo lygį valstybėje, galėtų atitinkamai padidinti arba sumažinti prekiautojams priskirtinos įrodinėjimo naštos lygį.

### 2.4.Apibendrinimas ir pasiūlymai

Apibendrinant galima pasakyti, kad naujoji Vartotojų apsaugos direktyva, kai kuriose vartotojų teisių apsaugos elektroninėje erdvėje srityse, neužtikrino vartotojų ir prekiautojų interesų pusiausvyros. Pirmiausia paminėtina, kad naujojoje Vartotojų apsaugos direktyvoje įtvirtintas 14 dienų nuotolinių sutarčių atsisakymo terminas yra per ilgas, kadangi, autoriaus nuomone, vidutiniam vartotojui pakanka trumpesnio laiko tarpo, kad būtų galima susipažinti su prekės savybėmis. Taip pat pažymėtina, kad net ir esant nedideliam sutarčių atsisakymo atvejų skaičiui, 14 dienų sutarties

[58]Loos M. B. M., Review of the European consumer acquis. University of Amsterdam, 2008.
[59]Ibid.

atsisakymo terminas gali pakenkti sėkmingai ir konkurencingai prekiautojų veiklai elektroninėje erdvėje, kadangi minėtas terminas neproporcingai suvaržo prekiautojų (ypač smulkiųjų) galimybes naudotis už parduotas prekes gautomis lėšomis. Tai ypač aktualu, kai naudojantis elektronine erdve yra sudaromos tarpvalstybinės prekių pirkimo sutartys. Siekiant tinkamai užtikrinti vartotojų ir prekiautojų teisių apsaugą bei interesų pusiausvyrą siūlytina sumažinti naujojoje Vartotojų apsaugos direktyvoje įtvirtintą 14 dienų sutarties atsisakymo terminą iki 7 dienų. Taip pat siūlytina sumažinti 14 dienų terminą vartotojo pareigos išsiųsti prekiautojui prekę, kurios buvo atsisakyta, kai prekiautojas pats jos nepasiima. Šiuo atveju taip pat turėtų būti įtvirtintas 7 dienų terminas šiai pareigai įvykdyti.

Reikia pažymėti ir tai, kad naujoji Vartotojų apsaugos direktyva neišsprendė ir vartotojų teisių apsaugos elektroninėje erdvėje problemų, kurios yra susijusios su Garantijų direktyvoje įtvirtinta daiktų nekokybiškumo prezumpcija. Pirmoji, vartotojams ir prekiautojams reikšminga problema yra skirtingas nepriklausomų ekspertų nuomonių prieinamumo lygis Europos Sąjungos valstybėse narėse. Nemaža atvejų, kai tiek vartotojams, tiek ir prekiautojams yra labai sudėtinga įrodyti, atitinkamai, prekių nekokybiškumo ir prekių trūkumų atsiradimo po jų perdavimo momento faktus, kadangi ekspertų paslaugos yra apskritai sunkiai prieinamos arba brangiai kainuoja. Kita nekokybiškumo prezumpcijos problema yra susijusi su skirtinga valstybių praktika taikant skirtingus minėtos prezumpcijos galiojimo terminus. Dėl šios priežasties, galima teigti, kad nėra užtikrinama vienoda vartotojų bei prekiautojų (ypač esant tarpvalstybiniams vartojimo santykiams) teisių ir įrodinėjimų pareigų apimtis. Siekiant išspręsti su ekspertų nuomonių prieinamumu susijusias problemas, siūlytina, skatinti ES valstybes nares ekspertų funkcijas priskirti valstybės institucijoms ir sudaryti bei viešai paskelbti nepriklausomų ekspertų sąrašus. O siekiant užtikrinti vienodą vartotojų ir prekiautojų teisių ir įrodinėjimo pareigų apimtį, siūlytina, suteikti teismams bei AGS institucijoms, kurios sprendžia su vartojimo santykiais susijusius ginčus, teisę paskirstyti įrodinėjimo naštą tarp šalių, atsižvelgiant į konkrečių bylų aplinkybes, nepriklausomų ekspertų prieinamumo valstybėje narėje lygį bei prekiautojų profesionalumo laipsnį. Toliau šiame darbe bus nagrinėjamos su garantija pagal įstatymą, sudarant nuotolines prekių pirkimo sutartis, susijusios problemos.

## 3. Prekiautojo pareigos pateikti informaciją, kai sudaromos nuotolinės sutartys, tinkamo įgyvendinimo problematika

Šiame skyriuje bus nagrinėjama nuotolinių elektroninių sutarčių sudarymo problematika, koncentruojantis į prekiautojo pareigos pateikti vartotojui tam tikrą informaciją teisinio reguliavimo specifiką. Bus aptariamos informacijos, susijusios su garantijos pagal įstatymą bei prekių nekokybiškumo prezumpcijos sąlygų pateikimu, kai sudaromos nuotolinės elektroninės sutartys, problemos. Kaip pamatysime vėliau, yra nemažai atvejų, kai prekiautojai netinkamai vadovaujasi Europos Sąjungos teisėje įtvirtintomis garantijos pagal įstatymą taisyklėmis, todėl būtina pakeisti tam tikras prekiautojų pareigos pateikti vartotojui informaciją įgyvendinimo taisykles, kad būtų užtikrinta tinkama vartotojų teisių elektroninėje erdvėje apsauga ir būtų pašalinta prekiautojų galimybė perkelti savo atsakomybę dėl prekių nekokybiškumo tiesiogiai gamintojui. Prekiautojo pareigos pateikti tam tikrą informaciją įtvirtinimas užtikrintų ir vartotojo galimybę nusistatyti savo teisių ir pareigų apimtį vykdant nuotolines sutartis.

### 3.1. Garantijos pagal įstatymą bei nekokybiškumo prezumpcijos galiojimo sąlygų pateikimo, sudarant nuotolines elektronines sutartis, problematika

Garantijų direktyvos 2 str. 1 d. nurodoma, kad *„pardavėjas privalo pateikti vartotojui prekes, kurios atitinka pardavimo sutartį“*. Ši taisyklė taikoma ir tais atvejais, kai sudaromos nuotolinės elektroninės sutartys. Garantijų direktyvoje taip pat yra teigiama, kad pardavėjas yra atsakingas už bet kokį prekių neatitikimą, kuris atsiranda per dvejus metus nuo prekių perdavimo momento[60] (ši norma yra perkelta ir į LR CK 6.338 str. 2 d. bei 6.363 str. 2 d.).Ši taisyklė reikšminga ir vartotojų, ir prekiautojų teisių apsaugai. Vartotojas yra užtikrinamas, kad įsigytas daiktas bus kokybiškas dvejus metus nuo jo įsigijimo, o išsiaiškinus, kad daiktas turi trūkumų, būtų užtikrinta galimybė atgauti tinkamos kokybės daiktą, pareiškus pretenziją prekiautojui. Prekiautojui garantijos termino naudingumas pasireiškia tuo, jog pasibaigus nustatytam garantijos galiojimo terminui, prekiautojo pareiga perduoti tinkamos kokybės prekes bus laikoma įvykdyta. Atkreiptinas dėmesys, kad Garantijų direktyvos 6 str. 3 d. yra nurodyta, jog garantija jam turi būti pateikiama raštu ar kitoje patvarioje laikmenoje tik tuo atveju, jeigu vartotojas to reikalauja. Ši norma aktuali vartotojų teisių

[60] 1999 m. gegužės 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 1999/44/EB dėl vartojimo prekių pardavimo ir susijusių garantijų tam tikrų aspektų. 2004 specialusis leidimas, 2004-12-30, Nr.: 1.

apsaugos elektroninėje erdvėje kontekste, kadangi Garantijų direktyva iš esmės neįpareigoja prekiautojo pateikti konkrečias garantijos pagal įstatymą sąlygas, ir tai gali sukelti vartotojams problemų, norint pasinaudoti garantijų pagal įstatymą suteiktomis teisėmis.

Europos Vartotojų Centrų tinklas atliko 72 parduotuvių veiklos tyrimą 21-oje ES valstybėje narėje, kurio metu buvo tiriamos dvi galimos situacijos, susijusios su garantijos pagal įstatymą termino taikymu. Pirmuoju atveju, buvo siekiama išsiaiškinti ar prekiautojai yra linkę priimti nekokybiškas prekes kai galioja nekokybiškumo prezumpcija t.y. kai nėra praėjęs 6 mėnesių terminas nuo prekių perdavimo dienos. Tyrimas parodė, kad 83 % atvejų, prekiautojai buvo linkę priimti grąžinamas prekes, o likusieji 17 % prekiautojų ragino vartotojus kreiptis į gamintojus arba gamintojų atstovus[61]. Tai rodo, kad didžioji dalis prekiautojų padeda vartotojams įgyvendinti garantijos pagal įstatymą teikiamas teises, tačiau kai kurie prekiautojai siekia perkelti atsakomybę, dėl garantinio aptarnavimo, tiesiogiai gamintojams. Tyrime taip pat buvo tiriamas klausimas ar prekiautojai yra linkę aptarnauti vartotojus, kurie pareiškia pretenziją dėl prekės nekokybiškumo nustojus galioti prekės nekokybiškumo prezumpcijai t.y. praėjus 6 mėnesių terminui po prekių perdavimo dienos. Šiuo atveju, tyrimo rezultatai taip pat nebuvo teigiami, kadangi net 27 % prekiautojų nebuvo linkę tenkinti vartotojų reikalavimų ir skatino vartotojus reikšti pretenzijas tiesiogiai gamintojui[62].Tokie tyrimo rezultatai rodo, kad Europos Sąjungos vartotojams gali būti sudėtinga pasinaudoti garantijos pagal įstatymą teikiama apsauga. Situacijos nepalengvina ir dabartinio ES teisinio reguliavimo specifika.

Reikia atkreipti dėmesį, kad Garantijų direktyvos 6 str. 3 d. yra nurodyta, jog garantijos sąlygos vartotojui pateikiamos raštu arba kitoje patvarioje laikmenoje tik tais atvejais, kai vartotojas to pareikalauja. Tokia pareiga pateikti vartotojui komercinės garantijos sąlygas yra įtvirtinta ir LR CK 6.228[14] str. 4 d. Ši norma yra ypač aktuali vartotojams, kurie įsigyja prekes internetu, kadangi, atsižvelgiant į interneto parduotuvėse pateikiamą informaciją, vartotojams daugeliu atvejų nėra pateikiama konkreti, su garantija pagal įstatymą, komercine garantija ir prekiautojo pareigomis susijusi informacija. Štai pavyzdžiui, didžiausių Lietuvos interneto parduotuvių Pigu.lt ir 1a.lt prekių aprašymuose yra pateikiamas tik bendras 2 metų garantijos terminas, o jos sąlygos nėra detalizuojamos nurodant, kad detalesnė informacija yra pateikiama prekės garantiją patvirtinančiame dokumente. Pastebėtina, kad panašios informacijos pateikimo vartotojams tendencijos vyrauja ir kitose internetinėse parduotuvėse visoje Europos Sąjungoje. Autoriaus

[61] Supra note 40, P. 13
[62]Ibid. 13

nuomone, dabartinė situacija gali pažeisti vartotojų teises, kadangi prekiautojams yra suteikiama galimybė perkelti garantinio aptarnavimo pareigas gamintojams. Tai įrodo ir minėto ECC tinklo atlikto tyrimo rezultatai. Dėl šios priežasties, siūlytina pakeisti informacijos dėl garantijos pagal įstatymą bei komercinės garantijos pateikimo vartotojams reikalavimus.

Reikia sutikti, kad vartotojui įsigijus prekę, kartu su ja yra perduodamas ir garantijos dokumentas, kuriame išdėstomos konkrečios garantijos sąlygos, tačiau nuotolinių sutarčių atveju, vartotojas su šio dokumento informacija gali susipažinti tik gavęs prekę. Atkreiptinas dėmesys ir į tai, kad nemaža dalis aktualios informacijos nėra pateikiama ir garantijos dokumentuose. Šiuo atveju, galima paminėti įrodinėjimo naštos dėl prekių nekokybiškumo paskirstymo taisykles, kadangi kai kuriose ES valstybėse narėse galioja skirtingas, ankstesnėse darbo dalyse analizuotos, prekių nekokybiškumo prezumpcijos terminas. Galima teigti, kad vartotojas, įsigijęs prekę internetu, atsiduria nepalankesnėje padėtyje, lyginant su tuo vartotoju, kuris įsigyja prekę tradiciniu būdu, kadangi nuotolinę sutartį sudarančiam vartotojui nėra prieinama labai svarbi informacija dėl prekiautojo atsakomybės, kuri gali įtakoti vartotojo sprendimą sudaryti sutartį. Dėl šios priežasties, autoriaus nuomone, svarbiausios garantijos pagal įstatymą bei komercinės garantijos sąlygos turėtų būti pateikiamos vartotojui iki nuotolinės sutarties sudarymo. Pirmiausia derėtų pakeisti Garantijų direktyvos 6 str. 3 d. nuostatą dėl garantijos sąlygų pateikimo vartotojui tik jam pareiškus reikalavimą, atitinkamai pakeičiant ir susijusias LR CK nuostatas, ir įtvirtinti reikalavimą, kad pagrindinė informacija dėl garantijos pagal įstatymą bei komercinės garantijos, turi būti pateikta vartotojui raštu arba kitoje patvarioje laikmenoje prieš sudarant nuotolinę sutartį. Tokiu atveju, prekiautojas būtų įpareigotas nurodyti ne tik garantijos termino trukmę, tačiau ir faktą, kad vartotojo pretenzijos dėl prekės nekokybiškumo turi būti reiškiamos jam arba atitinkamam gamintojo atstovui, kaip nurodoma ir su preke pateikiamuose garantijos dokumentuose. Prekiautojas taip pat turėtų būti įpareigotas pateikti vartotojui šalies įstatymuose įtvirtintas prekių nekokybiškumo prezumpcijos galiojimo taisykles. Įpareigojus prekiautoją pateikti minėtas sąlygas būtų pašalinta prekiautojo galimybė perkelti atsakomybę dėl prekės nekokybiškumo tiesiogiai gamintojui. Vartotojui taip pat būtų užtikrinta galimybė susipažinti su užsienio valstybės vartotojų teisių apsaugos specifika, kai vartojimo santykiams yra taikoma kitos valstybės teisė, kadangi vartotojas dažnai negali susipažinti su vartotojų teisių apsaugai reikšminga užsienio valstybės teise iki kol negauna prekės ir garantijos dokumentų.

Autoriaus nuomone, prekiautojas taip pat turėtų būti įpareigotas iki nuotolinės sutarties sudarymo pateikti ne tik garantijos pagal įstatymą sąlygas, tačiau ir nekokybiškumo prezumpcijos galiojimo bei įrodinėjimo naštos paskirstymo, dėl prekių nekokybiškumo taisykles. Nenurodant šių sąlygų, atsiranda prekiautojo galimybė perkelti įrodinėjimo naštą, dėl prekių nekokybiškumo, tiesiogiai vartotojui, kadangi vartotojas nežino savo teisių apimties. Tai ypač aktualu esant tarpvalstybiniams vartojimo santykiams, kai taikoma ne vartotojo gyvenamosios vietos teisė, kadangi vartotojui yra itin sunku išsiaiškinti, kokios konkrečios prekių nekokybiškumo prezumpcijos galiojimo ir įrodinėjimo naštos paskirstymo taisyklės galioja kitoje Europos Sąjungos valstybėje narėje. Dėl šios priežasties, siūlytina pakeisti Garantijų direktyvos 6 str. 3 d. bei atitinkamų nacionalinių įstatymų nuostatas įtvirtinant tokią normą – *„Informacija vartotojui apie garantijos ir direktyvos 5 str. 3 d, įtvirtintos nekokybiškumo prezumpcijos galiojimo terminus turi būti pateikiama raštu arba kitoje jam prieinamoje ilgalaikėje laikmenoje iki sutarties sudarymo“*. Garantijų direktyvoje įtvirtinus tokią nuostatą, būtų sumažintos prekiautojų galimybės atsikratyti prekių nekokybiškumo priežasčių įrodinėjimo naštos.

### 3.2.Apibendrinimas ir pasiūlymai

Apibendrinant galima pasakyti, kad dabartinis garantijų pagal įstatymą bei komercinių garantijų sąlygų pateikimo vartotojui teisinis reguliavimas neužtikrina veiksmingos vartotojų teisių apsaugos, kai sudaromos nuotolinės sutartys, kadangi prekiautojams atsiranda galimybė perkelti atsakomybę, dėl prekių nekokybiškumo, tiesiogiai gamintojams. Taip pat pažymėtina, kad nenurodžius Garantijų direktyvoje bei nacionaliniuose įstatymuose įtvirtintos prekių nekokybiškumo prezumpcijos galiojimo sąlygų, atsiranda ir galimybė perkelti įrodinėjimo, dėl prekių nekokybiškumo, naštą tiesiogiai vartotojams. Taigi, dėl informacijos trūkumo, vartotojams gali būti sunku nuspręsti dėl savo teisių apimties, ypač esant tarpvalstybiniams vartojimo santykiams. Dėl šių priežasčių, papildomos informacijos, susijusios su garantijų pagal įstatymą, komercinių garantijų bei prekių nekokybiškumo prezumpcijos galiojimo sąlygomis, pateikimo reikalavimai yra būtini, siekiant tinkamai įgyvendinti vartotojų teises elektroninėje erdvėje. Galima teigti, kad prekiautojų teisės, šiuo atveju, taip pat nebūtų pažeistos, kadangi kiekvienam prekiautojui yra lengvai prieinamos techninės galimybės, kurių pagalba būtų galima pateikti didesnę dalį informacijos elektroninėje parduotuvėje.

## 4. Vartotojų duomenų apsaugos, atsiskaitant už prekes internetu, ir pasitikėjimo skatinimo problematika elektroninėje erdvėje

Šiame skyriuje bus nagrinėjamos problemos, susijusios su vartotojų duomenų apsauga, kai už įsigytas prekes yra atsiskaitoma internetu. Tam tikslui pasiekti privalu ištirti atskirų atsiskaitymo internetu priemonių naudojimo specifiką. Dėl šios priežasties, toliau darbe bus tiriamos šios atsiskaitymo internetu priemonės: debeto, kreditinės ir virtualios kortelės, internetinė bankininkystė ir atsiskaitymo per tarpininkus galimybės. Šiame skyriuje taip pat bus nagrinėjamos ir vartotojų pasitikėjimo skatinimo perspektyvos. Specialioje 2012 m. Eurobarometro ataskaitoje dėl nusikaltimų elektroninėje erdvėje yra teigiama, kad kiekvieną dieną, visame pasaulyje, nuo apgavysčių elektroninėje erdvėje nukenčia apie 1 milijonas žmonių[63]. Europos Sąjungos vartotojai, su apgavystėmis elektroninėje erdvėje, taip pat susiduria gana dažnai. Minėtoje ataskaitoje nurodyta, kad net 53 % Europos Sąjungos vartotojų naudojasi internetu siekdami įsigyti prekes ir paslaugas. Atkreiptinas dėmesys, kad skirtingose ES valstybėse narėse šis skaičius svyruoja. Štai pavyzdžiui, net 80 % Švedijos vartotojų įsigijo prekes ir paslaugas internetu, o tuo tarpu Portugalijoje šis skaičius siekė vos 17 % (Lietuvoje maždaug 38 % vartotojų įsigyja prekes ir paslaugas internetu)[64]. Viena iš aktualiausių, vartotojų teisių apsaugos elektroninėje erdvėje problemų yra susijusi su vartotojų duomenų vagysčių prevencija. Su jomis susiduria apie 8 %Europos Sąjungos valstybių narių vartotojų [65]. Šiame darbe pirmiausia bus nagrinėjamos saugaus atsiskaitymo internete problemos, kadangi, remiantis Eurobarometro ataskaita, net 38 % Europos Sąjungos vartotojų teigia, jog didžiausią susirūpinimą, įsigyjant prekes internetu, jiems kelia galimos finansinių duomenų vagystės[66].Tiriant vartotojų finansinių duomenų saugumą elektroninėje erdvėje, derėtų išanalizuoti atsiskaitymo būdų specifiką. Pirmiausia išnagrinėsime atsiskaitymų kreditinėmis kortelėmis saugumo lygį vartotojų duomenų apsaugos prasme.

[63] Cyber Security Report, European Commission Special Eurobarometer 390. [interaktyvus] Prieiga per internetą: <http://ec.europa.eu/public_opinion/archives/ebs/ebs_390_en.pdf>. [Žiūrėta: 2015-04-10] P. 2
[64] Ibid. P. 18
[65] Ibid. P. 46
[66] Ibid. P. 25

### 4.1.Vartotojų duomenų apsauga, naudojantis skirtingomis mokėjimo priemonėmis

Kalbant apie atsiskaitymų kredito kortelėmis specifiką reikia paminėti, kad šis, atsiskaitymo už internetu įsigytas prekes ir paslaugas būdas, nėra pats saugiausias, kadangi, atsiskaitydamas kredito kortele, vartotojas pateikia prekiautojui nemažai duomenų, kurie prekiautojui tampa laisvai pasiekiami(vartotojo vardas ir pavardė, kredito kortelės numeris, galiojimo data bei apsaugos kodas). Dėl to, vartotojai turėtų būti itin atsargūs, spręsdami dėl to ar vienoje ar kitoje elektroninėje parduotuvėje atsiskaitant už prekes bus užtikrinta vartotojų duomenų apsauga. Šiuo atveju, turėtų būti atsižvelgiama į prekiautojo populiarumą bei patikimumo laipsnį (prekiautojų patikimumo laipsnio nustatymo kriterijai bus aptariami kitoje darbo dalyje) ir kilus bent menkiausiai abejonei dėl tikrųjų prekiautojo ketinimų, vartotojas turėtų ieškoti reikalingų prekių kitoje interneto parduotuvėje. Atkreiptinas dėmesys, kad net ir tuo atveju, kai prekiautojas veikia sąžiningai, jis gali nesugebėti užtikrinti tinkamos vartotojo duomenų ir informacijos apie kreditinės kortelės duomenis apsaugos. Taip gali atsitikti, kai tretieji asmenys įsilaužia į prekiautojo sistemą ir pavagia saugomą informaciją. Prieš keletą metų, vartotojų duomenų saugumo neužtikrino viena didžiausių pasaulio programinės įrangos gamintoja „Adobe Systems Incorporated“, ko pasekoje buvo pavogti 3milijonų vartotojų duomenys, įskaitant ir kredito kortelių informaciją[67]. Minėtas atvejis rodo, kad netgi prekiautojui veikiant sąžiningai, kai kuriais atvejais, duomenų vagysčių neįmanoma išvengti. Dėl šios priežasties, vartotojai, kurie, įsigydami prekes ir paslaugas internetu, naudojasi kreditinėmis kortelėmis, turėtų pasirūpinti papildoma duomenų apsauga. Vienas iš kredito kortelių informacijos apsaugos būdų jau kurį laiką yra taikomas Prancūzijos teritorijoje. Tai vadinamoji *„carte bleue“* sistema, kurią 2002 m. Prancūzijoje įdiegė viena didžiausių pasaulio kredito bei debeto korteles teikiančių ir aptarnaujančių kompanijų – „Viza“.

Daugeliu atvejų, carte bleue klasei priklausanti kompanijos „Viza“ kortelė veikia kaip tradicinė kredito kortelė ir ji gali būti panaudota atsiskaitymams internetu, tačiau šioms kortelėms nėra taikomi tokie dideli mokesčiai, kurie taikomi įprastoms kredito kortelėms. Pagrindinė carte bleue sistemos nauda vartotojų apsaugai elektroninėje erdvėje yra susijusi su vartotojų duomenų apsaugos specifika, vartotojui atsiskaitant už prekes internetu. Kaip minėta anksčiau, įprasto kredito kortelės panaudojimas reiškia, kad prekiautojui tampa prieinama kredito kortelės informacija, įskaitant kredito kortelės numerį. Viza carte bleue tipo kortelės pasižymi tuo, jog atsiskaitymo už

[67] [interaktyvus] Prieiga per internetą: <https://helpx.adobe.com/x-productkb/policy-pricing/customer-alert.html> [žiūrėta: 2015-04-22]

įsigytas prekes metu ši kortelė sugeneruoja fiktyvų vienkartinį numerį, kuris yra susietas su tikruoju kredito kortelės numeriu. Pažymėtina, kad būtent fiktyvus numeris ir tampa prieinamas prekiautojui[68], o tikrasis kortelės numeris išlieka žinomas tik vartotojui ir kortelę aptarnaujančiam subjektui. Tokia duomenų apsaugos sistema užtikrina kreditinės kortelės duomenų saugumą ne tik tuo atveju, kai prekiautojas veikia nesąžiningai, tačiau ir tada, kai į sąžiningai veikiančio prekiautojo sistemą įsilaužia tretieji asmenys. Kaip minėta anksčiau, carte bleue sistema veikia tik Prancūzijos teritorijoje, taigi šio tipo kortele galima atsiskaityti tik su vietos prekiautojais, o tai neužtikrina vartotojų teisių apsaugos elektroninėje erdvėje, kai nuotolinės sutarties šalys yra skirtingose valstybėse. Manytina, kad sukurti bendrą Europos Sąjungos carte bleue tipo asmens duomenų apsaugos sistemą, atsiskaitymų už prekes internetu saugumui užtikrinti, būtų gana sudėtinga, tačiau tokios sistemos įvedimui atskirose ES valstybėse narėse kliūčių nėra. Dėl šios priežasties, siūlytina skatinti Europos Sąjungos valstybes nares, bendradarbiaujant su kredito ir debeto korteles aptarnaujančiomis kompanijomis, kurti panašias duomenų apsaugos sistemas, kadangi tokios sistemos užtikrintų vartotojų duomenų apsaugą elektroninėje erdvėje ir didintų vartotojų pasitikėjimą šiomis atsiskaitymo priemonėmis. Tai ypač aktualu Lietuvos vartotojams, kadangi, šioje šalyje, atsiskaitymo kredito kortelėmis galimybės yra labai ribotos. Tai patvirtina ir didžiausių Lietuvos internetinių parduotuvių Pigu.lt bei 1a.lt interneto puslapiuose patalpinta informacija dėl galimų atsiskaitymų už užsakytas prekes būdų – atsiskaitymas kredito kortele nėra įvardijamas kaip vienas iš jų. Vis dėlto, kitose Europos Sąjungos valstybėse narėse šis mokėjimo būdas yra labai mėgstamas. Štai pavyzdžiui, Jungtinėje Karalystėje ir Prancūzijoje, pirmenybę šiam mokėjimo būdui teikia daugiau negu 50 % vartotojų[69].

Atkreiptinas dėmesys ir į tai, kad Lietuvos Respublikos teisės aktai užtikrina vartotojų apsaugą duomenų vagystės atveju, tačiau ši apsauga nėra absoliuti. Lietuvos Respublikos Mokėjimų įstatymo 30 str. nustato, kad *„mokėtojui tenka dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai iki 150 eurų...“*, jeigu jie atsiranda dėl pavogtos mokėjimo priemonės panaudojimo. Galima teigti, kad ši nuostata taikoma, kai yra pavagiama ir internete panaudotos kreditinės kortelės informacija. Šis ribojimas užtikrina minimalų vartotojų apsaugos standartą, kadangi už mokėjimo teisėtumą yra

[68]OECD Report on Consumer Protection in Online and Mobile Payments, OECD Digital Economy Papers, No. 204, OECD Publishing. 2012. P. 30 [interaktyvus] Prieiga per internetą: <http://www.oecdilibrary.org/docserver/download/5k9490gwp7f3.pdf?expires=1430935784&id=id&accname=guest&checksum=771B6C372B4965AA574B4E84170887EE> [žiūrėta 2015-04-22]

[69] Postnord. E-commerce in Europe 2014. [interaktyvus] Prieiga per internetą: <http://www.postnord.com/globalassets/global/english/document/publications/2014/e-commerce-in-europe-2014.pdf> [žiūrėta 2015-04-22] P. 40

atsakingas ne tik vartotojas. Didesnė negu 150 eurų suma turi būti kompensuojama kredito ar debeto kortelę aptarnaujančio banko (nebent vartotojas veikė labai neatsargiai ar tyčia), kadangi bankas taip pat yra atsakingas už mokėjimų teisėtumo priežiūrą. Manytina, kad toks ekonominės naštos dėl vartotojo patirtų nuostolių paskirstymas yra proporcingas ir nepažeidžia nei vartotojų nei kredito korteles aptarnaujančių institucijų teisių. Vis dėlto, autoriaus nuomone, kol nebus pagerinta vartotojų duomenų apsaugos sistema, vartotojai turėtų naudotis saugesniais atsiskaitymo internete būdais ir priemonėmis, kadangi net ir minimali 150 eurų suma, kurią gali prarasti vartotojas, yra gana didelė. Toliau aptarsime kitos mokėjimo priemonės – virtualiosios kortelės suteikiamus vartotojų duomenų apsaugos privalumus.

Virtualioji kortelė turėtų būti laikoma viena iš saugiausių atsiskaitymo internete priemonių. Išskirtinis šių atsiskaitymo priemonių bruožas yra tas, kad jomis galima atsiskaityti tik už prekes įsigytas internetu. Tokias korteles Lietuvoje išduoda visi pagrindiniai šalyje veikiantys bankai (SWED, SEB, DNB). Svarbu paminėti ir tai, kad šios mokėjimo priemonės yra pigios ir prieinamos visiems pilnametystės sulaukusiems asmenims, kadangi, priešingai nei įsigyjant kredito kortelę, šiuo atveju nėra atsižvelgiama į asmens gaunamas pajamas. Pažymėtina, kad protingai besielgiantis vartotojas, kuris dažnai įsigyja prekes internetu ir mokėjimams naudoja virtualiąją kortelę, gali apsisaugoti nuo nuostolių atsiradimo, kai vienu ar kitu būdu pavagiami vartotojo duomenys ar virtualioji kortelė, kadangi su šia kortele susieta vartotojo banko sąskaita yra atskira nuo pagrindinių kortelių sąskaitų. SEB banko interneto svetainėje teigiama[70], kad su virtualiąja kortele susieta banko sąskaita turėtų būti laikoma tuščia iki tol kol atsiranda poreikis atlikti mokėjimą už internetu įsigytą prekę. Taip būtų garantuojama, kad net praradus kortelę, vartotojas nepatirtų jokių finansinių nuostolių, taip pat ir su pagrindine kortele susietos sąskaitos lėšos negalėtų būti panaudotos neteisėtai. Autoriaus nuomone, ši atsiskaitymo internetu priemonė yra viena iš saugiausių bei lengviausiai prieinamų daugumai vartotojų, todėl Europos Sąjungos valstybės narės turėtų skatinti informacijos apie šią mokėjimo priemonę prieinamumą vartotojams. Toliau bus aptariamas kitas svarbus atsiskaitymo internetu būdas – internetinė bankininkystė.

Kaip minėta anksčiau, nemaža dalis vartotojų atskirose valstybėse, atsiskaitydami už prekes internetu, pirmumą teikia kredito ir debeto kortelėms. Vis dėlto, pažymėtina, kad Lenkijos, Beneliukso bei Šiaurės regiono ES valstybėse narėse populiarus atsiskaitymo įrankis yra ir

[70] Prieiga per internetą: <https://www.seb.lt/kasdiene-bankininkyste/mokejimo-korteles/debeto-korteles/visa-virtuon#nauda> [žiūrėta 2015-04-22]

tarpbankiniai pinigų pervedimai[71]. Internetinė bankininkystė turėtų būti laikoma viena iš saugiausių mokėjimo priemonių, kadangi apsikeitimas duomenimis, šiuo atveju, įvyksta tarp vartotojo bei prekiautojo bankų, tačiau atkreiptinas dėmesys, kad ši priemonė dažniausiai naudojama atsiskaitymams šalies viduje. Atsiskaitymams su užsienio prekiautojais dažniausiai pasirenkami kiti būdai, kadangi pinigų pervedimai į užsienio valstybes yra žymiai brangesni negu šalies viduje. Kaip pavyzdį galime paimti paslaugas Lietuvoje teikiančio banko „SEB“ tarptautinių pavedimų įkainius, kurie svyruoja nuo 2 iki beveik 80-ies eurų[72]. Manytina, kad kol bankai nesumažins savo paslaugų įkainių, tol tarptautiniams pervedimams dažniau bus naudojami kiti būdai. Duomenų apsaugos prasme, internetinė bankininkystė yra viena saugiausių mokėjimo priemonių, tačiau reikia atkreipti dėmesį, kad vartotojai nėra apsaugoti nuo nesąžiningai veikiančių prekiautojų, kurie, gavę vartotojo pavedimą, prekių nepristato. Būtent tai, kaip vieną iš populiariausių sukčiavimo internete būdų įvardija ECC tinklo atstovai visoje Europoje. Net 70 % jų teigia, kad imituoti tinklalapiai yra labiausiai paplitusi sukčiavimo sistema[73]. Tokiose parduotuvėse yra siūlomos prekės neįprastai mažomis kainomis, o pagrindiniu mokėjimo būdu yra nurodomas banko pavedimas. Prekiautojui atsiskaičius už norimas prekes, jos tiesiog nėra pristatomos, o su pardavėju tampa neįmanoma susisiekti. Šiuo atveju, pažymėtina, prekiautojui gavus pavedimą, jį atšaukti ir atgauti pinigus yra sudėtinga, kadangi, kaip teigiama ir SEB banko interneto svetainėje, prekiautojo gautą pavedimą galima atšaukti tik su jo sutikimu[74]. Naudojimasis kredito kortele, apsaugos nuo imituotų tinklalapių daromos žalos prasme yra pranašesnis, kadangi kredito kortelių turėtojai paprastai gali pasinaudoti pirkinių draudimu, kuris leidžia vartotojams atšaukti kredito kortele atliktą mokėjimą per 3 mėnesius nuo atsiskaitymo už pirkinius dienos, vis dėlto, imituotuose tinklalapiuose, atsiskaitymai kredito ar debeto kortelėmis dažniausiai yra negalimi. Autoriaus nuomone, galima teigti, kad internetinė bankininkystė pakankamai kokybiškai užtikrina vartotojų duomenų apsaugą, tačiau vartotojas, siekdamas įsigyti prekes internetu, privalo elgtis apdairiai ir įsigyti prekes tik iš patikimų prekiautojų. Taip pat paminėtina, kad, priešingai nei virtualios kortelės duomenų vagystės atveju, vartotojo internetinės bankininkystės duomenis turinčiam sukčiui būtų prieinamos visos toje

[71] Supra note 69, P. 14

[72] Prieiga per internetą: <https://www.seb.lt/kasdiene-bankininkyste/kita/ikainiai/pinigu-pervedimas-i-uzsieni> [žiūrėta 2015-04-25]

[73] Fraud in cross-border e-commerce, ECC-Net. Prieiga per internetą: <http://ec.europa.eu/consumers/ecc/docs/ecc-report-cross-border-e-commerce_en.pdf>. [žiūrėta 2015-04-22].

[74] Prieiga per internetą: <https://www.seb.lt/kasdiene-bankininkyste/banko-saskaita-ir-pervedimai/kaip-atsaukti-mokejimo-nurodyma> [žiūrėta 2015-04-25]

sąskaitoje esančios lėšos. Toliau galima aptarti trečiųjų asmenų teikiamų paslaugų reikšmę vartotojų duomenų apsaugos elektroninėje erdvėje kontekste.

Vienas iš populiariausių tarptautinių mokėjimų internetu pagalbininkų visame pasaulyje yra „PayPal“. Šia sistema naudojasi daugybė vartotojų visoje Europos Sąjungoje. Kai kuriose valstybėse daugiau nei pusė visų vartotojų teikia pirmenybę būtent šiam atsiskaitymo būdui[75]. Viskas ko reikia vartotojui, norint pradėti naudotis PayPal arba panašaus tipo paslaugomis, yra banko išduota kortelė, kuri gali būti panaudota ir atsiskaitymams internetu. Tai reiškia, kad vartotojas privalo turėti kreditinę arba virtualiąją kortelę (paprasta debeto kortelė netinka). Užsiregistravus PayPal sistemoje ir pateikus atitinkamus finansinius duomenis, kiekvienas vartotojas įgyja atskirą sąskaitą, iš kurios ir yra pervedami pinigai atsiskaitant už prekes. Taip yra užtikrinama vartotojų duomenų apsauga, kadangi vartotojų finansiniai duomenys tampa prieinami tik mokėjimą administruojantiems PayPal atstovams. Taigi, pagrindinis PayPal ir panašių atsiskaitymo priemonių bruožas yra tas, kad ši sistema, vartotojo ir prekiautojo santykiuose, veikia kaip tarpininkas. Vartotojų duomenų apsaugos elektroninėje erdvėje kontekste, tai yra svarbu todėl, kad patikimas tarpininkavimas, atsiskaitant internetu, užtikrina vartotojų finansinių duomenų apsaugą bei nuostolių, dėl imituotų tinklalapių, atsiradimo tikimybę, nes tarpininkas įsipareigoja atlyginti vartotojo nuostolius, jeigu jis negauna prekės[76]. Manytina, kad prekiautojo sukčiavimo atveju garantuojama pinigų grąžinimo garantija kelia vartotojų pasitikėjimą šia atsiskaitymo priemone. Dėl šios priežasties, vartotojai turėtų stengtis įsigyti prekes iš tų prekiautojų, kurie naudojasi PayPal ar panašių internetinio atsiskaitymo sistemų paslaugomis.

Apibendrinant atskirų mokėjimo priemonių efektyvumą vartotojų duomenų apsaugos srityje, galima teigti, kad ne visos priemonės gali būti laikomos lygiavertėmis. Autoriaus nuomone, už duomenų apsaugą yra atsakingos ne tik valstybės institucijos, kurios nustato duomenų apsaugos teisinį reguliavimą, tačiau ir patys vartotojai. Egzistuojant kelioms atsiskaitymo internetu priemonėms, vartotojas turėtų pasirinkti tą jų kombinaciją, kuri gali užtikrinti duomenų apsaugą esant vietiniams ir tarpvalstybiniams vartojimo santykiams. Kaip minėta anksčiau, atsiskaitymas kredito kortelėmis Lietuvoje nėra populiarus mokėjimo internetu būdas, tačiau kitose ES valstybėse narėse šia mokėjimo priemone naudojasi labai didelė vartotojų dalis. Reikia pažymėti, kad naudojimasis kredito kortele užtikrina vartotojo teisę susigrąžinti sumokėtus pinigus, kai vartotojas

[75] Supra note 69, P. 40

[76] User Agreement for PayPal Service 12.5 punktas Prieiga per internetą: <https://www.paypal.com/lt/webapps/mpp/ua/useragreement-full> [žiūrėta 2015-04-22]

negauna prekės, kadangi atsiskaičius už prekes šiuo būdu yra taikomas pirkinių draudimas. Vis dėlto, atsiskaitymas kredito kortele neturėtų būti laikomas saugiausiu atsiskaitymo būdu, dėl galimų vartotojų duomenų vagysčių atvejų. Autoriaus nuomone, ši mokėjimo priemonė turėtų būti naudojama tik tų ES valstybių narių vartotojų, kuriose veikia papildoma duomenų apsaugos sistema. Viena patikimiausių apsaugos priemonių galėtų būti laikoma Prancūzijos carte bleue sistema, tačiau kol tokia sistema visiems nėra prieinama, kai kurie vartotojai turėtų pasirinkti kitus atsiskaitymo internete būdus. Šiuo atveju, vartotojams patartina įsigyti virtualiąją kortelę, kadangi, kai vartotojas elgiasi apdairiai, ši priemonė apsaugo nuo nuostolių atsiradimo net tuo atveju, kai pavagiami vartotojo duomenys. Dėl šios priežasties, ES valstybėse narėse turėtų būti skatinamas informacijos apie šią mokėjimo priemonę skleidimas. Vienas populiariausių būdų atsiskaityti už pirkinius Lietuvoje yra internetinė bankininkystė, kuri, autoriaus nuomone, taip pat nėra visiškai saugus mokėjimo būdas, kadangi vartotojas, kuris naudojasi šia priemone, turi būti užtikrintas dėl prekiautojo patikimumo, nes prekiautojo sukčiavimo atveju, dažnai yra neįmanoma išsireikalauti iš prekiautojo jam sumokėtų sumų. Tarptautiniams mokėjimams atlikti internetinė bankininkystė taip pat nėra patraukli vartotojams, kadangi daugeliu atvejų tarptautiniams pavedimams yra taikomi labai dideli mokesčiai. Tarptautiniams mokėjimams atlikti vartotojai turėtų pasinaudoti tarpininkų paslaugomis, kadangi daugeliu atvejų jie yra labai patikimi ir teikdami savo paslaugas nereikalauja didelių mokesčių. Remiantis tuo kas išdėstyta, vietiniams mokėjimams atlikti, siūlytina naudotis virtualiomis kortelėmis, o tarptautinių mokėjimų apdorojimui turėtų būti pasitelkiami populiarūs tarpininkai. Šiuo metu, ši mokėjimo priemonių kombinacija geriausiai užtikrina vartotojų duomenų apsaugą.

### 4.2.Vartotojų pasitikėjimo skatinimo perspektyvos

Didžioji dalis Europos Sąjungos vartotojų pasitiki interneto prekiautojais ir paslaugų teikėjais. Eurobarometro ataskaitos duomenimis, tokių vartotojų visoje ES yra apie 70 %. Vis dėlto, likusieji vartotojai teigia, kad mažai pasitiki arba išvis nepasitiki interneto prekiautojais[77]. Šie skaičiai svyruoja skirtingose valstybėse, atsižvelgiant į interneto prieinamumo lygį valstybėje bei internetinės prekybos mastus. Interneto prekiautojais labiausiai pasitiki Skandinavijos valstybių vartotojai. Šiose valstybėse prekiautojais pasitiki apie 90 % vartotojų. Mažiausi pasitikėjimo

[77]Supra note 63, P. 22

rodikliai buvo užfiksuoti Graikijoje, kur interneto prekiautojais pasitiki tik 37 % vartotojų[78]. Reikia atkreipti dėmesį ir į tai, kad vartotojų nepasitikėjimas pasireiškia atskirose srityse. Didžioji dalis vartotojų yra labiausiai susirūpinę dėl galimų duomenų vagysčių bei atsiskaitymų saugumo užtikrinimo galimybių. Vartotojai taip pat yra pakankamai susirūpinę dėl internetu pirktų prekių pristatymo problemų[79].Manytina, kad Europos Sąjungos institucijos turėtų imtis priemonių, kurios skatintų vartotojų pasitikėjimą, nes dabartinė situacija, internetinės prekybos plėtros kontekste, nėra priimtina. Interneto prekiautojais nepasitiki gana didelis skaičius vartotojų, o nepasitikėjimo priežasčių spektras taip pat yra labai platus. Šios problemos galėtų būti išspręstos patobulinus vartotojų švietimo bei pasitikėjimo ženklų skyrimo ir identifikavimo sistemą.

Kalbant apie Europos Sąjungos vartotojų švietimo perspektyvas reikia paminėti, kad Europos Komisija, atsižvelgdama į sudėtingą vartotojų švietimo situaciją, savo komunikate dėl *„Europos vartotojų darbotvarkės pasitikėjimui ir ekonomikos augimui skatinti“* išreiškė nepasitenkinimą dėl informacijos prieinamumo lygio teigdama, kad vartotojams prieinama labai daug informacijos, tačiau ji nevisada yra naudinga[80].Komisija taip pat atkreipė dėmesį, kad vartotojų švietimas turi būti pradėtas nuo mokyklinio amžiaus. Dėl šios priežasties buvo sukurti keli interneto puslapiai, kuriuose pateikiama informacija apie vartotojų teisių apsaugą Europos Sąjungoje mokyklinio amžiaus vaikams bei mokytojams[81]. Vis dėlto, jaunųjų vartotojų švietimo tikslas pasitelkiant šias priemones dar nėra pasiektas, kadangi apžvelgus abiejų tinklalapių turinį galima pastebėti, kad labai didelė informacijos dalis nėra prieinama vartotojams iš mažųjų Europos Sąjungos valstybių, nes daugiausia informacijos yra pateikiama tik didžiųjų ES valstybių narių kalbomis. Taip pat reikia pabrėžti, kad net ir tuo atveju, jeigu šie mokiniams skirti tinklalapiai būtų tinkamai išversti į lietuvių kalbą, informacijos apie jų egzistavimą apskritai trūksta.

Labiau patyrę vartotojai, prieš įsigydami prekes iš konkrečios internetinės parduotuvės, naudojasi kitų vartotojų atsiliepimais. ECC tinklo atlikto tyrimo metu buvo išsiaiškinta, kad net 82 % vartotojų, prieš įsigydami prekę, pasidomi kitų vartotojų atsiliepimais ir jais vadovaujasi[82]. Manytina, kad tai kelia ir vartotojų pasitikėjimą. Tai galima laikyti tam tikru vartotojų savišvietos

[78]Ibid. P. 23
[79]Ibid. P. 25
[80]Komisijos komunikatas Europos Parlamentui, Tarybai, Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komitetui ir Regionų komitetui „Europos vartotojų darbotvarkė pasitikėjimui ir ekonomikos augimui skatinti“ Briuselis, 2012. P. 5
[81]<www.consumerclassroom.eu>; <http://ec.europa.eu/consumers/archive/europadiary/index_en.htm> [žiūrėta 2015-04-22]
[82] Trust mark report 2013 „Can I trust the trust mark?“ [interaktyvus] Prieiga per internetą: <http://ec.europa.eu/dgs/health_food-safety/information_sources/docs/trust_mark_report_2013_en.pdf> P. 51 [žiūrėta 2015-04-22]

mechanizmu, kadangi naudojantis kitų asmenų nuomone galima priimti pagrįsta sprendimą dėl prekės įsigijimo. Vis dėlto, kaip pažymima ir minėtame ECC tinklo tyrime, vartotojai, kurie vadovaujasi kitų asmenų atsiliepimais, gali būti apgauti[83]. Taip gali atsitikti dėl įvairių priežasčių. Pirmiausia paminėtina tai, kad prekiautojas gali „užtvindyti“ (angl. – „flooding“) atsiliepimų skiltį teigiamais komentarais, kurie nusvertų neigiamus komentarus. To išvengti būtų gana sudėtinga, kadangi vieši forumai yra laisvai prieinami visiems asmenims, o prekiautojo vidinė sistema, kurioje gali būti pateikti vartotojų komentarai, dažniausiai gali būti redaguojama paties prekiautojo. ECC tyrimo ataskaitoje yra siūloma, kad siekiant išvengti problemų, susijusių su prekiautojo įtaka vartotojų atsiliepimams, sukčiaujantys prekiautojai turėtų būti įtraukiami į juodąjį sąrašą įmonių, kurios skleidžia klaidinančią informaciją[84]. Vis dėlto, autoriaus nuomone, įrodyti, jog prekiautojas įtakojo atsiliepimų turinį arba veikė apsimesdamas vartotoju, gali būti labai sudėtinga. Dėl to, galima teigti, kad vartotojai neturėtų aklai vadovautis kitų vartotojų pateiktais komentarais. Pažymėtina, kad vartotojų švietimas ir savišvieta yra tik kelios priemonės, kurių pagalba gali būti didinamas vartotojų pasitikėjimas.

Kita veiksminga vartotojų pasitikėjimo skatinimo priemonė yra interneto parduotuvių ženklinimas atitinkamais patikimumo ženklais (angl. –trust mark) t.y. specialiais simboliais, kurie parodo, jog internetinė parduotuvė užtikrina aukštą vartotojų apsaugos standartą. Pažymėtina, kad dabartinė internetinių parduotuvių ženklinimo sistema Europos Sąjungoje nėra labai veiksminga. M. Niederberger atliktos apklausos rezultatai parodė, kad net 60 % vartotojų nusprendė neįsigyti prekių, kai interneto parduotuvėje nesugebėjo rasti nei vieno patikimumo ženklo[85]. Minėtos apklausos metu buvo nustatyta ir tai, kad net 75 % vartotojų atsisakė sudaryti prekių pirkimo sandorį, kai internetinė parduotuvė buvo pažymėta vartotojui nepažįstamu prekės ženklu. Visa tai rodo, kad egzistuoja poreikis sukurti veiksmingą internetinių parduotuvių ženklinimo sistemą.

Svarbu paminėti, kad skirtingi patikimumo ženklai atlieka skirtingas funkcijas. Vieni jų reiškia, kad interneto parduotuvėje užtikrinama vartotojų duomenų apsauga, kiti, kad interneto parduotuvė yra apsaugota nuo įsilaužimų ir t.t., kadangi be bendrųjų patikimumo ženklui taikomų reikalavimų, atskirus patikimumo ženklus teikiančios institucijos pačios nusistato, kokiai papildomais kriterijais remsis. Dėl to, kai kuriais atvejais, vartotojui nėra aiški ne tik patikimumo

[83]Ibid. P. 52
[84]Ibid. P. 52
[85]Prieiga per internetą: <http://www.actualinsights.com/2011/shopping-cart-abandonment-trust-logos/> [žiūrėta 2015-04-22]

ženklo reikšmė, tačiau ir faktas ar interneto parduotuvė tokį ženklą apskritai naudoja. ECC tinklas pažymi, kad tai dažnai įtakoja kalbos barjeras [86] .Lietuvoje teikiamas patikimumo ženklas *„saugupirkti.lt“* taip pat neatitinka kalbos reikalavimų, kadangi šį patikimumo ženklą teikiančios organizacijos tinklalapyje pateikiama informacija yra tik lietuvių kalba. Galbūt ir galima sakyti, kad tokioje mažoje valstybėje tiesiog nėra poreikio atskleisti informaciją apie valstybėje išduodamus patikimumo ženklus, kadangi didžioji dalis internetinių parduotuvių yra orientuotos tik į vidaus rinką, tačiau, autoriaus nuomone, vėliau tai gali pakenkti tolesnei prekiautojo verslo plėtrai. Labai svarbu paminėti, kad lietuviškojo patikimumo ženklo, kai kuriose internetinėse parduotuvėse rasti neįmanoma. Tai galima padaryti tik *„saugupirkti.lt“* interneto svetainėje, kurioje veikia paieškos sistema, tačiau tai nėra efektyvus būdas vartotojų pasitikėjimui didinti, nes prekybininko interneto svetainėje neesant pateikto patikimumo ženklo, vartotojai gali net nenumanyti, kad patikimumo ženklas yra priskirtas vienai ar kitai internetinei parduotuvei. Taigi, galime teigti, kad ir vartotojai iš Lietuvos, ir iš užsienio valstybių, neturi pakankamai informacijos apie atskirų valstybių nacionalinių institucijų teikiamus patikimumo ženklus [87] .ECC tyrime yra pateikiama ES valstybių narių patikimumo ženklų sistema ir specialūs kriterijai, kuriais remiantis, vietinė internetinė parduotuvė gali gauti nacionalinį patikimumo ženklą. Siekiant paskatinti vartotojų iš skirtingų ES valstybių narių pasitikėjimą internetinėmis parduotuvėmis, turėtų būti sukurta bendra Europos Sąjungos valstybių pasitikėjimo ženklų duomenų bazė, kurioje būtų galima pateikti informaciją apie atskirų valstybių patikimumo ženklų specifiką ir reikšmę.

Pažymėtina, kad galimybė padidinti vartotojų pasitikėjimo interneto prekiautojais rodiklius atsirado, kai buvo sukurtas Europos patikimumo ženklas – „EMOTA“. Šis ženklas yra bendras visoms Europos Sąjungos valstybėms narėms, todėl jis turėjo garantuoti vartotojų pasitikėjimo internetinėmis parduotuvėmis bei nacionaliniais patikimumo ženklais didėjimą ir harmonizuoti tam tikrus prekiautojų veiklos bei vartotojų teisių apsaugos kriterijus. Šis ženklas turėjo garantuoti, kad internetinės parduotuvės veiks užtikrindamos: informacijos apie prekiautoją skaidrumą, informacijos apie prekę ir jos kainą aiškumą, vartotojų duomenų apsaugą ir t.t[88]. Vis dėlto, vargu ar galima teigti, kad EMOTA pasiekė šį tikslą. Tam įtakos turėjo šio ženklo paskyrimo taisyklių specifika. Pagrindinė EMOTA ženklo problema yra ta, kad šis patikimumo ženklas gali būti pateikiamas

[86]ECC-Net report “Online Cross-border Mystery Shopping - State of the e-Union”, 2011 P. 52 Prieiga per internetą: <http://www.ecc.lt/binary/uploads/pdf/web.pdf> [žiūrėta 2015-04-22]
[87] Supra note 82, P. 16
[88] S. Czech „EMOTA‘s European Trust mark scheme“, Brussels, 2014. Prieiga per internetą: <http://media.wix.com/ugd/b18286_7e060675ac4140fbb812cd7e74acff54.pdf> [žiūrėta 2015-04-22]

internetinėje parduotuvėje tik tuo atveju, jeigu šalia jo bus pateiktas ir nacionalinis patikimumo ženklas. Šiuo atveju, reikia atkreipti dėmesį, kad kol kas EMOTA ženklas gali būti nurodytas kartu su 11 ES valstybių narių nacionaliniais patikimumo ženklais (Lietuva į šį sąrašą nepatenka[89]). Dėl šios priežasties, tikimybė, jog užsienio valstybės vartotojas atpažins tik nacionalinį patikimumo ženklą, labai sumažėja. Siekiant iš tikrųjų padidinti vartotojų pasitikėjimą, privalu kelti vartotojų apsaugos standartus visose valstybėse ir bendradarbiaujant su EMOTA talpinti šį tarpvalstybinį patikimumo ženklą kartu su nacionaliniu.

### 4.3.Apibendrinimas ir pasiūlymai

Apibendrinant pirmiausia paminėtina, kad vartotojai, įsigyjantys prekes internetu, turi galimybę pasinaudoti daugeliu atsiskaitymo už prekes būdų, tačiau, autoriaus nuomone, vartotojų duomenų apsaugos prasme, vienos mokėjimo priemonės yra efektyvesnės už kitas. Taip pat paminėtina, kad vietiniams ir tarpvalstybiniams atsiskaitymams turėtų būti naudojamos skirtingos priemonės. Atsiskaitydamas už prekes, įsigytas internetu iš kitų Europos Sąjungos valstybių narių, vartotojas turėtų pasinaudoti populiariausių tarpininkų paslaugomis, kadangi taip būtų užtikrinta vartotojų duomenų apsauga. Kredito kortelės naudojimas, šiuo atveju, gali būti pavojingas, nes atsiranda galimybė dėl vagystės prarasti savo finansinius ir asmeninius duomenis. Atsiskaitymas kredito kortele būtų saugus tik tuo atveju, kai kredito kortelei yra taikoma papildoma duomenų apsauga. Kalbant apie vietinius mokėjimus, veiksmingiausia atsiskaitymo internete priemone, šiuo atveju, turėtų būti laikoma virtualioji kortelė. Ši mokėjimo priemonė yra pranašesnė už tarpbankinį pavedimą naudojant internetinę bankininkystę, kadangi pagrindinėje vartotojo sąskaitoje esančios lėšos, net ir duomenų vagystės atveju, sukčiui liktų nepasiekiamos.

Kalbant apie vartotojų pasitikėjimo interneto parduotuvėmis skatinimo perspektyvas Europos Sąjungoje reikia paminėti, kad dabartinė situacija ES nėra labai gera. Pirmiausia pažymėtina, kad mokyklinio amžiaus vaikų mokymo sistemų įvedimas yra sveikintinas žingsnis, tačiau šios vartotojų švietimo sistemos reikalauja daug darbo, kad galėtų būti pritaikytos visų ES valstybių narių jaunųjų vartotojų poreikiams. Šiuo atveju, daugiausia dėmesio reiktų skirti kalbos barjerų šalinimui. Toliau reikia paminėti ir tai, kad vartotojų savišvieta, naudojantis kitų vartotojų komentarais dėl internetinių parduotuvių veiklos patrauklumo gali būti žalinga ir vartotojų pasitikėjimą didinti

[89]Prieiga per internetą: <http://www.emota.eu/#!european-trustmark-/c1f52> [žiūrėta 2015-04-22]

klaidingai, kadangi šiuo metu nėra visiškai užtikrintos galimybės pašalinti prekiautoją ar jo atstovus iš viešų diskusijų forumų arba panaikinti prekiautojo galimybę koreguoti vartotojų komentarų turinį vidinėje elektroninės parduotuvės sistemoje. Galiausiai svarbu paminėti, kad dabartinė patikimumo ženklų pateikimo interneto parduotuvėse sistema neužtikrina vartotojų pasitikėjimo interneto parduotuvėmis rodiklių didėjimo, kadangi dauguma vartotojų, ypač įsigyjančių prekes skirtingose ES valstybėse narėse, nesugeba surasti interneto parduotuvėje esančių patikimumo ženklų, o tais atvejais kai sugeba – nesuvokia kokia tokių ženklų reikšmė vartotojų teisių apsaugos elektroninėje erdvėje kontekste. Bendras Europos patikimumo ženklas EMOTA taip pat neišsprendė visų problemų, kadangi šis, manytina didesnei daliai ES vartotojų žinomas, ženklas gali būti naudojamas tik kartu su kai kuriais nacionaliniais patikimumo ženklais. Nacionalinių patikimumo ženklų, kurie gali būti naudojami kartu su EMOTA, sąrašą šiuo metu sudaro vos 11 nacionalinių ženklų. Siekiant padidinti vartotojų pasitikėjimo rodiklius, turėtų būti sudaryta ir dauguma kalbų viešai paskelbta nacionalinių patikimumo ženklų duomenų bazė. Tolesniame skyriuje bus aptariamos bendrosios pirkimo-pardavimo sutarčių teisės perspektyvos ir jų įtaka vartotojų teisių apsaugai elektroninėje erdvėje.

## 5. Bendrosios pirkimo-pardavimo sutarčių teisės perspektyvos

2011 m. spalio 11 d. Europos Komisija priėmė pasiūlymą, dėl Europos Parlamento ir Tarybos reglamento dėl bendrosios Europos pirkimo-pardavimo sutarčių teisės[90] (toliau – Reglamentas), kuris būtų taikomas ir nuotolinėms elektroninėms sutartims. Šis Reglamentas turėtų suvienodinti sutarčių teisės reglamentavimą Europos Sąjungos mastu, todėl tikėtina, kad jis būtų naudingas ir vartotojų teisių apsaugai, vartotojams sudarant nuotolines sutartis. Išanalizavę pasiūlymo nuostatas pabandysime atsakyti į klausimą kuo būtent galėtų pasitarnauti šis reglamentas vartotojų teisių apsaugos elektroninėje erdvėje srityje?

Valstybių narių sutarčių teisės skirtumai yra nurodomi kaip vienas iš pagrindinių tarpvalstybinę prekybą ribojančių veiksnių[91]. Su tokiais teiginiais sutikti galima bent jau iš dalies. Atsižvelgiant į šiame darbe nagrinėtus klausimus dėl elektroninių sutarčių sudarymo ir tinkamo jų vykdymo galimybių, galima teigti, kad elektronines prekių pirkimo sutartis, kai kuriais atvejais yra sunku tinkamai vykdyti būtent dėl skirtingų ES valstybių narių sutarčių teisės normų. Šiuo atveju, galima paminėti, skirtingų garantijos pagal įstatymą terminų nustatymą bei įrodinėjimo naštos dėl nekokybiškumo prezumpcijos taisykles. Pasiūlymo dėl Reglamento aiškinamajame memorandume teigiama, kad sukūrus bendrą sutarčių teisės sistemą, būtų galima suvienodinti ir vartotojų apsaugos normas, užtikrinant aukštą apsaugos lygį[92]. Toks Europos Sąjungos institucijų žingsnis būtų sveikintinas, kadangi atsirastų galimybė suvienodinti valstybių narių teisę ir taip užtikrinti vienodą vartotojų teisių apsaugos elektroninėje erdvėje standartą visoje ES, nepriklausomai nuo elektroninėms prekių pirkimo-pardavimo sutartims taikytinos teisės.

Sprendžiant ar reglamento tikslai apskritai gali būti pasiekti reikia atsižvelgti į faktą, kad Reglamentas būtų neprivalomas ir taikomas tik abiems sutarties šalims pasirinkus juo nustatomą teisinį reguliavimą[93]. Tikėtina, kad neprivalomas Reglamento pobūdis sukeltų tam tikrų problemų, kadangi būtų gana sudėtinga įtikinti prekiautoją prisiimti papildomą atsakomybę dėl Reglamentu nustatomo aukštesnio vartotojų teisių apsaugos standarto. Be to, konstatuotina ir tai, kad dėl elektroninių prekių pirkimo sutarčių sudarymo specifikos, vartotojas neturėtų galimybės įtakoti

[90]Komisijos pasiūlymas dėl Europos Parlamento ir Tarybos reglamento dėl bendrosios Europos pirkimo-pardavimo sutarčių teisės, KOM (2011) 653 galutinis Prieiga per internetą: <http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2011:0635:FIN:LT:PDF> [žiūrėta 2014-11-24]
[91]Komisijos pasiūlymo dėl Europos Parlamento ir Tarybos reglamento dėl bendrosios Europos pirkimo-pardavimo sutarčių teisės, KOM (2011) 653 galutinis aiškinamojo memorandumo P. 2
[92]Ibid. P. 4
[93]Ibid. P. 4

sutarčiai taikytinos teisės pasirinkimo, kadangi vartotojas, siekiantis įsigyti prekę internetu, dažniausiai prisijungia prie sutarties ir sutinka su prekiautojo siūlomomis standartinėmis sutarčių sąlygomis. Panašias problemas kelia ir prof. Dr. A. Dambrauskaitė[94].

Svarbu paminėti, kad Reglamentu siekiama sureguliuoti labai platų klausimų, susijusių su sutarčių sudarymu ir vykdymu spektrą, todėl yra manančių, kad taip Europos Sąjungos teisinis reguliavimas pernelyg plačiai kištųsi į valstybių vidaus teisę[95]. Vis dėlto, autoriaus nuomone, tai galėtų būti labai naudinga toms ES valstybėms narėms, kuriose vartotojų apsaugos lygis nėra labai aukštas ir valstybės galėtų palaipsniui, vadovaudamosi Reglamentu, kelti vartotojų teisių apsaugos standartus, nes, pavyzdžiui, UNIDROIT sutarčių principai, kurie taip pat nėra privalomi, kai kuriose valstybėse (tarp jų ir Lietuvoje) padarė didelę įtaką sutarčių teisės formavimuisi. Atsižvelgiant į tai, kad Reglamentas yra stipriai koncentruotas į tarptautines sutartis, galima teigti, kad valstybės, kurios palaipsniui inkorporuotų jo nuostatas į nacionalinę teisę, galiausiai, savo teisinio reguliavimo kokybe, galėtų pralenkti daugelį valstybių, kuriose tarptautinių sutarčių sudarymo ir vykdymo teisinis reguliavimas nėra taip plačiai reglamentuojamas. Vis dėlto, reikia atkreipti dėmesį, kad šiame darbe nagrinėtos problemos, susijusios su garantijų pagal įstatymą, nekokybiškumo prezumpcijos bei nuotolinių sutarčių atsisakymo teisės įgyvendinimu, taip pat nėra išspręstos. Dėl šios priežasties, autoriaus nuomone, dabartinį pasiūlymą dėl Reglamento derėtų patobulinti pritaikius šiame darbe išdėstytus pasiūlymus, tačiau pažymėtina, kad siekiant užtikrinti Reglamentu nustatytų vartotojų apsaugos standartų įgyvendinimą, turi būti užtikrintas jo privalomumas. Priešingu atveju, efektyvus naudojimasis Reglamentu vartojimo santykiuose nebūtų garantuotas, kadangi, kaip minėta, prekiautojai nėra suinteresuoti užtikrinti aukšto vartotojų teisių apsaugos lygio bei, esant tarpvalstybiniams vartojimo santykiams, kai sudaromos nuotolinės prekių pirkimo-pardavimo sutartys, jie labiau įtakoja ir taikytinos teisės pasirinkimą.

Apibendrinant šio Reglamento reikšmę galima teigti, kad jis turėtų sukelti didelį pasitenkinimą tarp vartotojų, kadangi Reglamentu garantuojamas aukštas vartotojų apsaugos lygis, tačiau tikėtina, kad neprivalomas Reglamento pobūdis leistų prekiautojams išvengti papildomų Reglamente įtvirtintų pareigų. Be to, atkreiptinas dėmesys ir į tai, kad šio teisės akto projekte nėra išspręstos aktualios vartotojų teisių apsaugos elektroninėje erdvėje problemos, kurios anksčiau buvo nagrinėtos

[94]Dambrauskaitė A.Europos Komisijos pasiūlyto reglamento dėl bendrosios Europos pirkimo-pardavimo sutarčių teisės perspektyvos; Vartotojų teisių apsaugos Europos Sąjungoje teisiniai aspektai: vartotojo kaip sutarties šalies apsauga Mokslo darbų rinkinys, Vilnius, 2013, P. 183
[95]Ibid. P. 185-186

šiame darbe. Dėl šių priežasčių, autoriaus nuomone, patvirtinus ir priėmus dabartinį Reglamento projektą, juo iškelti vartotojų teisių apsaugos tikslai būtų sunkiai įgyvendinami.

# IŠVADOS

1. Iki naujosios Vartotojų apsaugos direktyvos įsigaliojimo veikusi minimalaus vartotojų teisių apsaugos harmonizavimo sistema paskatino ir nevienodų vartotojų teisių apsaugos standartų vystymąsi atskirose Europos Sąjungos valstybėse narėse. Dėl šios priežasties, naujosios direktyvos, kuri suvienodino vartotojų teisių apsaugos standartus įsigaliojimas reiškė, jog kai kuriose ES valstybėse turėjo būti įtvirtintos naujos vartotojų teisių apsaugos taisyklės, pavyzdžiui, nustatant bendrą 14 dienų nuotolinių sutarčių atsisakymo terminą. Vis dėlto, direktyvos įsigaliojimas reiškė ir tai, kad tam tikra valstybių praktika gali būti pakeista, pavyzdžiui, kvalifikuojant sutartis, kurios sudaromos tarp verslininko ir išimtinai vartotojų interesus atstovaujančio juridinio asmens.
2. Teismams nagrinėjant ginčus, kylančius iš vartojimo santykių, kurie susiklosto elektroninėje erdvėje, būtų tikslinga atsižvelgti į „vidutinio vartotojo“ standartą. Kadangi elektroninių sutarčių sudarymo procesas dažniausiai yra automatizuotas ir vartotojams nėra suteikiama galimybė pasitikslinti dėl neaiškių sutarties sąlygų, todėl konstatuotina, kad šiems vartotojams turėtų būti taikoma papildoma apsauga, nustatant žemesnį „vidutinio vartotojo“ standartą.
3. Naujojoje Vartotojų apsaugos direktyvoje įtvirtintas minimalus bendras 14 dienų nuotolinės sutarties atsisakymo terminas pažeidžia prekiautojų interesus (ypač smulkiųjų), kadangi prekiautojas labai ilgą laiką nėra garantuotas, jog nuotolinė sutartis yra įvykdyta. Dabartinių sutarties atsisakymo terminų trukmė pažeidžia prekiautojo interesus ir todėl, kad vartotojo grąžinamos prekės, pasiekia prekiautoją po labai ilgo laiko.
4. Skirtinga Europos Sąjungos valstybių narių praktika nustatant garantijos pagal įstatymą galiojimo termino trukmę ir sutartims taikytinos teisės specifika iškreipia tarpvalstybines nuotolines sutartis sudarančių ir skirtingose valstybėse esančių vartotojų interesus. Dvejų metų garantijos pagal įstatymą terminas yra pakankamas kaip minimalus vartotojų apsaugos standartas, tačiau dauguma interneto parduotuvėse siūlomų prekių turi būti diferencijuojamos ir skirstomos į atskiras kategorijas remiantis tikėtina prekių „ekonominio gyvenimo trukme“, kuri būtų nustatoma atsižvelgiant į prekės kainą, kokybę, gamintojo teiginius, reklaminę informaciją ir kitus kriterijus. Taip būtų užtikrintos ir skirtingose valstybėse gyvenančių vartotojų teisės.

5. Daugybėje Europos Sąjungoje veikiančių internetinių parduotuvių nėra pateikiama pakankamai informacijos apie garantijos pagal įstatymą bei nekokybiškumo prezumpcijos taikymo taisykles. Tai gali pažeisti vartotojų arba prekiautojų teises, užkraunant jiems per didelę įrodinėjimo naštą dėl prekių nekokybiškumo. Tai taip pat suteikia prekiautojams galimybę nevykdyti garantijos pagal įstatymą nustatomų įsipareigojimų perkeliant šią atsakomybę tiesiai gamintojams.
6. Atsižvelgiant į populiariausių atsiskaitymo internetu priemonių saugumo specifiką, galima teigti, kad, atsiskaitant už prekes internetu, vietiniams ir tarpvalstybiniams mokėjimams atlikti turėtų būti naudojamos skirtingos priemonės.
7. Vartotojų pasitikėjimo ugdymas Europos Sąjungoje yra probleminė sritis, nes bendros švietimo programos nėra veiksmingos, kadangi skirtingų valstybių piliečių prieinamumas prie šių programų yra labai ribotas. Tas pats pasakytina ir apie dabartinę internetinių parduotuvių ženklinimo pasitikėjimo ženklais sistemą, nes vartotojams trūksta žinių apie nacionalinius ir tarpvalstybinius patikimumo ženklus. Daugiausiai reikšmės tam turi kalbos barjeras.
8. Pasiūlymas dėl bendrosios Europos pirkimo-pardavimo sutarčių teisės reglamento yra sveikintinas žingsnis vartotojų apsaugos elektroninėje erdvėje kontekste, tačiau sunkiai tikėtina, kad priėmus dabartinį jo projektą, reglamente iškelti tikslai būtų pasiekti, kadangi prekiautojams būtų pakankamai lengva išsisukti nuo reglamento taikymo.

## PASIŪLYMAI

1. Siūlytina pakeisti naujosios Vartotojų apsaugos direktyvos 9 str. 1 d. nustatytą 14 dienų nuotolinės sutarties atsisakymo terminą ir įtvirtinti tokią normą – *„[...], vartotojas, nenurodydamas priežasties ir nepatirdamas kitų, [...], išlaidų per 7 dienų laikotarpį gali atsisakyti nuotolinės prekybos sutarties ar ne perkybai skirtose patalpose sudarytos sutarties“.* Atitinkamai turėtų būti pakeista ir direktyvos 14 str. 1 d. įtvirtinant nuostatą, jog *„Nebent prekiautojas pasiūlo pats pasiimti prekes, vartotojas nedelsdamas ir bet kuriuo atveju ne vėliau kaip per 7 dienas [...] grąžina arba perduoda prekes prekiautojui arba jo prekes priimti įgaliotam asmeniui. Terminas laikomas įvykdytu, jeigu prekes vartotojas išsiuntė prieš pasibaigiant 7 dienų laikotarpiui“.*
2. Siūlytina išskirstyti visas prekes į atskiras kategorijas ir pradėti taikyti ne bendrą garantijos pagal įstatymą terminą, o kiekvienai prekių kategorijai pritaikytus skirtingus tikėtinos „ekonominės gyvenimo trukmės“ terminus remiantis Nyderlandų sistema. Toks priedas turėtų būti įtrauktas į Garantijų direktyvą. Tik toms prekėms, kurios negalėtų būti priskirtos nei vienai kategorijai, turėtų būti taikomas bendras 2 metų garantijos pagal įstatymą terminas. Taigi, turėtų būti pakeista Garantijų direktyvos 5 str. 1 d. įtvirtinant tokią nuostatą – *„Pardavėjas yra laikomas atsakingu pagal 3 straipsnį, kai konkrečios prekės neatitikimas sutarčiai išryškėja per direktyvos priede nurodytą terminą. Tais atvejais, kai prekė nepatenka į direktyvos priede nurodytą sąrašą, pardavėjas yra laikomas atsakingu pagal 3 straipsnį, kai neatitikimas išaiškėja per dvejus metus nuo prekių pateikimo. [...]“.* Atitinkamai turėtų būti pakeisti ir nacionaliniai valstybių įstatymai.
3. Siūlytina padidinti vartotojų ir prekiautojų prieinamumą prie nepriklausomų ekspertų nuomonių nacionalinėse vartotojų teisių apsaugos institucijose įkuriant ekspertų pozicijas.
4. Siūlytina įtvirtinti teismų ir AGS institucijų teisę tarp ginčo šalių paskirstyti įrodinėjimo naštą dėl prekės nekokybiškumo per visą garantijos pagal įstatymą galiojimo laikotarpį. Minimalus 6 mėnesių nekokybiškumo prezumpcijos terminas turėtų būti paliktas galioti. Todėl, Garantijų direktyvos 5 str. turėtų būti papildytas 4 dalimi, įtvirtinant nuostatą, jog *„vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos turi teisę pratęsti 5 straipsnio 3 dalyje nustatytą 6 mėnesių nekokybiškumo prezumpcijos galiojimo terminą. Pratęstas terminas negali viršyti konkrečiai prekei galiojančio garantijos pagal įstatymą termino“.*

5. Siūlytina pakeisti Garantijų direktyvos 6 str. 3 d. nustatytą prekiautojo pareigą pateikti informaciją apie garantijos sąlygas tik esant vartotojo prašymui ir įtvirtinti prekiautojo pareigą pateikti garantijos ir nekokybiškumo prezumpcijos galiojimo sąlygas visais atvejais, prieš sudarant nuotolinę sutartį. Taigi, Garantijų direktyvos 6 str. 3 d. turėtų būti pakeista įtvirtinant nuostatą, jog *„Informacija vartotojui apie garantijos ir direktyvos 5 str. 3 d. įtvirtintos nekokybiškumo prezumpcijos galiojimo terminus turi būti pateikiama raštu arba kitoje jam prieinamoje ilgalaikėje laikmenoje iki sutarties sudarymo“*.
6. Siūlytina skatinti ES valstybes nares bendradarbiauti su skirtingų mokėjimo priemonių tiekėjais ir įvesti papildomas vartotojų duomenų apsaugos sistemas.
7. Siekiant paskatinti vartotojų pasitikėjimo rodiklių augimą, siūlytina, užtikrinti informacijos prieinamumą visomis ES valstybių narių kalbomis. Šiam tikslui pasiekti, pirmiausia turėtų būti patobulintos egzistuojančios vartotojų švietimo programos.
8. Siekiant pagerinti vartotojų pasitikėjimo internetinėmis parduotuvėmis rodiklius, siūlytina sukurti bendrą ir viešą nacionalinių patikimumo ženklų duomenų bazę, kurioje informacija būtų prieinama visomis Europos Sąjungos kalbomis.

# LITERATŪRA

**Europos Sąjungos teisės aktai:**


1. 1993 m. balandžio 5 d. Tarybos direktyva 93/13/EEB dėl nesąžiningų sąlygų vartojimo sutartyse. 2004 Specialusis leidimas, 2004-12-30, Nr. 1. Prieiga per internetą: <http://www3.lrs.lt/pls/inter1/dokpaieska.showdoc_l?p_id=36675&p_query=&p_tr2=2> [žiūrėta 2015-05-08]
2. 1997 m. gegužės 20 d. Tarybos direktyva 1997/7/EB dėl vartotojų apsaugos, susijusios su nuotolinės prekybos sutartimis.
3. 1999 m. gegužės 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvą 1999/44/EB dėl tam tikrų vartojimo prekių pardavimo ir susijusių garantijų aspektų. 2004 specialusis leidimas, 2004-12-30, Nr.: 1 Prieiga per internetą: <http://www3.lrs.lt/pls/inter1/dokpaieska.showdoc_l?p_id=34160&p_query=&p_tr2=2> [žiūrėta 2015-05-08]
4. 2000 m. birželio 8 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2000/31/EB dėl kai kurių informacinės visuomenės paslaugų, ypač elektroninės komercijos, teisinių aspektų vidaus rinkoje (Elektroninės komercijos direktyva). 2004 Specialusis leidimas, 2004-12-30, Nr. 1 Prieiga per internetą: <http://www3.lrs.lt/pls/inter1/dokpaieska.showdoc_l?p_id=22359&p_query=&p_tr2=2> [žiūrėta 2015-05-08]
5. 2008 m. balandžio 23 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2008/48/EB dėl vartojimo kredito sutarčių ir panaikinanti Tarybos direktyvą 87/102/EEB; OL 133/66, 2008-05-22.
6. 2008 m. birželio 17 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas Nr. 593/2008 dėl sutartinėms prievolėms taikytinos teisės (Roma I); OL 177/6, 2008-07-04. Prieiga per internetą: <http://eurlex.europa.eu/legalcontent/lt/TXT/PDF/?uri=CELEX:32008R0593&qid=1407749958950&from=DE> [žiūrėta 2015-05-08]
7. 2011 m. spalio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2011/83/ES dėl vartotojų teisių, kuria iš dalies keičiamos Tarybos direktyva 93/13/EEB ir Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 1999/44/EB bei panaikinamos Tarybos direktyva 85/577/EB ir Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 97/7/EB; OL 304/64, 2011-11-22. Prieiga per internetą:

<http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2011:304:0064:0088:lt:PDF> [žiūrėta 2015-05-08]

**Lietuvos Respublikos teisės aktai:**

8. Lietuvos Respublikos Civilinis kodeksas. Valstybės žinios. 2000, Nr. 74-2262. Prieiga per internetą: <http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=494111> [žiūrėta 2015-05-08]
9. Lietuvos Respublikos Informacinės visuomenės paslaugų įstatymas. Valstybės žinios, 2006, Nr. 65-2380. Prieiga per internetą: <http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=438077> [žiūrėta 2015-05-08]
10. Lietuvos Respublikos Vartotojų teisių apsaugos įstatymas Nr. I-657 (Valstybės žinios, 1994, Nr. 94–1833; 2007, Nr. 12–488). Prieiga per internetą: <http://www3.lrs.lt/pls/inter2/dokpaieska.showdoc_l?p_id=464257> [žiūrėta 2015-05-08]

**Teismų praktika:**

1. Europos Teisingumo Teismo 1978 m. birželio 21 d. sprendimas byloje 150/77 Bertrand prieš PaulOtt KG; ECR 1978-01431.
2. Europos Teisingumo Teismo 1997 m. liepos 3 d. sprendimas byloje C-269/95 Francesco Benincasa prieš DentalkitSrl; ECR [1997] I-03767.
3. Europos Teisingumo Teismo 2001 m. lapkričio 22 d. sprendimas sujungtose bylose C-541/99, C-542/99 CapeSnc prieš IdealserviceSrl ir Idealservice MN RE Sas prieš OMAI Srl; ECR [2001] I-09049.
4. Europos Teisingumo Teismo 2005 m. sausio 20 d. sprendimas byloje C-464/01 Gruber prieš BayWa AG; ECR[2005] I-00439.
5. Europos Teisingumo Teismo 2005 m. spalio 25 d. sprendimas byloje C-112/99 Toshiba EuropeGmbH prieš Katun Germany GmbH; ECR [2001] I-07945.
6. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2005 m. spalio 19 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3k-3-458/2005.
7. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2008 m. gruodžio 1 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-579/2008.

8. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2008 m. vasario 29 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3k-3-211/2008.
9. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2009 m. rugsėjo 15 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3k-3-342/2009.
10. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2013 m. birželio 17 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3k-3-345/2013.

**Specialioji literatūra ir kitos publikacijos:**

11. Bendrosios skaitmeninės rinkos strategija. Europos Komisija sutaria dėl veiklos krypčių. [interaktyvus] Prieiga per internetą <http://www.ecc.lt/2015-04-02> [žiūrėta: 2015-04-10]
12. Birges G. ir Irlenbush B. Fairness crowded by law: an experimental study on withdrawal rights, 2007.
13. Conducted by TNS Qual+ at the request of Directorate General for Health and Consumers, Qualitative Eurobarometer Study, Sales Remedies. Aggregate Report, December 2009. Prieiga per internetą: <http://ec.europa.eu/consumers/archive/rights/docs/aggregate%20report_dec2009_en.pdf> [žiūrėta: 2015-04-10]
14. Cyber Security Report, European Commission Special Eurobarometer390. [interaktyvus] Prieiga per internetą: <http://ec.europa.eu/public_opinion/archives/ebs/ebs_390_en.pdf>. [Žiūrėta: 2015-04-10]
15. Dambrauskaitė A. Europos Komisijos pasiūlyto reglamento dėl bendrosios Europos pirkimo-pardavimo sutarčių teisės perspektyvos; Vartotojų teisių apsaugos Europos Sąjungoje teisiniai aspektai: vartotojo kaip sutarties šalies apsauga Mokslo darbų rinkinys, Vilnius, 2013.
16. Doukidis G., Mylonopoulos N. A., Pouloudi N., Social and economic transformation in the Digital era. London: Idea Group Publishing, 2004. http://www.google.lt/books?hl=en&lr=&id=iJsujGKNFvcC&oi=fnd&pg=PR7&dq=social+and+economic+transformation+in+the+digital+era&ots=BTy2a06nkl&sig=ne2FscO0Im6VOsgTPO70epD340&redir_esc=y#v=onepage&q=social%20and%20economic%20transformation%20in%20the%20digital%20era&f=false [žiūrėta 2014-11-07]

17. ECC-Net report “Online Cross-border Mystery Shopping - State of the e-Union”, 2011 Prieiga per internetą: <http://www.ecc.lt/binary/uploads/pdf/web.pdf> [žiūrėta 2015-04-22]
18. Fraud in cross-border e-commerce, *ECC-Net.* Prieiga per internetą: <http://ec.europa.eu/consumers/ecc/docs/ecc-report-cross-border-e-commerce_en.pdf>. [žiūrėta 2015-04-22].
19. Howells, G. Schulze, R. Modernising and harmonising consumer contract law. European law publishers. 2009.
20. Informacinės visuomenės plėtros 2014 m. apžvalga. Prieiga per internetą: <statistika.ivpk.lt/ataskaitos/atsisiusti/4050> [žiūrėta 2015-04-28]
21. Katuoka S., Kiškis M., Vėgėlė I. ir kt. Vartotojų teisių apsauga Lietuvoje ir Europos Sąjungoje. Vilnius, Mykolo Romerio Universitetas, 2006.
22. Katuoka S., 2011 m. spalio 25 d. direktyvos 2011/83/ES dėl vartotojų teisių perkėlimas į Lietuvos teisę. Mokslo darbų rinkinys. Vartotojų teisių apsaugos Europos Sąjungoje teisiniai aspektai: vartotojo kaip sutarties šalies apsauga. Mykolo Romerio universitetas, Vilnius, 2013.
23. Komisijos pasiūlymas dėl Europos Parlamento ir Tarybos reglamento dėl bendrosios Europos pirkimo-pardavimo sutarčių teisės, KOM (2011) 653 galutinis Prieiga per internetą: <http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2011:0635:FIN:LT:PDF> [žiūrėta 2014-11-24]
24. Komisijos komunikatas Europos Parlamentui, Tarybai, Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komitetui ir Regionų komitetui „Europos vartotojų darbotvarkė pasitikėjimui ir ekonomikos augimui skatinti“ Briuselis, 2012.
25. Legal guarantees and commercial warranties on consumer goods in the EU, Iceland and Norway. Prieiga per internetą: <http://www.ecc.lt/binary/uploads/Ataskaitos/Garanties_2014_FINAL.pdf>[žiūrėta 2015-04-10]
26. Lietuvos Respublikos Civilinio kodekso komentaras (VI-oji knyga prievolių teisė), Vilnius, Justitia, 2003
27. Loos M. B. M., Review of the European consumer acquis. University of Amsterdam, 2008.

28. Micklitz H. W., The targeted full harmonisation approach: looking behind the curtain. Modernising and harmonising consumer contract law. Sellier European Law Publishers, Munchen, 2009.
29. Micklitz, H. W., Stuyck, J. Terryn, E. Cases, materials and text on consumer law. Oxford, Hart Publishing, 2010
30. OECD Report on Consumer Protection in Online and Mobile Payments, OECD Digital Economy Papers, No. 204, OECD Publishing. 2012. [interaktyvus] Prieiga per internetą: <http://www.oecdilibrary.org/docserver/download/5k9490gwp7f3.pdf?expires=1430935784&id=id&accname=guest&checksum=771B6C372B4965AA574B4E84170887EE> [žiūrėta 2015-04-22]
31. Pasiūlymas dėl Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos dėl vartotojų teisių KOM (2008) 614 Prieiga per internetą: <http://ec.europa.eu/consumers/archive/rights/docs/COMM_PDF_COM_2008_0614_F_LT_PROPOSITION_DE_DIRECTIVE.pdf>[žiūrėta 2014-11-20]
32. Postnord. E-commerce in Europe 2014. [interaktyvus] Prieiga per internetą: <http://www.postnord.com/globalassets/global/english/document/publications/2014/e-commerce-in-europe-2014.pdf> [žiūrėta 2015-04-22]
33. S. Czech „EMOTA's European Trust mark scheme", Brussels, 2014. Prieiga per internetą: <http://media.wix.com/ugd/b18286_7e060675ac4140fbb812cd7e74acff54.pdf> [žiūrėta 2015-04-22]
34. Trust mark report 2013 „Can I trust the trust mark?" [interaktyvus] Prieiga per internetą: <http://ec.europa.eu/dgs/health_foodsafety/information_sources/docs/trust_mark_report_2013_en.pdf> [žiūrėta 2015-04-22]
35. User Agreement for PayPal Service 12.5 punktas Prieiga per internetą: <https://www.paypal.com/lt/webapps/mpp/ua/useragreement-full> [žiūrėta 2015-04-22]
36. Vartotojų teisių apsaugos Europos Sąjungoje teisiniai aspektai: vartotojo, kaip sutarties šalies, apsauga: Novikovienė L., Vartojimo sutarties sampratos probleminiai aspektai, Vilnius, Mykolo Romerio universitetas, 2013.

**Kiti šaltiniai:**

37. Consumer classroom. Prieiga per internetą: <http://www.consumerclassroom.eu/> [žiūrėta 2015-04-22]
38. Customer security alert. Prieiga per internetą: <https://helpx.adobe.com/x-productkb/policy-pricing/customer-alert.html> [žiūrėta: 2015-04-22]
39. Ekskursija po Pigu.lt sandėlius. Prieiga per internetą: <http://pigu.lt/t/naujas_sandelio_video> [žiūrėta: 2015-04-10]
40. EMOTA European Trustmark for E-commerce. Prieiga per internetą: <http://www.emota.eu/#!european-trustmark-/c1f52> [žiūrėta 2015-04-22]
41. Europa diary. Prieiga per internetą: <http://ec.europa.eu/consumers/archive/europadiary/index_en.htm> [žiūrėta 2015-04-22]
42. Kaip atšaukti mokėjimo nurodymą. Prieiga per internetą: <https://www.seb.lt/kasdiene-bankininkyste/banko-saskaita-ir-pervedimai/kaip-atsaukti-mokejimo-nurodyma> [žiūrėta 2015-04-25]
43. Pinigų pervedimas į užsienį. Prieiga per internetą: <https://www.seb.lt/kasdienebankininkyste/kita/ikainiai/pinigu-pervedimas-i-uzsieni> [žiūrėta 2015-04-25]
44. Shopping cart abandonment: Trust Logos. Prieiga per internetą: <http://www.actualinsights.com/2011/shopping-cart-abandonment-trust-logos/> [žiūrėta 2015-04-22]
45. „Visa virtuon“. Prieiga per internetą: <https://www.seb.lt/kasdiene-bankininkyste/mokejimo-korteles/debeto-korteles/visa-virtuon#nauda> [žiūrėta 2015-04-22]

## ANOTACIJA (Lietuvių kalba)

Magistro baigiamajame darbe nagrinėjamos vartotojų teisių elektroninėje erdvėje apsaugos problemos Europos Sąjungoje, koncertuojantis į nuotolinės prekybos teisinį reguliavimą. Darbe siekiama įvertinti vartotojų teisių apsaugos, sudarant ir vykdant sutartis dėl prekių pirkimo-pardavimo elektroninėje erdvėje, lygį Europos Sąjungoje ir Lietuvoje bei atskleisti vartotojų teisių apsaugos šioje srityje efektyvumą ir esamus trūkumus. Šiamtikslui pasiekti, buvo tiriama vartotojo teisės atsisakyti nuotolinės sutarties bei garantijos pagal įstatymą ir daiktų nekokybiškumo prezumpcijos galiojimo specifika. Taip pat buvo nagrinėjamos vartotojų duomenų apsaugos ir pasitikėjimo elektroninėje erdvėje problemos. Atlikus tyrimą, buvo nustatyta, kad dabartinis Europos Sąjungos teisinis reguliavimas neužtikrina vienodos vartotojų ir prekiautojų teisių apsaugos elektroninėje erdvėje bei prieinamumo prie informacijos, kuri leistų nusistatyti savo teisių ir pareigų apimtį. Tai ypač aktualu, kai tarp vartotojo ir prekiautojo egzistuoja tarpvalstybiniai vartojimo santykiai.

**Raktiniai žodžiai:** vartotojų apsauga, teisė atsisakyti sutarties, garantija pagal įstatymą, nekokybiškumo prezumpcija.

## ANOTACIJA (Anglų kalba)

In this master‘s thesis, issues that are related to consumer protection in cyber space in the European Union are analyzed, while concentrating mostly on the legal regulation of distance sales contracts. This thesis tries to disclose the current issues and effectiveness of consumer protection in cyber space and also assess the level of consumer protection in the EU and Lithuania, when consumers conclude distance sales contracts for certain goods in the cyber space. In order to achieve this goal, certain aspects of the consumer’s right to withdrawal, terms of legal guarantees and the presumption of lack of conformity were investigated. Certain problems concerning consumer data protection and consumer trust were also explored. The results of this investigation show that the current legal regulation in the European Union does not ensure sufficient balance between the legal interests of consumers and traders in the cyber space. This investigation also shows that there are issues concerning the availability of certain information which could help the consumers and traders decide on the extent of their legal rights and obligations. All this is extremely important, when consumers and traders are linked together by cross-border consumer relations.

**Key words:** consumer protection, right to withdrawal, legal guarantees, presumption of lack of conformity.

## SANTRAUKA (Lietuvių kalba)

Dudzinskas V. Vartotojų teisių apsauga elektroninėje erdvėje Europos Sąjungoje / Tarptautinės žmogaus, vartotojų ir intelektinės nuosavybės apsaugos programos magistro baigiamasis darbas. Vadovas Doc. dr. Pavelas Ravluševičius – Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, Teisės fakultetas, Tarptautinės ir Europos Sąjungos teisės institutas, 2015. – 71 p.

Vartotojų teisių apsauga elektroninėje erdvėje Europos Sąjungoje yra palyginti nauja sritis, kadangi prieinamumas prie elektroninės erdvės sparčiausiai didėjo tik pastaraisiais dešimtmečiais. Atsiradus pasauliniam interneto tinklui, verslininkų noras perkelti savo veiklą į interneto erdvę išaugo. Taip vartotojams atsirado galimybė įsigyti prekes ir paslaugas iš viso pasaulio.

Europos Sąjungos teisinis reguliavimas labai ilgą laiką leido valstybėms narėms kelti minimalius vartotojų teisių apsaugos standartus. Ši priežastis ir skirtingas ES valstybių narių ekonominis, technologinis bei politinis išsivystymas lėmė tai, jog vartotojų apsauga atskirose valstybėse skiriasi. Vartotojams, besinaudojantiems elektronine erdve prekėms ir paslaugoms įsigyti, tai gali sukelti daug neaiškumų dėl savo teisių ir pareigų apimties, kai vartojimo santykiai susiklosto tarp skirtingose valstybėse esančių subjektų. Priklausomai nuo nuotolinėms sutartims taikytinos teisės, su panašiomis problemomis gali susidurti ir prekiautojai. Galimų problemų spektras yra labai platus – pradedant, dėl nevienodos valstybių praktikos atsiradusiais interesų pusiausvyros sutrikimais ir baigiant vartotojų duomenų apsauga. Darbo tikslas – išanalizuoti ir įvertinti Europos Sąjungos vartotojų teisių apsaugos elektroninėje erdvėje teisinį reguliavimą bei jo veiksmingumą. Siekiant minėto tikslo, pirmojoje darbo dalyje buvo nagrinėjamos vartotojo elektroninėje erdvėje, elektroninės sutarties sampratos bei elektroninių sutarčių teisės harmonizavimo tendencijos. Antrojoje-ketvirtojoje dalyse buvo nagrinėjamos dabartinio Europos Sąjungos teisinio reguliavimo problemos internetinės prekybos srityje. Penktojoje dalyje buvo aptariamos bendrosios ES sutarčių teisės perspektyvos.

Atlikus tyrimą, buvo padaryta išvada, kad dabartinis Europos Sąjungos teisinis reguliavimas ir nuotolinėms sutartims taikytinos teisės nustatymo specifika neužtikrina atskirose valstybėse narėse esančių vartotojų ir prekiautojų interesų pusiausvyros. Taip pat paminėtina, kad prieinamumo prie tam tikros informacijos trūkumas neleidžia vartotojams ir prekiautojams nustatyti savo teisių ir pareigų apimties. Pabaigoje pateikiami pasiūlymai, kaip galima užtikrinti veiksmingą vartotojų

teisių apsaugos sistemos veikimą elektroninėje erdvėje (tam tikrose srityse suvienodinti valstybių teisinį reguliavimą, įpareigoti prekiautojus pateikti papildomą informaciją ir kt.).

## SANTRAUKA (Anglų kalba)

Dudzinskas V. Protection of consumer rights in cyber space in the European Union / Master's thesis in International human, consumer and intellectual property protection. Supervisor assoc. prof. dr. Pavelas Ravluševičius – Vilnius: Institute of International and European Union law, Faculty of Law, Mykolas Romeris university, 2015 – 71 p.

The protection of consumer rights in the cyber space in the European Union is a relatively new area, because it started to become accessible only a few decades ago. After the World Wide Web became available to the public, businessmen and entrepreneurs decided to move their operations to the cyber space. After this, consumers were able to purchase goods and services from all over the world.

For a very long time the European Union's regulations allowed the member states to raise the minimum standards for the protection of consumer rights. This and the differences in economic, technological and political development of each member state were the reasons why consumer protection standards differed so much in each country. It could become very difficult for the consumer, who buys goods and services online, to determine the volume of his rights and obligations, especially if the consumer and the dealer reside in different countries. Depending on the law applicable to the execution of distance contracts, dealers can also encounter similar problems. The spectrum of problems is very wide – starting with the imbalance between the interests of consumers and dealers, which is caused by different legal practices of the EU member states, and ending with user data protection related issues. The objective of the master's thesis is to analyze and evaluate the effectiveness of EU's legal regulations associated with the protection of consumer rights in cyber space. In order to achieve this goal, the first part of this thesis is dedicated to the analysis of the concepts of "consumer in cyber space", "electronic agreements" and the trends of the harmonization of electronic agreement regulations. Second-fourth parts are used to discuss the current legal problems that arise when consumers buy goods online. The fifth part analyses the possibilities of creating a joint EU contract law.

As a result of the investigation, it was concluded that the current legal regulation of distance contracts does not ensure the balance between the legal interests of consumers and dealers, especially when the two parties are located in different member states. There is also a lack of access

to certain information that would allow the two parties to determine the extent of their rights and obligations. At the end of this thesis, there are specific proposals on how to ensure the effectiveness of consumer protection system in the cyber space (harmonize certain national regulations; oblige the dealers to provide specific information to the consumer, etc.).

**1 PRIEDAS: Tikėtina atskirų kategorijų prekių „ekonominė gyvenimo trukmė“.**

| Televisies | | |
|---|---|---|
| Aankoopprijs | In jaren | In maanden |
| € 0 - 299 | 3 | 36 |
| € 300 - 499 | 4 | 48 |
| € 500 - 999 | 5 | 60 |
| ≥ € 1000 | 6 | 72 |
| **Randapparatuur televisies** | | |
| Aankoopprijs | In jaren | In maanden |
| € 0 - 199 | 2 | 24 |
| ≥ € 200 | 3 | 36 |
| **Audio** | | |
| Aankoopprijs | In jaren | In maanden |
| € 0 - 199 | 2 | 24 |
| € 200 - 399 | 3 | 36 |
| € 400 - 999 | 4 | 48 |
| ≥ € 1000 | 5 | 60 |

| Groot huishoudelijk (witgoed) | | |
|---|---|---|
| Aankoopprijs | In jaren | In maanden |
| € 0 - 199 | 2 | 24 |
| € 200 - 299 | 3 | 36 |
| € 300 - 399 | 4 | 48 |
| € 400 - 499 | 5 | 60 |
| € 500 - 599 | 6 | 72 |
| € 600 - 699 | 7 | 84 |
| ≥ € 700 | 8 | 96 |
| **Klein huishoudelijk** | | |
| Aankoopprijs | In jaren | In maanden |
| € 0 - 199 | 2 | 24 |
| ≥ € 200 | 3 | 36 |

| Koffiemachines (volautomatisch) | | |
|---|---|---|
| Aankoopprijs | In jaren | In maanden |
| € 0 - 199 | 2 | 24 |
| € 200 - 499 | 3 | 36 |
| ≥ € 500 | 4 | 48 |
| **Computer (pc, notebooks, tablets, gameconsoles)** | | |
| Aankoopprijs | In jaren | In maanden |
| € 0 - 299 | 2 | 24 |
| ≥ € 300 | 3 | 36 |
| **Foto en video** | | |
| Aankoopprijs | In jaren | In maanden |
| € 0 - 199 | 2 | 24 |
| € 200 - 399 | 3 | 36 |
| ≥ € 400 | 4 | 48 |

| Portable (smartphones, smartwatches, audiospelers, navigatie) | | |
|---|---|---|
| Aankoopprijs | In jaren | In maanden |
| ≥ € 0 | 2 | 24 |
| **Accessoires** | | |
| Aankoopprijs | In jaren | In maanden |
| ≥ € 0 | 2 | 24 |

Šaltinis: https://www.uneto-vni.nl/homepage-zakelijk [žiūrėta 2015-04-10]

**PATVIRTINIMAS APIE ATLIKTO DARBO SAVARANKIŠKUMĄ**

2015 -05 - 12
Vilnius

Aš, Mykolo Romerio universiteto (toliau – Universitetas), Teisės fakulteto, Tarptautinės ir Europos Sąjungos teisės instituto, Tarptautinės žmogaus, vartotojų ir intelektinės nuosavybės apsaugos programos studentas Vytautas Dudzinskas patvirtinu, kad šis magistro baigiamasis darbas tema „Vartotojų teisių apsauga elektroninėje erdvėje Europos Sąjungoje“

1. Yra atliktas savarankiškai ir sąžiningai;
2. Nebuvo pristatytas ir gintas kitoje mokslo įstaigoje Lietuvoje ar užsienyje;
3. Yra parašytas remiantis akademinio rašymo principais ir susipažinus su rašto darbų metodiniais nurodymais.

Man žinoma, kad už sąžiningos konkurencijos principo pažeidimą – plagijavimą studentas gali būti šalinamas iš Universiteto kaip už akademinės etikos pažeidimą.

_____ _____

*(parašas)* *(vardas, pavardė)*