

Europos vartotojų teisės loginis pagrindas naujų iššūkių šviesoje

Danguolė Bublienė

Vilniaus universiteto Teisės fakulteto
Privatinės teisės katedros docentė
socialinių mokslų daktarė
Saulėtekio al. 9, I rūmai, LT-10222 Vilnius, Lietuva
Tel.: (+370 5) 236 6170
El. paštas: danguole.bubliene@tf.vu.lt

Agnė Selvestravičiūtė

Vilniaus universiteto Teisės fakulteto
Privatinės teisės katedros doktorantė
Saulėtekio al. 9, I rūmai, LT-10222 Vilnius, Lietuva
Tel.: (+370 5) 236 6170
El. paštas: agne.selvestraviciute@tf.vu.lt

Straipsnyje apžvelgiamos ES vartotojų apsaugos paradigmos ištakos, jos plėtojimas doktrinoje ir ESTT praktikoje, taip pat įtaka, kurią jai padarė doktrinos pateiktos pažeidžiamo vartotojo ir elgsenos ekonomikos įžvalgos, o kartu įvertinama, ar kylantys tam tikri socialiniai ir ekonominiai iššūkiai gali būti sprendžiami ir remiantis dabartiniu ES vartotojų teisės reguliavimu – Nesąžiningų sutarčių sąlygų direktyva.

Pagrindiniai žodžiai: vartotojų apsauga, vartotojų teisė, pažeidžiamas vartotojas, Nesąžiningų sutarčių sąlygų direktyva.

European Consumer Law Rationale in Light of New Challenges

This paper reviews the origin of the EU consumer protection paradigm, its development in legal doctrine and the CJEU jurisprudence, as well as the impact left on it by the insights from vulnerable consumer theory and behavioural economics discussed in the legal doctrine. The authors search for an answer whether certain social and economic challenges can be addressed within the current framework of the EU Consumer law (i.e., the Unfair Contract Terms Directive).

Keywords: consumer protection, consumer law, vulnerable consumer, Unfair Contract Terms Directive.

Įvadas

Europos Sąjungos (toliau – ir ES) *acquis communautaire* vartotojų apsaugos srityje šiandien skaičiuoja jau penkiasdešimtuošius metus. Dar 1998 m. Europos Komisija apie vartotojų teisę prakalbo kaip apie „suaugusią“ (Communication from the Commission, 1998...), o 2021 m. rodytusi pagrįsta ją laikyti pasiekusia tokį brandos amžių, kai jau galima introspektyviai žvelgti į buvusius ir modeliuoti būsimus darbus. Vis dėlto penkios prabėgusios dekadės teisės vystymosi kontekste vartotojų teisės, kad ir nuo-

Received: 09/04/2022. Accepted: 07/11/2022

Copyright © 2022 Danguolė Bublienė, Agnė Selvestravičiūtė. Published by Vilnius University Press

This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original author and source are credited.

latos besikeitusios bei tobulėjusios, kol kas dar nespėjo nugludinti – net ir 2021 m. ji akademinuose užkulisiuose vis dar laikoma „jauna“ teise, turinčia potencialo vystytis ir pildytis įvairiomis kryptimis. Šiandien abejonių nekyla, kad didelę įtaką vartotojų teisės vystymuisi tiek pasauliniu mastu, tiek ir konkrečiose valstybėse padarė ES teisė. Daugeliu atvejų būtent ji tapo geruoju pavyzdžiu, pasufleravusiu vartotojų apsaugos srityje galimus pasitelkti sprendinius ar teisinio reguliavimo priemones (pvz., produktų saugos sritis netgi tapo tam tikru ES teisinio reguliavimo kokybės ženklu, inspiravusiu kitas valstybes keisti savo taisykles). ES vartotojų apsaugos politika ir teisė neabejotinai turėjo teigiamą įtaką vartotojų apsaugos politikai ir teisei ir Lietuvoje, daugeliu atvejų ne tik įpareigodama sukurti vartotojus saugančius instrumentus, bet ir prisidėdama prie jų vystymo bei tobulinimo. Net ir tada, kai ES vartotojų teisė tam tikrų sričių (neveikdama jų tiesiogiai) nederino, ES inicijuoti bendrieji projektai ir organizaciniai mechanizmai (pvz., ekspertų grupės), sudarydami galimybę dalytis patirtimi, netiesiogiai formavo mąstymo kultūrą ir taikymo praktiką, tokiu būdu persmelkdama net ir bet kurią nacionalinę iniciatyvą paneuropine perspektyva.

Vis dėlto vartotojų teisės neaplenkė ir iššūkių, XXI a. siejami su įvairiais socialiniais, ekonominiais, aplinkosauginiais (ekologiniais), informacinių technologijų vystymosi aspektais. Ryškia socialinių ir ekonominių iššūkių iliustracija laikytina informacijos modelio paradigma, patyrusi sėkmę ES vartotojų teisės vystymosi saulėtekyje, tačiau į nuopuolį kritusi vėlesniame jos vystymosi etape. Atlikti tyrimai atskleidė, kad esminė liberalios ekonomikos pagrindu paremta prielaida, jog vartotojai yra racionalūs ir galintys savo interesais pasirūpinti asmenys, ne visada yra pagrįsta. Labiausiai prie jos, kaip esminio ES vartotojų apsaugos ir teisės pagrindo, kvestionavimo prisidėjo poreikis užtikrinti pažeidžiamo vartotojo interesus ir elgsenos ekonomikos įžvalgos. Šie iššūkiai kartu pakvietė naujai pažvelgti, pavyzdžiui, ir į tokius institutus kaip bene kontroversiškesnę ES vartotojų teisės sritį, kurioje pavyko pasiekti ES lygmeniu suderintą rezultatą (t. y. nesąžiningų sutarčių sąlygų kontrolę), reglamentuotą vienoje seniausių ES direktyvų, vis dar grindžiamų minimalaus derinimo principu, – Nesąžiningų sutarčių sąlygų direktyvoje (toliau – ir NSSD).

Šiame straipsnyje analizuojamas *objektas* yra ES vartotojų teisės loginis pagrindas, o *tikslas* – įvertinti ES vartotojų teisės vystymąsi istoriniame kontekste, apibrėžiant jos loginį pagrindą ir galimybę pritaikyti atsižvelgiant į šiuo metu tenkančius socialinius ir ekonominius iššūkius. Atitinkamai, tokiam tikslui pasiekti reikia įgyvendinti šiuos *uždavinius*: apžvelgti ES vartotojų teisės loginio pagrindo istorinę ir jurisprudencinę genezę; įvertinti pažeidžiamo vartotojo įvaizdžio ir elgsenos ekonomikos įžvalgų įtaką ES vartotojų teisės loginiam pagrindui; ištirti jo tinkamumą šiandieninių socialinių ir ekonominių iššūkių kontekste, pateikiant tam tikrų iššūkių probleminių aspektų analizę remiantis NSSD, analizuojant jos nuostatų aiškinimo ir taikymo praktiką Europos Sąjungos Teisingumo Teismo (toliau – ir ESTT) jurisprudencijoje. Vis dėlto šis straipsnis nėra skirtas išsamiai nesąžiningų sutarčių sąlygų kontrolės reguliavimo analizei pažeidžiamo vartotojo įvaizdžio ar elgsenos ekonomikos kontekste – juo siekiama tik pateikti atvejo analizę, pagrįsti, kad kai kuriuos bendruosius iššūkius būtų galima spręsti ir taikant NSSD. Darbe daugiausia remtasi sisteminiu, istoriniu, teleologiniu ir lingvistiniu metodais.

1. Istorinis ES vartotojų teisės loginio pagrindo kontekstas

Nors įsibėgėjant XXI a. vartotojų apsaugos koncepcija savo šaknis yra įleidusi tiek pačių vartotojų sąmonėse, tiek įvairiuose nacionaliniuose bei supranacionaliniuose teisės aktuose, o Europos Komisija (toliau – ir EK) savo darbo programas jau dedikuoja naujų galimybių vartotojams kūrimui (Komisijos Komunikatas Europos Parlamentui, Tarybai..., 2018), šis pokytis nėra toks senas – dar XX a. antroje pusėje vartotojų teisė buvo laikoma nauju fenomenu, kaktomuša susidūrusiu su tokiomis tradicinėmis

doktrinomis kaip *laissez-faire* ir *pacta sunt servanda*. Kai 1962 m. JAV prezidentas J. F. Kenedis žodžiais „Vartotojai – tai mes visi“ kreipėsi į Kongresą, vartotojų apsaugos, kaip sisteminio politikos tikslo, užuomazgos Europoje dar tik radosi (Stuyck, 2000, p. 368). Ankstyvaisiais žingsniais Bendrija suskubo paprasčiausiai įtvirtinti vartotojų apsaugos klausimą, visų pirma, kaip patenkantį į jos kompetenciją (Howells, 2018, p. 15) – 1972 m. Paryžiuje susirinkusi Europos Vadovų Taryba apibrėžė naujas Bendrijos veiklos sritis ir davė impulsą vartotojų apsaugos vystymui, deklaruodama, jog vartotojų apsauga turėtų būti stiprinama bei koordinuojama (The First Summit Conference of..., 1972), o 1975 m. pasirodžiusioje Europos Ekonominės Bendrijos Preliminarioje programoje dėl vartotojų apsaugos ir informacijos teikimo politikos (Council Resolution on a preliminary..., 1975) išdėstytos penkios pagrindinės vartotojų teisės: teisė į sveikatos apsaugą ir saugą, teisė į ekonominių interesų apsaugą, teisė į žalos atlyginimą, teisė į informaciją ir švietimą, teisė į atstovavimą (teisė būti išklaustytam). Viena iš šių fundamentalių teisių – teisė į informaciją – atliko svarbų vaidmenį apibrėžiant pagrindinį Sąjungoje taikomą vartotojo įvaizdį – vidutinį vartotoją – ir įkūnijo vėliau vystytą vartotojų apsaugos politikos kryptį, pozicionuojamą aplink nuostatą, jog „geras vartotojas“ – tai informuotas vartotojas.

Neromantizuojant ankstyvo vartotojų apsaugos užtikrinimo kaip savaime vertingo sisteminio politikos tikslo identifikavimo derėtų paminėti, jog pradiniam etape Bendrijoje į vartotojų klausimą žvelgta išimtinai per konkurencijos problematikos prizmę (Howells, 2005, p. 350), kas neišvengiamai lėmė ir vystomos politikos turinį bei vartotojo apsaugos lygį (Domurath, 2013, p. 125) – bendroje rinkoje, grįstoje sąžininga konkurencija, vartotojo atliekamo pasirinkimo iškreipimas sąmoningai teikiant jam neteisingą informaciją, be kita ko, reiškė ir konkurencijos iškreipimą bei konkurencinio spaudimo destabilizavimą, todėl ankstyviausi Bendrijos teisėkūros instrumentai rėmėsi klaidinančios informacijos teikimo vartotojams uždraudimu. Tarybos 1978 m. gruodžio 18 d. direktyva 79/112/EEB dėl valstybių narių įstatymų, reglamentuojančių maisto produktų ženklumą, pateikimą ir reklamavimą galutiniam vartotojui, derinimo uždrausta klaidinti pirkėjus maisto produktų savybėmis ir įpareigota išvardyti, pavyzdžiui, produktų ingredientus, o Tarybos 1984 m. rugsėjo 10 d. direktyva 84/450/EEB apibrėžta klaidinanti reklama – nors abi šios direktyvos laikomos kertiniais europinio informacijos modelio vystymo akmenimis (Straetmans, 2016, p. 199), būtų neteisinga teigti, kad teisėkūros instrumentų loginis pagrindas koncentruotas tik ties mintimi, jog verslas mėgina ką nors nuskriausti – paraleliai buvo identifiukuota rinkos klaida, pasireiškusį vartotojo ir verslininko santykiuose kontrahentų disponuojamos informacijos apimtį skirtumu, o jos priešnuodis redukuotas iki didesnio kiekio informacijos teikimo reikalavimo. Iš tiesų, informacijos paradigmos, grįstos ekonomikos teorijomis, kad informuotas sprendimas yra naudingas jo priėmėjui, o informacijos kiekis ir išsamumas leidžia geriau suprasti reiškinį, su kuriuo susidurta, parinkimo filosofija kiek panašėjo į Hamurabio – jei vartotojo teisės yra užrašytos ir žinomos pačiam vartotojui, to turėtų pakakti, kad į jas būtų rimtai atsižvelgta (Micklitz, 2011, p. 271), o jo išgirsta informacija turėtų būti pakankama geram sprendimui priimti.

Todėl remiantis vartotojų politikos formavimosi metu vyravusia neoklasikinės ekonomikos teze, kad vartotojai, veikdami pagal *homo economicus* trafaretą, aiškiai supranta savo poreikius, žino visas jiems siūlomų pasirinkimų subtilybes ir, įvertinę reikalingą informaciją, gali racionaliai išsirinkti labiausiai jų poreikius atitinkantį ir naudą maksimizuojantį variantą, svarbą įgavo esminė informacijos paradigmos veiksmingumo prielaida – vartotojų racionalumas, – pagal kurią vartotojas ne tik yra geriausiai savo interesams atstovaujantis agentas, bet ir racionaliai sprendimus, remdamasis gauta informacija, darą rinkos veikėjas (Micklitz, 2011, p. 271–272). Atitinkamai, ES informacijos paradigmos dėmesio centre atsidūrė pozityvi pareiga teikti informaciją apie parduodamas prekes ir paslaugas (Howells, 2018, p. 32) – kažkada prasidėjusi kaip kukli prievolė paaiškinti teisę atsisakyti sutarties prekybos ne tam skirtose patalpose direktyvos kontekste, ši pareiga nuolat augo ir jau yra pasiekusi neįtikėtina

informacijos kiekį¹, kurios, kaip toliau aptariama šio straipsnio antroje dalyje, dėl kognityvinių ypatumų vartotojas (nei fiktyvus, nei realus) apskritai yra nepajėgus apdoroti. Žvelgiant atgal matyti, kad bendrosios rinkos vidaus politikos tikslas iš visų rinkos dalyvių (taigi ir vartotojų) nekludomo priėjimo prie kitų valstybių narių rinkų užtikrinimo pavirto siekiu garantuoti, kad visi rinkos dalyviai priimtą informuotą sprendimą konkurencingoje vidaus rinkoje (Straetmans, 2016, p. 200), o vartotojų apsaugai skirti teisės aktai modeliuojami taip, lyg ir toliau turėtų būti gydomas informacijos – o ne vartotojo jai skiriamo dėmesio – stygius (Sibony, 2014, p. 903).

Informacijos (ir jos paradigmos) svarbą palaikė ir ESTT, ne kartą atsižvelgęs į vartotojo gebėjimą įvertinti informaciją ir priimti pamatuotą sprendimą – dar *Mars* sprendime (1995) pabrėžęs, kad bylose turėtų būti taikomas pakankamai nuovokaus vartotojo standartas, teismas laikėsi pozicijos, jog toks nuovokumas pasiekiamas, *inter alia*, informacijos pateikimu (pvz., *Cassis de Dijon* (1979), *Axa Royale* (2002) sprendimuose), o tam tikrais atvejais (pvz., *Buet* (1989), *Claudia Schmidt* (2006) sprendimuose) vertino ir vartotojo pažeidžiamumą informacijos trūkumo kontekste (Domurath, 2013, p. 125–127).

Informacijos paradigmos svarbos įgijimas ir įsitvirtinimas neturėtų stebinti įvertinus kontekstą, kuriame ji vystėsi ir leido šaknis – paneuropiniame reguliavime ji buvo matoma kaip visapusiškai naudingas sprendimas: vartotojams informacijos suteikimas, leidžias priimti racionalų sprendimą, turėjo būti priemonė apsaugoti savo interesus bei (kaip šalutinis poveikis) priežastis verslininkams kelti rinkoje siūlomų prekių ir paslaugų standartus, o verslui ji suteikė tam tikro lankstumo, nes „leisk, bet informuok“ logika, taikyta vartotojo ir verslininko santykiuose, užkrovė potencialiai mažesnę formalių pozityviosios teisės reikalavimų, taikytinų verslui, našta (Howells, 2005, p. 350; Howells, 2018, p. 31–32) ir mažiausiai įsiterpė į sutarties laisvės principą (Domurath, 2013, p. 126). Be to, Bendrijos viduje taip pat buvo paprasčiau susitarti dėl teiktinos informacijos sąrašo negu dėl griežtesnių taisyklių, galinčių paveikti pačią rinką (Howells, 2005, p. 351), o vartotojams garantuota teisė (gavus racionaliame sprendimui priimti reikalingą informaciją) laisvai pasirinkti atspindėjo ir pagrindinę Europos ekonominės konstitucijos idėją, išskirtą liberalių autorių (Reich, 2014, p. 46).

Vienu iš žymesnių teisinių dokumentų, priimtų ES, galima įvardyti Europos Sąjungos pagrindinių teisių chartiją (toliau – ir Chartija), Europos Parlamento, Tarybos ir Komisijos paskelbtą 2000 m. gruodžio 7 d. Nicos konferencijoje, tačiau įtaką įgijusią tik 2009 m. gruodžio 1 d., įsigaliojus Lisabonos sutarčiai. Sąjunga pripažįsta ES pagrindinių teisių chartijoje išdėstytas teises, laisves bei principus ir ji turi tokią pat teisinę galią kaip ir sutartys – tai reiškia, kad Chartijos nuostatos priskiriamos pirminei teisei ir įgijo tokią pačią teisinę galią kaip ir sutartys, o Chartijoje įtvirtintoms pagrindinėms teisėms galioja tos pačios taisyklės, kurios suformuluotos pagrindinėms teisėms kaip bendriesiems teisės principams (Europos Sąjungos pagrindinių teisių chartijos..., 2019, p. 17). Nors Chartijoje savo vietą rado ir vartotojų apsauga – 38 straipsnyje nurodoma, kad Sąjungos politika užtikrina aukštą vartotojų apsaugos lygį, – vis dėlto, kaip savo išvadoje *Pohotovost* byloje (2014) nurodė generalinis advokatas N. Wahl, Chartijos 38 straipsnyje įtvirtintas principas, o ne teisė, todėl, vadovaujantis Chartijos 52 straipsnio 5 dalimi, juo galima remtis tik Sąjungos teisės aktų aiškinimo ir teisėtumo kontrolės atvejais. Su šia pozicija sutinka ir M. W. Hesselink, anot kurio, iš Chartijos 52 straipsnio 5 dalies matyti, kad principai negali veikti tiesiogiai, o 38 straipsnyje, įtvirtinant principą, neįtvirtinta vartotojo teisė į aukštą apsaugos lygį, kuri reikštų atitinkamas pareigas kitiems subjektams (pvz., ES, valstybėms narėms ar konkreitiems verslininkams). Atitinkamai, vien iš Chartijoje nurodyto principo, jog Sąjungos politika

¹ Pavyzdžiui, įsigijus naują išmanųjį telefoną ir panorus parsisiųsti į jį populiarias programėles – *Spotify*, *TikTok*, *Zoom*, *Tinder*, *Uber*, *Twitter*, – vartotojui (skaitančiam 240 žodžių per minutę greičiu) tekstą praleisti beveik tris valandas vien susipažįstant su šių programėlių taisyklėmis (*Visualizing the Length of the...*, 2020).

užtikrina aukštą vartotojų apsaugos lygį, neišplaukia, kad konkretus vartotojas turi teisę į tam tikros rūšies apsaugą konkrečioje sutartyje su konkrečiu verslininku (Hesselink, 2017, p. 169, 195), ir neatrodo, kad Chartija ES ką nors iš esmės pakeitė vartotojų apsaugos srityje.

Tokį požiūrį galima aiškiai pamatyti ir įvertinus ESTT jurisprudenciją NSSD nuostatų atžvilgiu: Chartijos 38 straipsnis ne tik nėra minimas kaip kokias nors papildomas teises ar apsaugą vartotojams suteikiantis pagrindas, bet apskritai yra vengiama jį minėti aiškinant NSSD nuostatas ESTT dėl mažiausiai keleto priežasčių: pirma, direktyva buvo priimta dar nesant Chartijos; antra, galbūt ir dėl to, kad direktyva reguliuojami santykiai yra į privatinės teisės sritį patenkantys teisiniai santykiai ir ESTT „vengia“ konstitucionalizuoti privatinę teisę (Micklitz, 2014); trečia, ESTT nemano, kad Chartija ką nors pakeitė vartotojų apsaugos srityje, tad nėra poreikio ja pertekliniai remtis; ketvirta, klausimai, užduodami prašyme priimti prejudicinį sprendimą, nesuponuoja poreikio į juos atsakyti platesniame kontekste negu tai būtina direktyvai taikyti. *Kušionová* sprendimas (2014) unikalus tuo, kad ESTT buvo „priverstas“ cituoti Chartijos 38 straipsnį, tačiau panašu, kad vien dėl to, jog nacionalinis teismas kėlė NSSD nuostatų aiškinimo klausimą šio Chartijos straipsnio kontekste. Vis dėlto ESTT pateiktas Chartijos 38 straipsnio nuostatų citavimas nesuteikė jokios papildomos prasmės Nesąžiningų sąlygų direktyvos nuostatams, greičiau esminę reikšmę turėjo Chartijos 47 straipsnis ir pagal šį straipsnį aiškinamas veiksmingumo principas. ESTT vystomas NSSD tikslų aiškinimas tiek iki, tiek po Chartijos įsigaliojimo rėmėsi silpno vartotojo standartu ir būtinumu atkurti sutartinę vartotojo ir verslininko santykių pusiausvyrą, pažeidžiamą dėl to, kad vartotojo padėtis yra mažiau palanki nei verslininko tiek dėl galimybių derėtis, tiek informacijos ir žinių lygio – lemiančio, kad vartotojas turi sutikti su pardavėjo ar tiekėjo iš anksto nustatytais sąlygomis ir neturi galimybės daryti įtakos jų turiniui. Taigi Chartija nepakeitė vartotojo standarto ir netapo pagrindu direktyvos nuostatas aiškinti pažeidžiamo vartotojo apsaugos kontekste.

Kita vertus, nors ESTT praktikoje, aiškinančioje Nesąžiningų sąlygų direktyvos nuostatas, tam tikrą socialinės apsaugos aspektą galima išvelgti, vis dėlto jis buvo minimas ir iki Chartijos įsigaliojimo. ESTT *Mostaza Claro* sprendime (2006) aiškindamas direktyvos nuostatas, be kita ko, rėmėsi ir tuo, kad ši direktyva yra priemonė, būtina ES nustatytiems užduotims įvykdyti, pirmiausiai gyvenimo lygiui ir kokybei kelti visoje ES. Vėliau ši idėja pakartota ir kituose sprendimuose (*Pannon*, 2009, 26 p.; *Asturcom Telecomunicaciones SL*, 2009, 51 p.; *Banco Español de Crédito SA*, 2012, 67 p.). Šia idėja teismas rėmėsi pagrįsdamas nacionalinio teismo teisę ir pareigą aiškinti sutarčių sąlygas *ex officio* (*Elisa Maria Mostaza Claro*, 2006, 37–39 p.), teisę ir pareigą teismui, kuriam pateiktas ieškinys dėl arbitražinio teismo sprendimo panaikinimo, įvertinti, ar arbitražinis susitarimas negalioja, ir panaikinti arbitražo teismo sprendimą, motyvuojant tuo, jog šiame arbitražiniame susitarime yra nesąžininga sąlyga, net jeigu vartotojas šį klausimą iškėlė ne arbitražo procese, o pateikdamas ieškinį dėl panaikinimo, taip pat aiškinant nesąžiningų sutarčių sąlygų teises pasekmes, pavyzdžiui, nustatant teismų pareigą netaikyti nesąžiningų sutarčių sąlygų ir nekeisti jų turinio (*Banco Español de Crédito SA*, 2012). Taigi atrodo, kad ESTT šį tikslą akcentuoja vartotojų apsaugos normų kaip viešosios tvarkos normoms, užtikrinančioms tam tikrą vartotojų apsaugos lygį, pateisinti.

Nors tam tikrais atvejais ESTT vartotojams suteikė daugiau apsaugos, nei buvo numatyta pačioje direktyvoje (pvz., ES valstybių narių (toliau – ir VN) teismų teisė ir pareiga vartojimo sutartį ir vartojimo sutarčių sąlygas kvalifikuoti *ex officio*), vis dėlto šis aiškinimas nebuvo susijęs su Chartijos 38 straipsnio taikymu. Jis, nors ir išreiškia paternalistinį vartotojų apsaugos pagrindą, tiesiogiai neatliepia vartotojo socialinės apsaugos funkcijos. Tuo labiau kad, kaip ESTT ne kartą yra pažymėjęs NSSD kontekste aiškindamas veiksmingumo principą, direktyva nėra reikalaujama, kad būtų kompensuotas visiškas vartotojo pasyvumas (*Kušionová*, 2014, 56 p.).

2. Pažeidžiamo vartotojo įvaizdžio ir elgsenos ekonomikos išvalgų įtaka ES vartotojų teisės loginiam pagrindui

Vartotojo sampratos koncepcija ES vartotojų teisėje yra daugmaž nusistovėjusi ir apima fizinį asmenį, kuris sutartį sudaro ne verslo tikslais. Tačiau vartotojo samprata yra vartotojų teisės subjektiškumą (vartotojų apsaugos teisės *ratione materiae*) apibrėžianti sąvoka. Tai yra normatyvinė sąvoka, niekaip neatskleidžianti, nei į kokį asmens standartą yra orientuojama vartotojų apsaugos politika, nei kokį asmenį teisė siekia apginti. Šiam tikslui yra skirtas vartotojo įvaizdžio ar, kitaip tariant, standarto institutas. Vartotojo įvaizdis remiasi tam tikru vartotojo realybės suvokimu, įskaitant ir jo intelektualinius gebėjimus. Vartotojo įvaizdis gali būti naudojamas kaip formuojamos vartotojų apsaugos politikos kryptis ir kaip reguliavimo tikslas (Leczykiewicz, 2018, p. 1). Vartotojo įvaizdis turi reikšmės tiek vartotojų teisės reguliavimui, tiek ir teismų praktikos vystymui. Koks vartotojas turi būti teisės apsaugotas ir koks jis turi būti dėl teisės veikimo yra svarbu tiek sprendžiant teisinio reguliavimo klausimus, tiek ir teismų praktikai taikant ir aiškinant teisę. Parinktas vartotojo įvaizdis neabejotinai lems ir patį apsaugos turinį bei rezultatą. Jeigu vartotojų apsaugos politikos ir teisės siekinys bus atsakingas vartotojas, tada jo apsauga bus siekiama užtikrinti teisę į informaciją. Ir atvirkščiai, – jei centre atsidurs pažeidžiamas vartotojas, akivaizdu, informacijos atskleidimo priemonių gali nepakakti.

Skirtingame kontekste yra išskiriami ir skirtingi vartotojo įvaizdžiai (standartai). Vienas iš vartotojų standartų priešpriešinamas ES teisėje ir teismų praktikoje nusistovėjusiam – vidutinio vartotojo (angl. *average consumer*) – standartui yra pažeidžiamo vartotojo standartas (angl. *vulnerable consumer*)². Kaip minėta, ES vartotojų teisės teisinis pagrindas jau savaime nulėmė, kad ES teisė iš esmės rėmėsi atsakingo ir informuoto vartotojo standartu. O pažeidžiamas vartotojas, išskyrus keletą išimčių³, nebuvo ES vartotojų apsaugos politikos ir vartotojų teisės kryptis. Nepaisant to, pažeidžiamo vartotojo standartas pirmą kartą ESTT buvo paminėtas dar 1989 m., daug kartų teisės doktrinoje aptartame *Buet* sprendime (1989), kuriuo pateisinti nacionalinės teisės nustatyti ribojimai / draudimai dėl prekių užsakymų siekiant apginti tam tikrų pažeidžiamų vartotojų grupę. Tokiu būdu ESTT netiesiogiai palaikino ir ES vartotojų apsaugos politikos kryptį – pažeidžiamo vartotojo apsaugos aspektus palikti ES valstybių narių kompetencijai. Kita vertus, tik keletas ES valstybių narių vartotojų pažeidžiamumo problematiką nagrinėja platesniame vartotojų apsaugos strateginių tikslų kontekste, kitose valstybėse tam tikros pažeidžiamo vartotojo interesus atliepiančios priemonės taikomos tik atskirose srityse, o kitose apskritai nėra taikomos (Consumer vulnerability across key markets..., 2016, p. 372–381). Be to, taikomos skirtingos priemonės: palaikymo, apsauginės ir žinojimą didinančios.

Nors pažeidžiamo vartotojo įvaizdis vartotojų teisės doktrinoje diskutuojamas seniai, vis dėlto pasaulinė krizė lėmė, kad pastarąjį dešimtmetį diskusijos šia tema suintensyvėjo. Žibalo į ugnį, be abejo, įpylė ir informacijos paradigmos, kaip ES vartotojų apsaugos politikos ir vartotojų teisės pagrindo, kvestionavimas ir argumentai, keliantys abejonių dėl jos veiksmingumo vartotojų teisėje (Reisch, 2017; Mak, 2018). Nuosekliai modeliuota kaip prielaida vartotojui išsaugoti savo autonomiją priimant sprendimus ir priemonė rinkos klaidai ištaisyti, informacijos paradigma implicitiškai rėmėsi racionalumo prielaida, t. y. vartotojų teisės srityje priimtuose instrumentuose neatspindimas realus asmens elgsio kompleksiškas preziumuojant, jog asmenys, išgilinę į turimą informaciją, gali

² Nors terminas „pažeidžiamas vartotojas“ (angl. *vulnerable*) jau nusistovėjęs, galima aptikti vartojant ir kitą terminą – *disadvantaged consumer* (vartotojas, atsidūręs nepalankioje padėtyje), – kuris iš esmės yra *vulnerable consumer* analogas.

³ Plačiau apie tai, kiek ES vartotojų teisė tiesiogiai referuoja į pažeidžiamų vartotojų grupes, žr. Waddington, L. (2013), taip pat Reich, N. (2018).

priimti informuotus sprendimus (todėl nuolat ilgėjo vartotojui teiktinos informacijos sąrašas), o kaip vartotojo etalonas įsitvirtinęs *homo economicus* pusbrolis – vidutinis vartotojas – turėjo būti pakankamai gerai informuotas ir atidus bei nuovokus. Toks standartas, kai nekreipiama dėmesio į empirinius ribotą racionalumą suponuojančius duomenis, gali atrodyti pagrįstas, nes teisė saugo „normalius“ žmones, o jei šie nusprendžia elgtis neapgalvotai, valstybė neturėtų paternalistinėmis priemonėmis tam priešintis. Vis dėlto tyrimai, kuriuose remtasi elgsenos ekonomika, parodė, jog visi žmonės kartais elgiasi ne taip, kaip iš jų – racionalių būtybių – būtų galima tikėtis (Sibony, 2014, p. 903, 905), o dėl bendrų ir nuspėjamų kognityvinių bruožų jie lengvai gali būti apgauti ar apsigauti. Nors elgsenos ekonomika neneigia egzistuojant rinkos klaidą, tačiau iš jos atradimų, susijusių su individų savybėmis, daroma išvada, jog tradicinė priemonė – informacijos suteikimas – negali pataisyti rinkos klaidos.

Informacijos paradigmos kontekste kaip savaime suprantama duotybė vertintas racionalumas doktrinoje pamažu traukiamas nuo pjedestalo – dėl vis augančių įrodymų, jog asmenys (taigi ir vartotojai) yra riboto racionalumo, tendencingi, veikiami išankstinių nusistatymų, selektyviai pervertinantys arba nuvertinantys savo gebėjimus ir galimas rizikas, pasitelkiantys klaidingas prielaidas išvadoms priėti, kartais kreipiantys daugiau dėmesio į galimas pasekmes, nei į tokio įvykio atsitikimo tikimybę, ieškantys kelių supaprastinti sprendimo priėmimą, taip pat priimantys sprendimus ne vakuume, bet tam tikrų aplinkybių kontekste (Faure, 2011, p. 343–344; Reisch, 2017, p. 193–198), tenka pripažinti, kad vartotojo racionalumo ir informuotų sprendimų priėmimo modelis negali būti suabsoliutintas, kaip ir negali būti visiškai ignoruojamos elgsenos ekonomikos išvados, susijusios su vartotojų elgesiu.

Tam, kad informacija grįstame modelyje vartotojas galėtų racionaliai nuspręsti, ar, atsižvelgiant į jam siūlomas sąlygas, už prekę verta mokėti prašomą kainą, jis turėtų ne tik gerai išmanyti rinką, kainos struktūrą, bet ir žinoti bei galėti palyginti, ką siūlo konkurentai. Kadangi dauguma vartotojų tokių žinių neturi (o tai nei pakliūna į informaciją, kurią jiems turi suteikti verslininkas, nei visada yra prasminga, kai įvertinamas tam reikalingų kaštų ir konkrečios prekės vertės santykis), jie privalo remtis įvairiais ne iki galo sąmoningais metodais, leidžiančiais sutrumpinti sprendimo priėmimo procesą (pvz., ieškoti pakankamo, o ne optimalaus varianto, taip optimizuojant ne sprendimo naudą, o jo priėmimą). Be to, daugeliui ir taip kenčiant nuo apsisprendimų nuovargio (angl. *decision fatigue*), prekės atsisakymas paskutinę akimirką vien dėl ne iki galo patrauklių sąlygų (susijusių su įvairiais aspektais, kuriuos neretai linkstama nesąmoningai nuvertinti, pvz., daikto kokybės garantijomis) suprantamas kaip laiko švaistymas. Be to, kartais vartotojai yra taip susižavėję konkrečia (neretai to meto mados ar prestižo) preke (pvz., kompanijos „Apple“ išmaniuoju telefonu „iPhone“ ar žaidimų konsole „PlayStation 5“), kad jokios jos įsigijimo sąlygos iš esmės nėra vartotojo vertinamos kaip darančios įtaką potencialiai sutarčiai. Dėl to atitinkamai buvo pradėtas kvestionuoti ir informacijos paradigmos, kaip pagrindinės vartotojų apsaugos politikos ir teisės priemonės, efektyvumas: šalia elgsenos ekonomikos įžvalgų, kad ne informacija, o vartotojų elgsena iš esmės lemia jų sprendimus, ar apskritai pirkti, ir jei taip, tai kokią prekę, suprasta, kad prielaida, jog žmogus perskaitys visą informaciją ir tuo pagrindu priims informuotą sprendimą, yra naivi ir neatitinka realybės; žmogiškoji savybė perprasti informaciją yra ribota, todėl žmogus, nesvarbu, jis pažeidžiamas ar ne, koks jo išsilavinimas, yra pajėgus priimti tik tam tikrą informacijos kiekį; informacijos perteklius sukuria priešingą efektą – dažniausiai vartotojas tokios informacijos apskritai neskaito; informacija mažai padeda ir tada, kai rinkoje prekių pasirinkimas yra labai mažas arba apskritai nėra jokio pasirinkimo; pažeidžiamo vartotojo atveju informacija apskritai nėra tinkama priemonė jo teisėms apsaugoti (Howells, 2018, p. 33–35).

Tai lėmė, kad pažeidžiamo vartotojo įvaizdžio klausimas ir elgsenos ekonomikos įžvalgos iš doktrininio lygmens persikėlė ir į politinį lygmenį. 2012 m. Europos Parlamentas (toliau – ir EP) pažeidžiamo vartotojo klausimu pasisakė specialiai tam skirtoje rezoliucijoje „Dėl pažeidžiamų vartotojų

teisių stiprinimo strategijos“ (Europos Parlamento rezoliucija „Dėl pažeidžiamų...“, 2012). EP pripažino, jog vidutinio vartotojo standartas nėra lankstus, kad leistų atsižvelgti į konkretaus asmens konkrečią situaciją, jis kartais neatitinka realių gyvenimo situacijų, o dabartinis ES teisinis reguliavimas pažeidžiamumo problemą sprendžia tik atsižvelgiant į atskirus atvejus, tačiau būtina šią problemą spręsti horizontaliuoju lygmeniu, atsižvelgiant į skirtingus vartotojų poreikius, gebėjimus ir aplinkybes. EP nepateikė konkrečių siūlymų, kokia ta priemonė turėtų būti, tačiau pakvietė EK ir ES VN analizuoti situaciją ir imtis priemonių, kai to reikia konkrečių vartotojų apsaugai užtikrinti. EK užsakytu vartotojo pažeidžiamumo tema taip pat buvo atliktas išsamus tyrimas (Consumer vulnerability across key markets..., 2016) (toliau – ir Vartotojų pažeidžiamumo tyrimas).

Tai, kad pažeidžiamo vartotojo įvaizdis ir elgsenos ekonomikos įžvalgos nėra vien tik teisės doktrinos ir tyrimų objektas, o tampa vartotojų politikos kryptimi, akivaizdžiai rodo ir naujoji EK vartotojų apsaugos strategija 2021–2025 metams (Komisijos Komunikatas Europos Parlamentui ir..., 2020). Elgsenos ekonomikos įžvalgas EK vertina iš esmės visais strategijoje numatytais pjūviais, o labiausiai pažeidžiamo vartotojo kontekste. EK pripažįsta, kad elgsenos tyrimai rodo tam tikras naujas rizikos formas, kurios gali paveikti visus vartotojus ir dėl kurių gali sumažėti dabartinio teisinio reguliavimo nulemtas vartotojų apsaugos veiksmingumas. Kita vertus, EK pripažįsta ir tai, kad reikia atlikti išsamesnius vertinimus siekiant nustatyti, kokių papildomų priemonių būtina imtis. EK pažeidžiamo vartotojo (kuris jos įvardijamas kaip specifinius poreikius turįs vartotojas) problematikai savo programoje net skiria atskirą skyrių ir numato atitinkamus valdymo veiksmus. Kita vertus, panašu, kad EK nesirengia iš esmės peržiūrėti vartotojų teisės ir keisti vartotojų teisės kryptį – normatyvinį vartotojo standartą – vidutinio vartotojo įvaizdį keičiant pažeidžiamo vartotojo įvaizdžiu. Pažeidžiamą vartotoją EK mato kaip papildomų specialių apsaugos priemonių reikalaujantį subjektą (Komisijos Komunikatas Europos Parlamentui ir..., 2020, p. 16), taikant daugiau kol kas ne tiek normatyvinio pobūdžio, bet organizacines (valdymo) priemones. Iš keturių EK planuojamų EK darbotvarkės veiksmų, skirtų pažeidžiamo vartotojo problematikai, tik vienas veiksmas yra normatyvinis, skirtas gaminių saugos problematikai – vaikų priežiūrai skirtų gaminių standartų rengimui tobulinti, kiti trys yra nenormatyviniai ir susiję su vartotojų informavimo ir švietimo gerinimu: dviem veiksmis EK planuoja didinti finansavimą vartotojų informavimo ir švietimo srityje⁴, o vienu – parengti strateginį požiūrį į vartotojų informuotumo didinimą ir švietimo gerinimą, atkreipiant dėmesį į įvairių grupių poreikius. Galbūt šis strateginis požiūris ateityje virs norminių teisės aktų pakeitimo pasiūlymais, bet akivaizdu, kad EK artimiausius penkerius metus ES vartotojų apsaugos politiką vystys pagal informacijos modelio paradigmą, skirs dar daugiau dėmesio vartotojų informavimui ir švietimui įgyvendinti ir kokybei. Taigi, EK tik atsargiais žingsniais po truputį siekia atliepti kai kuriuos su pažeidžiamo vartotojo ir elgsenos ekonomikos įžvalgų lemiama problematika susijusius aspektus. Nors tų žingsnių vis daugėja, ES teisė šiuo požiūriu yra vis dar eksperimentinėje stadijoje⁵.

Tokie atsargūs EK žingsniai yra puikiai suprantami, įvertinus tai, kad pažeidžiamo vartotojo koncepcija kol kas yra formavimosi stadijoje, o elgsenos ekonomikos atradimų, nors ir pateikiančių tam tikras svarbias realaus elgesio implikacijas, vieta tobulinant teisėkūros instrumentus vis dar nėra preciziškai apibrėžta. Teisės doktrina nepateikia bendro pažeidžiamo vartotojo įvaizdžio koncepcijos

⁴ EK planuoja didinti finansavimą veiksmų, kuriais valstybėse narėse gerinamas konsultavimo skolų klausimais prieinamumas ir kokybė, taip pat siekia remti vietos iniciatyvas, susijusias su vartotojų, dėl struktūrinių arba asmeninių prižasčių negalintių gauti paramos ir informacijos, teikiamos internete arba centriniuose informacijos biuruose, konsultavimu.

⁵ Šią mintį dar 2015 m. išsakė N. Reich, išanalizavęs tuo metu buvusį ES vartotojų apsaugos teisinį reguliavimą pažeidžiamo vartotojo aspektu, ir EK darbotvarkė kol kas neleidžia spręsti kitaip (Reich, 2018, p. 157).

ir šios sąvokos apibrėžimo. Kaip nurodo N. Reich, pažeidžiamumas yra sąvoka, kuri kelia simpatijų, bet stokoja preciziškumo (Reich, 2018, p. 137). Jis siūlo atskirti silpno vartotojo požymius nuo pažeidžiamo vartotojo ir vartotojo pažeidžiamumą vertinti kaip socialinės atskirties problemą (angl. *problem of exclusion*), kai vartotojas negali pasinaudoti tam tikromis paslaugomis ar įsigyti prekių, arba už tai moka labai brangiai (Reich, 2018, p. 145). Anot N. Reich, galima skirti tris pažeidžiamumo grupes: tai asmenys, kurie yra pažeidžiami dėl fizinės (asmens fizinių trūkumų), intelektinės (asmens, kurie turi ribotas teises ir šaltinius įgyvendinti vartojimo rinkos teikiamas galimybes) ir ekonominės (asmens, kurie dėl nedarbo, ligos ar kitų priežasčių yra sunkioje ekonominėje situacijoje) negalios. Kadangi vartotojo pažeidžiamumas gali kilti dėl skirtingų priežasčių (pvz., dėl jo kaip asmens savybių, tam tikrų situacijų, rinkos situacijos), jis gali būti nebūtinai nuolatinis, bet ir situacinis.

Išsamiausiai teisės doktrinoje aptariamą pažeidžiamumo priežastys ir jo elementai, be kita ko, apimantys ir elgsenos ekonomikos įžvalgas, buvo apibendrinti Vartotojų pažeidžiamumo tyrime. Pažeidžiamumo priežastis, anot šio tyrimo autorių, galima suskirstyti į penkias grupes: asmeninės vartotojo savybės, elgsenos veiksniai, rinkos lemiami ypatumai, prieinamumo veiksniai, situaciniai veiksniai (Consumer vulnerability across key markets..., 2016, p. 41). Atitinkamai pažeidžiamumo koncepcija gali apimti keletą dimensijų: (i) pažeidžiamumą interpretuojant kaip padidėjusią neigiamų rezultatų ar poveikio vartotojo gerovei riziką – pažeidžiamumas nustatomas iš anksto vertinant tam tikras aplinkybes kaip keliančias riziką vartotojų gerovei, bet ši rizika nebūtinai turi materializuotis; tokiu atveju vartotojų apsaugos politika turėtų veikti kaip šalinanti potencialias rizikas; (ii) pažeidžiamumą interpretuojant kaip tam tikras asmens savybes, ribojančias vartotojų galimybes maksimaliai padidinti savo naudą ir gerovę, nes sumažėja vartotojų gebėjimas suprasti reklamos ir produktų poveikį; (iii) pažeidžiamumą interpretuojant kaip tam tikrus apribojimus gaunant ar įsisavinant informaciją („informacinis pažeidžiamumas“); (iv) pažeidžiamumą interpretuojant kaip negalėjimą ar nesugebėjimą nusipirkti, pasirinkti ar prieiti prie tinkamų produktų, arba pasirinkti ar pasiekti produktų ir paslaugų, kurie tinka jų poreikiams, arba to darymą dedant neproporcingas pastangas; (v) pažeidžiamumą interpretuojant kaip ypatingą (didesnį) vartotojų jautrumą rinkodaros praktikai, sukuriantį rinkos sąveikos disbalansą (Consumer vulnerability across key markets..., 2016). Šie veiksniai ir pažeidžiamo vartotojo koncepcijos elementai suponuoja ir plačiausią pažeidžiamo vartotojo apibrėžimą: pažeidžiamas vartotojas – tai vartotojas, kuris dėl socialinių ir demografinių savybių, elgsenos savybių, asmeninės situacijos ar rinkos aplinkos yra didesnėje rizikoje patirti neigiamų rezultatų rinkoje, turi ribotas galimybes maksimaliai padidinti savo gerovę, turi sunkumų gauti ar perprasti informaciją, yra mažiau pajėgus pirkti, pasirinkti ar prieiti prie tinkamų produktų arba yra jautresnis (imlesnis) tam tikrai rinkodaros praktikai (Consumer vulnerability across key markets..., 2016, p. 383). Ši pažeidžiamo vartotojo koncepcija buvo pateikta ir Nesąžiningos komercinės veiklos direktyvos įgyvendinimo gairėse (Komisijos tarnybų darbinis dokumentas..., 2016). Šios koncepcijos apibendrinti elementai atsispindi ir EK vartotojų apsaugos strategijoje 2021–2025 metams⁶.

Viena vertus, toks koncepcijos apibrėžimas plačiausiai gali apimti visus teisės doktrinoje diskutuojamus elementus, su kuriais gali būti siejamas vartotojo pažeidžiamumas, be to, atspindi ir elgsenos ekonomikos įžvalgas; kita vertus, kelia klausimą, kiek ir kaip ši koncepcija atskirtina nuo silpno vartotojo standarto. Ypač šiuo aspektu neišklumų kelia informacinio pažeidžiamumo elementas, atsižvelgiant į tai, kad informacijos ir patirties trūkumai yra vartotojo „silpnumo“ požymį apibūdinantys

⁶ Kaip šioje strategijoje nurodė EK: vartotojų pažeidžiamumą gali nulemti socialinės aplinkybės arba jie gali tapti pažeidžiami dėl pavieniams vartotojams arba vartotojų grupėms būdingų konkrečių savybių, pavyzdžiui, amžiaus, lyties, sveikatos, skaitmeninio raštingumo, mokėjimo skaičiuoti arba finansinės padėties.

elementai. Todėl ne bet kokie sunkumai gauti ir perprasti informaciją galėtų būti priskiriami pažeidžiamam vartotojui, o tik tokie, dėl kurių pažeidžiamas vartotojas negali įsigyti prekių ar paslaugų, ar jų įsigyti pernelyg daug kainuoja.

Taigi, nepaisant teisės doktrinos pastangų apibrėžti pažeidžiamo vartotojo koncepciją, jos turinys vis dar diskutuotinas ir jį reikėtų atskleisti detaliau. Kita vertus, neatsižvelgiant į šiuos trūkumus, ES vartotojų apsaugos politika, nors ir eksperimentuodama, bet žengia tolesnius žingsnius pažeidžiamo vartotojo apsaugos link. Šie žingsniai nerodo, kad ES vartotojų teisės pagrindas – informacijos modelio paradigma – būtų peržiūrėta ir keičiama iš esmės; atvirkščiai, bus dedama dar daugiau pastangų sustiprinti vartotojų teisės į informaciją ir švietimą įgyvendinimą kuriant mechanizmus, leidžiančius spręsti specialius poreikius turinčių vartotojų problemas. Ši kryptis neabejotinai prisidės sprendžiant intelektinę negalią turinčių vartotojų problemas, bet menkai spręs ekonominę negalią turinčių vartotojų problemas.

3. Socialinių ir ekonominių iššūkių atliepimo galimybės įvertinimas Nesąžiningų sutarčių sąlygų direktyvos kontekste

Kaip minėta, pažeidžiamas vartotojas ir elgsenos ekonomikos įžvalgos yra tie socialiniai ir ekonominiai iššūkiai, kuriuos šiandien turi išspręsti vartotojų apsaugos politika ir vartotojų teisė.

Pažeidžiamas vartotojas yra socialinė realybė, socialinis konstruktas (Waddington, 2013, p. 4). Nesąžiningų sutarčių sąlygų kontrolė, įtvirtinta NSSD, priskirtina sutarčių teisės sričiai, kuri apskritai nėra skirta socialinėms, o tai reiškia ir pažeidžiamų vartotojų, problemoms spręsti. Kaip ir kitos sutarčių teisės direktyvos, NSSD remiasi racionalių vartotojų. Tačiau net ir būdamas racionalių vartotojas, jis dėl informacijos, žinių, patirties ir derybinės galios trūkumų yra silpnas vartotojas. Šiems trūkumams kompensuoti ir atkurti sutartinių teisių bei pareigų pusiausvyrą ir skirtas nesąžiningų sąlygų institutas. Jis skirtas silpnai, bet ne pažeidžiamam vartotojui interesams apginti. NSSD idėja yra apsaugoti vartotojus nuo nelygiavertės padėties, užtikrinti teisių ir pareigų pusiausvyrą ir skaidrumą rinkoje, tačiau ji nėra priemonė spręsti socialines problemas. Lygiai taip pat NSSD iš esmės nėra skirta ir elgsenos ekonomikos diskutuojamoms problemoms, tokioms kaip pasitikėjimo ar optimizmo perteklius ar tam tikrų visuomenėje nusistovėjusių vertybių, susijusių su madingomis, visuomenėje pripažintomis prekėmis, spręsti.

Sutarties laisvės principas lėmė, kad vienas iš esminių nesąžiningų sutarčių sąlygų kontrolės taikymo apribojimų turinio atžvilgiu yra jos taikymo apribojimas dėl individualiai suderėtų sutarčių sąlygų ir pagrindinių sutarčių sąlygų.

Individualiai suderėtos sutarčių sąlygos yra sutarčių šalių derybų, jų valios išraiškos rezultatas. Todėl, atiduodama duoklę sutarčių laisvės principui, NSSD nenustato individualiai suderėtų sutarčių sąlygų kontrolės, nepriklausomai nuo to, kad sutartis buvo sudaryta pažeidžiamo vartotojo. Analogiškas principas yra taikomas ir pagrindinėms sutarčių sąlygoms. Pagrindinės sutarčių sąlygos yra dviejų rūšių: pagrindinį sutarties dalyką apibrėžiančios sąlygos (vartojimo sutarties dalykas) ir sąlygos, apibrėžiančios kainos ir atlygio adekvatumą mainais suteiktoms prekėms ir paslaugoms (NSSD, 4 str. 2 d., preambulės 19 p.). Šalių autonomijos principas ir Vokietijos mokslininkų ryžtas jį apginti (Bublienė, 2009) lėmė, kad pagrindinės sutarčių sąlygos yra kontroliuojamos tik tuo atveju, jei jos yra neskaidrios. Jei pagrindinės sutarčių sąlygos yra skaidrios, NSSD nustatytas reguliavimas negina vartotojų nuo neteisingo derybų rezultato. Nei teismai, nei kitos valstybės institucijos remiantis NSSD įtvirtintu nesąžiningų sutarčių sąlygų kontrolės institutu neturi pagrindo koreguoti kainas, įsikišti į kainą, net jei ji yra grubuoniška ar lupikiška. Taigi, jei, pavyzdžiui, vartojimo kredito palūkanos ar bendroji vartojimo kredito kaina yra lupikiška arba vartotojas dėl asmeninių savybių nesugebėjo pasirinkti jam palankiausios vartojimo kredito kainos ar jo restruktūrizavimo būdo, pagal NSSD nėra teisinio pagrindo jos kontroliuoti. Toks

kišimasis nėra numatytas ir Vartojimo kredito direktyvoje⁷. Nors ESTT pagrindinių sutarčių sąlygų koncepciją aiškina siaurinamai, siekdamas nepagrįstai neišplėsti išimtį numatančios taisyklės aiškinimo, vis dėlto tai nesudaro pagrindo „peržengti“ pačios direktyvos tikslo.

Akivaizdu, kad būtent pažeidžiamo vartotojo atveju labiausiai gali kilti poreikis įsikišti į pagrindinį sutarties dalyką, o ypač į kainą ir kainos bei atlygio adekvatumą. Tai rodo ir jautriausia šiuo požiūriu sritis – vartojimo kreditas. Nors, kaip minėta, ES teisė nenumato jokių būdų, leidžiančių koreguoti / kontroliuoti vartojimo kredito kainą, nacionalinėje teisėje dauguma ES VN taiko vienokias ar kitokias vartojimo kredito kainos reguliavimo priemones. Pavyzdžiui, Lietuva nustato bendros vartojimo kredito kainos sąžiningumo reikalavimą bei jo prezumpcijos kriterijus, ir kartu teismo teisę kontroliuoti nesąžiningą bendrą vartojimo kredito kainą; Lenkija nustato maksimalios kredito išlaidų be palūkanų sumos, kuri gali būti nustatyta vartotojui už vartojimo kreditus, apskaičiavimo metodą. ESTT, pasisakydamas dėl tokio Lenkijos reguliavimo, aiškiai apibrėžė kainos kontrolės mechanizmo santykį su nesąžiningų sutarčių sąlygų kontrolės mechanizmu⁸: kainos kontrolės mechanizmas neprieštarauja NSSD tiek, kiek leidžiama ir neribojama taikyti nesąžiningų sąlygų kontrolės mechanizmo. Kita vertus, ši praktika atskleidė ir tai, kad ESTT nėra linkęs išplėsti šios direktyvos taikymo srities ir nesąžiningų sąlygų kontrolę aiškinti kaip būdą kontroliuoti kainas. Taigi NSSD nustatytas nesąžiningų sutarčių sąlygų kontrolės mechanizmas iš principo nėra skirtas pažeidžiamo vartotojo interesų apsaugai. Siekiant šį mechanizmą pritaikyti pažeidžiamo vartotojo interesų apsaugai, visų pirma reikėtų panaikinti apribojimus dėl nesąžiningų sutarčių sąlygų kontrolės taikymo individualiai suderėtoms sutarčių sąlygoms ir pagrindinėms sutarčių sąlygoms.

Sutinkant su tais autoriais, kurie teigia, kad pažeidžiamo vartotojo ir elgsenos ekonomikos įžvalgos iš esmės pagrindžia, kad vartotojo teisė į informaciją nėra tinkama priemonė spręsti vartotojams iškilusias problemas arba jos reikšmė yra labai nedidelė, kyla abejonė, ar sutarties sąlygų procedūrinė kontrolė – skaidrumo principas, kuris kaip vienu iš kertinių elementų remiasi vartotojo teisės į informaciją užtikrinimu, yra iš esmės tinkama priemonė neskaidrioms sąlygoms pašalinti iš rinkos (Faure, 2011). Tai reikėtų, kad nesąžiningų sąlygų kontrolė turėtų labiau fokusuotis ne į procedūrinę, o į materialinę nesąžiningų sąlygų kontrolę, ne tik įtvirtinant juodąjį nesąžiningų sąlygų sąrašą, bet ir jį plėtojant, apimant daugiau nesąžiningų sąlygų situacijų, kurios būtų suformuluotos atsižvelgiant iš pažeidžiamo vartotojo ir elgsenos ekonomikos perspektyvos (Faure, 2011). Nekvestionuojant šių įžvalgų ir būtinumo stiprinti materialinę nesąžiningų sąlygų kontrolę, toliau siekiama įvertinti galimybes atliepti minėtus socialinius ir ekonominius veiksnius remiantis skaidrumo principu atsižvelgiant į NSSD taikymo praktiką ESTT jurisprudencijoje.

Vienas iš nesąžiningų sutarčių sąlygų kontrolės būdų yra skaidrumo principas, kuris visų pirma reiškia pareigą verslininkams rengti sutarčių sąlygas aiškiai ir suprantamai. NSSD nedetalizuoja, koks vartotojo standartas turėtų būti taikomas nustatant, ar sutarčių sąlygos yra parengtos aiškiai ir suprantamai. Šis standartas buvo išvystytas ESTT praktikoje taikant reklamą ir intelektinę nuosavybę, o vėliau ir nesąžiningą komercinę veiklą reglamentuojančius ES teisės aktus. Nors teisės doktrinoje ilgą laiką keltas klausimas, kokį standartą ESTT taikys NSSD atžvilgiu, bene pirmą kartą ESTT dėl šio standarto

⁷ Vartojimo kredito direktyvoje nustatytu bendros vartojimo kredito kainos ir jos metinės normos reguliavimu nesiekama kontroliuoti vartojimo kredito kainos, jos tikslas yra užtikrinti vartotojui teikiamos informacijos skaidrumą. Dažnai pasitaikanti kredito davėjų praktika „paslėpti“ vartojimo kredito kainos detales, nustatant įvairių papildomų mokesčių, lėmė būtinumą įvesti bendrą instrumentą, padedantį vartotojams tiek palyginti vartojimo kredito kainos alternatyvas rinkoje, tiek suprasti jam tenkančią ekonominę naštą ir kartu užtikrinantį vartojimo kredito rinkos skaidrumą.

⁸ Kaip nurodė ESTT, neatrodo, kad pati ši nuostata apibrėžia sutarties šalių teises ir pareigas; ji tik apriboja jų laisvę nustatyti kredito kainą be palūkanų, viršijančią tam tikrą lygį, ir visiškai neklaido nacionaliniam teismui tikrinti galimo tokio nustatymo nesąžiningumo, net jei neviršijama įstatyme nustatyta maksimali riba (*Mikrokasa S.A. ir Revenue Nies-tandaryzowany Sekurytyzacyjny Fundusz Inwestycyjny Zamknięty*, 2020; *Profi Credit Polska SA ir kt.*, 2020, 61 p.).

pasiskaitę *Kásler* sprendime (2014, 74 p.), o vėliau pakartojo ir kituose sprendimuose. Vidutinis vartotojas apibrėžtas analogiškai anksčiau išvystytoje ESTT praktikoje: pakankamai informuotas ir protingai pastabus bei nuovokus vartotojas (*Kásler*, 2014, 74 p.; *Matei*, 2015, 75 p.). ESTT nėra pasisakęs, ar šis standartas, kaip ir Nesąžiningos komercinės veiklos praktikos direktyvos atveju, galėtų būti modifikuojamas pažeidžiamų vartotojų atžvilgiu ir taikomas vidutinio tos vartotojų grupės vartotojo standartas. Kita vertus, nėra pagrindo spręsti, jog toks standartas neturėtų būti taikomas ir kad ESTT atsižvelgiant į jo paties suformuotą praktiką būtų pagrindas kvestionuoti tokio standarto taikymą. Bet kuriuo atveju šio standarto taikymas reikštų, kad kiekvieną kartą teismas turėtų „standartizuoti“ situaciją ir nustatyti tos situacijos vidutinį vartotoją.

Tiek pažeidžiamo vartotojo, tiek elgsenos ekonomikos įžvalgos ypač reikalauja įvertinti konkretaus žmogaus situaciją. Tai ypač aktualu, įvertinus tai, kad verslo praktika dažnai nukreipia savo pasiūlymus į konkretų vartotoją, atsižvelgdama į duomenis, surinktus apie vartotoją remiantis jo paties suteiktais duomenimis. Elgsenos ekonomikos įžvalgos neleidžia pernelyg subendrinti (generalizuoti) nustatytų įžvalgų, tai reiškia, kad iš tiesų gali tapti sudėtinga jas paversti bendru reiškiniu, į kurį būtų galima patikimai atsižvelgti nustatant bendrą vartotojų apsaugos politiką. Kita vertus, vertinant sutarčių sąlygų skaidrumą galima atsižvelgti į pažeidžiamo vartotojo ir elgsenos ekonomikos įžvalgas kaip tam tikrą vartotojų elgesį, kuriuo galima naudoti verslininkas, formuodamas rinkodaros politiką. Ar sąlyga yra skaidri, turėtų įrodyti verslininkas, tačiau vartotojui dėl įvairių priežasčių aktyviai nesiginant (neturint pakankamai išteklių bylinėjimuisi, patirties ir pan.), teismams gali būti sudėtinga tinkamai įvertinti skaidrumą atsižvelgiant į pažeidžiamo vartotojo standartą ir elgsenos ekonomikos įžvalgas. Todėl šiuo aspektu galėtų pagelbėti atitinkamų kontroliuojančių institucijų tyrimai, analizės, rekomendaciniai dokumentai ir pan., kuriais būtų identifikuojamos tam tikros vartotojams riziką sukeliančios verslo praktikos, į kurias, taikydami nesąžiningų sąlygų kontrolės institutą, galėtų atsižvelgti ir teismai. Nors rinka keičiasi labai greitai, vis dėlto vartojimo ginčai sprendžiami praėjus tam tikram laikui, todėl kontroliuojančių institucijų įžvalgos gali padėti teismams atlikti sutarčių sąlygų skaidrumo kontrolę generalizuojant tam tikrą verslo praktiką, nulemtą vartotojo elgsenos. Tokiu būdu būtų didesnė tikimybė atliepti ir konkretaus vartotojo situaciją.

Kita vertus, suprantama, net jeigu būtų galima preziumuoti, kad toks standartizavimas ir leis atliepti ir to konkretaus vartotojo situaciją, vis dėlto tai nereiškia, kad nebūs aplinkybių, susijusių tik su konkrečiu vartotoju. Taigi, neatmetant vidutinio atitinkamos vartotojų grupės vartotojo standarto taikymo galimybės, gali būti, kad tam tikru atveju konkretaus vartotojo pažeidžiamumo situaciją reikės vertinti atskirai. Tiek vertinant sutarčių sąlygų skaidrumą, tiek ir jų nesąžiningumą, turi būti atsižvelgiama į sutarties sudarymo aplinkybes. Iš ESTT praktikos yra aišku, kad turi būti vertinamos konkrečios sutarties sudarymo aplinkybės, t. y. sutarties sąlygų skaidrumo ir sąžiningumo vertinimas turi būti atliktas *in concreto*, o ne *in abstracto*. ESTT yra nurodęs, kad sutarties sąlygų skaidrumas vertinamas atsižvelgiant į visas svarbias faktines aplinkybes, įskaitant reklamą ir per derybas dėl kredito sutarties paskolos davėjo pateiktą informaciją (pvz., *Andriciuc ir kt.*, 2017, 46 p.). Apibendrinamas praktiką dėl aplinkybių, į kurias reikia atsižvelgti vertinant sutarties sąlygų sąžiningumą, ESTT nurodė, kad pagal suformuotą jurisprudenciją numatytos aplinkybės yra tos, kurias komercinės veiklos subjektas galėjo žinoti aptariamoms sutarties sudarymo momentu ir kurios galėjo paveikti paskesnę jos vykdymą, nes sutarties sąlyga gali lemti šalių teisių ir pareigų neatitiktį, kuri atsiranda tik vykdant sutartį⁹. Tačiau ar šis *in concreto* vertinimas leidžia pakeisti ar kaip nors modifikuoti vidutinio var-

⁹ *Dexia Nederland BV* (2021), 53 punktas. Šiame sprendime pateikiama nuoroda ir į kitus ESTT sprendimus, kuriuose buvo aptartas šis klausimas: *Andriciuc ir kt.* (2017), 54 punktas; *GT prieš HS Budai Központi Kerületi Bíróság* [ESTT], Nr. C-38/17, [2019-06-05]. ECLI:EU:C:2019:461. 40 punktas; *XZ prieš Ibercaja Banco, SA* [ESTT], Nr. C-452/18, [2020-07-09]. ECLI:EU:C:2020:536. 48 punktas.

totojo standartą? Iš ESTT praktikos galima daryti išvadą, kad turi būti vertinama, ar, atsižvelgiant į konkrečias sutarties sudarymo metu buvusias aplinkybes, vidutiniam vartotojui sutarties sąlyga galėjo būti aiški ir suprantama. *In concreto* vertinimas nereiškia, kad vidutinio vartotojo standartas perauga į konkretaus žmogaus supratimo vertinimo standartą ir kad atliekamas dvigubas testas, kurį galiausiai nusveria subjektyvusis – konkretaus žmogaus aplinkybių testas. Taigi, NSSD ir ją aiškinanti praktika neleidžia įvertinti konkretaus vartotojo situacijos, o būtent toks vertinimas ir būtų aktualus vertinant iš pažeidžiamo vartotojo ir elgsenos ekonomikos perspektyvos.

Apibendrinant teigtina, kad nors apskritai NSSD nėra tas instrumentas, kuris leistų tinkamai spręsti pažeidžiamo vartotojo ir elgsenos ekonomikos identifikuotų problemų, vis dėlto į tam tikras problemas būtų galima atsižvelgti ir jas spręsti taikant NSSD nuostatas.

Išvados

Penkiasdešimtmetį brendusi Europos Sąjungos *acquis communautaire* vartotojų apsaugos srityje šiandien vis dar yra „jauna“ teisė, susidurianti su naujais iššūkiais. ES vartotojų apsaugos politika ir vartotojų teisė, suradusi kompromisą su tokiomis tradicinėmis doktrinomis kaip *laissez-faire* ir *pacta sunt servanda*, ir nulemta ES teisinio pagrindo, iš esmės buvo vystoma pagal informacijos modelio paradigmą. Informacijos modelio paradigma, patyrusi sėkmę ES vartotojų teisės vystymosi saulėtekyje, šiandien dėl socialinių ir ekonominių iššūkių yra ypač kritikuojama, jei ne apskritai kvestionuojant jos reikšmę sprendžiant vartotojų apsaugos problemas, tai bent jau sumažinant jos svorį vartotojų apsaugos politikoje ir teisėje. Ši kritika jau pasiekė ir ES vartotojų apsaugos politikos formuotojus. ES vartotojų apsaugos politiką formuojančiuose dokumentuose galima įžvelgti tam tikrus pažeidžiamo vartotojo ir elgsenos ekonomikos įžvalgų ženklus, tačiau nematyti, kad ES vartotojų teisės pagrindas – informacijos modelio paradigma – būtų peržiūrėtas ir keičiamas iš esmės. Priešingai, ir toliau bus dedama pastangų sustiprinti vartotojų teisės į informaciją ir švietimą įgyvendinimą, kuriant mechanizmus, įgalinančius spręsti specialius poreikius turinčių vartotojų problemas. Tai, kad tam tikros socialinių ir ekonominių iššūkių lemiamos problemos, ypač sustiprinus kontroliuojančių institucijų vaidmenį, gali būti sprendžiamos ir pagal dabartinę ES vartotojų teisės reguliavimą, atskleidžia ir Nesąžiningų sutarčių sąlygų direktyvos taikymo analizė. Vis dėlto, nors akivaizdu, kad tokia politika prisidės prie vartotojų situacijos gerinimo, tai nespęs visų problemų, apie kurias diskutuoja pažeidžiamo vartotojo ir elgsenos ekonomikos reiškinius atskleidžiantys autoriai. Kartu atsižvelgiant į tai, kad teisės doktrinoje vis dar vyksta diskusijų dėl pažeidžiamo vartotojo koncepcijos sampratos, ekonomikos elgsenos įžvalgų įtakos vartotojų apsaugos politikai ir teisei, atsargūs ES politikos formuotojų žingsniai yra suprantami ir pateisinami. Nors, atrodytų, brandi teisė turėtų remtis ir patikimu stuburu, šiandieninė Europos vartotojų teisės paradigma yra kupina iššūkių, besikeičianti ir vis dar ieškanti.

Literatūra

Norminiai teisės aktai

Tarybos 1978 m. gruodžio 18 d. direktyva 79/112/EEB dėl valstybių narių įstatymų, reglamentuojančių maisto produktų ženklumą, pateikimą ir reklamavimą galutiniam vartotojui, derinimo. *OL L* 33, p. 1–14.

Tarybos 1984 m. rugsėjo 10 d. direktyva 84/450/EEB dėl klaidinančios reklamos. *OL L* 250, p. 17–20.

Europos Parlamento ir Tarybos 1993 m. balandžio 5 d. direktyva 93/13/EEB dėl nesąžiningų sąlygų sutartyse su vartotojais. *OL L* 95, p. 29–34.

Specialioji literatūra

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

Domurath, I. (2013). The Case for Vulnerability as the Normative Standard in European Consumer Credit and Mortgage Law – An Inquiry into the Paradigms of Consumer Law. *Journal of European Consumer and Market Law*, 3, 124–137.

- Faure, M. G. and Luth, H. A. (2011). Behavioural Economics in Unfair Contract Terms. Cautions and Considerations. *Journal of Consumer Policy*, 34, 337–358.
- Hesselink, M. W. (2017). The Justice Dimensions of the Relationship between Fundamental Rights and Private Law. In: Collins, H. et al. (2017). *European Contract Law and the Charter of Fundamental Rights*. Intersentia, 167–196.
- Howells, G. (2005). The Potential and Limits of Consumer Empowerment by Information. *Journal of Law and Society*, 32(3), 349–370.
- Howells, G., Twigg-Flesner, Ch. and Wilhelmsson, T. (2018). *Rethinking EU Consumer Law*. Routledge.
- Leczykiewicz, D. and Weatherill, S. (ed.) (2018). *The Images of the Consumer in EU Law. Legislation, Free Movement and Competition Law*. Hart Publishing, 2018.
- Mak, V. (2018). Contract and Consumer Law. *Research handbook in data science and law*. Edward Elgar, 17–38.
- Micklitz, H.-W., Reisch L. A., Hagen, K. (2011). An Introduction to the Special Issue on “Behavioural Economics, Consumer Policy, and Consumer Law”. *Journal of Consumer Policy*, 34(3), 271–276.
- Micklitz, H.-W., Reich, N. (2014). The Court and Sleeping Beauty: The revival of the Unfair Contract Terms Directive (UCTD). *Common Market Law Review*, 51(3), 771–808.
- Reich, N. et al. (2014). *European Consumer Law*. Intersentia.
- Reich, N. (2018). Vulnerable Consumer in EU Law. In: Leczykiewicz, D. and Weatherill, S. (ed.) (2018). *The Images of the Consumer in EU Law: Legislation, Free Movement and Competition Law*. Hart Publishing, 139–158.
- Reisch, L. A. and Zhao, M. (2017). Behavioural economics, consumer behaviour and consumer policy: state of the art. *Behavioural Public Policy*, 1(2), 190–206, doi:10.1017/bpp.2017.1
- Sibony, A.-L. (2014). Can EU Consumer Law Benefit from Behavioural Insights? An Analysis of the Unfair Practices Directive. *European Review of Private Law*, 6, 901–942.
- Straetmans, G. (2016). Misleading practices, the consumer information model and consumer protection. *Journal of European Consumer and Market Law*, 5, 199–210.
- Stuyck, J. (2000). European Consumer Law after Treaty of Amsterdam: Consumer Policy in or beyond the Internal Market. *Common Market Law Review*, 37, 367–400.
- Waddington, L. (2013). Reflections on the Protection of ‘Vulnerable’ Consumers Under EU Law. *Maastricht Faculty of Law Working Paper*, 2013-2, 1–42.
- Žalkauskaitė-Žalimienė, S. et al. (2019). *Europos Sąjungos pagrindinių teisių chartijos, kaip individualių teisių gynybos standarto, taikymas supra- ir nacionaliniu lygmenimis*. Kolektyvinė monografija. Vilnius: Vilniaus universiteto leidykla.

Europos Sąjungos Teisingumo Teismo sprendimai

- Cassis de Dijon* [ESTT], Nr. 120/78, [1979-02-20]. ECLI:EU:C:1979:42.
- R. Buet ir SARL Educational Business Services (EBS) prieš Ministère public* [ESTT], Nr. 382/87, [1989-05-16]. ECLI:EU:C:1989:198.
- Verein gegen Unwesen in Handel und Gewerbe Köln e.V. prieš Mars GmbH* [ESTT], Nr. C-470/93, [1995-07-06]. ECLI:EU:C:1995:224.
- Axa Royale Belge SA prieš Georges Ochoa ir Stratégie Finance SPRL* [ESTT], Nr. C-386/00, [2002-03-05]. ECLI:EU:C:2002:136.
- A-Punkt Schmuckhandels GmbH prieš Claudia Schmidt* [ESTT] Nr. C-441/04, [2006-02-23]. ECLI:EU:C:2006:141.
- Elisa María Mostaza Claro prieš Centro Móvil Milenium SL* [ESTT], Nr. C-168/05, [2006-10-26]. ECLI:EU:C:2006:675.
- Pannon GSM Zrt. prieš Erzsébet Sustikné Győrfi* [ESTT], Nr. C-243/08, [2009-06-04]. ECLI:EU:C:2009:350.
- Asturcom Telecomunicaciones SL prieš Cristina Rodríguez Nogueira* [ESTT], Nr. C-40/08, [2009-10-06]. ECLI:EU:C:2009:615.
- Banco Español de Crédito, SA prieš Joaquín Calderón Camino* [ESTT], Nr. C-618/10, [2012-06-14]. ECLI:EU:C:2012:349.
- Pohotovost's. r. o. prieš Miroslav Vašuta* [ESTT], Nr. C-470/12, [2014-02-27]. ECLI:EU:C:2014:101.
- Árpád Kásler ir Hajnalka Káslerné Rábai prieš OTP Jelzálogbank Zrt* [ESTT], Nr. C-26/13, [2014-04-30]. ECLI:EU:C:2014:282.
- Monika Kušionová prieš SMART Capital, a.s.* [ESTT], Nr. C-34/13, [2014-09-10]. ECLI:EU:C:2014:2189.
- Bogdan Matei ir Ioana Oflelia Matei prieš SC Volksbank România SA* [ESTT], Nr. C-143/13, [2015-02-26]. ECLI:EU:C:2015:127.
- Ruxandra Paula Andriciuic ir kt. prieš Banca Românească SA* [ESTT], Nr. C-186/16, [2017-09-20]. ECLI:EU:C:2017:703.
- Mikrokasa S.A. ir Revenue Niestandaryzowany Sekurytyzacyjny Fundusz Inwestycyjny Zamknięty prieš XO* [ESTT], Nr. C-779/18, [2020-03-26]. ECLI:EU:C:2020:236.

Profi Credit Polska SA ir kt. prieš QJ ir kt. [ESTT], sujungtos bylos Nr. C-84/19, C-222/19 ir C-252/19, [2020-09-03]. ECLI:EU:C:2020:631.

Dexia Nederland BV prieš XXX ir Z [ESTT], sujungtos bylos Nr. C-229/19 ir C-289/19, [2021-01-27]. ECLI:EU:C:2021:68.

Kita

London Economics, VVA Consulting and Ipsos Mori consortium (2016). *Consumer vulnerability across key markets in the European Union*.

Council Resolution on a preliminary programme of the European Economic Community for a consumer protection and information policy (1975). *OJ C* 92, 1–1.

Europos Komisija (2016). Komisijos tarnybų darbinis dokumentas. Nešažiningos komercinės veiklos direktyvos 2005/29/EB įgyvendinimo ir taikymo gairės. SWD (2016) 163 final.

Europos Komisija (2018). Komisijos Komunikatas Europos Parlamentui, Tarybai ir Europos Ekonomikos ir socialinių reikalų komitetui. Naujos galimybės vartotojams. COM(2018) 183.

Europos Komisija (2020). Komisijos Komunikatas Europos Parlamentui ir Tarybai. Naujoji vartotojų darbotvarkė. Siekiant tvaraus atsigavimo didinamas vartotojų atsparumas. COM(2020) 696.

Europos Parlamento 2012 m. gegužės 22 d. rezoliucija „Dėl pažeidžiamų vartotojų teisių stiprinimo strategijos“.

Commission of the European Communities. Communication from the Commission. Consumer Policy Action Plan 1999–2001. COM(1998) 696 final.

The First Summit Conference of the Enlarged Community. (1972). Meetings of the Heads of State or Government. *Reproduced from the Bulletin of the European Communities*, 10, 9–26.

Visualcapitalist.com *Visualizing the Length of the Fine Print, for 14 Popular Apps*. [interaktyvus] (modifikuota 2021-04-14). Prieiga per internetą: <https://www.visualcapitalist.com/terms-of-service-visualizing-the-length-of-internet-agreements/> [žiūrėta 2021 m. balandžio 15 d.].

European Consumer Law Rationale in Light of New Challenges

Danguolė Bublienė

(Vilnius University)

Agnė Selvestravičiūtė

(Vilnius University)

S u m m a r y

Even though the EU consumer protection *acquis communautaire* has been coming of age for the past fifty years, it is still considered to be a “young” law facing new challenges. The success that the information paradigm enjoyed in the early days of EU consumer law development has now been diminished due to its inadequacies in addressing current social and economic challenges. As a result, the new policies of the EU reflect some of the insights coming from vulnerable consumer theory and behavioral economics findings. However, it is still far from moving toward a substantial review of the information paradigm, as a push to enable consumers with special needs comes only through strengthening the implementation of consumer information and education rights. The Unfair Contract Terms Directive analysis indicates that certain challenges could already be addressed within the current framework of EU consumer law, especially if the monitoring authorities played a bigger role. Even though such a policy can improve the situation that consumers find themselves in, it will resolve only a fraction of the issues they face.

Europos vartotojų teisės loginis pagrindas naujų iššūkių šviesoje

Danguolė Bublienė

(Vilniaus universitetas)

Agnė Selvestravičiūtė

(Vilniaus universitetas)

S a n t r a u k a

Penkiasdešimtmetį brendusi Europos Sąjungos *acquis communautaire* vartotojų apsaugos srityje šiandien vis dar yra „jauna“ teisė, susidurianti su naujais iššūkiais. Nors iš pradžių ji plėtota pagal informacijos modelio paradigmą, šis modelis, patyręs sėkmę ES vartotojų teisės vystymosi saulėtektyje, šiandien dėl socialinių ir ekonominių iššūkių yra ypač kritikuojamas ir netenkąs savo tiek doktrininio, tiek politinio svorio, kas atspindi ir ES politikos formuotojų darbuose,

indikuojančiuose tam tikrus pažeidžiamo vartotojo ir elgsenos ekonomikos įžvalgų ženklus. Vis dėlto tai nereiškia, kad ES vartotojų teisės paradigma būtų keičiama iš esmės peržiūrint informacijos modelio paradigmą; anaiptol, ir toliau bus dedama pastangų sustiprinti vartotojų teisės į informaciją ir švietimą įgyvendinimą, stengiantis įgalinti specialius poreikius turinčius vartotojus. Nesąžiningų sutarčių sąlygų direktyvos taikymo analizė rodo, kad tam tikri kylantys iššūkiai, ypač sustiprinus kontroliuojančių institucijų vaidmenį, gali būti sprendžiami ir pagal dabartinę ES vartotojų teisės reguliavimą. Nepaisant to, kad tokia politika ir prisidės prie vartotojų situacijos gerinimo, tai spręs tik dalį jų patiriamų problemų.

Danguolė Bublienė yra Vilniaus universiteto Teisės fakulteto Privatinių teisės katedros docentė. Mokslinių interesų sritys – vartotojų teisė, vartotojų apsauga, privatinė teisė.

Danguolė Bublienė is an associate professor at the Department of Private Law, Faculty of Law, Vilnius University. Her areas of scientific interests are consumer law, consumer protection, and private law.

Agnė Selvestravičiūtė yra Vilniaus universiteto Teisės fakulteto Privatinių teisės katedros doktorantė. Pagrindinės jos mokslinių interesų sritys – vartotojų teisė, vartotojų apsauga ir konkurencijos teisė.

Agnė Selvestravičiūtė is a PhD student at the Department of Private Law, Faculty of Law, Vilnius University. Her main scholarly interests focus on consumer law, consumer protection, and competition law.