

# VARTOTOJŲ TEISĖ Į INFORMACIJĄ PAGAL NAUJĄJĮ VARTOTOJŲ TEISIŲ DIREKTYVOS PASIŪLYMĄ: ŽINGSNIS PIRMYN?

Danguolė Bublienė

Vilniaus universiteto Teisės fakulteto  
Privatinės teisės katedra

Saulėtekio al. 9, I rūmai, LT-10222 Vilnius

Telefonas (+370 5) 236 6170

Elektroninis paštas Danguole.bubliene@tf.vu.lt

Pateikta 2010 m. gruodžio 16 d., parengta spausdinti 2011 m. lapkričio 15 d.

***Anotacija.** Šiame straipsnyje analizuojamas vienos iš kertinių vartotojo teisių – teisė į informaciją – reguliavimas Europos Komisijos pasiūlytame Direktyvos dėl vartotojų teisių projekte: analizuojamos vartotojo teisės į informaciją užtikrinimo tendencijos, informacijos turinio problematika bei vartotojo standarto klausimas vertinant informacijos pakankamumą bei sutarties sąlygas skaidrumo principo požiūriu. Kartu trumpai aptariamos nacionalinės galimybės imtis priemonių vartotojo teisei į informaciją pagerinti.*

***Reikšminiai žodžiai:** vartotojo teisė į informaciją, nesąžiningos sutarčių sąlygos, vartotojo standartas.*

## Įvadas

Vartotojo teisė į informaciją yra viena pagrindinių klasikinių vartotojų teisių, kurios įgyvendinimas yra svarbus ne tik vartotojų apsaugos, bet ir efektyvios konkurencijos aspektu. Vartotojo teisės į informaciją užtikrinimas yra ir vienas pagrindinių 2008 m. spalio 8 d. pateikto Europos Komisijos pasiūlymo dėl Europos Parlamento ir Tarybos

direktyvos dėl vartotojų teisių<sup>1</sup> (toliau – Pasiūlymas) tikslų. Šiame straipsnyje siekiama įvertinti, ar naujasis šios teisės reguliavimas bus tikrai žingsnis pirmyn link geresnio vartotojų apsaugos lygio užtikrinimo. Ar naujasis reguliavimas tikrai leis pasiekti, kad vartotojas sudarydamas sutartį padarys tikrai informuotą sprendimą? Šis tikslas pasiekiamas aptariant (i) vartotojo teisės į informaciją apsaugos užtikrinimo tendencijas. Vartotojo teisės į informaciją apsaugos užtikrinimo tendencijos yra aptariamose ES lygiu, ypač turint omenyje, jog šiuo metu diskutuojama dėl naujojo vartotojų teisių reguliavimo. Be to, tai aktualu ir tuo požiūriu, kad Lietuvos vartotojų teisės reguliavimas, galima sakyti, neturi vidinių postūmių, o iš esmės vystosi veikiamas ES teisės; (ii) verslininko pareigos atskleisti informaciją turinio (apimties) problematiką bei pasekmių klausimą pagal Pasiūlymą ir galimybes nacionaliniu lygiu gerinti vartotojo teisės į informaciją realizavimą; (iii) vartotojo standarto klausimą vertinant informacijos pakankamumą bei sutarties sąlygas skaidrumo principo požiūriu.

Ši tema aktuali ne tik dėl to, kad tai vienas pagrindinių instrumentų reguliuoti vartotojų apsaugą, bet ir atsižvelgiant į tai, kad vartotojo teisės į informaciją reguliavimas yra pateikiamas naujajame Pasiūlyme ES. Ypač svarbu diskutuoti šia tema, kai ES institucijose vyksta šio teisės akto svarstymai. Pažymėtina, kad Lietuvos mokslininkai naujajam Pasiūlymui dar nėra skyrę dėmesio.

Siekiant įgyvendinti nurodytą tikslą ir uždavinius, šiame straipsnyje taikomi istorinis, loginis, gramatinis, teleologinis bei sisteminės analizės mokslinio tyrimo metodai.

## 1. Vartotojo teisės į informaciją įgyvendinimo užtikrinimo tendencijos Europos Sąjungoje

Vartotojo teisės į informaciją įgyvendinimo užtikrinimas yra vienas kertinių vartotojų apsaugos tikslų Europos Sąjungos vartotojų apsaugos politikoje ir teisiniame reguliavime. Pradedant nuo pirmosios Europos Komisijos (toliau – EK) 1975 m. parengtos Europos Ekonominės Bendrijos Preliminarios programos dėl vartotojų apsaugos ir informacijos teikimo politikos<sup>2</sup> ir iki šių dienų šis klausimas vis dar ne mažiau aktualus tiek ES, tiek nacionaliniu lygiu. ES lygiu pats geriausias to pavyzdys yra Pasiūlymas. Pradedant 1970 m. ir iki šiol EK siekia savo vartotojų apsaugos politikos tikslo – įdiegti informuoto vartotojo standartą.

Vartotojų teisės į informaciją užtikrinimo požiūriu ši direktyva žengė žingsnį pirmyn teisės vienodinimo link: išplėtė verslininko pareigą dėl informacijos atskleidimo apie visas vartojimo sutartis (ne tik specifines pardavimų ar specialiomis priemonėmis sudaromas sutartis), suvienodino reikalavimus informacijai ES lygiu derinamoms sutarčių rūšims (tiek informacijai iki sutarties sudarymo, tiek vykdant sutartį), suvienodino

1 2008 m. spalio 8 d. Europos Komisijos pasiūlymas dėl Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos dėl vartotojų teisių (KOM (2008) 614) [interaktyvus]. [žiūrėta 2010-12-01]. <[http://ec.europa.eu/consumers/rights/docs/COMM\\_PDF\\_COM\\_2008\\_0614\\_F\\_LT\\_PROPOSITION\\_DE\\_DIRECTIVE.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/rights/docs/COMM_PDF_COM_2008_0614_F_LT_PROPOSITION_DE_DIRECTIVE.pdf)>.

2 Preliminary programme of the European Economic Community for a consumer protection and information policy. *Official Journal*. C 092, 1975, p. 2–16.

reikalavimus atsisakymo teisės laikotarpiui, be to, skyrė dėmesio ne tik informacijai apie sutartį ir prisiimamus įsipareigojimus gauti, bet ir informacijai apie savo teisių gynybą ir pasinaudojimą jomis<sup>3</sup>. Tačiau, kaip ir anksčiau, paliko neatsakytą klausimą dėl pasekmių, kylančių dėl informacijos neatskleidimo. Turint omenyje, kad direktyvos tikslas yra „gerinti įmonių ir vartotojų vidaus rinkos veikimą, stiprinant vartotojų pasitikėjimą vidaus rinka ir mažinant įmonių nenorą prekiauti kitose šalyse“<sup>4</sup>, šio tikslo siekiant ir per visiško suderinimo principo įdiegimą naujojoje direktyvoje, įtvirtintas reglamentavimas nepadeda stiprinti vartotojų pasitikėjimo vidaus rinka. Toks pasirinkimas suprantamas dėl politinių ir teisinių priežasčių – valstybių narių nesutarimo dėl didesnio nacionalinės teisės derinimo ir klausimo, ar tokiam derinimui yra pagrindas pagal Europos Sąjungos sutartį, tačiau kyla pagrįstas klausimas, ar su tuo derinasi kitas pasirinkimas – visiškai suderinti kai kuriuos vartotojų apsaugos aspektus, o šiuo atveju – taisyklės dėl informacijos, kuri turi būti pateikiama prieš sudarant ir vykdant sutartį? Ar tai nebus vien tik deklaratyvus realiai neįgyvendintas šūkis?

Pasiūlyme taip pat kelia nerimą kitas aspektas, kuris įvardytas kaip direktyvų persvarstymo tikslas – sukurti įmonių ir vartotojų vidaus rinką, kurioje būtų siekiama nustatyti tinkamą pusiausvyrą tarp aukšto vartotojų apsaugos lygio ir įmonių konkurencingumo (*pabraukta autorės*), kartu užtikrinant subsidiarumo principo taikymą<sup>5</sup>. Kaip paaiškinama toliau, galima suprasti, kad tuo siekiama sumažinti įmonių atitikties išlaidas<sup>6</sup>. Atrodytų, jog aukštas vartotojų apsaugos lygis yra kliūtis įmonių konkurencingumui. Akivaizdu, kad ES valstybių narių vartotojų apsaugos standartai skirtingi – vienos ES teisės derinimo srityje nustačiusios tik tuos reikalavimus, kurie įtvirtinti direktyvose, kitos – pasirinkusios palankesnio vartotojui reglamentavimo kelią<sup>7</sup>. Nors EK nėra atlikusi atitinkamos studijos, tačiau vartotojo sutartinės teisės į informaciją srityje valstybėse narėse, be abejonės, taip pat pasirinktas skirtingas reguliavimo būdas. Ir tai susiję su skirtingu nacionalinės sutarčių teisės reguliavimu.

3 Pasiūlymo Aiškinamajame memorandume nurodyta, kad „šis bendras tikslas turėtų būti pasiektas mažinant nenuoseklumą, griežtinant reglamentavimo sistemą, suteikiant vartotojams aukšto lygio bendrą vartotojų apsaugą ir tinkamą informaciją apie jų teises bei kaip jomis pasinaudoti. Šiam tikslui Europos Komisija nustatys procesą, kaip ieškoti tinkamiausio būdo, kaip pardavimo vietoje informuoti vartotojus apie jų teises.“ (Pasiūlymas, p. 2). Pasiūlymo projekto preambulės 9 pastraipa numato, kad „šia direktyva suderinama sritis turėtų apimti tam tikrus įmonių ir vartotojų sutarčių aspektus. Šie aspektai – tai taisyklės dėl informacijos, kuri turi būti pateikiama prieš sudarant sutartį ir ją vykdant, sutarties atsisakymo teisė nuotolinės prekybos ir ne prekybai skirtose patalpose sudarytose sutartyse, pardavimo sutartims būdingos vartotojų teisės ir nesąžiningos sąlygos su vartotojais sudaromose sutartyse.“

4 Pasiūlymas, p. 2.

5 Pasiūlymas, p. 2, Pasiūlymo preambulės 4 paragrafas.

6 Pasiūlymas, p. 2. Tas pats tikslas jau aiškiai išreikštas Pasiūlymo preambulės ketvirtajame paragrafe: „suderinti tam tikrus vartotojų sutarčių teisės aspektus yra būtina siekiant skatinti realią vartotojų vidaus rinką, kurioje būtų siekiama nustatyti tinkamą pusiausvyrą tarp aukšto vartotojų apsaugos lygio ir įmonių konkurencingumo, kartu užtikrinant subsidiarumo principo laikymąsi“.

7 Plačiau: Schulte–Nölke, H. (ed.). *EC Consumer Law Compendium. Comparative Analysis*. 2008 [interaktyvus]. [žiūrėta 2010-12-01]. <[http://ec.europa.eu/consumers/rights/docs/consumer\\_law\\_compendium\\_comparative\\_analysis\\_en\\_final.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/rights/docs/consumer_law_compendium_comparative_analysis_en_final.pdf)>.

Visiško suderinimo metodas<sup>8</sup>, nustatytas Pasiūlymo 4 straipsnyje, būdingas visai direktyvai, taip pat bus taikomas ir vartotojo teisei į informaciją ir verslininko atskleidimo pareigai. Visų pirma, Pasiūlyme yra nustatyta, kad vartotojo teisė į informaciją yra viena sričių, kurios patenka į direktyvos suderinimo sritį<sup>9</sup>. Antra, nei Pasiūlymo 4 straipsnyje, nei II skyriuje, reglamentuojančiame vartotojo teisės į informaciją reikalavimus, nėra numatyta taisyklės (išimties iš visiško suderinimo principo), kad valstybės narės galėtų nustatyti griežtesnius reikalavimus. Šis principas kartu su jau anksčiau minėtu direktyvų peržiūros tikslu bei direktyvos tikslu kelia klausimą, ar nėra pradedama naujoji vartotojų apsaugos era – ne didesnio vartotojų apsaugos, bet vartotojo interesų derinimo su verslininko interesais ir interesų pusiausvyros siekio linkme? Vartotojų apsaugos politikos požiūriu galima įžvelgti, kad aukšto vartotojų apsaugos lygio tikslas yra keičiamas interesų pusiausvyros tikslu. Atsižvelgiant į Pasiūlymo tikslų paaiškinimą, kyla mintis, jog aukštas bendras vartotojų apsaugos lygis tampa jau antriniu naujosios direktyvos tikslu („Be to, visoje Bendrijoje bus užtikrinamas aukštas bendras vartotojų apsaugos lygis“). Nėra aišku, kokį šie tikslai atspindį turės Europos Teisingumo Teismo (ETT) praktikoje, tai yra aiškinant konkrečias naujosios direktyvos normas, o ypač normas dėl vartotojo teisės į informaciją bei skaidrumo principo. Ar vertinant sutarčių sąlygas sąžiningumo požiūriu nebus dėmesys labiau kreipiamas į poreikį atsižvelgti į verslininko interesus arba siekį užtikrinti aukšto vartotojų apsaugos lygio ir įmonių konkurencingumo pusiausvyrą? Akivaizdu, kad šiuo atveju prioritetas būtų teikiamas kitam aspektui, nei buvo iki šiol priimant vartotojų apsaugos direktyvas (pažymėtina, kad panašiai tikslai formuluojami jau ir Nesąžiningos komercinės veiklos direktyvoje<sup>10</sup>). Tai kelia abejonių, koks bus pasiektas vartotojų apsaugos lygis, ar ne mažesnis, nei buvo iki šiol kai kuriose valstybėse narėse. Kita vertus, į sutarčių teisės autonomijos principo vystymąsi žiūrint istoriniu aspektu, toks EK žingsnis neatrodo keistas – požiūris į sutarčių laisvės principo ribojimą keitėsi priklausomai nuo visuomenės vystymosi etapo. Po bandymo ES lygiu nuo 1975 m. jį riboti remiantis visuomenės interesu kištis į sutarčių laisvės principą siekiant apsaugoti vartotojo interesus, dabar natūralu, jog būtų pradedama diskutuoti apie interesų pusiausvyros užtikrinimo būtinumą (suvokiant, kad negali būti nustatomos priemonės, kurios naudingos vien vartotojui, bet užkelia pernelyg didelę našta verslininkui ir jis tampa nekonkurencingas). Ir tai nebūtų

- 
- 8 Visiško suderinimo principo tikslas apibrėžtas Pasiūlymo preambulės aštuntojoje pastraipoje „visiškas kai kurių pagrindinių reglamentavimo aspektų suderinimas labai padidins teisinį tikrumą vartotojams ir įmoniems. Tiek vartotojai, tiek įmonės galės remtis viena reglamentavimo sistema, pagrįsta aiškiai apibrėžtomis teisinėmis sąvokomis, visoje Bendrijoje reglamentuojančiomis tam tikrus įmonių ir vartotojų sutarčių aspektus. Šiuo derinimu bus panaikintos dėl taisyklių nenuoseklumo kylančios kliūtys ir užbaigtas šios srities vidaus rinkos kūrimas. Šias kliūtis galima bus panaikinti tik nustatant vienodas Bendrijos lygmens taisykles. Be to, visoje Bendrijoje bus užtikrinamas aukštas bendras vartotojų apsaugos lygis.“
- 9 Pasiūlymo preambulės devintoji pastraipa.
- 10 Europos Parlamento ir Tarybos 2005 m. gegužės 11 d. direktyva 2005/29/EB dėl nesąžiningos įmonių komercinės veiklos vartotojų atžvilgiu vidaus rinkoje ir iš dalies keičianti Tarybos direktyvą 84/450/EEB, Europos Parlamento ir Tarybos direktyvas 97/7/EB, 98/27/EB bei 2002/65, EB ir Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (EB) Nr. 2006/2004 („Nesąžiningos komercinės veiklos direktyva“) [interaktyvus]. [žiūrėta 2010-12-01]. <<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:32005L0029:LT:HTML>>.

vien tik teorinės diskusijos – jos gali turėti dideles praktines pasekmes – uždedama pačiam vartotojui didesnė našta pasirūpinti savo interesais.

## 2. Vartotojo teisė į informaciją ir verslininko informacijos atskleidimo pareigos turinys

Kaip minėta, viena iš Pasiūlymo derinimo sričių yra vartotojo teisės į informaciją derinimas. Aptartini du vartotojo teisės į informaciją reguliavimo aspektai: (i) atskleistinos informacijos turinys; (ii) pasekmės, tenkančios už verslininko informacijos atskleidimo pareigos pažeidimą.

### (i) Atskleistinos informacijos turinys

Pasiūlymo 5 straipsnis numato, jog vartotojui turi būti atskleista informacija, susijusi su sutarties dalyku, pardavėją identifikuojančiais požymiais, kaina, mokėjimu, sutarčių vykdymo ir skundų nagrinėjimo tvarka, jeigu ji skiriasi nuo profesinio atidumo reikalavimų vartotojo įsipareigojimų trukme ir galimybėmis nutraukti sutartį, vartotojo teise atsisakyti sutarties, sąlygos, susijusios su garantijomis<sup>11</sup>. Nuostatos, reglamentuojančios informacijos turinį, yra išsamios. Nors kai kurios iš jų pareikalauja jų aiškinimo praktikoje (pvz., nuostata atskleisti pagrindines produkto charakteristikas), tačiau jų sąrašas nėra atviras, kaip, matysime, yra Lietuvos teisėje<sup>12</sup>. Pasiūlymas pats nenumato verslininko pareigos atskleisti ir kitą sutarčiai sudaryti reikšmingą informaciją atsižvelgiant į sutarties prigimtį, ypatumus ir kitas aplinkybes, taip pat nenumato ir galimybės ES valstybei narei savo nacionalinėje teisėje numatyti tokią pareigą verslininkui. Atskleistinos informacijos turinio aspektu išvelgtinos ir santykio su Nesąžiningos komercinės veiklos direktyva bei Pasiūlymo II skyriaus santykio su V skyriumi, reglamentuojančiu vartotojo teises dėl sutarčių sąlygų, o ypač 31 straipsniu, reglamentuojančiu skaidrumo reikalavimus sutarčių sąlygoms, problema.

Dėl santykio su Nesąžiningos komercinės veiklos direktyva atkreiptinas dėmesys, jog Pasiūlymo Aiškinamajame memorandume yra nurodoma, kad „direktyvoje 2005/29/EB dėl nesąžiningos įmonių komercinės veiklos vartotojų atžvilgiu vidaus rinkoje nustatyti kai kurie pagrindinės informacijos reikalavimai (pabraukta autorės), kuriuos prekiautojai turi įvykdyti prieš sudarydami sutartį. Direktyvose 85/557/EEB, 97/7/EB ir 99/4/EEB taip pat nustatyti kai kurie informacijos reikalavimai. Laikantis geresnio reglamentavimo tikslo, Pasiūlymu užtikrinamas šių įvairių direktyvų nuoseklumas ir reglamentuojamos teisinės tokių nesilaikymo pasekmės“<sup>13</sup>. Vertinant tokį EK aiškinimą, būtų galima manyti, jog verslininko pareigos atskleisti informaciją turiniui turi reikšmės ne tik Pasiūlymo 5 straipsnio nustatyti reikalavimai, bet ir Nesąžiningos komercinės veiklos direktyvoje nustatyti reikalavimai informacijai. Tačiau problema yra ta, kad iš esmės Nesąžiningos komercinės veiklos direktyvoje nėra nustatyti reikalavimai infor-

11 Pasiūlymo 5 str. 1 d.

12 Abejotina, ar tokiu punktu galima būtų laikyti 5 straipsnio 1 dalies d) punktą.

13 Pasiūlymas, p. 3.

macijai. Greičiau atvirksčiai – ji nustato reikalavimus, kokia informacija neturėtų būti teikiama vartotojui. Viena vertus, galima sutikti su EK paminėtu teiginiu ta prasme, kad verslininkas teikdamas informaciją pagal Pasiūlymo 5 straipsnį turės įvertinti informacijos pateikimo būdus (kad jie neprieštarautų direktyvos nustatytai sąžiningos komercinės praktikos principui). Kita vertus, toks EK teiginys stokoja aiškumo, kai pasiūlyme aiškiai pabrėžiama, jog šiuo atveju reglamentuojama ikisutartinė bei sutartinė vartotojo teisė gauti informaciją, o Nesąžiningos komercinės veiklos direktyvos 3 straipsnio 2 dalis aiškiai nustato, jog „ši direktyva nepažeidžia sutarčių teisės, ypač taisyklių dėl sutarties galiojimo, sudarymo arba padarinių“.

Dėl santykio su nesąžiningų sąlygų kontrole neaiškumų kyla tiek informacijos turinio, tiek pasekmių už informacijos neatskleidimą požiūriu. Akivaizdu, kad vartotojo teisė į informaciją yra glaudžiai susijusi su vartotojo teise būti apgintam nuo nesąžiningų sutarčių sąlygų. Nesąžiningų sąlygų kontrolė, ypač procedūrinė prasme, yra susieta su vartotojo teisės į informaciją pažeidimo pasekmėmis. Skaidrumo principo sąsają su vartotojo teise į informaciją yra pabrėžęs ir ETT nagrinėdamas klausimą dėl Europos Bendrijų Tarybos direktyvos dėl nesąžiningų sąlygų vartojimo sutartyse įgyvendinimo<sup>14</sup> (toliau – Nesąžiningų sąlygų direktyva). ETT suteikė daug reikšmės skaidrumo principui, akcentuodamas, kad nepakanka jį įgyvendinti vien per teismų praktiką, ir išaiškino jį kartu kaip nustatantį verslininko pareigą teikti informaciją vartotojui, ir ne tik sudarant sutartį, bet ir prieš sutarties sudarymą<sup>15</sup>.

Informacijos turinio atžvilgiu dėmesys atkreiptinas į Pasiūlymo preambulės 47 paragrafą ir 31 straipsnio 2 dalį<sup>16</sup>. Šios nuostatos reiškia, jog verslininkui kyla pareiga pateikti ne tik 5 straipsnyje numatytą informaciją, bet ir kitą informaciją, kuri susijusi su sutartimi ir jos sąlygomis. Tai, kad 5 straipsnis yra susijęs su 31 straipsnio 3 dalimi, rodo ir šia dalimi reglamentuoti tie patys aspektai kaip ir 5 straipsniu bei 6 straipsnio 1 dalimi<sup>17</sup>. Nors šiose nuostatose kalbama apie tą patį mokėjimų / išlaidų aspektą, tačiau pasekmės numatomos skirtingos.

14 1993 m. balandžio 5 d. Europos Bendrijų Tarybos direktyva 93/13/EEB dėl nesąžiningų sąlygų vartojimo sutartyse (OJ L 1993 95/29).

15 Europos Teisingumo Teismo 2001 m. gegužės 10 d. sprendimas byloje C-144/99 *Commission of the European Communities v. Kingdom of the Netherlands* (2001) ECR I – 3541.

16 Pasiūlymo preambulės 47 pastraipa numato: „<...> Vartotojui turi būti suteikiama galimybė prieš sudarant sutartį ją perskaityti. Ši galimybė vartotojui turėtų būti suteikta jo prašymu pateikiant informaciją (prekybai skirtose patalpose sudarytoms sutartims) arba kitaip suteikiant galimybę susipažinti su šiomis sąlygomis (pavyzdžiui, prekiautojo svetainėje – nuotolinės prekybos sutartims) arba standartines sąlygas pridėdant prie užsakymo blanko (ne prekybai skirtose patalpose sudarytoms sutartims). Prekiautojas turėtų gauti aiškų vartotojo sutikimą dėl kiekvieno mokėjimo, kuris turėtų būti atliktas papildomai kartu su prekiautojo pagrindiniu sutartiniu įsipareigojimu.“ 31 str. 2 d. numato, kad „sutarties sąlygos pateikiamos vartotojui taip, kad jis tikrai galėtų su jomis susipažinti prieš pasirašydamas sutartį, tinkamai atsižvelgiant į naudojamas ryšio priemones“.

17 31 str. 3 d. nustato: „Prekiautojas stengiasi gauti aiškų vartotojo sutikimą dėl kiekvieno mokėjimo, kuris turėtų būti atliktas papildomai prie prekiautojo atlygio, numatyto už pagrindinės prievolės vykdymą. Jei prekiautojas negauna aiškaus vartotojo sutikimo, bet daro tokią išvadą, pasirinkdamas numatytąsias galimybes, su kuriomis vartotojas turi nesutikti, norėdamas išvengti papildomo mokėjimo, vartotojas turi teisę tokį mokėjimą susigrąžinti.“ 5 str. 1 d. c) punktas numato: kad vartotojui turi būti pateikiama toliau nurodyta informacija „c) kaina, į kurią įskaičiuoti mokesčiai, arba, jeigu dėl produkto pobūdžio ši kaina pagrįstai negali



Taigi nėra visiškai aišku, kaip turėtų būti aiškinamas Pasiūlymo 5 straipsnis santykyje su 31 straipsniu – ar numatantis ribotą verslininko pareigą atskleisti informaciją, ar vis dėlto plačią – atskleisti visą informaciją, susijusią su sutartimi, ar reikalavimas atskleisti visą informaciją, susijusią su sutartimi, būtų taikomas išimtinai tik ne individualiai suderėtoms sutartims (sprendimas, kuris numatytas ir Lietuvos teisėje)? Šiuo atveju pasirenkant tinkamą Pasiūlymo aiškinimą, reikšmės gali turėti ir pirmiau minėtas direktyvos tikslas – užtikrinti vartotojo ir verslininko interesų pusiausvyrą. Jei šiam tikslui bus suteikta svari reikšmė – gali būti išaiškinta, jog verslininko pareiga pateikti informaciją turi būti aiškinama siaurinaimai.

Lietuvos teisės pavyzdys rodo, koks aktualus yra Pasiūlymo nuostatų aiškinimas šiuo požiūriu. Lietuvos teisės reikalavimai, kiek jie susiję su vartotojo teise į informaciją, yra numatomi ir aiškiai pabrėžiami ne viename teisės akte. Vartotojo teisė į informaciją nustatyta ne tik įgyvendinant ES teisės aktus, bet ir kituose nuostatuose, reglamentuojančiuose vartojimo santykius.

*Visų pirma*, Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatyme (toliau – VTAĮ)<sup>18</sup> numatyta vartotojo teisė gauti teisingą ir visapusišką informaciją valstybine kalba apie parduodamas prekes, teikiamas paslaugas, taip pat gauti informaciją apie savo teisių įgyvendinimo ir gynimo tvarką. Taip pat šiame įstatyme yra nustatyta pardavėjo bei paslaugų teikėjo bendroji pareiga vartotojams suteikti informaciją (5 str.<sup>19</sup>). Kitų reikalavimų informacijai VTAĮ įstatymas nenumato, tačiau tiek remiantis Lietuvos Respublikos civiliniu kodeksu (toliau – CK)<sup>20</sup>, tiek minėtu įstatymu reikalavimai informacijai detalizuojami įstatymų įgyvendinamuosiuose teisės aktuose.

*Antra*, Lietuvos sutarčių teisėje yra numatyta tiek bendroji šalių pareiga teikti informaciją, tiek specialiai ši pareiga yra aptarta CK normose, reglamentuojančiose vartojimo sutartis. Bendroji pareiga yra numatyta CK 6.163 straipsnio 4 dalyje: šalys privalo atskleisti viena kitai joms žinomą informaciją, turinčią esminės reikšmės sutarčiai sudaryti<sup>21</sup>. Teisės doktrinoje nurodyta, kad jeigu kita sutarties šalis yra vartotojas, pareiga atskleisti informaciją yra didesnė, nes vartotojas nėra profesionalas, kai kurių svarbių detalių jis neprivalo ir objektyviai negali žinoti<sup>22</sup>. Informavimo pareiga tampa ypač svar-

būti apskaičiuota iš anksto, metodus, kuriuo ši kaina apskaičiuojama, prireikus visos papildomos gabenimo, pristatymo ir pašto išlaidos arba, jei papildomos išlaidos dėl pagrįstų priežasčių negali būti apskaičiuotos iš anksto, informacija apie tai, kad gali tekti mokėti papildomai“. 6 str.1 d. numato: „jeigu prekiautojas nesilaikė informacijos reikalavimų, susijusių su 5 str. 1 d. c punkte išvardytomis papildomomis išlaidomis, vartotojas neprivalo jų padengti“.

18 Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo (*Valstybės žinios*. 1994, Nr. 94-1833; 2007, Nr. 12-488) 3 straipsnio 1 dalies 3, 4 punktai.

19 VTAĮ 5 str. 1 d. numato, kad gamintojas, pardavėjas, paslaugos teikėjas vartotojams privalo valstybine kalba suteikti Civiliniame kodekse ir kituose teisės aktuose nustatytą informaciją ir teisės aktų nustatyta tvarka ženklinti prekes, o 2 d. numato, kad valstybinė kalba privaloma visuose vartotojams skirtuose viešuosiuose išoriniuose ir vidiniuose prekybos ir paslaugų teikimo vietų užrašuose, įskaitant prekybos ir paslaugų teikimo vietų pavadinimus.

20 Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas (su pakeitimais ir papildymais). *Valstybės žinios*. 2000, Nr. 74.

21 Pabrėžtina, jog ši norma yra atviroji, nenumatanti konkrečios informacijos, kuri turi būti atskleista vartojimo sutartyse. Taigi, kiek informacijos atskleisti, kiekvieną kartą turi būti vertinama atskirai.

22 Mikelėnas, V. *Lietuvos Respublikos civilinio kodekso komentaras. Šeštoji knyga. Prievolių teisė. I dalis*. Pirmasis leidimas. Vilnius: Justitia, 2003, p. 208.

bi naudojant standartines sutarčių sąlygas. Šiuo atveju svarbu užtikrinti šalių interesų pusiausvyrą ir sąžiningumo principo laikymąsi<sup>23</sup>. Viena iš priemonių, leidžiančių pasiekti šių tikslų, yra standartines sutarčių sąlygas naudojančios šalies pareiga atskleisti informaciją, kad sutartis sudaroma pagal jos parengtas standartines sutarties sąlygas, ir sudaryti galimybę kitai šaliai tinkamai su jomis susipažinti<sup>24</sup>.

Specialioji pardavėjo pareiga informuoti pirkėją, kartu nustatant ir tam tikrą informacijos turinį, yra numatyta ir CK nuostatose, reglamentuojančiose vartojimo pirkimo-pardavimo sutarčių ypatumus (atsižvelgiant, kad vartojimo pirkimo-pardavimo sutarties nuostatos taikomos ir kitoms vartojimo sutarčių rūšims, galima laikyti, kad ši pareiga yra bendra visoms vartojimo sutartims). CK 6.353 straipsnis nustato informacijos, teiktinos vartotojams, turinį, taip pat pardavėjo atsakomybę, jei pardavėjas pažeidžia informavimo pareigą. Pardavėjas privalo suteikti pirkėjui būtiną, teisingą ir visapusišką informaciją apie parduodamus daiktus.

*Trečia*, kaip minėta, įstatymų įgyvendinamuosiuose teisės aktuose yra detalizuojami ir konkretizuojami reikalavimai informacijai, pavyzdžiui, Mažmeninės prekybos taisyklėse<sup>25</sup>, Ženklinimo taisyklėse ir kitose konkrečių prekių ženklinimą reglamentuojančiuose teisės aktuose<sup>26</sup>. Ženklinimo taisyklės dar labiau detalizuoja reikalavimus informacijai ir nustato įvairias sąlygas bei išimtis, kaip turi būti nurodyta kaina.

Pabrėžtina, kad vienas iš svarbesnių reikalavimų, nustatytų Lietuvos teisėje, yra reikalavimas pateikti informaciją nacionaline kalba. Vertinant Pasiūlymo 5 straipsnį kaip uždarą straipsnį, abejotina, ar toks reikalavimas atitiktų 5 straipsnio (taip pat ir 31 str. 4 d.) reikalavimus ir ar neturėtų jis būti tikslinamas<sup>27</sup>.

Apibendrinant pasakytina, kad Lietuvos teisė visų pirma numato bendrąją ir atviro pobūdžio teisinę normą, numatančią verslininko pareigą atskleisti informaciją vartotojui bei numato pareigą pateikti informaciją lietuvių kalba, o antra, kai kurios informacijos atžvilgiu detalai reguliuoja, kokia informacija turi būti atskleista. Tiek vienu, tiek kitu aspektu gali būti vertinama, jog Lietuvos teisės normos neatitinka Pasiūlymo. Tačiau jei šiuo požiūriu būtų tikslinamos Lietuvos teisės normos, akivaizdu, kad vartotojų apsaugos lygis nuo to tik nukentėtų, ypač atsižvelgiant į tai, kad sistema jau yra nusistovėjusi.

23 Mikelėnas, V. *Lietuvos Respublikos civilinio kodekso komentaras. Šeštoji knyga. Prievolių teisė. I dalis*. Pirmasis leidimas. Vilnius: Justitia, 2003, p. 232.

24 *Ibid.*, p. 233.

25 Mažmeninės prekybos taisyklių, patvirtintų Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2001 m. birželio 11 d. nutarimu Nr. 697 „Dėl Mažmeninės prekybos taisyklių patvirtinimo“ (*Valstybės žinios*. 2001, Nr. 51-1778), 25.7 punktą nustato pardavėjui pareigą suteikti valstybine kalba pirkėjui būtiną, teisingą ir visapusišką informaciją apie parduodamas prekes. Taip pat numato, kad informacija apie prekes (jų saugą ir kokybę, paskirtį, tinkamumo naudoti terminą, naudojimo ypatumus ir kita) pateikiama ženklinan jas teisės aktų nustatyta tvarka. Informacija apie prekių kainas (įskaitant visus mokesčius) teisės aktų nustatyta tvarka pateikiama prie (ant) ne maisto ir maisto prekių (prekių pavyzdžių) tvirtinamose kainų etiketėse.

26 Lietuvos Respublikos ūkio ministro 2002 m. gegužės 15 d. Nr. 170 įsakymu Nr. 170 patvirtintos Lietuvos Respublikoje parduodamų daiktų (prekių) ženklinimo ir kainų nurodymo taisyklės. *Valstybės žinios*. 2002, Nr. 50-1927.

27 Šią problemą įžvelgia ir kiti autoriai – plačiau apie tai Miklitz, H.-W.; Reich, N. Crónica de una muerte anunciada: The Commission Proposal for a „Directive on Consumer Rights“. *Common Market Law Review*. 2009, 46: 488–491.



Ar neteks po to daryti išvados, kad norėdami kuo naujesnės ir geresnės likome, deja, tik prie suskilusios geldos?

*ii) Pasekmės, kylančios už verslininko informacijos atskleidimo pareigos pažeidimą*

Kaip minėta, iš esmės Pasiūlymas nenumato pasekmių už verslininko pareigos atskleisti informaciją pažeidimą, išskyrus kai kuriuos aspektus<sup>28</sup>. Pasekmės turi apibrėžti nacionalinė teisė. Tačiau Pasiūlymas ne tik paveda ES valstybei narėi apibrėžti pasekmes, bet ir nustato kriterijų šioms pasekmėms nustatyti – valstybė narė turi nustatyti veiksmingas priemones, taikytinas 5 straipsnio pažeidimo atveju. Kokios priemonės būtų laikomos veiksmingomis – pasiūlymas neapibrėžia. Ar veiksminga priemonė būtų vartotojo teisė į nuostolių atlyginimą, galimybė nutraukti sutartį, nuostata, numatanti, kad sutartis laikoma nesudaryta, arba nuostata, leidžianti pripažinti sandorį negaliojantį pagal bendruosius sandorių negaliojimo pagrindus? O gal visos priemonės turėtų būti taikomos kartu? Ar galėtų būti taikomos bendrosios sutarčių teisės numatytos priemonės, ar būtų reikalaujama nustatyti specialias sąlygas vartotojų atžvilgiu? Turint omenyje, kad reikalavimas dėl priemonių yra nustatytas direktyvoje, reikėtų vertinti, ar nustatyta sutarčių teisės priemonė patektų į EK, tiek atitinkamai į ETT kompetenciją.

Šio straipsnio tikslas – ne aptarti visas galimas vartotojo teisės į informaciją pažeidimo pasekmes, nes tai būtų atskiro tyrimo objektas (kokios jos turi būti, kokiems kriterijams esant turėtų būti taikomos ir pan.), bet išanalizuoti, kokią sąsają Pasiūlymas mato tarp vartotojo teisės į informaciją ir nesąžiningų sutarčių sąlygų pasekmių atžvilgiu.

Pasiūlymo 6 straipsnio 2 dalis numato „nepažeidžiant 7 straipsnio 2 dalies, 13 straipsnio ir 42 straipsnio, už 5 straipsnio nesilaikymą taikomos atitinkamuose nacionaliniuose teisės aktuose numatytos nuobaudos. Valstybės narės sutarčių teisės nacionaliniuose teisės aktuose numato veiksmingas priemones, taikytinas 5 straipsnio pažeidimo atveju.“ Nė vienas Pasiūlymo 6 straipsnio 2 dalyje nurodytas straipsnis nėra susijęs su sutarčių sąlygų kontrole. Atrodytų, kad sutarčių pripažinimas nesąžiningomis dėl to, kad buvo pažeistas skaidrumo principo reikalavimas, ir dėl to neprivalomomis vartotojui, taip pat būtų vartotojo teisės į informaciją pasekmė. Tačiau arba šiai normai trūksta nuoseklumo ir logiškumo, arba pasiūlymo rengėjas akivaizdžiai nesiekė nustatyti sutarčių pripažinimo nesąžiningomis ir dėl to neprivalomomis vartotojui kaip vartotojo teisės į informaciją pažeidimo pasekmės (žinoma, reikia sutikti, kad ši pasekmė būtų taikoma ne visais atvejais, o tik tada, kai kalbam apie ne individualiai suderėtas sutarčių sąlygas). Pastaruoju atveju tai paneigtų iki šiol vyravusį supratimą dėl procedūrinės sutarčių sąlygų kontrolės įtvirtinimo Nesąžiningų sąlygų direktyvoje. Be to, tokiai išvadai prieštarautų Pasiūlymo 31 straipsnis, kuris akivaizdžiai siejasi su vartotojo teise į informaciją. Kita vertus, rimtų abejonių kelia Pasiūlymo V skyriaus bei 31 straipsnio formuluotės, kai nėra aiškiai nustatyta, jog skaidrumo principo pažeidimas suponuoja sąlygos nesąžiningumą. Tuo labiau tai kelia klausimų, kai pateikiant nesąžiningų sąlygų

28 Pirma, pasekmės yra numatomos šiais atvejais: (i) kai informacija netinkamai suteikiama dėl papildomų mokėjimų (beje, pati direktyva nevertina šios pasekmės kaip pasekmės (žr. 6 str. 2 d.)); (ii) kai atitinkamos informacijos nepateikia tarpininkas; (iii) kai vartotojas nėra tinkamai informuojamas apie atsisakymo teisę; (iv) nuobaudos, kurias valstybė narė turėtų nustatyti už direktyvos pažeidimus.

sąrašą yra atsisakyta Nesąžiningų sąlygų direktyvos priedo i) punkto, numatančio, kad sąlygos, kurių tikslas arba rezultatas yra sudaryti? vartotojui neatšaukiamai privalomas sąlygas, su kuriomis vartotojas neturėjo galimybės susipažinti iki sutarties sudarymo, yra laikomos nesąžiningomis. Galbūt šiuo atveju jo atsisakyta dėl to, kad Pasiūlyme dabar jau aiškiai įtvirtintas skaidrumo principas ir jo turinys bei procedūrinė sutarties sąlygų sąžiningumo kontrolė. Tačiau nėra pateikta aiškios sąsajos tarp pasiūlymo 31 ir 32 straipsnių. Nėra aiškūs EK tokio siūlomo reguliavimo argumentai, bet manytina, jog nepaisant šios neaiškios gramatinės ir loginės išraiškos, Pasiūlymas neturėtų būti aiškinamas kaip susiaurinantis jau dabar reglamentuotą nesąžiningų sąlygų reguliavimą ir jo aiškinimą vartotojo teisės į informaciją pažeidimo požiūriu.

### *(iii) Nacionalinė praktika dėl skaidrumo principo pažeidimo*

Kaip minėta, vartotojo teisė į informaciją yra susijusi su skaidrumo principo įgyvendinimu. Vartotojas gali padarytą informuotą sprendimą tik žinodamas visas sutarties sąlygas, o jis gali jas žinoti, jei jos bus aiškios ir suprantamos. Siekiant įvertinti, kokie veiksmai dar galėtų būti atliekami nacionaliniu lygiu siekiant labiau užtikrinti vartotojo teisę į informaciją ir pasiekti, kad jis būdamas visiškai informuotas priimtų sprendimą dėl sutarties sudarymo, tikslinga įvertinti nacionalinę praktiką neskaidrių sutarčių sąlygų kontrolės srityje. Labiausiai Nesąžiningų sąlygų direktyvoje numatyto skaidrumo principo taikymą iliustruojanti yra Valstybinės vartotojų apsaugos tarnybos (toliau VVTAT) praktika<sup>29</sup>. Ši praktika rodo, kad vartotojo teisė į informaciją ir skaidrumo reikalavimai vis dar yra vartotojų sutarčių teisės problema. Nėra aišku, ar tokią VVTAT praktiką palaikytų Lietuvos teismai. Šiuo aspektu praktika (bent jau viešai prieinama) nėra gausi.

VVTAT<sup>30</sup> neskaidrių sąlygų atžvilgiu sąlyginai būtų galima suskirstyti į tam tikras grupes: 1) sąlygos, kuriose vartojamos neaiškios – neapibrėžtos – sąvokos (ypač tai aktualu, kai tai yra sąvokos, nuo kurių priklauso vartotojo teisių įgyvendinimas arba atsakomybės taikymas); 2) nėra aiškiai pateikti dokumentų pateikimo terminai (jų pradžia), o nuo to priklauso vartotojo atsakomybė; 3) nėra aiškiai apibrėžiamas perduodamas daiktas (nėra išvardijama jo komplektacija); 4) duodamos nuorodos į abstraktius teisės aktus; 5) duodamos nuorodos į vidinius verslininko teisės aktus, tačiau nėra nurodoma, kaip su jais būtų galima susipažinti (tai ypač taikytina finansinių paslaugų sektoriui); 6) nėra aiškiai nustatoma pranešimo apie sutarties keitimą tvarka (pvz., VVTAT laiko neskaidria sąlygą, kai numatoma, jog paslaugos teikėjas prieš protingą terminą informuos klientą svetainėje „x“ arba informuos vartotoją iš anksto).

Įvertinus VVTAT praktiką, matyti, kad tendencijos dėl sutarčių sąlygų neskaidrumo nesikeičia – kaip buvo, taip ir tebėra daug sąlygų, kurios neatitinka skaidrumo reikalavimų, ir netgi tuo pačiu aspektu<sup>31</sup>. Pavyzdžiui, iš 2009 m. išanalizuotų VVTAT nutarimų dėl nesąžiningų sutarties sąlygų apie trečdalis nutarimų buvo susijusių su ne-

29 Tačiau atkreiptinas dėmesys į tai, kad ši institucija vykdo abstrakčiąją sutarties sąlygų nesąžiningumo kontrolę.

30 VVTAT praktika yra skelbiama tarnybos interneto puslapyje [www.vartotojoteises.lt](http://www.vartotojoteises.lt).

31 Pvz., dažnai pasitaikanti nesąžininga sąlyga skaidrumo požiūriu, kai yra duodama nuoroda į tam tikras taisykles, tačiau nėra paaiškinama, kur jas galima rasti.

skaidriomis sąlygomis. Šiuo požiūriu reikėtų apsvarstyti ir papildomas organizacines priemones, kaip prevenciškai šalinti tokių sąlygų galimybę sutartyse.

*Pirma*, VVTAT turėtų skelbti visus savo nutarimus, susijusius su nesąžiningomis sąlygomis<sup>32</sup>. *Antra*, ji ne tik juos turėtų skelbti, bet ir aiškiai nurodyti, kokios sutarčių sąlygos yra pripažintos nesąžiningomis ir kodėl<sup>33</sup>. *Trečia*, nors Nesąžiningos komercinės praktikos direktyva nenumato jos taikymo sutarčių teisės atžvilgiu, tačiau šią direktyvą įgyvendinančio įstatymo pagrindu formuojama praktika, be abejonės, turi įtakos supratimui apie verslininko pareigos atskleisti informaciją turinį ir atvejus, kada vartotojo teisė būtų laikoma pažeista. O tai atitinkamai turi įtakos ir sutarčių sąlygų formulavimui. *Ketvirta*, turėtų būti palaikomas glaudus kontaktas su verslininkų organizacijomis ne tik organizuojant verslininkams mokymus, bet ir kartu su VVTAT rengiant standartines sutarčių sąlygas, kurios galėtų būti taikomos atitinkamuose sektoriuose. *Penkta*, turėtų būti atliekamos pačios VVTAT nutarimų analizės, apibendrinimai, kokios sąlygos dažniausiai yra pripažįstamos nesąžiningomis ir atitinkamai pateikiamos rekomendacijos verslininkams ir vartotojams, kad vieni galėtų peržiūrėti savo siūlomų sutarčių sąlygas ir jas patobulinti, o kiti žinotų, kokios sąlygos suponuoja nesąžiningumą taip paskatinant vartotojus labiau ginti savo teises<sup>34</sup>. Ypatingai toks praktikos apibendrinimas galėtų būti atliekamas atskirose verslo srityse. Jis leistų nustatyti ir teisės aktų reikalavimų dėl informacijos turinio ar kitų aspektų trūkumus. Tokia analizė ir rekomendacijos galėtų būti rengiamos net ne pačios VVTAT, bet nustatomi atitinkami tikslai vartotojų teisių gynimo organizacijoms ir šių tikslų pasiekimas finansuojamas iš valstybės lėšų.

### 3. Vartotojo standartas pagal Pasiūlymą

Nagrinėjant vartotojo teisės į informaciją įgyvendinimą bei skaidrumo principą vertinant nesąžiningas sutarčių sąlygas taip pat svarbus klausimas, pagal kokį vartotojo – asmens – etaloną spręsimė, ar jam pateikta informacija apie sutartį yra pakankama (ar ji nebuvo akivaizdi), kokiam vartotojui turi būti aiškios, suprantamos ir įskaitomos sutarties sąlygos: kiekvienam vartotojui atsižvelgiant į konkrečias sutarties aplinkybes, ar turi būti taikomas tam tikras vartotojo – asmens – etalonas? Dabar galiojančioje Nesąžiningų sąlygų direktyvoje šis klausimas neaptartas<sup>35</sup>. Atsakymo nepateikia ir ETT praktika. Pateikiant skaidrumo principo reikšmę *Commission of the European Communities*

32 Pvz., šiuo metu VVTAT interneto puslapyje nėra pateikta 2010 m. tarnybos nutarimų.

33 VVTAT praktoje yra ne vienas nutarimas, kuriame konstatuojama, kad atitinkamos sutarties sąlygos yra nesąžiningos, tačiau nei nurodoma, kokios tai sąlygos, nei pateikiami argumentai, motyvacija dėl jų nesąžiningumo, pvz., VVTAT 2009 m. birželio 26 d. nutarimas Nr. 10-253 Dėl UAB „Kauno vandenys“ vandens tiekimo, nuotekų šalinimo ir valymo sutarties, VVTAT 2009 m. birželio 25 d. nutarimas Nr. 10-252 Dėl VIASAT AS kortelės nuomos ir abonentinės sutarties tipinių sąlygų, VVTAT 2009 m. gegužės 27 d. nutarimas Nr. 10-198 Dėl UB „Lux Pro“ prekių pristatymo ir apmokėjimo sąlygų ir kt.

34 Šiuo metu skelbiama VVTAT veiklos metinė ataskaita yra paremta daugiau formaliu požiūriu ir atsiskaitymu už jos funkcijų vykdymą bei jai nustatytą strateginių tikslų pasiekimą.

35 Plačiau apie tai Bublienė, D. *Vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų kontrolė*. Vilnius: Registrų centras, 2009.

v. *Kingdom of the Netherlands* byloje, taip pat užsimindamas apie jį *Cofidis SA v. Jean-Lois Fredout* byloje ETT nesiejo jo su vidutiniu vartotoju. Beje, Generalinio Advokato išvadose taip pat nebuvo taikoma vidutinio vartotojo samprata. Taigi visiškai neaišku, ar ETT aiškindamas skaidrumo principą taikys vidutinio vartotojo etaloną, ir jei taikys, ar tai bus tais pačiais požymiais apibrėžtas vartotojas kaip ir aiškinant vidutinio vartotojo sampratą pagal kitus ES teisės aktus.

Vartotojo standartas skirtingai taikomas ir atskirose valstybėse narėse įgyvendinant Nesąžiningų sąlygų direktyvą<sup>36</sup>. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo (toliau – LAT) patvirtintoje Vartotojų teisių apsauga vartojimo sutartiniuose santykiuose: teisinio reguliavimo ir teismų praktikos apžvalgoje<sup>37</sup> nurodoma, kad sutarties sąlygų aiškumas ir suprantamumas turi būti vertinamas pagal konkrečias bylos aplinkybes, apibūdinančias vartotojo sugebėjimus suprasti tikrąjį sutarties sąlygų turinį bei atsižvelgiant į vidutiniškai gerai informuoto, protingai atidaus ir apdairaus vartotojo suvokimo standartą. Toliau LAT apžvalgoje aiškiai nurodo į ETT išplėtotą vidutinio vartotojo koncepciją, kuria remiasi ir LAT savo bylose. Kitaip tariant, nors LAT ir nurodo, jog ši koncepcija sukurta taikant teisės aktus dėl klaidinančios reklamos, ji būtų naudojama ir vertinant sutarties sąlygų sąžiningumo klausimą. Tiesa, toliau plėtodamas šią koncepciją LAT nurodo, jog teismo praktikoje, vertinant sutarties sąlygų atitiktį skaidrumo principo reikalavimams, konstatuojant, kad sutarties sąlygos turinys ir formuluotė išdėstyti aiškiai, turi būti sprendžiama pagal tai, ar esminės nuostatos išdėstytos suprantamai normalių gebėjimų žmogui. Dėl to darosi šiek tiek neaiškus teismo apibrėžiamas vidutinio vartotojo kriterijus. Kaip rodo LAT vartotojo teisės į informaciją bei nesąžiningų sąlygų kontrolės praktika, jis nekelia vartotojui reikalavimo pačiam pasidomėti sutarties sąlygomis ir išsiaiškinti jų turinį ir prasmę, būti aktyviam tiek ieškant informacijos, tiek ją vertinant. Bet galutinai spręsti apie LAT praktiką yra sudėtinga, nes ji plėtojama daugiausiai labai specifinėje draudimo srityje, kur vartotojo galimybės suvokti sutarčių sąlygas labai ribotos dėl jų specifiškumo. Jeigu vienodo vartotojo standarto taikymas patenka į direktyvos visiško suderinimo sritį, tokiu atveju tampa aktuali ir nacionalinių teismų formuojama praktika.

Pasiūlymas, nors ir išplėsdamas reikalavimus verslininko pareigai atskleisti informaciją vartotojui bei nustatydamas skaidrumo principo reikalavimus, vėlgi neišsprendė vartotojo standarto problemos vertinant informacijos pakankamumo bei sutarčių sąlygų skaidrumo klausimą. Be to, neaišku, koks šiuo atveju Naujosios direktyvos santykis su Nesąžiningos komercinės veiklos direktyva? Nors, kaip minėta, pagal direktyvos 3 straipsnio 2 dalį direktyva nepažeidžia sutarčių teisės, vis dėlto šios direktyvos, reglamentuojančios viešojo intereso gynimą, ir Pasiūlymo, nustatančio vartojimo sutarčių teisės principus, santykis nėra aiškus. Pirmojoje direktyvoje vidutinio vartotojo standartas yra reglamentuotas ir suderintas ES lygmeniu, o Pasiūlymas šios srities nepaliečia.

36 Schulte–Nölke, H. (ed.) *EC Consumer Law Compendium. Comparative Analysis*. 2008, p. 414–415 [interaktyvus]. [žiūrėta 2010-12-01]. <[http://ec.europa.eu/consumers/rights/docs/consumer\\_law\\_compendium\\_comparative\\_analysis\\_en\\_final.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/rights/docs/consumer_law_compendium_comparative_analysis_en_final.pdf)>. Pvz., Anglijoje yra aiški tendencija, jog sąlygos turi būti suformuluotos, kad būtų suprantamos paprastam žmogui, neprofesionalui („in everyday layman’s terms“).

37 Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2009 m. kovo 24 d. patvirtinta Vartotojų teisių apsauga vartojimo sutartiniuose santykiuose: teisinio reguliavimo ir teismų praktikos apžvalga. *Teismų praktika*. 2009, Nr. 30.

Klausimų kelia ir anksčiau minėta Pasiūlymo Aiškinamojo memorandumo nuostata, aiškiai susiejanti Pasiūlymą su Nesąžiningos komercinės veiklos direktyva. Taigi, galima manyti, kad EK šią direktyvą mato kaip Nesąžiningos komercinės praktikos direktyvos tęsinį. Tai reiškia, kad ir vartotojo etalonui ji numachiusi taikyti tuos pačius kriterijus, kurie vystomi ETT, taikant reklamos ir prekių ženklų sritį reglamentuojančias direktyvas. Tokią kryptį mato ir Hansas-W. Miklitzas ir Norbertas Reichas, nurodydami, jog Pasiūlymas prisideda prie ES siekio sukurti ir įgyvendinti „informuoto vartotojo modelį“, kuris egzistuoja tiek ETT praktikoje duodant nuorodą į vartotoją, kuris yra gerai informuotas ir protingai apdairus ir rūpestingas, tiek keletoj direktyvų<sup>38</sup>. Kita vertus, šie autoriai nenurodo, koks konkrečiai vartotojo etalonas turėtų būti taikomas, jei remiamasi Pasiūlymu.

Vartotojo standartas yra ypač aktualus sprendžiant pasekmių dėl informacijos nepateikimo ar netinkamo pateikimo bei vartojimo sutarčių sąlygų nesąžiningumo klausimą. Taigi, šiuo atveju arba šis klausimas nepatenka į direktyvos derinimo apimtį, arba jis yra paliekamas direktyvos taikymo sričiai (teismų praktikai). Šis klausimas darosi gana aktualus, nes jeigu jis nepatenka į direktyvos taikymo sritį, vadinasi, valstybės narės pačios gali apsibrėžti šį standartą, kaip joms atrodo geriausia, arba, jei valstybės narės nuspręstų nenorminti šios sampratos (šio kriterijaus), jis būtų plėtojamas teismų praktikos. Akivaizdu, kad priklausomai nuo to, kokius požymius apimtų šis standartas, priklausau ir teisinis vartotojų apsaugos rezultatas – arba vartotojas bus labiau apgintas, arba ne; ar kiekvienu konkrečiu atveju sutarčių laisvės arba verslo laisvės principas nusvers vartotojų apsaugos principą. Priklausomai nuo to, koks vartotojo standartas bus taikomas, mažesne ar didesne apimtimi bus užtikrintas vartotojų teisės į informaciją principas bei vartotojo apsauga nuo nesąžiningų sąlygų. Jeigu būtų taikomas ETT išvystytas vidutinio vartotojo standartas, tai reiškia, kad didelė informacijos gavimo ir suvokimo našta perkeliama pačiam vartotojui. ETT apeliuoja į protingai gerai informuotą, protingai apdairų ir rūpestingą asmenį. Toks standartas įgalintų vartotoją ne tik perskaityti sutarties sąlygas, bet ir pasidomėti visomis jos sąlygomis, įskaitant ir tas, kurios parašytos mažomis raidėmis, pasiaiškinti jų prasmę, turinį ir t. t. Ypač tai tampa aktualu pirmiau nurodytų direktyvos tikslų kontekste, kai direktyva siekiama ne tik užtikrinti aukštą vartotojų apsaugos lygį, bet ir pasiekti vartotojų ir verslininkų interesų pusiausvyrą.

Tačiau jei įgyvendinant vartotojo teisę į informaciją bei taikant skaidrumo principą būtų taikomas vartotojo standartas, kuris reikalautų iš vartotojo ne tik perskaityti sutarties sąlygas, bet ir pasidomėti visomis jos sąlygomis, įskaitant ir tas, kurios parašytos mažomis raidėmis, pasiaiškinti jų prasmę, turinį ir t. t., tai paneigtų pačią vartotojų apsaugos esmę. Pabrėžtina, kad konkrečiam vartotojui ne tiek svarbu, koks norminis yra jo galimybių reguliavimas, bet tai, kokį rezultatą jis gali pasiekti realiame gyvenime. Manytina, kad turėtų būti taikomas toks vartotojo standartas, kai asmuo be ypatingų pastangų, o tuo labiau be trečiųjų asmenų pagalbos, sugebėtų suvokti jam pateikiamą informaciją ir sutarties sąlygas.

38 Miklitz, H.-W.; Reich, N., *supra* note 27, p. 475.

## Išvados

1. Pasiūlyme įtvirtintas vartotojo teisės į informaciją reglamentavimas gali reikšti naują erą vartotojo ir verslininko santykiuose, kai siekis užtikrinti aukštą vartotojų apsaugą priešinamas siekiui užtikrinti vartotojo ir verslininko interesų pusiausvyrą. Toks „nedidelis“ siekis pasikeitimas gali būti ypač reikšmingas vartotojo teisės į informaciją taikymui bei verslininko informacijos atskleidimo pareigos turiniui, įtvirtinant mažesnę vartotojų apsaugą.

2. Pasiūlymo reglamentavimas dėl informacijos turinio ir informacijos nepakankamo pateikimo pasekmių gali kelti daug neaiškumų valstybėms narėms dėl jo įgyvendinimo.

3. Pasiūlymas neaiškiai reglamentuoja pasekmes, susijusias su informacijos nepateikimu ar nepakankamu pateikimu, kai tai susiję su neskaidriomis sąlygomis. Tačiau manytina, jog turėtų būti aiškinama, jog sąlygos pripažinimas nesąžininga taip pat yra informacijos nepateikimo ar nepakankamo pateikimo pasekmė, o skaidrumo principas patenka į sąžiningumo kriterijų.

3. Nacionaliniu lygiu gali būti imamas papildomų organizacinių priemonių vartotojų teisei į informaciją pagerinti: VVTAT ne tik kad turėtų skelbti visus savo nutarimus, tiek susijusius su nesąžiningomis sąlygomis, tiek su nesąžininga komercine praktika, bet turėtų juos išsamiai ir pagrįstai motyvuoti bei pateikti jų analizę kartu su rekomendacijomis verslininkams ir vartotojams.

4. Pasiūlymas nepateikia atsakymo, koks vartotojo standartas turėtų būti taikomas įgyvendinant vartotojo teisę į informaciją bei taikant skaidrumo principą. Jei būtų taikomas vartotojo standartas, kuris reikalautų iš vartotojo ne tik perskaityti sutarties sąlygas, bet ir pasidomėti visomis jos sąlygomis, pasiaiškinti jų prasmę, turinį ir t. t., tai paneigtų pačią vartotojų apsaugos esmę. Manytina, kad turėtų būti taikomas toks asmens standartas, kad asmuo be ypatingų pastangų, o tuo labiau be trečiųjų asmenų pagalbos, sugebėtų suvokti jam pateikiamą informaciją ir sutarties sąlygas.

## Literatūra

1993 m. balandžio 5 d. Europos Bendrijų Tarybos direktyva 93/13/EEB dėl nesąžiningų sąlygų vartojimo sutartyse (OJ L 1993 95/29).

2008 m. spalio 8 d. Europos Komisijos pasiūlymas dėl Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos dėl vartotojų teisių (KOM (2008) 614) [interaktyvus]. [žiūrėta 2010-12-01]. <[http://ec.europa.eu/consumers/rights/docs/COMM\\_PDF\\_COM\\_2008\\_0614\\_F\\_LT\\_PROPOSITION\\_DE\\_DIRECTIVE.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/rights/docs/COMM_PDF_COM_2008_0614_F_LT_PROPOSITION_DE_DIRECTIVE.pdf)>.

Bublienė, D. *Vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų kontrolė*. Vilnius: Registrų centras, 2009.

ETT 2001 m. gegužės 10 d. sprendimas byloje C-144/99 *Commission of the European Communities v. Kingdom of the Netherlands* (2001) ECR I-3541.

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



- keičianti Tarybos direktyvą 84/450/EEB, Europos Parlamento ir Tarybos direktyvas 97/7/EB, 98/27/EB bei 2002/65/EB ir Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (EB) Nr. 2006/2004 (Nesąžiningos komercinės veiklos direktyva) [interaktyvus]. [žiūrėta 2010-12-01]. <<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:32005L0029:LT:HTML>>.
- Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2009 m. kovo 24 d. patvirtinta Vartotojų teisių apsauga vartojimo sutartiniuose santykiuose: teisinio reguliavimo ir teismų praktikos apžvalga. *Teismų praktika*. 2009, Nr. 30.
- Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas (su pakeitimais ir papildymais). *Valstybės žinios*. 2000, Nr. 74.
- Lietuvos Respublikos ūkio ministro 2002 m. gegužės 15 d. įsakymu Nr. 170 patvirtintos Lietuvos Respublikoje parduodamų daiktų (prekių) ženklavimo ir kainų nurodymo taisyklės. *Valstybės žinios*. 2002, Nr. 50-1927.
- Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas. *Valstybės žinios*. 1994, Nr. 94-1833; 2007, Nr. 12-488.
- Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2001 m. birželio 11 d. nutarimas Nr. 697 „Dėl Mažmeninės prekybos taisyklių patvirtinimo“. *Valstybės žinios*. 2001, Nr. 51-1778.
- Mikelėnas, V. *Lietuvos Respublikos civilinio kodekso komentaras. Šeštoji knyga. Prievolių teisė. I dalis*. Pirmasis leidimas. Vilnius: Justitia, 2003.
- Miklitz, H.-W.; Reich, N. Crónica de una muerte anunciada: The Commission Proposal for a „Directive on Consumer Rights“. *Common Market Law Review*. 2009, 46.
- Preliminary programme of the European Economic Community for a consumer protection and information policy. *Official Journal*. C 092, 1975.
- Schulte-Nölke, H. *EC Consumer Law Compendium. Comparative Analysis*. 2008 [interaktyvus]. [žiūrėta 2010-12-01]. <[http://ec.europa.eu/consumers/rights/docs/consumer\\_law\\_compendium\\_comparative\\_analysis\\_en\\_final.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/rights/docs/consumer_law_compendium_comparative_analysis_en_final.pdf)>.

## CONSUMER RIGHT TO INFORMATION ACCORDING TO THE NEW PROPOSAL FOR A DIRECTIVE ON CONSUMER RIGHTS: THE STEP FORWARD?

Danguolė Bublienė

Vilnius University, Lithuania

**Summary.** *The Article analyses how one of the basic consumer rights – the right to information – is regulated in the European Commission Proposal for a Directive of the European Parliament and of the Council on consumer rights (hereinafter referred to as the Proposal): the article analyses trends of regulation of the consumers’ right to receive information; problems related to the scope of provided information and the issue of consumer standard that should be used in evaluating the sufficiency of provided information and transparency of contract terms. Furthermore, additional possibilities to improve the consumer right to receive information at the national level are shortly discussed.*

*The regulation of the consumer right to receive information established in the Proposal*

may imply a new era in the regulation of the B2C relations, where the aim to ensure high common level of consumer protection is opposed against the aim to ensure the balance of interests of consumers and business. Such „slight“ conversion of the aims may impact the application of legal norms regulating consumer right to information and the scope of the disclosure obligation of the business, while reducing the level of the consumer protection.

Regulation of the scope of information to be provided to the consumer and the consequences of non-disclosure foreseen in the Proposal may cause many problems to the Member States in terms of implementation of the Directive. In Lithuania, it may mean reduction of the level of consumer protection. Firstly, Lithuanian law establishes a general and open legal norm for the obligation to provide information and an obligation to provide information in Lithuanian; secondly, it elaborates the information related to price. From both perspectives it can be considered that Lithuanian legal norms do not comply with the requirements of the Proposal.

The Proposal confusedly regulates the consequences of non-disclosure in relation to regulation of contract terms, which are not transparent. However, it should be considered that the recognition of the term as unfair is one of the consequences of non-disclosure and that a term that fails to comply with the requirement of transparency is contrary to the principle of good faith.

Additional measures might be applied for improving the consumers' right to information at national level: The State Consumer Rights Protection Authority should not only publish all of its decisions related to unfair terms and unfair commercial practice, but should also justify its decisions (provide detailed argumentation and motivation in the decisions); in addition, it could analyze its decisions and provide certain recommendations for consumers and businesses.

The Proposal gives no answer as to the kind of consumer standard to be applied by implementing the consumers' right to receive information and by applying the transparency principle. If the benchmark of the consumer means that the consumer should not only read the terms of the contract but should also ascertain the meaning and the scope of the contract terms, understand all of them, etc., the essence of consumer protection philosophy would be denied. Such a benchmark of the consumer is when a person can understand the information provided and the contract terms without any additional endeavour, especially without any assistance of third parties.

**Keywords:** consumer right to information; unfair contract terms, benchmark of the consumer (standard consumer).

---

**Danguolė Bublienė**, Vilniaus universiteto Teisės fakulteto Privatinių teisės katedros lektorė, socialinių mokslų (teisės) daktarė. Mokslinių tyrimų kryptys: sutarčių teisė, vartotojų apsaugos teisė, komercinė teisė, paveldėjimo teisė.

**Danguolė Bublienė**, Vilnius University, Faculty of Law, Department of Private Law, Lecturer, Doctor of Social Sciences (Law). Research interests: contract law, consumer protection law, commercial law, succession law.