

Vilniaus universiteto Teisės fakulteto
Privatinės teisės katedra

Juditos Jablonskytės,
V kurso, komercinės teisės
studijų šakos studentės

Magistro darbas

**Vartotojų teisių gynimo problemos nekokybiško daikto (paslaugų) atveju
(teismų praktikos analizė)**

Vadovas: lekt. dr. D. Bublienė
Recenzentas: lekt. dr. S. Drazdauskas

Vilnius 2010

TURINYS

IŽANGA.....	2
1.VARTOJIMO PREKĖS (PASLAUGOS) KOKYBĖS SAMPRATA ES TEISĖJE IR JOS ĮTAKA NACIONALINIAM REGULIAVIMUI.....	6
1.1. Vartojimo prekės (paslaugos) atitikimas sutarčiai	7
1.2. Vartojimo prekės (paslaugos) atitikimo sutarčiai „prezumpcija“	8
1.3. Vartojimo prekės (paslaugos) kokybės santykis su sauga	12
2. VARTOJIMO PREKĖS (PASLAUGOS) NEKOKYBIŠKUMO ĮRODINĖJIMAS	15
2.1. Vartotojo „pareiga“ pranešti apie daikto kokybės trūkumus	15
2.2. Vartotojo pareiga įrodyti daikto nekokybiškumą	18
2.2.1. Specialios įrodinėjimo priemonės	20
2.2.2. Atitikimo sutarčiai principą detalizuojančių aplinkybių įrodinėjimo problemos	24
2.3. Nekokybiškumo prezumpcija	27
2.4. Teisinė dviejų metų garantija	29
2.5. Komercinė garantija	34
3. VARTOTOJŲ TEISIŲ GYNIMO BŪDAI NEKOKYBIŠKŲ PREKIŲ (PASLAUGŲ) ATVEJU	38
3.1. Vartotojo teisė pasirinkti teisės gynimo būdą	38
3.2. Atskirų teisės gynimo būdų analizė	41
3.2.1. Prekės pataisymas arba pakeitimas	43
3.2.2. Kainos sumažinimas	50
3.2.3. Sutarties nutraukimas	54
3.2.4. Nuostolių atlyginimas	59
IŠVADOS.....	63
LITERATŪRA	65
SANTRAUKA	73
SUMMARY	74

IŽANGA

Temos aktualumas. Pagal Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos užsakymu 2008 m. atlikto tyrimo¹ duomenis per pastaruosius 12 mėnesių 23 procentams vartotojų teko karta, o 20 procentų – kelis kartus įsigyti nekokybišką prekę, o 22 procentai respondentų ar jų šeimos narių paminėjo, kad per metus jiems buvo suteikta nekokybiška paslauga. Tyrimo duomenys anaipol nereiškia, kad prekės (paslaugos) Lietuvoje yra tokios kokybiškos, o parodo, kad Lietuvos vartotojai nėra linkę skųstis dėl netinkamai suteiktos paslaugos ar nusipirktos nekokybiškos prekės, nes jie nepakankamai pasitiki vartotojų apsaugos sistema² ir yra mažai informuoti apie galimus teisių gynimo būdus nekokybiškų prekių (paslaugų) atveju.

Pastarąjį teiginių pagrindžia Lietuvos Vartotojų teisių instituto atliktas tyrimas³, kuris atskleidė, kad 65 procentai vartotojų pasigenda informacijos apie vartotojų teises ir tik 24 procentai teigia, kad jos turi pakankamai. Manytina, kad šis tyrimas neabejotinai padidins vartotojų informuotumą apie jų turimas teises nekokybiškų prekių (paslaugų) atveju ir jų gynimo būdus. Darbo aktualumas pasireiškia ir tuo, kad jo duomenys gali būti panaudoti praktikoje vartotojams sudarant sandorius, vartotojų teises ginančioms institucijoms leidžiant rekomendacijas ir taikant atitinkamas normas praktikoje, įstatymų leidėjui rengiant naujas teisės aktų redakcijas ir tobulinant vartotojų teisių apsaugą nekokybiškų prekių (paslaugų) įsigijimo atvejais.

Remiantis Lietuvos Aukščiausiojo Teismo formuojama praktika, apygardos teismų bylomis, teisės doktrina, norminiais teisės aktais vienas aktualiausių klausimų taip pat yra vartotojo teisių gynimas, kuomet vartotojas įsigyja nekokybišką prekę ar paslaugą, tačiau teismų praktikai neretai stinga vieningumo, o išsamių šios problematiškos srities mokslinių darbų Lietuvoje iki šiol nėra skelbta. Atsižvelgiant į tai, kad šiuo darbu reaguojama būtent į problemas, su kuriomis susiduria vartotojas, gindamas savo pažeistas teises, manytina, kad ši atlikta analizė bus aktuali ne tik vartotojams, bet ir teisininkams - mokslininkams, praktikams, teisės studentams.

¹ PETRAUSKAS, F. Vartotojai 2003 m. – 2008. Tyrimų apžvalga [interaktyvus]. [Žiūrėta 2010 kovo 18 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.vakokybe.lt/get.php?f.294>>.

² Tyrėjai išaiškino, kad tik vienas iš keturių šalies gyventojų mano, jog esamų vartotojų apsaugos priemonių užtenka jų saugumui užtikrinti. Tokie rodikliai mažesni už kaimyninės Latvijos ar Estijos, o nuo ES vidurkio ištis gerokai atsilieka.

³ Lietuvos vartotojų instituto Visuomenės nuomonės tyrimas apie informacijos apie vartotojų teisės poreikius [interaktyvus]. 2009 m. gegužės mėnesio reprezentatyvi Lietuvos gyventojų apklausa [žiūrėta 2010 kovo 17 d.]. Prieiga per internetą: <http://www.vartotojai.lt/public/file/tyrimai/vartotoju_teisiu_poreikiai_2009.pdf>.

Tyrimo objektas. Prieš pradėdant analizuoti konkrečias vartotojų problemas nekokybiškų prekių (paslaugų) atveju, darbe visų pirma atskleidžiama vartojimo prekės (paslaugos) kokybiškumo samprata tiek Lietuvos, tiek ES lygmeniu ir kokybės santykis su sauga, nes tik žinant vartojimo prekių (paslaugų) kokybei keliamus reikalavimus, taisykles, susijusias su kokybės nustatymu, apskritai galimas vartotojų teisių gynimas nekokybiškų prekių (paslaugų) atveju.

Antrojoje darbo dalyje tiriami konkretūs probleminiai klausimai vartotojams įrodinėjant prekės (paslaugos) nekokybiškumą, aptariama įrodinėjimo priemonių specifika ir su tuo susijusios problemos. Analizuojama pareigos pranešti apie kokybės trūkumus įtaka vartotojų teisių gynimui, tiriamos komercinės/teisinės garantijos, šešių mėnesių nekokybiškumo prezumpcijos taikymo problemos ir perspektyvos, atsižvelgiant į 2008 m. Europos Komisijos pasiūlymą dėl Vartotojų teisių direktyvos⁴, kuriuo siekiama peržiūrėti ir sustiprinti dabartines ES vartotojų teises⁵.

Trečiojoje darbo dalyje pereinama prie konkrečių vartotojų teisių gynbos būdų nekokybiškų prekių (paslaugų) atveju analizės. Atskiras teisės gynimo būdas aptariamas, atliekant išsamią Lietuvos ir ES teisinio reguliavimo, teisės doktrinos ir teismų praktikos analizę; atskleidžiamos konkreta us vartotojo teisių gynimo būdo taikymo prielaidos bei problematika, pateikiami galimi konkrečios problemos sprendimo variantai.

Kadangi šio darbo tema - vartotojo teisių gynbos būdų problemos nekokybiškų prekių (paslaugų) atveju, darbe nenagrinėjama pirkėjo teisių gynbos problematika nekokybiškos produkcijos atveju pagal komercines pirkimo-pardavimo sutartis (nes tai jau būtų atskiro darbo objektas), tačiau siekiant geriau perprasti vartotojų teisių gynbos problemas darbe neretai lyginami vartotojo ir pirkėjo teisių gynimo būdai, jų taikymo sąlygos.

Atkreiptinas dėmesys, kad kiekvienoje darbo dalyje, remiantis dabartiniu teisiniu reguliavimu pirmiausia pateikiamos konkreta us nagrinėjamo klausimo teorinės nuostatos, vėliau jos susiejamos su teismų praktika, teisės doktrinoje išsakytomis pozicijomis, atliktų tyrimų duomenimis ir galiausiai pereinama prie konkrečių praktinių problemų

⁴ Europos Bendrijų Komisijos pasiūlymas dėl Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos dėl vartotojų teisių, [interaktyvus] Briuselis, 8. 10. 2008. KOM (2008) 614 galutinis. 2008/0196 (COD) [žiūrėta 2010 m. kovo 15 d.]. Prieiga per internetą:

http://ec.europa.eu/consumers/rihts/docs/COMM_PDF_COM_2008_0614_F_LT_PROPOSITION_DE_DIRECTIVE.pdf.

⁵ Priėmus siūlomą direktyvą keturios ES direktyvos (Direktyva 85/577/EEB dėl sutarčių, sudarytų ne prekybai skirtose patalpose, Direktyva 93/13/EEB dėl nesąžiningų sąlygų sutartyse su vartotojais, Direktyva 97/7/EB dėl vartotojų apsaugos, susijusios su nuotolinės prekybos sutartimis, Direktyva 1999/44/EB dėl vartojimo prekių pardavimo ir susijusių garantijų) sujungiamos į vieną horizontaliąją priemonę, kuria bendrieji aspektai reglamenuojami sistemiškai, supaprastinant ir atnaujinant esamas taisykles.

analizės, galimų problemų sprendimo variantų pateikimo ir teisinio reguliavimo perspektyvų įvertinimo.

Tyrimo tikslai. Pagrindinis tyrimo tikslas yra išanalizuoti problemas⁶, su kuriomis susiduria vartotojas, įsigijęs nekokybišką prekę (paslaugą), bei šiuos civilinius santykius reglamentuojančių teisės normų taikymo praktiką.

Pagrindinio tyrimo tikslo būtina išsiaiškinti ES mastu įtvirtinto atitikimo sutarčiai principo įgyvendinimą Lietuvos teisinėje sistemoje; ištirti vartotojo teisių gynimo problemas, susijusias su nekokybiškumo įrodinėjimu; įvertinti vartotojo pareigos pranešti apie kokybės neatitikimą ir teisinės garantijos įtaką vartotojų teisių gynimui nekokybiškų daiktų (paslaugų) įsigijimo atvejais; ištirti kiekvieno iš galimų vartotojo teisės gynimo būdų, t.y. prekės pakeitimo, pataisymo, kainos sumažinimo, sutarties nutraukimo, nuostolių atlyginimo, taikymo problemas ir pateikti galimus jų sprendimo variantus bei įvertinti teisinio reguliavimo perspektyvas.

Tyrimo šaltiniai. Darbe didžiausias dėmesys buvo skiriamas teismų praktikos analizei, taigi vienas iš pagrindinių tyrimo šaltinių ir buvo Lietuvos teismų praktika (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo, apygardos ir apylinkės teismų sprendimai ir nutartys).

Darbe buvo sistemiškai analizuojamas CK, Vartotojų teisių apsaugos įstatymas ir vartotojų teisių apsaugos instituto reglamentavimui Lietuvoje didelę įtaką turintis antrinis ES teisės šaltinis - 1999 m. gegužės 25 d. Europos parlamento ir Tarybos direktyva 1999/44/EB dėl vartojimo prekių pardavimo ir susijusių garantijų tam tikrų aspektų⁷. Pasinaudota Europos Komisijos atlikta minėtos direktyvos analize (http://www.eu-consumer-law.org/study_en.cfm). Vartotojų teisių gynimo nekokybiškų prekių (paslaugų) atveju perspektyvos darbe aptartos remiantis *travaux préparatoires* – 2007 m. vasario 8 d. Europos Komisijos Žaliaja knyga dėl Vartotojų *acquis* persvarstymo, bei 2008 m. Europos Komisijos pasiūlymu dėl Vartotojų teisių direktyvos.

Tyrimo metodai. Darbe buvo naudojamas *lyginamasis* metodas, kadangi Lietuvos vartotojų teisių apsaugą didele dalimi įtakoja ES lygmenyje priimami antriniai teisės aktai. Lyginant Lietuvos Respublikos norminiuose teisės aktuose reglamentuotas vartotojų teisių gynimo normas su ES priimtose (siūlomose) direktyvose įtvirtintu reguliavimu, bei su kitomis ES valstybių narių teisinėse sistemose įtvirtintomis teisės normomis, išryškėjo esminės vartotojų teisių gynimo problemos, teisinio reguliavimo spragos. Lyginamojo metodo dėka vartotojo teisių gynimo būdai neretai buvo gretinami ir

⁶ Problemą moksliniame darbe paprastai suprantame kaip kažką nežinomą moksle ir reikalaujamą naujų žinių apie tikrovę ar kaip praktinio uždavinio sinonimą. (TIDIKIS R. Socialinių mokslų tyrimo metodologija, Vilnius: LTU, 2003).

⁷ OL, 1999 L 171, p. 12.

su pirkėjo komercinės pirkimo-pardavimo sutarties atveju galimais gynimo būdais nekokybiškų prekių įsigijimo atvejais (pavyzdžiui darbe lyginama vartotojo galimybė nutraukti sutartį su pirkėjui komercinėje sutartyje taikomomis prielaidomis reikalaujant nutraukti sutartį); toks lyginimas leido perprasti vartotojų teisių gynimo būdų taikymo specifiškumą. Naudojant *lyginamąjį istorinį metodą* kai kuriais reikšmingais vartotojų teisių gynimo nekokybiškų prekių (paslaugų) atveju klausimais (pavyzdžiui dėl vartotojo pareigos pranešti apie daikto kokybės trūkumus) buvo lyginamos dabartinė ir senoji Vartotojų teisių apsaugos įstatymo redakcijos, gretinami ankstesni ES mastu vykę vartotojų *acquis* persvarstymo rezultatai su dabartiniais.

Darbe panaudotas *loginis-sisteminis* metodas, kurio pagalba Lietuvos materialinės teisės normos, reglamentuojančios vartotojų teisių gynimą nekokybiškų prekių (paslaugų) atveju, analizuojamos atsižvelgiant į visą teisės sistemą, į kitas to paties teisės akto nuostatas, ES mastu priimtus antrinius teisės šaltinius. Be to, analizuojant teisės normų prasmę ir turinį, neretai buvo pasitelkiami *lingvistinis* bei *loginis* metodai.

Panaudojus *precedentinį* tyrimo metodą aptariamos Lietuvos Aukščiausiojo Teismo, apylinkių ir apygardos teismų nutartys ir sprendimai, aktualūs nagrinėjamai temai, o vadovaujantis *loginės dedukcijos* metodu darbe analizuojami teisės teoretikų ir praktikų teiginiai ir jų pagrindu daromos išvados.

Ypač svarbus buvo *apibendrinimo* metodas, kuris buvo panaudotas apibendrinant visą surinktą informaciją (teismų praktiką, teisinį reguliavimą, teisės doktriną, tyrimų duomenis), atskleidžiant vyraujančias vartotojų teisių gynimo problemas, pateikiant jų galimus sprendimus ir darant galutines išvadas.

Tyrimo originalumas. Darbo mokslinis naujumas susijęs su tuo, kad kompleksiskai iki šiol nebuvo nagrinėtos vartotojų teisių gynimo problemos nekokybiškų prekių (paslaugų) atveju, be to vartotojų teisių gynimo probleminiais klausimais nėra suformuotos aiškios teoretikų pozicijos, o teismų praktikai neretai stinga vieningumo. Tyrimo originalumą parodo ir tai, kad darbe ne tik analizuojamas dabartinis įstatyminis reguliavimas, atskleidžiant teisės spragas ir pagrindžiant būtinybę jį tobulinti, bet ir vertinama dar tik siūlomos Vartotojų teisių direktyvos įtaka vartotojų teisių gynybai nekokybiškų prekių (paslaugų) atveju.

1.VARTOJIMO PREKĖS (PASLAUGOS) KOKYBĖS SAMPRATA ES TEISĖJE IR JOS ĮTAKA NACIONALINIAM REGULIAVIMUI

Europos Bendrijos steigimo sutartyje⁸ vartotojų teisių apsaugai yra skirta XIV antraštinė dalis, kurią sudaro 153 straipsnis. Šiame straipsnyje nustatyta, kad Europos Bendrija (dabar - ES) padeda užtikrinti vartotojų saugą, sveikatą ir ekonominius vartotojų interesus⁹. Neabejotina, kad ši nuostata apima ir prekės (paslaugos) kokybę, t.y. vieną iš ekonominių interesų, kuriuo siekiama užtikrinti itin aukšto lygio vartotojų apsaugą. Labai dažnai pasitaiko tokių atvejų, kuomet vartotojas¹⁰, t.y. bet kuris fizinis asmuo, sudarantis sutartį savo asmeniniams, šeimos, namų ūkio poreikiams, nesusijusiems su verslu ar profesija, tenkinti, nusipirkęs atitinkamą prekę (paslaugą) negauna tokios kokybės prekės ar paslaugos, kurios jis pagrįstai tikėjosi prieš sudarydamas atitinkamą pirkimo – pardavimo sutartį. Tokiu atveju ne tik pažeidžiami vartotojo ekonominiai interesai, bet ir teisėtų lūkesčių principas, nes juk vartotojas, įsigydamas atitinkamos rūšies, sudėties ar komplektacijos prekę ar atitinkamą paslaugą, pagrįstai tikisi gauti kokybišką prekę (paslaugą).

Kadangi esminiai sunkumai, su kuriais susiduria ES valstybių narių vartotojai ir pagrindinis ginčų su prekių (paslaugų) pardavėjais (tiekėjais) šaltinis yra susiję su prekės (paslaugos) nekokybiškumu¹¹, ES mastu yra suderintos valstybių narių nacionalinių teisės aktų nuostatos dėl vartojimo prekių kokybiškumo sampratos, o būtent 1999 m. gegužės 25 d. Europos parlamento ir Tarybos direktyvoje 1999/44/EB dėl vartojimo prekių pardavimo ir susijusių garantijų tam tikrų aspektų¹² (toliau - Garantijų direktyva).

Svarbu tai, kad direktyvos nėra taikomos tiesiogiai¹³, o jų nuostatos ES valstybėse narėse (tame tarpe ir Lietuvoje) įgyvendinamos perkeltiant¹⁴ jas į nacionalinius teisės

⁸ 1957 m. kovo 25 d. Europos Bendrijos steigimo sutartis (2004 m. lapkričio 1 d. suvestinė redakcija). Valstybės žinios, 2004. Nr. 2-2;

⁹ Valstybės žinios, 2004, Nr. 2-2.

¹⁰ Pažymėtina, kad nėra aiškios pozicijos sprendžiant iki kokio laipsnio gali būti plečiamas/siaurinamas vartotojo apibrėžimas, teismų praktikoje keliami šie diskusiniai klausimai: ar esant tam tikroms sąlygoms galima pripažinti ir juridinius asmenis vartotojais, kaip turėtų būti vertinami dvigubo naudojimo tikslai, ar vartotojų apsauga turi būti taikoma, kai sutartį sudaro vartotojai, tačiau vienas iš jų naudojasi tarpininko paslaugomis.

¹¹ HONDIUS, E. H, Consumer Guarantees: Towards a European Sale of Goods Act, Roma, 1996, p. 6.

¹² *Cit. op.* 7.

¹³ ETT yra išaiškinęs, kad direktyva nacionaliniame teisme visgi gali būti taikoma tiesiogiai, tačiau tik esant išimtinėms sąlygoms: pirma turi būti pasibaigęs direktyvos įgyvendinimo terminas ir ji neįgyvendinta arba įgyvendinta netinkamai; antra, direktyva turi būti aiški, apibrėžta ir besąlyginė; trečia direktyva turi suteikti asmeniui teises (1982 m. sausio 19 d. sprendimas byloje Ursula Becker v. Finanzami Munster-Innenstadt, 8-81, Rink. p. 53, 52 punktas).

¹⁴ ES, kaip tokia, gali vykdyti savo veiklą efektyviai tik tuomet, kai valstybės narės besąlygiškai laikysis bendrų taisyklių. Šių taisyklių derinimas ir tobulinimas yra labai ilgas procesas, tačiau priėmus ES teisės aktą, tame tarpe ir direktyvą, kiekviena šalis privalo užtikrinti, kad atitinkamas teisės aktas valstybėje

aktus, priimant naujus teisės aktus ar kitais būdais, bet tai turi būti veiksminga, nes jeigu tuo pat metu galiotų nacionaliniai teisės aktai, kurie netiksliai arba neaiškiai perkeltų ES teisės nuostatas, tai paskatintų nepasitikėjimą teise apskritai.

Pažymėtina, kad Garantijų direktyva yra minimalaus suderinimo priemonė, o tai reiškia, kad ES valstybės narės yra laisvos išlaikyti arba nustatyti tokią teisinį reguliavimą vartotojų teisių apsaugos ir gynimo srityje, kuris būtų palankesnis nei numatytasis perkeliamoje direktyvoje¹⁵, tačiau jos negali peržengti minimalaus standarto, įtvirtinto Garantijų direktyvoje, nes tai gali būti traktuojama, kaip netinkamas direktyvos perkėlimas rezultato, kurį reikia pasiekti, atžvilgiu.

1.1. Vartojimo prekės (paslaugos) atitikimas sutarčiai

Garantijų direktyvos 2 str. 1 d. yra įtvirtintas atitikimo sutarčiai principas, kuris reiškia, kad prekės, neatitinkančios sutartyje numatytų kokybės reikalavimų, laikomos nekokybiškomis. Taigi ši daikto savybių atitikimo sutarties nuostatoms koncepcija, inspiruota Jungtinių Tautų konvencijos dėl tarptautinių pirkimo – pardavimo sutarčių 35 straipsnio¹⁶, yra išimtinai susieta su vartojimo prekės kokybės reikalavimais.

Lietuva, kaip ir daugelis kitų ES šalių¹⁷, atitikimo sutarčiai principą, įtvirtintą Garantijų direktyvoje, perkėlė į nacionalinę teisės sistemą, t.y. į CK 6.363 str. 2 d., kurioje numatyta, kad parduodamas daiktas turi būti tinkamos kokybės, t.y. daikto savybės neturi būti blogesnės nei numatytos tam daiktui taikomame techniniame reglamente (jeigu jis yra) ir daikto pirkimo – pardavimo sutartyje. Vartotojų teisių apsaugos įstatymas taip pat numato, kad vartojimo prekė (paslauga) turi atitikti ne tik CK įtvirtintus reikalavimus, bet ir kituose įstatymuose bei norminiuose teisės aktuose numatytus kokybės reikalavimus ir kriterijus.

Taigi, Lietuvos įstatymų leidėjas praplėtė atitikimo sutarčiai principą ir įpareigojo pardavėją, parduodantį atitinkamą prekę (paslaugą), laikytis papildomų reikalavimų, t.y. vartotojui parduodama/teikiama prekė (paslauga) turi atitikti ne tik sutarties sąlygas, bet ir atitinkamus jai keliamus specialius reikalavimus, numatytus standartuose, reglamentuose,

veiktų. Direktyva – tai ES teisės aktas, privalomas kiekvienai valstybei narei rezultato atžvilgiu, tačiau kiekviena šalis turi teisę savo nuožiūra pasirinkti direktyvų įgyvendinimo būdus ir priemones.

¹⁵ TWIGG_FLESNER, Christian, Consumer law compendium, Comparative Analysis, II Consumer sales directive (99/44)[interaktyvus]. [Žiūrėta 2010 vasario 25 d.]. Prieiga per internetą: <http://www.eu-consumer-law.org/consumerstudy_part2h_en.pdf>.

¹⁶ 1980 m. Jungtinių Tautų konvencija dėl tarptautinio prekių pirkimo-pardavimo sutarčių (Valstybės žinios, 1995, Nr. 102- 2283).

¹⁷ Didžiosios Britanijos ir Slovakijos teisės sistemose nėra įtvirtintas bendrasis atitikimo sutarčiai principas, tačiau Didžiojoje Britanijoje tam tikri funkciniai kokybės ekvivalentai yra nustatyti.

kituose įstatymuose. Pažymėtina, kad vertinant daikto neatitikimą atitinkamiems standartams, turi būti atsižvelgiama į tuos standartus, kurie buvo privalomi ir galiojo prekės išleidimo į rinką metu¹⁸. Todėl geresnės kokybės daikto (paslaugos) pagaminimas/suteikimas pats savaime dar nereiškia, kad anksčiau pagamintas daiktas buvo nekokybiškas.

1.2. Vartojimo prekės (paslaugos) atitikimo sutarčiai „prezumpcija“

Garantijų direktyvos 2 str. 2 d. siekiant palengvinti atitikimo sutarčiai principo taikymą, yra numatyta atitikimo sutarčiai „prezumpcija“, apimanti labiausiai paplitusius atvejus, kuriems esant prekė laikoma atitinkančia sutartį. Tačiau reikia atkreipti dėmesį į tai, kad Garantijų direktyvoje naudojama „prezumpcijos“ sąvoka neatitinka teisinės prezumpcijos sąvokos¹⁹, nes nenurodoma, kuri šalis privalo įrodyti tam tikrų aplinkybių buvimą ir kas gali jas paneigti²⁰. Todėl, mano manymu, Garantijų direktyvos 2 str. 2 d. nurodytus atvejus tikslinga įvardyti atitikimo sutarčiai principo detalizuojančiomis aplinkybėmis, o ne atitikimo sutarčiai prezumpcija.

Kai šalys, sudarydamos vartojimo pirkimo – pardavimo sutartį, neaptarė daikto kokybės sąlygų arba jas aptarė neišsamiai remiamasi šiomis iš Garantijų direktyvos perkeltomis atitikimo sutarčiai principą detalizuojančiomis aplinkybėmis:

a) atitikimas pardavėjo pateiktam aprašymui ir tokių pačių savybių buvimas kaip ir prekės, kurias pardavėjas pateikė kaip pavyzdį ar modelį²¹(CK 6.333 str. 5 d.). Tokia įstatymų leidėjo suformuota pozicija leidžia teigti, kad nors prekė ir nebus kokybiška, bet ji atitiks pardavėjo pateiktą pavyzdį, prekė bus laikoma kokybiška. Teisės doktrinoje keliamas klausimas ar visais atvejais pardavėjo pateiktas prekės pavyzdys/modelis gali būti taikomas prekės kokybiškumui nustatyti²², juk galimi atvejai, kai pardavėjas pateikdamas tam tikrų prekių pavyzdžius neįsipareigoja pateikti identiškų prekių, o tik demonstruoja bendrąsias daiktų savybes. Mano manymu, pardavėjas, pateikdamas pavyzdžius/modelius, kuriais remdamasis vartotojas priima sprendimą pirkti, ir neinformavęs vartotojo, kad pavyzdžiai iliustruoja tik bendrines prekių savybes, turi

¹⁸ ČEPONYTĖ, Z. Europos link, Vartotojo vadovas, Lietuvos Vartotojų institutas, 2004. p. 14.

¹⁹ Teisine prasme prezumpcija – tam tikro fakto pripažinimas tikru, kol neįrodyta kitaip (VAITKEVIČIŪTĖ, V. Tarptautinių žodžių žodynas, Vilnius, leidykla „Žodynas“, 2001).

²⁰ Konkrečių aplinkybių įrodinėjimo pareigos priskyrimo klausimas paliekamas ES valstybėms narėms.

²¹ Klaipėdos apygardos teismas 2009 m. birželio 25 d. nutartyje civilinėje byloje Regina Janušonienė v. UAB „Baldoma“, Nr. 2A-415-123/2009, pripažino virtuvinį baldų komplektą nekokybišku, nes jis atrodė kitaip nei kataloge, kuriuo remiantis šalys suderino komplekto modelį, spalvą, kainą.

²² BIANCA, C. M; GRUNDMANN, S. EU Sales directive commentary, Oxford: Intersentia, 2002, p. 120.

pateikti vartotojui prekes, identiškąs pavyzdinėms ir taip nepažeisti teisėto vartotojo lūkesčio įsigyti kokybiškąs prekes.

b) tinkamumas naudoti prekes pagal įprastinę tokio pobūdžio prekių paskirtį (CK 6.363 str. 3 d. 2 p.). Tai reiškia, kad jeigu vartotojui parduota prekė yra tinkama naudoti tam, kam įprastai tokios prekės naudojamos, prekė laikoma atitinkančia sutarties sąlygas. Pažymėtina, kad galėjimas naudoti prekę pagal įprastinę jos paskirtį laikomas svarbiausiu objektyviu kriterijumi, lemiančiu kokybės standartą²³.

c) prekės tinkamumas bet kokiai konkrečiai paskirčiai, kurią nurodė vartotojas ir su ja pardavėjas sutiko (CK 6.333 str. 4 d.), t.y. jeigu pardavėjas buvo informuotas apie konkretų tikslą, kuriam ta prekė bus naudojama, ir pardavėjas, atsižvelgdamas į vartotojo pageidavimus, pardavė vartotojui atitinkamą prekę, laikoma, kad prekė atitinka sutarties sąlygas. Pardavėjas, nesutikdamas su konkrečia vartotojo nurodyta prekės naudojimo paskirtimi ir norėdamas išvengti atsakomybės dėl nekokybiškos prekės, turi vartotoją apie tai aiškiai informuoti²⁴. Kitaip tariant, jeigu prekė nėra tinkama naudoti pagal specialią vartotojo nurodytą paskirtį, reikia vertinti, ar pardavėjas įrodė, kad vartotojas nepasikloviė ar neturėjo pasikliauti pardavėju.

d) atitikimas kokybės rodikliams, kurių galima tikėtis, atsižvelgiant į daikto prigimtį ir gamintojo, atstovo ar pardavėjo viešai paskelbtus pareiškimus dėl daikto specifinių savybių, ypač reklamoje arba ant etiketės. Pastaroji atitikimo sutarčiai prezumpcija Lietuvoje perkelta į CK 6.363 str. 3 d. 3 p., tačiau nepateikiant konkrečių būdų, kaip gamintojas, jo atstovas ar pardavėjas gali viešai paskelbti pareiškimus, o būtent neįvardijant reklamos ir informacijos ant etiketės. Tai gali būti traktuojama kaip netinkamas Garantijų direktyvos perkėlimas, nes Lietuvos įstatymų leidėjas neišlaikė direktyvoje numatyto minimalaus standarto, kuriuo siekiama užtikrinti vartotojų apsaugą. Todėl Lietuvoje vartotojui įsigijus prekę, neatitinkančią reklamoje ar etiketėje nurodytų kokybės savybių, gali kilti reali grėsmė, kad prekė bus laikoma kokybiška ir vartotojo teisėti interesai bus neįgyvendinti. Mano nuomone, Lietuvos įstatymų leidėjas turėtų patikslinti minėtą CK nuostatą ir taip apsaugoti vartotojų interesus.

Pažymėtina, kad atitinkamos paslaugos atitikimas tam tikrų paslaugų teikimo sutarties sąlygoms detalizuojamas identiškai kaip ir prekių atveju²⁵: jeigu paslauga

²³ *Cit. op. 22*, p. 134.

²⁴ CRISTOFARO, G. D. *Difetto di conformità al contratto e diritti del consumatore*, Padova, 2000, p. 68.

²⁵ Tačiau apskritai paslaugos ir prekės kokybės sampratos nėra visiškai identiškąs, nes paslaugoms taikomi ne tik vartojimo prekėms keliami kokybės reikalavimai, bet ir papildomi įstatymų leidėjo nustatyti, atitinkantys konkrečios paslaugos pobūdį, specialūs reikalavimai, pavyzdžiui CK 6.718 str. įtvirtinta atlygintinų paslaugų teikėjo pareiga veikti laikantis nusistovėjusios praktikos ir atitinkamos profesijos standartų, atsižvelgiant į paslaugų rūšį ir teikti paslaugas pagal sutarties sąlygas ir kliento nurodymus.

atitinka paslaugos teikėjo nurodytus norminio dokumento reikalavimus bei kokybinius rodiklius, kurių, atsižvelgiant į paslaugos prigimtį bei paslaugos teikėjo viešus pareiškimus dėl atitinkamos paslaugos kokybės, gali tikėtis kiekvienas vartotojas; jeigu vartotojas ja gali naudotis pagal konkrečią/įprastinę paslaugos paskirtį ir jeigu jos naudojimas atitinka pardavėjo pateiktam pavyzdiniam jos naudojimo variantui, paslauga pripažįstama kokybiška.

Atitikimo sutarčiai principą detalizuojančios aplinkybės, kurioms esant prekė (paslauga) laikoma kokybiška, gali būti taikomos atskirai arba kartu²⁶, jei jos neprieštaruja viena kitai: pavyzdžiui susitarimas, kad prekė (paslauga) turi būti tinkama konkrečiai vartotojo nurodytai paskirčiai dažniausiai nepaneigia ir to fakto, kad ta pati prekė (paslauga) yra tinkama paskirčiai, kuriai paprastai naudojamos tokio paties pobūdžio prekės (paslaugos); kita vertus, jeigu vartotojas, žinodamas apie akivaizdžius prekės (paslaugos) trūkumus, vis tiek ją perka, tai jos naudojimas pagal įprastinę paskirtį gali būti neįmanomas, tačiau, atsižvelgiant į konkrečius vartotojo poreikius, prekė (paslauga) bus kokybiška

Nors ES lygmeniu įtvirtintos konkrečios aplinkybės, kurioms esant prekės laikomos atitinkančios sutartį, turėjo palengvinti atitikimo sutarčiai principo įgyvendinimą, tačiau taip nebuvo, nes ne visos ES valstybės narės Garantijų direktyvos nuostatas, detalizuojančias atitikimo sutarčiai principą, perkėlė identišškai: Graikijoje, Nyderlanduose, Portugalijoje ir Slovėnijoje tai įtvirtinta neigiamu aspektu – laikoma, kad prekės (paslaugos) yra nekokybiškos, nebent jos atitinka įtvirtintus standartus²⁷; Nyderlanduose reikalaujama, kad vartotojas įrodytų: šalių susitarimą dėl prekių, savo lūkesčius jų atžvilgiu ir tai, kad prekės neatitinka tų kokybės reikalavimų, kuriuos turėjo pateiktas prekės modelis ar pavyzdys; Slovakijoje nenustatomi jokie kriterijai, o nurodoma, kad prekės turi būti įprastinės kokybės. Kai kurios ES valstybės narės sustiprino vartotojų apsaugą, nustatydamos papildomas aplinkybes, kurioms esant daiktas laikomas atitinkančiu sutartį: Kipras reikalauja užtikrinti galimybę gauti atsargines dalis, priedus ir technikos specialistų paslaugas, Danijos teisiniame reguliavime nustatyti ilgaamžiškumo ir tinkamo įpakavimo kriterijai, o Vengrijoje nustatytas dar detalesnis kriterijų sąrašas ir vienas papildomas reikalavimas, kad prekių tiekėjas turi tinkamai pažymėti prekes, atsižvelgdamas į teisinį reguliavimą ir profesinius standartus²⁸. Svarbu, kad tam tikri nukrypimai nuo Garantijų direktyvoje įtvirtintos kokybiškumo sampratos

²⁶ *Cit op.* 22, p. 122.

²⁷ *Cit. op.* 15.

²⁸ Civil Code of Hungary, art. 277 [interaktyvus]. [Žiūrėta 2010 kovo 1 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.angelfire.com/mn2/reformclub/hunc1.html>>.

gali būti traktuojami kaip direktyvos perkėlimo trūkumai – pavyzdžiui Vokietijoje - prioriteto suteikimas šalių susitarimui, nustatant atitikimą kokybės reikalavimams; Čekijoje - nenurodymas, kad kokybė gali būti nustatoma, remiantis prekės pavyzdžiu ar modeliu, pardavėjo pateiktu prekės aprašymu, ar konkrečiu tikslu, kurį nurodo vartotojas²⁹.

Akivaizdu, kad ES valstybės narės, tame tarpe ir Lietuva, perkeldamos Garantijų direktyvoje įtvirtintus atitikimo sutarčiai principą detalizuojančius atvejus į nacionalines teisės sistemas, neretai naudojosi minimalaus suderinimo nuostata, o kai kuriais atvejais, pernelyg nukrypdamos nuo įvairių direktyvoje numatytų reglamentavimo galimybių, neišlaikė Garantijų direktyvoje nustatyto minimalaus kokybės standarto. Todėl ES valstybių narių teisinėse sistemose egzistuoja skirtingos daikto kokybiškumo sampratos, o tai kenkia tinkamam vidaus rinkos veikimui ir ypač vartotojų apsaugai, nes nesant vienos bendros prekės (paslaugos) kokybės koncepcijos ES mastu, vartotojas negali būti užtikrintas, kad tam tikra įsigyta prekė (paslauga) bus laikoma kokybiška arba atvirkščiai - neatitiks jai keliamų kokybės reikalavimų, o tai kartu reiškia, kad ir pats vartotojų teisių gynimas nekokybiškų prekių (paslaugų) atveju tampa neapibrėžtu dalyku. Kita vertus, vieningas prekės (paslaugos) apibrėžimas tiek ES, tiek nacionaliniu lygmeniu negali objektyviai egzistuoti atsižvelgiant į tai, kad prekės (paslaugos) kokybė yra vertinamoji sąvoka ir ją dažnai lemia numanomi arba aiškiai išreikšti konkretaus vartotojo lūkesčiai.

Kaip jau minėta, Garantijų direktyva užtikrina tik minimalią vartotojų teisių apsaugą daikto kokybės klausimu³⁰, todėl 2007 m. vasario 8 d. Europos Komisijos Žaliojoje knygoje dėl Vartotojų *acquis* persvarstymo buvo keliamas uždavinys didesniu laipsniu harmonizuoti daikto kokybės reglamentavimą ir nustatyti didesnę vartotojų apsaugą šioje srityje³¹. Atsižvelgiant į tai, 2008 m. spalio 8 d. Europos Bendrijos Komisija pateikė pasiūlymą dėl Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos dėl vartotojų teisių (toliau – Vartotojų teisių direktyvos pasiūlymas)³². Šio siūlomo ES teisės akto 24 ir 25 str. daikto atitikimo sutarčiai principas apibrėžiamas analogiškai kaip ir minėtoje Garantijų direktyvoje, tačiau siūloma Vartotojų teisių direktyva taikoma ne tik pardavėjo ir vartotojo sudaromoms pardavimo, bet ir paslaugų sutartims. Atsižvelgiant į tai, galima preziumuoti, kad tokia prekės (paslaugos) kokybiškumo samprata, kokia šiuo metu yra

²⁹ *Cit. op.* 15.

³⁰ D'SA, Rose; KRUMMEL, Thomas. Sale of Consumer Goods and Associated Guarantees: A Minimalist Approach to harmonised European Union Consumer Protection. In European Law Review. [interaktyvus]. 2001, Nr. 26(3), [žiūrėta 2010 m. kovo 3 d.], p.312. Prieiga per internetą: <<http://www.westlaw.com>>.

³¹ Europos Bendrijų Komisijos Žalioji knyga „Dėl Vartotojų *acquis* persvarstymo“ [interaktyvus]. 2007-02-08, Briuselis, COM (2006) 744 final [žiūrėta 2010 kovo 5]. Prieiga per internetą: <http://ec.europa.eu/consumers/cons_int/safe_shop/acquis/green-paper_cons_acquis_lt.pdf>.

³² *Cit op.* 4.

įtvirtinta Garantijų direktyvoje, t.y. sietina išimtinai su atitikimu sutarčiai, bus išlaikyta ateityje ir galios visos ES mastu. Be abejonės ypatingai svarbu, kad priėmus naująją Vartotojų teisių direktyvą prekės (paslaugos) kokybiškumo samprata bus identiška visų ES valstybių narių atžvilgiu, be dabar egzistuojančių kokybės standarto sampratų skirtingose ES valstybėse narėse, kadangi minėtame pasiūlyme atsisakyta minimalaus suderinimo principo ir laikomasi visiško suderinimo pozicijos, kuri reiškia, kad valstybės narės negalės priimti nuostatų, kurios skirsis nuo tų, kurios daugiau ar mažiau griežtai nustatytos pagal direktyvą, t.y. valstybėms narėms bus nustatoma mažiau direktyvos įgyvendinimo variantų.

1.3. Vartojimo prekės (paslaugos) kokybės santykis su sauga

Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 3 str. 1 d. numato vartotojo teisę įsigyti ne tik kokybiškas, bet ir saugias prekes ir paslaugas; CK 6.363 str. 1 d. nustatyta, kad visi parduodami daiktai turi būti saugūs. Taigi, netinkamos kokybės daikto sąvoka apima ne tik jau aptartą atvejį, kuomet daiktas neatitinka pirkimo – pardavimo sutarties sąlygų, bet ir prekių nesaugumą, kaip vieną iš kokybės aspektų. Pažymėtina, kad prekės ar paslaugos nesaugumas, kartu reiškia, kad gamintojo veikla yra neteisėta, o pats nesaugios prekės ar paslaugos pateikimas į rinką laikomas neteisėtu gamintojo veiksmu³³.

Europos Sąjunga saugai teikia prioritetinį vaidmenį ir jau 1975 m. Europos Ekonominės Bendrijos preliminarioje programoje dėl vartotojų apsaugos ir informavimo politikos vartotojo teisė į sveikatą ir saugą buvo nurodyta kaip viena iš pagrindinių teisių³⁴. Atskirų gaminių saugą ES teisėje reglamentuoja taip vadinamos „vertikaliosios“ direktyvos, kaip pavyzdį galime pateikti 1988 m. gegužės 3 d. Tarybos direktyvą 1988/378/EEB dėl valstybių narių įstatymų, susijusių su žaislų sauga, suderinimo³⁵; 1988 m. gruodžio 21 d. Tarybos direktyvą 89/106/EEB dėl valstybių narių įstatymų ir kitų teisės aktų, susijusių su statybos produktais, derinimo³⁶; 1973 m. vasario 19 d. Tarybos direktyvą 73/23/EEB dėl valstybių narių įstatymų, susijusių su elektrotechniniais gaminiais, skirtais naudoti tam tikrose įtampos ribose, suderinimo³⁷ ir kt. Šias ir kitas „vertikaliąsias“ direktyvas Lietuva perkėlė į nacionalinę teisės sistemą priimdama

³³ MIKELĖNAS, V. Lietuvos Respublikos civilinio kodekso komentaras. Šeštoji knyga. Prievolių teisė. I dalis. 1-asis leid. Vilnius: Justitia, 2003.

³⁴ *Cit. op.* 18, p. 9.

³⁵ OL, 1998 L 181, p. 1.

³⁶ OL, 1998 L 49, p. 12.

³⁷ OL, 2006 L 374, p. 10.

specialius teisės aktus: Žaislų saugos techninį reglamentą, Statybos techninį reglamentą, Elektrotechninių gaminių saugos techninį reglamentą ir kt.

Siekiant užpildyti ES teisės aktų spragas, reglamentuojant gaminių, kuriems nėra nustatyti specialūs saugos reikalavimai, o taip pat papildyti „vertikaliąsias“ direktyvas, bendrieji gaminių saugos reikalavimai įtvirtinami „horizontaliosiose“ direktyvose - viena iš pagrindinių, nustatanti ne maisto produktų bendruosius saugos reikalavimus, yra 2001 m. gruodžio 3 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2001/95/EB dėl bendros gaminių saugos (toliau – Gaminių saugos direktyva)³⁸. Lietuvoje ši direktyva perkelta priėmus Produktų saugos įstatymą³⁹. Paminėtina, kad nors paslaugų sauga neįtraukiama į Gaminių saugos direktyvos taikymo sritį, tačiau Lietuvos įstatymų leidėjas praplečia šios direktyvos taikymo sritį ir Produktų saugos įstatyme nustato tam tikrus saugos reikalavimus ne tik prekėms, bet ir paslaugoms.

Remiantis Produktų saugos įstatymu produktas (prekė/paslauga) laikomas saugiu, jei jis atitinka teisės akto, reglamentuojančio konkretaus produkto saugą, reikalavimus ir jo naudojimas nesukelia jokios rizikos arba kelia vartotojų gyvybei ir sveikatai tik minimalią riziką, kuri yra suderinama su gaminio vartojimu ir laikoma priimtina bei atitinkančia aukštą vartotojų saugos ir sveikatos apsaugos lygį. Tais atvejais, kai nėra konkretaus produktų saugą reglamentuojančio teisės akto, produktas laikomas saugiu, jei jis: atitinka ES šalies, kurios teritorijoje produktas buvo pagamintas, arba atitinka nacionalinių teisės aktų, reglamentuojančių produktų saugą, reikalavimus; arba atitinka gamintojo savanoriškai pasirinktų darnųjų (nacionaliniu standartu įteisintą suderintą Europos standartą, skirtą Europos Komisijos patvirtintiems reikalavimams įgyvendinti) standartų reikalavimus; arba gamintojo pasirinktus nacionalinius standartus (jei darnųjų standartų nėra). Jei nėra taikomi nacionaliniai standartai, produktų sauga vertinama vadovaujantis Europos Komisijos rekomendacijomis, nustatančiomis produktų saugos vertinimo gaires, atitinkamame sektoriuje galiojančiais geros gamybos praktikos kodeksais, naujausiais mokslo ir technikos laimėjimais, sauga, kurios vartotojas gali pagrįstai tikėtis.

Tai, kad konstatuojant prekės (paslaugos) nesaugumą reikia atsižvelgti ne tik į valstybės imperatyvia forma nustatytus privalomus daiktų saugos reikalavimus, bet ir į vartotojo pagrįstą tikėjimąsi, reiškia, kad saugos reikalavimų laikymasis kaip tinkamos ar netinkamos kokybės nustatymo kriterijus apibrėžiamas subjektyviai - iš vartotojo pozicijų. Tačiau objektyvizuojant šio kriterijaus taikymo ribas, numatoma, kad saugumo

³⁸ OL, 2002 L 11, p. 4.

³⁹ Valstybės žinios, 1999, Nr. 52-1673.

tikėjimasis turi būti pagrįstas protingumo principu - asmens veiksmus konkrečioje situacijoje būtina vertinti pagal *bonus pater familias*⁴⁰ elgesio adekvačioje situacijoje etaloną.

⁴⁰ *Bonus pater familias*. Pažodžiui – „geras šeimos tėvas“. Laikoma, kad asmuo kaltas, jei atsižvelgiant į visas aplinkybes, jis nebuvo tiek rūpestingas ir atidus, kiek atitinkamomis sąlygomis tai buvo būtina, t.y. kaip būtų elgęsis *bonus pater familias*. Praktiškai tai reiškia, kad kaltė civilinėje teisėje nustatoma ne atsižvelgiant į konkretaus žmogaus psichologinę būklę ir motyvaciją, bet vertinant jo veiksmus pagal tai, kaip konkrečioje situacijoje būtų pasielgęs apdairus, rūpestingas ir atidus žmogus – *bonus pater familias*.

2. VARTOJIMO PREKĖS (PASLAUGOS) NEKOKYBIŠKUMO ĮRODINĖJIMAS

2.1. Vartotojo „pareiga“ pranešti apie daikto kokybės trūkumus

Pirmajame Garantijų direktyvos pasiūlyme buvo numatyta vartotojo pareiga pranešti apie daikto nekokybiškumą pardavėjui per vieną mėnesį nuo tos dienos, kai vartotojas pastebėjo arba turėjo pastebėti apie prekės neatitikimą sutarčiai⁴¹. Tačiau dabartinės Garantijų direktyvos 5 str. 2 d. leidžia valstybėms narėms numatyti, kad vartotojas privalo informuoti pardavėją apie kokybės trūkumus per 2 mėnesių laikotarpį. ES komunikate dėl Garantijų direktyvos⁴² perkėlimo nurodyta, kad šis reikalavimas perkeltas į 15 ES valstybių narių nacionalines teisės sistemas. Akivaizdu, kad faktas, kad tam tikros ES valstybės narės pasinaudojo šia galimybe, o kitos ne, reiškia skirtingą reglamentavimą ES mastu, o tai gali trikdyti laisvą prekių judėjimą.

Verta pažymėti, kad pats pranešimo reikalavimo tinkamumo klausimas vartojimo sutarties atveju buvo plačiai svarstomas, nurodant, kad tai labiau reikalinga komercinių sutarčių atveju, nes jų atveju operuojama didesnėmis pinigų sumomis; beje vartotojas-pirkėjas yra mažiau informuotas apie pačią pranešimo pareigą ir tai gali sąlygoti jo teisių praradimą⁴³. Tačiau teisinėje literatūroje esama ir kitokių tvirtinimų, pavyzdžiui, kad vartotojams pranešti apie daikto kokybės trūkumus yra būtina ir netgi naudinga, nes tai sąlygoja greitesnį problemos išsprendimą ir skatina vartotojus, įsigijusius netinkamos kokybės prekę (paslaugą) ginti savo pažeistas teises⁴⁴.

Lietuvos teisinis reglamentavimas šiuo klausimu taip pat nėra nuoseklus. Pranešimo laikotarpis buvo numatytas anksčiau galiojusioje Vartotojų teisių gynimo įstatymo redakcijoje,⁴⁵ tačiau dabartiniame Vartotojų teisių apsaugos įstatyme tokia vartotojo pareiga neįtvirtinta. Tačiau teismų praktikoje pardavėjai, motyvuodami vartotojo nepranešimu apie nekokybiškas prekes (paslaugas), atsisako įgyvendinti vartotojo reikalavimus, pavyzdžiui Vilniaus miesto 1 apylinkės teismo nagrinėtoje byloje⁴⁶ dėl

⁴¹ Europos Komisijos komunikatas Tarybai ir Europos Parlamentui dėl Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 1999/44/EB dėl vartojimo prekių pardavimo ir susijusių garantijų tam tikrų aspektų, įskaitant tiesioginės gamintojo atsakomybės klausimo nagrinėjimą [interaktyvus]. Briuselis 24.04.2007, COM (2007) 210 final [žiūrėta 2010 m. kovo 25 d.]. Prieiga per internetą:

<http://ec.europa.eu/consumers/cons_int/safe_shop/guarantees/CSD_2007_LT_final.pdf>.

⁴² *Ibid.*

⁴³ OUGHTON, D; WILLET, C. Quality regulation in European Private Law, JCP 2002, p. 923.

⁴⁴ JELOSCHKE, C. Examination and Notification Duties under Consumer Sales Law: How far we should go in protecting consumer? European Law Publishers, GmbH, Munchen, 2006, p. 170.

⁴⁵ Valstybės žinios, 2007, Nr. 12-488 (Vartotojų teisių gynimo įstatymas. Valstybės žinios, 1994, Nr. 94-1833).

⁴⁶ Vilniaus miesto 1 apylinkės teismo 2008 m. gruodžio 29 d. sprendimas civilinėje byloje J. S. v.

nekokybiškų granito plokščių pardavėjas atsisakė tenkinti vartotojo reikalavimus, jam nepareiškus pretenzijos per protingą laiko tarpą (t.y. vėliau kaip po mėnesio nuo prekių pristatymo). Teismas byloje pripažino, kad ieškovė tinkamai įvykdė pareigą ir per protingą laiko tarpą pranešė pardavėjui apie daikto kokybės trūkumus, nes ji galėjo apžiūrėti ir tinkamai įvertinti gautą prekę tik ją sumontavusi, o pastebėjusi trūkumus, iš karto pareiškė pretenziją atsakovui žodžiu. Šis teismo sprendimas parodo, kad vartotojams reikia pranešti apie pastebėtus daikto kokybės trūkumus, nepaisant to, kad tai vartojimo pirkimo - pardavimo sutarčių atveju ir nėra įtvirtinta, nes teismai taiko bendrąsias pirkimo pardavimo sutarties normas ir jose įtvirtintą „tinkamo informavimo“ taisyklę. Svarbu tai, kad vartotojui nepranešus apie daikto nekokybiškumą pardavėjas turi teisę visiškai/iš dalies atsisakyti patenkinti su daikto kokybe susijusius vartotojo reikalavimus, jeigu pardavėjas įrodo, kad šių reikalavimų nebeįmanoma įvykdyti arba, kad tai reikalauja nepaprastai didelių išlaidų palyginti su tomis, kurios būtų egzistavusios, jei vartotojas būtų pardavėją informavęs (CK 6.348 str. 2 d.).

2007 m. Žaliojoje knygoje⁴⁷ buvo keliamas klausimas dėl pranešimo termino valstybėse – narėse suvienodinimo ir pateikti trys galimi variantai: a) įtvirtinti protingo laiko reikalavimą; b) nustatyti privalomą 2 mėnesių terminą; c) atsisakyti pranešimo pareigos, numatant naikinamąjį terminą, kuriam suėjus vartotojui išnyksta teisė reikšti reikalavimus dėl prekės kokybės trūkumų. Trečiojo pasiūlymo šalininkai tvirtino, kad pranešimo pareiga be pagrindo suvaržo vartotojo teises, kadangi sužinojęs prekės kokybės trūkumus, pirkėjas yra pats suinteresuotas kuo greičiau informuoti pardavėją⁴⁸.

Tačiau akivaizdu, kad buvo pasirinktas antrasis variantas, nes Vartotojų teisių direktyvos pasiūlymas numato vartotojo pareigą informuoti pardavėją per du mėnesius apie prekės (paslaugos) neatitikimą. Tai reiškia, kad vartotojų teisių apsauga sumažės didelėje dalyje ES (nes tarp šalių, kurios nėra įtvirtinusios vartotojo pareigos pranešti apie kokybės trūkumus yra trys valstybės, turinčios didžiausią gyventojų skaičių – Vokietija, Didžioji Britanija ir Prancūzija), tame tarpe ir Lietuvoje, nes toks reikalavimas bus privalomas visoms ES valstybėms, atsižvelgiant į visiško suderinamumo principą, kuriuo remiasi siūloma direktyva⁴⁹. Christian Twig-Flesner teigia, kad pareigos pranešti apie daikto nekokybiškumą įtvirtinimas netiesiogiai reiškia ir kitą vartotojo pareigos

„VERITAS ANA“, Nr. 2A-534-56/2008.

⁴⁷ *Cit op.* 31.

⁴⁸ European Commission Staff Working Paper: Report on the Outcome of the Public Consultation on the Green Paper on the Review of the Consumer *Acquis* [interaktyvus] Brussels, 30 March 2007 [žiūrėta 2010 m. kovo 10 d.], p. 13. Prieiga per internetą: <<http://www.ec.europa.eu/consumers.com>>.

⁴⁹ MARCO B. M. Loos, Consumer sales law in the proposal for a Consumer rights directive [interaktyvus] Centre for the study of European Contract law Working Paper Series No. 2009/07. [žiūrėta 2010 m. kovo 2 d.]. Prieiga per internetą: <http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1425036>.

atsiradimą – patikrinti įsigytas prekes, jas pabandyti kiek galima greičiau po įsigijimo, nes tai leistų išvengti tolimesnių ginčų su pardavėju dėl to ar pranešta buvo laiku⁵⁰. Beje dviejų mėnesių terminas pranešimui apie daikto neatitikimą kokybės reikalavimams sąlygoja neaiškumą, kaip vartotojas, pranešęs apie daikto kokybės trūkumus praėjus dviem mėnesiams nuo prekės įsigijimo, galės įrodyti, kad konkretų prekės trūkumą pastebėjo vėliau ir todėl pranešta buvo laiku.

Reikia atkreipti dėmesį į tai, kad pirkimo-pardavimo sutarties atveju, remiantis CK 6.327 str. 5 d. pirkėjas netenka teisės remtis daiktų neatitikimu, tik jeigu jis per protingą laiko tarpą po to, kai pastebėjo ar turėjo pastebėti daikto nekokybiškumą, apie tai nepranešė pardavėjui ir nenurodė, kokių reikalavimų daiktas neatitinka. Taigi yra nustatyta „lankstaus“, t.y. protingo, termino taisyklė. Sprendžiant dėl to, koks terminas yra protingas atsižvelgiama į konkretaus atvejo aplinkybes, įskaitant prekybos papročius bei susiklosčiusius sutarties šalių tarpusavio santykius⁵¹. Išskiriami ir kiti kriterijai, galintys turėti įtakos protingam terminui konkrečiu atveju nustatyti: parduodamų daiktų pobūdis (greičiau gendančių daiktų atveju terminas turėtų būti trumpesnis nei ilgalaikio naudojimo daiktų atveju), pirkėjo reikalavimas daiktams neatitinkant kokybės reikalavimų (kainos sumažinimo atveju protingas terminas gali būti ilgesnis nei reikalavimo pakeisti prekę atveju). Deja, vartotojų atžvilgiu į paminėtas aplinkybes linkstama neatsižvelgti ir Vartotojų teisių direktyvos pasiūlymu siekiama įtvirtinti dviejų mėnesių terminą, per kurį vartotojas turi pranešti apie daikto neatitikimą sutarčiai, nenorėdamas prarasti galimybės pasinaudoti teisės aktuose numatytais teisių gynimo būdais nekokybiškų prekių (paslaugų) atveju. Geraint Howells teigia, kad siūlomas dviejų mėnesių terminas pranešimui apie daikto nekokybiškumą yra akivaizdžiai per trumpas, o ypač tai akivaizdu tarptautinės prekybos atveju⁵²: tarkime vartotojas iš Didžiosios Britanijos nusiperka tam tikrą prekę Briuselyje, tačiau tik grįžęs atgal į savo šalį pastebi jos nekokybiškumą. Jeigu jis reguliariai nevažinėja į Briuselį tai abejotina, kad prekę jis fiziškai grąžins pardavėjui, o pardavėjo identifikavimas, susisiekimas su juo gali užtrukti labai ilgą laiko tarpą, nes vartotojas dažniausiai nepamena parduotuvės pavadinimo/adreso, kurioje įsigijo prekę.

⁵⁰ TWIGG-FLESNER, Christian, Fit for purpose? The proposals on Sales [interaktyvus] January 22, 2009 [žiūrėta 2010 m. balandžio 6 d.]. Prieiga per internetą: <http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1342702>.

⁵¹ MIZARAS, Vytautas. Pirkimo-pardavimo sutartinių santykių reguliavimas Civiliniame kodekse. Justitia, 2003, Nr. 5 (47).

⁵² HOWELLS G., SCHULZE R. Modernising and harmonising consumer contract law, European Law Publishers GmbH, Munich, 2009, p. 8.

Atsižvelgiant į tai, kad vartotojui kyla reali grėsmė, kad jo pažeisti interesai nebus apginti vien dėl formalaus termino, skirto pranešimui apie nekokybiškas prekes (paslaugas), praleidimo, ir kad tokia pareiga suponuoja papildomą įrodinėjimo pareigą vartotojui, kad pareiškimas buvo padarytas laiku, Vartotojų teisių direktyvos pasiūlyme numatyta pareiga pranešti apie prekės nekokybiškumą per du mėnesius turėtų būti persvarstyta ir priimtas sprendimas arba apskritai atsisakyti tokio reikalavimo⁵³, arba nustatyti protingą laiko tarpą trūkumams pareikšti vietoj siūlomo dviejų mėnesių termino.

2.2. Vartotojo pareiga įrodyti daikto nekokybiškumą

Prieš pradėdant analizuoti su šia vartotojo pareiga susijusias problemas, reikia pabrėžti, kad daug neaiškumų praktikoje kyla dėl įrodymų, nustatinėjant patį vartojimo pirkimo-pardavimo sutarties faktą, kai vartotojas neturi Daiktų gražinimo ir keitimo taisyklėse⁵⁴ numatyto kasos aparato kvito. Šis probleminis klausimas yra itin aktualus, nes vartotojui neįrodžius vartojimo pirkimo-pardavimo sutarties fakto kelias teisių gynimui nekokybiškų prekių (paslaugų) atveju apskritai užkertamas, o ir pats prekės nekokybiškumo įrodymas neturi reikšmės, nes vartotojas netenka galimybės juo remtis.

Tais atvejais, kai vartotojas neturi kasos aparato kvito ir siekia įrodyti pirkimo-pardavimo faktą, turi būti vadovaujama LAT nutartyje⁵⁵ pateiktais teisės išaiškinimais dėl įrodymų (pirkimo-pardavimo fakto) leistinumo. Šioje byloje pardavėjas teigė, kad vartojimo pirkimo-pardavimo sutarties faktas gali būti įrodytas tik PVM sąskaita-faktūra arba kvitu, remdamasis LR pridėtinės vertės mokesčio įstatymu bei 2001 m. birželio 19 d. Ūkio ministro įsakymu Nr. 217 patvirtintomis Daiktų gražinimo ir keitimo taisyklėmis. Tačiau teismas atmetė tokius pardavėjo teiginius išaiškindamas, kad Pridėtinės vertės mokesčio įstatymas nereglamentuoja civilinių pirkimo-pardavimo santykių ir nenustato įrodinėjimo priemonių sutarties sudarymo faktui nustatyti kilus ginčui; minėtos Daiktų gražinimo ir keitimo taisyklės taip pat nereglamentuoja įrodinėjimo teisme klausimų kilus ginčui dėl vartojimo pirkimo-pardavimo sutarties, jose nėra teisės normų, kurios nustatytų specialias vartojimo pirkimo-pardavimo fakto įrodinėjimo priemones teisme CPK 177 str. 4 d. prasme. Teismas pabrėžė, kad įstatymai nenustato, kad vartojimo pirkimo - pardavimo sutarties faktas gali būti įrodinėjamas tik tam tikromis įrodinėjimo

⁵³ Pažymėtina, kad Vokietijoje ir Austrijoje pranešimo apie daikto trūkumus pareiga taikoma tik komerciniam pirkimui – pardavimui, kai abi sutarties šalys yra prekybininkai.

⁵⁴ Lietuvos Respublikos ūkio ministro įsakymu Nr. 217 patvirtintos Daiktų gražinimo ir keitimo taisyklės, Valstybės žinios, 2001-07-07, Nr. 58-2105 .

⁵⁵ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus 2009 m. birželio 22 d. nutartis civilinėje byloje N. Č. v. UAB „Makveža“, Nr. 3K-3-256/2009, kat. 44.2.4.2; 45.2; 114.3 (S).

priemonėmis, todėl ši aplinkybė gali būti įrodinėjama visomis leistinomis įrodinėjimo priemonėmis pagal bendrąsias įrodinėjimo ir įrodymų vertinimo taisykles, įtvirtintas CPK II dalies XIII skyriuje, bei CK ar kitų įstatymų normose įtvirtintus įrodinėjimo ypatumus, nulemtus sandorių rūšies ar formos (pvz., CK 1.93 str. 2 d., kt.)⁵⁶. Pagal bendrąją įrodinėjimo naštos paskirstymo taisyklę, kilus ginčui dėl netinkamos kokybės prekės, pardavimo faktą turi įrodyti vartotojas. Minėtoje byloje buvo pripažinta, kad vartotojas, nors ir neturėdamas kasos čekio, pirkimo-pardavimo faktą įrodė kitomis leistinomis priemonėmis⁵⁷. Taigi šiuo LAT teisės išaiškinimu pardavėjams užkirstas kelias netenkinti vartotojų reikalavimų dėl nekokybiškų prekių (paslaugų), motyvuojant vien tuo, kad pirkimo-pardavimo faktas yra neįrodytas, nes vartotojai negali pateikti kasos čekio dėl tam tikrų priežasčių (pavyzdžiui dėl savo nerūpestingumo pametus, nerandant ir kt.).

Vartojimo pirkimo - pardavimo sutartiniams santykiams taikomos ne tik specialios CK šeštosios knygos IV dalies ketvirtojo skirsnio „Vartojimo pirkimo - pardavimo sutarčių ypatumai“ normos, bet ir bendrosios vartojimo sutarties instituto normos, o šių normų nereglamentuotais atvejais – ir bendrosios CK ar kitų teisės aktų normos. Atsižvelgiant į tai, vartojimo pirkimo-pardavimo sutarčiai neretai taikomos ir bendrosios pirkimo-pardavimo sutarties nuostatos. Viena iš jų įtvirtina pardavėjo prievolę patvirtinti daikto kokybę (CK 6.317 str. 2 d.). Tai yra garantija pagal įstatymą ir todėl ji pasižymi didžiausiu vykdymo intensyvumu⁵⁸. Viena vertus, tai reiškia, kad pardavėjas garantuoja, jog parduodamų daiktų kokybė atitinka reikalavimus daiktui (CK 6.327 str.), o kita vertus pardavėjui atsakomybė už netinkamą daikto kokybę netaikoma tik įstatyme ar sutartyje aiškiai apibrėžtais pagrindais. Pagal CK 6.327 str. 3 d. pardavėjas atsako už bet kokią neatitikimą, kuris buvo nuosavybės teisės perėjimo momentu, net jeigu tai paaiškėja vėliau. Tai reiškia, kad pagal šią nuostatą už paslėptus (neakivaizdžius) daikto trūkumus atsakomybė tenka pardavėjui. Tačiau pardavėjo atsakomybė už parduodamų daiktų kokybę nėra absoliuti: jeigu sutarties sudarymo metu vartotojas žinojo arba negalėjo nežinoti, kad parduodami daiktai neatitinka reikalaujamos kokybės, tai ši aplinkybė pagal įstatymą šalina pardavėjo atsakomybę (CK 6.327 str. 2 d.). Kokybės reikalavimų neatitikimas - tai paslėpti trūkumai. Jeigu vartotojas yra informuojamas ar kitu būdu jam tampa žinoma arba jis negali nežinoti apie tokius trūkumus, tai pagal CK 6.327 str. 2 d. pardavėjas už juos neatsako. Kai sprendžiama dėl pardavėjo atsakomybės už netinkamą

⁵⁶ *Cit. op. 55.*

⁵⁷ Byloje teismas pirkimo-pardavimo sutarties faktą nustatė pardavėjo išduota sąskaita, Valstybinės ne maisto produktų inspekcijos skundų tyrimo dokumentais, šalių paaiškinimais, sandėlio kortelės duomenimis.

⁵⁸ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus 2009 m. lapkričio 10 d. nutartis civilinėje byloje D. C. v. UAB „Sklypas“, Nr. 3K-3-499/2009, kat. 45.1; 52.3; 24.3; 116.1 (S).

daiktų kokybę būtent vartotojas turi įrodyti neatitikimo kokybės reikalavimams faktą, tačiau tai, kad vartotojas pažeidė daikto naudojimo ir eksploatavimo taisykles turi įrodyti pardavėjas (CK 6.333 str. 3 d.).

Vadovaujantis CPK 12 str. įtvirtintu rungimosi principu bei CPK 178 str. apibrėžta įrodinėjimo naštos paskirstymo tvarka, ieškovas privalo įrodyti aplinkybes, kuriomis grindžia savo reikalavimus. Taigi vartotojas, pasirinkdamas vieną iš CK 6.363-6.364 str. numatytų teisminių teisių gynimo būdų, turi pateikti įrodymus, patvirtinančius daikto nekokybiškumo faktą, t.y. kad daikto trūkumai atsirado prieš perdavimą arba juos lėmė priežastys, atsiradusios iki daiktų perdavimo. Vilniaus apygardos teismas viename iš savo sprendimų⁵⁹ pasisakė, kad nors asmeniui priskirtam prie vartotojų teisinės kategorijos taikytinos papildomos įstatyminės garantijos, tačiau vartotojų teisės nėra absoliučios, o pareiga įrodinėti nėra mažesnė, nei kitos ginčo šalies.

2.2.1. Specialios įrodinėjimo priemonės

Vartotojams dažnai nepavyksta įrodyti prekės nekokybiškumo fakto egzistavimo, nes tam reikalingos specialios žinios ir atitinkamos techninės galimybės. Kaip pavyzdį galime pateikti Kauno apygardos teisme⁶⁰ apeliacine tvarka nagrinėtą bylą, kurioje vartotojas bandė įrodyti vandens valymo sistemos nekokybiškumą remdamasis vien liudytojų parodymais, tačiau teismas nurodė, kad vartotojas iš esmės nepateikė įrodymų, patvirtinančių daikto nekokybiškumą. Šiaulių apygardos teismas⁶¹ taip pat netenkino vartotojo ieškinio dėl įpareigojimo gražinti pinigus už įsigytą nesaugų ir netinkamos kokybės televizorių, nes jis pastarąjį reikalavimą grindė ne įrodymais, o savo paties padaryta prielaida, kad televizoriaus gedimas galėjo būti pašalintas per pirmąją techninę apžiūrą, ir nepagrįstais teiginiais, kad televizoriaus maitinimo jungties kontaktų profilaktinis pravalymas įrodo prekės nekokybiškumą. Abu vartotojo teiginiai buvo nuneigti atsakovui pateikus rašytinius dokumentus – televizoriaus patikros aktus, išvadas. Pakruojo rajono apylinkės teismas viename iš savo sprendimų⁶² konstatavo, kad vartotojas neįrodė, jog vandens malūno ašies nekokybiškumas atsirado dėl pardavėjo darbo broko (netinkamo metalo rato ašiai, netinkamų guolių panaudojimo ar nekokybiško

⁵⁹ Vilniaus apygardos teismo 2009 m. gegužės 21 d. nutartis civilinėje byloje T. Š. v. UAB „Emeta“, Nr. 2A-526-464/2009.

⁶⁰ Kauno apygardos teismo 2008 m. gruodžio 10 d. nutartis civilinėje byloje V. B. v. UAB „Krištoliniai vandenys“, Nr. 2A-1363-343/2008.

⁶¹ Šiaulių apygardos teismo 2010 m. sausio 18 d. nutartis civilinėje byloje ieškovo R. R. v. UAB „Hama“ (buv. A. J. prekybos įmonė „Hama“), Nr. 2A-47-267/2010.

⁶² Pakruojo rajono apylinkės teismo 2008 m. gruodžio 1 d. sprendimas civilinėje byloje V. D. v. AB „Meresta“, Nr. 2A-134-372/08.

vandens rato sumontavimo); pastarąsias aplinkybes vartotojas bandė įrodyti vandens ratą suremontavusių asmenų parodymais, tačiau kompetentingų specialistų (ekspertų) išvados teismui nepateikė. Todėl teismas pripažino nepaneigtu atsakovo argumentą, kad vandens rato ašis lūžo dėl netinkamos vandens rato eksploatacijos žiemos metu dėl paties vartotojo kaltės. Šie aptarti teismų sprendimai parodo, kad vien pačių vartotojų ar liudytojų teiginiai, prielaidos, kad prekė yra nekokybiška ir jų nepagrindimas ekspertų, specialistų išvadamis, retai kada būna pakankamu pagrindu civilinei pardavėjo atsakomybei kilti. Tačiau reikia atkreipti dėmesį į tai, kad įstatymų leidėjas dėl įrodinėjimo naštos palengvinimo vartotojui yra numatęs specialias vartotojų teises ginančias institucijas, pavyzdžiui valstybinės maisto, ne maisto, visuomenės sveikatos priežiūros ir kitas institucijas, kurių specialistai profesionalai padeda vartotojui ginče su pardavėju, įvertindami prekės, paslaugos kokybę.

Įdomu, kad pirmoje aptartoje byloje⁶³ pirmosios instancijos teismas tenkino ieškovo reikalavimus ir pripažino vandens valymo sistemą nekokybiška, kitaip tariant teismas pasisakė techninio pobūdžio klausimu. Tačiau nagrinėjant bylą apeliacine tvarka išaiškinta, kad techninio pobūdžio išvada, kad tam tikra vartotojo įsigyta prekė yra nekokybiška, objektyviai gali pateikti tik ekspertas. Taigi vartotojas, norėdamas pagrįsti prekės nekokybiškumo faktą, turi remtis specialiomis įrodinėjimo priemonėmis: specialistų, ekspertų, tam tikrų institucijų išvadamis, o teismui taip pat nesuteikiama išimtinė teisė pasisakyti dėl prekės nekokybiškumo, nesiremiant jau minėtomis specialiomis įrodinėjimo priemonėmis. Todėl, vartotojas, kreipdamasis į specialistus, vartotojų teisių gynimo institucijas dėl prekės (paslaugos) nekokybiškumo nustatymo, praranda daug laiko, o teismai, skirdami ekspertizes, užtęsia procesą, ko pasėkoje išauga bylinėjimosi išlaidos, tame tarpe ir vartotojo patiriami ekonominio pobūdžio nuostoliai.

Vilniaus apygardos teismas vienoje iš savo bylų⁶⁴ nurodė, kad vertinant įrodymus, kuriais siekiama pagrįsti parduoto daikto trūkumų egzistavimą iki daikto pardavimo arba dėl priežasčių, atsiradusių iki daiktų perdavimo, pirmenybė turi būti teikiama ne liudytojų, o oficialiems rašytiniams įrodymams, nes pripažįstama, kad jie turi didesnę įrodomąją galią, kaip išduoti valstybės įgaliotų asmenų neviršijant jiems nustatytos kompetencijos (CPK 197 str. 2 d.). Tačiau, nepaisant pastarojo fakto, teismai, konstatuodami prekės (paslaugos) nekokybiškumą, visais atvejais turi remtis ir įrodymų pakankamumo principu, pagal kurį faktas konstatuojamas įvykusi, jeigu byloje surinkti

⁶³ *Cit. op.* 60.

⁶⁴ Vilniaus apygardos teismo 2009 m. sausio 21 d. sprendimas civilinėje byloje V. B. v. UAB „Virineta“, Nr. 2A-57-275/09.

įrodymai liudija apie didesnę tikimybę jį buvus negu nebuvus⁶⁵, ir įvertinti visų byloje surinktų įrodymų visumą, taikant CPK 185 str. nurodytus įrodymų vertinimo principus.

Lietuvos teismų praktikoje pasitaiko atvejų, kai pardavėjas ginčija parduotos prekės kokybiškumą, nors tai yra akivaizdu. Klaipėdos apygardos teismas 2009 m. spalio 14 d. nutartyje⁶⁶ sprendė ginčą dėl nekokybiško televizoriaus. Ieškovo įsigytas televizorius sugedo po vienuolikos mėnesių eksploatacijos. Valstybinės ne maisto produktų inspekcijos prie Ūkio ministerijos išvada, Ryšių reguliavimo tarnybos tyrimas, Valstybinės ne maisto produktų inspekcijos vyresniojo inspektoriaus apžiūros aktas patvirtino televizoriaus nekokybiškumo faktą (buvo nustatytas maitinimo bloko defektas, neveikianti garso sistema). Tačiau atsakovas nesutiko su ieškiniu ir teigė, kad televizorius yra kokybiškas, nes atitinka sutarties sąlygas, o ieškovo nurodyti įrodymai nėra pakankami, kadangi minėtos institucijos ir jų darbuotojai nėra kokybės ekspertai. Tačiau teismas paneigė pastarąjį atsakovo teiginį, konstatuodamas, kad nurodyti dokumentai yra oficialieji rašytiniai įrodymai, turintys didesnę įrodomąją galią, o juose nurodytos aplinkybės laikomos visiškai įrodytomis, jeigu jos nepaneigtos kitais byloje esančiais įrodymais. Atsakovas nepateikė kitų įrodymų, galinčių paneigti prekės nekokybiškumą, todėl vartotojo įsigytas televizorius buvo pripažintas nekokybišku. Tačiau būtina pažymėti, kad visgi tik labai nedidelė dalis pardavėjų, gavę kompetentingų valstybės institucijų neigiamas išvadas dėl prekės kokybės, netenkina vartotojų reikalavimų. Todėl šis minėtas teismo sprendimas, kuriame pardavėjas nepripažino akivaizdaus prekės nekokybiškumo fakto, nėra pakankamas pagrindas įstatymiškai įtvirtinti nuostatą dėl „akivaizdaus trūkumo“, nes taip būtų pažeidžiama pardavėjo teisė į teisingą ir objektyvų ginčo sprendimą.

Vilniaus apygardos teismas⁶⁷, sprenddamas ginčą dėl nekokybiškų durų įsigijimo, netenkino ieškovo reikalavimo nutraukti sutartį ir nepripažino įsigytų durų nekokybiškomis, nors vartotojas prekės nekokybiškumo faktą grindė Valstybinės ne maisto produktų inspekcijos prie Ūkio ministerijos išvada, kurioje buvo nurodyta, kad durų atitikties deklaracija neatitinka turinio bei formos reikalavimų, nurodytų norminiuose teisės aktuose. Teismas konstatavo, kad turi būti nustatyti konkretūs paties daikto trūkumai, o jį lydinčiuose dokumentuose įrašų neatitikimas poįstatyminiams teisės aktams ar jos priedų nebuvimas pats savaime nesuponuoja daikto kokybės trūkumų buvimo, neįrodžius jų realaus egzistavimo fakto. Byloje teismas pažymėjo, kad durų

⁶⁵ Kauno apygardos teismo 2009 vasario 18 d. nutartis civilinėje byloje R. V. ir V. V v. UAB „Mitnija“, Nr. 2A-89-153/2009.

⁶⁶ Klaipėdos apygardos teismo 2009 m. spalio 14 d. nutartis civilinėje byloje A. K. v. UAB „Topo technika“, Nr. 2A-578-265/2009.

⁶⁷ *Cit. op.* 59.

girgždėjimas ir spynos gedimas nebuvo trūkumai, atsiradę iki daikto perdavimo pirkėjui (vartotojas to neįrodė), o atsirado ir egzistavo dėl netinkamos durų eksploatacijos (šią aplinkybę įrodė pardavėjas), todėl vartotojas neturi teisės remtis teisių gynimo būdais nekokybiškų prekių atveju.

Prekės nekokybiškumo problemišką įrodinėjimą atskleidžia ir Vilniaus apygardos teismo apeliacine tvarka nagrinėta byla, kurioje vartotojas įsigijo elektrinį vandens šildytuvą, tačiau norėdamas pajungti prietaisą pastebėjo rūdis ant varžtų. Vilniaus miesto 3-asis apylinkės teismas⁶⁸ šio minėto fakto nelaikė pakankamu požymiu, patvirtinančiu, kad daiktas buvo naudotas ir todėl nekokybiškas, o tai, kad daiktas buvo parduotas mažesne kaina nei įprastai, pripažino netiesioginiu įrodymu, leidžiančiu pirkėjui suprasti, kad parduodamas daiktas turi specifinį požymį – ilgai laikyta pardavimui prekė. Teismas palaikė pardavėjo argumentą, kad tenkinti bet kokią ieškovo reikalavimą remiantis vienu, kad jis yra vartotojas, būtų neteisėta ir nepagrįsta, kadangi verslas negali turėti nepagrįstų nuostolių. Akivaizdu, kad tokiu sprendimu teismas akivaizdžiai neapgynė vartotojo teisės į kokybišką produkciją, nes neatsižvelgė į tai, kad vartotojas pirko prekę kaip naują, tinkamos kokybės daiktą; kad jis nebuvo informuotas apie prekei taikomą nuolaidą ir kad ji buvo ilgai laikyta pardavimui. Teisė į kokybišką prekę (teisėtas vartotojo lūkestis) taip ir būtų likusi neįgyvendinta, jei konkretus vartotojas minėtoje byloje nebūtų pateikęs apeliacinio skundo, kuris buvo patenkintas Vilniaus apygardos teismui⁶⁹ išaiškinus, kad korozijos paveiktas elektrinis vandens šildytuvas yra nekokybiškas remiantis oficialiais rašytiniais įrodymais (Valstybinės vartotojų apsaugos tarnybos nutarimu ir Valstybinės ne maisto produktų inspekcijos prie Ūkio ministerijos Kauno skyriaus raštais), o pardavėjo argumentai atmesti kaip nepagrįsti ir todėl vartojimo pirkimo-pardavimo sutartis nutraukiama, o sumokėti pinigai už prekę grąžinami vartotojui.

Svarbu tai, kad LAT praktikoje⁷⁰ ne kartą akcentuotas teismo aktyvus vaidmuo, nagrinėjant bylas dėl vartojimo pirkimo-pardavimo sutarčių. Taigi, ginčiuose, kilusių iš vartojimo sutarčių, specifika lemia teismo pareigą būti aktyviam procese⁷¹ ir todėl teismai turi pareigą savo iniciatyva rinkti įrodymus silpnesniosios šalies – vartotojo- interesams

⁶⁸ Vilniaus miesto 3-ojo apylinkės teismo 2008 m. rugsėjo 2 d. sprendimas civilinėje byloje V. B. v. UAB „Virineta“, Nr. 2-621-566/08.

⁶⁹ *Cit. op.* 64.

⁷⁰ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus 2008 m. spalio 28 d. nutartis civilinėje byloje A. K. v. UAB „Ribenos prekyba“, Nr. 3K-3-536/2008, kat. 45.2; 114.9.6.2; 121.20 (S); Lietuvos Aukščiausiojo teismo Civilinių bylų skyriaus 2009 m. lapkričio 13 d. nutartis civilinėje byloje UAB „Vigysta“ v. V. L., Nr. 3K-3-502/2009; kat. 36.1; 42.3; 42.8; 121.11 (S).

⁷¹ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2002 m. spalio 7 d. nutartis civilinėje byloje Specialios paskirties AB „Vilniaus šilumos tinklai“ v. B.Giedraitienė, Nr. 3K-3-1137/2002, kat. 40.2; 40.4; 40.5.

apginti, nepaisant to, kad CPK tiesiogiai to nenumato. Deja, praktikoje ne visada to laikomasi. Lietuvos apeliacinis teismas⁷² nagrinėjo bylą dėl nuostolių, atsiradusių dėl nekokybiško mūro mišinio, atlyginimo. Byloje buvo pripažinta, kad teismas buvo nepakankamai aktyvus sprendžiamas dėl perduoto daikto kokybės, nes nevertino aplinkybės, kad mūro mišinys nėra naudojamas pats savaime kaip produktas ir turi būti atitinkamai paruoštas; neištyrė, kas sąlygojo nekokybiškumą - paruoštas skiedinys, ar sausas mūras.

2.2.2. Atitikimo sutarčiai principą detalizuojančių aplinkybių įrodinėjimo problemos

CK nustatytas reikalavimas, kad daiktas turi būti tinkamas naudoti tam, kam jis paprastai naudojamas, nėra visiškai aiškus ir neretai vartotojams kyla problema įrodinėjant, kad konkretus daiktas yra netinkamas naudoti pagal įprastinę daikto paskirtį, t.y. kad jis yra nekokybiškas. Panevėžio apygardos teismas vienoje iš savo bylų pripažino vartotojo įsigytus langus nekokybiškais, neatitinkančiais įprastai keliamų reikalavimų ir negalimų naudoti pagal konkrečią paskirtį, nes langai neatitiko angų matmenų. Tačiau pardavėjas nesutiko su teismo argumentu, kad langai negali būti naudojami pagal įprastinę paskirtį, nes vartotojas ir toliau naudojo langus, neatitinkančius angų matmenų, ir net neketina jų keisti, o tik reikalauja kainos sumažinimo. Šį klausimą teismas išsprendė, remdamasis ekspertizės akte eksperto pateiktais išaiškinimais dėl sąvokų „galimybė naudoti pagal paskirtį“ ir „galimybė tinkamai naudoti pagal paskirtį“ skirtingumo: „galima naudoti pagal paskirtį suskilusius, nesandarius, subraižytus, iškreiptus langus ir t.t., tačiau langų su šiomis savybėmis naudojimas negali būti vadinamas „tinkamu naudojimu pagal paskirtį“⁷³. Taigi, vartotojo įsigytus langus teismas pripažino nekokybiškais, nes jų nebuvo galima „tinkamai naudoti pagal paskirtį“. Toks teismo sprendimas yra vertintinas teigiamai, nes juo remiantis buvo patenkinti pagrįsti vartotojo lūkesčiai dėl perkamo daikto kokybės.

Prekės atitikimo konkrečiam vartotojo nurodytam tikslui klausimas buvo nagrinėjamas Vilniaus apygardos teismo 2009 m. gegužės 21 d. nutartyje⁷⁴. Vartotojas įsigijo granito plokštės skirtas stalviršiui, tačiau vienos iš plokščių spalva skyrėsi, tad vartotojas reikalavo nuostolių atlyginimo. Pardavėjas teigė, kad perduotos granito

⁷² Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus 2008 m. spalio 28 d. nutartis civilinėje byloje A. K. v. UAB „Ribenos prekyba“, Nr. 3K-3-536/2008. kat. 45.2; 114.9.6.2; 121.20 (S).

⁷³ Panevėžio apygardos teismo 2009 m. gruodžio 3 d. nutartis civilinėje byloje Z. V., V. V. v. UAB „Nordas“, Nr. 2A-526-280/2009.

⁷⁴ *Cit. op.* 59.

plokštės yra kokybiškos, t.y. atitinkančios sutartį ir reikalavimus keliamus tokio tipo daiktams. Teismas tarp šalių kilusį ginčą išsprendė vartotojo naudai, nuroydamas, kad vartotojas galėjo tikėtis, jog stalviršį sudarančių plokščių spalva iš esmės nesiskirs, nes pardavėjui buvo žinoma, kad plokštės bus jungiamos į stalviršio visumą. Ši byla parodo, kad pardavėjai nesieja prekės kokybiškumo su konkrečiu vartotojo nurodytu tikslu (šiuo atveju granito plokščių įsigijimas būtent stalviršiui) ir nepaiso to fakto, kad nors prekės apskritai gali būti laikomos kokybiškomis, tačiau atsižvelgus į konkrečią vartotojo nurodytą paskirtį, jos gali būti pripažintos neatitinkančiomis sutarties reikalavimų. Jau minėta byla atspindi šią situaciją: nors dėl granitui būdingų savybių bei mineralinių medžiagų pasiskirstymo granito plokščių spalva gali skirtis, iš esmės jos gali būti pripažintos kokybiškomis. Tačiau vartotojas, pirksdamas granito plokštes konkrečiam tikslui - jų sumontavimui į stalviršį, gali pagrįstai tikėtis, kad stalviršį sudarančių plokščių spalva iš esmės nesiskirs ir bus pasiektas norimas spalviškai atrodantis rezultatas, kitaip tariant pardavėjui tenka pareiga pateisinti teisėtus vartotojo lūkesčius ir atsižvelgti į tai, kad sudarytos vartojimo pirkimo-pardavimo sutarties dalyku buvo granito stalviršis virtuvės baldams, o ne atskiros granito plokštės.

Dar vienas specialus reikalavimas, taikomas nustatant prekės kokybiškumą, yra tas, kad prekė (paslauga) atitiktų kokybės rodiklius, kurių galima tikėtis, atsižvelgiant į jos prigimtį ir jos gamintojo, atstovo ar pardavėjo viešai paskelbtus pareiškimus dėl daiktų kokybės, ypač reklamoje ar ant etiketės (CK 6.363 str. 3 d. 2 p.). Pažymėtina, kad pardavėjas už daikto kokybės trūkumus neatsako, jei įrodo, kad apie pareiškimą nežinojo ir negalėjo žinoti; kad pareiškimas buvo ištaisytas iki sutarties sudarymo momento; kad pareiškimas neįtakoją vartotojo sprendimo pirkti. Nors įrodinėjimo pareiga tenka pardavėjui, tačiau pirkėjui, perkant prekę (paslaugą) pagal gamintojo viešą pareiškimą, įskaitant reklamą ar informaciją ant etiketės, visais atvejais patartina apie tai informuoti pardavėją, kad jis būtų įpareigotas viešų pareiškimų dėl prekės (paslaugos) kokybės konkrečiam vartotojo atžvilgiu. Vilniaus apygardos teismas nagrinėjo bylą⁷⁵ dėl nekokybiškų apgyvendinimo paslaugų suteikimo. Vartotojas kambario tipą išsirinko, vadovaudamasis informacija, pateikta reklaminiame kelionių kataloge, tačiau kambarys neatitiko reklamoje pateiktiems kokybės reikalavimams. Paslaugų teikėjas suteiktą kambarį laikė kokybišku, o pateiktą informaciją reklaminiame kataloge traktavo tik kaip bendro pobūdžio informaciją ir teigė, kad specialius kokybės reikalavimus kambariui buvo būtina įtraukti atskirai į sutartį ir tik tada jais remiantis būtų galima pagrįsti

⁷⁵ Vilniaus apygardos teismo 2009 m. gruodžio 9 d. nutartis civilinėje byloje I. B. v. UAB „Tez Tour“, Nr. 2A-1061-611/2009.

apgyvendinimo paslaugos nekokybiškumą. Teismas išaiškino, kad apgyvendinimo paslauga buvo suteikta nekokybiškai, nes paslaugų tiekėjo pateikta informacija reklaminiame kataloge buvo pakankama ir leido vartotojui pagrįstai ir protingai tikėtis atitinkamos kokybės apgyvendinimo paslaugos, kuri skyrėsi nuo realiai suteiktosios. Ši byla parodo, kad vartotojui, norint išvengti ginčų su paslaugų teikėju, reikėtų įtraukti atskirus kokybės reikalavimus paslaugai į paslaugų teikimo sutarties tekstą ir tokiu būdu apsidrausti nuo skirtingo reklamoje apibrėžto paslaugos kokybės interpretavimo.

Nors CK 6.356 str. reglamentuoja, kad vartojimo pirkimo-pardavimo sutartis gali būti sudaryta pagal pirkėjui pasiūlytus pardavėjo daiktų pavyzdžius, tačiau praktikoje tokiais atvejais vartotojams neretai kyla problema įrodinėjant prekės nekokybiškumą. Vilniaus apygardos teismas nagrinėjo tarp šalių kilusį ginčą dėl parduotų durų, kurias vartotojas užsisakė remdamasis pavyzdžiais. Nusipirkto durys nuo pavyzdyje pateiktų skyrėsi tuo, kad juose buvo išfrezuotas durų gamintojo logotipas. Pirmosios instancijos teismas⁷⁶ vartotojo reikalavimą pakeisti nekokybiškas duris atmetė, remdamasis tuo, kad durys buvo pagamintos pagal sutarties sąlygas, vartotojas buvo supažindintas su durų komplektacija ir konstrukcine dokumentacija, o logotipo nurodymas neįtakoja pačių durų kokybės. Pardavėjas vartotojo teiginį, kad jis įsigijo duris pagal pavyzdžius, laikė apskritai nepagrįstu, nes, anot jo, salonuose eksponuojami gaminiai atitinka tik bendrines durų savybes. Taigi, vartotojui, perkant prekes pagal pardavėjo pateiktus pavyzdžius, ne visada suteikiama garantija, kad prekės bus identiškos pavyzdyje nurodytoms ir taip nepagrįstai nebus pažeidžiami jo pagrįsti teisiniai lūkesčiai įsigyti būtent tokias prekes, kokias jis išsirinko pagal pavyzdžius. Tačiau minėtu konkrečiu atveju vartotojo teisės buvo apgintos, nes Vilniaus apygardos teismas⁷⁷ apeliacine tvarka išnagrinėjęs bylą panaikino pirmosios instancijos teismo sprendimą ir įpareigojo pardavėją pakeisti duris tokiomis, kuriose nebūtų nurodyto pardavėjo logotipo. Teismas išaiškino, kad pardavėjas pateikdamas duris su logotipais⁷⁸ pažeidė CK 6.333 str. 5 d., kurioje nustatyta, kad kai sutartis sudaryta pagal pavyzdį pardavėjas privalo perduoti pirkėjui daiktus, kurie atitinka

⁷⁶ Vilniaus miesto antro apylinkės teismo 2008 m. birželio 16 d. sprendimas civilinėje byloje M. K. v. UAB "Plieninis skydas", Nr.2A-142-186/2009.

⁷⁷ Vilniaus apygardos teismo 2009 m. vasario 10 d. nutartis civilinėje byloje M. K. v. UAB "Plieninis skydas", Nr. 2A-142-186/2009.

⁷⁸ Pardavėjo argumentai, kad logotipas yra privalomas gamintojo skiriamasis žymuo, nepagrįstas. CK 6.292 str. 2 d. tik nurodo, kad gamintoju laikomas asmuo, savo vardu, prekės ženklu ar kitu skiriamuoju žymeniu nurodantis save kaip gamintoją. Durų ženklavimo taisyklės nėra nustatytos, standartas LST L 1514 nėra oficialiai paskelbtas, vadinasi nėra įsigaliojęs ir visuotinai privalomas. Byloje pateikta konstrukcinė dokumentacija yra lokalinis norminis aktas. Pardavėjas nepateikė įrodymų, patvirtinančių, kad negalėjo būti patvirtinta kitokia konstrukcinė dokumentacija, pagal kurią būtų numatyta gaminti duris su kitokio dydžio/pobūdžio gamintojo žymeniu. Taigi, byloje neįrodyta, kad durys negali būti gaminama be logotipo, kitaip variantas logotipas yra atsakovo valia parinktas gaminio elementas, apie kurį pirkėjas turi teisę būti informuotas.

pavyzdį, išskyrus sutartyje aptartas išimtis. Byloje nustatyta, kad šalys dėl išimčių susitarę nebuvo, todėl teismas faktą, kad logotipas yra išorinėje durų pusėje, aiškiai matomas, galintis sukelti atsakovo įmonės reklamavimo įspūdį, laikė pakankamu pagrindu konstatuoti vartotojo įsigytų durų nekokybiškumui.

Vilniaus apygardos teismas taip pat nagrinėjo su pirkimo-pardavimo sutartimi pagal pavyzdį susijusią bylą⁷⁹, kurioje vartotoja įsigijusi granito plokštes stalviršiui tikėjosi, kad jis bus toks pats, kokį matė salone, lygus, vientisos spalvos, tačiau vienos plokštės atspalvis iš esmės skyrėsi. Pardavėjas to nelaike pagrindu nekokybiškumui patvirtinti ir teigė, kad vartotojas galėjo tikėtis atspalvių skirtumo, nepaisant to, kad reklaminis stalviršio modelis neturėjo jokių trūkumų. Teismas pastarąjį pardavėjo teiginį pripažino akivaizdžiai nepagrįstu, nes vartotoja visų pirma nebuvo granito specialistė (ji negalėjo tikėtis granito spalvos skirtingumo), antra, dėl atspalvių skirtumo vartotoja nebuvo informuota prieš sudarant sutartį, tad ji pagrįstai tikėjosi, kad perkamas daiktas atrodys taip pat kaip ir demonstruojamas salone.

Analizuota teismų praktika atskleidžia tai, kad vartotojui yra itin sunku įrodyti prekės nekokybiškumo faktą, t.y. trūkumų egzistavimą jau prekių (paslaugų) perdavimo metu, todėl tiek nacionaliniame, tiek ES lygmenyje yra įtvirtinta šešių mėnesių nekokybiškumo prezumpcija, kuri ir bus nagrinėjama sekančiame darbo skirsnyje.

2.3. Nekokybiškumo prezumpcija

Garantijų direktyvos 5 str. 3 d. numatyta, kad bet koks neatitikimas, išaiškėjęs per 6 mėnesius, nuo prekių pateikimo, laikomas egzistavusiu jų pateikimo metu. Ši Garantijų direktyvos nuostata perkelta į Vartotojo teisių apsaugos įstatymo 14 str. 2 d., kuri numato, kad prekės ar paslaugos trūkumai, išaiškėję per 6 mėnesius nuo prekės (paslaugos) suteikimo, laikomi buvusiais perdavimo ar suteikimo vartotojui metu. Tačiau būtina pažymėti, kad šios prezumpcijos įtvirtinimas nepanaikina vartotojo pareigos įrodyti prekės (paslaugos) nekokybiškumo faktą apskritai⁸⁰, o tik atleidžia jį nuo pareigos įrodyti, kad tam tikras kokybės trūkumas egzistavo jau prekės (paslaugos) pateikimo metu. Beje, nekokybiškumo prezumpcija netaikoma, jei pardavėjas įrodo, kad ji yra nesuderinama su prekės (paslaugos) ar jos trūkumo pobūdžiu, pavyzdžiui jeigu pardavėjas įrodo, kad tam tikrą prekės nekokybiškumą sąlygojo vartotojo veiksmai, netinkamas daikto eksploatavimas ir pan.

⁷⁹ *Cit. op.* 59.

⁸⁰ W.MICKLITZ, H; STUYCK, J; TERRY, E. Cases, Materials and Text on Consumer Law, Oxford: Hart Publishing, 2010.

Nekokybiškumo prezumpcijos esmė buvo interpretuojama skirtingai. Hanso-W Micklitzo⁸¹ nuomone, šešių mėnesių terminas skatina vartotoją pareikšti reikalavimą dėl nekokybiškos prekės arba atlikti tyrimą dėl konkrečios prekės kokybiškumo būtent jo metu. Yra manančių, kad prezumpcija skatina vartotojų sukčiavimą pareiškiant reikalavimus dėl daikto nekokybiškumo, nes dažniausiai pardavėjui yra labai sunku įrodyti, kad prekės nekokybiškumui turėjo įtakos pats vartotojas. Mano manymu, nekokybiškumo prezumpcija yra būtina, atsižvelgiant į ankstesniame skyriuje aptartą nekokybiškumo įrodinėjimo problematiškumą.

Anglijos ir Škotijos teisininkai⁸² pateikė įdomų pasiūlymą, kad minima nekokybiškumo prezumpcija turėtų prasidėti iš naujo po to, kai pardavėjas pataisė arba pakeitė nekokybišką prekę. Toks pasiūlymas buvo grindžiamas tuo, kad pardavėjas visais atvejais turi garantuoti daikto kokybę, įskaitant ir tuos, kai jis pakeičia arba pataiso originalias prekes. Deja į minėtą pasiūlymą neatsižvelgta ir Vartotojų teisių direktyvos pasiūlyme jis neįtvirtintas.

2007 m. Žaliojoje knygoje didžioji dalis respondentų pasisakė, kad šešių mėnesių garantija turi būti išlaikyta⁸³. Verslo atstovai ir 15 ES valstybių narių atstovai išreiškė nepritarimą prezumpcijos termino ilginimui, nes tai sąlygotų neigiamą efektą pardavėjų atžvilgiu ir skatintų vartotojus piktnaudžiauti jiems suteiktomis teisėmis. Kita vertus, vartotojų organizacijos atvirkščiai išreiškė palaikymą prezumpcijos galiojimo termino prailginimui, motyvuodamos tuo, kad vartotojui yra labai sunku įrodyti, kad prekės (paslaugos) defektai egzistavo jau prekės pateikimo metu⁸⁴. Marco B. M. Loos teigia⁸⁵, kad nekokybiškumo prezumpcija turi būti išlaikyta, nes vartotojui iš tiesų yra nepaprastai sunku, o kartais net neįmanoma įrodyti, kad prekės trūkumai egzistavo jau jų perdavimo metu. Visgi, prezumpcijos terminas neturėtų būti ilginamas, nes pardavėjams neretai esti irgi nelengva įrodyti, kad prekės trūkumas neegzistavo jos pateikimo metu ir buvo sąlygotas priežasčių, kurios atsirado jau po prekių (paslaugų) pateikimo vartotojui. Kaip taisyklė, šalis, kuriai priklauso įrodinėjimo pareiga dažniausiai pralaimi. Taigi įrodinėjimo pareigos užkrovimas išimtinai pardavėjui neatitinka sąžiningumo principo. Mano nuomone, ši situacija galėtų būti išspręsta suteikiant teismams didesnę laisvę perkeltiant įrodinėjimo pareigos našta, atsižvelgiant į konkrečias aplinkybes.

⁸¹ W. MICKLITZ, H; REICH, N; ROTT, P. Understanding EU Consumer law, Intersentia, 2009, p. 338.

⁸² The Law Commission and the Scottish Law Commission, Consumer remedies for faulty goods, 2008 [interaktyvus] Joint consultation paper, LAW COM No. 317, SCOT LAW COM No. 216, 4 November 2009 [žiūrėta 2010 vasario 25 d.]. Prieiga per internetą: <http://www.lawcom.gov.uk/consumer_remedies.htm>.

⁸³ *Cit op.* 31.

⁸⁴ *Ibid.*

⁸⁵ *Cit. op.* 49.

2007 m. Žaliojoje knygoje rašoma, kad pardavėjai dažnai remiasi prekės (paslaugos) ar jos trūkumo nesuderinamumu su minėtu šešių mėnesių terminu⁸⁶. Pirkėjui tokias atvejis tenka įrodinėjimo pareiga, kad prekės trūkumas egzistavo jau jos perdavimo metu. Atsižvelgiant į tai, siūloma panaikinti Garantijų direktyvos 5 str. nuostatą, leidžiančią pardavėjui remtis prekės nesuderinamumu su šiuo terminu. Galimos šios alternatyvos: a) nustatyti, kad per pirmuosius 6 mėnesius profesionaliam pardavėjui tektų pareiga įrodyti, kad pristatymo metu defekto nebuvo; b) numatyti, kad įrodymo pareiga priklausytų profesionaliam pardavėjui visą garantijos pagal įstatymą galiojimo laiką⁸⁷. Deja, nė viena iš alternatyvų neįtraukta į siūlomą Vartotojų teisių direktyvą, taigi galima daryti prielaidą, kad vartotojai ir toliau susidurs su problema įrodinėdami prekės nekokybiškumo faktą, tais atvejais, kai pardavėjai, remdamiesi nesuderinamumu su prekės ar neatitikimo pobūdžiu, nuginčys nekokybiškumo prezumpciją. Mano nuomone, tokiais atvejais teismai turėtų perkelti įrodinėjimo naštos pareigą profesionalui, kadangi vartotojas neturi arba negali surasti pakankamai techninių galimybių ar specifinės informacijos, kad būtų pajėgus įrodyti, jog defektas egzistavo jau pristatymo metu ir kad tam tikro kokybės trūkumo neįtakoją konkretus jo pasirinktas prekės (paslaugos) naudojimo būdas.

2.4. Teisinė dviejų metų garantija

Pagal Garantijų direktyvos 5 str. pardavėjas yra atsakingas pirkėjui už nekokybiškas prekes, jeigu neatitikimas išaiškėja per dvejus metus nuo prekių pateikimo. Aptariamoji šiame skirsnyje Garantijų direktyvos nuostata perkelta į CK 6.338 straipsnį. Šio termino nustatymas naudingas tiek vartotojui, tiek pardavėjui. Pardavėjui taip suteikiamas teisinis tikrumas dėl to, kad praėjus dviem metams, pareiga perduoti tinkamos kokybės daiktą bus laikoma įvykdyta (jeigu pardavėjas nesuteikė ilgesnio garantinio termino) ir vartotojas nebegalės jam pareikšti pretenzijų. Tuo tarpu vartotojui minėtas terminas reiškia galimybę įgyvendinti savo teisę į tinkamos kokybės daiktą, pareiškiant pretenziją pardavėjui, kuomet daikto kokybės dėl tam tikrų techninių ir kitų priežasčių negalima nustatyti tik įsigijus daiktą. Tarkime, neretai pirkėjas įsigijęs brangiai kainuojantį elektros prietaisą gali ne visuomet patikrinti to prietaiso kokybę, kokybės trūkumai gali paaiškėti tik prietaisą parsinešus namo ir pradėjus jį eksploatuoti pagal paskirtį. Tokiu atveju

⁸⁶ *Cit. op. 31.*

⁸⁷ *Ibid.*

apsaugomi vartotojo interesai, ir jis gali dviejų metų bėgyje pareikšti pardavėjui pretenzijas dėl prekės kokybės.

Profesorius Marco B. M. Loos teigia, kad šis dviejų metų terminas yra tinkamas kaip minimalus periodas teisei garantijai, tačiau yra akivaizdžiai per trumpas maksimaliam terminui, kuris gali būti nustatomas atskirų ES valstybių narių įstatymuose⁸⁸. Tokios pačios nuomonės laikosi ir tam tikrų ES valstybių narių įstatymų leidėjai, numatantys, kad pardavėjo atsakomybė nėra ribojama dviejų metų terminu. Kaip pavyzdį galime pateikti Didžiojoje Britanijoje įtvirtintą šešių metų teisinę garantiją⁸⁹ arba Nyderlanduose nustatytą prekės „ekonominės gyvenimo trukmės“ teisinę garantiją⁹⁰. Tačiau Eurobarometro studijoje⁹¹ nurodoma, kad dviejų metų terminas pretenzijoms dėl daikto kokybės trūkumų yra tinkamas ir neturi būti ilginamas, nes prekės nekokybiškumas praktiškai visais atvejais išryškėja per pirmuosius du metus; tyrime pabrėžiama, kad didžioji dalis vartotojų apskritai nežino, kokie konkretūs terminai yra nustatyti ir savo reikalavimus pateikia iš karto po to, kai pastebi daikto nekokybiškumą.

Mano nuomone, įstatymų leidėjo suteiktas dviejų metų terminas pretenzijoms dėl nekokybiško daikto pareikšti yra pakankamas, nes jį pratęsus be išimties visų prekių (paslaugų) kategorijoms, prioritetas būtų suteikiamas išimtinai vartotojui ir neišlaikytas vartotojo ir pardavėjo interesų pusiausvyros principas. Galimas problemos sprendimo variantas – kiekvienai prekių grupei nustatyti tam tikrus atskirus terminus, per kuriuos vartotojas galėtų pareikšti pardavėjui pretenzijas dėl prekių trūkumų, nes juk akivaizdu, kad pavyzdžiui pigioms, neilgalaikio naudojimo prekėms dviejų metų terminas yra pakankamas, o štai sudėtingoms, brangioms prekėms, orientuotoms į ilgą naudojimą (mašinoms, šildymo sistemoms ir kt.) pardavėjo atsakomybės terminas turėtų būti ilgesnis.

Lietuvos CK 6.338 str. 2 d. įtvirtintas dviejų metų terminas reikalavimams dėl daikto kokybės pareikšti taikomas tada, kai nėra nustatytas daikto kokybės garantijos ar tinkamumo naudoti terminas ir kai įstatymas ar sutarties sąlygos nenumato ilgesnio termino. Šiuo metu galiojančių įstatymų nuostatų, kuriuose būtų numatytas ilgesnis nei 2 metų bendrasis terminas, nėra. LAT vienoje iš savo bylų⁹² yra nurodęs, kad sistemiškai

⁸⁸ *Cit. op.* 49.

⁸⁹ *Cit. op.* 52.

⁹⁰ *Cit. op.* 15.

⁹¹ Conducted by TNS Qual+ at the request of Directorate General for Health and Consumers, Qualitative Eurobarometer Study, SALES REMEDIES. [interaktyvus] Aggregate Report, December 2009 [žiūrėta kovo 1 d.]. Prieiga per internetą:

<http://ec.europa.eu/consumers/rights/docs/aggregate%20report_dec2009_en.pdf>.

⁹² Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2007 m. vasario 13 d. nutartis civilinėje byloje O. Z., V. Z. v. UAB „Prienų langai“ Nr. 3K-3-43/2007. kat. 36.3 „S“.

aiškinant CK 6.338 str. 2 ir 3 d. nuostatas matyti, kad įstatymų leidėjas, skirstydamas kokybės garantijos terminus į įstatyminius ir sutartinius, pirmenybę teikia įstatymų nustatytiems kokybės garantijos terminams, jei pastarieji yra ilgesni už sutartinius, nes atitinkamai svarbesni prekių kokybės garantijos terminai nustatyti įstatymuose.

Praktikoje pardavėjai neretai netenkina vartotojų pretenzijų dėl nekokybiškų prekių remdamasi keturiolikos dienų terminu, kuriam pasibaigus jų atsakomybė už nekokybišką produkciją neva išnyksta⁹³. Tačiau būtina pažymėti, kad keturiolikos dienų terminas taikomas tais atvejais, kai vartotojas įsigyja tinkamos kokybės prekę, tačiau jam nepatinka nusipirkto prekės forma, dydis, spalva, modelis ar komplektiškumas ir jis siekia tokią prekę grąžinti arba pakeisti⁹⁴. Vartotojo galimybė reikšti reikalavimus dėl daikto kokybės nėra ribojama keturiolikos dienų terminu, o taikoma CK 6.338 str. 2 d. įtvirtinta taisyklė. Atsižvelgiant į tai, kad vartotojams trūksta informacijos apie jų turimas teises⁹⁵, tokie pardavėjų bandymai suklaidinti vartotojas neretai esti sėkmingi.

Pretenziją dėl daikto trūkumų vartotojas turi pareikšti pardavėjui ne vėliau kaip paskutinę 2 metų termino dieną⁹⁶. Termino pabaigos momentas apsprendžiamas vadovaujantis bendrosiomis terminų skaičiavimo pabaigos taisyklėmis. Neretai kyla ginčai dėl to, ar pretenzija dėl daikto trūkumų pareikšta per 2 metų terminą, tokiais atvejais būtent vartotojui tenka pareiga įrodyti, kad ji pareikšta nepasibaigus šiam terminui⁹⁷.

CK 6.338 str. 2 d. įtvirtintam dviejų metų terminui pasibaigus, vartotojas netenka teisės reikšti pretenzijos pardavėjui dėl prekės (paslaugos) trūkumų, nes šis terminas yra naikinamasis (CK 1.117 str. 6 d)⁹⁸. Tačiau teismų praktikoje pasitaiko atvejų, kai minėtasis terminas laikomas sutrumpintu ieškinio senaties terminu⁹⁹ ir todėl jis gali būti tiek atnaujinamas, tiek sustabdytas. Toks teismo aiškinimas yra nepagrįstas, nes CK 6.338 str. 2 d. nurodytas terminas pradedamas skaičiuoti nuo daikto perdavimo dienos (o naikinamojo termino pradžios nustatymas paprastai ir siejamas su objektyviu įvykiu arba konkrečia kalendorine data), o ne nuo tos dienos, kai vartotojas sužinojo/turėjo sužinoti apie savo teisės pažeidimą (ieškinio senaties termino eigos pradžia pagal bendrąją normą

⁹³ Klaipėdos apygardos teismo 2009 m. birželio 25 d. nutartis civilinėje byloje Regina Janušonienė v. UAB „Baldoma“, Nr. Nr. 2A-415-123/2009.

⁹⁴ Lietuvos Respublikos ūkio ministro įsakymu Nr. 217 patvirtintos Daiktų grąžinimo ir keitimo taisyklės, Valstybės žinios, 2001-07-07, Nr. 58-2105.

⁹⁵ *Cit. op.* 91.

⁹⁶ SCHLECHTRIEM, Peter; SCHWENZER, Ingeborg. Commentary on the UN Convention on the International Sale of Goods (CISG) (Second (English) Edition). New York: Oxford University Press, 2005, 35 str.

⁹⁷ *Cit. op.* 81.

⁹⁸ *Cit. op.* 49.

⁹⁹ Panevėžio apygardos teismo Civilinių bylų skyriaus 2009 m. gegužės 21 d. nutartis civilinėje byloje R. J. v. A. M., Lietuvos kinologų draugija, Nr. 2A-189-280/2009.

siejama su subjektyviu įvykiu – asmens sužinojimu arba turėjimu sužinoti apie savo teisės pažeidimą).

CK nustato šešių mėnesių ieškinio senaties terminą reikalavimams dėl parduotų daikto trūkumų reikšti (CK 1.125 str. 2 d. 2 p.) ir 2 metų ieškinio senaties terminą vartotojo ieškiniams dėl sumokėtos kainos grąžinimo pardavėjui pardavus netinkamos kokybės daiktą (CK 6.363 str. 9 d.). Mano manymu, tais atvejais, kai ieškinio senaties terminas sueina anksčiau nei bendrasis 2 metų terminas¹⁰⁰, vartotojas neturėtų prarasti teisės pareikšti ieškinį ir ieškinio senaties terminui suėjus. Pažymėtina, kad Garantijų direktyvos 5 str. 1 d. numato, kad jeigu vartotojo reikalavimams dėl prekės nekokybiškumo yra taikomi ieškinio senaties terminai, tai jie nesibaigia per dvejus metus nuo prekių pakeitimo. Pastaroji Garantijų direktyvos nuostata nėra perkelta į Lietuvos teisės sistemą, todėl pardavėjai, vartotojui pareiškus ieškinį teisme, neretai prašo taikyti šešių mėnesių ieškinio senaties terminą reikalavimams dėl parduotų daiktų trūkumų, nors bendrasis dviejų metų terminas dar nėra pasibaigęs¹⁰¹.

Lietuvoje vartotojas praranda teisę reikšti pardavėjui bet kokio pobūdžio pretenzijas (o ne teisę į gynybą apskritai) dėl daikto trūkumų praėjus dviems metams po daikto įsigijimo, o teismas jokiais atvejais negali priimti palankesnio vartotojui sprendimo, pavyzdžiui, atnaujinti dviejų metų terminą, atsižvelgdamas į konkrečias bylos aplinkybes. Labai dažnai vartotojai įsigyja atitinkamą daiktą, tačiau įsigiję jį taip ir nepanaudoja pagal paskirtį, ir praėjus dviejų metų laikotarpiui netikėtai pradeda eksploatuoti, o daiktas pasirodo esąs netinkamos kokybės. Tokiu atveju nukenčia vartotojo interesai. Suprantama, vartotojas turėjo būti pakankamai apdairus ir rūpestingas, iš karto įsigijęs daiktą patikrinti jo kokybę, tačiau jeigu daikto kokybės jis negalėjo patikrinti dėl svarbių priežasčių? Paminėtinas ir toks atvejis, kuomet vartotojas, įsigijęs mašiną, pagrįstai tikisi, kad ji bus tinkamos kokybės ilgiau nei dvejus metus. Jeigu mašinos gedimai išryškėja vėliau nei po dviejų metų vartotojas neturėtų prarasti teisės reikšti pretenzijas dėl nekokybiškos prekės, jeigu nekokybiškumas nėra sąlygotas natūralaus nusidėvėjimo ir naudojimo. Tačiau dabartinis teisinis reguliavimas to neleistų padaryti ir tai gali būti vertinama kaip nepakankamu vartotojų, kaip silpnesniosios sutarties šalies, interesų apsaugojimu. Dėl nurodytų priežasčių įstatymų leidėjas turėtų suteikti teismams teisę pratęsti terminą pretenzijoms dėl nekokybiško daikto ir taip

¹⁰⁰ Tokia situacija susiklosto tada, kai per bendrąjį dviejų metų terminą vartotojas pareiškia pretenziją dėl daikto kokybės, bet tuo metu, kai jis sulaukia pardavėjo reakcijos į pareiškstą pretenziją, jau būna pasibaigęs šešių mėnesių ieškinio senaties terminas.

¹⁰¹ *Cit. op.* 56.

kiekvieną kartą objektyviai įvertinti termino praleidimo priežastis ir nustatytų papildomą protingą terminą.

Verta pažymėti, kad 2007 m. Žaliojoje knygoje buvo pateiktas pasiūlymas pratęsti Garantijų direktyvos 5 str. numatytą 2 metų garantiją pagal įstatymą tokiam laikui, kurį vartotojas negalėjo daikto naudoti dėl to, kad pardavėjas vykdė pirkėjo reikalavimus dėl daikto trūkumų¹⁰². CK pratęsimo galimybę minėtais atvejais numato tik sutartinei garantijai (CK 6.335 str. 4 d.), o teisinės garantijos trukmė nepratęsiamą iki laikotarpio, per kurį vartotojas negalėjo vartoti prekių dėl to, kad buvo vykdomi teisės gynimo būdai.

Nors 2007 m. Žaliojoje knygoje didžioji dalis respondentų, įskaitant 20 ES valstybių narių, palaikė idėją prailginti dviejų metų periodą tam laiko tarpui, kurio metu nekokybiška prekė buvo taisoma, tačiau Vartotojų teisių direktyvos pasiūlymo 28 str. 2 dalyje numatyta, kad tik prekės pakeitimo atveju, dviejų metų teisinė garantija prasideda iš naujo, t. y. nuo tada, kai vartotojas fiziškai gauna naują prekę. Tačiau sunku rasti paaiškinimą, kodėl termino skaičiavimas iš naujo netaikomas prekės pataisymo atveju. Juk abiem atvejais vartotojas negali naudotis įsigyta preke. Šios taisyklės įtvirtinimas Vartotojų teisių direktyvoje be abejonės reikš, kad prekės pakeitimas taps labai išimtinu dalyku, nes pardavėjas nėra suinteresuotas ilgesniu teisinės garantijos terminu, o ir pats pardavėjo atsakomybės terminas už nekokybiškas prekes (paslaugas) neretai bus trumpesnis nei du metai, nes prekės pataisymas neįtakos dviejų metų teisinės garantijos trukmės – nebus pratęsta ir nebus skaičiuojama iš naujo. Mano nuomone, vartotojo, įsigijusio prekę, kurioje yra tam tikras nuolat pataisymo reikalaujantis defektas, interesai bet kuriuo atveju pažeidžiami, kadangi jis ne dėl savo kaltės patiria papildomų nepatogumų, kurių nebūtų patyręs, jei prekė būtų kokybiška, todėl siekiant kompensuoti vartotojo patirtus nepatogumus, teisinė garantija turėtų būti savaimė pratęsiamą.

Svarbu tai, kad priėmus Vartotojų teisių direktyvą dabar egzistuojantis minimalus teisinės garantijos terminas būtų modifikuotas į maksimalų terminą, kuriam pasibaigus vartotojas netenka teisės remtis numatytais gynimo būdais nekokybiškų prekių (paslaugų) atveju. Tai vienareikšmiškai reiškia didelį žingsnį atgal vartotojų teisių apsaugos srityje, ypač tų ES šalių atžvilgiu, kurios iki šiol buvo numačiusios ilgesnius teisinės garantijos terminus. Įdomu tai, kad šešių metų periodas Didžiojoje Britanijoje bei „prekės gyvenimo trukmės“ laikotarpis Nyderlanduose yra taikomas tiek komercinių, tiek vartojimo sutarčių atžvilgiu. Atsižvelgiant į tai, kad siūloma Vartotojų teisių direktyva būtų taikoma tik vartojimo sutartims, Didžioji Britanija ir Nyderlandai teisinį reguliavimą turėtų keisti tik šių sutarčių atžvilgiu. Iš to seka gan kontraversiška išvada, kad pirkėjas komercinių

¹⁰² *Cit. op.* 31.

sutarčių atveju bus labiau apsaugotas, nei pirkėjas vartojimo sutartyse. Dar daugiau pirkėjas stengsis įrodyti, kad jis nepatenka į „vartotojo“ apibrėžimą, o jo sudaryta sutartis neatitinka „vartojimo sutarties“ sąvokos, nes tai suponuos didesnės apsaugos taikymą šiuo konkrečiu atveju. Mano nuomone, tokiu reglamentavimu iškreipiamas vartotojo teisių apsaugos institutas ir todėl Vartotojų teisių direktyvos pasiūlymo nuostatos turėtų būti atidžiai persvarstytos. Marco B. M. Loos¹⁰³ siūlo Vartotojų teisių direktyvos 28 str. 1 dalį keisti, pasirenkant vieną iš šių galimų alternatyvų: 1) išlaikyti dviejų metų teisinės garantijos terminą, tačiau suteikti laisvę valstybėms narėms nustatyti ilgesnį pardavėjo atsakomybės terminą; 2) taikyti bendrąsias sutarčių nuostatas (pavyzdžiui sąžiningumo reikalavimą), kurios leistų tam tikrais atvejais peržengti dviejų metų terminą. Mano manymu, dviejų metų terminas, pretenzijoms dėl nekokybiškų prekių (paslaugų) turi būti išlaikytas kaip minimalus standartas, tačiau valstybėms narėms turi būti suteikta teisė prailginti pardavėjo atsakomybės terminą kai kurių prekių atžvilgiu, o teismui – galimybė įvertinti dviejų metų termino praleidimo priežastis ir konkrečiu atveju jį pratęsti.

2.5. Komercinė garantija

Teisinė garantija nėra taikoma, kai yra nustatytas daikto kokybės garantinis terminas (komercinė garantija), o reikalavimus dėl daikto kokybės trūkumų vartotojas gali pareikšti, jei jie nustatyti per šį terminą (CK 6.338 str. 3 d.). Komercinės garantijos terminas gali būti tiek ilgesnis, tiek trumpesnis nei 2 metų įstatyminė garantija. Tačiau svarbu pažymėti, kad komercinė garantija jokių būdu nepaneigia teisinės: jeigu komercinės garantijos terminas yra trumpesnis nei 2 metai, pirkėjas gali reikšti reikalavimus dėl daikto trūkumų visos teisinės garantijos galiojimo laikotarpiu.

Neretai pardavėjai atsisako remontuoti nekokybišką prekę garantinio laikotarpio metu motyvuodami tuo, kad daikto nekokybiškumą lėmė paties vartotojo veiksmai. Klaipėdos apygardos teismo nagrinėtoje byloje¹⁰⁴ pardavėjas atsisakė suteikti garantinį remontą oro kondicionieriui, kurio mikroschema perdegė dėl įtampos svyravimų, motyvuodamas tuo, kad vartotojas yra atsakingas už elektros įtampos svyravimus bute. Toks pardavėjo aiškinimas teismo buvo nuginčytas, nes pirkėjui nebuvo pateikta prietaiso naudojimo instrukcija, o ir esamoje instrukcijoje nėra jokios nuorodos į elektros įtampos regulatoriaus būtinumą ir pabrėžiama, kad įvykus elektros tinklo gedimams prietaisas pats išsijungs, o pardavėjas įpareigotas atlikti garantinį remontą. Kita vertus, pasitaiko ir

¹⁰³ *Cit. op.* 49.

¹⁰⁴ Klaipėdos apygardos teismo 2009 m. gruodžio 3 d. nutartis civilinėje byloje R.M. v. „Šalnos prekyba“, Nr. 2A-919-524/2009.

tokių atvejų, kai vartotojai piktnaudžiauja komercinės garantijos teikiama nauda, kaip pavyzdį galima pateikti nepagrįstą vartotojo prašymą panaikinti Valstybinės ne maisto produktų inspekcijos prie Ūkio ministerijos sprendimą, kuriuo nustatyta, kad vartotojo įsigytas šaldytuvas buvo naudojamas be įžeminimo, prijungus jį per nestandartinį trišakį be apsauginio laidininko, pažeidžiant naudojimo instrukcijos ir Garantinės priežiūros ir remonto taisyklių reikalavimus¹⁰⁵. Šiuo konkrečiu atveju teismas pripažino, kad garantinis remontas šaldytuvui neturi būti taikomas.

Lietuva priskiriama toms valstybėms, kurios nacionaliniai teisės aktai nustato specialias garantijos termino pratęsimo taisykles. LR CK 6.335 str. 3 d. numatyta, kad jeigu vartotojas negali naudotis daiktais, kuriems yra nustatytas kokybės garantijos terminas, dėl nuo pardavėjo priklausančių kliūčių, tai garantijos terminas neskaičiuojamas tol, kol pardavėjas tas kliūtis pašalina. Garantijos terminas taip pat pratęsiamas tokiam laikui, kurį vartotojas negalėjo daikto naudoti dėl trūkumų, jeigu pirkėjas tinkamai pranešė pardavėjui apie pastebėtus trūkumus, jeigu ko kita nenustatyta sutartyje (CK 6.335 str. 4 d.). Mano nuomone, tokios įstatymų leidėjo įtvirtintos teisės normos yra pagrįstos ir atitinka protingumo ir sąžiningumo principus, nes vartotojui neturėtų sutrumpėti komercinės garantijos terminas vien dėl to, kad pardavėjas ar jo tinkamai įgaliotas asmuo šalino (keitė/taisė) nekokybiško daikto trūkumus.

Praktikoje neretai kyla klausimas – ar reikalavimus dėl daikto kokybės galima pareikšti tik per garantinį terminą, ar ir jam pasibaigus. CK 6.338 str. 3 d. žodžių junginys „jeigu trūkumai nustatyti per garantijos terminą“ gali būti suprantamas dviprasmiškai. Vartotojui neretai susidaro įspūdis, kad, nustačius daikto trūkumus per garantinį terminą, reikalavimus jis gali pareikšti net ir garantiniam terminui pasibaigus. LAT senato 2002 m. gruodžio 20 d. nutarimu patvirtintoje „Lietuvos Respublikos teismų praktikos, taikant ieškinio senatį reglamentuojančias įstatymų normas, apibendrinimo apžvalgoje“¹⁰⁶ išaiškinta, kad jeigu apie daikto trūkumus nepareikšta per garantinį terminą, garantija pasibaigia ir išnyksta asmens atsakomybė už daikto trūkumus¹⁰⁷. Tačiau, mano manymu, toks LAT aiškinimas yra kritikuotinas ir turėtų būti persvarstomas, nes net ir komercinių sutarčių atveju, kai pardavėjas garantuoja, kad daiktas bus tinkamas pagrindiniam ar konkrečiam tikslui tam tikrą laiką, pirkėjas per garantijos terminą nustatęs daikto kokybės trūkumą, reikalavimą gali pareikšti per protingą laiką po šio nustatymo net jei komercinės

¹⁰⁵ Lietuvos Vyriausiojo Administracinio Teismo 2009 rugsėjo 28 d. nutartis administracinėje byloje N. S. v. Valstybinė ne maisto produktų inspekcija prie Ūkio ministerijos, Nr. A⁶³ – 992/2009, kat. 38 (S).

¹⁰⁶ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo senato 2002 m. gruodžio 20 d. nutarimu Nr. 39 patvirtinta „Lietuvos Respublikos teismų praktikos, taikant ieškinio senatį reglamentuojančias įstatymų normas, apibendrinimo apžvalga“.

¹⁰⁷ *Ibid.*

garantijos terminas yra pasibaigęs¹⁰⁸. Manau, kad tokia taisyklė turėtų galioti ir vartojimo sutarčių atveju ir taip sustiprinamas vartotojų teisių gynimas nekokybiškų prekių (paslaugų) atveju.

Komercinės garantijos nustatymas yra itin svarbus vartotojui, nes jos galiojimo metu pardavėjas įsipareigoja tenkinti pirkėjo reikalavimus, tačiau jam pasibaigus, vartotojui tenka papildoma pareiga ne tik įrodyti netinkamos kokybės egzistavimą, bet ir kokybės trūkumų egzistavimą dar iki daiktų perdavimo momento ar dėl priežasčių, atsiradusių iki šio momento. Ši papildoma pareiga lemia tai, kad vartotojams neretai nepavyksta įrodyti, kad už trūkumus yra atsakingas būtent pardavėjas¹⁰⁹. Deja, praktikoje¹¹⁰ pasitaiko ir tokių atvejų, kai komercinei garantijai nepasibaigus pardavėjas vis tiek reikalauja, kad pirkėjas įrodytų, kad nekokybiškos prekės trūkumai atsirado iki daikto perdavimo arba dėl iki daikto perdavimo egzistavusių priežasčių. Toks pardavėjo reikalavimas yra visiškai nepagrįstas, nes pagal CK 6.333 str. 3 d. tais atvejais, kai pardavėjas garantuoja daiktų kokybę, jis atsako už daiktų trūkumus, jeigu neįrodo, kad šie atsirado po daiktų perdavimo pirkėjui dėl to, kad jis pažeidė daikto naudojimo ar saugojimo taisykles, arba dėl trečiųjų asmenų kaltės ar nenugalimos jėgos.

Praktikoje neretai pardavėjai suteikia trumpesnės nei dviejų metų garantijas. Įstatymiškai tai nėra draudžiama, tačiau pažymėtina, kad tais atvejais, kai komercinės garantijos terminas yra trumpesnis nei 2 metai, pardavėjas atsako už daikto kokybės trūkumus, atsiradusius iki daikto perdavimo arba dėl iki daikto perdavimo atsiradusių priežasčių (CK 6.338 str. 5 d.). Tokiais atvejais garantinio termino pasibaigimas neturi įtakos dviejų metų teisinės garantijos eigai. Neretai pardavėjai pasinaudoja vartotojų neišprusimu ir netenkina jų pareiktų reikalavimų dėl daiktų nekokybiškumo, motyvuodami tuo, kad komercinės garantijos terminas yra pasibaigęs ir jie nėra atsakingi už prekės (paslaugos) neatitikimą sutarčiai¹¹¹. Atrodytų ši problema neturėtų egzistuoti, nes Garantijų direktyvos 6 str. 2 d. įtvirtina pardavėjo pareigą nurodyti garantijoje, kad vartotojas pagal nacionalinės teisės aktus, reglamentuojančius vartojimo prekių pardavimą, turi jam suteiktas teises ir kad garantija šioms teisėms neturi jokio poveikio. Akivaizdu, kad ši Garantijų direktyvos nuostata leidžia vartotojui suprasti, kad be garantijoje numatytų teisių egzistuoja ir kiti galimi teisių gynimo būdai, tačiau kokie jie konkrečiai

¹⁰⁸ SCHLECHTRIEM, P; SCHWENZER, I. Commentary on the UN Convention on the International Sale of Goods (CISG) (Second (English) Edition). New York: Oxford University Press, 2005.

¹⁰⁹ *Cit. op.* 59.

¹¹⁰ Klaipėdos apygardos teismo Civilinių bylų skyriaus 2009 m. spalio 14 d. nutartis civilinėje byloje A. K. v. UAB "Topo technika", Nr. 2A-578-265/2009.

¹¹¹ *Cit. op.* 15.

neįvardijama. Tikėtina, kad priėmus siūlomą Vartotojų teisių direktyvą, situacija pasikeis į gerąją pusę, nes minimos direktyvos 29 str. 2 d. reikalauja, kad komercinėje garantijoje ne tik būtų aiškiai nurodoma, kad garantija neįtakoja vartotojo teisių nekokybiškų prekių (paslaugų) atveju, bet ir reikalaujama, kad būtų nurodytos konkrečios juridinės vartotojo teisės. Tai reiškia, kad vartotojams bus sudarytos palankesnės galimybės naudotis savo teisėmis, kai prekė yra netinkamos kokybės, nes jie bus informuoti apie galimus savo pažeistų teisių gynimo būdus, o pardavėjams bus praktiškai nebeįmanoma pasinaudoti vartotojų neišprusimu, suteikiant trumpesnes nei dvejų metų komercines garantijas.

3. VARTOTOJŲ TEISIŲ GYNIMO BŪDAI NEKOKYBIŠKŲ PREKIŲ (PASLAUGŲ) ATVEJU

3.1. Vartotojo teisė pasirinkti teisės gynimo būdą

Garantijų direktyvoje įtvirtinta teisės gynimo būdų hierarchija reiškia, kad visų pirma vartotojas turi teisę į prekės pataisymą ir pakeitimą, jeigu tik tai nėra neįmanoma arba neproporcinga; ir tik tuo atveju, jeigu minėti du būdai yra neįmanomi ar parduotojas per protingą laiko tarpą jais nepasinaudojo, pirkėjas gali reikalauti sumažinti nekokybiškos prekės (paslaugos) kainą arba nutraukti sutartį. Taigi, pagal Garantijų direktyvą prekės pataisymas ir pakeitimas turi pirmumą prieš kitus teisės gynimo būdus.

Teisinėje literatūroje buvo diskutuojama dėl to, kam tokios teisės gynimo būdų hierarchijos įtvirtinimas esti naudingesnis – pirkėjui ar parduotojui. Buvo įrodinėjama, kad prekės pataisymas ir pakeitimas iš esmės naudingesni parduotojui ir kad įtvirtinta hierarchija iš esmės apsaugo jo interesus¹¹². Tačiau parduotojai teigia, kad hierarchija užtikrina balansą tarp parduotojų ir vartotojų interesų ir todėl jos panaikinimas, o ypač vartotojo galimybė iš karto nutraukti sutartį sąlygotų teisinį neapibrėžtumą ir didelius nuostolius parduotojui¹¹³. Argumentas dėl teisinio neaiškumo yra akivaizdžiai klaidingas, nes neaiškumą sąlygoja ne vartotojo teisė rinktis konkretų teisės gynimo būdą, o apskritai galimybė, kad vartotojas gins savo teises. Neaiškumo laipsnis didžiajia dalimi priklauso nuo pačio parduotojo, nes jam pritačius kokybiškas prekes, galimybė, kad vartotojas remsis teisės gynimo būdais yra labai maža. Ir tik tuo atveju, kai parduotojas netinkamai įvykdo savo įsipareigojimus, klausimas, ar vartotojas naudosis tam tikru teisės gynimo būdu, tampa aktualus. Teisinėje literatūroje teigiama, kad pastaroji nuomonė turėtų būti labai gerai apsvaistyta, nes iš tikro nuspręsti, kuris iš numatytų teisės gynimo būdų yra labiau naudingas vartotojui, o kuris parduotojui, yra labai sunku¹¹⁴. Juk prekės pakeitimas arba pataisymas gali būti naudingesnis vartotojui grynai dėl praktinių priežasčių, nes būtent parduotojas dažniausiai turi geriausias galimybes pataisyti prekę arba bent jau informaciją, kur ir kaip prekę gali būti tinkamiausiai pataisyta ar pakeista. Toks sprendimas vartotojui palankesnis, nei reikalavimas sumažinti kainą ir po to pačiam organizuoti prekės pataisymo darbus. Nepaisant paskutinio argumento, mano manymu,

¹¹² SIVESAND, H. *The Buyer's Remedies for Non-Conforming Goods: Should There Be Free Choice or Are Restrictions Necessary?* Munchen: European Law Publishers, 2005, p. 128.

¹¹³ *Cit. op.* 31.

¹¹⁴ *Cit. op.* 43, p. 211.

hierarchijos nustatymas iš esmės naudingas pardavėjui, nes juk sutarties nutraukimas yra kur kas nuostolingesnis jų atžvilgiu, nei prekės pakeitimas ar pataisymas.

Teisė nutraukti sutartį net tuo atveju, jeigu vartotojas turi itin svarbų pretekstą tai padaryti nedelsiant (pavyzdžiui ankstesnis netinkamas prekės pataisymas, labai didelis neatitikimas sutarčiai), gali būti neįmanoma dėl teisės gynimo būdų hierarchijos taikymo. Tokia situacija atskleidžia hierarchijos taikymo neigiamą įtaką vartotojui. Lietuvoje panašios situacijos sprendžiamos vartotojo naudai ir teisės gynimo būdų hierarchijos nepaisoma. Pavyzdžiui Kauno apygardos teismas¹¹⁵ suteikė vartotojui, įsigijusiam nekokybišką kompiuterį, teisę nutraukti sutartį, atsižvelgiant į tai, kad septynis kartus taisyto kompiuterio nebuvo galima naudoti pagal paskirtį, nors pardavėjas ir toliau siekė ištaisyti kompiuterio trūkumus.

Lietuvos teisės aktuose neįtvirtinta teisės gynimo būdų hierarchija ir vartotojas, remiantis teismų praktikos išaiškinimais, yra praktiškai visiškai laisvas, reikšdamas reikalavimą dėl nekokybiškų prekių (paslaugų). LAT ne vienoje iš savo nutarčių konstatavo, kad CK įtvirtintų teisės gynimo būdų pasirinkimo teisė priklauso vartotojui: „CK 6.363 str. 4-8 d. įtvirtintas toks teisinis reguliavimas, kuriuo vartotojui suteikiama absoliuti diskrecija rinktis jam naudingiausią pažeistos teisės dėl netinkamos kokybės daikto pagaminimo (pardavimo) gynimo būdą, tarp jų ir nutraukti sutartį bei pareikalauti grąžinti sumokėtą kainą“¹¹⁶; „CK įtvirtinta vartotojo teisių gynimo būdų įvairovė, kurių taikymo pasirinkimo teisė suteikta vartotojui, yra viena iš vartojimo sutarčių instituto specifikos išraiškų“¹¹⁷, „Pagal CK 6.363 str. nustatytą reglamentavimą vartotojas <...> turi teisę pasirinkti įstatymo sąlygas ir jo interesus atitinkantį pažeistos teisės gynimo būdą“¹¹⁸, „vartotojas, įsigijęs nekokybišką prekę, atsižvelgdamas į savo poreikius renkasi vieną iš CK 6.363 str. nurodytų reikalavimų“¹¹⁹. LAT Vartotojų teisių apsaugos vartojimo sutartiniuose santykiuose apžvalgoje¹²⁰ taip pat akcentuota vartotojo teisę pasirinkti teisės gynimo būdą nekokybiškų daiktų įsigijimo atvejais. Pažymėtina, kad ir kitos ES

¹¹⁵ Kauno apygardos teismo 2009 m. kovo 23 d. nutartis civilinėje byloje R. Č. v. UAB „BMS Megapolis“, Nr. 2A-350-42/2009.

¹¹⁶ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2008 m. gegužės 12 d. nutartis civilinėje byloje D. Ž. v. UAB „Titlis“, Nr. 3K-3-237/2008, kat. 52.2; 121. 13 (S).

¹¹⁷ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2008 m. gruodžio 23 d. nutartis civilinėje byloje V.J. v. UAB „LB baldai“, Nr. 3K-7-581, kat. 42.3; 42.11.1; 52.2;90(S).; Klaipėdos apygardos teismo 2009 m. gruodžio 3 d. nutartis civilinėje byloje R.M. v. „Šalnos prekyba“, Nr. 2A-919-524/2009.

¹¹⁸ Kauno apygardos teismo 2009 m. spalio 20 d. nutartis civilinėje byloje R. B. v. UAB „Makeiris“, Nr. 2A-1131-173/2009.

¹¹⁹ Panevėžio apygardos teismo Civilinių bylų skyriaus 2009 m. gegužės 21 d. nutartis civilinėje byloje R. J. v. A. M., Lietuvos kinologų draugija, Nr. 2A-189-280/2009.

¹²⁰ 2009 m. kovo 24 d. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Vartotojų teisių apsauga vartojimo sutartiniuose santykiuose: teisinio reguliavimo ir teismų praktikos apžvalga, (Nr. A – 1).

valstybės, pavyzdžiui Latvija, Portugalija, Graikija, pasinaudojusios Garantijų direktyvos nuostata dėl minimalaus suderinimo, nesilaiko teisės gynimo būdų hierarchijos.

Iš pirmo žvilgsnio atrodytų, kad hierarchijos netaikymas suponuoja absoliučią vartotojo teisę rinktis teisės gynimo būdą nekokybiškų prekių (paslaugų) atveju. Tačiau toks tvirtinimas nėra tikslus, nes teismai taiko tam tikrus šios teisės ribojimus. LAT akcentavo, kad teismas, įvertindamas vieno ar kito vartotojo teisių gynimo būdo pasirinkimo pagrįstumą, turi atsižvelgti į konkrečias teisiškai reikšmingas aplinkybes ir siekti, kad vartotojo teisių gynimo būdas būtų proporcingas prievolių pažeidimo mastui ir nesukeltų pažeidimui neadekvačių teisinių pasekmių¹²¹. Teismų praktikoje pasitaiko ir tokių atvejų, kai teisės gynimo būdo pasirinkimo teisė perleidžiama pardavėjui. Kauno miesto apylinkės teismas¹²² netenkino vartotojo reikalavimo sumažinti nekokybiškos prekės kainos ir atmetė ieškinį, nes vartotojas nesutiko su pardavėjo siūlomais pažeistos teisės gynimo būdais ir toks jo elgesys buvo pripažintas kaip neatitinkantis apdairaus, protingo ir sąžiningo žmogaus elgesio. Minėtas teismo sprendimas buvo pakeistas nagrinėjant bylą apeliacine tvarka ir vartotojo reikalavimas patenkintas, atsižvelgiant į konkrečias bylos aplinkybės (atsižvelgiant į tai, kad vartotojo išigytytas nekokybiškas šuniukas jau buvo tapęs šeimos nariu, pardavėjo siūlomi teisės gynimo būdai - gražinimas ar pakeitimas - negalimi). Šis pirmosios instancijos teismo sprendimas atskleidžia, kad pardavėjai, užuot paisę įstatymiškai įvirtintos vartotojo pasirinkimo teisės rinktis vieną iš gynybos būdų nekokybiškų prekių (paslaugų) atveju, yra linkę diktuoti savo sąlygas ir konkrečius teisės pažeidimo ištaisymo būdus. Tokia situacija neturi būti toleruojama ir teismai privalo paisyti silpnesniosios sutarties šalies – vartotojo – interesų jiems ginant savo pažeistas teises.

Pažymėtina, kad Lietuvoje, nors ir galiojant aptartiems teismų praktikos suformuluotiems ribojimams, vartotojui iki šiol iš esmės suteikiama teisė rinktis gynimo būdą nekokybiškų prekių (paslaugų) atveju. Tačiau panašu, kad ateityje šios teisės vartotojai neteks, nes siūlomoje visiško suderinimo metodu pagrįstoje Vartotojų teisių direktyvoje išlaikoma teisės gynimo būdų hierarchija. Europos Komisija nei aiškinamajame direktyvos tekste, nei konstatuojamoje dalyje nepateikia hierarchijos nustatymo argumentų, nors to būtų galima logiškai tikėtis. Stebina ir tai, kad siūlomos Vartotojų teisių direktyvos vienas iš esminių tikslų yra efektyvesnis vidaus rinkos veikimas, tačiau hierarchijos išlaikymas greičiau lems naudojimosi bendrąja vidaus rinka sumažėjimą: vartotojas, išsigijęs nekokybišką prekę negalės atgauti sumokėtos sumos, bet

¹²¹ *Cit. op.* 55.

¹²² Panevėžio apylinkės teismo 2009 vasario 5 d. sprendimas civilinėje byloje R. J. v. A. M., Lietuvos kinologų draugija, Nr. 2-230-811/2009.

turės pristatyti prekes pardavėjui atgal ir laukti, kol jos bus pataisytos ir pakeistos. Tai galima įvardyti tarptautinės prekybos stabdžiu, nes vien faktas kad vartotojas turi iš pradžių nusiusti prekę į kitą šalį reiškia, kad vartotojas ilgą laiką negalės naudotis preke ir taip jis bus skatinamas pirkti savo šalyje. Akivaizdu, kad tokiu būdu vartotojų pasitikėjimas bendraja vidaus rinka tik mažės.

Paminėtina, kad Vartotojų teisių direktyvoje teisė pasirinkti gynybos būdą iš esmės suteikiama pardavėjui (jis renkasi tarp prekės pakeitimo/pataisymo), taigi Lietuvos vartotojas neteks iki šiol galiojusios praktiškai visiškos pasirinkimo laisvės renkantis tarp šių dviejų gynybos būdų. Tai vertinama neigiamai, nes vartotojas yra silpnesnė sutarties šalis, o tokiu reglamentavimu pardavėjams sudaromos galimybės diktuoti savo sąlygas, kurios nebūtinai bus palankios vartotojų atžvilgiu. Mano manymu, pats hierarchijos įtvirtinimas ir pasirinkimo teisės perkėlimas pardavėjui visiško suderinimo metodu paremtoje Vartotojų teisių direktyvoje reiškia didelį žingsnį atgal vartotojų apsaugos srityje tose šalyse (įskaitant Lietuvą), kuriose iki šiol vartotojas buvo praktiškai laisvas rinktis jam tinkamiausią gynybos būdą.

3.2. Atskirų teisės gynimo būdų analizė

Siekiant efektyvaus vidaus rinkos funkcionavimo ir vartotojų užtikrintumo įsigyjant prekes/paslaugas kitose valstybėse narėse Garantijų direktyvoje yra nustatyti bendri vartotojų teisės gynimo būdai nekokybiškų prekių (paslaugų) atveju; visi jie perkelti į CK 6.363 str. 4 d., kuri numato, kad vartotojas, kuriam buvo parduotas netinkamos kokybės daiktas turi teisę reikalauti iš pardavėjo: 1) pakeisti netinkamos kokybės daiktą tinkamos kokybės daiktu; 2) atitinkamai sumažinti prekės kainą; 3) per protingą terminą neatlygintinai pašalinti daikto trūkumus. Minėto str. 8 d. numatyta, kad pirkėjas vietoj šio straipsnio 4–7 dalyse numatytų reikalavimų gali vienašališkai nutraukti sutartį ir pareikalauti gražinti sumokėtą kainą. Beje visais atvejais vartotojas turi teisę reikalauti nuostolių, atsiradusių dėl netinkamos kokybės prekės, atlyginimo (CK 6.363 str. 5 d.).

Kauno apygardos teismas vienoje iš savo nutarčių¹²³ konstatavo, kad CK 6.363 str. str. numatyti gynimo būdai yra alternatyvūs. Tai reiškia, kad vartotojo reikalavimu tinkamai pašalinus jo teisių pažeidimą vienu iš būdų, vartotojas netenka teisinio pagrindo, remdamasis tomis pačiomis faktinėmis aplinkybėmis dėl daikto kokybės trūkumų, reikalauti, jog pardavėjas atsakytų ir kuriuo nors kitu būdu, nes prievoliniai santykiai dėl tam tikro kokybės trūkumo yra pasibaigę (CK 6.123 str.). Tokia situacija susiklostė

¹²³ *Cit. op.* 118.

Kauno apygardos teismo nagrinėtoje byloje¹²⁴, kurioje ieškovės reikalavimas pašalinti vandens valymo sistemos trūkumus buvo įvertintas kaip civilinių teisių gynbos būdo pasirinkimas ir todėl reikalavimas nutraukti sutartį dėl to paties pažeidimo nebuvo tenkinamas. LAT taip pat vienoje iš savo nagrinėtų bylų¹²⁵ konstatavo, kad ieškovei pasinaudojus teise į nekokybiškos prekės pataisymą, negali būti tenkinamas jau pašalintais prekės trūkumais grindžiamas ieškinio reikalavimas taikyti kitą vartotojo teisių gynimo būdą, t.y. prekės pakeitimą.

Tačiau vartotojas, nors ir įgyvendinęs vieną iš savo teisių gynimo būdų ir taip teisės pažeidimą, susijusį su parduotos prekės (paslaugos) kokybe, pašalinęs, gali pasirinkti kitą tos pačios teisės gynimo būdą, pagrįsdamas vėlesniu teisės pažeidimu, t.y. įrodymais, kad daikto kokybė ir toliau neatitinka keliamų reikalavimų¹²⁶. Kaip pavyzdį galime pateikti Kauno apygardos teisme nagrinėtą bylą¹²⁷, kurioje ieškovas realizavo savo teisę į gynimą, kreipdamasis į pardavėją dėl nemokamo kompiuterio taisymo, tačiau jam gedimų nepašalinus, teismas tenkino vartotojo reikalavimą pasinaudoti kitu teisės gynimo būdu – sutarties nutraukimu. LAT vienoje iš nagrinėtų bylų¹²⁸, kurioje pardavėjas vartotojo reikalavimu jau kelis kartus taisė greitai išryškėjusius daikto kokybės trūkumus, vėliau, išaiškėjus tiems patiems trūkumams, nutraukė pirkimo-pardavimo sutartį.

Atsižvelgiant į tai, kad kiekvienas įstatymiškai įtvirtintas vartotojo teisės gynimo būdas nekokybiškų prekių (paslaugų) atveju yra specifinis, sekančiame darbo skyriuje kiekvienas iš jų nagrinėjamas atskirai. Analizuojant teismų praktiką ir teisinį reguliavimą išskiriamos konkrečios problemos su kuriomis susiduria vartotojai taikydami konkretų savo pažeistų teisių gynbos būdą.

¹²⁴ Kauno apygardos teismo 2008 m. gruodžio 10 d. nutartis civilinėje byloje V. B. v. UAB „Krištoliniai vandenys“, Nr. 2A-1363-343/2008.

¹²⁵ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2006 m. kovo 29 d. nutartis civilinėje byloje A. D. Č. v. UAB „Vytaras“, Nr. 3K-3-239/2006, kat. 44.5.1 (S).

¹²⁶ *Ibid.*

¹²⁷ Kauno apygardos teismo 2009 m. kovo 23 d. nutartis civilinėje byloje R. Č. v. UAB „BMS Megapolis“, Nr. 2A-350-42/2009.

¹²⁸ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2008 m. gruodžio 23 d. nutartis civilinėje byloje V.J. v. UAB „LB baldai“, Nr. 3K-7-581, kat. 42.3; 42.11.1; 52.2;90(S).

3.2.1. Prekės pataisymas arba pakeitimas

Garantijų direktyvos 3 str. 2 d. yra numatyta vartotojo teisė į nemokamą prekių atitikimo sutarčiai užtikrinimą jas pataisant ar pakeičiant, nebent tai yra neįmanoma ar neproporcinga. Lietuvoje šios dvi teisės įtvirtintos CK 6.363 str. 4 d. 1, 2 ir 4 punktuose. Garantijų direktyvoje pabrėžiama, kad prekės pataisomas ir keičiamos nemokamai. Tai reiškia, kad pardavėjas yra atsakingas už išlaidas, visų pirma už pašto, darbo ir medžiagų išlaidas. Tai, kad Bendrijos teisės aktų leidėjas pavartojo žodžius „visų pirma“ rodo, kad pateiktas sąrašas yra tik orientacinis, o ne išsamus¹²⁹.

Daugelis valstybių narių tinkamai perkėlė šį reikalavimą ir su juo vartojamą sąvoką „nemokamai“. Tačiau kai kurios šalys (pvz., Čekija ir Švedija) nusprendė neperkelti šios konkrečios apibrėžties ir nustatė tik bendrą pareigą nemokamai vykdyti teisės gynimo priemones. Lietuvoje nėra identiškos ar panašios nuostatos vartotojų atžvilgiu, taigi būtų galima daryti prielaidą, kad vartotojo nuostoliai Lietuvoje nėra atlyginami, jeigu jis, nusipirkęs netinkamos kokybės prekę, negali ja naudotis ir turi vežti ją taisyti. Tačiau toks teiginys nėra teisingas, nes vartojimo sutartims taikomos bendrosios pirkimo pardavimo nuostatos, kuriose yra įtvirtinta pardavėjo pareiga neatlygintinai pašalinti daikto trūkumus. Vienoje iš nutarčių¹³⁰ Vilniaus Apygardos Teismas atmetė ieškinį dėl 300 Lt nuostolių atlyginimo kaip nepagrįstą bei neįrodytą. Ieškovas, nurodė, kad patyrė 300 Lt nuostolių, kadangi jam teko 3-4 kartus važiuoti pas atsakovą, sugedus kompiuteriui, teko vykti į Vartotojų teisių apsaugos tarnybą, tačiau šioms aplinkybėms pagrįsti nebuvo pateikti įrodymai (kvitai, čekiai dėl degalų sunaudojimo ir pan.), taigi vartotojo, įsigijusio nekokybišką prekę išlaidos buvo nepadengtos. Tačiau negalima teigti, kad vartotojo patirtos išlaidos šiuo atveju nebuvo kompensuojamos dėl atskiros nuostatos vartojimo sutarčių atveju nebuvimo, o greičiau dėl to, kad vartotojas visais atvejais turi įrodyti, kad tokias išlaidas patyrė ir kad jos susijusios būtent su prekės pataisymu ar pakeitimu, o tai, kaip matyti, ne visada lengva padaryti. Mano nuomone, vartotojui, įrodinėjant patirtų išlaidų faktą, neturėtų būti taikomi labai aukšti įrodinėjimo standartai ir taip garantuota jo teisė į nemokamą prekių pakeitimą/sutaisymą.

CK 6. 363 str. 4 d. numatyta, kad jeigu pirkėjas pats arba kitų asmenų padedamas pašalino pardavėjo per protingą terminą neištaisytus trūkumus, pardavėjas turi jam atlyginti. Tačiau pastarąją nuostatą įgyvendinant praktikoje, kyla problema nustatant ar daikto

¹²⁹ *Cit. op.* 112. p. 235.

¹³⁰ Vilniaus Apygardos Teismo 2009 m. birželio mėn. 25 d. nutartis civilinėje byloje J. K. v. UAB „Microworld Technologies“, Nr. 2A-649-567/2009.

trūkumų pašalinimo išlaidos yra pagrįstos ir protingos atsižvelgiant į konkrečias aplinkybes. Teisinėje literatūroje teigiama, kad pirkėjas nėra įpareigotas ieškoti pačio pigiausio pataisymo būdo, tačiau jis neturėtų atlikti prekės pataisymo nepalankiais pardavėjo atžvilgiu ir objektyviai nereikalingais būdais, pavyzdžiui atlikti itin skubų prekės remontą už kur kas didesnius nei įprastai įkainius¹³¹. Toks tvirtinimas yra pagrįstas ir atitinkantis pardavėjo ir vartotojo interesų pusiausvyrą.

Vokietijoje nors ir numatytas nemokamas prekių pataisymas/pakeitimas, tačiau pardavėjas gali atsižvelgti į laikotarpį, kurio metu vartotojas naudojosi preke, iki jos pataisymo, ir sumažinti prekės pataisymo ar pakeitimo išlaidas¹³². Šios nuostatos įtvirtinimas Vokietijoje grindžiamas tuo, kad Garantijų direktyvos 15 konstatuojamoje dalyje numatyta, kad bet kokios vartotojui atlygintos išlaidos gali būti sumažinamos, atsižvelgiant į tai, kad vartotojas turėjo naudos iš jam pateiktų prekių ir kad pakeitus sutarčiai neatitinkančią prekę vartotojas naudojasi nauja preke, nemokėdamas finansinės kompensacijos, o tai reiškia nepagrįstą praturtėjimą. Vokietijos Federalinis Teisingumo Teismas suabejojo šios nuostatos atitikimu Garantijų direktyvos 3 str. 4 daliai ir todėl kreipėsi į ETT dėl Garantijų direktyvos išaiškinimo. ETT konstatavo¹³³, kad Garantijų direktyvos 3 str. turi būti aiškinamas taip, kad jis draudžia nacionalinės teisės aktus, leidžiančius pardavėjui, kuris pardavė sutarties neatitinkančią vartojimo prekę, reikalauti iš vartotojo kompensacijos už sutarties neatitinkančios prekės naudojimą iki jos pakeitimo nauja. Tokį savo sprendimą teismas grindė tuo, kad vartotojas, gaudamas naują prekę, pakeičiančią sutarties neatitinkančią, yra sumokėjęs pardavimo kainą, taigi tinkamai įvykdęs sutartinį įsipareigojimą, ir jis netampa nepagrįstai praturtėjusiu. Tokiu atveju vartotojas tiesiog pavėluotai gauna sutarties nuostatas atitinkančią prekę, kokią turėjo gauti iš pat pradžių. Dėl Garantijų direktyvos 15 konstatuojamosios dalies, ETT išaiškino, kad ji taikoma tik sutarties atsisakymo atveju, numatytu direktyvos 3 str. 5 d., kai pardavėjas pagal gautos naudos abipusės restitucijos principą privalo vartotojui grąžinti prekės pardavimo kainą. Priešingai nei teigia Vokietijos vyriausybė, 15 konstatuojamoji dalis neturi būti aiškinama kaip bendrasis principas, leidžiantis valstybėms narėms visais jų pageidaujama atvejais, įskaitant paprasto prašymo pakeisti prekę pagal direktyvos 3 str. 3 d. atvejį, atsižvelgti į vartotojo naudojimąsi sutarties neatitinkančia preke. Taigi, Vokietijoje galiojantis reglamentavimas neapsaugo pirkėjo nuo rizikos patirti finansines išlaidas, o tai gali atgrasinti vartotoją apskritai remtis savo teisėmis ir jas ginti.

¹³¹ *Cit. op.* 112, p. 41.

¹³² *Cit. op.* 15.

¹³³ Europos Teisingumo Teismo 2008 m. balandžio 17 d. sprendimas byloje C-404/06, *Quelle AG v. Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände* dėl Bundesgerichtshof (2008), ECR-02685.

Garantijų direktyvoje detaliai aprašyta, kada teisės gynimo priemonė laikoma neproporcinga. Toks proporcingumo patikrinimas taikomas siekiant nustatyti, ar pardavėjas privalo pripažinti tam tikrą teisės gynimo priemonę, kurios reikalauja vartotojas. Ar tam tikra vartotojų teisių gynimo priemonė yra neproporcinga turėtų būti nustatoma objektyviai, o ne remiantis subjektyvia vartotojo ar pardavėjo nuomone. Atkreiptinas dėmesys į tai, kad analizuojant Garantijų direktyvos tekstą, neaišku, ar šis proporcingumo patikrinimas taikomas tik renkantis tarp prekės „pataisymo“ ir „pakeitimo“, ar galima jį taikyti ir kitoms teisės gynimo priemonėms (t. y. kainos sumažinimui ir sutarties nutraukimui)¹³⁴. Visgi teisinėje literatūroje išsakoma nuomonė, kad, remiantis lingvistiniu nuostatos aiškinimu proporcingumo principas turėtų būti taikomas tik prekės pakeitimui ir pataisymui¹³⁵.

Kai kurios valstybės narės nusprendė patikslinti patikrinimo proporcingumo principui taikymo sritį arba nustatė skirtingas nuostatas. Pavyzdžiui, pagal Vokietijos perkeltas nuostatas patikrinimas taikomas tik renkantis tarp prekės „pataisymo“ ir „pakeitimo“; Airijos ir Didžiosios Britanijos teisės aktuose yra aiškiai nustatyta, kad į proporcingumo principą gali būti atsižvelgiama taikant visas teisės gynimo priemones. Liuksemburgas ir Čekija neperkėlė direktyvoje numatytų specialių proporcingumo patikrinimo elementų. Lietuvos CK konkrečiai neįtvirtintas proporcingumo principo testas vartotojų teisių gynimo būdų atžvilgiu, tačiau teismų praktikoje vertinant konkrečias vartotojo pasirinkimo galimybes ginant savo teises neabejotinai taikomi bendrieji civilinių santykių teisinio reglamentavimo principai, o vienas iš jų ir yra – proporcingumas (CK 1. 2 str. 1 d.). Kaip pavyzdį galime pateikti LAT nagrinėtą bylą¹³⁶, kurioje vartotojo reikalavimas nutraukti sutartį buvo pripažintas proporcinga ir adekvačia ieškovės, kaip vartotojos, pažeistų teisių gynimo priemone, nes virtuvinių baldų montavimo darbai buvo atlikti nekokybiškai, netinkamai įmontuota buitinė technika neužtikrino saugaus ir patogaus naudojimo pagal paskirtį.

Vartotojui praktikoje yra nelengva įvertinti ar jo konkretus pasirinktas teisės gynimo būdas atitinka proporcingumo principą. CK įtvirtintas proporcingumo principas, aiškinant jį pagal Lietuvos teismų bei ETT praktiką, reikalauja, kad esant galimybei pasirinkti mažiausiai kito asmens teises varžančius veiksmus įstatymo numatytam tikslui pasiekti, būtent tie, o ne kiti veiksmai ir turi būti pasirinkti. LAT ne vienoje iš savo

¹³⁴ TWIGG–FLESNER, “English Sales Law After the Implementation of Directive 99/44/EC on Consumer Sales – Back to the Drawing Board?” (2003) 1 *Gemeinschaftsprivatrecht* 12-21; cf. *Bianca*, “Artikel 3” in Grundmann & Bianca (eds.), *EU-Kaufrechtsrichtlinie: Kommentar* (Schmidt, 2002).

¹³⁵ *Cit. op.* 112, p. 30.

¹³⁶ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2008 m. gruodžio 23 d. nutartis civilinėje byloje V. J. v. UAB „LB baldai“, Nr. 3K-7-581, kat. 42.3; 42.11.1; 52.2;90 (S).

nutarčių¹³⁷ yra pasisakęs, kad ginčą nagrinėjantis teismas, įvertindamas vieno ar kito vartotojų teisių gynimo būdo pasirinkimo pagrįstumą, turi siekti civilinių teisinių santykių reguliavimui būdingo proporcingumo principo įgyvendinimo. Iš to seka išvada, kad vartotojas, gindamas savo pažeistas teises, Lietuvoje privalo visada remtis proporcingumo principu ir pasirinkti tą gynybos būdą nekokybiškų prekių/paslaugų atveju, kurio taikymas būtų proporcingas prievolių pažeidimo mastui ir nesukeltų pažeidimui neadekvačių teisinių pasekmių. Jeigu vartotojas pasirenka gynybos būdą, dėl kurio atitikimo proporcingumo principui kyla abejonų, galutinį sprendimą priima teismas.

Pasirinkimas tarp nekokybiškos prekės pataisymo arba jos pakeitimo yra ginčytinas dalykas. Teisinėje literatūroje išsakoma nuomonė, kad Garantijų direktyvos reguliavimas šiuo klausimu yra labai detalus ir todėl nacionaliniam įstatymų leidėjui yra palikta labai mažai laisvės nustatyti kitokias taisykles¹³⁸. Tokį reguliavimą lėmė ES Taryboje pasiektas kompromisas tarp tų, kurie norėjo suteikti vartotojui visišką laisvę pasirenkant nekokybiškos prekės pataisymą arba pakeitimą, ir tarp tų, kurie teikė pirmenybę pardavėjo teisei pasirinkti vieną iš dviejų vartotojo gynimo būdų¹³⁹. Taigi, Garantijų direktyvos 3 str. 3 dalies formuluotė leidžia daryti išvadą, kad vartotojas renkasi prekę keisti ar taisyti, atsižvelgdamas į objektyvumą galimumą ir proporcingumo reikalavimą. Tačiau, Vartotojų teisių direktyvos pasiūlyme teisė ištaisyti prekę neatitikimą, pasirenkant tarp prekės pataisymo ir pakeitimo, suteikta pardavėjui. Mano manymu, toks reglamentavimas nėra tinkamas ir taip vartotojų teisių apsaugos lygis ES mastu yra nepagrįstai mažinamas. Nors Eurobarometro studijoje išsakoma priešinga pozicija¹⁴⁰ – kad sprendimas suteikti visišką laisvę rinktis gynybos būdą vartotojui, lemia ekonominius sunkumus pardavėjui, nes vartotojas gali manipuliuoti jam suteikta pasirinkimo laisve ir reikalauti prekės pakeitimo, net jei nekokybiška prekė yra tik su nedideliais neatitikimais.

Analizuojant Lietuvos teisinį reglamentavimą šiuo aspektu iš pirmo žvilgsnio atrodo, kad teoriškai vartotojas turi visišką laisvę pasirinkti, kuri vieną iš galimų teisės gynimo būdų taikyti – pakeitimą ar pataisymą. Tačiau praktikoje absoliuti vartotojo pasirinkimo teisė šiame kontekste neegzistuoja, kadangi suveikia jau minėtasis bendrasis proporcingumo principas bei įstatyminiai ribojimai.

¹³⁷ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2008 m. gegužės 12 d. nutartis civilinėje byloje D. Ž. v. UAB „Titlis“, Nr. 3K-3-237/2008, kat. 52.2; 121. 13 (S) ir Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus 2009 m. birželio 22 d. nutartis civilinėje byloje N. Č. v. UAB „Makveža“, Nr. 3K-3-256/2009, kat. 44.2.4.2; 45.2; 114.3 (S).

¹³⁸ *Cit. op.* 112, p. 54.

¹³⁹ *Cit. op.* 49.

¹⁴⁰ *Cit. op.* 91.

CK 6.363 str. 6 d. numatyta, kad techniškai sudėtinga ir brangi prekė gali būti pakeista, tik jeigu tos prekės kokybės reikalavimai buvo iš esmės pažeisti. Natūralu, kad vartotojui kyla klausimas, kas yra techniškai sudėtinga ir brangi prekė bei kaip ir kas gali nustatyti esminius kokybės pažeidimus, tačiau aiškaus atsakymo į šį klausimą nepateikia teisinis reglamentavimas, o teismų praktika yra labai negausi. Paminėtina, viena iš LAT nagrinėtų bylų¹⁴¹, kurioje konstatuota, kad daikto kokybės trūkumų dydis yra svarbi aplinkybė sprendžiant reikalavimo pakeisti nusipirktą daiktą kitu tos rūšies daiktu pagrįstumą; bet kuriuo atveju, nedideli daikto trūkumai pagal įstatymą nėra pagrindas tenkinti tokį reikalavimą. Mano manymu, minėtinas įstatyminis ribojimas reiškia ir tai, kad vartotojas, įsigijęs brangų nekokybišką daiktą, dažniausiai turi teisę tik į jo pataisymą, ir tik pigių, masinės produkcijos prekių atžvilgiu gali reikalauti nekokybiškos prekės pakeitimo nauja¹⁴². Tai parodo, kad vartotojui nesuteikiama didesnė laisvė renkantis tarp prekės pakeitimo ir pataisymo nei komercinės pirkimo pardavimo sutarties atveju ir iš esmės atskiro teisių gynimo būdo taikymo sąlygos sutampa: pavyzdžiui komercinių sutarčių atveju nurodytas ribojimas, kad daiktas negali būti pakeistas tinkamos kokybės daiktu, jeigu daikto trūkumai yra nedideli (neesminiai), vartojimo sutarčių atveju įgyvendinamas taikant proporcingumo testą. Nors naudojamos sąvokos skiriasi, rezultatas pasiekiamas tas pats – tiek vartotojo, tiek pirkėjo teisė pakeisti nekokybišką daiktą yra gan ribota.

Beje tam tikrais atvejais prekės pakeitimas yra objektyviai negalimas, pavyzdžiui Švedijos Nacionalinė Tarnyba vartotojų skundams nagrinėti nustatė¹⁴³, kad pardavėjas neturi pareigos pakeisti drabužių spintos nauja spinta, nes pastaroji buvo įsigyta už labai mažą kainą išpardavimo metu ir ji buvo paskutinė, o identiškų spintų gamintojas buvo nutraukęs savo įmonės veiklą. Lietuvos CK bendrosiose pirkimo – pardavimo nuostatose¹⁴⁴ taip pat nustatomas neįmanomumas pašalinti prekės trūkumus. Šį neįmanomumą siūloma aiškinti plačiau, kaip apimantį ir tuos atvejus, kai pašalinti daikto trūkumus atsižvelgiant į visas aplinkybes yra neprotinga¹⁴⁵. Pirmiausia turimi omenyje tokie atvejai, kai daikto trūkumams pašalinti reikalingos labai didelės išlaidos, pavyzdžiui trūkumų pašalinimas kainuotų daugiau nei pakeitimas tinkamu kokybės daiktu. Svarbu

¹⁴¹ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2006 m. kovo 29 d. nutartis civilinėje byloje A. D. Č. v. UAB „Vytaras“, Nr. 3K-3-239/2006, kat. 44.5.1 (S).

¹⁴² Tačiau, atkreiptinas dėmesys, kad vartotojas visais atvejais turi galimybę, taip pat ir įsigijęs techniškai sudėtingą ir brangią prekę, vadovaudamasis CK 6.363 str. 8 d., nutraukti sutartį.

¹⁴³ *Cit. op.* 112, p. 40.

¹⁴⁴ Vartojimo pirkimo–pardavimo sutartims yra taikomos bendrosios pirkimo–pardavimo sutartis reglamentuojančios nuostatos (Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.305–6.349 str.).

¹⁴⁵ Panaši nuostata yra 1980 m. Vienos konvencijos dėl tarptautinio prekių pirkimo–pardavimo sutarčių 46 straipsnio 3 dalyje.

pažymėti, ir tai kad, trūkumų neįmanomumą pašalinti privalo įrodyti pardavėjas, nes skolininkas turi įrodyti negalimumą įvykdyti prievolę.

Lietuvos teismų praktikoje pasitaikė atveju, kai pardavėjas nesutiko pakeisti nekokybiškos prekės (baldu) remdamasis Ūkio ministro 2001-06-29 įsakymu Nr. 217 patvirtintų Daiktų grąžinimo ir keitimo taisyklių 18 punktu, kuris numato išimtį, kad įsigijęs baldus pirkėjas, būdamas nepatenkintas prekės forma, dydžiu, modeliu ar komplektiškumu, negali reikalauti pakeisti prekę analogiška preke. Tačiau Klaipėdos apygardos teismas¹⁴⁶ išaiškino, kad vartotojui siekiant grąžinti prekę ne dėl tos priežasties, kad jam nepatinka jos forma, dydis, spalva, modelis ar komplektiškumas, o dėl tos priežasties, kad prekės yra nekokybiškos, minėta išimtis nėra taikoma.

Dar vienas probleminis aspektas, susijęs su prekės pataisymu, yra klausimas, kiek bandymų pataisyti prekę, neatitinkančią sutarties, pirkėjas turi toleruoti. Yra manančių, kad pardavėjas turi tik vieną bandymą pataisyti prekę¹⁴⁷, tačiau Garantijų direktyvoje tai aiškiai nenumatyta. Šį diskusinis klausimas buvo sprendžiamas nacionaliniu lygmeniu, pavyzdžiui Švedijoje yra nustatyta, jeigu tas pats prekės nekokybiškumas išlieka po dviejų bandymų pataisyti prekę, pirkėjui suteikiama teisė atsisakyti tolesnių pardavėjo bandymų¹⁴⁸. Jeigu skirtingi trūkumai pasirodo po bandymo pataisyti prekę, pirkėjas turėtų sutikti su tolesniais pardavėjo bandymais, tačiau ir tokių situacijų atvejais pardavėjas negali tikėtis, kad pirkėjas sutikimo labai daug kartų. Faktas, kad pardavėjui nėra suteikiamas neribotas bandymų pataisyti prekę skaičius, gali būti pailiustruotas Švedijos Vartotojų Tarnybos vartotojų skundams sprendimu¹⁴⁹. Vartotojas įsigijo sofą, kuri po savaitės sulūžo. Pardavėjas pakeitė sofą, tačiau tas pats defektas vėl pasireiškė. Tada pardavėjas bandė pataisyti sofą, tačiau bandymas buvo nesėkmingas. Po nesėkmingo pardavėjo bandymo, pirkėjas pareikalavo nutraukti sutartį, tačiau pardavėjas siūlė dar kartą pataisyti sofą. Tarp šalių kilusį ginčą išsprendė Vartotojų teisių apsaugos institucija, nustatydamą, kad pirkėjas turi teisę nutraukti sutartį, užuot vėl toleravęs pardavėjo bandymus pataisyti nekokybišką sofą.

Lietuvoje neįtvirtintas pardavėjo bandymų pataisyti prekę limitas, kurį vartotojas turi toleruoti, tačiau tokioje situacijoje vartotojas gali remtis teisingumo, protingumo ir sąžiningumo principais (CK 1.5 str.). Mano nuomone, laikantis minėtų principų, pardavėjui turėtų būti suteiktas tik vienas bandymas pataisyti nekokybišką prekę, jeigu pataisymas yra nesudėtingas ir jeigu vartotojui prekės yra labai būtinos. Ir atvirkščiai,

¹⁴⁶ Klaipėdos apygardos teismo 2009 m. birželio 25 d. nutartis civilinėje byloje Regina Janušonienė v. UAB „Baldoma“, Nr. Nr. 2A-415-123/2009.

¹⁴⁷ *Cit. op.* 49.

¹⁴⁸ *Cit. op.* 112, p. 41.

¹⁴⁹ *Ibid.*

netgi trečią bandymą pataisyti prekę pirkėjas turėtų toleruoti, jei įsigyta prekė yra sudėtingos konstrukcijos ir išryškėję kokybiškumo trūkumai yra nedideli. Tačiau praktikoje pasitaikė atveju, kai nekokybiškas kompiuteris per metus laiko buvo taisomas net septynis kartus, tačiau gedimas taip ir nebuvo pašalintas, o pardavėjas ir toliau siekė užtikrinti tinkamą kompiuterio veikimą jį suremontuodamas. Svarbu tai, kad teismas šiuo konkrečiu atveju nutraukė sutartį ir nesudarė sąlygų nesibaigiančiam remontui¹⁵⁰. LAT vienoje iš savo bylų¹⁵¹ taip pat tenkino vartotojo ieškinį dėl sutarties nutraukimo po kelių pardavėjo bandymų pataisyti nekokybiškų baldų komplektą, nors trūkumai, atsižvelgiant į Valstybinės ne maisto produkcijos inspekcijos patikrinimo aktą, galėjo būti taisomi ir pardavėjas to siekė.

Dauguma valstybių narių pažodžiui perkėlė paskutiniąją Garantijų direktyvos 3 str. 3 d. pastraipą, kuri nustato, kad prekės pataisymas arba pakeitimas turėtų būti atliktas per pagrįstą laikotarpį, nesukeliant didelių nepatogumų vartotojui. Tačiau Lenkijos ir Lietuvos teisės aktuose nenurodytas reikalavimas nesukelti nepatogumų vartotojui, taip susilpninama vartotojų apsauga, nes pardavėjas, keisdamas ar taisydamas prekę, nėra tiesiogiai įpareigotas atsižvelgti į tai, kaip konkretus teisių gynimo būdas veikia atskiro vartotojo atžvilgiu. Kita vertus, šis Garantijų direktyvoje įtvirtintas reikalavimas nereiškia, kad vartotojas gali tikėtis, jog prekės pakeitimas ar pataisymas jam nesukels visiškai jokių nepatogumų. Taip tvirtinti būtų nelogiška, nes jau vien pats nekokybiško daikto įsigijimas vertintinas kaip vartotojo patiriamas nepatogumas. Pirkėjas gali būti įpareigotas pristatyti nekokybišką prekę pardavėjui arba jo įpareigotam trečiajam asmeniui ir tai nebus vertinama kaip nepatogumas, jei toks sprendimas sąlygotas konkrečių aplinkybių ir pagrįstas ekonomiškumo sumetimais. Visgi tokiais atvejais pirkėjui turi būti kompensuotos patirtos išlaidos. Pažymėtina, kad CK 6.363 str. 8 d. numato, kad netinkamos kokybės prekė yra gražinama pardavėjo sąskaita.

Dar vienas probleminis aspektas, susijęs su prekės pataisymu, yra „protingo termino“ sąvoka. Ši sąvoka įtvirtinta tiek Garantijų direktyvoje, tiek CK, tačiau detaliau nepaaiškinama. Mano manymu, būtų tikslinga įpareigoti pardavėją visais atvejais informuoti vartotoją apie tai, kiek laiko bus sugaišta prekės pataisymui. Vartotojas, tai žinodamas, galėtų spręsti dėl kito gynybos būdo taikymo, jeigu pavyzdžiui per ilgas pataisymo laikotarpis jam sukelia didelių nepatogumų. Iš principo pardavėjas privalo pradėti pataisymą nedelsdamas. Tam skirto termino trukmė apibrėžiama per laikotarpį,

¹⁵⁰ Kauno apygardos teismo 2009 m. kovo 23 d. nutartis civilinėje byloje R. Č. v. UAB „BMS Megapolis“, Nr. 2A-350-42/2009.

¹⁵¹ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2008 m. gruodžio 23 d. nutartis civilinėje byloje V.J. v. UAB „LB baldai“, Nr. 3K-7-581, kat. 42.3; 42.11.1; 52.2;90(S).

kuris paprastai reikalingas tokio pobūdžio defektams ištaisyti. V. Mizaras „protingo termino“ sąvoką sieja su reikšmingomis konkrečios situacijos aplinkybėmis¹⁵². Pavyzdžiui, jeigu prekė yra techniškai sudėtinga arba jos pataisymas įmanomas tik fabrike, terminas objektyviai gali būti ilgesnis. Vartotojas taip pat gali tikėtis ilgesnio pataisymo termino, jei nekokybiškos prekės jam konkrečiu laikotarpiu nėra būtinos, kadangi jos skirtos tam tikram sezonui (pavyzdžiui žolės pjovimo mašina žiemos metu).

3.2.2. Kainos sumažinimas

Reikalavimą sumažinti prekės kainą vartotojas gali pareikšti, remdamasis CK 6. 363 str. 4 d. 2 punktu. Toks vartotojų teisių gynimo būdas įtvirtintas ir Garantijų direktyvos 3 str. 2 ir 5 dalyse. Garantijų direktyvoje nepateikiamas metodas, kaip konkrečiai prekės kainos sumažinimas turėtų būti atliktas, o tik pabrėžiama, kad vartotojas turi teisę į „atitinkamą“ kainos sumažinimą. Pastarasis faktas reiškia tai, kad ES valstybės narės turi plačią diskreciją nustatydamos konkrečią nekokybiškos prekės kainos sumažinimo tvarką ir konkrečias aplinkybes, kurioms egzistuojant apskritai toks reikalavimas gali būti reiškiamas.

Pavyzdžiui Švedijoje yra įtvirtinta pirkėjo teisė į kainos sumažinimą, kuris turi atitikti prekės defektą¹⁵³. Tai reiškia, kad apskaičiuojant nekokybiškų prekių vertę dažniausiai atsižvelgiama į tokių prekių remonto išlaidas. Tokiose situacijose prekės kainos sumažinimas bus identiškas remonto išlaidoms, tačiau teisė į prekės kainos sumažinimą yra skirtingos prigimties nei teisė į pataisymo išlaidų kompensavimą¹⁵⁴. Jeigu remontas apskritai yra neįmanomas, tai turi būti stengiamasi nustatyti nekokybiškų prekių rinkos kainą, lyginant skirtingus kokybės lygius, o jeigu tai neįmanoma kainos sumažinimo apskaičiavimą pavesti teismams¹⁵⁵.

Vienoje iš Panevėžio apygardos teismo apeliacine tvarka nagrinėtų bylų¹⁵⁶ buvo sprendžiamas klausimas dėl nekokybiškos prekės mažinamos kainos dydžio. Vartotojas už 2000 Lt nusipirko retriverio veislės šuniuką, tačiau tuoj po įsigijimo buvo nustatyta jo yda – kriptochizmas (vienos sėklidės neturėjimas), ko pasekoje vartotojas pareiškė pardavėjui reikalavimą sumažinti šuniuko kainą iki 500 Lt, tačiau pardavėjas nesutiko su pirkėjo siūlomos kainos sumažinimo dydžiu ir siūlė sumažinti kainą iki 1000 Lt. Teismas

¹⁵² MIZARAS, Vytautas. Pirkimo-pardavimo sutartinių santykių reguliavimas Civiliniame kodekse. *Justitia*, 2003, Nr. 3, p. 16.

¹⁵³ *Cit. op.* 112, p. 60.

¹⁵⁴ *Ibid.*

¹⁵⁵ *Ibid.*

¹⁵⁶ Panevėžio apygardos teismo Civilinių bylų skyriaus 2009 m. gegužės 21 d. nutartis civilinėje byloje R. J. v. A. M., Lietuvos kinologų draugija, Nr. 2A-189-280/2009.

tarp šalių kilusį ginčą išsprendė priteisdamas pirkėjui 1000 Lt, nes su tokiu dydžiu sutiko pardavėjas, o vartotojo reikalavimą sumažinti kainą iki 500 Lt atmetė kaip nepagrįstą įrodymais, nors pirkėjas savo reikalavimą siejo su tokios pačios veislės šuniuko be kilmės dokumentų kaina. Šis teismo sprendimas parodo, kad nekokybiškos prekės kainos sumažinimas esti labai neapibrėžtas, o kriterijai, lemiantys konkretų mažinamos kainos dydį, yra neaiškūs. Mano manymu, mažinamos kainos dydis negali būti apsprendžiamas vien pardavėjo (ne)sutikimu, nes taip nepagrįstai būtų pažeidžiami silpnesniosios sutarties šalies – vartotojo interesai. Būtina pažymėti tai, kad pirmosios instancijos teismas minėtoje byloje¹⁵⁷ apskritai atmetė vartotojo ieškinį sumažinti kainą iki 500 Lt, motyvuodamas tuo, kad vartotojas nesutiko su pardavėjo siūlomais problemos sprendimo variantais (sutarties nutraukimu, nekokybiškos prekės pakeitimu, kainos sumažinimu), t.y. pats nepanoro pasinaudoti įstatymo suteiktomis teisėmis. Akivaizdu, kad toks teismo sprendimas yra neteisingas ir pagrįstai buvo ištaisytas nagrinėjant bylą apeliacine tvarka. Kitu atveju vartotojui nesutinkant su pardavėjo siūlomais gynimo būdais, tame tarpe ir su mažinamos kainos dydžiu, jis netektų teisės į gynybą apskritai, nes toks vartotojo elgesys „anot teismo, neatitinka apdairaus, protingo, sąžiningo žmogaus elgesio.

Lietuvos Teismų praktikoje taikant vieną iš vartotojo teisių gynimo būdų - prekių kainos sumažinimą, ataskaitos tašku laikytina išlaidų suma reikalinga remontui. Panevėžio apygardos teismas¹⁵⁸ apeliacine tvarka išnagrino bylą tarp ieškovo Z. V., V. V. ir atsakovo UAB „Nordas“. Atsakovui pateikus nekokybiškus plastikinius langus (penki langai neatitiko angų matmenų) ir nekokybiškai atliktus montavimo darbus, ieškovai reikalavo sumažinti prekių kainą ta suma, kuri yra reikalinga prekių ir darbų trūkumams ištaisyti, tai yra 7495, 56 Lt. Panevėžio miesto apylinkės teismas patenkino ieškovų reikalavimą, tačiau atsakovas apeliaciniu skundu prašė sumažinti priteistą sumą iki 2990, 05 Lt, nurodydamas, kad teismas, neatsižvelgdamas į teisingumo, protingumo ir sąžiningumo kriterijus, sumažino sutarties kainą daugiau kaip per pusę. Atsakovas šį savo teiginį grindė tuo, kad ieškovams buvo pateikta 17 langų, tačiau tik 5 iš jų pripažinti nekokybiškais, tai reiškia, kad 29,4 proc. visų langų yra nekokybiški, o prašoma ieškovų sumažinti įsigytų prekių kaina (7495, 56 Lt) sudaro 66,88 proc. nuo visų langų kainos (visų langų kaina – 11 152,38 Lt). Atsakovas teigia, kad būtent nuo 3278, 80 Lt sumos (visų langų kaina x 29, 4 proc.) reikėtų mažinti prekių kainą. Dar daugiau atsakovas reikalavo ir šią sumą sumažinti 50 proc., nes pagamintus langus, kad ir neatitinkančius

¹⁵⁷ Panevėžio apylinkės teismo 2009 vasario 5 d. sprendimas civilinėje byloje R. J. v. A. M., Lietuvos kinologų draugija, Nr. 2-230-811/2009.

¹⁵⁸ Panevėžio apygardos teismo 2009 m. gruodžio 3 d. nutartis civilinėje byloje Z. V., V. V. v. UAB „Nordas“, Nr. 2A-526-280/2009.

konkrečių matmenų, ieškovai gali parduoti kitam objektui su 50 proc. sumažinta kaina. Panevėžio apygardos teismas netenkino atsakovo apeliacinio skundo, argumentuodamas tuo, kad parduoti langai yra skirtingų matmenų, todėl pačių langų kaina irgi yra nevienoda. Esant tokiai situacijai negalima skaičiuoti procentinės išraiškos nuo visų langų. Nustatyti langų defektai yra skirtingi, taigi išlaidos jų pašalinimui irgi yra nevienodos. Sumažintos kainos dydį apsprendžia dvi atliktos ekspertizės ir atsakovas jo nenuginčijo.

Apartasis teismo sprendimas leidžia daryti išvadą, kad Lietuvoje prekės kainos sumažinimas išimtinai siejamas su vartotojo patirtomis trūkumų šalinimo išlaidomis, tačiau galima abejoti, ar toks reglamentavimas yra tinkamas visais atvejais. Jeigu prekės remonto išlaidos yra vienodos arba didesnės už pačių prekių kainą, akivaizdu, kad toks kainos sumažinimo metodas pažeistų pardavėjo ekonominius interesus ir tokiu būdu nebūtų išlaikyta vartotojo ir pardavėjo interesų pusiausvyra, nesilaikant proporcingumo principo prioritetas būtų suteiktas išimtinai vartotojo interesams. Dar vienas problematis aspektas yra susijęs su tuo, kad įrodyti daiktų vertės dydžius turi būtent vartotojas, nes jis turi pagrįsti savo reikalavimą dėl netinkamos kokybės daikto kainos sumažinimo. Kainos sumažinimo klausimas dažniausiai sprendžiamas remiantis specialisto, eksperto išvadomis, o tai reiškia, kad vartotojas reikalaujamas sumažinti kainą patiria papildomų išlaidų ir nepatogumų.

Viena iš galimų problemų, taikant kainos sumažinimą yra būtent nekokybiškos prekės vertės nustatymo momentas, ypač kai nuo prekės įsigijimo iki reikalavimo sumažinti prekės kainą yra praėjęs didelis laiko tarpas. Tokią situaciją galima pailiustruoti Švedijos Teismo sprendimu¹⁵⁹: šioje konkrečioje situacijoje pirkėjas įsigijo namą 1977 m., tačiau ieškinį pareiškė tik 1984 m. Ieškinyje pirkėjas reikalavo kainos sumažinimo, paremto turėtomis išlaidomis namo remontui. Pardavėjas sutiko su ieškiniu, tačiau reikalavo išlaidas susieti su sutarties pasirašymo momentu buvusiu namo verte. Pirkėjas atvirksčiai siekė remonto išlaidų susiejimo su namo verte, tuo laikotarpiu, kai remonto darbai buvo faktiškai atliekami. Pirkėjo faktinės išlaidos sudarė 44. 500 kronų sumą, tačiau 1997 m., atsižvelgiant į infliaciją, išlaidos sudarė 22. 500 kronų sumą. Teismas nusprendė, kad lemiamas momentas yra nuosavybės teisių perėjimas pirkėjui. Pirkėjui buvo priteista iš viso 40. 500 kronų suma (22. 500 + palūkanos nuo 1997 metų). Kadangi ataskaitos tašku buvo laikomas sutarties pasirašymo momentas vartotojo turėtos namo remonto išlaidos nebuvo pilnai padengtos. Toks reglamentavimas nors ir nėra palankus šio konkretaus vartotojo atžvilgiu, tačiau yra tinkamas ir kildinamas iš Vienos

¹⁵⁹ *Cit. op.* 112, p. 61. .

konvencijos dėl tarptautinio prekių pirkimo-pardavimo sutarčių 50 straipsnio įtvirtintos nuostatos, pagal kurią pirkėjas gali sumažinti kainą tokiu pat santykiu, koku vertė, kurią pristatymo momentu turėjo faktiškai pristatytos prekės, atitinka vertę, kurią tuo pačiu momentu turėtų prekės, atitinkančios sutartį. Prekių kainas tikslinga vertinti būtent daiktų perdavimo momentu, nes vertinant kainas kitu momentu vartotojas galėtų arba nepagrįstai praturtėti arba jam būtų ne visiškai kompensuota už daiktų trūkumus, o skaičiuojant kainas daiktų perdavimo momentu – išvengiama rinkos pokyčių, infliacijos ir kitų ekonominio pobūdžio veiksnių įtakos.

Vertinant paminėtą Švedijos Teismo sprendimą Lietuvos kontekstu, galima daryti išvadą, kad namo pirkėjui Lietuvoje analogišku atveju būtų atlygintos visos namo remonto išlaidos, nes CK 6.364 str. 3 d. aiškiai nurodyta, kad įgyvendinat pirkėjo reikalavimą sumažinti prekės kainą, atsižvelgiama į kainą, egzistuojančią reikalavimo pareiškimo metu, o pardavėjui netenkinant reikalavimo – teismo ar kitokios institucijos sprendimo priėmimo metu buvusią kainą. Tačiau tai nereiškia, kad Lietuvos įstatymų leidėjas šia norma labiau apsaugo vartotoją, atvirksčiai tokia nuostata neleidžia išvengti padėties rinkoje pasikeitimo, kuris gali paveikti netinkamos kokybės daiktų vertę. LAT vienoje iš savo nutarčių¹⁶⁰ pažymėjo, kad taikant 6.334 str. 1 d. 2 p. įtvirtintą pirkėjo teisių gynimo būdą¹⁶¹ turi būti nustatyta, kokia kaina pardavimo metu buvo „atitinkama“, t.y. adekvati prekių kokybei ir tokios kokybės prekių rinkos vertei. Mano manymu, sprendžiant klausimą dėl nekokybiškos prekės kainos sumažinimo vartojimo pirkimo-pardavimo sutarčių atveju būtų logiškiau remtis ta pačia praktika, kuri taikoma ir bendrųjų pirkimo-pardavimo sutarčių atveju, ir tokiu būdu apsaugoti vartotoją nuo neigiamų pasekmių, kurias gali sukelti ekonominio pobūdžio svyravimai rinkoje.

V. Mizaras, analizuodamas pirkėjo teisę reikalauti kainos sumažinimo komercinės pirkimo-pardavimo sutarties atveju, teigia, kad nustatant kainos sumažinimo dydį turi būti įvertinta pirkėjo iš daiktų gauta nauda¹⁶² (pavyzdžiui jei daiktai jau buvo parduoti, išnuomuoti ir kt.). Mano manymu, tai neturėtų įtakoti kainos sumažinimo dydžio vartojimo sutarčių atveju, nes ši situacija labai panaši į tą, kai prekės pakeitimo atveju pardavėjas reikalauja kompensacijos už naudojimąsi daiktu arba sutarties nutraukimo atveju pardavėjui gražinant pinigus išskaičiavimas sumos, kuria sumažėjo daikto vertė dėl

¹⁶⁰ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2007 m. birželio 11 d. nutartis civilinėje byloje UAB „Ruuki Lietuva“ v. UAB „Laugina“, Nr. 3K-3-222/2007, kat. 42.8; 42.10; 45.12. (S).

¹⁶¹ Pažymėtina, kad CK 6.334 str. 1 d. 2 p. įtvirtintas teisės gynimo būdas taikomas tada, kai pirkėjas gali naudoti daiktus pagal paskirtį, tačiau jų kaina pardavimo metu dėl neaptartų trūkumų viršijo rinkos kainą. Vartojimo pirkimo-pardavimo atveju reikalaujant sumažinti kainą tokia sąlyga nekeliamas.

¹⁶² *Cit. op.* 146.

jo naudojimo (CK 6.363 str. 8 d.). Abiem paminėtais atvejais vartojimo sutarčių atveju tai yra draudžiama.

Vartotojų teisių direktyvos pasiūlyme taip pat numatytas prekės kainos sumažinimas kaip vienas iš vartotojo teisių gynimo būdų neatitinkančių sutarties prekių (paslaugų) atveju. Tačiau panašu, kad siūlomos direktyvos priėmimas neišspręs aptartų problemų, susijusių su šiuo teisių gynimo būdu, nes joje vėlgi nedetalizuojamas konkretus metodas, kurį taikant kaina turėtų būti sumažinama ar atskaitos taškas, kuris būtų lemiamas apskaičiuojant nekokybiškų prekių (paslaugų) vertę.

3.2.3. Sutarties nutraukimas

Garantijų direktyvoje numatyta vartotojo teisė nutraukti sutartį, tačiau detalesnių reikalavimų šios teisės įgyvendinimui nepateikta. Direktyvoje nustatoma tik viena sąlyga - kad vartotojas neturi teisės nutraukti sutarties, jeigu neatitikimas kokybės reikalavimams yra nedidelis. Toks Garantijų direktyvoje pateiktas reguliavimas suteikia ES valstybėms narėms laisvę nustatant sutarties nutraukimo sąlygas nacionaliniame lygmenyje¹⁶³.

Vartojimo sutarčių specifiška pasireiškia sutarčių pabaigos (sutarties nutraukimo ar atsisakymo) teisiniame reguliavime, kuris daugeliu atveju suteikia vartotojui teisę atsiakyti vartojimo sutarties ar nutraukti sutartį palankesne tvarka negu kitų sutarčių atveju. Tokio reguliavimo pavyzdys yra CK 6.364 str. 8 d. įtvirtinta pirkėjo teisė vienašališkai nutraukti sutartį dėl nekokybiškos prekės. Teismų praktikoje¹⁶⁴ ši vartotojo teisių apsaugos priemonė įvardijama kaip specialus vartotojo teisių gynimo būdas, kurio taikymą lemia netinkama daikto kokybė ir vartotojo pasirinkimas.

CK nenumato jokių papildomų sąlygų šio gynimo būdo įgyvendinimui ir vartotojui suteikiama laisvė vietoj prekės pakeitimo, pataisymo ir kainos sumažinimo reikalauti sutarties nutraukimo, net jeigu prekės (paslaugos) neatitikimas sutarčiai yra labai nežymus. Įdomu tai, kad kitose ES valstybėse vartotojo galimybė nutraukti sutartį yra kur kas labiau ribota, pavyzdžiui pagal Danijos teisę vartotojas gali nutraukti sutartį, tačiau, jeigu prekės trūkumas yra nedidelis, jis gali tai padaryti tik, jeigu bus nustatytas pardavėjo apgaulės faktas. Suomijoje teisė nutraukti sutartį vartotojui garantuojama tik jeigu prekė nebuvo pakeista ar pataisyta per protingą terminą arba tai padaryti buvo objektyviai neįmanoma. Paminėtų ES šalių sutarties nutraukimo reglamentavimo skirtumai vertintini

¹⁶³ *Cit. op.* 49.

¹⁶⁴ Lietuvos Apeliacinio Teismo 2009 m. vasario 3 d. nutartis civilinėje byloje V. K. v. V. D. individuali įmonė, Nr. 2A-61/2009, kat. 52.1; 52.2; 114.11 (S).

neigiamai vartotojo atžvilgiu, nes taip neužtikrinamas vienodas vartotojų apsaugos lygis Europos Sąjungos mastu.

Taigi iš pirmo žvilgsnio atrodytų, kad Lietuvos teisinis reglamentavimas dėl vartojimo sutarties nutraukimo išimtinai palankus vartotojų atžvilgiu, tačiau teismų praktikos analizė atskleidžia, kad sutarties nutraukimo teisė nėra absoliuti ir nulemta ne tik vartotojo pasirinkimo, nes teismai vartotojų teisių gynimo bylose išplėtojo tam tikrus reikalavimus, atitinkamas prielaidas šios teisės įgyvendinimui.

Vartotojo teisę nutraukti sutartį neretai sąlygoja tai, kad kitų teisės gynimo būdų pardavėjas nevykdo, pavyzdžiui Vilniaus apygardos teismas vienoje iš savo nutarčių konstatavo, kad pagrindas nutraukti baldų pirkimo-pardavimo sutartį yra, nes vartotojo reikalavimai iki šiol nėra patenkinti, atsakovo jiems parduotos prekės nėra pakeistos bei nėra gražinti pinigai už nekokybiškas prekes¹⁶⁵. Taigi šis teismo sprendimas parodo, kad vartotojo pasirinkimas nutraukti sutartį tenkinamas tik jeigu, kiti teisės gynimo būdai nebuvo vykdomi/negalimi. Tačiau jau kitoje LAT 2008 m. gruodžio 23 d. nutartyje konstatuota, kad vartotojo teisė nutraukti sutartį egzistuoja net jeigu, tam tikrą daikto trūkumą yra įmanoma pašalinti: CK 3.363 str. 8 d. įtvirtinta vartotojo teisių apsaugos priemonė yra specialus vartotojo teisių gynimo būdas, kurio taikymo galimybė nėra sąlygota daikto nepašalinamų trūkumų egzistavimu, taigi jis gali būti taikomas ir tada, kai daikto trūkumai gali būti pašalinami¹⁶⁶. Klaipėdos apygardos teismas vienoje iš savo bylų¹⁶⁷ taip pat patenkino vartotojo reikalavimą nutraukti baldų pirkimo-pardavimo sutartį, nors daiktų trūkumai buvo neesminiai ir pardavėjas sutiko juos pašalinti per vieną dieną. Kauno apygardos teismas¹⁶⁸ nutraukė kompiuterio pirkimo-pardavimo pardavimo sutartį, atsižvelgdamas į tai, kad septynis kartus taisyto kompiuterio pirkėjas negali naudoti pagal paskirtį, nors pardavėjas teigė, kad kompiuterio gedimas yra mažareikšmis ir nesunkiai pašalinamas. Taigi teismų praktikoje įtvirtintos vartojimo pirkimo-pardavimo sutarties nutraukimo įgyvendinimo prielaidos yra nevienodos, todėl pastaruoju metu pastebimas vartotojų piktnaudžiavimas savo teisėmis dėl parduotų netinkamos kokybės prekių ar suteiktų paslaugų ne maisto produktų srityje. Neretai vartotojai, esant nedideliame prekės neatitikimui, pasirenka teisių gynimo būdą neproporcingą prievolių

¹⁶⁵ Vilniaus apygardos teismo civilinių bylų skyriaus 2008 m. spalio 1 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 2A-784-340/2008.

¹⁶⁶ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2008 m. gruodžio 23 d. nutartis civilinėje byloje V. J. v. UAB „Lambatas“, Nr. 3K-7-581/2008, kat. 42,3;42.11.1;52,2;90 (S).

¹⁶⁷ Klaipėdos apygardos teismo 2009 m. birželio 25 d. nutartis civilinėje byloje Regina Janušonienė v. UAB „Baldoma“, Nr. Nr. 2A-415-123/2009.

¹⁶⁸ Kauno apygardos teismo 2009 m. kovo 23 d. nutartis civilinėje byloje R. Č. v. UAB „BMS Megapolis“, Nr. 2A-350-42/2009.

pažeidimo mastui, t.y. pasirenka ne nemokamą prekės pataisymą, pakeitimą ar pan., o sutarties nutraukimą, tokiu būdu sukeldami nepagrįstus nuostolius verslininkui. Vartotojo ir pardavėjo interesų pusiausvyra turėtų būti užtikrinta, taikant tiek vartotojų, tiek pardavėjų atžvilgiu neleistinumo piktnaudžiauti teise principą, įtvirtintą CK 1.137 str. 3 d., kuris reiškia draudimą piktnaudžiauti savo teise, t.y. draudimą įgyvendinti civilines teises tokiu būdu ir priemonėmis, kurios be teisinio pagrindo pažeistų ar varžytų kitų asmenų teises ar įstatymų saugomus interesus ar darytų žalos kitiems asmenims arba prieštarautų subjektinės teisės paskirčiai. Kita vertus, vartotojų piktnaudžiavimas sutarties nutraukimo teise iš principo neturėtų egzistuoti, jeigu teismai, nagrinėdami bylas dėl sutarties nutraukimo nekokybiškų prekių (paslaugų) atveju kaskart atidžiai įvertintų sutarties nutraukimo, kaip vieno iš galimų teisės gynimo būdų, pagrįstumą, atsižvelgdami į konkrečias teisiškai reikšmingas aplinkybes ir siekdami, kad sutarties nutraukimas būtų proporcingas prievolių pažeidimo mastui ir nesukeltų pažeidimui neadekvačių teisinių pasekmių. Deja, teismų praktikos analizė atskleidžia, kad teismai sutarties nutraukimo teisės pagrįstumą neretai vertina neatidžiai, neišlaikydami vartotojo ir pardavėjo interesų pusiausvyros.

Teismų praktikoje analizuojamas vartotojo teisės nutraukti sutartį nekokybiškos prekės (paslaugos) atveju ir CK 6.217 str. santykis. CK 6.217 str. 1 dalis numato, kad šalis gali nutraukti sutartį, jeigu kita šalis sutarties neįvykdo ir tai yra esminis sutarties pažeidimas. Ar netinkamos kokybės daiktų perdavimas yra esminis sutarties pažeidimas, nustatoma remiantis CK 6.217 str. 2 dalyje numatytais kriterijais. Galimybė nutraukti sutartį pirkėjui komercinės pirkimo-pardavimo sutarties atveju suteikiama kaip paskutinė teisių gynimo priemonė (ultima ratio), kai kiti teisės gynimo būdai, įtvirtinti CK 6.334 str. 1 d. 1-3 punktuose, yra nepakankami pažeistoms pirkėjo teisėms apginti¹⁶⁹. Praktikoje neretai kyla klausimas ar vartotojui siekiant nutraukti vartojimo pirkimo-pardavimo sutartį būtina įrodyti, kad netinkamos kokybės daiktų perdavimas yra esminis sutarties pažeidimas. Šis klausimas ne kartą nagrinėtas ir teismų praktikoje.

¹⁶⁹ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus plenarinės sesijos 2004 m. birželio 29 d. nutarime, priimtame civilinėje byloje J. Z. v. UAB „Baldras“, Nr. 3K-P-346/2004, išaiškinta, kad, vertinant CK 6.217 str. 2 d. nurodytus kriterijus, darytina išvada, jog kuo didesnis atotrūkis tarp sutarties neįvykdymo ir pažadėto vykdymo, tuo didesnė yra tikimybė, kad sutarties neįvykdymas esant ginčui bus pripažintas esminiu; kiekvienu atveju sutarties pažeidimą pripažįstant esminiu, turi būti įvertinta, ar nukentėjusios šalies interesai dėl tokio pažeidimo buvo iš esmės suvaržyti, nes esminį sutarties pažeidimą nulemia tai, ar nukentėjusi šalis negavo didžiąja dalimi to, ką pagal sutartį pagrįstai tikėjosi gauti, taip pat ar nukentėjusios šalies teisėti, pagrįsti lūkesčiai dėl numatytų sutarties vykdymo rezultatų lieka neįgyvendinti vien dėl sutartį pažeidusio kontrahento veiksmų, ar dėl kitų priežasčių.

Kauno apygardos teismas vienoje iš savo nutarčių¹⁷⁰ nutraukė vartojimo pirkimo-pardavimo sutartį, kuria buvo įsigytas nekokybiškas kompiuteris (nustatytas kietojo disko gedimas). Pardavėjas nesutiko su šiuo teismo sprendimu ir apeliaciniame skunde teigė, kad teismas netinkamai taikė ir aiškino CK 6.217 str., nes kompiuterio kietojo disko trūkumas yra neesminis viso kompiuterio atžvilgiu, todėl nėra esminio pirkimo-pardavimo sutarties pažeidimo, kuris būtų pagrindas vienašališkai nutraukti sutartį; sutarties nutraukimas galimas tik kaip paskutinė pažeistų teisių gynimo priemonė ir tik tada, kai nėra įmanomos jokios kitos priemonės¹⁷¹. Šis apelianto argumentas buvo atmestas teismui konstatavus, kad reikalavimas užtikrinti prekės kokybiškumą yra imperatyviai nustatytas įstatyme, todėl šių nuostatų pažeidimas yra laikytinas esminiu sutarties pažeidimu ir vartotoja gali pasirinkti savo teisių gynimo būdą¹⁷². Taigi šis teismo sprendimas leidžia daryti išvadą, kad visais atvejais pardavėjui neužtikrinus prekės kokybės (net jei prekės neatitikimas sutarčiai esti nežymus), vartotojas vietoj nurodytų CK 6.363 str. 4-7 d. numatytų teisių taip pat turi teisę vienašališkai nutraukti sutartį ir pareikalauti grąžinti sumokėtą kainą (CK 6.363 str. 8 d.).

LAT 2008 m. gruodžio 23 d. nutartimi išnagrinėjo civilinę bylą dėl nekokybiškai atliktų virtuvinių baldų montavimo darbų ir nutraukė šalių sudarytą sutartį. Pardavėjas vėlgi prieštaravo tokiam teismo sprendimui argumentuodamas tuo, kad vartotoja neįrodė esminių trūkumų fakto ir todėl reikalavimas nutraukti sutartį neturėjo būti tenkinamas. Teismas, nagrinėdamas vartotojo teisės nutraukti sutartį ir esminio sutarties pažeidimo santykį, konstatavo, kad vartojimo sutarties instituto specifika pasireiškia platesniu vartotojų teisių gynimo būdų nustatymu, atitinkamais atvejais suteikimu vartotojui teisės nutraukti vartojimo sutartį specialiose vartojimo teisinius santykius reglamentuojančiose teisės normose, kurios su CK 6.217 str. 1 d. koreliuoja kaip specialiosios su bendrąja, nustatytais pagrindais¹⁷³. Taigi atsižvelgiant į teismo išaiškinimą, galime daryti išvadą, kad sutarties nutraukimo galimybė, įtvirtinta CK 6.363 str. 8 d., yra specialioji norma CK 6.217 str. atžvilgiu ir todėl jai bus teikiama pirmenybė. Toje pačioje byloje dėl esminio sutarties pažeidimo vartojimo sutarties nutraukimo atveju teismas konstatavo, kad aiškinimas, kad CK 6.363 str. 8 d. įtvirtinto vartotojų teisių gynimo būdo taikymas yra

¹⁷⁰ Kauno apygardos teismo 2009 m. kovo 23 d. nutartis civilinėje byloje R. Č. v. UAB „BMS Megapolis“, Nr. 2A-350-42/2009.

¹⁷¹ *Ibid.*

¹⁷² *Ibid.*

¹⁷³ Lietuvos Aukščiausiojo teismo 2008 m. gruodžio 23 d. nutartis civilinėje byloje V. J. v. UAB „Lambatas“, Nr. 3K-7-581/2008, kat. 42.3;42.11.1;52.2;90 (S).

galimas tik CK 6.217 str. 2 d. nurodytais pagrindais, neatitiktų teisinio reguliavimo bei vartojimo sutarties instituto tikslų¹⁷⁴.

Atlikta teismų praktikos analizė leidžia daryti išvadą, kad Lietuvoje vartojimo pirkimo-pardavimo sutarties nutraukimo negalima sieti su esminiu sutarties pažeidimo konstatavimu. Pažymėtina, kad tokia pati išvada darytina ir lingvistinio metodo pagalba išaiškinus Garantijų direktyvoje vartojamas sąvokas: akivaizdu, kad Garantijų direktyvos sąvoka „*nedidelis*“ neatitikimas nėra tapati CK 6.217 str. įtvirtintai sąvokai „*esminis*“ sutarties pažeidimas.

Remiantis Vartotojų teisės direktyva vartotojai galės nutraukti sutartį, tik jei prekės pataisymas/pakeitimas bus neįmanomi arba reikalaujantys nepagrįstų pardavėjo pastangų ir jei neatitikimas kokybės reikalavimas nebus nedidelis. Visiškas suderinimo metodas, kuriuo grindžiama minėta direktyva, neleis ES valstybėms narėms toliau taikyti ar priimti nuostatų, nukrypstančių nuo numatytų direktyvoje, todėl vartotojo galimybė nutraukti sutartį bus labai ribota. Tai lems vartotojų teisių apsaugos sumažėjimą ES mastu, o ypač Didžiojoje Britanijoje, nes šioje šalyje sutarties nutraukimas iki šiol nebuvo ribojamas ir buvo laikomas vartotojų teisių apsaugos instituto „kertiniu akmeniu“¹⁷⁵. Didžiosios Britanijos vartotojų apsaugos organizacijos akcentuoja¹⁷⁶, kad pataisyta prekė negali būti laikoma nauja, o prekės pakeitimas gali būti nepriimtinas vartotojui, nes jis neteko pasitikėjimo apskritai tos firmos prekėmis; vartotojų galimybė bet kada nutraukti sutartį neabejotinai jiems suteikė aukšto lygio apsaugą ir užkirto kelią nesibaigiančiam remontui ar prekės pakeitimui, kai vartotojas nebepasitiki pardavėjo siūlomomis prekėmis. Dar daugiau, pardavėjas, žinodamas, kad vartotojas bet kada gali nutraukti sutartį, yra skatinamas patiekti į rinką tik kokybiškas prekės ir prekės pataisymą/pakeitimą atlikti kuo operatyviau. Pažymėtina, kad ir Lietuvos vartotojams galimybė nutraukti sutartį sumažės, nes teismai bus įpareigoti taikyti ne tik proporcingumo principą, bet ir Vartotojų teisių direktyvoje įtvirtintas šio teisės gynimo būdo įgyvendinimo prielaidas.

¹⁷⁴ *Cit. op.* 107.

¹⁷⁵ UK Impact Assessment of the European Commission's proposal for a Consumer Rights Directive 2009, {interaktyvus} {žiūrėta kovo 24}. Prieiga per internetą: <<http://www.berr.gov.uk/files/file48792.pdf>>.

¹⁷⁶ *Ibid.*

3.2.4. Nuostolių atlyginimas

Garantijų direktyva nereglamentuoja klausimo dėl nuostolių atlyginimo vartotojams nekokybiškų prekių (paslaugų) atveju. Toks ES įstatymo leidėjo sprendimas yra motyvuotas subsidiarumo principo¹⁷⁷ taikymu¹⁷⁸. Tačiau, mano manymu, tokį pasirinkimą greičiau lėmė faktas, kad pasiekti šioje srityje bendrą visoms ES valstybėms yra praktiškai neįmanoma, nes atskirų šalių reglamentavimas šiuo klausimu yra labai skirtingas.

Viena iš problemų, susijusi su tuo, kad Garantijų direktyvoje neįtraukta teisė į nuostolių atlyginimą, yra neaiškus nuostolių ir kitų teisės gynimo būdų santykis¹⁷⁹. ES valstybės narės gali (ne)numatyti, kad vartotojas gali taikyti nuostolių atlyginimą greta kainos sumažinimo, prekės pakeitimo ir jos pataisymo. Pavyzdžiui Švedijoje teisė į nuostolių atlyginimą galima tiek atskirai nuo kitų teisės gynimo būdų, tiek kartu su jais, o Vokietijoje nuostolių atlyginami tik jeigu pardavėjas per protingą laiko tarpą nepakeitė arba nepataisė nekokybiško daikto¹⁸⁰. Lietuvos CK 6.363 str. 5 d. irgi numato, kad vartotojas visais atvejais turi teisę į nuostolių atlyginimą, atsiradusių dėl netinkamos kokybės prekės perdavimo, nes pardavėjas netinkamai įvykdęs sutartinę prievolę, privalo atlyginti vartotojui jo patirtus nuostolius (CK 6.249 str. 4 d. 2 p.). Toks reguliavimas yra pagrįstas, nes nuostolių atlyginimas yra viena iš civilinės atsakomybės formų ir kartu vienas iš civilinių teisių gynimo būdų¹⁸¹, todėl jis gali būti taikomas kartu su kitais vartotojų teisių gynimo būdais nekokybiškų prekių (paslaugų) atveju.

Atkreiptinas dėmesys į tai, kad Lietuvoje vartotojo reikalavimas atlyginti nuostolius bus patenkintas tik esant visoms būtinosioms civilinės atsakomybės atsiradimo sąlygoms: neteisėtiems veiksams (CK 6.246 str.), kaltei (CK 6.248 str.), žalai (CK 6.249 str.) ir priešastiniam ryšiui (CK 6.247 str.). Deja, pastarąsias sąlygas įrodyti nėra lengva. Pavyzdžiui, vienoje iš LAT nagrinėtų bylų¹⁸² vartotojas reikalavo nuostolių atlyginimo, tačiau jam nepavyko įrodyti prekės nekokybiškumo fakto, o būtent, kad jam perduoto sauso mūro mišinio nekokybiškumo nenulėmė paruoštas skiedinys.

¹⁷⁷ Subsidiarumas – sprendimų priėmimo principas, nustatantis, kad sprendimai turi būti priimami tuo lygmeniu, kuriuo jie yra veiksmingiausi. Srityse, kurios nepriklauso išimtinai Bendrijos kompetencijai, pagal subsidiarumo principą Bendrija imasi veiksmų tik tuomet, kai siūlomo veiksmo tikslų ES valstybės narės negali deramai pasiekti, o Bendrija dėl siūlomo veiksmo masto arba poveikio juos pasiektų geriau.

¹⁷⁸ *Cit. op.* 106, p. 81.

¹⁷⁹ *Ibid.*

¹⁸⁰ *Cit. op.* 78, p. 361.

¹⁸¹ MIZARAS, V. in *Civilinė teisė. Bendroji dalis: vadovėlis* (moksl. red. Vytautas Mizaras). Vilnius: Justitia, 2009, p. 562.

¹⁸² Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus 2008 m. spalio 28 d. nutartis civilinėje byloje A. K. v. UAB „Ribenos prekyba“, Nr. 3K-3-536/2008. kat. 45.2; 114.9.6.2; 121.20 (S).

CK 6.363 str. 5 d. nedetalizuoja, kokie konkretūs nuostoliai gali būti padengiami nekokybiško daikto įsigijimo atveju, todėl, remiantis bendrosiomis civilinę atsakomybę reglamentuojančiomis normomis, vartotojui turėtų būti atlyginti tiek tiesioginiai (realūs), tiek netiesioginiai (negautos pajamos) nuostoliai bei išlaidos, susijusios su nekokybiškumo nustatymu bei pačios žalos įvertinimu. Teismų praktikoje¹⁸³ į tokius nuostolius dažniausiai įskaičiuojamos išlaidos, susijusios su nekokybiškumo nustatymu ir žalos įvertinimu. Pažymėtina, kad pagal Švedijos teisę nuostoliai apibrėžiami kaip kompensacija vartotojui dėl išlaidų, negautų pajamų, kainos skirtumo ir kitokių praradimų, susietų su prekės (paslaugos) nekokybiškumu (pavyzdžiui telefono, pašto išlaidos, nuostoliai, patiriami dėl to, kad nebuvo galima naudotis įsigytu daiktu – pavyzdžiui nekokybiškos mašinos atveju – mašinos nuomos kaina, taksi paslaugų apmokėjimas).

Kalbant apie gamintojo ir paslaugų tiekėjo atsakomybę už žalą, padarytą vartotojui, būtina paminėti, kad nereikalaujama, kad vartotoją (pirkėją) su gamintoju sietų sutartiniai santykiai. Beje, tokiu atveju gamintojo atsakomybė yra objektyvi ir kyla be kaltės¹⁸⁴, t.y. pakanka įrodyti žalos padarymo faktą, prekės ar paslaugos nekokybiškumą ir priežastinį ryšį tarp žalos ir nekokybiškumo. LAT konstatavo vienoje iš bylų¹⁸⁵, kad vartotojas (fizinis asmuo) turi teisę į žalos atlyginimą tiek tais atvejais, kai jis buvo prekių ar paslaugų pirkėjas ar užsakovas, tiek tais atvejais, kai jo su gamintoju nesieja jokie sutartiniai santykiai. Tačiau šioje byloje ieškovas buvo ūkininkas, nekokybišką produkciją įsigijęs verslo tikslais, tad žala, padaryta nekokybiškomis prekėmis, jam turi būti atlyginama ne pagal CK 6.292 – 6.300 straipsnių nuostatas (Atsakomybė už žalą, atsiradusią dėl netinkamos kokybės produktų ar paslaugų), o pagal bendrąsias civilinės atsakomybės taisykles (CK Šeštosios knygos XXIII skyriaus antrojo ir trečiojo skirsnio normas).

Neturtinės žalos atlyginimas yra viena iš žmogaus konstitucinių teisių (LR Konstitucijos 30 str. 2 d.). Lietuvoje buvo keliamas klausimas ar Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 3 str. 1 d. 5 p. įtvirtinta vartotojo teisė į neturtinės žalos atlyginimą¹⁸⁶ yra pakankamas pagrindas jos reikalauti nekokybiškų prekių (paslaugų) atveju. LAT 2009

¹⁸³ Panevėžio apylinkės teismas 2009 m. gruodžio 3 d. sprendime civilinėje byloje Z. V., V. V. v. UAB „Nordas“, Nr. 2- 82-739/2009 vartotojui, įsigijusiam nekokybiškus langus, priteisė iš pardavėjo šių nuostolių atlyginimą: išlaidas sumokėtąs UAB „Skena“ už defektų nustatymą ir žalos įvertinimą, bei išlaidas susijusias su pretenzijų dėl kokybės reiškimu.

¹⁸⁴ Vilniaus apygardos teismo 2009 m. spalio 14 d. nutartis civilinėje byloje I. C. ir R. C. v. UAB „Avameda“, Nr. 2A-891-464/2009.

¹⁸⁵ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus 2005 m. spalio 19 d. nutartis civilinėje byloje Ūkininkas V. Pečiulis v. AB „Durpeta“, Nr. 3-K-3-458/2005, kat. 44.5.1; 44,6; 44,8; 45,1; 95,3;

¹⁸⁶ Pagal CK 6. 250 str. 2 d. neturtinė žala atlyginama tik įstatymų nustatytais atvejais.

m. birželio 22 d. nutartyje¹⁸⁷ pažymėjo, kad įstatymu garantuota vartotojo teisė tiek į turtinės, tiek į neturtinės žalos, padarytos nekokybiškos prekės pardavimu, atlyginimą. Nors teisė į neturtinės žalos atlyginimą po šios LAT nutarties tapo neginčijamu dalyku, tačiau praktikoje kilo problema dėl neturtinės žalos atlyginimo, taikant deliktinės atsakomybės normas, o konkrečiai dėl CK 6.299 str. 1 d. 1 punkte įtvirtinto žalos, padarytos dėl netinkamos kokybės prekės (paslaugos) suteikimo, atlyginimo principo. Buvo svarstoma ar neturtinė žala šiame kontekste turi būti atlyginama tik jeigu ją sąlygoja gyvybės atėmimas ar sveikatos sužalojimas. LAT išaiškino, kad žala turi būti atlyginama ne tik kaip sveikatos sužalojimu asmens patirtų skausmų, išgyvenimų padarinys, bet ir tuo atveju, kada tiesioginė žala asmens sveikatai nėra padaroma, bet apskritai pažeidžiamos asmens neturtinės vertybės (CK 6.250 str.); reikalavimas atlyginti neturtinę žalą yra savarankiškas teisių gynimo būdas, kuris egzistuoja, nesvarbu turtinė žala sveikatai atsirado ar neatsirado¹⁸⁸. Tačiau reikia pažymėti, kad sprendžiant dėl neturtinės žalos atlyginimo būtina nustatyti visas civilinei atsakomybei konstatuoti būtinas sąlygas – neteisėtus veiksmus, jų kaltę, padarytą žalą ir priežastinį ryšį. Klaipėdos apygardos teismas vienoje iš savo nutarčių¹⁸⁹ nurodė, kad ir taikant deliktinės atsakomybės nuostatas (kuriose įtvirtinta vadinamoji griežta atsakomybė, t. y. atsakomybė be kaltės), vartotojas reikalaudamas neturtinės žalos atlyginimo turi įrodyti gamintojo kaltę. LAT vienoje iš savo nutarčių pasisakė, kad CK 6.292-6.300 str. netaikomi, jeigu žala pasireiškia tik paties produkto nekokybiškumu – tokiu atveju vartotojui reikia reikšti reikalavimus pardavėjui pagal CK 6.334, 6.363 str.¹⁹⁰ ir reikalaujant neturtinės žalos atlyginimo būtina įrodyti visas būtinas civilinės atsakomybės atsiradimo sąlygas. Taigi vartotojo teisė į neturtinės žalos atlyginimą yra garantuota Vartotojų teisių apsaugos įstatyme, tačiau jos įgyvendinimui taikytinos bendrosios CK normos, reglamentuojančios civilinę atsakomybę. Beje sprendžiant dėl konkretaus neturtinės žalos dydžio teismai turi atsižvelgti į objektą, dėl kurio pažeidimo asmuo patiria minėtą žalą, teisės normose ir teismų praktikoje suformuotas kriterijus, bei į teismų analogiškose bylose priteistus neturtinės žalos dydžius.

Praktikoje vartotojų reikalavimai dėl neturtinės žalos atlyginimo, įsigijus nekokybiškų prekių (paslaugų), ne visada tenkinami. Kauno rajono apylinkės teismas¹⁹¹

¹⁸⁷ *Cit. op.* 55.

¹⁸⁸ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2005 m. gegužės 11 d. nutartis civilinėje byloje J. A. J. v. UAB Omnitel“, Nr. 3K-3-297/2005, kat. 44.2.4.2; 44.6.

¹⁸⁹ Klaipėdos apygardos teismo 2009 m. birželio 18 d. nutartis civilinėje byloje L. D. v. AB TEO LT ir UAB „BMS Megapolis“ Nr. 2A-316-123/2009.

¹⁹⁰ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2007 m. vasario 13 nutartis civilinėje byloje O. Z., V. Z. v. UAB „Prienų langai“, Nr. 3K-3-43/2007, 3. 63 „S“.

¹⁹¹ Kauno rajono apylinkės teismo 2009 m. birželio 8 d. sprendimas civilinėje byloje L. B. v. K. G. Firma,

atmetė pirkėjos reikalavimą dėl neturtinės žalos atlyginimo, kuri pasireiškė dvasiniais išgyvenimais ir dideliais nepatogumais dėl nekokybiškai pagamintos sekcijos, teigdamas, kad pirkėjos sveikatos sutrikimai yra ilgalaikio proceso pasekmė (kelio sąnario artroziniai pakitimai buvo 2-3 metų senumo). Tačiau Kauno apygardos teismas¹⁹² apeliacinį pirkėjos skundą patenkino ir reikalavimą dėl neturtinės žalos pripažino pagrįstu, atsižvelgiant į tai, kad pirkėja ne kartą kreipėsi į pardavėją dėl trūkumų pašalinimo, tačiau daugiau kaip metus laiko bendras susitarimas tarp šalių nebuvo pasiektas ir būtent dėl to pablogėjo jos sveikata, ji patyrė nemalonius išgyvenimus. Taigi vartotojo reikalavimas dėl neturtinės žalos atlyginimas ir jo tenkinimo klausimas išimtinai priklauso nuo to, kaip teismas įvertins konkrečias aplinkybes.

Vienoje iš nagrinėtų bylų Vilniaus apygardos teismas¹⁹³ atsisakė tenkinti vartotojo, įsigijusio nekokybiškas duris, reikalavimą dėl neturtinės žalos atlyginimo, vien dėl to, kad vartotojas ieškinyje nenurodė įstatymo, numatančio neturtinės žalos atlyginimą už nekokybiškos prekės pardavimą. Manau, kad teismas turėtų būti aktyvesnis ir vien tik remiantis tokiu formaliu pagrindu neatmesti reikalavimo dėl neturtinės žalos atlyginimo.

Europos komisija tyrime dėl Garantijų direktyvos¹⁹⁴ įvardijo galimas atlygintinų nuostolių formas: tiesioginiai nuostoliai; negautos pajamos, ir papildomos išlaidos susijusios su prekes pakeitimu. Tačiau panašu, kad į tokį Europos Komisijos siūlymą nebus atsižvelgta, nes Vartotojų teisių direktyvos pasiūlyme įtvirtinta abstrakti vartotojo teisė į nuostolius, tik jeigu kitais teisių gynimo būdais prekės (paslaugos) nekokybiškumas nebuvo ištaisytas. Tai reiškia, kad priėmus siūlomą direktyvą, vartotojo teisė į nuostolius (tame tarpe ir į neturtinės žalos atlyginimą) bus negalima vietoj kitų teisės gynimo būdų ir labiau ribota, jeigu vartotojas jau bus pasinaudojęs prekės kainos sumažinimu, pakeitimu ar pataisymu. Toks vartotojų teisės į nuostolių atlyginimą ribojimas vertintinas neigiamai ir turi būti persvarstomas.

UAB „Justluka“, Nr. 2-358-358/2009.

¹⁹² Kauno apygardos teismo 2009 m. gruodžio 1 d. nutartis civilinėje byloje L. B. v. K. G. Firma, UAB „Justluka“, Nr. 2A-1400-413/2009.

¹⁹³ Vilniaus apygardos teismo 2009 m. vasario 10 d. nutartis civilinėje byloje M. K. v. UAB „Plieninis skydas“, Nr. 2A-142-186/2009.

¹⁹⁴ Cit. op. 15.

IŠVADOS

1. Vartotojui įsigijus prekę (paslauga), neatitinkančią reklamoje ar etiketėje nurodytų kokybės savybių, kyla grėsmė, kad prekę (paslauga) bus laikoma kokybiška ir vartotojo teisės nebus ginamos, nes Lietuva nukrypo nuo Garantijų direktyvoje įtvirtinto atitikimo sutarčiai principo CK 6.363 str. 3 d. 3 p. nenurodydama, kaip pardavėjas gali paskelbti pareiškimus, t.y. neįvardydama reklamos ir informacijos ant etiketės. Lietuvos įstatymų leidėjas turėtų patikslinti minėtą CK nuostatą ir apsaugoti vartotojų interesus.

2. Vartotojo teisė į kokybišką prekę (paslauga) yra sunkiai įgyvendinama, kadangi prekės (paslaugos) atitikimo sutarčiai principą detalizuojančių aplinkybių įrodinėjimas yra labai problemiškas, nes pardavėjai sutapatina dvi sąvokas - „galimybę naudoti pagal paskirtį“ ir „galimybę tinkamai naudoti pagal paskirtį“; nepaiso fakto, kad nors prekę apskritai gali būti laikoma kokybiška, tačiau atsižvelgus į konkrečią vartotojo nurodytą paskirtį, ji gali būti nekokybiška; pavyzdžius traktuoja tik kaip atitinkančius bendrines prekių savybes ir nedidelius nukrypimus nuo jų laiko nepakankamais konstatuoti prekės nekokybiškumui. Vartotojui apskritai yra sudėtinga, įrodyti, kad kokybės trūkumas egzistavo jau daikto perdavimo metu, nes jis tam neturi pakankamai techninių galimybių ir specifinės informacijos. Dėl to, vartotojas, kreipdamasis į specialistus, vartotojų teisių gynimo institucijas dėl prekės (paslaugos) nekokybiškumo nustatymo, praranda daug laiko, o teismai, skirdami ekspertizes, užtesia procesą, ko pasėkoje išauga bylinėjimosi išlaidos, tame tarpe ir vartotojo patiriami ekonominio pobūdžio nuostoliai.

3. Pardavėjai nekokybiškas prekes taiso daug kartų arba pernelyg ilgai, pakeičia jas tik esant žymiems kokybės trūkumams, neatsižvelgdami į tai, kaip konkretus teisių gynimo būdas veikia atskiro vartotojo atžvilgiu. Ši problema būtų išspręsta įstatymiškai įtvirtinus reikalavimą nesukelti didelių nepatogumų vartotojui. Pažymėtina, kad pastarojo reikalavimo įtvirtinimas ypač aktualus ateities perspektyvoje, nes remiantis Vartotojų teisių direktyvos pasiūlymu iki šiol išimtinai vartotojui priklausanti teisė rinktis konkretų teisės gynimo būdą bus perleista pardavėjui.

4. Vartotojui yra labai sunku pagrįsti reikalavimą dėl nekokybiškos prekės (paslaugos) kainos sumažinimo, nes teisės aktuose nedetalizuojamas konkretus metodas, kurį taikant kaina turėtų būti sumažinama. Vartotojas, reikalaudamas kainos sumažinimo, arba nepagrįstai praturtėja arba jam ne visiškai kompensuojama už daiktų kokybės trūkumus, nes įgyvendinat šį reikalavimą, atsižvelgiama ne į kainą buvusią pardavimo metu, o į kainą, egzistuojančią reikalavimo pareiškimo metu arba – teismo ar kitokios institucijos sprendimo priėmimo metu buvusią kainą, pardavėjui netenkinant reikalavimo.

5. Vartojimo pirkimo-pardavimo sutarties nutraukimo prielaidos teismų praktikoje aiškinamos nevienodai ir taip sudaromos galimybės piktnaudžiavimui: pardavėjai netenkina vartotojų reikalavimų dėl sutarties nutraukimo, kai įmanomi kiti gynimo būdai, kai nenustatomas esminio sutarties pažeidimo faktas; vartotojai, esant nedideliam prekės neatitikimui pasirenka ne nemokamą prekės pataisymą, pakeitimą ar kainos sumažinimą, o sutarties nutraukimą. Pažymėtina, kad ateityje sutarties nutraukimo teisė bus labiau ribota, nes visiško suderinimo metodu paremtoje siūlomoje Vartotojų teisių direktyvoje įtvirtinama teisės gynimo būdų hierarchija.

6. Dviejų metų terminas pretenzijoms dėl prekių (paslaugų) nekokybiškumo pareikšti, atsižvelgiant į konkrečių prekių (paslaugų) pobūdį, nėra pakankamas, o tuo labiau, kad jo trukmės neįtakoja nei prekės (paslaugos) taisydas, nei pakeitimas. Mano manymu, dviejų metų terminas yra tinkamas kaip minimalus periodas teisei garantijai, tačiau ES valstybėms narėms turėtų būti palikta galimybė nustatyti ilgesnius terminus tam tikrų kategorijų prekėms (paslaugoms), o pats terminas turėtų būti prailginamas prekės pakeitimo/taisymo laikotarpiui, nes abiem atvejais vartotojas negali naudotis įsigytu daiktu. Deja, įsigaliojus Vartotojų teisių direktyvai minimalus 2 metų terminas bus modifikuotas į maksimalų ir tik prekės pakeitimo atveju skaičiuojamas iš naujo.

7. Įsigaliojus Vartotojų teisių direktyvoje numatyta vartotojo pareigai informuoti pardavėją per du mėnesius apie prekės (paslaugos) nekokybiškumą, vartotojas susidurs su papildoma įrodinėjimo problema, kad jis pranešė laiku, o jo teisė į kokybišką prekę (paslaugą) bus labai dažnai neginama vien dėl formalaus akivaizdžiai per trumpo termino praleidimo. Todėl siūlytina tokios pranešimo pareigos arba apskritai atsisakyti, arba bent jau nustatyti protingą laiko tarpą.

LITERATŪRA

Teisės norminiai aktai

Tarptautiniai teisės aktai

1. 1980 m. balandžio 11 d. Jungtinių Tautų konvencija dėl tarptautinio prekių pirkimo – pardavimo sutarčių (Valstybės žinios, 1995, Nr. 102-2283).

Europos Sąjungos teisės aktai

1. 1957 m. kovo 25 d. Europos Bendrijos steigimo sutartis (2004 m. lapkričio 1 d. suvestinė redakcija). Valstybės žinios, 2004. Nr. 2-2;
2. 2001 m. gruodžio 3 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2001/95/EB dėl bendros gaminių saugos (OL 2001 L 11, p. 4).
3. 1999 m. gegužės 2 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 1999/44/EB dėl vartojimo prekių pardavimo ir susijusių garantijų tam tikrų aspektų (OL, 1999 L 171, p. 12).
4. 1997 m. gegužės 20 d. Europos parlamento ir Tarybos direktyva 97/7/EB dėl vartotojų apsaugos, susijusios su nuotolinės prekybos sutartimis (OL, 1997 L 144, p. 19).
5. 1993 m. balandžio 5 d. Europos Tarybos direktyva 93/13/EEB dėl nesąžiningų sąlygų sutartyse su vartotojais (OL, 1993 L 95, p. 29).
6. 1988 m. gegužės 3 d. Tarybos direktyva 1988/378/EEB dėl valstybių narių įstatymų, susijusių su žaislų sauga, suderinimo (OL, 1988 L 181, p. 1.).
7. 1988 m. gruodžio 21 d. Tarybos direktyva 89/106/EEB dėl valstybių narių įstatymų ir kitų teisės aktų, susijusių su statybos produktais, derinimo (OL, 1988 L 49, p. 12.).
8. 1985 m. gruodžio 20 d. Europos Tarybos direktyva 85/577/EEB dėl vartotojų apsaugos, susijusios su sutartimis, sudarytomis ne prekybai skirtose patalpose (OL, 1985 L, 372, p. 31).
9. 1973 m. vasario 19 d. Tarybos direktyva 73/23/EEB dėl valstybių narių įstatymų, susijusių su elektrotechniniais gaminiais, skirtais naudoti tam tikrose įtampos ribose, suderinimo (OL 1973 L 374, p. 10.)

Lietuvos teisės aktai

1. Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas (su pakeitimais ir papildymais) (Valstybės žinios, 2000, Nr. VIII-1864).
2. Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodeksas (Valstybės žinios, 2002, Nr. 36-1340).
3. Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas (Valstybės žinios, 2007, Nr. 12-488).
4. Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatymas (Valstybės žinios, 1999, Nr. 52-1673).
5. Lietuvos Respublikos vartotojų teisių gynimo įstatymas (su pakeitimais ir papildymais) (Valstybės žinios, 1994, Nr. 94-1833).
6. 2001 m. birželio 29 d. Lietuvos Respublikos ūkio ministro įsakymu Nr. 217 patvirtintos Daiktų grąžinimo ir keitimo taisyklės (Valstybės žinios, 2001, Nr. 58-2105).
7. 1999 m. gruodžio 31 d. Lietuvos Respublikos ūkio ministro įsakymu Nr. 450 patvirtintas Žaislų saugos techninis reglamentas (Valstybės žinios, 2000, Nr. 10-248).

Užsienio teisės aktai

1. Civil Code of Hungary, art. 277 [interaktyvus]. [Žiūrėta 2010 kovo 1 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.angelfire.com/mn2/reformclub/hunc1.html>>.

Specialioji literatūra

1. BIANCA, C. M; GRUNDMANN, S. EU Sales directive commentary, Oxford: Intersentia, 2002.
2. CRISTOFARO, G. D. Difetto di conformità al contratto e diritti del consumatore, Padova, 2000.
3. ČEPONYTĖ, Z. Europos link, Vartotojo vadovas, Lietuvos Vartotojų institutas, 2004.
4. Edited by SCHULZE, R.; SCHULTE-NÖLKE, H., JONES, J. A Case book on European Consumer Law. Hart Publishing, 2002.
5. HONDIUS, E. H, Consumer Guarantees: Towards a European Sale of Goods Act, Roma, 1996.
6. HOWELLS, G.; SCHULZE, R. Modernising and harmonising consumer contract law, European Law Publishers, GmbH, Munich, 2009.

7. JELOSCHEK, C. Examination and Notification Duties under Consumer Sales Law: How far we should go in protecting consumer? European Law Publishers, GmbH, Munchen, 2006.
8. Lietuvos Respublikos civilinio kodekso komentaras. Šeštoji knyga. Prievolių teisė. I dalis. 1-asis leid. Vilnius: Justitia, 2003.
9. MIZARAS, V. in Civilinė teisė. Bendroji dalis: vadovėlis (moksl. red. Vytautas Mizaras). Vilnius: Justitia, 2009.
10. MIZARAS, V. Pirkimo-pardavimo sutartinių santykių reguliavimas Civiliniame kodekse. Justitia, 2003, Nr. 3-4, Nr. 5, Nr. 6.
11. OUGHTON, D; WILLET, C. Quality regulation in European Private Law, JCP, 2002.
12. SCHLECHTRIEM, P; SCHWENZER, I. Commentary on the UN Convention on the International Sale of Goods (CISG) (Second (English) Edition). New York: Oxford University Press, 2005.
13. SIVESAND, H. The Buyer's Remedies for Non-Conforming Goods: Should There Be Free Choice or Are Restrictions Necessary? European Law Publishers, GmbH, Munchen, 2005.
14. TIDIKIS, R. Socialinių mokslų tyrimo metodologija, Vilnius: LTU, 2003.
15. TWIGG-FLESNER, "English Sales Law After the Implementation of Directive 99/44/EC on Consumer Sales – Back to the Drawing Board?" (2003) 1 Gemeinschaftsprivatrecht 12-21; cf. Bianca, "Artikel 3" in Grundmann & Bianca (eds.), EU-Kaufrechtsrichtlinie: Kommentar (Schmidt, 2002).
16. VAITKEVIČIŪTĖ, V. Tarptautinių žodžių žodynas, Vilnius, leidykla „Žodynas“, 2001
17. W. MICKLITZ, H; STUYCK, J; TERRY, E. Cases, Materials and Text on Consumer Law, Oxford and Portland, Oregon, 2010.
18. W. MICKLITZ, H; REICH, N; ROTT, P. Understanding EU Consumer law, Intersentia, 2009.

Praktinė medžiaga

Teismų sprendimai

1. Europos Teisingumo teismo 2008 m. balandžio 17 d. sprendimas byloje C-404/06, *Quelle AG v. Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände dėl Bundesgerichtshof* (2008) ECR-02685.

2. Europos Teisingumo Teismo 1982 m. sausio 19 d. sprendimas byloje Ursula Becker v. Finanzami Munster-Innenstadt, (C- 8/81).
3. Lietuvos Vyriausiojo Administracinio Teismo 2009 rugsėjo 28 d. nutartis administracinėje byloje N. S. v. Valstybinė ne maisto produktų inspekcija prie Ūkio ministerijos, Nr. A⁶³ – 992/2009, kat. 38 (S).
4. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus 2009 m. birželio 22 d. nutartis civilinėje byloje N. Č. v. UAB „Makveža“, Nr. 3K-3-256/2009, kat. 44.2.4.2; 45.2; 114.3 (S).
5. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus 2009 m. lapkričio 10 d. nutartis civilinėje byloje D. C. v. UAB „Sklypas“, Nr. 3K-3-499/2009, kat. 45.1; 52.3; 24.3; 116.1 (S).
6. Lietuvos Aukščiausiojo teismo Civilinių bylų skyriaus 2009 m. lapkričio 13 d. nutartis civilinėje byloje UAB “Vigysta” v. V. L., Nr. 3K-3-502/2009; kat. 36.1; 42.3; 42.8; 121.11 (S).
7. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2008 m. gegužės 12 d. nutartis civilinėje byloje D. Ž. v. UAB „Titlis“, Nr. 3K-3-237/2008, kat. 52.2; 121. 13 (S).
8. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus 2008 m. spalio 28 d. nutartis civilinėje byloje A. K. v. UAB „Ribenos prekyba“ ir kt., Nr. 3K-3-536/2008, kat. 45.2; 114.9.6.2; 121.20 (S);
9. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2008 m. gruodžio 23 d. nutartis civilinėje byloje V.J. v. UAB „LB baldai“, Nr. 3K-7-581, kat. 42.3; 42.11.1; 52.2;90 (S).
10. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2007 m. vasario 13 d. nutartis civilinėje byloje O. Z., V. Z. v. UAB „Prienų langai“ Nr. 3K-3-43/2007. kat. 36.3 „S“.
11. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus 2007 m. vasario 27 d. nutartis civilinėje byloje UAB „Damava“ v. R. E. C., Nr. 3K-3-66/2007, kat. 52.2; 52.3 (S).
12. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2007 m. birželio 11 d. nutartis civilinėje byloje UAB „Ruuki Lietuva“ v. UAB „Laugina“, Nr. 3K-3-222/2007, kat. 42.8; 42.10; 45.12. (S).
13. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2006 m. kovo 29 d. nutartis civilinėje byloje A. D. Č. v. UAB „Vytaras“, Nr. 3K-3-239/2006, kat. 44.5.1 (S).
14. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2005 m. gegužės 11 d. nutartis civilinėje byloje J. A. J. v. UAB Omnitel“, Nr. 3K-3-297/2005, kat. 44.2.4.2; 44.6.
15. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus 2005 m. spalio 19 d nutartis civilinėje byloje V. Pečiulis v. AB „Durpeta“, Nr. 3K-3-458/2005, kat. 44.5.1; 44.6; 44.8; 45.1; 95.3.

16. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus plenarinės sesijos 2004 m. birželio 29 d. nutartis civilinėje byloje J. Z. v. UAB „Baldras“, Nr. 3K-P-346/2004, kat. 37.8; 45.7.
17. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus 2002 m. spalio 7 d. nutartis civilinėje byloje Specialios paskirties AB "Vilniaus šilumos tinklai" v. B.Giedraitienė, Nr. 3K-3-1137/2002, kat. 40.2; 40.4; 40.5.
18. 2009 m. kovo 24 d. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Vartotojų teisių apsauga vartojimo sutartiniuose santykiuose: teisinio reguliavimo ir teismų praktikos apžvalga, (Nr. A – 1).
19. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo senato 2002 m. gruodžio 20 d. nutarimu Nr. 39 patvirtinta „Lietuvos Respublikos teismų praktikos, taikant ieškinio senatį reglamentuojančias įstatymų normas, apibendrinimo apžvalga“
20. Lietuvos Apeliacinio Teismo 2009 m. vasario 3 d. nutartis civilinėje byloje V. K. v. V. D. individuali įmonė, Nr. 2A-61/2009, kat. 52.1; 52.2; 114.11 (S).
21. Šiaulių apygardos teismo 2010 m. sausio 18 d. nutartis civilinėje byloje ieškovo R. R. v. UAB „Hama“ (buv. A. J. prekybos įmonė „Hama“), Nr. Nr. 2A-47-267/2010.
22. Vilniaus apygardos teismo 2009 m. sausio 21 d. sprendimas civilinėje byloje V. B. v. UAB „Virineta“, Nr. 2A-57-275/09.
23. Vilniaus apygardos teismo 2009 m. vasario 10 d. nutartis civilinėje byloje M. K. v. UAB „Plieninis skydas“, Nr. 2A-142-186/2009.
24. Kauno apygardos teismo 2009 vasario 18 d. nutartis civilinėje byloje R. V. ir V. V v. UAB „Mitnija“, Nr. 2A-89-153/2009.
25. Kauno apygardos teismo 2009 m. kovo 23 d. nutartis civilinėje byloje R. Č. v. UAB „BMS Megapolis“, Nr. 2A-350-42/2009.
26. Panevėžio apygardos teismo Civilinių bylų skyriaus 2009 m. gegužės 21 d. nutartis civilinėje byloje R. J. v. A. M., Lietuvos kinologų draugija, Nr. 2A-189-280/2009.
27. Vilniaus apygardos teismo 2009 m. gegužės 21 d. nutartis civilinėje byloje J. S. v. „VERITAS ANA“, Nr. 2A-534-56/2009
28. Vilniaus apygardos teismo 2009 m. gegužės 21 d. nutartis civilinėje byloje T. Š. v. UAB „Emeta“, Nr. Nr. 2A-526-464/ 2009.
29. Klaipėdos apygardos teismas 2009 m. birželio 25 d. nutartyje civilinėje byloje Regina Janušonienė v. UAB „Baldoma“,Nr. 2A-415-123/2009,
30. Vilniaus Apygardos Teismo nutartis 2009 m. birželio 25 d. civilinėje byloje Nr. 2A-649-567/2009 J. K. V. UAB „Microworld Technologies“.
31. Vilniaus apygardos teismo 2009 m. spalio 14 d. nutartis civilinėje byloje I. C. ir R. C.

- v. UAB „Avameda“, Nr. 2A-891-464/2009.
32. Klaipėdos apygardos teismo 2009 m. spalio 14 d. nutartis civilinėje byloje A. K. v. UAB „Topo technika“, Nr. 2A-578-265/2009.
33. Kauno apygardos teismo 2009 m. spalio 20 d. nutartis civilinėje byloje R. B. v. UAB „Makeiris“, Nr. 2A-1131-173/2009.
34. Panevėžio apygardos teismo 2009 m. gruodžio 3 d. nutartis civilinėje byloje Z. V., V. V. v. UAB „Nordas“, Nr. 2A-526-280/2009.
35. Klaipėdos apygardos teismo 2009 m. gruodžio 3 d. nutartis civilinėje byloje R.M. v. „Šalnos prekyba“, Nr. 2A-919-524/2009.
36. Vilniaus apygardos teismo 2009 m. gruodžio 9 d. nutartis civilinėje byloje I. B. v. UAB „Tez Tour“, Nr. 2A-1061-611/2009.
37. Kauno apygardos teismo 2008 m. gruodžio 10 d. nutartis civilinėje byloje V. B. v. UAB „Krištoliniai vandenys“. Nr. 2A-1363-343/2008.
38. Panevėžio apylinkės teismo 2009 vasario 5 d. sprendimas civilinėje byloje R. J. v. A. M., Lietuvos kinologų draugija, Nr. 2-230-811/2009.
39. Kauno rajono apylinkės teismo 2009 m. birželio 8 d. sprendimas civilinėje byloje L. B. v. K. G. Firma, UAB „Justluka“, Nr. 2-358-358/2009.
40. Pakruojo rajono apylinkės teismo 2008 m. gruodžio 1 d. sprendimas civilinėje byloje V. D. v. AB „Meresta“, Nr. 2-134-372/08.
41. Panevėžio apylinkės teismas 2009 m. gruodžio 3 d. sprendime civilinėje byloje Z. V., V. V. v. UAB „Nordas“, Nr. 2- 82-739/2009.
42. Vilniaus miesto antro apylinkės teismo 2008 m. birželio 16 d. sprendimas civilinėje byloje M. K. v. UAB „Plieninis skydas“, Nr.2A-142-186/2009

Internetiniai dokumentai

1. Conducted by TNS Qual+ at the request of Directorate General for Health and Consumers, Qualitative Eurobarometer Study, SALES REMEDIES. [interaktyvus] Aggregate Report, December 2009 [žiūrėta kovo 1 d.]. Prieiga per internetą: http://ec.europa.eu/consumers/rights/docs/aggregate%20report_dec2009_en.pdf
2. D'SA, Rose; KRUMMEL, Thomas. Sale of Consumer Goods and Associated Guarantees: A Minimalist Approach to harmonised European Union Consumer Protection. In *European Law Review*. [interaktyvus], 2001, Nr. 26(3), [žiūrėta 2010 m. kovo 3 d.], p.312-322. Prieiga per internetą: <http://www.westlaw.com>.

3. Ed. SCHULTE-NÖLKE, H. *EC Consumer Law Compendium – Comparative Analysis* [interaktyvus]. Version of 2007, April. [Žiūrėta: 2010 kovo 29 d.] Prieiga per internetą: <http://ec.europa.eu/consumers/cons_int/safe_shop/acquis/comp_analysis_en.pdf>.
4. Lietuvos vartotojų instituto Visuomenės nuomonės tyrimas apie informacijos apie vartotojų teisės poreikius [interaktyvus]. 2009 m. gegužės mėnesio reprezentatyvi Lietuvos gyventojų apklausa [žiūrėta 2010 kovo 17 d.]. Prieiga per internetą: <http://www.vartotojai.lt/public/file/tyrimai/vartotoju_teisiu_poreikiai_2009.pdf>.
5. MARCO B. M. Loos, Consumer sales law in the proposal for a Consumer rights directive [interaktyvus] Centre for the study of European Contract law Working Paper Series No. 2009/07. [žiūrėta 2010 m. kovo 2 d.]. Prieiga per internetą: <http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1425036>.
6. PETRAUSKAS, F. Vartotojai 2003 m. – 2008. Tyrimų apžvalga [interaktyvus]. [Žiūrėta 2010 kovo 18 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.vakokybe.lt/get.php?f.294>>.
7. The Law Commission and the Scottish Law Commission, Consumer remedies for faulty goods, 2008 [interaktyvus] Joint consultation paper, LAW COM No. 317, SCOT LAW COM No. 216, 4 November 2009 [žiūrėta 2010 vasario 25 d.]. Prieiga per internetą: <http://www.lawcom.gov.uk/consumer_remedies.htm>.
8. TWIGG_FLESNER, Christian, Consumer law compendium, Comparative Analysis, II Consumer sales directive (99/44) [interaktyvus]. [Žiūrėta 2010 vasario 25 d.]. Prieiga per internetą: <http://www.eu-consumer-law.org/consumerstudy_part2h_en.pdf>.
9. TWIGG-FLESNER, Christian, Fit for purpose? The proposals on Sales [interaktyvus] January 22, 2009 [žiūrėta 2010 m. balandžio 6 d.]. Prieiga per internetą: <http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1342702>.
10. UK Impact Assessment of the European Commission's proposal for a Consumer Rights Directive, 2009, [interaktyvus] [žiūrėta kovo 24]. Prieiga per internetą: <<http://www.berr.gov.uk/files/file48792.pdf>>.

Travaux préparatoires

1. Europos Bendrijų Komisijos pasiūlymas dėl Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos dėl vartotojų teisių, Briuselis, 8. 10. 2008. KOM (2008) 614 galutinis. 2008/0196 (COD) [žiūrėta 2010 m. kovo 15 d.]. Prieiga per internetą: <http://ec.europa.eu/consumers/rights/docs/COMM_PDF_COM_2008_0614_F_LT_PROPOSITION_DE_DIRECTIVE.pdf>.

2. Europos Komisijos komunikatas Tarybai ir Europos Parlamentui dėl Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 1999/44/EB dėl vartojimo prekių pardavimo ir susijusių garantijų tam tikrų aspektų, įskaitant tiesioginės gamintojo atsakomybės klausimo nagrinėjimą [interaktyvus]. 2007 m. balandžio 24 d. [žiūrėta 2010 m. kovo 5 d.]. Prieiga per internetą:

<http://ec.europa.eu/consumers/cons_int/safe_shop/guarantees/CSD_2007_LT_final.pdf>;

3. European Commission Staff Working Paper: Report on the Outcome of the Public Consultation on the Green Paper on the Review of the Consumer *Acquis* [interaktyvus] Brussels, 30 March 2007 [žiūrėta 2010 m. kovo 10 d.]. Prieiga per internetą:

<<http://www.ec.europa.eu/consumers.com>>;

4. Europos Komisijos Žalioji knyga dėl Vartotojų *acquis* persvarstymo [interaktyvus]. Briuselis, 2007 m. vasario 8 d., COM (2006) 744 final [žiūrėta 2010 m. kovo 3 d.]. Prieiga per internetą:

<http://ec.europa.eu/consumers/policy/developments/fair_comm_pract/fair_comm_green_pap_en.pdf>.

5. Commission of the European Communities Green Paper on Guarantees for Consumer Goods and After-Sales Services [interaktyvus]. Brussels, 1993, COM (93) 509final [žiūrėta 2010 m. lapkričio 3 d.]. Prieiga per internetą:

<http://ec.europa.eu/consumers/policy/developments/fair_comm_pract/fair_comm_green_pap_en.pdf>.

SANTRAUKA

Darbu siekiama išanalizuoti problemas, su kuriomis susiduria vartotojas, įsigijęs nekokybišką prekę (paslaugą), bei šiuos civilinius santykius reglamentuojančių teisės normų taikymo praktiką. Darbe aiškinamasi, kokiais teisės aktais ir kokiais juose įtvirtintais kokybės kriterijais remiantis nustatoma ar konkreti vartojimo prekė (paslauga) atitinka kokybės reikalavimus arba atvirkščiai jų neatitinka. Nekokybiškumo samprata atkleidžiama tiek Lietuvos, tiek Europos Sąjungos lygmenyje; išryškinamos problemos, susijusios su ES teisėje numatyto prekės atitikties sutarčiai principo perkėlimu į nacionalines teisės sistemas. Antrojoje darbo dalyje tiriami konkretūs probleminiai klausimai vartotojams įrodinėjant prekės (paslaugos) nekokybiškumą, o būtent: pareigos pranešti apie kokybės trūkumus įtaka vartotojo teisių gynimui, komercinės/teisinės garantijos, šešių mėnesių nekokybiškumo prezumpcijos taikymo problemos ir perspektyvos. Trečiojoje darbo dalyje kiekvienas teisės gynimo būdas aptariamas atskirai, atliekant išsamią Lietuvos ir ES teisinio reguliavimo, teisės doktrinos ir teismų praktikos analizę; atskleidžiama konkretaus vartotojo teisių gynimo būdo problematika, pateikiami galimi sprendimo variantai. Atkreiptinas dėmesys, kad kiekvienoje darbo dalyje, remiantis dabartiniu teisiniu reguliavimu pirmiausia pateikiamos konkretaus nagrinėjamo klausimo teorinės nuostatos, vėliau jos susiejamos su teismų praktika, teisės doktrinoje išsakytomis pozicijomis, atliktų tyrimų duomenimis, ir galiausiai pereinama prie konkrečių praktinių problemų analizės, pateikiami galimi jų sprendimo variantai ir įvertinamos teisinio reguliavimo perspektyvos. Kadangi šiuo darbu reaguojama būtent į problemas, su kuriomis susiduria vartotojas, gindamas savo pažeistas teises nekokybiškų prekių (paslaugų) atveju, atlikta analizė bus aktuali ne tik vartotojams, bet ir teisininkams - mokslininkams, praktikams, teisės studentams.

SUMMARY

The object of the academic master work is to analyze the problems faced by the consumers in case of defective goods (services) and the court's practice on this matter. The academic master work begins with the examination of the legislation and of the special quality criteria that are laid down for determining whether a particular consumer good (service) meets the quality requirements or vice versa, they do not. The conception of defectiveness is revealed in the two levels: Lithuanian and European Union; the problems associated with the transposition of the principle of conformity with the contract to the national law systems are pointed out. In the second part of academic master work the particular problematic issues that arises while consumers prove the defectiveness of goods (services) are examined, namely: the duty of the consumer to notify the trader of quality deficiencies and it's impact on consumer rights; the legal and commercial guarantees, six-month presumption's of non-conformity application problems and perspectives. In the third part of work each of the possible remedies in the case of defective goods (services) is separately considered; by the analysis of Lithuanian and EU's comprehensive regulatory, case law and legal doctrine, the problems associated with each remedy is revealed and the possible solutions are given. The point worth mentioning is that in each part of the academic master work first of all the theoretical provisions are pointed out, after they are related to the case law, various positions given in legal doctrine and with researches. Since this work reacts namely to the problems of consumer's in case of defective products, the results of it will be useful not only for consumers, but also for lawyers – scientists, law students, practitioners.