VARTOTOJO APSAUGA NUO NESĄŽININGŲ SUTARČIŲ SĄLYGŲ IR NESĄŽININGOS KOMERCINĖS VEIKLOS: „OMNIBUS“ DIREKTYVOS NAUJOVĖS

Eglė Striškaitė

E. paštas egstriskaite@stud.mruni.eu

Mykolo Romerio universiteto Teisės mokykla

Kuratorė Viktorija Budreckienė

E. paštas viktorija.budreckiene@gmail.com

Santrauka. Vartotojų teisių apsauga yra viena iš labiausiai Europos Sąjungos lygiu išplėtotų reglamentuojamų sričių. Tuo siekiama, kad visoje ES vartotojai turėtų teisę į vienodas apsaugos garantijas. Dėl to 2019 m. lapkričio 27 d. priimta „Omnibus“ direktyva, kuria siekiama harmonizuoti ir modernizuoti vartotojų apsaugą. 2022 m. gegužės 28 d. Lietuvoje įsigaliojus paskutinių teisės aktų pakeitimams buvo baigtas „Omnibus“ direktyvos perkėlimas į Lietuvos Respublikos teisinę sistemą. Praėjus metams po naujo reguliavimo taikymo pradžios, kuriuo daug dėmesio skiriama nesąžiningų sutarčių sąlygų ir nesąžiningos komercinės veiklos kontrolei, kyla poreikis išanalizuoti vartotojų apsaugą šiose srityse ir tai, kokių pokyčių „Omnibus“ direktyvos įgyvendinimas atnešė į Lietuvos reguliavimą. Atsižvelgiant į direktyvos reikalavimus, buvo praplėstas nesąžiningos komercinės praktikos sąrašas, be kita ko, įtraukiant tokius veiksmus kaip suklastotų atsiliepimų teikimas ir paslėpta reklama. Be to, skelbdamas atsiliepimus verslininkas privalo užtikrinti jų skaidrumą. Už nesąžiningą komercinę praktiką ir nesąžiningomis pripažintų sutarčių sąlygų pakartotinį taikymą reikšmingai padidintos sankcijos, taip pat vartotojui suteikiama teisė į kompensaciją, jeigu vartotojas dėl verslininko veiksmų patyrė žalos.

Reikšminiai žodžiai: vartotojų teisių apsauga, nesąžiningos sutarčių sąlygos, nesąžininga komercinė veikla, Omnibus direktyva.

Įvadas

Temos aktualumas. Vartojimo sutartiniuose teisiniuose santykiuose rinkos ekonomikoje dalyvaujama net nesusimąstant apie egzistuojantį teisinį santykį. Vartotojo ir jo teisių apsauga yra viena labiausiai plėtojamų sričių Europos Sąjungos (toliau – ir ES, Sąjunga, Bendrija) teisinėje sistemoje. ES pagrindinių teisių Chartijos 38 straipsnyje nurodoma, kad „Europos Sąjungos politika užtikrina aukštą vartotojų apsaugos lygį“[1]. Be to, vartotojo, kaip specialaus civilinių teisinių santykių subjekto, teisių apsaugos garantijos teisiškai reglamentuotos ir išplėtotos prioritetinės teisinės apsaugos užtikrinimo linkme[2], vartotojų teisių gynimas vertintinas kaip viešasis interesas, svarbus ne tik pačiam vartotojui, bet ir didelei visuomenės daliai[3], ir tai rodo, kad su vartotojų teisių apsauga susijęs tinkamas teisinio reguliavimo įgyvendinimas yra būtinas.

Europos Sąjungoje siekiama, kad visų valstybių narių vartotojai turėtų vienodas galimybes į teisių apsaugą ir pažeistų teisių gynybą vartojimo santykiuose. Esant skirtingam 27 ES valstybių narių ekonominiam išsivystymui ir skirtingam vartojimo teisinių santykių reguliavimui, plečiantis komercinei veiklai ir jos reglamentavimui Bendrijos lygmeniu didėja poreikis didinti ir harmonizuoti vartotojų apsaugos standartus ir plėsti komercinę veiklą vykdančių asmenų pareigas. Lietuvoje vartotojų teisių apsaugos sistema yra iš esmės pagrįsta bendrais visoje ES taikomais apsaugos standartais, kurie iš Sąjungos direktyvų perkeliami

1 „Europos Sąjungos pagrindinių teisių chartija“, (OL C 202, 2016 6 7, p. 389–405), https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LT/TXT/?uri=celex%3A12016P%2FTXT.

2 „Klaipėdos apylinkės teismo Klaipėdos miesto rūmų teismo 2018 m. kovo 27 d. sprendimas civilinėje byloje e2-1532-639/2018“, https://eteismai.lt/byla/225636272339351/e2-1532-639/2018.

3 „Vartotojų teisių apsauga vartojimo sutartiniuose santykiuose: teisinio reguliavimo ir teismų praktikos apžvalga“, *Teismų praktika Nr. 30*; „Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2001 m. balandžio 18 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-475/2001“; „Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2008 m. spalio 28 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-536/2008“.

į nacionalinę teisės sistemą. Europos Parlamentas ir Taryba, reaguodama į tai, kad bendrijos mastu yra reikiamybė plėsti reguliavimą vadinamajame B2C (angl. *Businnes to Consumer*) sektoriuje, susijusį su ypač nesąžiningų vartojimo sutarčių sąlygų ir nesąžiningos komercinės veiklos draudimu, priėmė naują, ankstesnes direktyvas iš dalies keičiančią Direktyvą 2019/2161 – vadinamąją „Omnibus" direktyvą (toliau ir – Direktyva).

Priėmus Direktyvą, kad ji būtų įgyvendinta, buvo atlikti Lietuvos Respublikos Civilinio kodekso[4] (CK) Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo[5] (VTAĮ) ir Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo[6] (NKVVDĮ) pakeitimai, pakeisti poįstatyminiai teisės aktai, kuriems įsigaliojus buvo pradėtos taikyti naujos nuostatos. 2022 m. gegužės 28 d. baigtas „Omnibus" direktyvos įgyvendinimas ir visa apimtimi pradėtas taikyti naujas reguliavimas. Nesąžiningos komercinės veiklos ir nesąžiningų vartojimo sutarčių sąlygų kontrolė, vartotojų teisių apsauga atsižvelgiant į ankstesnį, iki naujausių pokyčių buvusį reguliavimą, yra analizuota tiek užsienio, tiek Lietuvos teisininkų darbuose. Tačiau įgyvendintos Direktyvos nuostatų taikymas yra naujas. Pokyčiai po naujo reguliavimo įsigaliojimo vartotojų apsaugos sistemoje Lietuvoje vis dar nėra plačiai analizuoti ir ištirti moksliniuose darbuose, dėl to šio straipsnio kontekste yra aktualu apžvelgti esančias ir naujai atsiradusias ES ir LR teisės aktų nuostatas, stiprinančias vartotojų apsaugą, taip pat numatančias verslininko atsakomybę už šių teisės aktų pažeidimus.

Šio straipsnio tikslas yra išanalizuoti nesąžiningų vartojimo sutarčių sąlygų kontrolės ir nesąžiningos komercinės veiklos kontrolės reguliavimą ir naujoves šiose srityse, įsigaliojus vartotojų teisių apsaugą stiprinančioms pataisoms po Direktyvos perkėlimo.

4 „Lietuvos Respublikos civilinio kodekso pakeitimo įstatymas Nr. XIV-885".

5 „Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo pakeitimo įstatymas Nr. XIV-23".

6 „Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo pakeitimo įstatymas Nr. XIV-887".

Siekiant atskleisti temą straipsnyje remiamasi doktrina, teismų ir valstybės institucijų praktika ir teisės aktais, nuosekliai pateikiama bendra vartojimo teisinio santykio ir vartotojo samprata; aptariami nesąžiningų vartojimo sutarčių sąlygų ir nesąžiningos komercinės veiklos aspektai ir pateikiama jų aktualumo naujoje „Omnibus“ direktyvoje analizė; tiriamas verslininko atsakomybės plėtimas vartotojų teisių apsaugos sistemoje pagal „Omnibus“ direktyvos įgyvendinimą.

1. Bendra vartotojo kaip sutarties šalies samprata

Apie vartotojų teises galima kalbėti tik tada, kai tarp asmenų sudaroma sutartis kvalifikuotina kaip vartojimo sutartis, nes ne kiekviena sutartis, pagal kurią taikytinas specifinis reguliavimas, yra vartojimo. Apskritai tinkama vartotojo teisių apsauga gali būti įgyvendinta tik sutarties šalims esant vartojimo teisiniuose santykiuose. Kiekvienu konkrečiu atveju tampa svarbu identifikuoti, kad sutartis yra būtent vartojimo, nes nuo to priklausys sutarties šalių teisinė padėtis, šalių pažeistų teisių ir teisėtų interesų gynimo būdai, taip pat atsakomybės taikymo klausimai. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo (toliau – LAT) praktikoje[7] yra suformuluoti esminiai požymiai, kuriuos atitinkanti sutartis kvalifikuojama kaip vartojimo: pirma, prekes ar paslaugas įsigyja fizinis asmuo; antra, fizinis asmuo prekes ir paslaugas įsigyja ne dėl savo ūkinės komercinės ar profesinės veiklos, o savo asmeniniams, šeimos, namų ūkio poreikiams tenkinti; trečia, prekes ar paslaugas teikia verslininkas (fizinis ar juridinis asmuo, veikiantis verslo tikslais). Iš to galima spręsti, kad identifikuojant sutarties rūšį yra būtinybė nustatyti tinkamas sutartinio teisinio santykio šalis – viena iš šalių laikytina vartotoju, o kita – verslininku.

Bendras vartotojo kaip vartojimo sutarties šalies apibrėžimas pirmą kartą pateiktas 1968 m. Briuselio konvencijoje dėl jurisdikcijos ir teismo sprendimų

7 „Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2020 m. vasario 17 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-7-4-611/2020“.

civilinėse ir komercinėse bylose vykdymo[8]. ES teisės taikymo apimtyje vartotojo samprata įtvirtinta direktyvose ir atkartojant ES teisės aktuose įtvirtintas sampratas pateikiama ir nacionaliniuose įstatymuose. Iš esmės, atsižvelgiant į tai, kas įtvirtinta Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 2011/83/ES dėl vartotojų teisių[9] 2 straipsnio 1 dalyje, LR CK 6.228[1] straipsnio 2 dalyje ir kituose teisės aktuose[10], vartotoju pripažįstamas tik fizinis asmuo, kuris veikia konkretaus sutartinio teisinio santykio ribose siekdamas asmeninių poreikių tenkinimo tikslų, nesusijusių su jo verslu, prekyba, amatu ar profesija. Mokslinėje literatūroje pabrėžiama, kad vartotojo sąvoka turi būti pakankamai aiški ir tiksli, nes nuo tinkamo subjekto apibūdinimo priklauso, kokios teisės normos bus taikomos, be to, palyginti su kitais civiliniais santykiais ir jų dalyviais vartotojų teises reglamentuojančios normos įtvirtina didesnes pastarųjų gynybos garantijas[11].

Vartojimo santykiai yra grindžiami silpnesniosios sutarties šalies apsaugos doktrina. Ši doktrina riboja bendrą sutarčių laisvės principą nustatydama teisę valstybei įsikišti į šalių sutartinius santykius. Kasacinis teismas[12] akcentuodamas vartotojo kaip silpnesniosios šalies apsaugos būtinybę yra konstatavęs, jog kadangi vartojimo sutartys yra sudaromos prisijungimo būdu, natūraliai vartotojas kaip sutarties šalis dėl objektyvių priežasčių – informacijos, patirties, laiko stokos ir kitų panašių aplinkybių sudarydamas tokią sutartį, atsiduria nelygiavertėje padėtyje kitos sutarties šalies verslininko atžvilgiu, nes yra priverstas sutikti su visomis sutarties sąlygomis. Sudarydamas vartojimo sutartį prisijungimo

8 „1968 m. Briuselio konvencija dėl jurisdikcijos ir teismo sprendimų civilinėse ir komercinėse bylose vykdymo“, https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LT/TXT/PDF/?uri=CELEX:22007A1221(03)&from=PL

9 „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/EEB ir Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 97/7/EB“, OJ L 304, 22.11.2011, p. 64–88, https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LT/TXT/?uri=CELEX%3A32011L0083

10 Šioje vietoje gali būti minimas ir Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas, Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymas, Nesąžiningų sutarčių direktyva ir pan.

11 Lina Novikovienė, „Kai kurie vartotojo sampratos aspektai“, iš *Konferencijos mokslo darbų rinkinys „Vartotojų teisių apsaugos teisiniai aspektai Europos Sąjungoje“* (Vilnius: Mykolo Romerio universiteto Leidybos centras, 2011 m.), 28.

12 „Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2009 m. lapkričio 29 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-480/2009“.

būdu vartotojas ir verslininkas kaskart individualių sutarties sąlygų neaptaria. Tai šiomis dienomis ypač aktualu, kai vis daugiau sutarčių sudaromos elektroninio ryšio priemonėmis. Tačiau sutinkamai su minėtos doktrinos esme, vartotojas negali ir neturi pareigos įsitikinti, kad sutikdamas su sutarties sąlygomis jis sutiko su sąžiningumo reikalavimą atitinkančiomis sąlygomis. Dėl to tame kontekste, kai yra galimas nesąžiningumo komercinėje veikloje ir / ar vartojimo sutartyje aspektas, Europos Sąjungos vartotojų teisių apsaugos užtikrinimo sistemoje yra laikomasi „vidutinio vartotojo“ standarto. Jis taikomas identifikuojant nesąžiningumo įtaką vartotojo apsisprendimui sudaryti sutartis. Tai hipotetinis visų vartotojų (ar tam tikros vartotojų grupės) vidurkis, kurio pagrindu yra vertinamas suteiktos informacijos poveikis konkretaus vartotojo ekonominiam elgesiui[13]. ES bendrosios rinkos laisvių kontekste vidutinio vartotojo standartas yra Europos Sąjungos Teisingumo Teismo (ESTT) praktikoje išvesta koncepcija, kuri gali būti apibūdinama per du aspektus: bendrai tai yra protingai gerai informuotas, atidus ir apdairus vartotojas; taip pat standartas taikomas vertinant daugumos vartotojų padėtį tikrinant, ar tam tikros nacionalinės vidaus rinkos priemonės nėra klaidinančios ar kitaip ribojančios vartotojų teises[14]. Europos Komisija parengtose Direktyvos 2005/29/EB dėl nesąžiningos įmonių komercinės veiklos vartotojų atžvilgiu vidaus rinkoje aiškinimo ir taikymo gairėse, pateikdama nuorodas ESTT praktiką nurodo, kad „vidutinio vartotojo nustatymas nėra statistinis tyrimas“[15]. Tai reiškia, kad nacionalinės institucijos ir teismai turėtų gebėti patys, atsižvelgdami į tikėtinus vidutinio vartotojo lūkesčius, bet nesinaudodami

13 „Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2021 m. spalio 13 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-246-1075/2021“, 28 p. https://liteko.teismai.lt/viesasprendimupaieska/tekstas.aspx?id=16a037fe-0cf0-4fad-b752-69ca388487a9.

14 Vanessa Mak, „Standards of Protection: In Search of the ‘Average Consumer’ of EU Law in the Proposal for a Consumer Rights Directive“, *European Review of Private Law* Vol. 18, (2010), *TISCO Working Paper Series on Banking, Finance and Services* No. 04/2010, (2010): 4. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1626115.

15 „Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 2005/29/EB dėl nesąžiningos įmonių komercinės veiklos vartotojų atžvilgiu vidaus rinkoje aiškinimo ir taikymo gairės“, https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LT/TXT/HTML/?uri=CELEX:52021XC1229(05)&from=EN.

ekspertų ataskaitomis ar vartotojų apklausų rezultatais, įvertinti ir nuspręsti, ar veikla gali klaidinti vidutinį vartotoją“[16]. Vidutinio vartotojo koncepcija ESTT remiasi sutartinių vartojimo teisinių santykių atveju siekiant nustatyti, ar konkrečios vartojimo sutarčių sąlygos yra suformuluotos aiškiai ir suprantamai, o jei taip nėra, ar minėtos sąlygos vartotojo atžvilgiu vertintinos kaip nesąžiningos[17]. Taigi vidutinio vartotojo standartas tampa itin aktualiu analizuojant ir vertinant komercinės veiklos sąžiningumą ar (ne)sąžiningas sąlygas.

2. Nesąžiningos sutarčių sąlygos ir nesąžininga komercinė veikla vartojimo santykių kontekste

Vartojimo ginčai neretu atveju kyla tada, kai iš verslininko pusės yra pažeidžiamas sąžiningumo reikalavimas ir dėl tam tikrų pažeidžiančių veiksmų nukenčia vartotojas. Todėl sudarant vartojimo sutartis itin reikšmingas sąžiningumo principas ir jo laikymasis. Praktiniu požiūriu vartotojas, atsižvelgdamas į verslininko pateikiamą informaciją ir sudarydamas sutartį, yra suinteresuotas konkrečiu rezultatu – kokybiškos prekės ar paslaugos gavimu, tikėdamasis verslininko veikimo gera valia. Tačiau tai, kas verslo subjektui, tiesiogiai neorientuotam į vartotojų teisių garantijas, dėl siekiamo pelno, įsitvirtinimo ir konkurencingumo rinkoje gali atrodyti normali komercine praktika, gali būti nesąžininga vartotojo padėties atžvilgiu. *Soft-law* dokumentuose, konkrečiai DCFR (angl. *Draft Common Frame of Reference*) nurodoma, kad „prieštaraujančiu sąžiningumui ir sąžiningai dalykinei praktikai laikomas šalies veikimas nenuosekliai su savo ankstesniais pareiškimais ar veiksmais, kai kita šalis savo nenaudai pagrįstai jais pasitikėjo“[18]. Nors tokia nuostata labiau taikytina komerciniams, ne vartojimo, santykiams, tačiau

16 1998 m. liepos 16 d. sprendimas *Gut Springenheide ir Tusky prieš Oberkreisdirektor Steinfurt*, C-210/96, 31, 32, 36 ir 37 punktai. Taip pat Generalinio advokato N. Fennelly išvados byloje *Estée Lauder Cosmetics GmbH & Co. ORG prieš Lancaster Group GmbH*, C-220/98, 28 punkt.

17 „Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2021 m. spalio 13 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-246-1075/2021“, 31p. https://liteko.teismai.lt/viesasprendimupaieska/tekstas.aspx?id=16a037fe-0cf0-4fad-b752-69ca388487a9.

18 Viktorija Budreckienė, „Teisminės komercinių sutarčių turinio kontrolės ribos“ (daktaro disertacija, Mykolo Romerio Universitetas, 2016), 75.

tai puikiai iliustruoja ir vartojimo sutartims tinkančią nesąžiningumo koncepciją. Jau minėta, kad vartojimo santykiuose taikoma silpnesniosios sutarties šalies doktrina yra siekiama apsaugoti vartotoją nuo nesąžiningo verslininko elgesio pateikiant sąžiningumo pareigą pažeidžiančias sąlygas ar imantis nesąžiningos veiklos praktikos. Dėl to, kaip pabrėžia kasacinis teismas, „esminis vartojimo sutarčių instituto ypatumas ir vartotojo teisių gynimo teisinis mechanizmas yra įstatyme įtvirtintas nesąžiningų sutarčių sąlygų draudimas ir tokių sąlygų neprivalomumas vartotojui“[19].

Nesąžiningumo kontrolei ir vartotojų apsaugai ES mastu priimtos direktyvos, kaip antai Europos Parlamento ir Tarybos direktyva[20] 2005/29/EB dėl nesąžiningos įmonių komercinės veiklos vartotojų atžvilgiu vidaus rinkoje (Nesąžiningos komercinės veiklos direktyva, NKVVD), Tarybos Direktyva[21] 93/13/EEB dėl nesąžiningų sąlygų sutartyse su vartotojais (Nesąžiningų sąlygų direktyva), kurių nuostatos buvo papildytos Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2019/2161 („Omnibus“ direktyva). Nacionaliniu lygmeniu įgyvendinant direktyvas tai reglamentuota LR CK, Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatyme (toliau – VTAĮ), Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatyme.

Nesąžiningos sutarties sąlygos apibrėžimas pateikiamas Nesąžiningų sąlygų direktyvos 3 str. 1 d.: „Ta sutarties sąlyga, dėl kurios nebuvo atskirai derėtasi, yra laikoma nesąžininga, jeigu pažeidžiant sąžiningumo reikalavimą dėl jos atsiranda ryškus neatitikimas tarp iš sutarties kylančių šalių teisių ir pareigų vartotojo nenaudai.“ Direktyvos nuostatos tiesiogiai yra perkeltos į LR CK, kurio 6.228(4) straipsnio 2 dalyje pateikiamas orientacinis sąrašas sąlygų, kurios yra

19 „2009 m. kovo 24 d. Vartotojų teisių apsauga vartojimo sutartiniuose santykiuose: teisinio reguliavimo ir teismų praktikos apžvalga“, *Teismų praktika Nr. 30.*

20 „2005 m. gegužės 11 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2005/29/EB dėl nesąžiningos įmonių komercinės veiklos vartotojų atžvilgiu vidaus rinkoje“.

21 „1993 m. balandžio 5 d. Tarybos Direktyva 93/13/EEB dėl nesąžiningų sąlygų sutartyse su vartotojais“, https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LT/TXT/?uri=celex%3A31993L0013.

traktuojamos kaip nesąžiningos, ir nurodoma, kad teismas gali pripažinti nesąžiningomis ir kitas vartojimo sutarties sąlygas, jeigu jos atitinka straipsnyje nustatytus kriterijus. Kilus ginčui dėl sąlygos sąžiningumo verslininkas turi įrodyti, kad ji nėra nesąžininga. VTAĮ 35 (1) straipsnio 1 dalyje nurodyta, kad vartojimo sutartis dėl nesąžiningų sąlygų nustatymo pagal LR CK 6.228(4) straipsnį kompetenciją nagrinėti turi Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba (toliau – Tarnyba, VVTAT). Tarnyba, remdamasi nagrinėjamų ginčų statistika, pateikia, kad Tarnybos praktikoje[22] dažniausiai pasitaikančios nesąžiningos sąlygos yra tokios, kurios įpareigoja vartotoją vykdyti sutarties sąlygas, su kuriomis jis neturėjo realios galimybės susipažinti iki sutarties sudarymo (LR CK 6.228(4) str. 2 d. 9 p.); kuriomis nustatoma neproporcingai didelė vartotojo civilinė atsakomybė už sutarties neįvykdymą ar netinkamą įvykdymą (LR CK 6.2284 str. 2 d. 5 p.); verslininkui suteikiama teisė vienašališkai be sutartyje numatyto ar pakankamo pagrindo keisti sutarties sąlygas (LR CK 6.228(4) str. 2 d. 10 p.). Dėl šios nesąžiningos sąlygos atvejo spręsta Tarnybos priimtame nutarime[23] vertinant UAB „Perlas energija“ žiniasklaidoje nuskambėjusią situaciją dėl elektros pirkimo-pardavimo buitiniams vartotojams sutarties sąlygų, kuriose įtvirtinama bendrovės teisė vienašališkai keisti sutartį ir šios teisės realizavimo tvarka. Sutartis buvo standartinė, parengta bendrovės vienašališkai, nesuteikiant vartotojui galimybės derėtis, t. y. išreikšti sutikimo ar nesutikimo, su konkrečia sutarties sąlyga, o šiuo atveju – dėl bendrovės teisės esant bet kokiems pagrindams vienašališkai keisti sutartį. Konstatuota, kad bendrovė taip įgyja teisę vienašališkai keisti kainas ir tarifus kaip esmines sutarties sąlygas, dėl to atsiranda galimybė piktnaudžiauti padėtimi ir sutartį keisti net ir nesant tam pakankamo pagrindo. Tokia sutarties sąlyga buvo

22 „Dažniausiai pasitaikančios nesąžiningos vartojimo sutarčių sąlygos“, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, žiūrėta 2022 m. gruodžio 19 d., https://www.vvtat.lt/veiklos-sritys/nesaziningos-sutarciu-salygos/dazniausiai-pasitaikancios-nesaziningos-sutarciu-salygos/200.

23 „Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisijos 2022 m. rugpjūčio 31 d. nutarimas Nr. 10E-841 „Dėl UAB „Perlas Energija“ elektros energijos pirkimo-pardavimo ir persiuntimo paslaugos teikimo buitiniams vartotojams sutarties sąlygų“, žiūrėta 2022 m. gruodžio 19 d., https://www.vvtat.lt/data/public/uploads/2022/09/2022-08-31-nutarimas-nr.-10e-841-del-uab-perlas-energija.pdf.

pripažinta atitinkančia minėtame LR CK straipsnyje įtvirtintą vartojimo sutarčių sąlygų nesąžiningumo nustatymo kriterijų.

Nesąžiningos komercinės veiklos kontrolei yra aktualios nesąžiningos komercinės veiklos direktyvos nuostatos, kurios Lietuvos Respublikos lygmeniu yra įgyvendinamos per Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymą. Atsižvelgiant į minėto įstatymo 3 straipsnio 2 dalį, nesąžininga komercinė veikla yra tokia, kuri iš esmės iškreipia ar gali iškreipti vidutinio vartotojo (ar grupės vidutinių vartotojų) ekonominį elgesį siūlomo produkto atžvilgiu. Įstatymas, atkartodamas direktyvą, numato, kad nesąžininga komercinė veikla gali pasireikšti kaip klaidinanti ir agresyvi komercinė praktika. Tačiau agresyvi komercinė praktika straipsnio kontekste neanalizuotina.

Klaidinanti komercinė veikla pasireiškia klaidinančiais veiksmais ar informacijos neatskleidimu. Atsižvelgiant į NKVVD 6 ir 7 straipsnius, taip pat NKVVDĮ 5 ir 6 straipsnius, klaidinančiais veiksmais pripažįstama veikla, kai nors pateikiama informacija yra faktiškai tiksli, tačiau dėl tam tikro jos pateikimo elemento gali apgauti vidutinį vartotoją, dėl to vartotojas skatinamas priimti tokį sprendimą dėl sandorio, kurio jis kitomis aplinkybėmis nebūtų sudaręs. Panašiai apibūdinamas ir informacijos neatskleidimas, tačiau pati jo esmė yra ta, kad skirtumas nuo klaidinančios veiklos yra verslininko neveikimas – esminė informacija nuslepiama arba ji pateikiama neaiškiai, neįskaitomai, dviprasmiškai ar ne laiku, arba nenurodomas komercinės veiklos konkretus komercinis tikslas.

Siekdama kuo veiksmingiau apsaugoti vartotojus nuo nesąžiningos komercinės veiklos poveikio, VVTAT kasmet vykdo verslo subjektų monitoringą komercinės veiklos vartotojų srityje. 2022 metais Tarybos sprendimu stebėsena[24] vykdyta nekilnojamojo turto pardavimo rinkoje, kadangi egzistuoja keletas patalpų apibūdinimų, kurie vidutiniam vartotojui gali būti neaiškūs ar nesuprantami.

24 „Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos 2022 m. nesąžiningos komercinės veiklos srities stebėsenos ataskaita“, žiūrėta 2023 m. sausio 14 d., https://www.vvtat.lt/doclib/mrnqevygpar4xxq7qdfgxz48c12h913n.

Atsitiktine tvarka parinkus 23 įmones ir išanalizavus jų internetinėse svetainėse teikiamą informaciją, paprašius paaiškinti vartotojų informavimo tvarką prieš sudarant sutartį, nustatyta, kad vartotojų informavimas vis dėlto yra nepakankamas – puslapiuose nenurodoma konkreti patalpos paskirtis, o tai gali lemti vartotojų klaidinimą. Tačiau vartotojų atžvilgiu nustatytas teigiamas tyrimo aspektas – įstatymo pažeidimo nenustatyta ir didžioji dalis verslo subjektų atsižvelgė į joms teiktas rekomendacijas.

Esant nesąžiningai sąlygai ar nesąžiningos komercinės veiklos atvejui įsijungia specifiniai vartotojų teisių gynimo būdai. Kaip jau minėta, nesąžiningomis pripažintos sutarties sąlygos vartotojui yra neprivalomos – tai vienas iš vartotojų teisių apsaugos garantų visoje ES. ESTT nuolat pabrėžia Nesąžiningų sąlygų direktyvos 6 straipsnio 1 dalies[25] svarbą vartotojų apsaugos sistemoje. ESTT aiškina, kad minima nuostata „<...> kurioje numatyta, kad nesąžiningos sąlygos nėra privalomos vartotojui, yra imperatyvi nuostata, skirta sutartimi nustatytą formalią sutarties šalių teisių ir pareigų pusiausvyrą pakeisti realia, atkuriančia sutarties šalių lygybę“[26]. Privalomasis arba imperatyvus jos pobūdis reiškia, kad ji privaloma visoms šalims, valdžios institucijoms ir nuo jos negalima nukrypti. Be to, vartotojai iš esmės negali atsisakyti šios apsaugos nei tiesiogiai, nei netiesiogiai, sutartimi ar vienašališku pareiškimu[27].

3. „Omnibus“ direktyvos naujovės ir jos įgyvendinimo aspektai

Plečiantis komercinei veiklai, stebint didėjančias komercijos, ypač elektroninės, apimtis tiek Lietuvoje, tiek kitose ES valstybėse narėse, buvo nuspręsta priimti ES direktyvų pakeitimus gerinant vartotojų teisių apsaugą ir modernizuojant ją

25 Šioje normoje reglamentuotas nesąžiningų sutarties sąlygų neprivalomumas vartotojui.

26 Sprendimas *Asbeek Brusse*, C-488/11, 38 punktas su nuoroda į Sprendimo *Banco Español de Crédito,* C-618/10, 40 punktą.

27 „Tarybos direktyvos 93/13/EEB dėl nesąžiningų sąlygų sutartyse su vartotojais aiškinimo ir taikymo gairės“, 4.1 punktas, 37. https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LT/TXT/?uri=celex%3A52019XC0927%2801%29.

visos ES lygmeniu. Įgyvendinant naujas galimybes vartotojams ir plečiant verslininko pareigas ir atsakomybę vartotojų atžvilgiu, 2019 m. lapkričio 27 d. priimta „Omnibus“ direktyva. Šio straipsnio kontekste analizuotinos pagal šią direktyvą įgyvendinamos naujovės tiek, kiek jos susijusios su nesąžiningų sutarčių sąlygų ir nesąžiningos komercinės veiklos reguliavimu, taip pat verslininko atsakomybe už tokio reguliavimo pažeidimus.

Viena esminių ir šiam straipsniui aktualių naujovių pagal „Omnibus“ direktyvą yra tai, kad yra plečiamas nesąžiningos komercinės praktikos sąrašas. Sparčiai didėjant žmonių įsitraukimui į socialinius tinklus, kitas skaitmenines erdves, natūraliai atsiranda nauji verslo būdai siekiant išsilaikyti rinkoje ir kuo labiau pritraukti naujus klientus. Stebint tai ir siekiant sulyginti reguliavimą su aktualijomis praktikoje realiu laiku, „Omnibus“ direktyva yra nustatomos naujos nesąžiningos komercinės veiklos formos. Aiškiausia ir dažniausiai visuomenėje pastebima verslininkų plačiai taikoma praktika – skelbiami netikri vartotojų atsiliepimai ir paslėpta reklama. Tokių veiksmų įtraukimas į nesąžiningos komercinės veiklos apimtį yra itin reikšmingas vartotojų teisių apsaugoje.

Jau direktyvos preambulėje aiškinant jos reikšmę nurodoma, kad priimdami sprendimą dėl pirkimo vartotojai vis dažniau remiasi kitų vartotojų atsiliepimais ir rekomendacijomis[28]. Labai realu, kad nebūdamas visiškai užtikrintas dėl prekės ar paslaugos įsigijimo vartotojas yra linkęs peržvelgti prie tam tikros prekės teikiamus atsiliepimus, kurie suformuoja galutinį asmens apsisprendimą elgtis vienaip ar kitaip. Tačiau atsiliepimai, kurie turėtų atspindėti realiai perkančių ar paslaugomis besinaudojančių asmenų patirtį, deja, ne visada atspindi tikrą situaciją. Taigi naujoji direktyva tiesiogiai uždraudžia skelbti arba įgalioti kitą asmenį teikti suklastotus atsiliepimus ir taip manipuliuoti vartotojų elgsena. Nors dar iki analizuojamų pokyčių reguliavime klaidinantys veiksmai, pavyzdžiui, klaidinanti

28 „Omnibus“ direktyvos preambulės 47 punktas.

reklama jau buvo uždrausta LR Reklamos įstatymu[29] ir prilyginta nesąžiningai komercinei veiklai, Direktyva dar labiau patikslina tokių veiksmų apimtis. Pagal Direktyvą verslininkai, kurie savo internetinėse verslo platformose teikia vartotojų apžvalgas, turi pareigą įrodyti, ar užtikrinama, kad atsiliepimus skelbia tik tikrieji klientai, kurie įsigijo prekes ar paslaugas ir kaip tai užtikrinama. Įsigaliojus tokiam reguliavimui yra nemažai teigiamų tokios praktikos pavyzdžių. Didžiosios internetinės prekyvietės, gavus produktą, tuo elektroniniu paštu, su kuriuo susieta nuotolinė vartojimo sutartis, vartotojui gavus prekę išsiunčia papildomą laišką su užklausa dėl atsiliepimo pateikimo. Tam, kad būtų užtikrintas atsiliepimo skaidrumas, atskiroje nuorodoje prašoma nurodyti savo duomenis, iš kurių, vadovaudamasis duomenų apsaugos reikalavimais, verslo subjektas gali atskleisti tik vardą. Tačiau tokiu atveju, jeigu verslininkas prie konkrečios prekės pateiktam atsiliepimui tą patį priskirtų kitai prekei, tai suponuotų analizuojamo reguliavimo pažeidimą.

Vis dėlto netikrų atsiliepimų skelbimas neapribojamas tiesioginiu jų paskelbimu, pateikiant atsiliepimą raštu elektroninėje erdvėje. Geresnei vartotojų apsaugai pagal Direktyvą verslo subjektams taip uždraudžiama teikti netikras rekomendacijas ir tokiais veiksmais kaip paspaudžiant „patinka“ ar paliekant kitokią teigiamą verslo subjekto vertinimą, suteikiant tam tikrą žvaigždučių skaičių socialinėse medijose, arba pavedant tai padaryti kitiems asmenims neatskleidžiant reklamos fakto. Negana to, pažeidimu pripažįstama ir paplitusi praktika dalytis tik teigiamais atsiliepimais, o neigiamus panaikinti. Tokia praktika yra itin manipuliuojama rekomendacijomis socialinėse medijose, kai naudotojo teigiama patirtis prekyvietėje iškraipoma sudarant įspūdį, kad visas turinys vertinamas palankiai. Tokia Direktyvoje formuojama draudimų idėja išeina iš to, kad socialinėje medijoje teikiama informacija lengvai ir greitai pasiekia vartotoją, ypač per tuos sklaidos kanalus, kuriuos vartotojas yra linkęs sekti ir reguliariai tikrinti.

29 „Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo“ (*Valstybės žinios*, 2000-07-31, Nr. 64-1937) 5 str.

Įgyvendinant naujus reikalavimus atitinkamai buvo papildytas NKVVDĮ išplečiant klaidinančių veiksmų sąrašą. Įstatymo 7 straipsnis, reglamentuojantis klaidinančius veiksmus, kurių nereikia įrodinėti, pagal Direktyvos nuostatas papildytas naujais 26 ir 27 punktais. Juose identiškai pakartojant Direktyvos priedą nurodoma, kad verslininko praktika preziumuojama kaip klaidinantys veiksmai, jeigu teikiami neteisingų vartotojų atsiliepimų arba rekomendacijų ar pavedama tai padaryti kitam asmeniui ir vartotojų atsiliepimai ar rekomendacijos socialinėse medijose iškraipomi siekiant reklamuoti produktus. Įtraukus minėtus veiksmus į sąrašą, pagal kurį atitinkamas veiksmas be įrodinėjimo pripažįstamas nesąžininga komercine praktika, didėja galimybė veiksmingiau ginti vartotoją. Esant netikriems atsiliepimams, iškreiptoms ir tikrų vartotojų patirties neatitinkančioms iškraipytoms rekomendacijoms, užslėptai reklamai nelieka pareigos analizuoti, ar tai tikrai paveikė vidutinio vartotojo sąmonę ir suklaidino jį. Vartotoją galimai paveikiantys, bet realiai nesuklaidinę tokio pobūdžio veiksmai vis dėlto laikomi nesąžiningais vartotojų atžvilgiu.

3.1. Verslininko atsakomybė už Direktyvos pažeidimus

Plečiant vartotojų teises ir skatinant apsaugos taisyklių užtikrinimą „Omnibus“ direktyvoje numatytas reikšmingas verslininko atsakomybės už pažeidimus griežtinimas. Užkraunant didesnę atsakomybės naštą, verslo subjektai skatinami atidžiau peržvelgti savo verslo politiką ir ją įgyvendinti kaip įmanoma tiksliau sutinkant su teisės aktų reikalavimais. Iki priimant naują Direktyvą ir atitinkamai nacionalinių teisės aktų pataisas, už nesąžiningą komercinę praktiką ir nesąžiningų sąlygų taikymą buvo numatytos sankcijos, tačiau mažesnės. Be to, be baudos verslo subjektui numatomos ir kitos rūšies atsakomybės forma – kaip žalos vartotojui atlyginimas.

„Omnibus“ direktyvoje numatyta, kad sankcijos, skiriamos už jos nuostatų, perkeltų į nacionalinės teisės aktus, pažeidimus, turi būti veiksmingos,

proporcingos ir atgrasančios verslininkus nuo vartotojo turimų teisių pažeidimo. Reaguodama į tai Lietuva dar iki minėtų įstatymų pakeitimų gerokai sugriežtino baudas už nesąžiningą komercinę veiklą. Pakeistas NKVVDĮ 13 straipsnis numato, kad VVTAT pagal Vyriausybės patvirtintą sankcijų skyrimo aprašą, atsižvelgdama į pažeidimo aplinkybes, pirmą kartą gali skirti iki 3 proc. verslininko metinės apyvartos arba iki 100 000 eurų. Keičiant nesąžiningos komercinės veiklos direktyvos 13 straipsnį „Omnibus“ direktyvoje teikta rekomendacija valstybėms narėms nustatyti 4 proc. siekiančią baudą, jeigu pažeidimas yra paplitęs ir peržengia vienos valstybės ribas. Palyginus Direktyvos teiktą skaičių ir Lietuvos nustatytą, matyti, kad NKVVDĮ 13 str. 2d. numato, kad atsakomybė už tokį pažeidimą gali siekti iki 6 proc. prekiautojo metinės apyvartos. Taigi, Lietuvos reguliavimas net viršija rekomendaciją, o tai suponuoja rimtą požiūrį į vartotojo teisių gynimo mechanizmą. Teisininkai komentuoja, kad nustatytos „baudos skamba išties grėsmingai ir vartotojų teisių apsaugos reguliavimą pagal jo griežtumą galima lyginti su asmens duomenų apsaugos reguliavimu bei ES Bendrojo duomenų apsaugos reglamento numatytomis sankcijomis“[30]. Be to, naujasis reguliavimas numato ir tai, kad skiriant atitinkamą sankciją atsižvelgiama ir į tai, kokios finansinės naudos dėl naudoto nesąžiningo veiksmo turėjo verslininkas ar kokių nuostolių išvengė tokiais veiksmais. Tokią aplinkybę pažeidimo kontekste galima vertinti kaip padedančią objektyviai skirti atitinkamą sankciją, ne vien atsižvelgiant į atsakomybę sunkinančias ar lengvinančias aplinkybes.

Be didinamos baudos už pažeidimus, „Omnibus“ direktyvoje naujai reglamentuota dar viena verslininko atsakomybės rūšis – vartotojui suteikiama teisė į tinkamą žalos atlyginimą susidūrus su nesąžininga verslininko komercine veikla. Direktyvos preambulė teikia nuorodą į tai, kad valstybės narės turėtų užtikrinti, kad vartotojams, nukentėjusiems nuo nesąžiningos komercinės praktikos, būtų

30 „Vartotojų teisės: baudos ir kitos neigiamos pasekmės verslui“, Glimstedt, žiūrėta 2022 m. gruodžio 19 d., https://www.glimstedt.lt/naujienos/vartotoju-teises-baudos-ir-kitos-neigiamos-pasekmes-verslui/.

numatytos teisių gynimo priemonės, kad būtų panaikinti visi tos nesąžiningos praktikos padariniai. Dėl to direktyva numato, kad vartotojas papildomai turi teisę į kompensaciją, sutarties nutraukimą ir kitas teisių gynimo priemones, kurios sąveikauja su kitais ES teisės aktais. Užtikrinant tokią teisę Lietuvos vartotojams, NKVVDĮ papildomas 12(1) straipsniu, kuriame numatyta, kad vartotojai, nukentėję nuo nesąžiningos komercinės veiklos, turi teisę į žalos atlyginimą, kainos sumažinimą arba sutarties nutraukimą, atsižvelgiant į pažeidimo sunkumą ir pobūdį, vartotojo patirtą žalą ir kitas reikšmingas aplinkybes. Tarnybai nustačius ir paskelbus, kad verslininkas vykdė nesąžiningą komercinę veiklą, nuo tos veiklos nukentėję ir žalos patyrę vartotojai VTAĮ nustatyta tvarka turi teisę kreiptis į Vartotojų teises ginančias institucijas prašydami atitinkamos kompensacijos – žalos atlyginimo, sutarties nutraukimo ar kainos sumažinimo.

Direktyvoje skirta dėmesio ir verslininko atsakomybei už nesąžiningas sąlygas vartojimo sutartyse. Pakeistu reguliavimo pagal „Omnibus“ direktyvą siekiama, kad teisinių padarinių pripažinus sutarties sąlygą nesąžininga kiltų ne tik vartotojui, bet ir pačiam verslininkui. Taigi įtraukdama į NSSD 8b straipsnį, valstybė gali taikyti sankcijas tais atvejais, kai sutarties sąlygos nacionalinėje teisėje bet kokiomis aplinkybėmis aiškiai apibrėžiamos kaip nesąžiningos ir verslininkas ir toliau taiko nesąžiningomis pripažintas sąlygas sutartyse su kitais vartotojais. Pripažinus sąlygą nesąžininga, pagal VTAĮ 35(1) straipsnio 8 dalį, verslininkas gali pripažinti, kad taikoma sąlyga yra nesąžininga ir raštiškai įsipareigoti jos netaikyti. Tačiau, jeigu sąlygos esant sprendimui pripažinti jas nesąžiningomis ar pats verslininkas tai pripažįsta ir toliau yra taikomos, VVTAT turi teisę skirti sankcijas, remdamasi 2021 m. gruodžio 15 d. LR Vyriausybės nutarimu Nr. 1069 dėl baudų už vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymą dydžio nustatymo tvarkos aprašo patvirtinimo[31] (toliau – Aprašas). Aprašas nustato taisykles, pagal

31 „Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2021 m. gruodžio 15 d. nutarimas Nr. 1069 „Dėl baudų už vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymą dydžio nustatymo tvarkos aprašo patvirtinimo““„ TAR, 2021-12-16, Nr. 25947.

kurias skiriamos baudos už direktyvos pažeidimus. Baudos dydis pagal Aprašo 5 punktą nustatomas 3 etapais. Kaip ir esant nesąžiningai komercinei veiklai, bauda skiriama procentu nuo verslo subjekto metinės apyvartos. Pirmuoju etapu nustatoma bauda siekia 1,5 proc. apyvartos, o jeigu pažeidimas nevienkartinis – iki 3 proc. Antruoju etapu atsižvelgiant į Aprašo 7 punkte nurodytus kriterijus (pvz., pažeidimo trukmė, sąlygos esmingumas) baudos dydis didinamas arba mažinamas, o trečiuoju nustatomas galutinis dydis atsižvelgiant į aplinkybes didinamas arba mažinamas atitinkamai po 40 proc. Tačiau Aprašas ir Įstatymas nustato apribojimus baudų dydžiui, kad jos būtų proporcingos, kaip reikalauja direktyva. VTAĮ 40 straipsnio 2 dalyje nustatyta, kad baudos dydis negali viršyti 200 000 eurų, o skyrus didesnę nei nurodyta, taikoma maksimalaus dydžio įstatyme nurodyta bauda.

VVTAT sprendimų skirti baudas dėl nesąžiningos komercinės veiklos įstatymo pažeidimo po pataisų įsigaliojimo yra tik 2[32], be to, Tarnybos praktikoje kol kas nebuvo atvejo dėl nesąžiningos praktikos peržengimo į kitų valstybių rinką, už kurią taikoma itin griežta sankcija. 2022–2023 m. vasario mėn. 16 Lietuvos įmonių raštiškai įsipareigojo netaikyti nesąžiningomis pripažintų sutarčių sąlygų[33], dėl to galima prielaida, kad verslo subjektai vis dėlto yra linkę keisti savo komercinę praktiką vartotojų naudai, suderinant savo komercinės praktikos nuostatas su vartotojų teises reglamentuojančiais teisės aktų reikalavimais.

Išvados

Vartotojo teisių apsauga yra viena plačiausiai ES lygmeniu išplėtotų teisių apsaugos sistemų. Taikant vartotojo kaip silpnesnės sutarties šalies doktriną,

32 „Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos 2022 m. nutarimai“, žiūrėta 2023 m. sausio 31 d., https://www.vvtat.lt/lietuvos-respublikos-nesaziningos-komercines-veiklos-vartotojams-draudimo-istatymo-pazeidimai/-2022/857.

33 „Patvirtinti pardavėjų, paslaugų teikėjų rašytiniai įsipareigojimai netaikyti nesąžiningų sąlygų“, žiūrėta 2023 m. vasario 9 d., https://www.vvtat.lt/patvirtinti-pardaveju-paslaugu-teikeju-rasytiniai-isipareigojimai-netaikyti-nesaziningu-salygu/844.

vidutinio vartotojo standartą, yra užtikrinama, kad vartotojas vartojimo teisiniuose santykiuose kuo labiau galėtų būti saugomas nuo galimai nesąžiningos verslininko praktikos. ES reaguodama į tai, kad pasitaiko vienodų vartotojų teisių pažeidimų, „Omnibus“ direktyva suvienodino nesąžiningų sutarčių sąlygų ir nesąžiningos komercinės veiklos reguliavimą. Atlikus teisės aktų pokyčių, VVTAT ir teismų praktikos analizę galima daryti išvadą, kad pokyčių įgyvendinimas stiprina vartotojų teisių apsaugą. Įsigaliojus direktyvai, pagal ją buvo priimti LR teisės aktai, kuriais išplėstas nesąžiningos komercinės praktikos ratas ir nustatyta griežtesnė verslininkų atsakomybė už NKVVDĮ pažeidimus.

Atsižvelgiant į „Omnibus“ direktyvą, išplėstas klaidinančios komercinės praktikos ratas. Nuo naujos įstatymų redakcijos įsigaliojimo klaidinančia praktika pripažįstama ir dažnai socialiniuose tinkluose ir kitose internetinėse erdvėse pastebima ir verslininkų plačiai taikoma praktika – netikri vartotojų atsiliepimai ir paslėpta reklama. Prie jų priskirti ne tik tiesioginiai atsiliepimai, bet ir suklastotas vertinimas, atitinkamų reakcijų žymėjimas ar netikros rekomendacijos. Be to, verslininkas įpareigojamas imtis priemonių, kad užtikrintų, jog atsiliepimai atitinka skaidrumo reikalavimą.

Pagal naują reguliavimą vartojimo sutarties sąlygos pripažinimo nesąžininga atveju sąlygos neprivalomumas vartotojui sukelia teisines pasekmes ir verslininkui – jis ne tik įpareigojamas sąlygos netaikyti, bet jam gali būti skirta sankcija – bauda – už tokios sąlygos taikymą esant sistemingai praktikai. Plečiant verslininko atsakomybę nesąžiningos komercinės veiklos apimtimi, numatytos didesnės, labiau atgrasančios baudos, ypač tuo atveju, jeigu tokios veiklos padarinių kilo daugiau nei vienoje valstybėje narėje. LR tam nustatė didesnį nei direktyvoje rekomenduojamą baudos dydį – 6 proc. nuo metinės subjekto apyvartos. Be to, apsunkinant atsakomybę skiriamos ne tik baudos, bet numatomas žalos atlyginimas vartotojui. Tai reiškia, kad nesąžiningos įmonės dabar gali sulaukti ne tik baudų, bet ir kompensacijos reikalavimų iš vartotojų.

Už nesąžiningų sąlygų ir nesąžiningos komercinės veiklos kontrolę iš esmės yra atsakinga VVTAT. Praėjus metams po baigto Direktyvos įgyvendinimo kol kas nematyti reikšmingų neigiamų aspektų, kad būtų skirtos didelės ir atgrasančios baudos už pažeidimus. Iš esamos situacijos duomenų aišku, kad po pasikeitusio reguliavimo tik pavieniams verslo subjektams skirtos baudos už nesąžiningą komercinę veiklą, nesąžiningomis pripažintų sutarčių sąlygų ir rašytinių pasižadėjimų jų netaikyti pažeidimo ir baudų už jas neskirta. Be to, verslininkai yra linkę atsižvelgti į teikiamas rekomendacijas. Dėl to galima tikėtis, kad „Omnibus" direktyvos nuostatos, ypač reglamentuojančios verslo subjektų atsakomybę, vis labiau atgraso verslo subjektus nuo nesąžiningų veiksmų.

Naujas vartotojų teisių apsaugos reguliavimas ir apsauga nuo nesąžiningų verslininkų veiksmų į reguliavimą suteikia aiškumo, o baudų dydis, kompensacijos vartotojams už jų teisių pažeidimus galimybė skatina verslininkus savo verslo politikoje skirti didesnį dėmesį vartotojo teisėms, užtikrinti veiklos suderinamumą su teisės aktais ir išvengti atsakomybės už jų pažeidimus.

THE PROTECTION OF CONSUMERS FROM UNFAIR CONTRACT TERMS AND UNFAIR COMMERCIAL PRACTICE: INNOVATIONS OF THE OMNIBUS DIRECTIVE

Eglė Striškaitė

Mykolas Romeris University, Lithuania

Summary. The protection of consumer's rights is one of the most elaborated fields that is regulated by European Union law. It seeks to ensure that all consumers in the EU would have the same level of protection. Due to this, on 27

November 2019, the new Omnibus Directive was adopted as a means to strengthen consumer rights through the modernization of EU consumer protection. After the last amendments to national legislations entered into force on 28 May 2022, the implementation of the Directive in the Lithuanian legal system was officially completed. Almost a year has passed since the start of the application of the new regulation focused on unfair contract terms and the control of unfair commercial practice, hence the need to analyze the kinds of innovations that the implementation of the Omnibus Directive has brought to the legal system of Lithuania. This article focuses on the protection of consumers from unfair commercial practices and, in the case of unfair contract terms, on the expansion of traders' duties and responsibilities regarding the requirements of the Directive. Among other changes, the list of unfair commercial practices now includes posting fake consumer reviews or spreading hidden advertising, and the trader has to verify the credibility of reviews. For unfair commercial practices and continuing to apply terms that have been considered as unfair, much larger fines can be now imposed, and traders now can expect to receive claims of damages if consumers are affected by unfair actions.

Keywords: consumer rights protection, unfair terms in consumer contracts, unfair commercial practices, the Omnibus Directive.

MOKSLINĖS MINTIES ŠVENTĖ 2023

Studentų mokslinių straipsnių rinkinys

Mykolo Romerio universitetas

Vilnius, 2023

REDAKTORIŲ KOLEGIJA

Prof. dr. Eglė Bilevičiūtė (pirmininkė)
Dr. Kristina Kenstavičienė (vykdančioji redaktorė)

Prof. dr. Virginijus Bitė
Doc. dr. Raminta Bardauskienė
Prof. dr. Lyra Jakulevičienė
Doc. dr. Juozas Valčiukas
Prof. dr. Agnė Tvaronavičienė
Doc. dr. Dovilė Sagatienė
Prof. dr. Romas Prakapas
Prof. dr. Odeta Merfeldaitė
Prof. dr. Snieguolė Matulienė
Prof. dr. Birutė Pranevičienė
Prof. dr. Giedrė Valūnaitė-Oleškevičienė

Straipsnių recenzentai:

Aistė Augustauskaitė-Keršienė, Dainius Bernotas, prof. dr. Eglė Bilevičiūtė, doc. dr. Tomas Butvilas, doc. dr. Miglė Černikovaitė, prof. dr. Ieva Deviatnikovaitė, doc. dr. Jolita Dudaitė, dr. Gintarė Gulevičiūtė, prof. dr. Valdonė Indrašienė, Evelina Ivanauskienė, doc. dr. Violeta Jegelavičienė, prof. dr. Brigita Kairienė, Remigijus Kalašnykas, Agata Katkonienė, prof. dr. Inga Kudinavičiūtė-Michailovienė, dr. Pavelas Kujalis, Rūta Latinytė, prof. dr. Snieguolė Matulienė, prof. dr. Odeta Merfeldaitė, prof. dr. Lina Mikalonienė, dr. Jolita Miliuvienė, prof. dr. Liudmila Mockienė, Dovilė Murauskienė, prof. dr. Lina Novikovienė, prof. dr. Andrejus Novikovas, Brigita Palavinskienė, Alina Petrauskienė, doc. dr. Jolanta Pivorienė, prof. dr. Romas Prakapas, doc. dr. Asta Railienė, prof. dr. Rita Raudeliūnaitė, prof. dr. Vainius Smalskys, prof. dr. Andrius Stasiukynas, Ilona Šaltė, prof. dr. Giedrė Valūnaitė-Oleškevičienė, Marius Venskus, dr. Linas Žalneriūnas, doc. dr. Gintautė Žibenienė.

Visos leidinio ir leidybos teisės saugomos. Šio leidinio arba kurios nors jo dalies negalima taisyti, dauginti ar kitaip platinti autoriui ir leidėjui nesutikus.

© Autorių kolektyvas, 2023

ISSN 2783-8196

© Mykolo Romerio universitetas, 2023