

**AIŠKINAMASIS RAŠTAS**  
**DĖL LIETUVOS RESPUBLIKOS**  
**VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS ĮSTATYMO 22 STRAIPSNIO PAPILDYMO**  
**ĮSTATYMO PROJEKTO**

**1. Įstatymo projekto rengimą paskatinusios priežastys, parengto projekto tikslai ir uždaviniai:**

Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 22 straipsnio papildymo 6 dalimi tikslas – užtikrinti tinkamą Lietuvos Respublikos Konstitucijos 46 straipsnio 5 dalies (valstybė gina vartotojo interesus), taip pat Europos Sąjungos teisės reikalavimo užtikrinti aukštą vartotojų teisių apsaugos lygį, įgyvendinimą.

Projekto uždavinys – įstatyme įtvirtinti vartojimo ginčus nagrinėjančių institucijų kompetenciją spręsti klausimus dėl neturtinės žalos atlyginimo vartotojams.

**2. Įstatymo projekto iniciatoriai (institucija, asmenys ar piliečių įgalioti atstovai) ir rengėjai:**

Projektą parengė Lietuvos Respublikos Seimo narė Rasa Budbergytė.

**3. Kaip šiuo metu yra reguliuojami įstatymo projekte aptarti teisiniai santykiai:**

Pagal Lietuvos Respublikos Konstitucijos 46 straipsnio 5 dalį, valstybė gina vartotojo interesus.

Europos Sąjungos teisė reikalauja užtikrinti aukštą vartotojų teisių apsaugos lygį. Sutarties dėl Europos Sąjungos veikimo (SESV) 169 straipsnio 1 dalyje ir 2 dalies a punkte numatyta, kad Sąjunga prisideda prie aukšto vartotojų apsaugos lygio užtikrinimo priimdama priemones pagal SESV 114 straipsnį. Vartotojų teisių apsaugą detalizuoja Europos Sąjungos 2011 m. spalio 25 d. direktyva [2011/83/ES](#) dėl vartotojų teisių, kurios preambulės 7 punkte įtvirtintas reikalavimas, kad visoje Sąjungoje būtų užtikrinamas aukštas bendras vartotojų apsaugos lygis. Direktyvos 1 straipsnyje įtvirtinta, kad šios direktyvos tikslas – pasiekti aukštą vartotojų apsaugos lygį ir taip prisidėti prie tinkamo vidaus rinkos veikimo suderinant tam tikrus valstybių narių įstatymų ir kitų teisės aktų aspektus, susijusius su vartotojų ir prekyautojų sudarytomis sutartimis. Taigi „aukštas“ vartotojų teisių apsaugos lygis reiškia, kad Lietuva negali apsiriboti vien tik minimaliu ES direktyvų ir kitų teisės aktų reikalavimų perkėlimu, o turi taikyti kur kas aukštesnius už minimalius apsaugos standartus.

Aukšto vartotojų teisių apsaugos lygio reikalavimas įtvirtintas ne tik ankstyvuosiuose ES teisės aktuose, skirtuose vartotojų teisių apsaugai, bet ir pabrėžiamas naujausiuose ES teisės aktuose, pvz., Europos Parlamento ir Tarybos direktyvoje (ES) 2019/2161, priimtoje 2019 m. lapkričio 27 d., kuria iš dalies keičiamos Tarybos direktyva [93/13/EEB](#) ir Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos [98/6/EB](#), [2005/29/EB](#) ir [2011/83/ES](#), kiek tai susiję su geresniu Sąjungos vartotojų apsaugos taisyklių vykdymo užtikrinimu ir modernizavimu.

Reikalavimas užtikrinti vartotojų aukšto lygio apsaugą įtvirtintas šios direktyvos preambulės pačiame pirmajame punkte, o 29 punkte pabrėžtas poreikis, atsižvelgiant į sparčius technologinius pokyčius, susijusius su elektroninėmis prekyvietėmis, užtikrinti aukštesnio lygio vartotojų apsaugą, negu kad yra šiuo metu.

Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.251 straipsnyje įtvirtintas visiško nuostolių atlyginimo principas, šio straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad padaryti nuostoliai turi būti atlyginti visiškai, išskyrus atvejus, kai įstatymai ar sutartis nustato ribotą atsakomybę.

Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 3 straipsnio 1 dalies 5 punkte įtvirtinta, kad vartotojas turi teisę į pažeistų teisių gynimą ir į turtinės ir neturtinės žalos (nuostolių) atlyginimą.

Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.249 straipsnio 1 dalyje nustatyta: jeigu šalis nuostolių dydžio negali tiksliai įrodyti, tai jų dydį nustato teismas.

Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.250 straipsnyje reglamentuojamas neturtinės žalos atlyginimas, šio straipsnio 1 dalyje įtvirtinta, kad neturtinė žala yra asmens fizinis skausmas, dvasiniai išgyvenimai, nepatogumai, dvasinis sukrėtimas, emocinė depresija, pažeminimas, reputacijos pablogėjimas, bendravimo galimybių sumažėjimas ir kita, teismo įvertinti pinigais.

Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.250 straipsnio 2 dalyje nustatyta, kad neturtinė žala atlyginama tik įstatymų nustatytais atvejais. Neturtinė žala atlyginama visais atvejais, kai ji padaryta dėl nusikaltimo, asmens sveikatai ar dėl asmens gyvybės atėmimo bei kitais įstatymų nustatytais atvejais. Teismas, nustatydamas neturtinės žalos dydį, atsižvelgia į jos pasekmes, šią žalą padariusio asmens kaltę, jo turtinę padėtį, padarytos turtinės žalos dydį bei kitas turinčias reikšmės bylai aplinkybes, taip pat į sąžiningumo, teisingumo ir protingumo kriterijus.

Taigi pagal dabartinę reglamentavimą tik teismas turi teisę spręsti dėl neturtinės žalos atlyginimo vartotojų ginčiuose. Vartotojų ginčus nagrinėjančios institucijos, gavusios vartotojų reikalavimus dėl neturtinės žalos atlyginimo, standartiškai nurodo, kad jos, spręsdamos ginčus ginčų sprendimo ne teisme tvarka, teisės aktų nėra įgaliotos nustatyti neturtinės žalos atsiradimo faktą ir dydį, taip pat – turtinės žalos dydį, kai šalis negali tiksliai jos įrodyti<sup>1</sup>.

Tačiau tokia situacija vartotojams yra ypač nepalanki, kadangi ikiteisminė vartotojų ginčų sprendimo sistema yra skirta supaprastinti vartotojų teisių gynimą, apsaugoti juos nuo didelių bylinėjimosi išlaidų. Negalėjimas vartotojų ginčų nagrinėjančiose institucijose pareikšti reikalavimo dėl neturtinės žalos atlyginimo reiškia, kad tokį reikalavimą vartotojas ar vartotojų teises ginantys subjektai gali pareikšti tik teisme, tokiu būdu ginčas dirbtinai skaidomas į atskirus procesus: dalis ginčo (dėl turtinių reikalavimų) gali būti nagrinėjamas ikiteisminėse vartotojų ginčų institucijose, o reikalavimus dėl neturtinės žalos, nors ir susijusius su tuo pačiu atveju, tenka atskirai reikšti teisme. Be to, ginčų dėl neturtinės žalos perkėlimas į teismus vartotojams yra ypač nepalankus, kadangi atsiranda didelių bylinėjimosi

<sup>1</sup> Žr., pvz., Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisijos 2020-06-17 nutarimą Nr. 10E-1315

išlaidų rizika, tad vartotojai faktiškai yra atbaidomi reikšti reikalavimus dėl neturtinės žalos atlyginimo, dėl to jų teisės ir interesai yra deramai neužtikrinami.

Tokia situacija vartotojų atžvilgiu ypač nesąžininga dar ir dėl to, kad vartotojai santykiuose su verslininkais yra silpnoji šalis. Pažymėtina, kad darbo ginčiuose darbuotojai, kaip silpnesnioji šalis, turi teisę pareikšti reikalavimus dėl neturtinės žalos atlyginimo darbo ginčus nagrinėjančiose ikiteisminėse institucijose (darbų ginčų komisijose). Pavyzdžiui, Lietuvos Respublikos darbo kodekso 217 straipsnio 1 dalies 2 punkte numatyta, kad nagrinėdamas darbo ginčus dėl teisės, darbo ginčą nagrinėjantis organas turi teisę priteisti padarytą turtinę ar neturtinę žalą, o darbo teisės normų ar susitarimų nustatytais atvejais – ir baudas ar delspinigius.

Taigi nėra objektyvaus pateisinimo tokiam vartotojų išskirimui, lyginant su darbuotojais: darbuotojai turi teisę pareikšti reikalavimus dėl neturtinės žalos atlyginimo ikiteisminiuose ginčų nagrinėjimo organuose, tuo tarpu vartotojai neturi tokios galimybės, nors jie taip pat yra silpnesnioji šalis, o vartotojų teisių apsauga, anot nuoseklios Lietuvos Aukščiausiojo Teismo praktikos, yra viešasis interesas<sup>2</sup>. Vadinasi, tokia situacija, kai yra apsunkinamos vartotojų galimybės siekti neturtinės žalos atlyginimo, realizuoti visišką žalos atlyginimo principą, yra nesuderinamos su viešuoju interesu.

#### **4. Kokios siūlomos naujos teisinio reguliavimo nuostatos ir kokių teigiamų rezultatų laukiama:**

Priėmus siūlomą pataisą, būtų tinkamai įgyvendinti iš Lietuvos Respublikos Konstitucijos ir Europos Sąjungos teisės kylantys reikalavimai, susiję su vartotojų teisių ir interesų apsauga.

Papildžius Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 22 straipsnį siūloma 6 dalimi, vartotojų ginčus nagrinėjančios institucijos įgytą teisę ir pareigą nagrinėti reikalavimus dėl neturtinės žalos atlyginimo, kadangi Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.250 straipsnio 2 dalyje nustatyta, kad neturtinė žala atlyginama tik įstatymų nustatytais atvejais. Taigi Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatyme, kuris Lietuvos Respublikos civilinio kodekso atžvilgiu yra specialusis įstatymas, būtų įtvirtinta galimybė vartotojų ginčų institucijose nagrinėti reikalavimus dėl neturtinės žalos atlyginimo.

Priėmus siūlomą reguliavimą, būtų reikšmingai sustiprinta vartotojų teisių apsauga Lietuvoje, sumažinamas teismų darbo krūvis, kadangi reikalavimus dėl neturtinės žalos atlyginimo vartotojų ginčiuose galėtų nagrinėti ikiteisminės institucijos, kurios egzistuoja ir veikia jau šiuo metu (Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, vartojimo ginčų komisijos, Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba ir kitos, numatytos Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 22 straipsnyje).

---

<sup>2</sup> Žr. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2001 m. balandžio 18 d. nutartį civilinėje byloje Nr. 3K-3-475/2001; 2008 m. spalio 28 d. nutartį civilinėje byloje Nr. 3K-3-536/2008; 2011 m. birželio 15 d. nutartį civilinėje byloje Nr. 3K-7-272/2011 ir kt.

**5. Numatomo teisinio reguliavimo poveikio vertinimo rezultatai (jeigu rengiant įstatymo projektą toks vertinimas turi būti atliktas ir jo rezultatai nepateikiami atskiru dokumentu), galimos neigiamos priimto įstatymo pasekmės ir kokių priemonių reikėtų imtis, kad tokių pasekmių būtų išvengta:**

Siūlomu projektu stiprinama vartotojų teisių apsauga Lietuvoje, prisidedama prie Europos Sąjungos teisės imperatyvo – užtikrinti aukštą vartotojų teisių apsaugos lygį – tinkamo įgyvendinimo. Priėmus projektą neigiamų pasekmių nenumatoma. Projektu siūlomas reglamentavimas leistų sumažinti teismų darbo krūvį.

**6. Kokią įtaką priimtas įstatymas turės kriminogeninei situacijai, korupcijai:**

Projektas nesusijęs su įtaka kriminogeninei situacijai.

**7. Kaip įstatymo įgyvendinimas atsilieps verslo sąlygoms ir jo plėtrai:**

Projektas neturės neigiamos įtakos verslo sąlygoms ir plėtrai, kaip tik atvirkščiai – leis supaprastinti ir pagreitinti vartotojų ginčų, susijusių su neturtinės žalos atlyginimo reikalavimais sprendimą, kadangi tokius ginčus galės efektyviai nagrinėti ikiteisminės institucijos, bus padedama išvengti didelių teismo nagrinėjimo sąnaudų.

**8. Ar įstatymo projektas neprieštarauja strateginio lygmens planavimo dokumentams:**

Neprieštarauja, kaip tik prisideda prie jų įgyvendinimo. Pavyzdžiui, 2020-11-13 Europos Komisijos komunikate Europos Parlamentui ir Tarybai ([COM\(2020\) 696](#) final) pažymėta, kad vartotojai tikisi turėti galimybę gauti prekes ir paslaugas visoje ES ir būti užtikrinti, kad jų, vartotojų, teisės bus apsaugotos, kad ir kokių įprastų bei naujų uždavinių kiltų (1 punktą). Be to, krizė paveikė daug vartotojų gyvenimo sričių ir išryškino didžiulę vartotojų aukšto lygio apsaugos bei glaudaus ES institucijų tarpusavio bendradarbiavimo svarbą (2 punktą). Atsakomybė už vartotojų teisių gynimą pirmiausia tenka nacionalinėms institucijoms, raginama stiprinti vartotojų teises (3.3. punktą).

Įstatymo pataisa padeda įgyvendinti Valstybinę vartotojų apsaugos plėtros 2019–2027 metų programą (patvirtinta Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2019 m. liepos 10 d. nutarimu Nr. 728), kurios 2 punkte numatyta: Programa parengta siekiant tobulinti vartotojų teisių apsaugos sistemos veikimą, užtikrinti aukštą vartotojų teisių apsaugos lygį, plėtoti vartojimo ginčų neteisminį sprendimą, ugdyti atsakingus ir gebančius kritiškai mąstyti vartotojus bei skatinti sąžiningą verslininkų veiklą.

Taigi šia Įstatymo pataisa kaip tik ir siekiama plėtoti neteisminių vartotojų ginčus nagrinėjančių institucijų kompetenciją, mažinant teismų darbo krūvį, bei prisidėti prie aukšto vartotojų teisių apsaugos lygio užtikrinimo.

**9. Įstatymo inkorporavimas į teisinę sistemą, kokius teisės aktus būtina priimti, kokius galiojančius teisinius aktus reikia pakeisti ar pripažinti netekusiais galios:**

Priėmus siūlomą įstatymo projektą, jo įgyvendinimui kitų įstatymų ar teisės aktų pakeitimai nėra būtini.

**10. Ar įstatymo projektas parengtas laikantis Lietuvos Respublikos valstybinės kalbos, Teisėkūros pagrindų įstatymų reikalavimų, o įstatymo projekto sąvokos ir jas įvardijantys terminai įvertinti Terminų banko įstatymo ir jo įgyvendinamųjų teisės aktų nustatyta tvarka:**

Įstatymo projektas parengtas laikantis Lietuvos Respublikos valstybinės kalbos įstatymo, Lietuvos Respublikos teisėkūros pagrindų įstatymo reikalavimų, vartojamos sąvokos atitinka Lietuvos Respublikos terminų banko įstatymo ir kitų teisės aktų reikalavimus, bendrinės lietuvių kalbos normas.

**11. Ar įstatymo projektas atitinka Žmogaus teisių ir pagrindinių laisvių apsaugos konvencijos nuostatas ir Europos Sąjungos dokumentus:**

Projekto nuostatos Žmogaus teisių ir pagrindinių laisvių apsaugos konvencijos nuostatoms ir Europos Sąjungos dokumentams neprieštarauja, projektu kaip tik siekiama įgyvendinti Lietuvos Respublikos tarptautinius įsipareigojimus ir Lietuvos Respublikos Konstitucijos nuostatas vartotojų teisių apsaugos srityje.

**12. Jeigu įstatymui įgyvendinti reikia įgyvendinamųjų teisės aktų, – kas ir kada juos turėtų priimti:**

Priėmus siūlomą įstatymo projektą, jo įgyvendinimui nereikia priimti kitų įstatymų ar teisės aktų ar pakeisti jau galiojančius teisės aktus.

**13. Kiek valstybės, savivaldybių biudžetų ir kitų valstybės įsteigtų fondų lėšų prireiks įstatymui įgyvendinti, ar bus galima sutaupyti (pateikiami prognozuojami rodikliai einamaisiais ir artimiausiais 3 biudžetiniais metais):**

Projekto nuostatoms įgyvendinti papildomų valstybės, savivaldybių biudžetų ir kitų valstybės įsteigtų fondų lėšų nereikės. Teismų darbo krūvio sumažėjimas leis efektyviau perskirstyti teismų išteklius ir galimai sutaupyti lėšų, reikalingų teismų darbo aptarnavimui, tačiau pandemineje krizinėje situacijoje, galimai augant vartotojų teisių pažeidimų mastui,

patikimas prognostinis vertinimas kol kas negali būti atliekamas. Bet kuriuo atveju pataisos įgyvendinimui papildomų lėšų skirti nereikia, o taupomasis poveikis tikėtinas.

**14. Įstatymo projekto rengimo metu gauti specialistų vertinimai ir išvados:**

Rengiant projektą naudotasi teisininko Aivaro Žilvinsko konsultacijomis. Kitų specialistų vertinimų ir išvadų negauta.

**15. Reikšminiai žodžiai, kurių reikia šiam projektui įtraukti į kompiuterinę paieškos sistemą, įskaitant Europos žodyno „Eurovoc“ terminus, temas bei sritis:**

Reikšminiai žodžiai, kurių reikia šiam projektui įtraukti į kompiuterinę sistemą, įskaitant reikšminius žodžius pagal Europos žodyną *Eurovoc*: „*virtotojas*“, „*virtotojų apsauga*“, „*žalos atlyginimas*“, „*nuostolių atlyginimas*“.

**16. Kiti, iniciatorių nuomone, reikalingi pagrindimai ir paaiškinimai:**

Vartotojų teisių apsaugos institucijos atsisako nagrinėti reikalavimus dėl neturtinės žalos atlyginimo. Pavyzdžiui, Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija 2020 m. rugsėjo 16 d. nutarime Nr. 10E-1994 konstatavo: Komisija, atsižvelgusi į įstatyminį neturtinės žalos atlyginimo reglamentavimą, atkreipusi dėmesį, kad neturtinės žalos atsiradimo fakto ir jos dydžio nustatymas yra išimtinai teismo kompetencija, pažymi, kad Vartotojos Pardavėjo atžvilgiu keliamo reikalavimo dėl 100 EUR vertės neturtinės žalos atlyginimo pagrįstumo ginčų sprendimo ne teisme tvarka vertinti nėra įgaliota. Taigi šiai situacijai pakeisti būtina įstatymiškai įtvirtinti vartotojų ginčus nagrinėjančių institucijų kompetenciją nagrinėti neturtinės žalos atlyginimo klausimus.

Teikia

Lietuvos Respublikos Seimo narė

Rasa Budbergytė