

**Vilniaus universiteto Teisės fakulteto
Privatinės teisės katedra**

Kotrynos Puodžiukaitės,
II kurso, ES verslo teisės
studijų šakos studentės

Magistro darbas

**Nesąžiningos komercinės veiklos kontrolės įgyvendinimo teorinės ir
praktinės problemos**

Vadovas: Lekt. dr. S. Drazdauskas

Recenzentas: Doc. dr. L. Didžiulis

Vilnius

2020

TURINYS

ĮVADAS	3
1. DELIKTINĖS IR SUTARTINĖS ATSAKOMYBĖS TAIKYMO YPATUMAI NESĄŽININGOS KOMERCINĖS VEIKLOS KONTROLĖS KONTEKSTE	7
1.1. Deliktinės atsakomybės samprata ir jos santykis su sutartine atsakomybe	7
1.2. Deliktinės ir sutartinės atsakomybės atskyrimo problematikos ypatumai nesąžiningos komercinės veiklos kontrolės įgyvendinimo kontekste	12
2. DELIKTINĖS IR SUTARTINĖS ATSAKOMYBĖS TARPUSAVIO ATSKYRIMO PROBLEMATIKOS YPATUMAI LIETUVOJE IR UŽSIENIO ŠALYSE, NESĄŽININGOS KOMERCINĖS VEIKLOS KONTROLĖS ĮGYVENDINIMO KONTEKSTE.....	15
2.1. Deliktinės ir sutartinės atsakomybės atskyrimo ypatumai Lietuvos teismų praktikos kontekste.....	15
2.2. Deliktinės ir sutartinės atsakomybės atskyrimo ypatumai užsienio šalių teismų praktikos kontekste	27
2.3 Dažniausiai pasitaikantys deliktinės atsakomybės aspektai, eilinio vartotojo atžvilgiu, nesąžiningos komercinės veiklos kontrolės įgyvendinimo kontekste	28
IŠVADOS	48
SANTRAUKA.....	50
SUMMARY.....	52
LITERATŪROS SĄRAŠAS	54
PRIEDAI	60

ĮVADAS

Kiekvienas vartotojas susiduria su situacija, kai jo interesai būna pažeidžiami, o vienas iš pažeistų teisių atkūrimo būdų – civilinė teisinė atsakomybė, kuri remiantis Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – LR CV) 6.245 str. 2 p. skirstoma į sutartinę ir deliktinę¹.

Ivanauskienė atkreipia dėmesį, kad visos prievolės atsiranda iš sutarties arba tam tikrų teisės pažeidimų, t.y.: delikto, o dėl pastarųjų itin problematiško išskyrimo tiek nacionaliniu, tiek tarptautiniu mastu, itin svarbi klasifikacijos reikšmė. Teismų praktikoje dažnai pasitaiko atvejų, kai tokios pačios aplinkybės kvalifikuojamos kaip deliktas ir kaip sutarties pažeidimas. Nors pastarosios prievolės atribojamos tokiais kriterijais kaip: privalomas ir savanoriškas, ko pasekoje atrodo, kad pastarųjų sutapimas nėra galimas, tačiau praktika atskleidžia, kad neretai pasitaiko ir jų sutapimas. Taip pat, svarbu pažymėti, kad tiek nukentėjusysis, tiek žalą padaręs asmuo nukenčia interesų atžvilgiu, nes delikto sutapimo bei sutarties pažeidimo tarpusavio konkurencija pasižymi sutartinėmis ir deliktinėmis atsakomybės taikymo prielaidomis².

Temos aktualumas – praktinė reikšmė. Pastarasis reiškinys itin dažnai pasireiškia ir nesąžiningos komercinės veiklos kontekste. Dažniausiai net nesusimąstome, kad kiekvieną iš mūsų lydi daugybė įvairių vartojimo sutarčių, pradedant įvairiausių prekių įsigijimu, atsiskaitymu už komunalines paslaugas ir baigiant bankų, poilsio, pramogų ar draudimų, teikiamomis paslaugomis. Dėl šių priežasčių taip pat nesusimąstydami tampame vartojimo teisinių santykių civilinėje apyvartoje reiškinio dalimi, kuri neatsiejama nuo mūsų kasdienybės³.

Kaip Smits atkreipia dėmesį, visi vartotojai sudaro silpnąją šalį, nes pastarajai diktuojamos ekonomiškai stipresnės šalies sąlygos, kurių negalima pakeisti ir kiekvienas vartotojas turi teisę rinktis tik tarp sutarties sudarymo arba nesudarymo galimybės. Dėl šios priežasties sutartys atlieka itin reikšmingą vaidmenį mūsų visuomenėje⁴. Teismų praktikos

¹ Lietuvos Respublikos civilinio kodekso patvirtinimo, įsigaliojimo ir įgyvendinimo įstatymas. Civilinis kodeksas. Valstybės žinios, 2000, nr. 74-2262 [interaktyvus; žiūrėta 2019 m. spalio 28 d.]. Prieiga per internetą < <https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.8A39C83848CB> >

² Ivanauskienė, E. *Deliktinės ir sutartinės civilinės atsakomybės pagrindų konkurencija*. [interaktyvus] Daktaro disertacija. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, 2016, p. [žiūrėta 2019 m. spalio 29 d.]. Prieiga per internetą < repository.mruni.eu > knyga - disertacija (MRU) SPAUDAI >

³ Švambarytė, E. *Nesąžiningos sąlygos vartojimo sutartyse: praktinis aspektas*. [interaktyvus]. Magistro baigiamasis darbas. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, 2015. [žiūrėta 2019 m. spalio 29 d.]. Prieiga per internetą < vb.mruni.eu > object > elaba:8615707 >

⁴ Smits, J. M. *Contract Law: A Comparative Introduction*. 2014

dėl sutartinės civilinės atsakomybės taikymo apžvalgoje, 2018 m. spalio 24 d. atkreipiamas dėmesys, kad sutartis yra tam tikrų santykių reguliavimo priemonė civilinės apyvartos dalyvių atžvilgiu. Taip pat pažymima, kad privalu užtikrinti apsaugą dėl galimų nuostolių – žalos, o tokią apsaugą užtikrina civilinė atsakomybė, kuri skirstoma į deliktinę ir sutartinę⁵.

Ivanauskienės teigimu, deliktinės ir sutartinės atsakomybės tarpusavio santykis aktuali problema ne tik Lietuvoje, bet ir kitose valstybėse ir atkreipia dėmesį, kad Vokietijoje buvo skiriamas itin didelis dėmesys sutartinės ir deliktinės atsakomybės atribojimo aspektams. Taip pat autorė pažymi, kad deliktinės atsakomybės ir sutartinės atsakomybės tarpusavio konkurencijos sąvoka, Lietuvos Aukščiausiam Teismui, pradėta dažniau akcentuoti tik nuo 2015 m. Tačiau akcentavimas apibrėžiamas tuo, kad deliktinės ir sutartinės atsakomybės tarpusavio konkurencija yra negalima. Ši pozicija patvirtina deliktinės ir sutartinės atsakomybės atskyrimo problematikos aktualumą, nes remiantis teismų praktika, deliktinės ir sutartinės atsakomybės atskyrimo problema neretai vertinama dvejopai⁶. Vienu atveju, kaip pastarųjų sutapimo negalimumas, o kitu, „kaip deliktinės ir sutartinės atsakomybės pagrindų konkurencijos sprendimo būdas“⁷. Ivanauskienė pažymi, kad pastarųjų aiškaus apibrėžto pozicijų pagrindimo nėra nei nacionalinės doktrinos, nei teismų praktikos atžvilgiu⁸.

Problema. Dėl pastarųjų faktų, esminė problema, kuri aktuali nesąžiningos komercinės veiklos kontrolės kontekste, tiek proceso šalių, tiek teismų atžvilgiu – itin komplikotas delikto sutapimo ir sutarties pažeidimo išskyrimas, nes neretai pasitaiko atveju, kai tam tikruose veiksmuose yra tiek sutartinių, tiek delikto pažeidimo požymių, o tos pačios faktinės aplinkybės kvalifikuojamos ir kaip deliktas, ir kaip sutarties pažeidimas. Dėl šios priežasties teismų praktikoje neretai kyla problemų dėl sutartinės ir deliktinės atsakomybės atribojimo.

Darbo tikslas – nustatyti sutartinės ir deliktinės atsakomybės atribojimo ypatumus nesąžiningos komercinės veiklos kontrolės įgyvendinimo kontekste.

Darbo objektas – deliktinė atsakomybė nesąžiningos komercinės veiklos kontrolės įgyvendinimo kontekste.

Hipotezė – nesąžiningos komercinės veiklos kontrolės esminė įgyvendinimo problema – itin komplikotas delikto sutapimo ir sutarties pažeidimo išskyrimas.

⁵ Teismų praktikos dėl sutartinės civilinės atsakomybės taikymo apžvalga, [interaktyvus], 2018 m. spalio 24 d., [žiūrėta 2019 m. spalio 29 d.]. Prieiga per internetą <<https://www.lat.lt/lat-praktika/teismu-praktikos-apzvalgos/civiliniu-bylu-apzvalgos/67>>

⁶ Ivanauskienė, *ibid.*, 12.

⁷ *Ibid.*, 13.

⁸ *Ibid.*

Darbo originalumas. Deliktinės, sutartinės atsakomybės tam tikrus aspektus nagrinėjo pastarieji autoriai: Vavulina (2016)⁹, Švambarytė (2015)¹⁰ daugiau orientavosi į nesąžiningų sutarčių sąlygų vartojimo ypatumus ir problematiką; Ivanauskienė (2016) nagrinėjo „Deliktinės ir sutartinės atsakomybės pagrindų konkurencijos sprendimus“¹¹, Rybakas (2006) nagrinėjo – „Deliktinės atsakomybės taikymą sutartiniuose santykiuose“¹², tačiau daugiau orientavosi į žalą žmogaus sveikatai ir gyvybei; Selelionytė (2006) – „Neteisėtumas kaip valstybės deliktinės atsakomybės sąlyga“¹³; Antanaitis (2016) daugiau orientavosi į darbuotojo deliktinę atsakomybę.

Šiame magistriniame darbe išsamiai nagrinėjama teismų praktika, kurios pagalba siekiama nustatyti dažniausiai pasitaikančius deliktinės ir sutartinės atsakomybės tarpusavio atskyrimo problematikos ypatumus, nesąžiningos komercinės veiklos kontrolės įgyvendinimo kontekste.

Darbo uždaviniai:

1. Išanalizuoti deliktinės atsakomybės sampratą ir nustatyti esminius sutartinės ir deliktinės atsakomybės tarpusavio požymius, nesąžiningos komercinės veiklos kontrolės įgyvendinimo kontekste.

2. Nustatyti deliktinės ir sutartinės atsakomybės tarpusavio atskyrimo problematikos ypatumus, nesąžiningos komercinės veiklos kontrolės įgyvendinimo kontekste.

3. Nustatyti ir įvertinti dažniausiai pasitaikančius deliktinės atsakomybės aspektus, eilinio vartotojo atžvilgiu, nesąžiningos komercinės veiklos kontrolės įgyvendinimo kontekste.

Tyrimo metodai:

1. Darbe atliekama mokslinės literatūros, statistinių duomenų, dokumentų analizė, siekiant išanalizuoti deliktinės atsakomybės sampratą ir nustatyti esminius sutartinės ir deliktinės atsakomybės tarpusavio požymius, nesąžiningos komercinės veiklos kontrolės įgyvendinimo kontekste bei nustatyti deliktinės ir sutartinės atsakomybės tarpusavio atskyrimo problematikos ypatumus, nesąžiningos komercinės veiklos kontrolės įgyvendinimo kontekste.

⁹ Vavulina, A. *Vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų kontrolės efektyvumo problematika*. [interaktyvus]. Vilniaus universitetas: 2016, [žiūrėta 2019 m. spalio 20 d.]. Prieiga per internetą: < epublications.vu.lt > object > elaba:35470670>

¹⁰ Švambarytė, *Ibid.*

¹¹ Ivanauskienė, *Ibid.*

¹² Rybakas, A. *Deliktinės atsakomybės taikymas sutartiniuose santykiuose*. [Interaktyvus]. Magistro baigiamasis darbas. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, 2006. [žiūrėta 2019 m. spalio 25 d.]. Prieiga per internetą: < <https://vb.mruni.eu/object/elaba:2188269/index.html>>.

¹³ Selelionytė, S. *Neteisėtumas kaip valstybės deliktinės atsakomybės sąlyga*. [Interaktyvus]. Jurisprudencija, (79); 102–112, 2006. [žiūrėta 2019 m. spalio 25 d.]. Prieiga per internetą: <https://www.mruni.eu/upload/iblock/11b/11_selelionyte.pdf>

2. Siekiant nustatyti ir įvertinti dažniausiai pasitaikančius deliktinės atsakomybės aspektus, tokius kaip: dažniausiai pasitaikančius, kreipimosi dėl žalos atlyginimo, padaryto nesąžininga komercine veikla atvejus; žalos atlyginimo pagrindus; nesąžiningos/klaidinančios reklamos, tiesiogiai ir netiesiogiai pažeidžiančios respondentų bei teisėtų konkurentų ekonominių interesų ypatumus, pasirinktas kiekybinis tyrimo metodas, anketinė respondentų apklausa.

Pastarosios anketos klausimai uždari ir respondentas privalo pasirinkti vieną ar kelis galimus atsakymo variantus.

Pirma anketos dalis skirta išsiaiškinti respondentų demografinius duomenis, kaip amžius, išsilavinimas, gyvenamoji vieta.

Antroje anketos dalyje pateikiami klausimai apie reklamose teikiamos informacijos ypatumus, kaip pvz.: siekiant sužinoti nesąžiningos/klaidinančios reklamos daromą įtaką respondentų ekonominiams interesams, pateikiami klausimai susiję su respondentų lūkesčiais reklamuojamų produktų atžvilgiu. Pastarieji klausimai pateikiami dėl to, kad respondentų lūkesčiai reklamuojamo daikto/produkto atžvilgiu gali būti pagrindinė jų įsigijimo priežastis, o nesąžininga, klaidinanti reklama paskatina juos įsigyti, taip iškreipiant ekonominį elgesį siūlomo produkto atžvilgiu. Taip pat siekiama išsiaiškinti respondentų nuomonę apie galimas priežastis, darančias įtaką klaidingai reklamos sklaidai ir dažnai kartojamos reklamos daromą poveikį – įtaką.

Trečia anketos dalis skirta išsiaiškinti respondentų patirtį nesąžiningos komercinės veiklos kontekste, todėl pateikiami klausimai, kuriais siekiama atskleisti respondentų praktikoje pasitaikiusius nesąžiningos komercinės veiklos atvejus ir jų ypatumus, kaip, pvz.: kaip pastarieji elgėsi susidūrę su pastaruoju reiškiniu, kur kreipėsi ar reikalavo žalos atlyginimo ir pan.

Tyrimo imtis – 116 respondentų, kurie susidūrė su nesąžiningos komercinės veiklos ypatumais. Respondentai pasirenkami remiantis tiksline netikimybine atranka.

Anketa patalpinama elektroninėje erdvėje, www.apklausa.lt. Atliekant tyrimą laikomasi etikos principų, taip pat užtikrinamas laisvanoriškumas ir anonimiškumas. Vardo pavardės rašyti nereikia, todėl tyrime dalyvavę respondentai gali bendradarbiauti nebijant, kad jų pateikta informacija bus panaudota prieš juos. Microsoft Excel programa apdorojami tyrimo duomenys ir rengiamos iliustracijos.

1. DELIKTINĖS IR SUTARTINĖS ATSAKOMYBĖS TAIKYMO YPATUMAI NESĄŽININGOS KOMERCINĖS VEIKLOS KONTROLĖS KONTEKSTE

1.1. Deliktinės atsakomybės samprata ir jos santykis su sutartine atsakomybe

CK 6.263 str. 1 d. yra įtvirtinta asmens pareiga laikytis tam tikrų elgesio taisyklių, kad savo veiksmais (veikimu arba neveikimu) nebūtų padaryta žala kitam asmeniui,¹⁴ o šio straipsnio 2 d. – „Žalą, padarytą asmeniui, turtui, o įstatymų numatytais atvejais – ir neturtinę žalą privalo visiškai atlyginti atsakingas asmuo“¹⁵. Taigi, deliktinė atsakomybė atsiranda tik tuo atveju, kai yra nustatomos pastarosios atsakomybės sąlygos: tam tikras neteisėtas veikimas arba neveikimas, bet kokio pobūdžio žala, tam tikras priežastinis ryšys bei kaltė. Tačiau reiktų atkreipti dėmesį į atvejus, kai įstatyme yra nustatoma atsakomybė ir be kaltės¹⁶.

Atsakomybės be kaltės institutas pasitelkiamas, kai siekiama stiprinti vartotojų teises ir tuo pačiu apsaugoti nuo nesąžiningos komercinės veiklos – nuo tam tikrų paslaugų ir produktų, kurie kelia grėsmę vartotojų atžvilgiu. Pastaruoju atveju yra suteikiama teisė gauti tam tikros žalos atlyginimą, atsakomybės be kaltės instituto pagalba¹⁷.

Lietuvos Aukščiausiasis Teismas, 2017 m. kovo 2 d. nutartyje, nr. E3K-3-99-701/2017, konstatuoja, kad tam tikri neteisėti veiksmai gali būti „ir bendro pobūdžio pareigos elgtis rūpestingai pažeidimas“¹⁸, o ne vien tam tikrų įstatymo nuostatų netinkamas vykdymas ar nevykdymas. Teismas atkreipia dėmesį į CK 6.263 str 1 ir 2 d. bei CK 6.246 str. 1 d., kuriuose „įtvirtintas vadinamasis generalinis deliktas, kurio esmė yra užtikrinti pagrindinę civilinės atsakomybės funkciją – kompensuoti nukentėjusiam asmeniui jo teisių pažeidimu padarytą žalą“¹⁹.

Remiantis teismų praktika, neteisėtu deliktinės atsakomybės aspektu „gali būti pripažinti veiksmai, kurie nors ir nepažeidžia imperatyviųjų normų ir yra formaliai teisėti, tačiau pažeidžia bendrąją rūpestingumo pareigą: neteisėtais veiksmais, kaip valstybės civilinės atsakomybės sąlyga, gali būti teismo pripažinti tokie veiksmai, kurie nors ir atitiko atitinkamas baudžiamojo proceso teisės normas, tačiau kuriais pažeista pareigūnų bendroji

¹⁴ Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas, *Ibid.*, 6.263 str. 1 d.

¹⁵ *Ibid.*, 6.263 str. 2 d

¹⁶ Lietuvos teismai. Civilinių bylų apžvalgos. [interaktyvus]. 2018 m. gegužės 23 d. Atskiri griežtosios deliktinės atsakomybės atvejai Lietuvos kasacinėje jurisprudencijoje [žiūrėta 2019 m. lapkričio 9 d.]. Prieiga per internetą <<https://www.lat.lt/lat-praktika/teismu-praktikos-apzvalgos/civiliniu-bylu-apzvalgos/67>>

¹⁷ *Ibid.*

¹⁸ Lietuvos Aukščiausiasis Teismas, 2017 m. kovo 2 d. nutartis civilinėje byloje Nr. E3K-3-99-701/2017, [interaktyvus; žiūrėta 2019 m. lapkričio 10 d.]. Prieiga per internetą: <<https://eteismai.lt/byla/39377461576834/e3K-3-99-701/2017>>

¹⁹ Byla, nr. E3K-3-99-701/2017, *ibid.*

rūpestingumo pareiga²⁰. Vienas iš pavyzdžių – Lietuvos Aukščiausiojo teismo byla, kai žalos atsiradimu buvo kaltinama istorinio karinio objekto savininkė – Lietuvos valstybė. Dėl netinkamai atliekamų pareigų, t.y.: netinkamos Lietuvos valstybės nuosavybės priežiūros buvo sunkiai sužalota nepilnametė²¹.

Tačiau, kai įrodomas tam tikrų veiksmų neteisėtumas ir atsiranda CK 6.248 str. 3 d. nustatytos sąlygos, kaip: rūpestingumo, apdairumo stoka, tai yra asmens prievolė būti protingu, apdairiu ir rūpestingu, atsakomybė atsiranda su kalte. Tai yra esminis elgesio standartas, kuriuo ir remiamasi, kai vertinama ar asmuo, kuris padarė žalą, yra kaltas²².

Remiantis Lietuvos Respublikos Aukščiausiojo teismo, 2017 kovo 2 d. nutarties, nr. E3K-3-99-701/2017 sprendimu, galima teigti, kad vienu atveju, kai kitam asmeniui sukeliama žala dėl bedro rūpestinumo bei atsargumo pareigos pažeidimo, tai deliktinė atsakomybė atsiranda su kalte, kurios pagrindą sudaro generalinio delikto taisyklė. Remiantis CK 6.248 str. 3 d., galima teigti, kad tam tikri neteisėti veiksmai, kurie pasireiškia „bendro pobūdžio rūpestingumo pareigos pažeidimu, susieja su jo kalte, t. y. kaltė apima ir neteisėtus veiksmus“²³. Teismas konstatuoja, kad kiekvienas atvejis privalo būti vertinamas atsižvelgiant į asmens atitikimą standartinio elgesio atžvilgiu, t.y.: ar asmuo buvo rūpestingas, padorus ir tvarkingas. Tačiau jei nustatoma, kad asmens elgesys neatitiko pastarojo standartinio elgesio normų, tai „konstatuojamas asmens kaltas elgesys“²⁴. Toks elgesys įvardinamas kaip tam tikrų veiksmų neteisėtumas ir tam tikras kaltės elementas. Taip pat atkreipiamas dėmesys į tai, kad jei esant pastarojo reiškimo apraiškoms sukeliama žala kitam žmogui, tai galima konstatuoti, kad tai yra pagrindas žalos atlyginimo reikalavimui. Teismas pabrėžia, kad generalinio delikto taikymo esmę sudaro tam tikra asmens kaltė, žala ir „neteisėtų veiksmų ir žalos priežastinis ryšys“²⁵. O tai yra esminės civilinės atsakomybės sąlygos. Taip pat pabrėžiama, kad bendro pobūdžio atsargumo, rūpestingumo pareigos pažeidimas yra pakankamas pagrindas kaltės ir neteisėtų veiksmų konstatavimui²⁶.

Remiantis CK galima išskirti pastarąsias deliktinės atsakomybės formas: (CK. 6.266 str.), kuriame akcentuojama tam tikrų statinių savininko atsakomybė²⁷; (CK. 6.267 str.), kuriame apibrėžiama tiek naminių gyvūnų, tiek asmens žinioje esančių laukinių gyvūnų

²⁰ Civilinių bylų apžvalga, 2018 m. gegužės 23 d., *ibid.*, p. 6-7

²¹ Civilinių bylų apžvalga, 2018 m. gegužės 23 d., *ibid.*

²² *Ibid.*

²³ Byla, nr. E3K-3-99-701/2017, *ibid.*

²⁴ *Ibid.*

²⁵ *Ibid.*

²⁶ *Ibid.*

²⁷ LR CK., *Ibid.*, 6.266 str.

padaryta žala²⁸; (CK 6.270 str.) – tam tikra atsakomybė už didesnio pavojaus šaltinių padarytą žalą²⁹; (CK 6.271 str.) – tam tikra atsakomybė už žalą, kuri atsirado dėl valdžios institucijų neteisėtų veiksmų³⁰; (CK 6.272 str. 1 ir 2 d.) – teisėsaugos tam tikrų subjektų atsakomybė;³¹ (CK 6.292 str.) – gamintojo ir paslaugų teikėjo atsakomybė³²; (CK 6.293 str. – 6.298 str.) – atsakomybė už netinkamos kokybės paslaugas bei produktus³³.

Ulozas, Novikienė atkreipia dėmesį, kad nesąžiningos komercinės veiklos kontekste, kai pasitaiko atvejai dėl paslaugų, produktų netinkamos kokybės, gamintojas norėdamas paneigti priežastinį ryšį tarp tam tikros paslaugos, jo paties produkto nekokybiškumo ir padarytos žalos privalo įrodyti bent vieną pastarąją aplinkybę³⁴:

1) produktas buvo išleistas kito subjekto. Šių dienų praktika atskleidžia, kad verslo pasaulyje yra gausu atvejų, kai klastojama įvairaus pobūdžio produkcija. Tačiau reikėtų atkreipti dėmesį, kad gamintojas negali atsakyti už kito gamintojo produktus ir produktų padarytą žalą. Šioje situacijoje nėra svarbu, kad produktas pažymėtas tokiu pačiu ženklu. Dėl šios gamintojo atleidimo nuo civilinės atsakomybės sąlygos, kiekvienas gamintojas siekia, kad pastarojo produkcija būtų atskiriama nuo kitų gamintojų produkcijos³⁵.

2) remiantis tam tikromis aplinkybėmis galima teigti, kad tam tikro produkto išleidimo į apyvartą metu, pastarasis buvo tinkamos kokybės ir tik vėliau jo kokybė pablogėjo. Kitaip tariant, gamintojas nėra atsakingas už savo paties produkto kokybės pablogėjimą, kai to pablogėjimo priežastis – tretieji asmenys, kuriais gali būti tiek patys vartotojai, tiek prekybininkai. Tokiu atveju, žalos atlyginimo pareiga tektų tam subjektui, dėl kurio tam tikro veikimo ar neveikimo atsirado žalos atlyginimo pagrindas. Taip pat reiktų atkreipti dėmesį, kad LR CK 6.292 str. įtvirtinta tik produkto pagaminusio ir paslaugą teikiančio subjekto atsakomybė už padarytą tam tikrą žalą, tačiau nėra nurodyta subjekto, kuris produktą ar paslaugą parduoda. Dėl to galima teigti, kad pastarasis atsakys remiantis bendrais civilinės atsakomybės pagrindais, kaip žala, kaltės įrodymas, priežastinis ryšys ir neteisėti veiksmai³⁶.

²⁸ LR CK., *Ibid.*, 6.267 str.

²⁹ LR CK., *Ibid.*, 6.270 str.

³⁰ LR CK., *Ibid.*, 6.271 str.

³¹ LR CK., *Ibid.*, CK 6.272 str. 1 ir 2 d.

³² LR CK., *Ibid.*, 6.292 str.

³³ LR CK., *Ibid.*, 6.293 str. – 6.298 str.

³⁴ Ulozas, M; Novikvienė, L. *Gamintojo civilinė atsakomybė už netinkamos kokybės produktais padarytą žalą: taikymo sąlygos bei atleidimo nuo jos kai kurie probleminiai aspektai*. [interaktyvus]. Mykolo Romerio universitetas: 2012, p., ISSN 2029–2244, [žiūrėta 2019 m. lapkričio 20 d.]. <Prieiga per internetą: <https://www.mruni.eu/upload/iblock/b60/014_Ulozas.pdf>

³⁵ *Ibid.*, p. 605

³⁶ Ulozas, Novikvienė., *Ibid.*, p. 608

3) tam tikro produkto ar paslaugos tikslas buvo orientuotas į bandomąjį gaminį ar tokį gaminį, kuris skirtas savo asmeniniams poreikiams patenkinti. Šiuo atveju, esminis kriterijus dėl ko gali būti gamintojas atleidžiamas nuo atsakomybės, tai yra produktas buvo gaminamas be tikslo pastarąjį parduoti, paleisti į apyvartą³⁷.

4) kai produkto ar paslaugos kokybė pablogėja dėl tam tikrų taisyklių laikymosi, kurias gamintojas turi vykdyti ir negali pastarųjų ginčyti. Pastaruoju atveju gali nukentėti tiek vartotojas, tiek verslo subjektas, jei remiantis tam tikromis valstybės institucijų nustatytomis taisyklėmis, reiktų visą partiją produkcijos sunaikinti ar perdirbti, atšaukti iš rinkos. Pastaruoju atveju žala gali būti itin didelė, o „šiuo atveju yra visos galimos sąlygos kilti valstybės deliktinei atsakomybei“³⁸.

5) kai netinkamos produkto kokybės nustatymas grindžiamas mokslo, tam tikros reikalingos technikos žinių stygiu. Kitaip tariant, privalu remtis objektyviomis žiniomis aukščiausiu galimu lygiu ir kai tam tikras produktas yra kito produkto sudedamoji dalis, o žala atsirado dėl kito produkto kaltės, tai tokiu būdu yra paneigiamas priežastinis ryšis tarp gamintojo produkto dalies ir nusotolių. Kitaip tariant, gamintojo produktas, tam tikra kito produkto dalis, turi būti kokybiška, o žalos priežastimi laikomas kito produkto tam tikras ypatumas. Taip pat privalu atkreipti dėmesį, kad kiekvienu atveju, nustatomos tam tikros atsakomybės ribos, o kitų dalių atsakomybė sprendžiama remiantis tam tikromis aplinkybėmis bei sąlygų visuma³⁹.

CK 6.245 str. pateikiamas deliktinės atsakomybės apibrėžimas, kurio esmė – turtinė prievolė, kuri kyla dėl su sutartine atsakomybe nesusijusių santykių. Taip pat išskiriami tam tikri atvejai, kai pastaroji atsakomybė atsiranda ir dėl žalos, kuri susijusi su sutartiniais santykiais⁴⁰.

Lietuvos Aukščiausiasis Teismas 2018 m. vasario 9 d. nutartis civilinėje byloje Nr. E3K-3-20-916/2018 nurodo, kad deliktinės atsakomybės esminė paskirtis, asmens gražinimas į pradinę padėtį, kai asmens padėtis nepablogėja, o išlieka tokioje pozicijoje kokia būtų buvusi, jei nebūtų delikto⁴¹.

Teismų praktikos dėl sutartinės civilinės atsakomybės taikymo apžvalgoje, 2018 m. spalio 24 d., konstatuojama, kad deliktinės atsakomybės grėsmė gali kilti kiekvienam teisės subjektui, kuris padarė atitinkamą žalą, priešingai nei sutartinės atsakomybės atveju, kai

³⁷ *Ibid.*

³⁸ *Ibid.*, p. 609

³⁹ *Ibid.*, p.

⁴⁰ LR CK., *Ibid.*, 6.245 str.

⁴¹ Lietuvos Aukščiausiasis Teismas, 2018 m. vasario 9 d. nutartis civilinėje byloje Nr. E3K-3-20-916/2018 [interaktyvus; žiūrėta 2019 m. lapkričio 15 d.]. Prieiga per internetą: <<https://eteismai.lt/byla/56999204470150/e3K-3-20-916/2018>>

atsakomybė atsiranda tik tarp tų asmenų, kurie tarpusavyje susiję sutartimi. Taip pat pažymima, kad neretai pasitaiko atveju, kai abi šalys siejamos sutartiniais santykiais, tačiau deliktinė atsakomybė yra žalos atlyginimo pagrindas. Kaip pavyzdys pateikiama situacija, kai atsiranda kurios nors šalies kaltė dėl sutarties pripažinimo negaliojančia, ko pasekoje deliktinės atsakomybės pagrindu atlyginama atsiradusi žala. Tokia situacija susiklosto dėl išnykusio pagrindo atsirasti sutartinei atsakomybei, nes sutartis pripažįstama negaliojančia nuo pat jos pasirašymo momento, t.y.: nuo jos sudarymo pradžios⁴².

Tuo tarpu Rybakas atkreipia dėmesį, kad deliktinės atsakomybės atveju, nei viena, nei kita šalis neturi galimybės iš anksto apriboti atsakomybę už žalą, priešingai nei sutartiniuose santykiuose. Tačiau neretai pasitaiko atveju, kai tam tikruose veiksmuose yra tiek sutartinių, tiek delikto pažaidimo požymių⁴³. Brieskorn taip pat pažymi, kad tokie patys neteisėti veiksmai neretai kvalifikuojami ir kaip deliktas, ir kaip sutartinė atsakomybė⁴⁴.

Ivanauskienė atkreipia dėmesį į pastaruosius delikto ir sutarties pažeidimo sutapimo pavyzdžius, kurie autorės teigimu yra klasikiniai: kai žala padaroma nuomotam turtui, pastarasis elgesys gali būti traktuojamas ir kaip sutarties pažeidimas, ir kaip deliktas dėl padarytos žalos turto atžvilgiu. Kitas atvejis, kai tam tikrą žalą patiria keleivis. Vienu atveju galimas deliktas, nes pažeistas asmens kūno neliečiamumas, kitu atveju, kai atsiranda tam tikri sutartiniai įsipareigojimai – netinkamai suteikiamos paslaugos, ko pasekoje atsiranda pažeidimas. Atvejis, kai asmuo, kuriam patikėta baldų ar kitų daiktų perkraustymo paslauga, savo tam tikrais veiksmais padaro žalą perkraustomam objektui, ar valymo paslaugas atliekantis asmuo sugadina tam tikrus jo atsakomybei patikėtus daiktus, objektus, tai sutarties pažeidimo faktinė sudėtis taip pat atitinka deliktą. Taigi, galima daryti išvadą, kad net tada, kai tarp šalių yra sutartiniai santykiai ir dėl tam tikrų neteisėtų veiksmų padaryta žala, o veiksmai atitinka ir deliktą, ir sutarties pažeidimą, tai išlieka prielaidos taikyti tiek deliktinę, tiek sutartinę atsakomybę. Nepaisant to, teigiama, kad tam tikros aplinkybės, kurios atitinka deliktą ar sutarties pažeidimą nėra pakankamas pagrindas sutartinės ar deliktinės atsakomybės taikymui ir pabrėžia, anksčiau darbe minėtų, civilinės atsakomybės taikymo sąlygų svarbą, reikšmingumą. Taigi, dėl įstatymų leidėjo nustatytų skirtingų civilinės atsakomybės sąlygų, kurioms esant dėl tam tikro sutarties pažeidimo, galimas sutartinės atsakomybės taikymas, o dėl delikto pažeidimo, galimas deliktinės atsakomybės taikymas ir taikymo tam tikros teisinės pasekmės⁴⁵.

⁴² Lietuvos Teismai. *Teismų praktikos dėl sutartinės civilinės atsakomybės taikymo apžvalga.*, [interaktyvus], 2018 m. spalio 24 d., [žiūrėta 2019 m. lapkričio 16 d.]. Prieiga per internetą: <https://www.lat.lt/lat-praktika/teismu-praktikos-apzvalgos/civiliniu-bylu-apzvalgos/67>.

⁴³Rybakas, *Ibid.*

⁴⁴ Brieskorn, k. *Vertragshaftung und responsabilit  contractuelle.* t bingen: Mohr siebeck, 2010

⁴⁵ Ivanauskienė, *Ibid.*, p. 26-27

1.2. Deliktinės ir sutartinės atsakomybės atskyrimo problematikos ypatumai nesąžiningos komercinės veiklos kontrolės įgyvendinimo kontekste

Ivanauskienė teigia, kad siekiant nesąžiningos komercinės veiklos kontrolės, praktikoje neretai kyla problemų dėl sutartinės ir deliktinės atsakomybės atirbojimo. Tiek vienos, tiek kitos atsakomybės atžvilgiu – turi būti elgiamasi rūpestingai ir išvengiama galima žala, tačiau sutartinės atsakomybės atžvilgiu – nukentėjęs asmuo siekia sutarties įvykdymo, o deliktinės atsakomybės atveju – absoliučios teisių gynbos⁴⁶.

Sutarties šalis įpareigota bendrojo pobūdžio rūpestingumo atžvilgiu, priešingu atveju – taikoma sutartinė atsakomybė. Tačiau ir deliktinė atsakomybė įpareigota pastaruoju atžvilgiu, o pažeidus bendrojo pobūdžio rūpestingumo pareigą, gali atitikti deliktą, kas neretai ir nulemia abiejų atsakomybių tarpusavio konkurenciją. Siekiant išspręsti deliktinės ir sutartinės atsakomybės tarpusavio konkurenciją, teismuose taikomi pastarieji kriterijai: nukentėjusiajam užtikrinama teisė į žalos atlyginimą; siekiant ir deliktinės, ir sutartinės atsakomybės, pastarųjų tarpusavio konkurencijos reikšmė nėra tokia svarbi, lyginant su vienodo rezultato svarba; draudžiama nukentėjusiajam asmeniui piktnaudžiauti teise, su tikslu išvengti jam nepalankių sutarties sutarčių teisės normų. Autorė pažymi, kad sutartinės ir deliktinės atsakomybės tarpusavio santykis ne statiškas, bet dinamiškas. Autorė taip pat atkreipia dėmesį į tai, kad pastarasis reiškinys kintantis istorijos kontekste, tačiau deliktų ir sutarčių teisės normos netikslinamos. Taip pat pažymima, kad praktikoje dažnai pasitaiko, kai siekiama „išvengti vienos teisės srities trūkumų, jie kompensuojami taikant kitą institutą“⁴⁷, tačiau pastaroji situacija yra esminė priežastis, kuri lemia itin sudėtingą sutarčių ir deliktų teisės santykio nustatymą teoriniu atžvilgiu.

Mayr teigimu, sutartinė atsakomybė orientuota į sutarties vykdymą, o deliktinė atsakomybė į įstatymų laikymąsį. Taip pat atkreipiamas dėmesys į pirminį sutartinės atsakomybės tikslą, kai ginamas lūkesčio interesas ir kompensuojamas sutarties neįvykdymas. Pastarasis tikslas ir buvo tas esminis bruožas, kuris skiria sutartinę atsakomybę nuo deliktinės atsakomybės. Svarbu pažymėti, kad šalia kompensavimo

⁴⁶ *Ibid.*, p. 133

⁴⁷ *Ibid.*, P. 134

sutartinės atsakomybės taikymo, taip pat siekiama deliktinei atsakomybei būdingo žalos atlyginimo⁴⁸.

Iki XIX a. sutarties pažeidimas laikytas deliktu ir žalos atlyginimu, tiek vieno, tiek kito pažeidimo atveju „ir buvo galimas vieningas reikalavimas dėl žalos atlyginimo tiek sutarties pažeidimo, tiek delikto pagrindu“⁴⁹. Taip pat atkreipiamas dėmesys į tai, kad tokios, kaip sutartinės atsakomybės net nebuvo, tiesiog, pastaroji buvo dirbtinai atskirta delikto teisės atžvilgiu⁵⁰. Tačiau pažymima, kad šiuo metu nėra tokios nacionalinės teisinės sistemos, kurioje nebūtų išskiriama sutartinė ir deliktinė atsakomybė. Autorė pažymi, kad tokie aspektai, kaip deliktinės atsakomybės bendrojo pobūdžio rūpestingumo pareiga ir tam tikri skirtumai sutartinės pareigos atžvilgiu nėra pakankamas pagrindas atriboti delikto ir sutarties pažeidimą. O pagrindiniai kriterijai, tiek vienu, tiek kitu atveju nėra pakankami, norint paneigti galimą sutartinės ir bendrojo pobūdžio rūpestingumo pareigos sutapimą. Taigi, tiek lūkesčio atvejis, tiek tikrumo atvejis būdingas tiek deliktų, tiek sutarčių teisės atžvilgiu. O tai yra viena iš deliktinės ir sutartinės atsakomybės atskyrimo problematikos ypatumų. Kitas aspektas, kuris sukelia tam tikrus sunkumus deliktinės ir sutartinės atsakomybės atskyrimo atžvilgiu – tiek tikrumo intereso gynybos, tiek lūkesčio atveju, šalia įvykdymo pareigos, sutarties šalis, įpareigota rūpestingam elgesiui. Taigi, dėl bendrojo pobūdžio pareigos pažeidimo sutartinių santykių atžvilgiu, delikto ir sutarties pažeidimo sutapimas priskiriamas prie tam tikrų sunkumų atskiriant deliktinę ir sutartinę atsakomybes tarpusavyje. Taip pat reikėtų atkreipti dėmesį į tai, kad „bendrojo pobūdžio rūpestingumo pareiga taip pat yra deliktinė, jos pažeidimas gali atitikti deliktą, o tai atitinkamai lemia delikto ir sutarties pažeidimo sutapimą Lietuvoje ir patvirtina deliktinės ir sutartinės atsakomybės pagrindų konkurencijos situacijos galimumą“⁵¹. Kaip autorė pabrėžia, dviejų atsakomybių pagrindų konkurencija atsiranda, nes sutarties šalis pažeidžia bendrojo pobūdžio rūpestingumo pareigą sutartiniuose santykiuose⁵².

Sutartinės ir deliktinės atsakomybės konkurencijos klausimas sprendžiamas ir Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2018 m. vasario 9 d. nutartyje, Nr. E3K-3-20-916/2018. Žala buvo padaryta ieškovei – draudimo bendrovei – „Gjensidige“, kai dėl pastato stogo, kuris buvo su trūkumais, aplietos trečiajam asmeniui, t.y.: „UAB SHI“ priklausantis turtas – knygos. Šalis „UAB SHI“ ir atsakovę „UAB Baltic Realty Investments“ siejo sutartiniai

⁴⁸ Mayr, V. Schutzpflichten im deutschen und französischen Recht. Eine rechtsvergleichende Untersuchung mit Einbeziehung der europäischen Rechtsharmonisierung. Frankfurt am Main: Peter lang GmbH, 2004, p.125 -127.

⁴⁹ Ivanauskienė, *Ibid.*, p. 135 iš Moréteau, O. *Revisiting the Grey Zone Between Contract and Tort: The Role of Estoppel and Reliance in Mapping out the Law of Obligations*. European Tort Law 2004, p. 37

⁵⁰ *Ibid.*

⁵¹ Ivanauskienė, *Ibid.*, p. 227, 201

⁵² Ivanauskienė, *Ibid.*

nuomos teisiniai santykiai. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo pažymėta, jog „negyvenamųjų patalpų nuomos sutartimi įtvirtinama atsakovo „UAB Baltic Realty Investments“ ribota civilinė atsakomybė ir dėl to, kad nėra įstatyme nustatyto pagrindo deliktinei atsakomybei kilti, teismai netinkamai taikė deliktinę atsakomybę, kai buvo sprendžiamas nuostolių atlyginimo klausimas“. Teismo akcentuojama, kad nagrinėjamoje byloje, „prioritetas turi būti teikiamas sutarties laisvės principui, taip pat pažymima, kad nėra teisinio pagrindo tenkinti draudikės reikalavimą taikyti deliktinę atsakomybę kaip žalos atlyginimo pagrindą, tokiu būdu išvengiant sutartinę atsakomybę ribojančios sąlygos“⁵³. Panaši situacija nagrinėjama ir Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2015 m. gegužės 28 d. nutartyje, Nr. 3K-3-327-687/2015, kurioje šalys viena su kita yra susijusios sutartiniais paslaugų teisiniais santykiais. Teismo konstatuota – „kai šalis sieja sutartiniai santykiai ir nėra įstatyme nustatyto pagrindo deliktinei atsakomybei kilti, kai sprendžiamas nuostolių atlyginimo klausimas, tai tokiu atveju, taikytina ne deliktinė, bet sutartinė civilinė atsakomybė“⁵⁴. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2015 m. lapkričio 28 d. nutartyje, Nr. 3K-3-582-916/2015 pažymima, kad deliktinės atsakomybės kilimui ir bendrosios rūpestingumo pareigos pažeidimo konstatavimui reikšmės turi ir tokie atvejai, kuomet tarp byloje dalyvaujančių asmenų sudarytos sutartys ir pastarosiose vyrauja sutarčių sąlygų pažeidimai, nors ir nėra tiesioginių sutartinių santykių tarp ieškovo ir atsakovo⁵⁵.

⁵³ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegija. 2018 m. vasario 9 d. nutartis civilinėje byloje „UAB „Baltic Realty Investments“ v. AB „Gjensidige“, Nr. E3K-3-20-916/2018.

⁵⁴ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2015 m. gegužės 28 d. nutartis, Nr. 3K-3-327-687/2015, [interaktyvus; žiūrėta 2020 m. balandžio 15 d.]. Prieiga per internetą: <<https://eteismai.lt/byla/133303260563435/3K-3-327-687/2015>>

⁵⁵ Aukščiausiojo Teismo 2015 m. lapkričio 28 d. nutartis, Nr. 3K-3-582-916/2015, [interaktyvus; žiūrėta 2020 m. balandžio 15 d.]. Prieiga per internetą: <<https://eteismai.lt/byla/97488662481582/3K-3-582-916/2015>>

2. DELIKTINĖS IR SUTARTINĖS ATSAKOMYBĖS TARPUSAVIO ATSKYRIMO PROBLEMATIKOS YPATUMAI LIETUVOJE IR UŽSIENIO ŠALYSE, NESĄŽININGOS KOMERCINĖS VEIKLOS KONTROLĖS ĮGYVENDINIMO KONTEKSTE

2.1. Deliktinės ir sutartinės atsakomybės atskyrimo ypatumai Lietuvos teismų praktikos kontekste.

Ulozo teigimu vienas iš esminių kiekvienos valstybės tikslų – sėkmingas ekonomikos vystymo procesas, kai užtikrinama tiek nacionalinė, tiek individuali žmogaus gerovė. Tokia situacija gali būti tik esant konkurencingai rinkai, kai skatinamas verslo našumas bei užtikrinamas kokybiškų paslaugų bei prekių išsigijimas vartotojų atžvilgiu. Nors ir vidaus rinkoje vyrauja tiek paslaugų, tiek prekių gausa, tačiau greta to vyrauja neigiamas reiškinys – netinkamos kokybės produktų ir paslaugų gausa. Pastarasis reiškinys trukdo asmens pasirinkimo laisvei. Dėl pastarųjų priežasčių, tiek paslaugų teikėjų, tiek įvairių produktų gamintojų atsakomybė už padarytą žalą yra atlyginama, kai vartotojai imasi atitinkamų teisinių priemonių⁵⁶.

Vienas iš pavyzdžių – kai Lietuvos Aukščiausiasis Teismas 2009 m. birželio 1 d., nutartis 3K-3-256/2009, nagrinėjo bylą dėl įsigytos nekokybiškos prekės – beasbestinio šiferio, kuriuo buvo uždengtas gyvenamojo namo stogas. Tačiau praėjus mažesniai nei metai laikotarpiui, pastarasis šiferis ne tik pakeitė spalvą, pabalo, bet ir deformavosi. O norint pašalinti trūkumus reikia perdengti namo stogą nauja danga. Ieškovo buvo siekiama atgauti visus parduotuvėje mokėtus pinigus ir papildomai priteisti būsimas išlaidas bei neturtinę padarytą žalą, kuri pasireiškė tiek dvasiniais, tiek kitais turėtais nemalonumais⁵⁷.

Remiantis CK. 6.363 str. 4 ir 8 dalimis, vartotojas turi teises netinkamos kokybės produkto/daikto atžvilgiu ir kaip CK 5 d. pažymima, „visais atvejais pirkėjas turi teisę į nuostolių, kurie atsirado dėl netinkamos kokybės prekės pardavimo, atlyginimą“⁵⁸. Taip pat teisę į nuostolių atlyginimą įtvirtina ir Lietuvos Respublikos vartotojų teisių gynimo įstatymo pakeitimo įstatyme, 2007 m. sausio 12 d. Nr. X-1014, 3 str. 1 d. 5 p⁵⁹.

⁵⁶ Ulozas, *Ibid.*, p. 602

⁵⁷ Lietuvos Aukščiausiasis Teismas, 2009 m. birželio 1 d., nutartis 3K-3-256/2009 [interaktyvus; žiūrėta 2019 m. lapkričio 15 d.]. Prieiga per internetą: <<https://eteismai.lt/byla/12794931641922/3K-3-256/2009#p44>>

⁵⁸ LR CK., *Ibid.*, 6.363 str. 4, 5, 8 d.

⁵⁹ Lietuvos Respublikos vartotojų teisių gynimo įstatymo pakeitimo įstatymas, 2007 m. sausio 12 d. Nr. X-1014, [interaktyvus; žiūrėta 2019 m. gruodžio 15 d.]. Prieiga per internetą: <<https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.291519>>

Ieškovo ieškinys buvo patenkintas ir nutraukta pirkimo pardavimo sutartis, priteista „8203,83 Lt turtinės ir 1000 Lt neturtinės žalos atlyginimas“, dėl to, kad prekė – „šiferio lakštų B40/150-8-1750-2Y-NT atitikties deklaracija neatitinka STR 1.03.02:2002 reikalavimų, nes joje nėra produkto atitikties specifikacijoms, nurodytoms aplinkos ministro 2006 m. rugsėjo 29 d. įsakymu Nr. D1-438 patvirtinto Reglamentuojamų produktų sąrašo 10.6 punkte, patvirtinimo“⁶⁰. Tesimas argumentavo, kad pardavėjas privalo garantuoti parduodamų prekių/daiktų kokybę ir reikalauti trečiojo asmens atlikti atitinkamus prekęs atitikties įvertinimo veiksmus. Dėl šių argumentų teismas patenkino nukentėjusiojo ieškinį, o tiek pirmosios, tiek apeliacinės instancijos teismų sprendimai buvo tokie patys ir skundžiamo teismo sprendimo pakeitimo ar panaikinimo pagrindų nebuvo nustatyta⁶¹.

Kitas gan dažnai pasitaikantis reiškinys nesąžiningos komercinės veiklos atžvilgiu – klaidinanti reklama. Remiantis CK 6.301 str. 1 d. klaidinanti reklamos samprata apibrėžiama kaip „bet kokios formos ir bet kokiomis perdavimo priemonėmis skleidžiama su ūkine komercine, finansine ar profesine veikla susijusi informacija, kuria siekiama skatinti prekių ar paslaugų, įskaitant nekilnojamuosius daiktus, teises ir pareigas, pardavimą (teikimą), kai ji bet kokių būdu, įskaitant ir jos pateikimo būdą, klaidina arba gali suklaidinti asmenis, kuriems ji skirta arba kuriuos ji pasiekia, ir kai dėl jos klaidinančio pobūdžio atsirado žala“⁶². Tuo tarpu Nesąžininga komercinės veiklos direktyva, 2005 m. gegužės 11 d., apibrėžia ES draudžiamą nesąžiningą juridinių asmenų komercinę veiklą. Svarbu pažymėti, kad pastaroji yra taikoma ne tik esant tam tikriems veiksmai produkto pardavimo, reklamos ar tiekimo, bet ir neveikimo atvejais. Taip pat išskiriamos dvi komercinės veiklos kategorijos – klaidinanti ir agresyvi⁶³.

Klaidinančios komercinės veiklos atveju, pabrėžiami tokie veiksmai, kaip apgaulinga ar neteisinga informacija tiek produkto savybių (sudėtis, kilmė, naudojimo rezultatai, prieinamumas, pavojingumas, naudingumas ir t.t.), tiek pobūdžio, egzistavimo, kainos, asmenų prekiaujančių pastaraisiais produktais įsipareigojimų apimčių atvejais. Kai yra neatskleidžiama informacija ar pastaroji dviprasmiška, neįskaitoma ar tiesiog neaiški, ko

⁶⁰ Lietuvos Aukščiausiasis Teismas, 2009 m. birželio 1 d., nutartis Byla 3K-3-256/2009 [interaktyvus; žiūrėta 2019 m. gruodžio 25 d.]. Prieiga per internetą: <<https://eteismai.lt/byla/12794931641922/3K-3-256/2009#p44>>

⁶¹ *Ibid.*

⁶² LR CK., *Ibid.*, 6.301 str. 1 d.

⁶³ Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2005/29/EB, 2005 m. gegužės 11 d. „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“, [interaktyvus; žiūrėta 2020 m. vasario 5 d.]. Prieiga per internetą: <<https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2005/29/oj>>

pasekoje, eilinis vartotojas priima sprendimą, kurio esant tiksliai, aiškiai informacijai nebūtų priėmęs, taip pat laikoma klaidinančia veikla, komercinės veiklos atžvilgiu⁶⁴.

Agresyvos komercinės veiklos atveju, eilinis vartotojas yra ne tik, kad apribojamas pasirinkimo laisvės atžvilgiu, bet ir yra skatinamas priimti tokį sprendimą, kurio nebūtų priėmęs esant kitoms aplinkybėms⁶⁵.

CK 6.304 str. 1 d. pateiktas nesąžiningos komercinės veiklos apibrėžimas koreliuoja su Nesąžiningos komercinės veiklos direktyvos, 2005 m. gegužės 11 d., pateiktu nesąžiningos komercinės veiklos apibrėžimu, nes abiejuose šaltiniuose esminis aspektas tas, kad bet kokių būdu skatinamas prekių ar paslaugų pardavimas, pasitelkiant tokius veiksmus, kaip: apgaulingos ar neteisingos informacijos sklaida paslaugų, produkto savybių atžvilgiu, o dėl pastarųjų aspektų atsiranda žala⁶⁶. Taip pat svarbu pažymėti, kad Nesąžiningos komercinės veiklos direktyva 2005/29/EB ne tik įtvirtina vienodas bei išsamias taisykles, bet ir įneša į vartotojų apsaugos sritį tokiu naujovių, kaip: „Direktyva yra grindžiama novatorišku bendro pobūdžio taisyklių, kurios reglamentuoja plačią veiklos sritį, ir konkrečių draudimų deriniu, taip pat Direktyva pasižymi visiško suderinimo principu, kuris pakeičia vartotojų teisių apsaugos srityje buvusį minimalaus suderinimo metodą“⁶⁷. Tačiau svarbiausia, Direktyva, savo esme yra tarsi instrumentas kolektyvinių vartotojų teisių gynimo atžvilgiu. Jos pagalba, siekiama, kad ne tik būtų užkertamas kelias individualiems vartotojų patiriamams nuostoliams, bet ir drauge būtų uždrausta komercinė veikla, kuri nors kiek daro įtaką individualaus vartotojo interesams ir atneša pelną nesąžiningiems verslininkams⁶⁸.

Teismų praktikos dėl sutartinės civilinės atsakomybės taikymo, 2018 m. spalio 24 d. apžvalgoje, kaip ir minėta 1.1 skyriuje, konstatuojama, kad nors ir gali šalis sieti sutartiniai santykiai, tačiau svarbu nepamiršti, kad žalos atlyginimo pagrindu neretai būna ir deliktinė atsakomybė, kaip pvz.: jei sutartis pripažinta negaliojančia dėl kurios nors vienos šalies kaltės, tai žala turi būti atlyginta deliktinės atsakomybės pagrindu. O taip yra dėl to, kad sutarties negaliojimas nuo pat pradžių reiškia, kad išnyksta teisinis pagrindas atsirasti sutartinei atsakomybei⁶⁹. Tuo tarpu, „kai žala, kuri susijusi su tam tikrais sutartiniais santykiais, atlygintina deliktinės atsakomybės pagrindu, remiantis – CK 6.292 – CK 6.300 str. nustatyta galimybe reikalauti žalos atlyginimo tiek dėl netinkamos kokybės

⁶⁴ Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2005/29/EB., *Ibid.*, 2 skyrius, 1 skirsnis, 6 str., 7 str.

⁶⁵ *Ibid.*, 2 skyrius, 2 skirsnis, 8 str.

⁶⁶ LR CK, *Ibid.*, 6.304 str. 1 d.

⁶⁷ Navickaitė-Sakalauskienė, I., *Vartotojų apsauga nuo nesąžiningos komercinės veiklos Europos Sąjungos ir Lietuvos teisėje*. [interaktyvus]. Daktaro disertacija, Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, 2016., p.22 [žiūrėta 2020 m. kovo 2 d.]. Prieiga per internetą: < vb.mruni.eu > object > elaba:15792417>

⁶⁸ *Ibid.*

⁶⁹ Teismų praktikos dėl sutartinės civilinės atsakomybės taikymo apžvalga, *Ibid.*, p.5

produktų, tiek ir paslaugų. Pastarųjų taisyklių tikslas yra suteikti vartotojui, kuris patyrė CK 6.299 str. nurodytą žalą, gynybos būdą prieš gamintoją ar paslaugos teikėją⁷⁰. Ir nesvarbu ar pastarąsias šalis siejo sutartiniai santykiai su asmeniu, kuris yra nukentėjęs.

V. Vyšniauskaitė atkreipia dėmesį, kad civilinė atsakomybė „yra antrinis teisinis santykis, kuris atsiranda po pirminio santykio pažeidimo“⁷¹, kitaip tariant, civilinė atsakomybė atsiranda, kai pažeidžiama bendro pobūdžio pareiga, sutartis. Išskiriamos kelios sankcijų rūšys, antro lygio taisyklių sutartinės teisės atžvilgiu: vienu atveju – „įpareigojimas vykdyti sutartį restituciją ir žalos atlyginimą, o deliktinės atsakomybės taikymo taisyklės – tik žalos atlyginimą“⁷². Pastarasis skirtumas svarbus tuo, kad esant asmens pažeistų teisių atvejui, pasirenkant neteisingą atsakomybės rūšį, „gali būti prarandama teisė apginti asmens teisėtus interesus vienu iš civilinės teisės suteikiamų teisių gynimo būdu“⁷³. Autorė pažymi, kad tuo atveju, kai asmuo kreipdamasis į teismą pats nusprendžia pagal kurią civilinės atsakomybės rūšį reikšti reikalavimus ir savarankiškai pasirenka teisių gynimo būdus, atsižvelgiant „į kilusio ginčo santykių teisinį reguliavimą bei įrodytinas teisei kvalifikacijai svarbias faktines aplinkybes, tai tokiu atveju, nesant aiškios imperatyvios atskirties sutartinės ir deliktinės atsakomybės atžvilgiu, galimos prielaidos asmens interesų pažeidimui, kai asmuo pasirenka netinkamą teisės institutą ar netinkamą teisių gynimo būdą“⁷⁴. Asmens pažeistas teises apginti yra keli būdai, sutartinių santykių atžvilgiu. CK 1.80 str. 2 d., kai sandoris laikomas negaliojančiu, o viena iš šalių turi sugrąžinti tai, ką gavo remiantis sandoriu, dar kitaip vadinama – restitucija. Tačiau tuo atveju, kai nėra galimybės grąžinti tai, ką gavo, privalo atlyginti pinigais⁷⁵. CK 6.145 str. yra konstatuojama, kad privalomas turto grąžinimas kitai šaliai, jei pastarasis buvo gautas neteisėtais būdais, per klaidą ar sandoris pripažintas negaliojančiu⁷⁶. CK 6.222 str. akcentuojama, kad nutraukus sutartį taip pat galima taikyti restituciją⁷⁷. Tuo tarpu remiantis CK 6.213 str., galimas prievolės reikalavimas natūra⁷⁸.

Svarbu pažymėti, kad esant deliktui, galimas tik žalos ar patirtų nuostolių atlyginimo būdas, nes, kai taikoma deliktinė atsakomybė, nei vienos iš šalių nesieja jokie teisiniai ryšiai. Tačiau galimas ir vienas teisinis gynimo būdas, kai „žalos atlyginimas sutampa taikant bet

⁷⁰ *Ibid.* p. 6

⁷¹ Vyšniauskaitė V. *Sutartinės ir deliktinės atsakomybės santykis*, [Interaktyvus]. Magistro baigiamasis darbas. Vilnius: Vilniaus universitetas, 2017, p. 28 [žiūrėta 2019 m. lapkričio 28 d.]. Prieiga per internetą: <publications.vu.lt › object › elaba:35437230>.

⁷² Vyšniauskaitė, *Ibid.*, p. 29

⁷³ Vyšniauskaitė. *Ibid.* p. 28

⁷⁴ *Ibid.*

⁷⁵ LR CK, *Ibid.*, 1.80 str. 2 d

⁷⁶ LR CK, *Ibid.*, 6.145 str.

⁷⁷ LR CK., *Ibid.*, 6.222 str.

⁷⁸ LR CK., *Ibid.* 6.213 str.

kurią iš civilinės atsakomybės rūšių”⁷⁹. Pastarasis gynimo būdas yra ne tik efektyviausias, bet ir dažniausiai pasitaikantis teismų praktikoje. Svarbus aspektas tas, kad ieškovas pasirinkdamas klaidingą teisės institutą gali prarasti teisę tiek į atitinkamus teisės gynimo būdus, tiek teisingą žalos atlyginimo instituto taikymą, nes deliktinės ir sutartinės atsakomybių taikymo sąlygos skiriasi. Kai šalys sudaro sutartį, yra numatomi atitinkami sutarties punktai dėl galimų tarpusavio šalių nesutarimų, netesybų ir t.t., o ir CK 6.210 str. yra numatomos palūkanos už atitinkamų įsipareigojimų nevykdymą, ko pasekoje žala atlyginama tik tada, jei pastaruoju atveju nėra atlyginamas patirtas praradimas⁸⁰. Kaip Ambrasienė ir kt. akcentuoja, esant netesybų atvejui „taikoma sutartinė atsakomybė žalos atlyginimo forma“⁸¹. Pastarosios situacijos atveju, kai yra sudaryta sutartis ir taikoma deliktinė atsakomybė, tai būtų siekiama atlyginti patirtą žalą, nepaisant šalių netesybų⁸². Tuo tarpu CK 1.138 str. yra nustatyti ir kiti galimi pažeistų teisių gynimo būdai, kaip pvz.: atitinkamų pareigų įvykdymas natūra, pripažįstant pažeistas teises ar, kai užkertamas kelias teisę pažeidžiančių veikslių atžvilgiu ar uždraudžiant pastaruosius atlikti, kai yra pagrįsta grėsmė kilti žalai, kai nutraukiamas ar pakeičiamas teisinis santykis, kai atkuriamas prieš pažeidimą buvusi padėtis ir t.t.⁸³.

Vyšniauskaitės akcentuojama, kad atsižvelgiant į civilinių teisių galimus gynimo būdus, asmuo, kurio nuomone, buvo pažeistos teisės, turi galimybę prašyti vieno ar kelių iškart civilinės teisės gynimo būdų. Tačiau esant tokiai situacijai, kai nėra konkretaus pastarosios teisės gynimo būdo, kuris numatomas įstatymuose, tai asmuo gali pasirinkti tiek konkretų teisės gynimo būdą, tiek ieškinio reikalavimo formuluotę. Dėl minėto fakto, ieškovas turi galimybę naudotis CK 1.138 str. nurodytais gynimo būdais ir tuo pačiu laisvę pasirinkti, kokio teismo įgyvendinimo sieks ir kokias aplinkybes įrodinės⁸⁴.

Teismų civilinių bylų nagrinėjimo ataskaitos duomenų analizės pagalba, atskleidžiamas nesąžiningos komercinės veiklos mastas teismų praktikoje, tiek teismą pasiekusių bylų dėl klaidinančios reklamos ir dėl netinkamų paslaugų, produktų netinkamos kokybės atžvilgiu, tiek ir dėl vartotojų teisių gynimo ar bylų dėl nesąžiningų vartojimo sutarties sąlygų pripažinimo negaliojančiomis atvejų.

Civilinių bylų, 2018 m., nagrinėjimo ataskaitos duomenimis, 2018 metais teismą pasiekė – (55) bylos dėl vartotojų teisių gynimo, o išnagrinėtos – (53). Bylos dėl

⁷⁹ Vyšniauskaitė, *Ibid.* p. 29

⁸⁰ Vyšniauskaitė, *Ibid.*

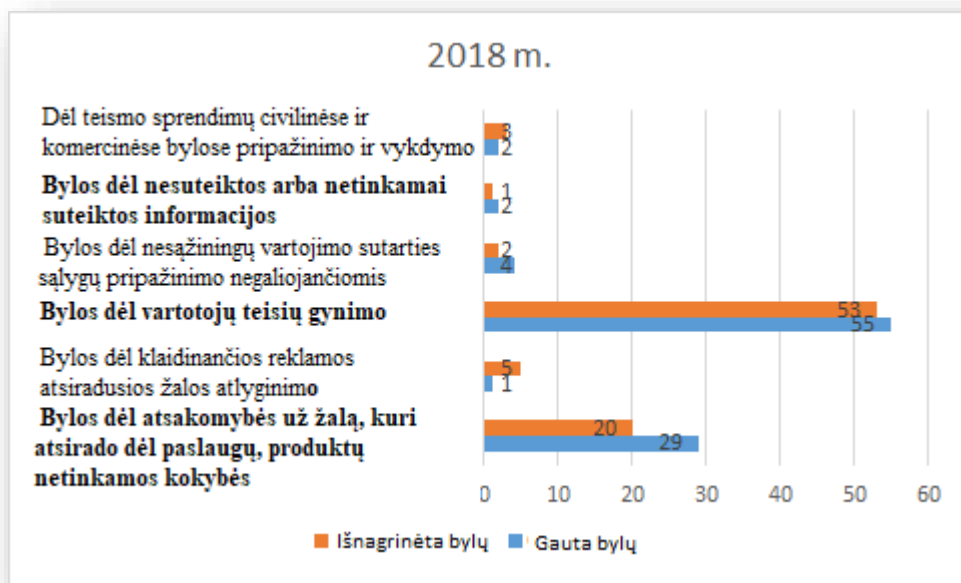
⁸¹ Ambrasienė, D., et al., *Lyginamoji sutarčių teisė: Lietuva Europiniame kontekste*. Vilnius: Justitia, 2013, p. 356

⁸² *Ibid.*

⁸³ LR CK, *Ibid.* 1.138 str.

⁸⁴ Vyšniauskaitė, *Ibid.*, p. 30

atsakomybės už žalą, kuri atsirado dėl paslaugų, produktų netinkamos kokybės buvo gauta – (29), o išnagrinėta – (20). Bylų dėl klaidinančios reklamos atsiradusios žalos atlyginimo gauta – (1), o išnagrinėta – (5). Tik – (2) gautos ir – (1) išnagrinėta byla, kai nesuteikiama arba netinkamai suteikiama informacija. Pastaraisiais metais išnagrinėtos – (2), o gautos – (4) dėl nesąžiningų vartojimo sutarties sąlygų pripažinimo negaliojančiomis. Dėl teismo sprendimų civilinėse ir komercinėse bylose pripažinimo ir vykdymo gautos – (2), o išnagrinėtos – (3) bylos⁸⁵(1 pav.).



1 paveikslas. Teismų praktika nesąžiningos komercinės veiklos kontrolės įgyvendinimo kontekste, 2018 metais

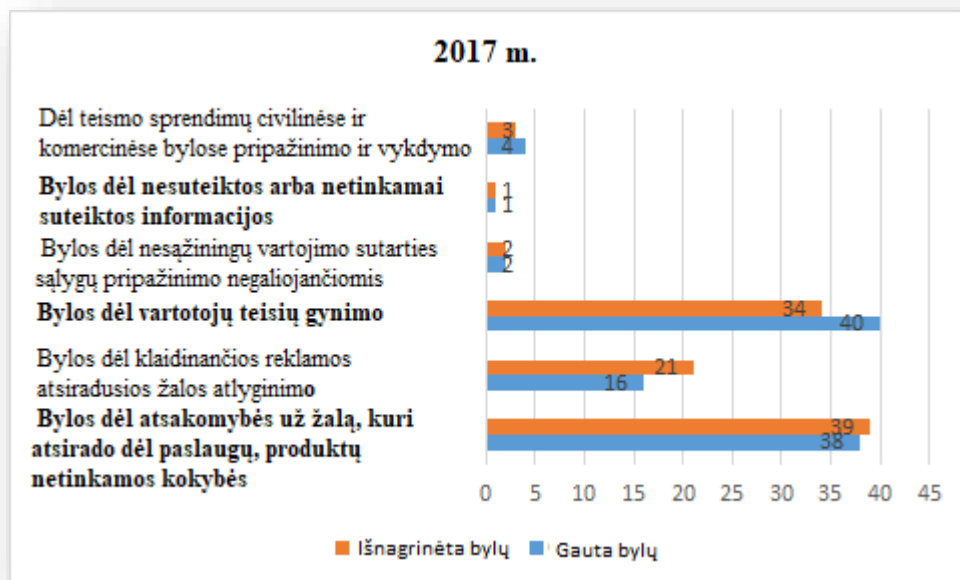
Šaltinis: Sudaryta autoriaus, remiantis: 2018 m. Lietuvos teismų civilinių bylų nagrinėjimo ataskaitos duomenimis. Prieiga per internetą: <<https://www.teismai.lt>>.

2017 m. civilinių bylų nagrinėjimo ataskaitoje konstatuojama, kad 2017 metais teismą pasiekė – (40) bylų dėl vartotojų teisių gynimo, o išnagrinėta – (34). Bylos dėl atsakomybės už žalą, kuri atsirado dėl paslaugų, produktų netinkamos kokybės buvo gauta – (38), o išnagrinėta – (39). Bylų dėl klaidinančios reklamos atsiradusios žalos atlyginimo gauta – (16), o išnagrinėta – (21). Tik po – (1) buvo gauta ir išnagrinėta byla, kai nesuteikiama arba netinkamai suteikiama informacija. Tik po – (2) bylas buvo gauta ir išnagrinėta dėl nesąžiningų vartojimo sutarties sąlygų pripažinimo negaliojančiomis. Kiek daugiau teismai

⁸⁵ Lietuvos Teismai. 2018 metų statistikos ataskaitos: Civilinių bylų nagrinėjimo ataskaita, [interaktyvus; žiūrėta 2019 m. gruodžio 10 d.]. Prieiga per internetą: < <https://www.teismai.lt/lt/visuomenei-ir-ziniasklaidai/statistika/106> >

gavo bylų dėl teismo sprendimų civilinėse ir komercinėse bylose pripažinimo ir vykdymo – (4), o išnagrinėta – (3)⁸⁶ (2 pav.).

Lyginant pastarąją civilinių bylų nagrinėjimo ataskaitą (2 pav.) su 2018 m. ataskaita (1 pav.), matomas itin didelis gautų ir išnagrinėtų bylų dėl klaidinančios reklamos atotrūkis. Taip pat žymus skirtumas tarp bylų – dėl atsakomybės už žalą, kuri atsirado dėl paslaugų, produktų netinkamos kokybės ir bylų dėl vartotojų teisių gynimo. Visų kitų gautų ir išnagrinėtų bylų skirtumas tiek 2017 m., tiek 2018 m. nėra žymus.



2 paveikslas. Teismų praktika nesąžiningos komercinės veiklos kontrolės įgyvendinimo kontekste, 2017 metais

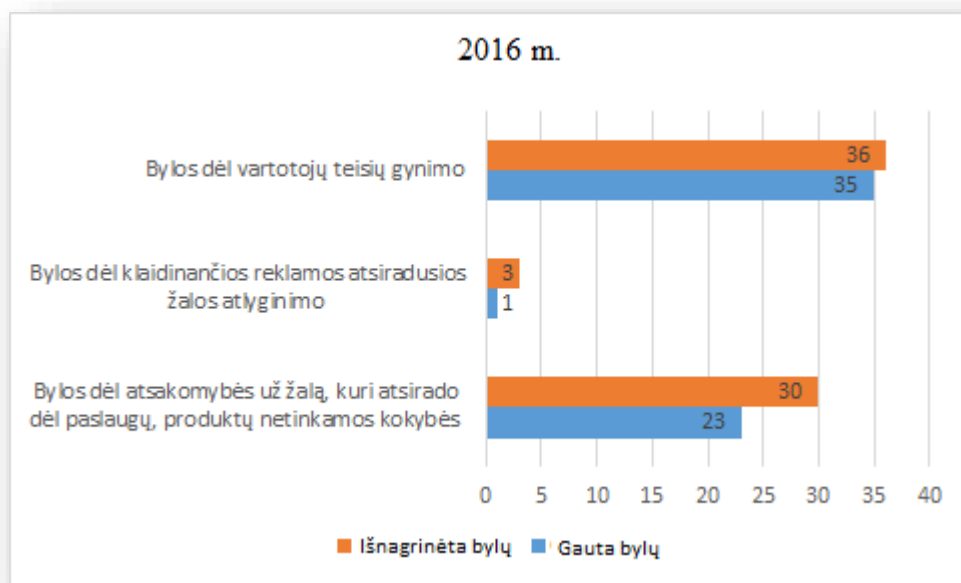
Šaltinis: Sudaryta autoriaus, remiantis: 2017 m. Lietuvos teismų civilinių bylų nagrinėjimo ataskaitos duomenimis. Prieiga per internetą: <<https://www.teismai.lt>>.

Civilinių bylų, 2016 m., nagrinėjimo ataskaitos duomenimis, 2016 m. metais teismą pasiekė – (35) bylos dėl vartotojų teisių gynimo, o išnagrinėtos – (36). Bylos dėl atsakomybės už žalą, kuri atsirado dėl paslaugų, produktų netinkamos kokybės buvo gauta – (23), o išnagrinėta – (30). Bylų dėl klaidinančios reklamos atsiradusios žalos atlyginimo gauta – (1), o išnagrinėta – (3)⁸⁷.

⁸⁶ Lietuvos Teismai. 2017 metų statistikos ataskaitos: Civilinių bylų nagrinėjimo ataskaita, [interaktyvus; žiūrėta 2019 m. gruodžio 12 d.]. <Prieiga per internetą: <https://www.teismai.lt/lt/visuomenei-ir-ziniasklaidai/statistika/106>>

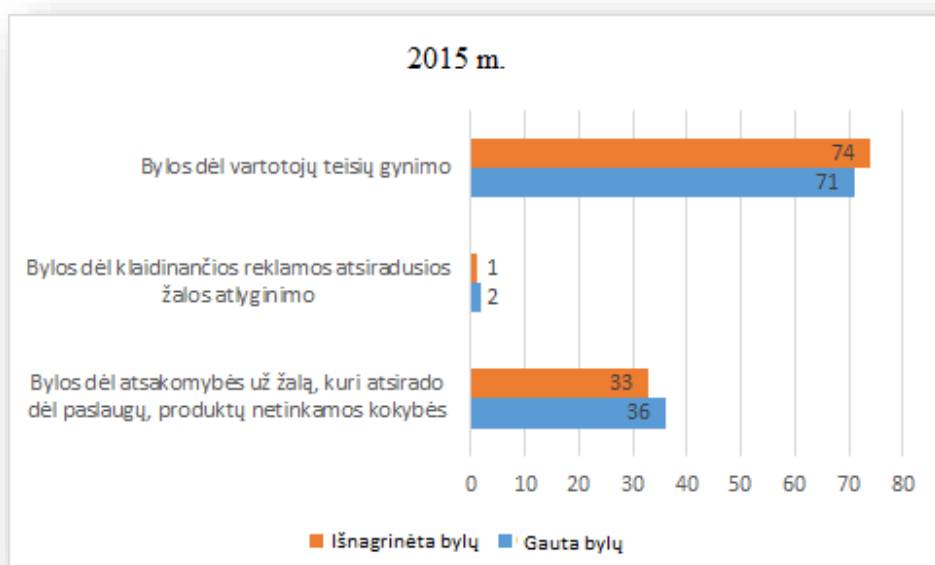
⁸⁷ Lietuvos Teismai. 2016 metų statistikos ataskaitos: Civilinių bylų nagrinėjimo ataskaita, [interaktyvus; žiūrėta 2019 m. gruodžio 15 d.]. <Prieiga per internetą: <https://www.teismai.lt/lt/visuomenei-ir-ziniasklaidai/statistika/106>>

2016 metais, civilinių bylų nagrinėjimo ataskaitoje, nebuvo išskirtos bylos dėl nesuteikiamos arba netinkamai suteikiamos informacijos, bylos dėl nesąžiningų vartojimo sutarties sąlygų pripažinimo negaliojančiomis bei bylos dėl teismo sprendimų civilinėse ir komercinėse bylose pripažinimo ir vykdymo (3 pav.). Tačiau 2016 m. Lietuvos teismų civilinių bylų nagrinėjimo ataskaitą (3 pav.) lyginant su 2018 m. ataskaita (1 pav.), pastebimas žymesnis skirtumas tik tarp gautų ir išnagrinėtų bylų – dėl vartotojų teisių gynimo, o 2017 m. (2 pav.) apytiksliai vienodas.



3 paveikslas. Teismų praktika nesąžiningos komercinės veiklos kontrolės įgyvendinimo kontekste 2016 m.

Šaltinis: Sudaryta autoriaus, remiantis: 2016 m. Lietuvos teismų civilinių bylų nagrinėjimo ataskaitos duomenimis. Prieiga per internetą: <<https://www.teismai.lt>>.



4 paveikslas. Teismų praktika nesąžiningos komercinės veiklos kontrolės įgyvendinimo kontekste, 2015 metais

Šaltinis: Sudaryta autoriaus, remiantis: 2015 m. Lietuvos teismų civilinių bylų nagrinėjimo ataskaitos duomenimis. Prieiga per internetą: <<https://www.teismai.lt>>.

Civilinių bylų nagrinėjimo, 2015 m., ataskaitos duomenimis, 2015 metais teismai pasiekė net – (74) bylos dėl vartotojų teisių gynimo, o išnagrinėtos – (71). Bylos dėl atsakomybės už žalą, kuri atsirado dėl paslaugų, produktų netinkamos kokybės buvo gauta – (36), o išnagrinėta – (33). Bylų dėl klaidinančios reklamos atsiradusios žalos atlyginimo gauta – (2), o išnagrinėta – (1)⁸⁸.

Kaip ir 2016 m. Lietuvos teismų civilinių bylų nagrinėjimo ataskaitoje, taip ir pastarojoje, nebuvo išskirtos bylos dėl nesuteikiamos arba netinkamai suteikiamos informacijos, bylos dėl nesąžiningų vartojimo sutarties sąlygų pripažinimo negaliojančiomis bei bylos dėl teismo sprendimų civilinėse ir komercinėse bylose pripažinimo ir vykdymo.

Apibendrinus 2018 m. – 2015 m. Lietuvos teismų civilinių bylų nagrinėjimo ataskaitas, galima daryti išvadą, kad bylų dėl vartotojų teisių gynimo ir bylų dėl atsakomybės už žalą, kuri atsirado dėl paslaugų, produktų netinkamos kokybės buvo daugiausia (1 – 4 pav.). Remiantis pastaraisiais duomenimis galima daryti prielaidą, kad Lietuvoje nesąžininga komercinė veikla labiausiai paplitusi paslaugų, produktų netinkamos kokybės atžvilgiu, mažiausiai aktuali teismų praktikos atžvilgiu – žala atsiradusi dėl klaidinančios reklamos.

„Žalos, padarytos netinkamos kokybės produktu ar paslauga, institutas civilinės atsakomybės sistemoje laikomas specialiuoju deliktu – taikomas atsakomybės be kaltės principas“⁸⁹. Kitaip tariant, vartotojas, kuris yra laikomas silpnąja šalimi, turi teisę siekti apginti pažeistas teises, dažniausiai Lietuvos teismų praktikoje pasitaikančio nesąžiningo komercinės veiklos reiškinių atžvilgiu, t.y. – atsakomybės už žalą, kuri atsirado dėl

⁸⁸ Lietuvos Teismai. 2015 metų statistikos ataskaitos: Civilinių bylų nagrinėjimo ataskaita, [interaktyvus; žiūrėta 2019 m. gruodžio 16 d.]. <Prieiga per internetą: <https://www.teismai.lt/lt/visuomenei-ir-ziniasklaidai/statistika/106>>

⁸⁹ Ulozas, M; Novikovienė, L. *Gamintojo civilinė atsakomybė už netinkamos kokybės produktais padarytą žalą: taikymo sąlygos bei atleidimo nuo jos kai kurie probleminiai aspektai*. [interaktyvus]. Mykolo Romerio universitetas: 2012, p. 617, ISSN 2029–2244, [žiūrėta 2019 m. gruodžio 20 d.]. Prieiga per internetą: <https://www.mruni.eu/upload/iblock/b60/014_Ulozas.pdf>

paslaugų, produktų netinkamos kokybės. Tačiau, pastarajam privalu įrodyti žalą, paslaugos arba produkto kokybės neatitikimą, arba priežastinį ryšį tarp pastarųjų⁹⁰.

Taigi, net ir tuo atveju, kai padaroma konkreti žala, civilinės atsakomybės taikymui svarbus aspektas ne tik civilinės atsakomybės sąlygos, bet svarbu ir išsiaiškinti faktus, dėl kurių civilinė atsakomybė gali būti negalima. Dėl šios priežasties, kai norima nustatyti gamintojo atleidimo institutą civilinės atsakomybės atžvilgiu – privalu atkreipti dėmesį ir į tuos atvejus, kada gamintojo atsakomybė atsiranda. Taip pat itin svarbus ir pagrindinės atsakomybės kilimo sąlygos nustatymas.⁹¹

Taigi, atsakomybės už žalą, kuri atsiranda dėl paslaugų, produktų netinkamos kokybės, tam tikri aspektai, tiek Lietuvoje, tiek Europos Sąjungoje, dažniausiai pateikiami vartotojų teisių gynimo kontekste. Taip pat akcentuojama, kad vartotojams reikalinga kuo didesnė teisių apsauga.⁹² Ulozas ir Novikovienė atkreipia dėmesį, kad vartotojo teisės žalos atlyginimo atžvilgiu ir „gamintojo atsakomybės už netinkamos kokybės produktais padarytą žalą užuomazgos pastebimos jau 1977 m. sausio 27 d. priimtoje Europos Tarybos konvencijoje „Dėl civilinės atsakomybės už žalą, padarytą sveikatos sužalojimu ar gyvybės atėmimu vartojant netinkamos kokybės produktus“.⁹³ Nepaisant to, kad pastaroji nebuvo priimta, tačiau tai buvo pradžia pastarosios „atsakomybės rūšies vystymuisi“⁹⁴. Taip pat buvo nustatyti svarbiausio šios srities ES dokumento pagrindai, – 1985 m. direktyva Nr. 85/374/EEB „Dėl valstybių – Bendrijos narių – įstatymų ir kitokių aktų, reguliuojančių atsakomybę už defektyvius produktus, unifikavimo“⁹⁵

Svarbu pažymėti, kad vartotojų teisės įtvirtintos 2001 m. LR CK, Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatyme⁹⁶, suteikia perspektyvas ne tik vartotojų pažeistų teisių gynimo, bet ir turtinės, neturtinės žalos atlyginimo atžvilgiu.

Ulozas ir Novikovienė išskiria pastarąsias prievolės šalis:

- asmuo, kuris įpareigotas atlyginti tam tikrą žalą. Tai gali būti tiek fizinis, tiek juridinis asmuo – paslaugas teikiantis asmuo, gamintojas, kuris neretai vadinamas skolininku;
- asmuo, kuris nukentėjo – patyrė tam tikrą žalą netinkamos paslaugos ar produkto atžvilgiu. Tai gali būti tiek fizinis, tiek juridinis asmuo, sudaręs pirkimo – pardavimo,

⁹⁰ Ulozas, *Ibid.*

⁹¹ Norkūnas, A., Selelionytė-Drukeitinienė, S. *Civilinės atsakomybės praktikumas*. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, 2008

⁹² *Ibid.*

⁹³ Ulozas, Novikovienė, *Ibid.*, p. 605

⁹⁴ Ulozas, Novikovienė, *Ibid.*

⁹⁵ Ulozas, Novikovienė, *Ibid.*, p. 604

⁹⁶ Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas. *Valstybės žinios*, 1994, Nr. 94-1833.

vartojimo sutartį, tiek kiti asmenys, kurie tiesiogiai susidūrė su paslauga, produktu ir jiems buvo padaryta žala. Pastarieji dar kitaip vadinami kreditoriais.⁹⁷

Kaip CK 6.292 str. 5 d. pažymima, nors ir subjektų ratas gali būti itin platus, tačiau akcentuojama, kad tiek produktas, tiek paslauga privalo būti įsigyjama vartojimo, o ne verslo tisklams.⁹⁸ Tuo tarpu CK 6.295 str. nurodoma, kad specialiuoju deliktu laikoma žala, kuri padaryta netinkamos kokybės produktu ar paslauga, o skolininko kaltė nėra būtina žalos kilimo pagrindui. Tuo atveju, kai tam tikra paslauga ar produktas įsigyjami asmeniniams poreikiams, tai būtinos minėtos sąlygos, civilinės atsakomybės kilimo atžvilgiu, t.y.: žala, tam tikri neteisėti veiksmai, kaip pvz.: paslauga ar produktas yra netinkamos kokybės ir priežastinis ryšys tarp tam tikrų nuostolių ir netinkamos kokybės – (tarp žalos ir neteisėtų veiksmų).⁹⁹

Mikelėnas atkreipia dėmesį į teoriją, kai tam tikra žala padaryta tiek paslaugos, tiek produkto, yra priskirta – „gilios kišenės“ doktrinai, t.y.; kai padaryta žala priskirta atsakomybės be kaltės institutui. Kitaip tariant, asmeniui yra sudarytos sąlygos verstis tam tikra pelninga veikla, kuri drauge yra ir pavojinga. Ir jei pastaroji veikla sukelia tam tikrą žalą, tai ji privalo būti atlyginta iš pelno, kuris gaunamas už pastarąją veiklą.¹⁰⁰

2018 m. spalio 24 d. teismų praktikos dėl sutartinės civilinės atsakomybės taikymo apžvalgoje akcentuojama, kad sutartis su verslininku išsiskiria tuo, kad verslo subjektas siekia pelno, o dėl to ir privalo prisiimti visą riziką už savo veiklą.¹⁰¹ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2015 m. gruodžio 18 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-671-248/2015 konstatuojama, kad kasacinio teismo yra nurodyta, jog verslininkas, kurio esminis tikslas – pelnas, sudarydamas komercinio pobūdžio sandorius, privalo atsakyti ir už neigiamus padarinius kitos sutarties šalies atžvilgiu, o verslo specifika išskiriama, nes verslininkas veikia profesinių tikslų vedamas.¹⁰² Teismų praktikos dėl sutartinės civilinės atsakomybės taikymo apžvalgoje pažymima, kad „CK 6.256 str. 4 dalis suteikia teisę sutarties šalims susitarti dėl to, kad verslininko atsakomybė kyla esant kaltei“¹⁰³.

⁹⁷ *Ibid.*

⁹⁸ LR CK., *Ibid.*, 6.292 str. 5 d.

⁹⁹ Ulozas, Novikovienė, *Ibid.*, p. 604

¹⁰⁰ Mikelėnas, v. The Common Core Project and the Lithuanian Private Law System. Opening up European Law: The Common Core Projects towards Eastern and South Eastern Europe. Bussani, M.; Mattei, U. (eds.). Munich: Sellier. European Law Publishers, 2007

¹⁰¹ Teismų praktikos dėl sutartinės civilinės atsakomybės taikymo apžvalga. 2018 m. spalio 24 d., *Ibid.*

¹⁰² Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2015 m. gruodžio 18 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-671-248/2015, [interaktyvus; žiūrėta 2019 m. gruodžio 20 d.]. Prieiga per internetą: <<https://eteismai.lt/byla/10072524933232/3K-3-671-248/2015>>

¹⁰³ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo, 2015 m. gruodžio 18 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-671-248/2015, [interaktyvus; žiūrėta 2019 m. gruodžio 20 d.]. Prieiga per internetą: <<https://eteismai.lt/byla/10072524933232/3K-3-671-248/2015>>

Taip pat svarbu pažymėti, kad tiek nekokybiški produktai, tiek nekokybiškos paslaugos yra tiesiogiai susijusios su verslo subjektais, kurių veikla koncentruota į komercinę veiklą, o pastarosios pagrindą sudaro tiek produktai, tiek paslaugos, kurios neretai pasitaiko nekokybiškos, ko pasekoje kyla ir atsakomybė nesąžiningos komercinės veiklos atžvilgiu.¹⁰⁴

Remiantis Maastrichto sutartimi, akivaizdu, kad vartotojo pozicija yra pateikiama, kaip silpnesnė civilinių santykių šalis, dėl ko ir yra orientuojamasi į platesnės apsaugos galimybę, į žalos atlyginimo specialiojo delikto pagrindu gavimo galimybę. Taip pat atkreipiamas dėmesys į du subjektus, kurių veikla orientuota į verslą ir, kurie laikomi tarpusavyje lygiais. Akcentuojama, kad tokiu atveju, pastarieji privalo ginti savo teises bendrais pagrindais.¹⁰⁵

LR CK. 6.292 str. konstatuojama, kad tiek paslaugas teikiantis, tiek produktus gaminantis subjektas privalo atlyginti žalą, kuri atsirado dėl paslaugos ar produkto kokybės.¹⁰⁶ Remiantis CK 6.292 str. 2 d. galima teigti, kad tam tikra žala, kuri buvo padaryta dėl netinkamos produkto ar paslaugos kokybės, gali būti atlyginta ne to subjekto, kuris tą produktą pagamino, bet atsakomybė gali kilti subjektui, kuris save pristatė, kaip paslaugos gamintoją ar teikėją¹⁰⁷.

Ulozas, Novikienė teigia, kad pastarasis reglamentas naudingas dėl pastarųjų aspektų:

- sumažinama galimybė asmeniui vengti atsakomybės, kai žalos atlyginimo pareiga yra priskiriama kitam gamintojui.

- atlyginama padaryta žala, tada, kai paslauga ar produktas ženklinamas tam tikru savo prekės ženklu, asmuo prisiima atsakomybę už paslaugos ar gaminio tam tikrus defektus. Taip pat pastarasis privalo užtikrinti tokią kokybę, kurią prekės ženklas suteikia. Dėl to atliekami bandymai, įvedama kokybės tikrinimo kontrolė. Tačiau jei nėra viskas padaryta, kad būtų užtikrinta atitinkama kokybė, tai tokiu pagrindu atlyginama padaryta žala.¹⁰⁸

¹⁰⁴Maastrichto sutartis dėl Europos Sąjungos, „Vartotojų apsauga“, 1992. [interaktyvus, žiūrėta 2020 vasario 15]. Prieiga per internetą: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LT/TXT/?uri=LEGISSUM:xy0026>.

¹⁰⁵ *Ibid.*

¹⁰⁶ LR CK. *Ibid.*, 6.292 str.

¹⁰⁷ LR CK., *Ibid.*, 6.292 str. 2 d.

¹⁰⁸ Ulozas, Novikienė, *Ibid.* 606-607

2.2. Deliktinės ir sutartinės atsakomybės atskyrimo ypatumai užsienio šalių teismų praktikos kontekste

Kai kuriose šalyse, kaip Prancūzija, dominuoja itin griežtas požiūris deliktinės ir sutartinės atsakomybės atskyrimo atžvilgiu. Pastarojoje valstybėje, prioritetas teikiamas sutartinei atsakomybei nuo 1890 metų ir yra konstatuojama, kad sutarties šalis, žalos atlyginimo atžvilgiu, negali remtis deliktų teisės normomis. Dėl šios priežasties, egzistuojant sutartiniams santykiams taikoma sutartinė atsakomybė. Teisių ir vertybių pažeidžiamumas nėra esminis aspektas, dėl kurio būtų galima nesilaikyti tam tikrų sutartinių santykių sąlygų¹⁰⁹.

Pastarojoje šalyje yra taikomas „Noncumul“, kuris grindžiamas principu „de l'autonomie de la volonté“, kas reiškia, kad tiek viena, tiek kita sutarties šalis įsipareigojusi tik tam, kam ir norėjo įsipareigoti. Kitaip tariant, „Noncumul“ reikšmė orientuota į tai, kad nukentėjusysis negali rinktis taikytinos civilinės atsakomybės rūšies atžvilgiu. Kitas itin reikšmingas aspektas – tiek sutartinės atsakomybės tam tikros taisyklės, tiek deliktinės atsakomybės taisyklės negali būti kartu taikomos. Kitas ypatumas, kai yra tam tikras sutarties pažeidimas, tai greta pastarosios žalos atlyginimo negalimas žalos atlyginimas iš delikto¹¹⁰.

Ivanauskienė pažymi, kad Prancūzijos teisinė sistema orientuota į dvi civilinės atsakomybės rūšis, kurios laikomos tarpusavyje nelygiavertės. Bendroji civilinė atsakomybė – deliktinė ir specialioji – sutartinė atsakomybė¹¹¹.

Tuo tarpu Vokietijos atveju, sutartinės ir deliktinės atsakomybės atveju, asmuo, kuris yra nukentėjusysis, turi teisę pats spręsti savo reikalavimo pagrindą ir rinktis tokią civilinės atsakomybės rūšį, kuri jam palankesnė¹¹².

Vokietijoje situacija priešinga Prancūzijai, nes pastarojoje šalyje nesudaroma galimybė plačiai taikyti deliktų teisę, „todėl nėra poreikio apriboti galimą deliktinės atsakomybės taikymą, kai pažeidžiama sutartis, nes ne visi sutarties pažeidimai gali atitikti delikto kriterijus“¹¹³. Autorė taip pat atkreipia dėmesį ir į tai, kad tiek teismų atžvilgiu, tiek pačios valstybės doktrinos atžvilgiu yra pripažįstama delikto ir sutartino reikalavimo konkurencija. Tačiau pastarieji atvejai išskiriami tik tada, kai ieškinyje dėl deliktinės

¹⁰⁹ Ivanauskienė, *Ibid.* p. 161

¹¹⁰ Moreteau, *Ibid.* p. 476

¹¹¹ Ivanauskienė, *Ibid.*, p. 165

¹¹² Heckendorf, I. Die Haftung freier Berufe zwischen Vertrag und Delikt. Eine europäische Studie aus schweizerischer Perspektive. Bern: stampfli verlag AG Bern, 2006.

¹¹³ Ivanauskienė, *Ibid.*, p. 166

atsakomybės taikymo nėra orientuotas į tam tikrų, įstatyme numatytų, sutartinės atsakomybės ribojimus. Taigi, tiek Vokietijos, tiek Prancūzijos atveju – taikomi skirtingi deliktinės ir sutartinės atsakomybės tarpusavio atskyrimo būdai, t.y.: kai suteikiamas prioritetas vienos civilinės atsakomybės atžvilgiu (Prancūzijos pavyzdys) ir (Vokietijos pavyzdys), kai leidžiama rinktis tarp sutartinio ir deliktinio reikalavimo, ir kai pripažįstamas tiek deliktinės, tiek sutartinės atsakomybės savarankiškumas¹¹⁴.

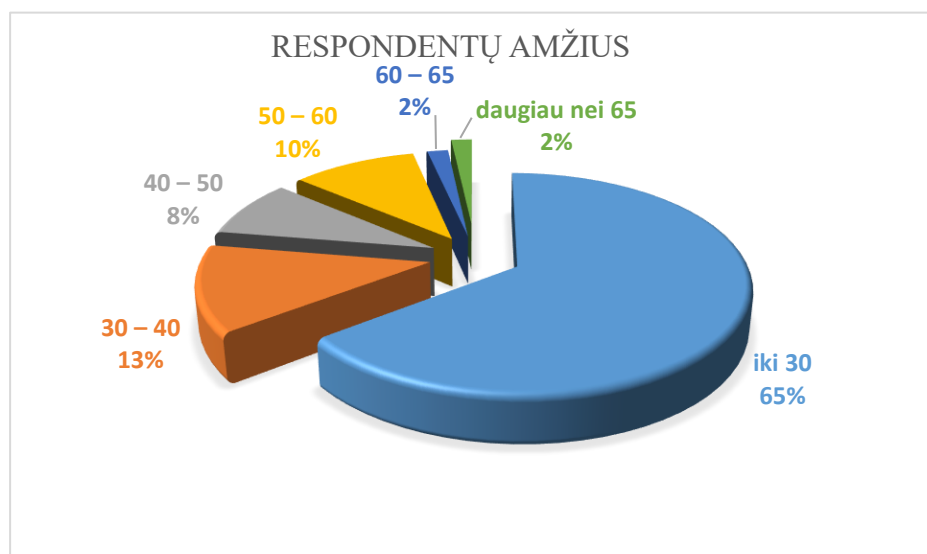
2.3 Dažniausiai pasitaikantys deliktinės atsakomybės aspektai, eilinio vartotojo atžvilgiu, nesąžiningos komercinės veiklos kontrolės įgyvendinimo kontekste

Respondentų demografiniai duomenys

Siekiant išsiaiškinti respondentų demografinius duomenis, pateikiami klausimai apie amžių, išsilavinimą ir jų gyvenamąją vietą.

Didžioji dalis respondentų (65 proc.) yra iki 30 metų amžiaus. Mažesnė tyrime dalyvavusių respondentų dalis (13 proc.) yra nuo 30 iki 40 metų; (10 proc.) nuo 50 iki 60 metų ir (8 proc.) nuo 40 iki 50 metų. Mažiausias respondentų grupes, po (2 proc.), sudarė asmenys nuo 60 iki 65 metų ir vyresni asmenys nei 65 m. (5 pav.).

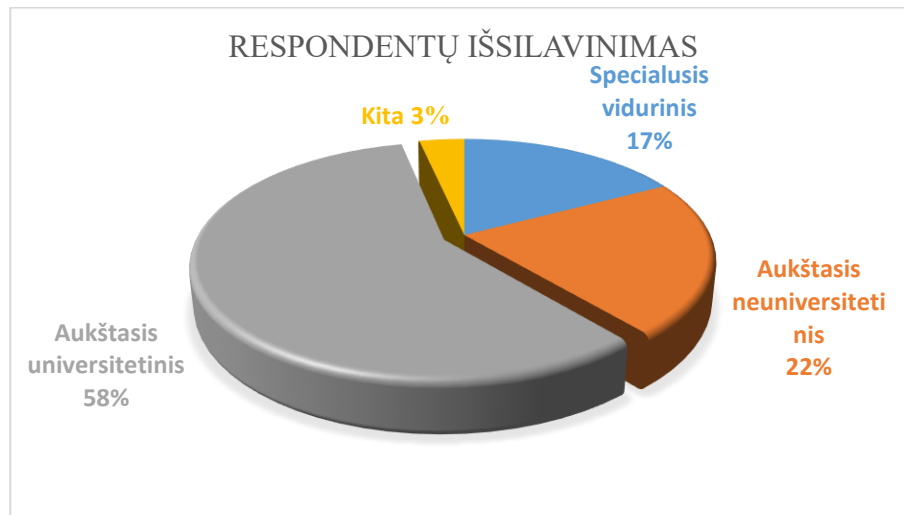
Apibendrinus tyrimo duomenis, paaiškėjo, kad didžioji dalis tyrime dalyvavusių respondentų yra jauno ir vidutinio amžiaus asmenys, o mažiausią tyrime dalyvavusių respondentų grupę sudaro pagyvenusių amžiaus asmenų grupė.



5 paveikslas. Respondentų pasiskirstymas pagal amžių.

¹¹⁴ Ivanauskienė., *Ibid.*

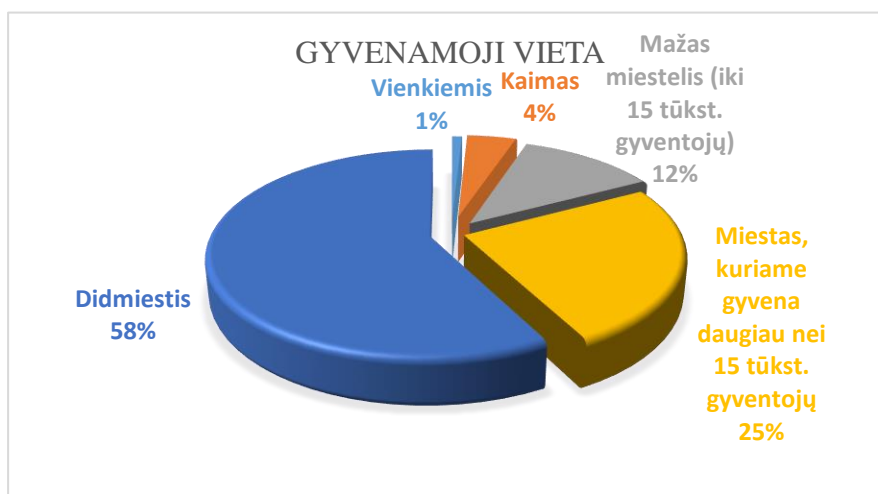
Didžioji dalis respondentų (58 proc.), dalyvavusių tyrime, turi aukštąjį universitetinį išsilavinimą, mažesnė dalis (22 proc.) turi aukštąjį neuniversitetinį išsilavinimą. Kita dalis – (17 proc.) tyrime dalyvavusių respondentų pažymėjo, kad jų išsilavinimas yra specialusis vidurinis ir (3 proc.) pasirinko variantą „kitas“, t.y.: pastarųjų išsilavinimas neatitinka nei vieno iš nurodytų. Pastarieji įvardino, kad turi vidurinį, pagrindinį ir aukštesnįjį išsilavinimus (6 pav.).



6 paveikslas. Respondentų pasiskirstymas pagal išsilavinimą

Didesnės respondentų dalies – (58 proc.), gyvenamoji vieta yra didmiestis, mažesnės dalies (25 proc.), miestai, kuriuose gyvena daugiau nei 15 tūkst. gyventojų ir (12 proc.), maži miesteliai, t.y.: iki 15 tūkst. gyventojų. Mažiausios respondentų dalies, (4 proc.), gyvenamoji vieta kaimas ir (1 proc.) – vienkiemis (7 pav.).

Apibendrinus duomenis, paaiškėjo, kad didžiosios dalies respondentų, dalyvavusių tyrime, gyvenamoji vieta yra didmiestis. Mažesnė dalis yra iš mažesnių miestelių ir kaimo ar vienkiemio.



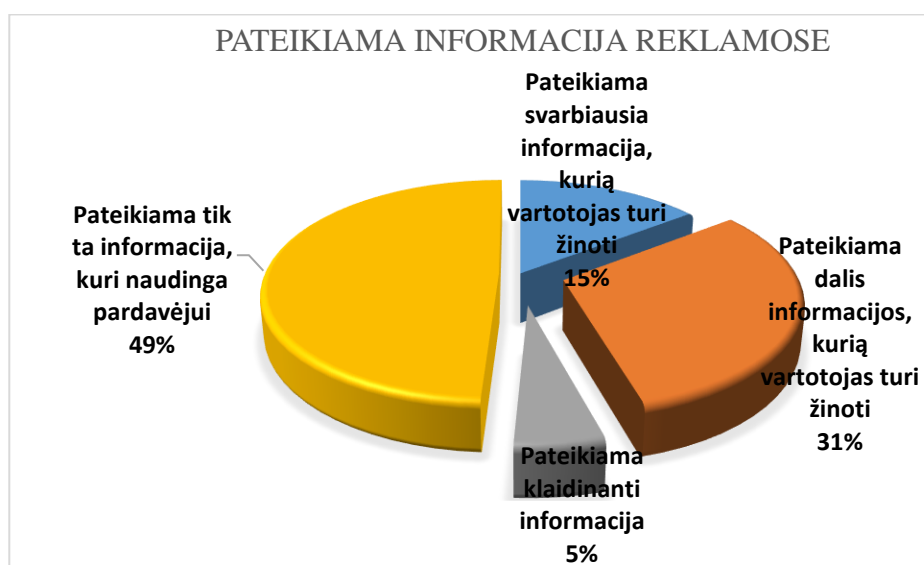
7. paveikslas. Respondentų pasiskirstymas pagal gyvenamąją vietą

Respondentų nuomonės pasiskirstymas klaidinančios reklamos atžvilgiu

Tyrimo metu pateikiami klausimai apie reklamose teikiamos informacijos ypatumus, kaip pvz.: ar reklamose teikiama informacija pateisina pastarųjų lūkesčius, įsigyto produkto/paslaugos kokybės atžvilgiu. Siekiama išsiaiškinti respondentų nuomonę apie priežastis, įtakojančias klaidingą reklamos sklaidą ir dažnai kartojamos reklamos daromą poveikį – įtaką.

Remiantis tyrimo duomenimis, paaiškėjo, kad didžiosios dalies (49 proc.) respondentų nuomone, reklamose pateikiama tik ta informacija, kuri yra naudinga pardavėjui, o kiek mažesnė respondentų dalis (31 proc.) mano, kad pateikiama tik dalis informacijos, kurią vartotojas turi žinoti. Likusios respondentų dalies (15 proc.) nuomone, reklamose pateikiama svarbiausia informacija, kurią vartotojas turi žinoti ir tik (5 proc.) respondentų įsitikinę, kad reklamose pateikiama klaidinanti informacija (8 pav.).

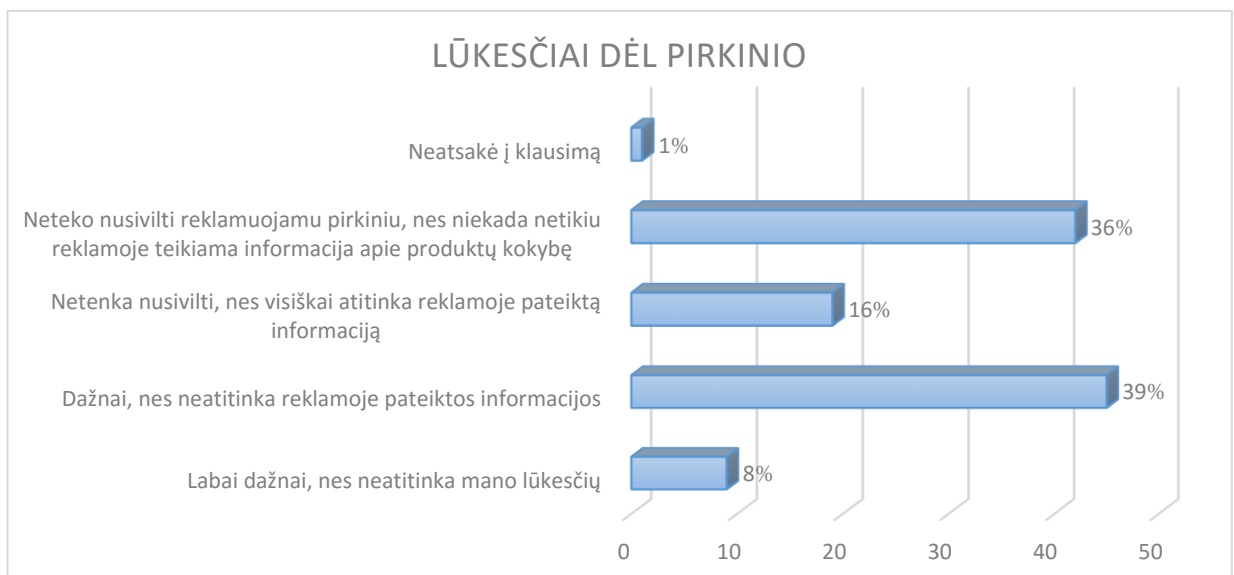
Apibendrinus tyrimo metu gautus duomenis, galima daryti išvadą, kad daugumos respondentų nuomonė apie pateikiamą informaciją reklamose yra neigiama, nes didžiosios dalies respondentų nuomone, reklamose pateikiama tik ta informacija, kuri naudinga pardavėjui arba pateikiama tik dalis informacijos kurią vartotojas turėtų žinoti, o kita dalis informacijos nuslepia ar net pateikiama klaidingai. Ir tik (15 proc.) respondentų nuomonė apie reklamą yra teigiama. Pastarųjų teigimu reklamose pateikiama svarbiausia informacija, kurią vartotojas turi žinoti.



8. paveikslas. Respondentų nuomonės pasiskirstymas apie reklamose teikiamą informaciją

Tyrimo metu, paaiškėjo, kad respondentų lūkesčiai reklamuojamo ir vėliau įsigyto pirkinio atžvilgiu yra nepatenkinami, nes (39 proc.) respondentų teigė, kad dažnai pasitaiko atveju, kai reklamoje pateikta informacija apie pirkinį neatitinka reklamoje pateiktos informacijos. Kiek mažesnė dalis (36 proc.) respondentų teigė, kad reklamuojamu pirkiniu nusivilti netenka, nes niekada ir netiki reklamoje teikiama informacija, o (8proc.) respondentų teigė, kad pastariesiems labai dažnai tenka nusivilti įsigyto pirkinio atžvilgiu, nes visiškai neatitinka pastarųjų lūkesčių. Tačiau tyrime dalyvavo ir (16 proc.) respondentų, kuriems neteko nusivilti reklamuojamo produkto kokybe. Pastarieji teigė, kad jiems netenka nusivilti dėl reklamuojamo ir vėliau įsigyto pirkinio, nes pastarojo kokybė visiškai atitinka reklamoje pateiktą informaciją. Į pateiktą klausimą neatsakė (1 proc.) tyrime dalyvavusių respondentų (9 pav.).

Apibendrinus tyrimo metu gautus rezultatus, galima daryti išvadą, kad tyrime dalyvavę respondentai dažnai nusivilia reklamuojamo pirkinio kokybe, nes pastaroji nepateisina jų lūkesčių. Kiek mažesnė respondentų dalis nenusivilia dėl reklamuojamo ir vėliau įsigyto pirkinio/paslaugos, nes niekada ir netiki reklamoje teikiama informaciją apie produkto kokybę. Tik maža dalis – (16 proc.), visų tyrime dalyvavusių respondentų, nenusivilia dėl pirkinio, nes pastarųjų kokybė visiškai atitinka reklamoje pateiktą informaciją.

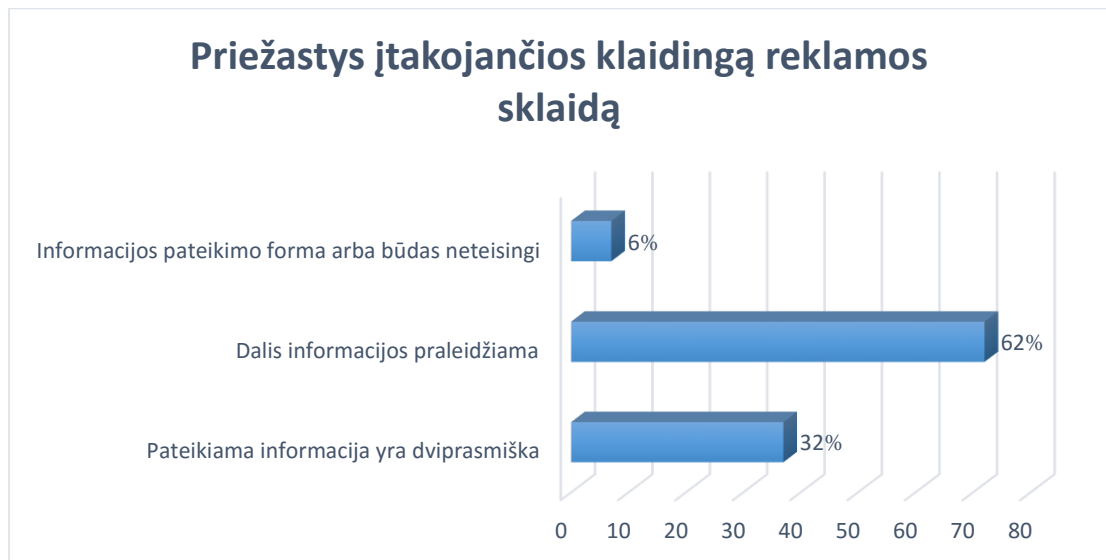


9 paveikslas. **Respondentų pasiskirstymas pagal atvejus, kai pastariesiems teko nusivilti reklamuojamu pirkiniu**

Didžiosios respondentų dalies – (62 proc.) nuomone, pagrindinė priežastis įtakojanti klaidingą reklamos sklaidą ta, kad dalis informacijos praleidžiama, o – (32 proc.)

respondentų nuomone, pateikiama informacija yra dviprasmiška. Likusios dalies – (6 proc.) respondentų nuomone, informacijos pateikimo forma arba būdas yra neteisingi (10 pav.).

Apibendrinus tyrimo metu gautus rezultatus, galima daryti prielaidą, kad respondentų nuomone, esminė priežastis, įtakojanti klaidingą reklamos sklaidą, yra ta, kad dalis informacijos praleidžiama, o kita dalis informacijos pateikiama dviprasmiškai.



10 paveikslas. **Respondentų nuomonės pasiskirstymas pagal priežastis įtakojančias klaidingą reklamos sklaidą**

Didžioji dalis – (60 proc.) respondentų teigė, kad dažnai kartojama reklama pastaruosius erzina, o (19 proc.) kelia diskusijas tarp šeimos, draugų ir kolegų, (9 proc.) kelia pasipiktinimą, (6 proc.) susidomėjimą ir (6 proc.) respondentų teigė, kad pastariesiems atsiranda poreikis prekę įsigyti (11 pav.).

Apibendrinus tyrimo metu gautus duomenis, galima daryti prielaidą, kad dažnai kartojamos reklamos poveikis respondentų atžvilgiu yra neigiamas, nes pastaruosius dažnai kartojama reklama erzina ar net kelia pasipiktinimą. Tik mažai grupei, tyrime dalyvavusių respondentų, dažnai kartojamos reklamos poveikis yra teigiamas, nes atsiranda susidomėjimas preke ar net poreikis ją įsigyti. Taip pat pastarieji diskutuoja su šeimos nariais, draugais ar kolegomis.



11 paveikslas. Respondentų pasiskirstymas pagal dažnai kartojamos reklamos daromą įtaką

Respondentų patirtis nesąžiningos komercinės veiklos kontekste

Siekiant išsiaiškinti respondentų patirtį nesąžiningos komercinės veiklos kontekste, buvo pateikti klausimai apie pastarųjų praktikoje pasitaikiusius nesąžiningos komercinės veiklos atvejus ir jų ypatumus, kaip, pvz.: kaip pastarieji elgėsi susidūrę su pastaruoju reiškiniu, kur kreipėsi ar reikalavo žalos atlyginimo ir pan.

Tyrimo metu paaiškėjo, kad (32 proc.) respondentų žino kur galima kreiptis dėl klaidinančios reklamos, o (29 proc.), nežino. Didžioji dalis respondentų (39 proc.) apie galimybę kreiptis dėl klaidinančiai reklamos iš vis nežinojo (12 pav.).

Nors ir didžioji dauguma respondentų yra jauno ir vidutinio amžiaus, turi aukštąjį universitetinį arba aukštąjį neuniversitetinį išsilavinimą bei yra didmiesčių gyventojai, tačiau didžioji dalis tyrime dalyvavusių respondentų nežino ne tik kur kreiptis dėl klaidinančios reklamos, bet ir nežino, kad tokia galimybė egzistuoja. O tai sudaro teigiamas sąlygas klaidinančios reklamos sklaidos atžvilgiu.



12 paveikslas Respondentų pasiskirstymas pagal turimas žinias, kreipimosi klaidinančios reklamos atžvilgiu

Tyrimo metu paaiškėjo, kad didžioji respondentų dalis (50 proc.) dažniausiai susiduria su nesąžiningos komercinės veiklos atvejais, paslaugas/produktus siūlančiose, reklamuojamose internetinėse svetainėse. (28 proc.) respondentų teigė, kad nesąžiningos komercinės veiklos atvejai internetiniuose puslapiuose pasitaiko „kartais“, o (16 proc.) „retai“ ir tik (6 proc.) respondentų teigė, kad jų praktikoje tokių atvejų „nepasitaikė“. (44 proc.) tyrime dalyvavusių respondentų teigė, kad „dažnai“ pasitaiko atvejų, kai susiduria su nesąžininga komercine veikla vartojimo prekių atžvilgiu, kaip pvz.: (drabužiai, avalynė, interjero, higienos ir kosmetikos reikmenys, elektronikos įrenginiai, ryšio technologijos ir kt.). Mažesnę dalis (23 proc.) tyrime dalyvavusių respondentų teigė, kad su nesąžininga komercine veikla vartojimo prekių atžvilgiu susiduria „retai“, o (19 proc.) „kartais“ ir (14 proc.) iš vis nesusiduria su nesąžininga komercine veikla vartojimo prekių atžvilgiu (13 pav.).

Panašus respondentų pasiskirstymas pagal praktikoje dažniausiai pasitaikančius nesąžiningos komercinės veiklos atvejus ir informaciniuose portaluose, kaip pvz.: internetiniuose tinklalapiuose, kuriuose vyrauja „Google AdWords“ reklama. (43 proc.) respondentų su tuo susiduria „dažnai“, (21 proc.) – „retai“, (27 proc.) – „kartais“ ir neteko susidurti (9 proc.) respondentų.

Respondentų praktikoje, kiek retesni nesąžiningos komercinės veiklos atvejai vartojimo prekių atžvilgiu, kaip maisto prekės. Su tuo susiduria „dažnai“ – (32 proc.), „retai“ – (25 proc.), „kartais“ – (27 proc.) ir neteko susidurti (16 proc.) respondentų.

Vaikams skirtoje reklamoje, kaip internete, televizijoje, radijo stotyse ir t.t., nesąžininga komercinė veikla, respondentų praktikoje, pasitaiko „dažnai“ – (27 proc.), „retai“ – (29 proc.), „kartais“ – (17 proc.) ir neteko susidurti (27 proc.) respondentų (13 pav.).

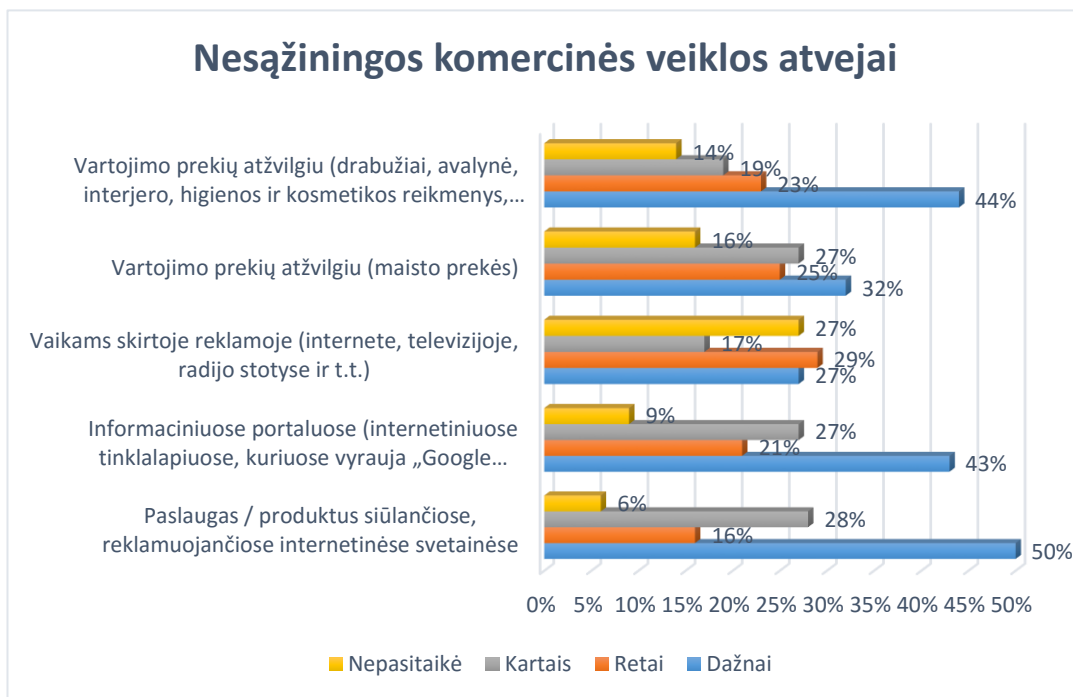
Apibendrinus tyrimo duomenis, galima daryti prielaidą, kad respondentų praktikoje dažniausiai nesąžiningos komercinės veiklos atvejai pasitaiko paslaugas/produktus siūlančiose, reklamuojančiose internetinėse svetainėse, reklamuojant vartojimo prekes, kaip pvz.: drabužius, avalynę, interjero, higienos ir kosmetikos reikmenis, elektronikos įrenginius, ryšio technologijas ir kt. bei informaciniuose portaluose, t.y.: internetiniuose tinklalapiuose, kuriuose vyrauja „Google AdWords“ reklama. Rečiausiai pasitaikantys nesąžiningos komercinės veiklos atvejai yra vaikams skirtoje reklamoje, tiek internete, televizijoje ar radijo stotyse bei vartojimo prekių, t.y.: maisto produktų srityje.

Nors ir tyrimo metu buvo atskleista, kad respondentų praktikoje, kiek retesni nesąžiningos komercinės veiklos atvejai vartojimo prekių atžvilgiu, kaip pvz.: maisto prekės, tačiau bylų analizės metu buvo pastebėta nemažai bylų, susijusių su pažeidimais ne

tik vartojimo prekių, bet ir konkrečiai maisto prekių atžvilgiu. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisijos, 2018 m. vasario mėn. 1 d. nutarime „Dėl „MAXIMA LT, UAB“ Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo pažeidimo“, Nr. 12NKV-14, pažymėta, kad buvo gauti vartotojų prašymai dėl atvejų, kai jų išsirinktomis prekėms buvo nepritaikomos nuolaidos dėl to, kad kai kurios prekės nebuvo įtrauktos į prekių, kurioms taikoma akcija, sąrašą. Taip pat kai kurios prekės nebuvo priskirtos atitinkamai prekių kategorijai, t.y.: nors ir buvo taikomos nuolaidos saldainiams dėžutėse, plytelėse, tačiau vienos rūšies šokoladiniams saldainiams, kurie parduodami dėžutėse, nuolaida nebuvo taikoma. Pastaruoju atveju teigiama, kad prekei nepritaikoma nuolaida dėl to, kad „bendrovės prekių skirstyme, prekė buvo priskiriama prie fasuotų saldainių grupės“.

Kitas atvejis, kai vartotojas norėjo įsigyti ledų su nuolaida, kurie buvo pateikti šalia prekių esančiuose kainolapiuose, tačiau tokių ledų vartotojas taip ir nerado. Tuo tarpu visi šaldytuvai buvo pilni ledų. Itin dažni atvejai, kai pateikta informacija apie taikoma akciją tam tikros rūšies gėrimams ar kitoms maisto, vartojimo prekėms, tačiau vartotojams nuolaidos nepritaikomos. Kaip Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija konstatuoja, kad tas faktas, jog vartotojams nebuvo padaryti dideli finansiniai nuostoliai, o padaryta žala ne itin reikšminga, o bendrovė atlygino patirtus finansinius nuostolius, tačiau pastarieji aspektai nepaneigia fakto, kad vartotojų ekonominis elgesys buvo iškreiptas, nes vartotojai matydami teisingą informaciją apie kainas būtų priėmę kitus sprendimus prekių atžvilgiu. Nors ir bendrovei anksčiau buvo skirtos ekonominės sankcijos už Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo 3 str. 1 d. pažeidimą, kai komercinė veikla atitinka 3 str. 2 d. 1 p. ir 5 str. 1 d. 4 p., tačiau pastaruoju atveju buvo atsižvelgta į klaidinančių kainų trumpalaikį periodą, o situacija su ledais buvo traktuojama kaip vienkartinis atvejis. Taip pat atsižvelgus į tai, kad pastarasis pažeidimas buvo padarytas pakartotinai vienu metų laikotarpyje, priimtas nutarimas už Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo 3 str. 1 d. pažeidimą, kai komercinė veikla atitinka 3 str. 2 d. 1 p., 5 str. 1 d. 4 p. bei 7 str. 6 d., skirti MAXIMA LT, UAB 15 000 eurų baudą¹¹⁵.

¹¹⁵ Lietuvos vyriausiojo administracinio teismo 2018 m. vasario mėn. 1 d. nutarimas „Dėl „MAXIMA LT, UAB“ Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo pažeidimo“, Nr. 12NKV-14. [interaktyvus, žiūrėta 2020 vasario 18]. Prieiga per internetą: <<https://eteismai.lt/byla/99452167482750/eA-2496-520/2019>>



13 paveikslas. Respondentų pasiskirstymas pagal praktikoje dažniausiai pasitaikančius nesąžiningos komercinės veiklos atvejus

Tyrimo metu atskleista, kad didžioji dauguma (70 proc.) respondentų „dažnai“ ignoruoja, t.y.: nekreipia dėmesio, kai jų, kaip vartotojų teisės yra pažeidžiamos ir tik maža dalis (8 proc.) nelieka abejingais. Atsakymą „kartais“ pažymėjo (22 proc.) respondentų.

Kita dalis respondentų nereikalauja žalos atlyginimo dėl savo, kaip vartotojo, pažeidžiamų teisių, nes neturi laiko ieškoti tiesos. Didžioji dalis respondentų taip elgiasi „dažnai“ – (71 proc.), „retai“ – (9 proc.) ir (20 proc.) „kartais“ (14 pav.).

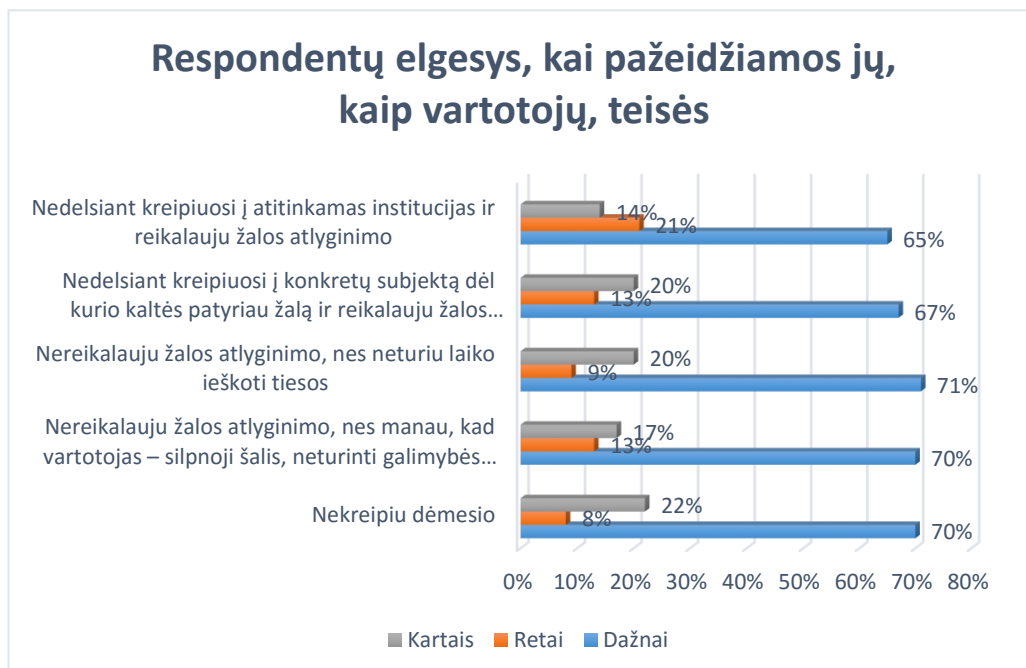
Didelė respondentų dalis (70 proc.) nereikalauja žalos atlyginimo, nes mano, kad vartotojas – silpnoji šalis, kuri neturi galimybės pasiekti objektyvios tiesos ir tik maža dalis respondentų (13 proc.) taip elgiasi „retai“ ir (22 proc.) „kartais“.

Kai pažeidžiamos respondentų, kaip vartotojų, teisės nesąžiningos komercinės veiklos kontekste, (67 proc.) nedelsiant kreipiasi į konkretų subjektą dėl kurio kaltės patyrė žalą ir reikalauja žalos atlyginimo. Taip elgiasi „kartais“ – (20 proc.), o „retai“ (13 proc.).

Nedelsiant kreipiasi į atitinkamas institucijas ir reikalauja žalos atlyginimo (65 proc.) respondentų. Taip elgiasi „kartais“ – (14 proc.), o „retai“ (21 proc.) respondentų.

Apibendrinant tyrimo rezultatus, galima daryti prielaidą, kad didžioji dalis respondentų nereikalauja žalos atlyginimo dėl savo, kaip vartotojo, pažeidžiamų teisių, nes neturi laiko ieškoti tiesos; mano, kad vartotojas – silpnoji šalis, kuri neturi galimybės pasiekti objektyvios tiesos ir ignoruoja, t.y.: nekreipia dėmesio, kai jų, kaip vartotojų teisės

yra pažeidžiamos. Kiek mažiau respondentų nedelsiant kreipiasi į konkretų subjektą dėl kurio kaltės patyrė žalą arba kreipiasi į atitinkamas institucijas ir reikalauja žalos atlyginimo.



14 paveikslas. **Respondentų pasiskirstymas pagal pastarųjų elgesį, pažeidus jų, kaip vartotojų teises**

Tyrimo metu paaiškėjo, kad dalis respondentų siekė žalos atlyginimo dėl apgaulingo nemokamų prekių bei paslaugų siūlymo, t.y.: kai nenurodomos realios kainos, įtraukiamos prekių, paslaugų kainos į pirkinio kainą ir teigiama, kad paslauga ar prekė nemokama. Su šia situacija susidūrė (34 proc.) tyrime dalyvavusių respondentų, kiek mažiau (29 proc.) respondentų susidūrė su „piramidės sistemos principo naudojimu“, t.y.: tam tikra įtraukimo sistema, kai už tai gaunamas atlygis, o patys produktai ir jų vartojimas bei pardavimas – antraeiliai. Dėl klaidinančio pranešimo apie ypatingas sąlygas ir dėl klaidingos informacijos apie tam tikrą gydomąjį poveikį, kai pateikiami patraukliai skambantys teiginiai, pvz.: „prekės pagalba vėl būsite lieknas“ ar kai konstatuojama, kad tam tikras produktas turi gydomųjų savybių, kreipėsi po (28 proc.) tyrime dalyvavusių respondentų, reikalaudami žalos atlyginimo. Tuo tarpu Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisijos, 2018 m. gegužės 31 d. nutarime „Dėl UAB „Orivas“ Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo pažeidimo, Nr.12R-25, pažymėta, kad jei „vidutinis vartotojas galėjo būti suklaidintas dėl nepagrįstai susidaryto išpūdžio, jog produktas turi gydomąjį ir – ar profilaktinį poveikį“¹¹⁶

¹¹⁶ Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos 2018 m. gegužės 31 d. nutarimas „Dėl UAB „Orivas“ Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo pažeidimo, byla Nr. Nr.12R-25. [interaktyvus; žiūrėta 2020 m. vasario 15 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.vvtat.lt/data/public/uploads/2019/02/nutarimas-orivas-2018-05-31-nr.12r-25-isr.pdf>>

ir jei pastaroji informacija buvo prieinama didesnei daliai vartotojų, kaip pvz: reklama, kuri pateikiama internete yra prieinama žymiai didesnei daliai nei spausdintuose leidiniuose, tai tokiu atveju ne tik pažeidžiama Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo 17 str. nuostata, bet ir pažeidimo mastas turi būti vertinamas kaip didelis. Todėl UAB „Orivas“ turėjo ne tik pašalinti gaminio reklaminius teiginius, kurie neatitiko Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo nuostatų bet ir sumokėti 500 (penkių šimtų) eurų baudą¹¹⁷.

Apie apgaulingą nemokamų prekių bei paslaugų siūlymą pažymima Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisijos. 2015 m. lapkričio 19 d. nutarime „Dėl UAB „EASTCON AG LT“ Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo pažeidimo, Nr. 12NKV-70“. Bylos esmė – vartotojams buvo suteikta informacija, kad pastarieji laimėjo nemokamas keliones, tačiau jiems nuvykus į jų pristatymą, paaiškėjo, kad pasiūlymas nėra nemokamas. Bendrovė, kuri disponavo žodžiu – „nemokamas“, siekė pritraukti kuo daugiau vartotojų į surengtą renginį ir taip pažeidė LR nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo 3 str. 1 dalį, kadangi veikla atitinka 3 str. 2 d. 1 p. ir 5 str. 1 d. 2 p. įtvirtintą draudimą, t.y.: komercinė veikla laikoma nesąžininga, jei pastaroji neatitinka profesinio atidumo reikalavimų bei gali iškreipti arba iškreipia „vidutinio vartotojo ekonominį elgesį siūlomo produkto atžvilgiu“¹¹⁸ ir pateikiama informacija, kuri yra apgaulinga arba dėl tam tikrų, Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojų draudimo įstatymo 5 str. išvardintų elementų, apgauna vidutinį vartotoją arba pastarasis skatinamas tam tikram sprendimo priėmimui sandorio atžvilgiu, kurio nepriimtų kitomis aplinkybėmis. Kaip pvz.: pagrindinių produkto savybių atžvilgiu. Dėl įvardintų pažeidimų, pastaruoju atveju, pažeidėjai skirta 2500 Eur. bauda¹¹⁹.

Kai reikalaujama susimokėti už tam tikras paslaugas, kurios net nebuvo užsakytos, akcentuojama Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisijos. 2018 m. gegužės 17 d. nutarime „Dėl UAB „ACTA IUVENTUS“ Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo pažeidimo, Nr. 12 NKV-78“. Pastarojoje situacijoje, UAB „Acta iuventus“ vykdytos gyventojų apklausos metu, buvo siūloma pasirašyti apklausos lape, dėl galimybių įrengti vaizdo stebėjimo kameras. Gyventojai buvo tikinami, kad parašai reikalingi tik siekiant įvertinti pastarųjų susidomėjimą šiuo projektu. Tačiau vartotojams buvo pateiktos sąskaitos už suteiktas paslaugas, kurių pastarieji

¹¹⁷ Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos 2018 m. gegužės 31 d. nutarimas „Dėl UAB „Orivas“ Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo pažeidimo, *Ibid.*

¹¹⁸ Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos 2015 m. lapkričio 19 d. nutarimas „Dėl UAB „EASTCON AG LT“ Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo pažeidimo, byla Nr. 12NKV-70. [interaktyvus; žiūrėta 2020 m. kovo 15 d.]. Prieiga per internetą: <old.vvat.lt > download > uab acta iuventus 2018-05-17...>

¹¹⁹ *Ibid.*

neužsisakė. Tačiau paaiškėjo, kad vartotojai pasirašė ne apklausos lapus, kaip buvo teigiama, bet sutartį dėl galimybės įrengti vaizdo kameras. Pastarieji su sutartimi dėl vaizdo kamerų įrengimo galimybės nebuvo supažindinti ir informuoti, jei būtų buvę, tai jie kolektyvinės sutarties nebūtų pasirašę. Taigi, iš bylos matyti, kad vartotojai ne tik buvo neinformuoti apie būsimą vaizdo kamerų įrengimą, bet ir suklaidinti, nes nežinojo, kad pasirašo kolektyvinę sutartį. Toks elgesys yra vertinamas kaip agresyvi komercinė veikla, kuri atitinka Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo 8 str. 3 d. nustatytas sąlygas. Dėl šios priežasties UAB „Acta iuventus“ pažeidė Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo 3 str. 1 d., nes veikla atitinka 8 str. 3 d. 6 p., t.y.: kai pareiškiamas reikalavimas sumokėti už produktus, kurie buvo pateikti komercinės veiklos subjekto¹²⁰.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisijos, 2017 m. spalio mėn. nutarime, Nr_10-1442, akcentuojama nesąžininga komercinė veikla reklaminio jauko atžvilgiu. Internetinėje svetainėje www.skrydziai.lt buvo pateikta klaidinanti informacija apie bilietų kainas, t.y.: nurodoma mažesnė bilieto kaina, o rezervavimo eigoje, pastaroji padidinama pridėjus papildomus mokesčius. Taip pat buvo atkreipiamas dėmesys į faktą, kad skrydžiams taikoma nuolaida, tačiau nuolaida nebuvo pritaikyta. Pastaruoju atveju buvo pažymima, kad UAB „Skrydžiai LT“ sąmoningai taiko pastarąjį rinkodaros modelį, kai pateikiamas reklaminis jaukas, t.y.: ženkliai sumažėjusi bilietų kaina. Tokiu būdu vartotojas skatinamas priimti sprendimą, kurio nepriimtų esant kitoms aplinkybėms. Taigi, pastaruoju atveju, pateikiama klaidinanti informacija paslaugų kainos atžvilgiu, dėl ko ir iškreipiamas vartotojų ekonominis elgesys ir pažeistas Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo 5 str. 1 d. 4 p., t.y.: naudojami klaidinantys veiksmai „produkto kainos ar jos apskaičiavimo būdo arba ypatingo kainos pranašumo atžvilgiu¹²¹.

Atvejais, kai asmenys užsisako prekes, o pardavėjai atsiunčia laiškus, kad prekė jau išparduota ir nebus pristatyta, pažeidžiama Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo 3 str. 1 dalis¹²². Kaip Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisijos, 2018 m. rugpjūčio 30 d. nutarime „Dėl UAB „ELECTRONIC TRADE“ Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo pažeidimo, pažymėta, pateikus vartotojui pasiūlymą įsigyti prekes, tačiau vėliau vartotojui užsakymą atšaukus, vartotojas paskatinamas priimti sprendimą dėl sandorio,

¹²⁰ Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos 2018 m. gegužės 17 d. nutarimas „Dėl UAB „ACTA IUVENTUS“ Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo pažeidimo, byla Nr. 12 NKV-78, [interaktyvus; žiūrėta 2020 m. balandžio 5 d.]. Prieiga per internetą: <[old.vvat.lt > download > uab acta iuventus 2018-05-17..>](http://old.vvat.lt/download/uab-acta-iuventus-2018-05-17..>)

¹²¹ Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisijos, 2017 m. spalio mėn. nutarimas, Nr_10-1442

¹²² Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas. Valstybės žinios, 1994, Nr. 94-1833.

kurio kitomis aplinkybėmis nebūtų priėmęs, o tai iškreipia vartotojo ekonominę elgesį siūlomo produkto atžvilgiu¹²³. Su pastaruoju reiškiniu susidūrė (27 proc.) tyrime dalyvavusių respondentų, o (23 proc.) respondentų susidūrė su atveju, kai siūlomi netikri prizai ir dovanos, netikri, riboti ir kiti įkyrūs pasiūlymai ir (22 proc.) su užsakomais reklaminiais straipsniais (kai vartotojas neinformuojamas apie reklamos iniciatorių), t.y.: paslėptas reklamos žiniasklaidoje būdas (15 pav.).

Su manipuliacija vaikais susidūrė mažiausia dalis respondentų (14 proc.). Pastarojoje situacijoje vaikai skatinami įsigyti tam tikrus jiems skirtus produktus, kaip pvz.: „įsigyk žaislą dabar, paprašyk tėvų padovanoti šį žaislą ir pan“. Atsakymą „retai“ ties kiekvienu įvardintu aspektu pažymėjo apytiksliai panašus respondentų skaičius, t.y.: nuo 7 iki 15 proc. Likusi respondentų dalis teigė, kad nei su viena iš išvardintų situacijų nesusidūrė.

Nors ir respondentų praktikoje retai pasitaikė atvejų orientuotų į manipuliacijas vaikais, tačiau remiantis Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos, 2012 m. lapkričio 29 d. nutarimu Nr. 12NKV-72, paaiškėjo, kad šiuo aspektu itin griežtai žiūrima į tiesioginius vaikams skirtus raginimus pirkti ar įtikinti kitus suaugusiuosius nupirkti jiems reklamuojamus produktus. Vienas iš pavyzdžių, kai buvo paskelbta reklaminė akcija ir vartotojai buvo skatinami pirkti atitinkamus prekinio ženklo produktus bei rinkti pastarųjų produktų pakuotes. Taip pat buvo akcentuojama galimybė pakuočių brūkšninius kodus iškeisti į „garantuotus prizus“. Kai vartotojai kreipėsi dėl pažadėtų prizų, pastarieji buvo informuojami apie tai, kad prizai jau yra pasibaigę. Svarbu pažymėti, kad, kai Vartotojų teisių apsaugos tarnyba vertino šią akciją, tai atsižvelgė į vieną iš svarbiausių aspektų, jog siūlyti prizai ir siūlomi produktai – įvairūs saldumynai „Kinder“ buvo patrauklūs jaunimui ir vaikams. Dėl šios priežasties buvo manyta, kad vaikai yra tikslinė akcijos grupė. Akcijos metu, kalbant apie prizus, buvo vartojamas žodis „garantuoti“, tai tokiu būdu sukuriamas spaudimas įsigyti būtent „Kinder“ ženklu pažymėtą gaminį (šiuo atveju saldumyną). Kadangi vaikai priklauso itin jautriai vartotojų grupei, kuri stokoja tiek pažintinių įgūdžių, tiek ir brandumo, tai jiems itin sunku atsispirti siūlomų akcijų atžvilgiu. Dėl pastarųjų priežasčių, VVTAT pažymėjo, kad organizuota akcija įtakojo ne tik vaikų, bet ir suaugusiųjų, kurių vaikai galėjo prašyti, nupirkti būtent „Kinder“ ženklu pažymėtą prekę, apsisprendimą. Taigi, dėl Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo 3 str. 1 d. pažeidimo, kai komercinė veikla atitinka 3 str. 2 d. 2 p. , t.y.: kai ne tik iš esmės iškreipiamas vartotojų grupės vidutinio nario ekonominis

¹²³ Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos 2018 m. rugpjūčio 30 d nutarimas „Dėl UAB „ELECTRONIC TRADE“ Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo pažeidimo, bylos Nr. 12NKV-136.

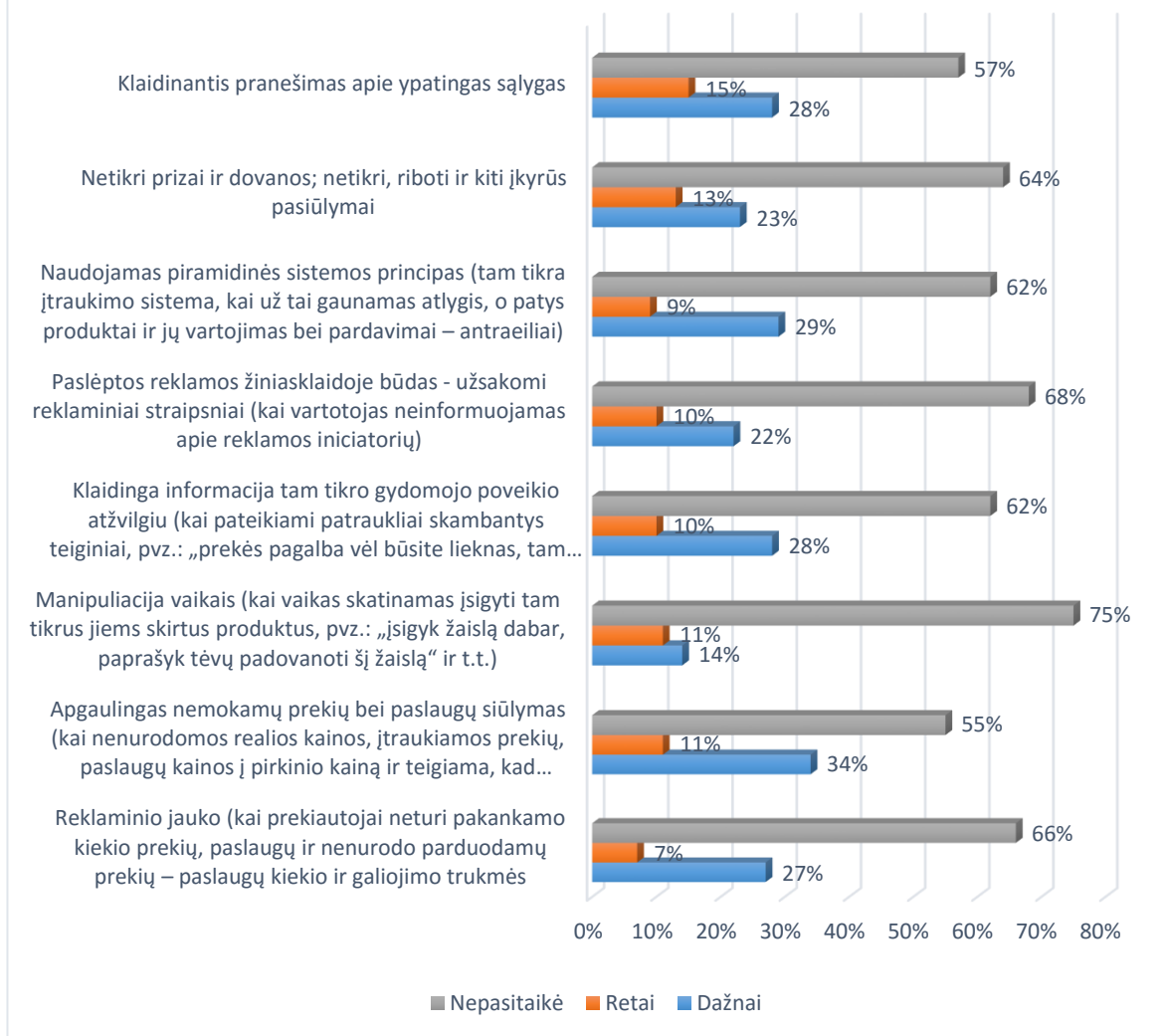
elgesys siūlomo produkto atžvilgiu, bet ir komercinė veikla nukreipiama į atitinkamą vartotojų grupę, šiuo atveju – vaikus ir dėl 8 str. 3 d. 5 p., pažeidimo, UAB "PALINK" skirta 7000 eurų bauda.¹²⁴ Taigi, kai kuriamas apgaulingas išpūdis, kad vartotojas jau gavo arba atlikęs atitinkamą veiksmą gaus naudos, kuri yra lygiavertė tam tikro atlikto veiksmo atžvilgiu arba, kai sudaromas išpūdis, kad vartotojas gaus dovanų už tam tikrą atliktą veiksmą, o iš tikrųjų: — nėra nei dovanos, nei kokios nors lygiavertės naudos, vartotojas gali reikalauti dovanų ar kitokios lygiavertės naudos tik tuo atveju, jei už tai sumokėjo arba patyrė atitinkamų išlaidų. Dėl Direktyvos punkto išaiškinimo Teisingumo Teismas yra pasisakęs sprendime „Purely Creative“¹²⁵. Remiantis Teisingumo Teismo išaiškinimu, pastaroji veikla laikoma agresyvia, dėl to, kad užuominos pagalba apie dovaną, vartotojo sąmonėje sukuriama tam tikras psichologinis poveikis, kurio veikiamas asmuo yra skatinamas priimti sprendimą, kurio ne tik, kad nepriimtų esant kitoms aplinkybėms, bet ir kuris gali būti ne visada racionalus.

Apibendrinus tyrimo metu gautus duomenis, galima teigti, kad respondentų praktikoje dažniausiai pasitaikiusios situacijos, kai pastariesiems teko kreiptis dėl nesąžininga komercinė veikla padarytos žalos atlyginimo, susijusios su apgaulingu nemokamų prekių bei paslaugų siūlymu; su „piramidės sistemos principo naudojimu“, su klaidinančiu pranešimu apie ypatingas sąlygas; su klaidingai pateikta informacija apie tam tikrą gydomąjį poveikį bei su situacijomis, kai prekiautojai neturi pakankamo prekių kiekio ar paslaugų ir nėra nurodomi parduodamų prekių – paslaugų kiekiai ir galiojimo trukmė. Rečiausiai pasitaikančios situacijos, kai pastariesiems teko kreiptis dėl nesąžininga komercinė veikla padarytos žalos atlyginimo yra susijusios su vaikų manipuliacija ir kai siūlomi netikri prizai ir dovanos, netikri, riboti ir kiti įkyrūs pasiūlymai bei užsakomi reklaminiai straipsniai, t.y.: paslėptas reklamos žiniasklaidoje būdas.

¹²⁴ Navickaitė-Sakalauskiene. I. *Agresyvos komercinės veiklos draudimas pagal nesąžiningos komercinės veiklos direktyvą*. [interaktyvus]. Jurisprudencija, ISSN 2029–2244, p. 366-367. iš Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos 2012 m. lapkričio 29 d. nutarimas I. D., I. S. ir kt. v. UAB „VEXILLUM“ (bylos Nr. 12NKV72). Prieiga per internetą: < https://www.mruni.eu/upload/iblock/65b/12_Ieva%20Navickaite-Sakalauskiene.pdf>

¹²⁵ ESTT 2012 m. spalio 18 d. Sprendimas. Purely Creative Ltd, Strike Lucky Games Ltd, Winners Club Ltd, McIntyre & Dodd Marketing Ltd, Dodd Marketing Ltd, Adrian Williams, Wendy Ruck, Catherine Cummings, Peter Henry prieš Office of Fair Trading, C428/11

Nesąžiningos komercinės veiklos atvejai, kai respondentai kreipėsi dėl žalos atlyginimo



15 paveikslas. Respondentų pasiskirstymas pagal dažniausiai pasitaikiusius praktikoje nesąžiningos komercinės veiklos atvejus, kai teko kreiptis dėl žalos atlyginimo

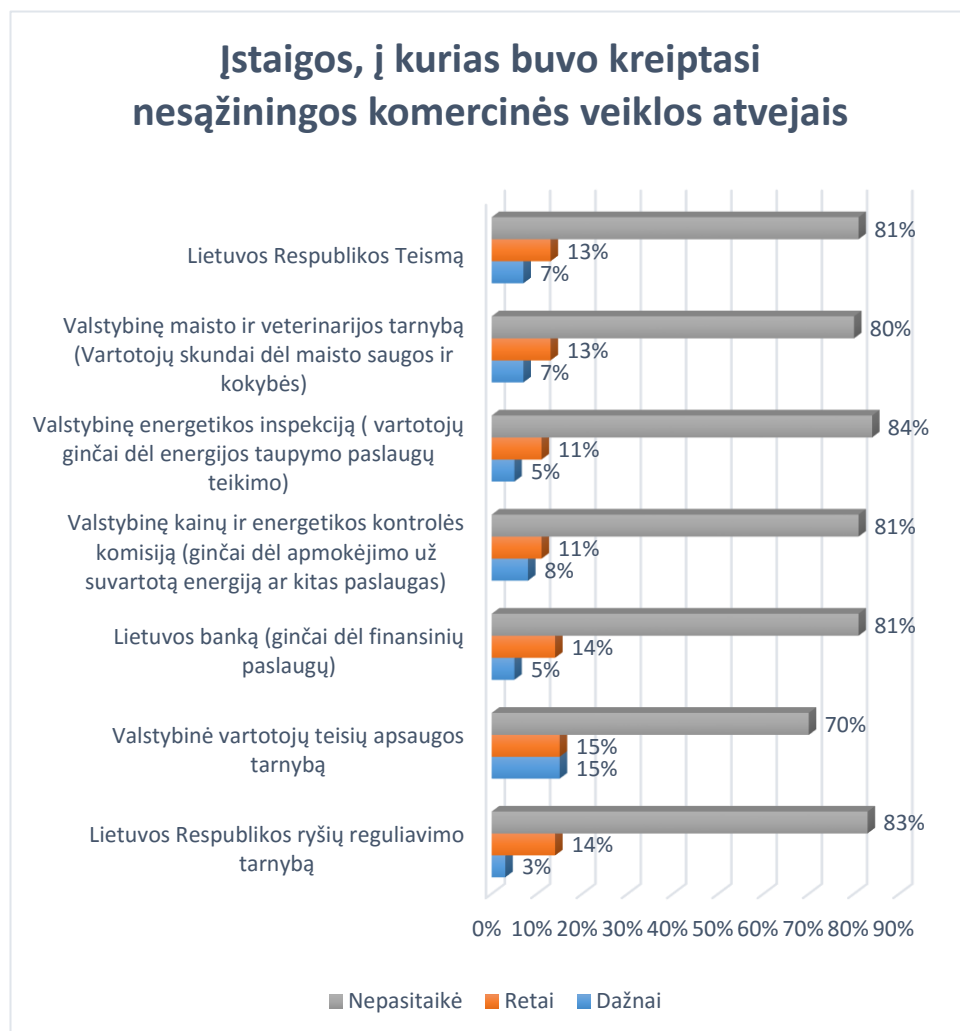
Tyrimo metu atskleista, kad respondentų praktikoje buvo dažniausiai kreiptasi dėl nesąžiningos komercinės veiklos atvejų į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą (15 proc.) respondentų kreipėsi „dažnai“ ir (19 proc.) – „retai“. Likusioji dalis respondentų į pastarąją įstaigą nesikreipė (16 pv.).

Kiek mažiau, po (7 proc.) respondentų kreipėsi į Valstybinę maisto ir veterinarijos tarnybą – t.y.: vartotojų skundai dėl maisto saugos ir kokybės atvejų bei į Lietuvos

Respublikos Teismą, o (8 proc.) respondentų kreipėsi į Valstybinę kainų ir energetikos kontrolės komisiją, t.y.: ginčai dėl apmokėjimo už suvartotą energiją ir kitas paslaugas. Po (13 proc.) tyrime dalyvavusių respondentų kreipėsi į Valstybinę maisto ir veterinarijos tarnybą bei Lietuvos Respublikos Teismą ir (11 proc.) į Valstybinę kainų ir energetikos kontrolės komisiją „retai“. Likusioji dalis respondentų nesikreipė nei į vieną iš įvardintų institucijų.

Tik po (5 proc.) respondentų kreipėsi į Valstybinę energetikos inspekciją, t.y.: vartotojų ginčai dėl energijos taupymo paslaugų teikimo ir į Lietuvos banką, t.y.: ginčai dėl finansinių paslaugų, o (11 proc.) ir (14 proc.) respondentų į pastaruosius objektus kreipėsi – „retai“. Tik (3 proc.) respondentų teko kreiptis į Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybą „dažnai“, o „retai“ – (14 proc.). Likusioji dalis respondentų į pastarąjį subjektą nesikreipė.

Apibendrinus tyrimo metu gautus duomenis, paaiškėjo, kad dažniausiai respondentams teko kreiptis, dėl nesąžininga komercine veikla padarytos žalos atlyginimo, į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą ir kiek rečiau į Valstybinę kainų ir energetikos kontrolės komisiją, Valstybinę maisto ir veterinarijos tarnybą ir Lietuvos Respublikos Teismą. Rečiausiai teko kreiptis į Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybą, Valstybinę energetikos inspekciją ir Lietuvos banką.



16 paveikslas. **Respondentų pasiskirstymas pagal institucijas, į kurias buvo kreiptasi, dėl nesąžininga komercine veikla padarytos žalos**

(21 proc.) respondentų patirtos žalos atlyginimo reikalavo „dažnai“, remiantis sutartiniais santykiais, o remiantis nesutartiniais santykiais (10 proc.).

Teko kreiptis „kartais“ (13 proc.) dėl žalos atsiradusios nesutartinių santykių pagrindu, o (9 proc.) sutartinių santykių pagrindu. (13 proc.) respondentų kreipėsi „retai“ dėl žalos atsiradusios dėl nesutarinių santykių pagrindu, o (7 proc.) sutartinių santykių pagrindu. Likusioji dalis respondentų nesikreipė dėl žalos atlyginimo (17 pav.).

Apibendrinus tyrimo metu gautus duomenis, paaiškėjo, kad (37 proc.) respondentų žalos atlyginimo reikalavimo pagrindas – sutartiniai santykiai, o (36 proc.) – nesutartiniai santykiai.



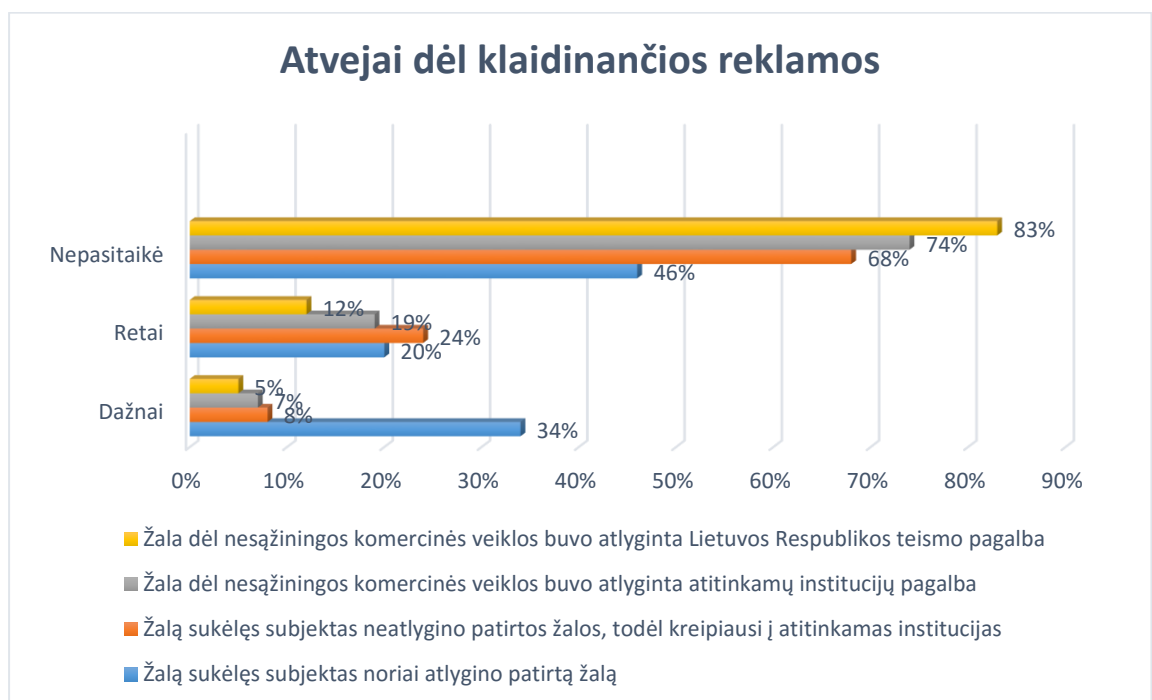
17 paveikslas. **Respondentų pasiskirstymas pagal žalos atlyginimo pagrindą**

Tyrimo metu paaiškėjo, kad dalis respondentų susidūrė su žalos atlyginimo reikalavimo reiškiniu dažnai, o kita dalis retai. Dažnai susidūrusių respondentų žalos atlyginimo reikalavimo atvejų pasiskirstymas: didžioji dalis respondentų (34 proc.) teigė, kad pastariesiems patirtą žalą atlygino subjektai, kurie ir buvo atsakingi už jos atsiradimo priežastis. Tačiau (8 proc.) respondentų teigė, kad jų praktikoje dažnai pasitaikė situacijos,

kai žalą sukėlęs subjektas neatlygino patirtos žalos, todėl buvo priverstas kreiptis į atitinkamas institucijas. O (7 proc.) respondentų teigė, kad jų praktikoje dažnai pasitaikė situacijos, kai žala dėl nesąžiningos komercinės veiklos buvo atlyginta atitinkamų institucijų pagalba ir (5 proc.) teigė, kad žala dėl nesąžiningos komercinės veiklos buvo atlyginta Lietuvos Respublikos teismo pagalba.

Retai susidūrusių respondentų su žalos atlyginimo reikalavimo atveju pasiskirstymas: didžioji dalis respondentų (24 proc.) teigė, kad žalą sukėlęs subjektas neatlygino patirtos žalos, todėl buvo priverstas kreiptis į atitinkamas institucijas, o (20 proc.) respondentų teigė, kad pastariesiems patirtą žalą atlygino subjektai, kurie ir buvo atsakingi už jos atsiradimo priežastis. Kiek mažiau – (19 proc.) respondentų teigė, kad jų praktikoje dažnai pasitaikė situacijos, kai žala dėl nesąžiningos komercinės veiklos buvo atlyginta atitinkamų institucijų pagalba. (12 proc.) teigė, kad žala dėl nesąžiningos komercinės veiklos buvo atlyginta Lietuvos Respublikos teismo pagalba (18 pav.).

Apibendrinus tyrimo metu gautus duomenis, galima daryti prielaidą, kad dažniausiai pasitaikę respondentų praktikoje atvejai, kai pastariesiems patirtą žalą atlygina subjektai, kurie ir buvo atsakingi už jos atsiradimo priežastis. Tačiau pasitaiko ir atvejų, kai žalą sukėlęs subjektas neatlygino patirtos žalos, todėl buvo priverstas kreiptis į atitinkamas institucijas. Kiek mažesnė respondentų dalis teigė, kad žala buvo atlyginta atitinkamų institucijų pagalba. Rečiausiai pasitaikę atvejai, kai žala dėl nesąžiningos komercinės veiklos buvo atlyginta Lietuvos Respublikos teismo pagalba.



18 paveikslas. Respondentų pasiskirstymas pagal praktikoje dažniausiai pasitaikiusias žalos atlyginimo ypatumus

Apibendrinus tyrimo metu gautus rezultatus, galima daryti prielaidą, kad daugumos respondentų nuomonė apie pateikiamą informaciją reklamose yra neigiama, nes didžiosios dalies respondentų manymu, reklamose pateikiama tik ta informacija, kuri naudinga pardavėjui arba pateikiama tik dalis informacijos kurią vartotojas turėtų žinoti, o kita dalis informacijos nuslepia ar net pateikiama klaidingai. Svarbu pažymėti, kad respondentai dažnai susiduria su nesąžininga komercine veikla, o pastarųjų praktikoje dažniausiai nesąžiningos komercinės veiklos atvejai pasitaiko paslaugas/produktus siūlančiose, reklamuojančiose internetinėse svetainėse, reklamuojant vartojimo prekes, kaip pvz.: drabužius, avalynę, interjero, higienos reikmenis bei informaciniuose portaluose, t.y.: internetiniuose tinklalapiuose, kuriuose vyrauja „Google AdWords“ reklama. Rečiausiai pasitaikantys nesąžiningos komercinės veiklos atvejai yra vaikams skirtoje reklamoje, tiek internete, televizijoje ar radijo stotyse bei vartojimo prekių, t.y.: maisto produktų srityje. Tačiau tyrimo metu atskleista, kad nepriklausomai nuo to jog dauguma tyrime dalyvavusių asmenų yra su aukštuoju išsilavinimu, jauno ir vidutinio amžiaus, gyvenantys didmiesčiuose, tačiau didžioji dalis respondentų nežino ne tik kur kreiptis dėl klaidinančios reklamos su kuria susiduria, bet ir nežino, kad tokia galimybė apskritai egzistuoja. O tai sudaro teigiamas sąlygas klaidinančios reklamos sklaidos atžvilgiu. Respondentų nuomone, esminė priežastis, įtakojanti klaidingą reklamos sklaidą, yra ta, kad dalis informacijos praleidžiama, o kita dalis informacijos pateikiama dviprasmiškai.

Respondentų praktikoje dažniausiai pasitaikiusios situacijos, kai pastariesiems teko kreiptis dėl nesąžininga komercine veikla padarytos žalos atlyginimo, susijusios su apgaulingu nemokamų prekių bei paslaugų siūlymu; su „piramidės sistemos principo naudojimu“, su klaidinančiu pranešimu apie ypatingas sąlygas; su klaidingai pateikta informacija apie tam tikrą gydomąjį poveikį bei su situacijomis, kai prekytojai neturi pakankamo prekių kiekio ar paslaugų ir nėra nurodomi parduodamų prekių – paslaugų kiekiai ir galiojimo trukmė. Rečiausiai pasitaikančios situacijos, kai pastariesiems teko kreiptis dėl nesąžininga komercine veikla padarytos žalos atlyginimo yra susijusios su vaikų manipuliacija ir kai siūlomi netikri prizai ir dovanos, netikri, riboti ir kiti įkyrūs pasiūlymai bei užsakomi reklaminiai straipsniai, t.y.: paslėptas reklamos žiniasklaidoje būdas. Tačiau nepaisant to, kad tyrime dalyvavę respondentai dažnai susiduria su nesąžininga komercine veikla, didžioji dalis respondentų nereikalauja žalos atlyginimo dėl savo, kaip vartotojo, pažeidžiamų teisių, nes neturi laiko ieškoti tiesos ir mano, kad vartotojas – silpnoji šalis,

kuri neturi galimybės pasiekti objektyvios tiesos ir ignoruoja, t.y.: nekreipia dėmesio, kai jų, kaip vartotojų teisės yra pažeidžiamos. Kiek mažiau respondentų nedelsiant kreipiasi į konkretų subjektą dėl kurio kaltės patiria žalą arba kreipiasi į atitinkamas institucijas ir reikalauja žalos atlyginimo.

Tyrimo metu atskleista, kad dažniausiai pasitaikę respondentų praktikoje atvejai, kai pastariesiems patirtą žalą atlygina subjektai, kurie ir buvo atsakingi už jos atsiradimo priežastis. Tačiau pasitaiko ir atvejų, kai žalą sukėlus subjektas neatlygino patirtos žalos, todėl respondentai buvo priversti kreiptis į atitinkamas institucijas. Tačiau rečiau atvejai, respondentų praktikoje, kai žala dėl nesąžiningos komercinės veiklos atlyginama Lietuvos Respublikos teismo pagalba. O respondentų pasiskirstymas pagal žalos atlyginimo pagrindus yra beveik vienodas, nes (37 proc.) respondentų žalos atlyginimo reikalavo – sutartinių santykių pagrindu, o (36 proc.) – nesutartinių santykių pagrindu.

IŠVADOS

Deliktinė atsakomybė atsiranda tik tuo atveju, kai yra nustatomos pastarosios atsakomybės sąlygos: tam tikras neteisėtas veikimas arba neveikimas, bet kokio pobūdžio žala, tam tikras priežastinis ryšys bei kaltė. Tačiau praktikoje pasitaiko ir atveju, kai įstatyme yra nustatoma atsakomybė ir be kaltės. Atsakomybės be kaltės institutas pasitelkiamas, kai siekiama stiprinti vartotojų teises ir tuo pačiu apsaugoti nuo nesąžiningos komercinės veiklos – nuo tam tikrų paslaugų ir produktų, kurie kelia grėsmę vartotojų atžvilgiu. Esminiai sutartinės ir deliktinės atsakomybės tarpusavio požymiai: deliktinės atsakomybės grėsmė gali kilti kiekvienam teisės subjektui, kuris padarė atitinkamą žalą, priešingai nei sutartinės atsakomybės atveju, kai atsakomybė atsiranda tik tarp tų asmenų, kurie tarpusavyje susiję sutartimi. Neretai pasitaiko atveju, kai abi šalys siejamos sutartiniais santykiais, tačiau deliktinė atsakomybė yra žalos atlyginimo pagrindas.

Siekiant nesąžiningos komercinės veiklos kontrolės, praktikoje neretai kyla problemų dėl sutartinės ir deliktinės atsakomybės atribojimo. Tiek vienos, tiek kitos atsakomybės atžvilgiu – turi būti elgiamasi rūpestingai ir išvengiama galima žala, tačiau sutartinės atsakomybės atžvilgiu – nukentėjęs asmuo siekia sutarties įvykdymo, o deliktinės atsakomybės atveju – absoliučios teisių gynybos. Tiek teismai, tiek priežiūros institucijos, nagrinėdamos verslininkų veiksmus, atitinkančius nesąžiningos komercinės veiklos požymius, kurie apibrėžti ir nustatyti LR nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatyme, susiduria su esmine problema, t.y.: sudėtingu agresyvios komercinės veiklos draudimą įtvirtinančių nuostatų taikymu. Siekiant įrodyti, kad verslininko veiksmai yra agresyvūs, vien agresijos vartotojo atžvilgiu neužtenka, nes svarbu įrodyti faktą, kad komercinė veikla ne tik apribojo vidutinio vartotojo laisvę sprendimo priėmimo atžvilgiu, bet ir tokiu būdu įtakojo priimti sprendimą, kurio nebūtų priėmęs kitu atveju. Taip pat svarbu pažymėti, kad dėl sudėtingo agresyvios komercinės veiklos draudimą įtvirtinančių nuostatų taikymo, Teisingumo Teismo praktikai paliekama pastarųjų nuostatų taikymo srities apibrėžtis. Taip pat svarbu atkreipti dėmesį, kad siekiant išspręsti deliktinės ir sutartinės atsakomybės tarpusavio konkurenciją, teismuose taikomi pastarieji kriterijai: nukentėjusiajam užtikrinama teisė į žalos atlyginimą; draudžiama nukentėjusiajam asmeniui piktnaudžiauti teise, su tikslu išvengti jam nepalankių sutarties sutarčių teisės normų; siekiant ir deliktinės, ir sutartinės atsakomybės, pastarųjų tarpusavio konkurencijos reikšmė nėra tokia svarbi, lyginant su vienodo rezultato svarba. Esant sutartinės ir deliktinės atsakomybės konkurencijai, kai atliekami nesąžininga komercine veikla laikytini veiksmai ir kai tarp šalių yra sudaryta sutartis bei dėl tam tikrų neteisėtų veiksmų padaryta žala, o

veiksmai atitinka ir deliktą, ir sutarties pažeidimą, išlieka prielaidos vartotojui reikalauti, kad verslininkas žalą atlygintų tiek pagal deliktinės, tiek pagal sutartinės atsakomybės taisykles. Kitaip tariant, net tada, kai tarp šalių yra sutartiniai santykiai ir dėl tam tikrų neteisėtų veiksmų padaroma žala, o pastarieji veiksmai atitinka tiek deliktą, tiek ir sutarties pažeidimą, išlieka prielaidos taikyti tiek deliktinę, tiek sutartinę atsakomybę.

Respondentų praktikoje dažniausiai pasitaikiusios situacijos, kai pastariesiems teko kreiptis dėl nesąžininga komercine veikla padarytos žalos atlyginimo, susijusios su apgaulingu nemokamų prekių bei paslaugų siūlymu; su „piramidės sistemos principo naudojimu“, su klaidinančiu pranešimu apie ypatingas sąlygas; su klaidingai pateikta informacija apie tam tikrą gydomąjį poveikį bei su situacijomis, kai prekytojai neturi pakankamo prekių kiekio ar paslaugų ir nėra nurodomi parduodamų prekių – paslaugų kiekiai ir galiojimo trukmė. Tačiau tyrimo metu paaiškėjo, kad apytiksliai vienoda respondentų dalis, žalos atlyginimo reikalavo tiek sutartinių santykių pagrindu, tiek ir nesutartinių santykių pagrindu. Dažniausiai pasitaikę respondentų praktikoje atvejai, kai pastariesiems patirtą žalą atlygina subjektai, kurie ir buvo atsakingi už jos atsiradimo priežastis. Tačiau pasitaiko ir atvejų, kai žalą sukėlęs subjektas neatlygino patirtos žalos, todėl respondentai buvo priversti kreiptis į atitinkamas institucijas. Apibendrinus, galima daryti išvadą, kad vartotojų teisių gynimas, t.y.: žalos atlyginimo išreikalavimas, pagrįstas verslo gera valia, o vartotojų problemos nesąžiningos komercinės veiklos atžvilgiu lieka neišspręstos dėl to, kad dalis vartotojų, verslininko vykdomos nesąžiningos komercinės veiklos atžvilgiu, nesiima jokių veiksmų.

SANTRAUKA

Kiekvienas vartotojas susiduria su situacija, kai jo interesai būna pažeidžiami, o vienas iš pažeistų teisių atkūrimo būdų – civilinė teisinė atsakomybė, kuri remiantis Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.245 str. 2 p. skirstoma į sutartinę ir deliktinę. Deliktinės ir sutartinės atsakomybės tarpusavio santykis aktuali problema ne tik Lietuvoje, bet ir kitose valstybėse. Esminė problema, kuri aktuali nesąžiningos komercinės veiklos kontrolės kontekste, tiek proceso šalių, tiek teismų atžvilgiu – itin komplikotas delikto sutapimo ir sutarties pažeidimo išskyrimas, nes neretai pasitaiko atvejų, kai tam tikruose veiksmuose yra tiek sutartinių, tiek delikto pažeidimo požymių, o tos pačios faktinės aplinkybės kvalifikuojamos ir kaip deliktas, ir kaip sutarties pažeidimas. Dėl šios priežasties teismų praktikoje neretai kyla problemų dėl sutartinės ir deliktinės atsakomybės atribojimo. Todėl magistrinio darbo tikslas – nustatyti sutartinės ir deliktinės atsakomybės atribojimo ypatumus nesąžiningos komercinės veiklos kontrolės įgyvendinimo kontekste. *Darbo objektas* – deliktinė atsakomybė nesąžiningos komercinės veiklos kontrolės įgyvendinimo kontekste. *Hipotezė* – nesąžiningos komercinės veiklos kontrolės esminė įgyvendinimo problema – itin komplikotas delikto sutapimo ir sutarties pažeidimo išskyrimas.

Šiame magistriniame darbe išsamiai nagrinėjama teismų praktika, kurios pagalba siekiama nustatyti dažniausiai pasitaikančius deliktinės ir sutartinės atsakomybės tarpusavio atskyrimo problematikos ypatumus, nesąžiningos komercinės veiklos kontrolės įgyvendinimo kontekste. Pirmoje darbo dalyje, atliekama mokslinės literatūros, statistinių duomenų, dokumentų analizė, siekiant išanalizuoti deliktinės atsakomybės sampratą ir nustatyti esminius sutartinės ir deliktinės atsakomybės tarpusavio požymius, nesąžiningos komercinės veiklos kontrolės įgyvendinimo kontekste bei nustatyti deliktinės ir sutartinės atsakomybės tarpusavio atskyrimo problematikos ypatumus, nesąžiningos komercinės veiklos kontrolės įgyvendinimo kontekste. Antroje darbo dalyje siekiama nustatyti ir įvertinti dažniausiai pasitaikančius deliktinės atsakomybės aspektus, tokius kaip: dažniausiai pasitaikančius, kreipimosi dėl žalos atlyginimo, padaryto nesąžininga komercine veikla atvejus; žalos atlyginimo pagrindus; nesąžiningos/klaidingos reklamos, tiesiogiai ir netiesiogiai pažeidžiančios respondentų bei teisėtų konkurentų ekonominių interesų ypatumus, pasirinktas kiekybinis tyrimo metodas, anketinė respondentų apklausa.

Atlikus tyrimą paaiškėjo, kad dažniausiai respondentų praktikoje pasitaiko atvejai, kai pastariesiems patirtą žalą atlygina subjektai, kurie ir buvo atsakingi už jos atsiradimo priežastis. Tačiau pasitaiko ir atvejų, kai žalą sukėlęs subjektas neatlygino patirtos žalos,

todėl respondentai buvo priversti kreiptis į atitinkamas institucijas. Apibendrinus, galima daryti išvadą, kad vartotojų teisių gynimas, t.y: žalos atlyginimo išreikalavimas, pagrįstas verslo gera valia, o vartotojų problemos nesažiningos komercinės veiklos atžvilgiu lieka neišspręstos dėl to, kad dalis vartotojų, verslininko vykdomos nesažiningos komercinės veiklos atžvilgiu, nesiima jokių veiksmų.

SUMMARY

Every consumer is faced with a situation when his interests are violated, and one of the ways to restore the violated rights is civil liability, which, according to Article 6.245 paragraph 2 of the Civil Code of the Republic of Lithuania is divided into contractual and tort. The relationship between non- contractual and contractual liability is a relevant problem not only in Lithuania , but also in other countries. Essential problem, which is relevant in the context of the control of unfair commercial practices, both for the parties to the proceedings and the courts, is the highly complicated distinction between tort and breach of contract, as certain acts often have both contractual and tort breach and the same factual circumstances. qualify both as a tort and as a breach of contract. For this reason, the delimitation of contractual and non-contractual liability often arises in case law . Therefore, the aim of the master's thesis is to determine the peculiarities of the delimitation of contractual and non-contractual liability in the context of the implementation of the control of unfair commercial activities. *The subject of the work is non-contractual liability in the context of the implementation of the control of unfair commercial practices. The hypothesis - the main problem of implementation of unfair commercial activity control - is a very complicated distinction between tort coincidence and breach of contract.*

This master thesis analyzes in detail cases of law, which is designed to determine the most frequently occurring tort and contractual liability, the separation between the problematic features of unfair commercial practices in the control of the implementation of context. The first work in , performed scientific literature , statistics, analysis of documents, in order to analyze the non-contractual liability of the concept and identify the essential contractual and non-contractual liability between the signs, unfair commercial practices in the control of the implementation of the context and identify tort and contractual liability between the separation of problematic features of unfair commercial practices control in the context of implementation. The second part of the work aims to identify and evaluate the most common aspects of non-contractual liability, such as: the most common cases of claims for damages caused by unfair commercial practices; grounds for damages; unfair / misleading advertising, directly and indirectly violating the peculiarities of economic interests of respondents and legitimate competitors, the chosen method of quantitative research, questionnaire survey of respondents.

The survey revealed that the most common in the practice of the respondents are cases when the damage suffered by the latter is compensated by the entities that were responsible for the causes of its occurrence. However, there are also cases when the entity that caused

the damage did not compensate for the damage suffered, so the respondents were forced to contact the relevant authorities. In summary, it can be concluded that consumer protection, ie : claiming damages based on the good faith of the business, and consumer problems with unfair commercial practices remain unresolved due to the fact that some consumers do not take any action against unfair commercial practices.

LITERATŪROS SĄRAŠAS

Europos Sąjungos teisės norminiai aktai

1. Europos Sąjungos sutartis (Mastrichto sutartis), liep. 29, 1992, 1992 O. L. (C 191).
2. 2005 m. gegužės 11 d. Europos Parlamento ir Tarybos 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. *Europos Sąjungos oficialusis leidinys L 149/22*, 2005 06 11.

Lietuvos teisės norminiai aktai

3. Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas. *Valstybės žinios*, 2000, Nr. 74-2262; Nr. 77; Nr. 80; Nr. 82.
4. Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymas. *Valstybės žinios*, 2008, Nr. 6-212.
5. Lietuvos Respublikos reklamos įstatymas. *Valstybės žinios*, 2000, Nr. 64-1937.
6. Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas. *Valstybės žinios*, 1994, Nr. 94-1833.
7. Lietuvos Respublikos vartotojų teisių gynimo įstatymo pakeitimo įstatymas *Valstybės žinios*, 2007, Nr. 12-488.

Specialioji literatūra

8. AMBRASIENĖ, D., *et al. Lyginamoji sutarčių teisė: Lietuva Europiniame kontekste. Vilnius: Justitia, 2013.*
9. IVANAUSKIENĖ, E. *Deliktinės ir sutartinės civilinės atsakomybės pagrindų konkurencija: daktaro disertacija. Socialiniai mokslai, teisė (01S). Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, 2016.*
10. NAVICKAITĖ-SAKALAUŠKIENĖ, I., *Vartotojų apsauga nuo nesąžiningos komercinės veiklos Europos Sąjungos ir Lietuvos teisėje.*[interaktyvus]. Daktaro disertacija, Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, 2016., p.22 [žiūrėta 2020 m. kovo 2 d.]. Prieiga per internetą: < vb.mruni.eu > object > elaba:15792417>

11. NAVICKAITĖ-SAKALAUŠKIENĖ, I., „Agresyvos komercinės veiklos draudimas pagal Nesąžiningos komercinės veiklos direktyvą“. *Socialinių mokslų studijos*. 2015.
12. NORKŪNAS, A.; SELELIONYTĖ-DRUKTEINIENĖ, S., *Civilinės atsakomybės praktikumas*. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, 2008.
13. RIMKAVIČIUS, M. *Sąžiningos ir nesąžiningos komercinės veiklos samprata*. [Interaktyvus]. Vilniaus universitetas, 2011, ISSN 1392–1274 [žiūrėta 2019 m. lapkričio 17 d.]. Prieiga per internetą: <https://www.zurnalai.vu.lt/teise/article/view/139/107>
14. RYBAKAS, A., *Deliktinės atsakomybės taikymas sutartiniuose santykiuose*. [Interaktyvus]. Magistro baigiamasis darbas. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, 2006.
15. SAVICKAITĖ-SAKALAUŠKIENĖ, I. *Agresyvos komercinės veiklos draudimas pagal nesąžiningos komercinės veiklos direktyvą*. [interaktyvus]. Jurisprudencija, ISSN 2029–2244, p. 366-367. iš Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos 2012 m. lapkričio 29 d. nutarimas I. D., I. S. ir kt. v. UAB „VEXILLUM“ (bylos Nr. 12NKV72). Prieiga per internetą: <https://www.mruni.eu/upload/iblock/65b/12_Ieva%20Navickaite-Sakalauskiene.pdf>
16. SELELIONYTĖ, S. *Neteisėtumas kaip valstybės deliktinės atsakomybės sąlyga*. [Interaktyvus]. Jurisprudencija, (79); 102–112, 2006. [žiūrėta 2019 m. spalio 25 d.]. Prieiga per internetą: <https://www.mruni.eu/upload/iblock/11b/11_selelionyte.pdf>
17. ŠVAMBARYTĖ, E., *Nesąžiningos sąlygos vartojimo sutartyse: praktinis aspektas*. [interaktyvus]. Magistro baigiamasis darbas. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, 2015. [žiūrėta 2019 m. spalio 29 d.]. Prieiga per internetą < vb.mruni.eu › object › elaba:8615707>
18. ULOZAS, M.; NOVIKOVIENĖ, L., *Gamintojo civilinė atsakomybė už netinkamos kokybės produktais padarytą žalą: taikymo sąlygos bei atleidimo nuo jos kai kurie probleminiai aspektai*. [interaktyvus]. Mykolo Romerio universitetas: 2012, p., ISSN 2029–2244, [žiūrėta 2019 m. lapkričio 20 d.]. <Prieiga per internetą: https://www.mruni.eu/upload/iblock/b60/014_Ulozas.pdf>
19. VAVULINA, A. *Vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų kontrolės efektyvumo problematika*. [interaktyvus]. Vilniaus universitetas: 2016, [žiūrėta 2019 m. spalio 20 d.]. Prieiga per internetą: < epublications.vu.lt › object › elaba:35470670>

20. VYŠNIAUSKAITĖ, V., Sutartinės ir deliktinės atsakomybės santykis, [Interaktyvus]. Magistro baigiamasis darbas. Vilnius: Vilniaus universitetas, 2017, p. 28 [žiūrėta 2019 m. lapkričio 28 d.]. Prieiga per internetą: < epublications.vu.lt › object › elaba:35437230>.
21. ZAPOLSKIS, P. „Nesąžininga komercinė veikla ir vartotojo ekonominiai interesai.“ Iš *Vartotojų teisių apsaugos teisiniai aspektai Europos Sąjungoje: konferencijos mokslo darbų rinkinys*, 65–73. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, 2011.
22. BRIESKORN, k. Vertragshaftung und responsabilité contractuelle. tūbingen: Mohr siebeck, 2010
23. HECKENDORF, I. Die Haftung freier Berufe zwischen Vertrag und Delikt. Eine europaische Studie aus schweizerischer Perspektive. Bern: stampfli verlag AG Bern, 2006.
24. MAYR, V., Schutzpflichten im deutschen und franzÖsischen Recht. Eine rechtsvergleichende Untersuchung mit Einbeziehung der europäischen Rechtsharmonisierung. Frankfurt am Main: Peter lang GmbH, 2004, p.125.
25. SMITS, J. M., *Contract Law: A Comparative Introduction*. 2014

Teismų praktika

Teisingumo Teismo sprendimai ir nutartys

26. Europos Sąjungos Teisingumo Teismas. *2010 m. lapkričio 9 d. sprendimas Mediaprint Zeitungs- und Zeitschriftenverlag GmbH & Co. KG prieš “Österreich”-Zeitungsverlag GmbH, C-540/08*
27. Europos Sąjungos Teisingumo Teismas. *2012 m. spalio 18 d. sprendimas Purely Creative Ltd, Strike Lucky Games Ltd, Winners Club Ltd, McIntyre & Dodd Marketing Ltd, Dodd Marketing Ltd, Adrian Williams, Wendy Ruck, Catherine Cummings, Peter Henry prieš Office of Fair Trading, C428/11, dar nepaskelbtas Rinkinyje.*
28. MIKELĖNAS, V., The Common Core Project and the lithuanian Private law system. Opening up European law: the Common Core Projects towards Eastern and South Eastern Europe. Bussani, M.; Mattei, u. (eds.). Munich: sellier. european law Publishers.

29. MORÉTEAU, O., *Revisiting the Grey Zone Between Contract and Tort: The Role of Estoppel and Reliance in Mapping out the Law of Obligations*, [Interaktyvus]. *European Tort Law 2004*, p. 37 [žiūrėta 2019 m. lapkričio 18 d.]. Prieiga per internetą: https://link.springer.com/chapter/10.1007/3-211-30875-X_4

30.

Lietuvos Respublikos teismų praktika

31. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegija. 2009 m. birželio 1 d. nutartis civilinėje byloje UAB „Makveža“ v N. Č., Nr. 3K-3-256/2009, kat.

32. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegija. 2015 m. gegužės 28 d. nutartis civilinėje byloje UAB „Gaumina“ v. UAB „Raminora“, Nr. 3K-3-327-687/2015, kat.

33. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegija. 2015 m. lapkričio 28 d. nutartis civilinėje byloje „Bradley Enterprises Limited“ v. UAB „Metoil“, Nr. 3K-3-582-916/2015, kat.

34. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegija. 2015 m. gruodžio 18 d. nutartis civilinėje byloje UAB „Čitas“ v UAB „Eisiga“, Nr. 3K-3-671-248/2015, kat.

35. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegija. 2016 m. birželio 22 d. nutartis civilinėje byloje UAB „Klaipėdos miesto tvarka“ ir A. B. v UAB „Miesto tvarka“, Nr. 3K-3-326-695/2016, kat.

36. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegija. 2017 m. kovo 2 d. nutartis civilinėje byloje AB „Veiza“ vs UAB „Čili pica“, UAB „Čili Holdings“, UAB „Azijos skoniai“, UAB „Gamtos virtuvė“, UAB „GCW, Nr. E3K-3-99-701/2017, kat.

37. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegija. 2018 m. vasario 9 d. nutartis civilinėje byloje UAB „Baltic Realty Investments“ v. AB „Gjensidige“, Nr. E3K-3-20-916/2018, kat.

Nacionalinių neteisminių institucijų praktika

38. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos 2015 m. lapkričio 19 d. nutarimas „Dėl UAB „EASTCON AG LT“ Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo pažeidimo (bylos Nr. 12NKV-70).
39. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos 2018 m. vasario 1 d. nutarimas „Dėl „MAXIMA LT, UAB“ Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo pažeidimo (bylos Nr. 12NKV-14).
40. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos 2018 m. gegužės 17 d. nutarimas „Dėl UAB „ACTA IUVENTUS“ Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo pažeidimo (bylos Nr. 12 NKV-78).
41. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos 2018 m. gegužės 31 d. nutarimas „Dėl UAB „Orivas“ Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo pažeidimo (bylos Nr. Nr.12R-25).
42. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos 2018 m. rugpjūčio 30 d. nutarimas „Dėl UAB „ELECTRONIC TRADE“ Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo pažeidimo (bylos Nr. 12NKV-136).

Elektroniniai dokumentai

43. Teismų praktikos dėl sutartinės civilinės atsakomybės taikymo apžvalga, [interaktyvus], 2018 m. spalio 24 d., [žiūrėta 2019 m. spalio 29 d.]. Prieiga per internetą <https://www.lat.lt/lat-praktika/teismu-praktikos-apzvalgos/civiliniu-bylu-apzvalgos/67>
44. Lietuvos teismai. Civilinių bylų apžvalgos. [interaktyvus]. 2018 m. gegužės 23 d. Atskiri griežtosios deliktinės atsakomybės atvejai Lietuvos kasacinėje jurisprudencijoje [žiūrėta 2019 m. lapkričio 9 d.]. Prieiga per internetą <https://www.lat.lt/lat-praktika/teismu-praktikos-apzvalgos/civiliniu-bylu-apzvalgos/67>
45. Lietuvos Teismai. *Teismų praktikos dėl sutartinės civilinės atsakomybės taikymo apžvalga.*, [interaktyvus], 2018 m. spalio 24 d., . [žiūrėta 2019 m. lapkričio 16 d.]. Prieiga per internetą: <https://www.lat.lt/lat-praktika/teismu-praktikos-apzvalgos/civiliniu-bylu-apzvalgos/67>.
46. Lietuvos Teismai. 2018 metų statistikos ataskaitos: Civilinių bylų nagrinėjimo ataskaita, [interaktyvus; žiūrėta 2019 m. gruodžio 10 d.]. Prieiga per internetą: <https://www.teismai.lt/lt/visuomenei-ir-ziniasklaidai/statistika/106>

47. Lietuvos Teismai. 2017 metų statistikos ataskaitos: Civilinių bylų nagrinėjimo ataskaita, [interaktyvus; žiūrėta 2019 m. gruodžio 12 d.]. <Prieiga per internetą: <https://www.teismai.lt/lt/visuomenei-ir-ziniasklaidai/statistika/106>>
48. Lietuvos Teismai. 2016 metų statistikos ataskaitos: Civilinių bylų nagrinėjimo ataskaita, [interaktyvus; žiūrėta 2019 m. gruodžio 15 d.]. <Prieiga per internetą: <https://www.teismai.lt/lt/visuomenei-ir-ziniasklaidai/statistika/106>>
49. Lietuvos Teismai. 2015 metų statistikos ataskaitos: Civilinių bylų nagrinėjimo ataskaita, [interaktyvus; žiūrėta 2019 m. gruodžio 16 d.]. <Prieiga per internetą: <https://www.teismai.lt/lt/visuomenei-ir-ziniasklaidai/statistika/106>>

PRIEDAI

ANKETA

Gerbiamas Respondente,

vykdomas tyrimas, kurio tikslas nustatyti ir įvertinti dažniausiai pasitaikančius deliktinės atsakomybės aspektus, eilinio vartotojo atžvilgiu, nesąžiningos komercinės veiklos kontrolės įgyvendinimo kontekste. (Jums tinkantį atsakymą pažymėkite X).

Dėkoju už dalyvavimą apklausoje.

1. Tinkamą atsakymą pažymėkite – X.

Koks Jūsų amžius?	≤ 30	30 – 40	40 – 50	50 – 60	60 – 65	65 ≤
Koks Jūsų išsilavinimas?	Specialusis vidurinis	Aukštasis neuniversitetinis	Aukštasis universitetinis	Kita – (įrašykite)		
Kokia Jūsų gyvenamoji vieta?	Vienkiemis	Kaimas	Mažas miestelis (iki 15 tūkst. gyventojų)	Miestas, kuriame gyvena daugiau nei 15 tūkst. gyventojų	Didmiestis	

2. Kokia Jūsų nuomonė apie reklamose pateikiamą informaciją ?

- Pateikiama svarbiausia informacija, kurią vartotojas turi žinoti;
- Pateikiama dalis informacijos, kurią vartotojas turi žinoti;
- Pateikiama klaidinanti informacija;
- Pateikiama tik ta informacija, kuri naudinga pardavėjui.

3. Kaip manote, kokios priežastys gali įtakoti klaidingos reklamos sklaidą?

- a) Pateikiama informacija yra dviprasmiška;
- b) Dalis informacijos praleidžiama;
- c) Informacijos pateikimo forma arba būdas neteisingi;

4. Ar dažnai pasitaiko atvejų, kai tenka nusivilti reklamuojamu pirkinium?

- a) Labai dažnai, nes neatitinka mano lūkesčių;
- b) Dažnai, nes neatitinka reklamoje pateiktos informacijos;
- c) Netenka nusivilti, nes visiškai atitinka reklamoje pateiktą informaciją;
- d) Netenka nusivilti reklamuojamu pirkinium, nes niekada netikiu reklamoje teikiama informacija apie produktų kokybę.

5. Kaip manote, kokios priežastys gali įtakoti klaidingos reklamos sklaidą?

- a) Pateikiama informacija yra dviprasmiška;
- b) Dalis informacijos praleidžiama;
- c) Informacijos pateikimo forma arba būdas neteisingi;

6. Kaip Jus įtakoja reklama, kuri itin dažnai kartojama?

- a) Erzina;
- b) Kelia pasipiktinimą;
- c) Kelia susidomėjimą;
- d) Kelia diskusijas tarp šeimos, draugų ir kolegų;
- e) Atsiranda poreikis prekę įsigyti.

7. Kokią įtaką reklama turi Jūsų apsisprendimams pirkinių atžvilgiu ?

- a) Apsisprendimų neįtakoja, nes nėra svarbu ar prekė reklamuojama;
- b) Apsisprendimus įtakoja, nes dažniausiai perkate tik tas prekes, kurios reklamuojamos;
- c) Atkreipiate dėmesį į reklamuojamas prekes, tačiau galutinį sprendimą priimate neatsižvelgiant į reklamoje pateiktą informaciją.

8. Ar žinote kur kreiptis dėl klaidinančios reklamos?

- a) Taip;
- b) Ne.

c) Nežinojau, kad tokia galimybė yra

9. Ar dažnai tenka matyti nesąžiningos komercinės veiklos atvejus, elektroninėje erdvėje ar kitų vartojamų prekių kontekste ?

Kriterijus	Nuolatos	Dažnai	Retai	Kartais	Nepasitaikė
Paslaugas / produktus siūlančiose, reklamuojančiose internetinėse svetainėse;					
Informaciniuose portaluose (internetiniuose tinklalapiuose, kuriuose vyrauja „Google AdWords“ reklama);					
Vaikams skirtoje reklamoje (internete, televizijoje, radijo stotyse ir t.t.);					
Vartojimo prekių atžvilgiu (maisto prekės);					
Vartojimo prekių atžvilgiu (drabužiai, avalynė, interjero, higienos ir kosmetikos reikmenys, elektronikos įrenginiai, ryšio technologijos ir kt.)					

10. Kai nesąžiningos komercinės veiklos kontekste pažeidžiamos Jūsų vartotojo teisės, kaip Jūs dažniausiai elgiatės?

Kriterijus	Nuolatos	Dažnai	Retai	Kartais	Nepasitaikė
Nekreipiu dėmesio;					

Nereikalauju žalos atlyginimo, nes manau, kad vartotojas – silpnoji šalis, neturinti galimybės pasiekti objektyvios tiesos;					
Nereikalauju žalos atlyginimo, nes neturiu laiko ieškoti tiesos;					
Nedelsiant kreipiuosi į konkretų subjektą dėl kurio kaltės patyriau žalą ir reikalauju žalos atlyginimo;					
Nedelsiant kreipiuosi į atitinkamas institucijas ir reikalauju žalos atlyginimo.					

11. Dėl kurių iš išvardintų atvejų, dažniausiai teko kreiptis dėl žalos atlyginimo?

Kriterijus	Nuolatos	Dažnai	Retai	Kartais	Nepasitaikė
Reklaminio jauko (kai prekyautojai neturi pakankamo kiekio prekių, paslaugų ir nenurodo parduodamų prekių – paslaugų kiekio ir galiojimo trukmės;					
Apgaulingas nemokamų prekių bei paslaugų siūlymas (kai nenurodomos realios kainos, įtraukiamos prekių, paslaugų kainos į pirkinio kainą ir teigiama, kad					

paslauga ar prekė nemokama);					
Manipuliacija vaikais (kai vaikas skatinamas įsigyti tam tikrus jiems skirtus produktus, pvz.: „įsigyk žaislą dabar, paprašyk tėvų padovanoti šį žaislą“ ir t.t.)					
Klaidinga informacija tam tikro gydomojo poveikio atžvilgiu (kai pateikiami patraukliai skambantys teiginiai, pvz.: „prekės pagalba vėl būsite lieknas, tam tikras produktas turi gydomųjų savybių, tai pagrįsta moksliskai“ ir pan.);					
Paslėptos reklamos žiniasklaidoje būdas – užsakomi reklaminiai straipsniai (kai vartotojas neinformuojamas apie reklamos iniciatorių);					
Naudojamas piramidinės sistemos principas (tam tikra įtraukimo sistema, kai už tai gaunamas atlygis, o patys produktai ir jų vartojimas bei pardavimai – antraeiliai);					
Netikri prizai ir dovanos; Netikri, riboti ir kiti įkyrūs pasiūlymai;					

Klaidinantis pranešimas apie ypatingas sąlygas.					

12. Kai kreipėtės dėl žalos atlyginimo, kokie nesąžiningos komercinės veiklos atvejai pasitaikė dažniausiai?

Kriterijus	Nuolatos	Dažnai	Retai	Kartais	Nepasitaikė
Kai internetinėje parduotuvėje, pateikus užsakymą, siekiant įsigyti norimas prekes už nurodytą kainą, jūsų užsakymas buvo atšauktas nurodant, kad įvyko klaida, o pirkinio kaina buvo nurodyta neteisingai;					
Kai internetiniame puslapyje buvo reklama, jog prekei yra taikoma nuolaida, nurodoma prekės kaina, o užsisakius prekę, po tam tikro laiko, gautas pranešimas iš pardavėjo, kad prekės pristatyti jis negalės, nes įvyko klaida;					
Kai internetiniame puslapyje užsisakius prekę, pardavėjas atsiuntė laišką, kad užsakyta prekė išparduoda ir nebus pristatyta;					
Kai siūloma įsigyti prekes, tačiau jas apmokėjus buvote					

informuotas, kad prekių nėra arba jas siūloma įsigyti brangiau;					
Kai gaunate į pašto dėžutę sąskaitą ar prekę, kurios neužsisakėte ir už kurią reikalaujama nedelsiant sumokėti;					

13. Kai tiesiogiai susidūrėte su nesąžiningos komercinės veiklos atvejais, kur dažniausiai kreipėtės dėl žalos atlyginimo?

Kriterijus	Nuolatos	Dažnai	Retai	Kartais	Nepasitaikė
Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybą;					
Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą;					
Lietuvos banką (ginčai dėl finansinių paslaugų);					
Valstybinę kainų ir energetikos kontrolės komisiją (ginčai dėl apmokėjimo už suvartotą energiją ar kitas paslaugas);					
Valstybinę energetikos inspekciją (vartotojų ginčai dėl energijos taupymo paslaugų teikimo);					
Valstybinę maisto ir veterinarijos tarnybą (Vartotojų skundai dėl maisto saugos ir kokybės);					

Lietuvos Respublikos Teisma.					
------------------------------	--	--	--	--	--

14. Koku pagrindu, dažniausiai, kreipėtės dėl žalos atlyginimo?

Kriterijus	Nuolatos	Dažnai	Retai	Kartais	Nepasitaikė
Patirtos žalos atlyginimas buvo reikalaujamas, remiantis sutartiniais santykiais (sudarytos sutarties pagrindu);					
Patirtos žalos atlyginimas buvo reikalaujamas, remiantis nesutartiniais santykiais (sutartis nebuvo sudaryta);					

15. Kokie atvejai, Jūsų praktikoje, dėl žalos atlyginimo, pasitaikė dažniausiai?

Kriterijus	Nuolatos	Dažnai	Retai	Kartais	Nepasitaikė
Žalą sukėlęs subjektas noriai atlygino patirtą žalą;					
Žalą sukėlęs subjektas neatlygino patirtos žalos, todėl kreipiausi į atitinkamas institucijas;					
Žala dėl nesąžiningos komercinės veiklos buvo atlyginta atitinkamų institucijų pagalba;					
Žala dėl nesąžiningos komercinės veiklos buvo					

atlyginta	Lietuvos					
Respublikos teismo pagalba.						