

Vilniaus universiteto teisės fakulteto
Privatinės teisės katedra

Eligijos Jonylienės
IV kurso, komercinės teisės
studijų šakos studentės

Magistro darbas

Atlygintinų paslaugų sutarties vykdymo ir nutraukimo ypatumai

Vadovas: lekt. dr. S. Drazdauskas

Recenzentas: lekt. L. Mikaloniene

Vilnius 2010

TURINYS

Ižanga	2
1. Atlygintinų paslaugų sutarties samprata	4
1.1. Sutarties dalykas	5
1.2. Sutarties šalys.....	9
1.3. Paslaugų sutartis trečiojo asmens naudai	10
1.4. Paslaugų sutarties atskyrimas nuo giminingų sutarčių	10
2. Atlygintinų paslaugų sutarties vykdymas	16
2.1. Bendrieji sutarčių vykdymo principai.....	16
2.1.1. Protingumas ir sąžiningumas.....	17
2.2. Kliento interesų prioritetas.....	19
2.2.1. Sutarties sąlygų ir kliento nurodymų laikymasis	19
2.2.2. Konfidencialumas.....	22
2.2.3. Pareiga suteikti informaciją.....	23
2.3. Maksimalus atidumas ir rūpestingumas.....	27
2.4. Profesinė praktika ir standartai	28
2.5. Paslaugų teikimas pasitelkiant trečiuosius asmenis.....	29
2.6. Paslaugų kaina ir jos apmokėjimas	31
3. Atlygintinų paslaugų sutarties nutraukimas.....	35
4. Atlygintinų paslaugų sutarties pasibaigimas.....	43
5. Atlygintinų paslaugų sutarties vykdymo ir nutraukimo ypatumai kai klientas yra fizinis asmuo vartotojas	44
6. Išvados	48
Literatūros sąrašas.....	50
Santrauka.....	55
Summary.....	56

IŽANGA

Nagrinėjamos temos aktualumas. Paprastas žmogus savo kasdieniniame gyvenime ir kasdieninėje veikloje dažnai susiduria su tokia situacija kai reikia kreiptis į specialistus, savo srities profesionalus. Kreipiamės į medikus pagalbos kai sunegaluojame, kreipiamės į veterinarijos gydytojus kai sunegaluoja mūsų augintiniai, kreipiamės konsultacijos į advokatus ar prašome jų būti atstovais ar gynėjais teismuose, kreipiamės į kelionių agentūras norėdami pakeliauti ar pailsėti svečiose šalyse, vedame savo vaikus į mokyklas ar mokomės patys, tikėdamiesi kad mokytojai ar dėstytojai suteiks mums ir mūsų vaikams kuo daugiau žinių. Turbūt sunku būtų šiuolaikinėje visuomenėje rasti žmogų nesinaudojantį mobiliojo ryšio operatorių ar interneto tiekėjų paslaugomis. Visi šie asmenys mums teikia atlygintinas paslaugas, o besinaudodami jų paslaugomis mes ne visuomet žinome ko galime reikalauti iš paslaugų teikėjo, kokios kokybės paslaugos mums turi būti suteikiamos, ar mes turime aktyviai dalyvauti paslaugų teikime ar tikėtis, kad paslaugų teikėjas atspės mūsų norus ir atliks paslaugas taip kaip mes tikimės. Kadangi tai paslaugos, kurios beveik kasdien sutinkamos, tai ir paskatino panagrinėti atlygintinių paslaugų sutarties vykdymo ir nutraukimo ypatumus.

Darbo tikslai ir objektas. Šiuo darbu bus siekiama apžvelgti atlygintinių paslaugų reglamentavimą, išsiaiškinti kas yra atlygintinių paslaugų dalykas, kaip šias sutartis reikia atskirti nuo kitų, giminingų sutarčių. Bus siekiama išanalizuoti kokiais principais vadovaujantis yra vykdoma atlygintinių paslaugų sutartis, kokie jos nutraukimo ypatumai. Šiuo darbu nebus siekiama įsigilinti į vieną problemą ir ją spręsti. Darbo tikslas - išsiaiškinti kokias pareigas vykdant ir nutraukiant atlygintinių paslaugų sutartį turi paslaugų teikėjas ir klientas, kad klientas nėra pasyvi šalis, o paslaugų teikėjas turi būti itin rūpestingas ir siekti profesinio maksimumo. Šiame darbe nebus išsamiai analizuojamas tokių paslaugų kaip turizmo ir asmens sveikatos priežiūros teikimas, vartojimo sutartys. Šių paslaugų teikimas bus apžvelgiamas tik bendrame atlygintinių paslaugų teikimo kontekste, nes tai atskiros ir gana plačios temos.

Tyrimo metodai. Šiame darbe bus naudojami analitinis, loginis ir sisteminis metodai. Bus analizuojami ir sisteminami teisės aktai, reglamentuojantys atlygintinas paslaugas, bei jų teikimą ir nutraukimą, pateikiamos loginės išvados. Norint išsiaiškinti kaip kvalifikuoja šalių susitarimus, supranta ir aiškina paslaugų teikėjo ir kliento pareigas teismai, bus analizuojama teisminė praktika.

Darbo originalumas. Šis darbas originalus tuo, kad neteko aptikti daug Lietuvoje išleistų monografijų, vadovėlių ar straipsnių šia tema. Dažniausiai gilinamasi į vieną konkrečią

problema neapžvelgiant bendro atlygintinų paslaugų teikimo ir nutraukimo reglamentavimo, paslaugų teikėjo ir kliento pareigų vykdant sutartį. Straipsniais spaudoje labiau gilinamasi į konkrečias atlygintinų paslaugų sutarčių rūšis, tokias kaip sveikatos priežiūros ar turizmo paslaugų teikimo, tiksliau koncentruojamasi į paslaugų teikėjo pareigas suteikiant prioritetą klientui, pamirštant kad ir klientas turi pareigų vykdant sutartį.

Svarbiausi šaltiniai. Siekiant šio darbo tikslų bus naudojamos Lietuvos Respublikos civilinio kodekso šeštosios knygos XXXV skyriumi, nes jame reglamentuojamas atlygintinų paslaugų teikimas. Taip pat bus naudojamos A.Kabišaičio straipsniais apie paslaugų sutartis. Tai bene vienintelis autorius, kuris plačiai apžvelgė, paslaugų teikėjo ir kliento pareigas, paslaugų sutarties vykdymo specifiką. Taip pat bus naudojamos S.Drazdausko straipsniu apie sąžiningumo principą Lietuvos sutarčių teisėje, vadovėliais, Lietuvos Respublikos civilinio kodekso komentarais. Daug dėmesio bus skiriama teisminei praktikai. Bus nagrinėjamos ne tik Lietuvos Aukščiausiojo Teismo bet ir žemesniųjų instancijų teismų nutartys.

1. ATLYGINTINŲ PASLAUGŲ SUTARTIES SAMPRATA

Atlygintinų paslaugų sutarties užuomazgų randame jau romėnų teisėje. Paslaugų sutarties kaip tokios romėnų teisė nežinojo, tačiau nuomos sutartimi (lot. *locatio conductio*) viena šalis galėjo suteikti naudotis ne tik daiktą kitai šaliai bet ir pasisamdyti tam tikram laikui atlikti tam tikrą darbą, t.y. parduoti savo darbo jėgą (lot. *locatio – conductio operarum*).¹

Nuo romėnų teisės iki šių dienų didėjantis profesionalių paslaugų poreikis skatino ir teisinio reguliavimo plėtimąsi. Taip atsirado paslaugų sutartis kaip savarankiška sutarčių rūšis. Paslaugų samprata yra tokia plati ir paslaugų rūšių yra tiek daug, kad įvardinti jas visas yra labai sudėtinga. Šiuolaikinė visuomenė greitai kinta, jos poreikiai keičiasi ir didėja, atsiranda naujos veiklos, paslaugų sritys, kurios skirtos nematerialiems žmonių poreikiams tenkinti ir kurios nepatenka į jokios kitos sutarties teisinį reguliavimą, todėl paslaugų sutarties išskyrimas į atskirą sutarčių rūšį išsprendžia daug praktinių problemų.

Paslaugų sutarties apibrėžimą randame Lietuvos Respublikos civilinio kodekso² (toliau vadinama CK) 6.716 straipsnyje. Paslaugų sutartimi viena šalis (paslaugų teikėjas) įsipareigoja pagal kitos šalies (kliento) užsakymą suteikti klientui tam tikras nematerialaus pobūdžio (intelektines) ar kitokias paslaugas, nesusijusias su materialaus objekto sukūrimu (atlikti tam tikrus veiksmus arba vykdyti tam tikrą veiklą), o klientas įsipareigoja už suteiktas paslaugas sumokėti.

Iš paslaugų sutarties apibrėžimo darytina išvada, kad paslaugų sutartis yra konsensualinė. Šalių teisės ir pareigos atsiranda nuo šalių susitarimo momento. Aiškinant sutartį prioritetą turi būti teikiamas tikriesiems šalių ketinimams o ne remiamasi pažodiniu sutarties teksto aiškinimu. Jei šalių tikrų ketinimų negalima nustatyti, tai aiškinama atsižvelgiant į tai, kokią prasmę jai tokiomis aplinkybėmis būtų suteikę analogiškai šalims protingi asmenys. Aiškinant atlygintinų paslaugų sutartį svarbu nustatyti ką paslaugų teikėjas įsipareigojo daryti ir kokius reikalavimus turi atitikti suteikta paslauga.³

Paslaugų sutartis yra dvišalis sandoris, kuriam atsirasti yra reikalinga dviejų šalių, t.y. paslaugų teikėjo ir kliento, suderinta valia. Abi šalys turi tarpusavio teisių ir pareigų. Pavyzdžiui, paslaugos teikėjas privalo suteikti paslaugą tinkamai, o klientas už ją

¹ NEKROŠIUS, Ipolitas; NEKROŠIUS, Vytautas; VĖLYVIS, Stasys. *Romėnų teisė: vadovėlis*. Kaunas: Vija, 1996, p. 270.

² Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas (su pakeitimais ir papildymais). Žinios, 2000, Nr. 74-2262.

³ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2009 m. gruodžio 1 d. nutartis civilinėje byloje *AB If P&C Insurance AS v. UAB „Įrengimas“*, Nr. 3K-3-516/2009, kat. 44.2; 52.3; 54.1; 114.4; 114.11.

sumokėti. Klientas turi teisę gauti su paslaugos teikimu susijusią informaciją, o paslaugos teikėjas turi teisę gauti informaciją kuri reikšminga paslaugos teikimui.

Paslaugų teikimo sutartis yra atlygintinė – klientas įsipareigoja sumokėti už suteiktas paslaugas. Mokama už tam tikros kokybės ir turinio veiksmus, o ne už veiksmų rezultatus.⁴

Paslaugų sutartys gali būti sudaromos ir prisijungimo būdu pagal vienos iš šalių, paslaugų teikėjo, parengtas sutarties standartines sąlygas. Tokios sutartys dažniausiai būna sudaromos dėl mobiliojo ar interneto ryšio, turizmo paslaugų ar viešųjų paslaugų teikimo.

1.1. Sutarties dalykas

Iš paslaugų sutarties apibrėžimo aišku, kad paslaugų sutarties dalykas yra nematerialaus pobūdžio arba kitokios paslaugos, kurios nesusijusios su materialaus objekto sukūrimu, t.y. audito, konsultacijų, asmens sveikatos priežiūros, veterinarijos, informacijos, mokymo, turizmo, ryšių, tarpininkavimo, valdymo, psichologo ir kitos paslaugos. Paslaugų sutartimi įsipareigojama suteikti tik tam tikras nematerialaus pobūdžio (intelektines) ar kitokias paslaugas, kurios nesusijusios su materialaus objekto sukūrimu. Andrius Kabišaitis straipsnyje „Paslaugų sutartis – Lietuvos civilinės teisės naujovė(1)“⁵ pažymi, kad paslaugų sutarties dalykas yra tik tokie veiksmai, kuriais nesiekama sukurti konkretaus materialaus objekto ar pasiekti kito materialaus rezultato. Kitas atlygintinų paslaugų sutarties dalyko išskirtinis požymis yra tai, kad paslaugos teikėjas negali garantuoti, jog paslaugų sutartis bus įvykdyta, rezultatas pasiektas.⁶ Tai savo praktikoje aiškina ir Lietuvos Aukščiausiasis Teismas.

Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegija 2008 m. sausio 28 d. nutartimi civilinėje byloje *UAB „PGNT“ v. UAB „Progresyvios investicijos“*, Nr. 3K-3-56/2008, kat. 42.8, išsprendė tarp šalių iškilusį ginčą dėl atlygintinų paslaugų sutarties neįvykdymo. Šalys buvo sudariusios sutartį pagal kurią ieškovas įsipareigojo ieškoti galimų pardavėjų žemės sklypams, kurių bendras plotas ne mažesnis kaip 10 ha ir ne didesnis kaip 11 ha. Ieškovas surado 6 ha ploto žemės sklypo pardavėją, su kuriuo atsakovas sudarė sklypo pirkimo-pardavimo sutartį. Dėl kito žemės sklypo pardavimo, kurio plotas 4,38 ha, susitarti nepavyko. Teismas išaiškino, kad

⁴ KABIŠAITIS, Andrius. Paslaugų sutartis – Lietuvos civilinės teisės naujovė(1). *JUSTITIA*, 2003, Nr. 5(47), p. 5.

⁵ *JUSTITIA*, 2003, Nr. 5(47).

⁶ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2008 m. sausio 28 d. nutartis civilinėje byloje *UAB „PGNT“ v. UAB „Progresyvios investicijos“*, Nr. 3K-3-56/2008, kat. 42.8.

ieškovas atlygintinų paslaugų sutarties neįvykdė, nes atsakovo sudaryta 6 ha žemės sklypo pirkimo pardavimo sutartis nėra paslaugų teikimo sutarties dalykas. Sudaromos žemės sklypų pirkimo-pardavimo sutartys yra savarankiškos, atskiros sutartys ir jos reikšmingos tik tuo aspektu, kad pagal jų turinį (nupirktų žemės sklypų plotą) galima spręsti ar įvykdyta paslaugų teikimo sutartis. Sutarties dalykas – žemės sklypo, ne mažesnio kaip 10 ha ir ne didesnio kaip 11 ha pardavėjo suradimas, nes tokia buvo šalių valia ir šalys taip susitarė paslaugų teikimo sutartyje, todėl teismas konstatavo, kad sutarties dalykas yra nedalus, sutarto žemės sklypo ieškovas nesurado o atsakovas nenupirko, todėl atlygintinų paslaugų sutartis neįvykdyta. Taip pat teisėjų kolegija pažymėjo, kad išskirtinis atlygintinų paslaugų sutarties požymis yra tas, kad paslaugų teikėjas negali garantuoti kad paslaugų sutartis bus įvykdyta.

Šia nutartimi atlygintinų paslaugų sutartis buvo pripažinta neįvykdyta nes nepasiektas rezultatas – nerastas žemės sklypo, kurio bendras plotas ne mažesnis kaip 10 ha ir nedidesnis kaip 11 ha, pardavėjas. Konkretus žemės sklypo dydis buvo pripažintas esmine sutarties sąlyga. Teismas neatsižvelgė į tai, kad paslaugų teikėjas vykdė sutartį, dėjo visas pastangas, ieškojo pardavėjų, vedė derybas ir rado 6 ha ploto žemės sklypo pardavėją, iš kurio sklypas buvo nupirktas.

Kaip jau minėta, paslaugų samprata labai plati ir paslaugų rūšių yra labai daug, todėl gali atsitikti taip, kad teikiant atlygintinas paslaugas, bus sukuriamas rezultatas, kuris neatsiejamas nuo atliekamų veiksmų arba jau yra už teikiamų paslaugų sutarties veikimo ribų. CK 6.718 straipsnio 5 dalyje numatoma, kad tam tikrais atvejais šalys gali susitarti, kad paslaugų teikėjas pasieks tam tikrą rezultatą už kurį paprastai mokamas papildomas atlyginimas.⁷

Paslaugas dar galima apibrėžti kaip gėrį, turintį ne daikto o veiklos formą. Andrius Kabišaitis paslaugas skiria į dvi rūšis: kai veikla sutampa su jos rezultatu (konsultavimo paslaugų tikslas – suteikti tam tikrą kryptingą informaciją ir rezultatas sutampa su veiksmu, kuriuo informacija suteikiama) ir kai veikla ir rezultatas yra atskiri (kai organizuojamas vestuvių pokylis, kuriamas scenarijus, rengiamos dekoracijos, rezultatas bus tinkamai surengtas pokylis).⁸

Pagal paslaugų sutartį pasiektam rezultatui paprastai negali būti keliami jokie reikalavimai, išskyrus kokybinius turinio reikalavimus, t.y. jei teikiamos konsultavimo paslaugos jos turi būti kokybiškos, jei teikiamos mokymo paslaugos turi būti tinkamai

⁷ ABRASIENĖ, Dangutė *et all.* Civilinė teisė. Prievolių teisė: vadovėlis. Vilnius: Lietuvos teisės universiteto Leidybos centras, 2004, p. 447-448.

⁸ KABIŠAITIS, Andrius. Paslaugų sutartis – Lietuvos civilinės teisės naujovė(2). *JUSTITIA*, 2003, Nr. 6(48), p. 5.

išdėstomos temos, perteikiamos žinios. Reikia pastebėti, kad CK nedraudžia paslaugų teikėjui susitarti dėl rezultato formos ir turinio ar kokybės, tačiau visuomet reikia prisiminti, kad pagal atlygintinų paslaugų sutarties prigimtį numatyti rezultatą nėra būdinga.⁹

CK 6.718 straipsnis numato, kad paslaugų teikėjas gali būti atleistas nuo atsakomybės už pareigos pasiekti tam tikrą rezultatą neįvykdymą tik įrodęs, kad negalėjo jos įvykdyti dėl nenugalimos jėgos. Net jei paslaugų teikėjas tinkamai suteiks paslaugas, bet nepasieks sutartimi įsipareigoto pasiekti rezultato - kils jo atsakomybės klausimas. Pareiga įrodyti, kad rezultato nepasiekė dėl nenugalimos jėgos, atitenka paslaugų teikėjui. Nenugalimos jėgos samprata pateikiama CK 6.212 straipsnyje. Tai aplinkybės kurių prievolę vykdanti šalis negalėjo kontroliuoti bei protingai numatyti sutarties sudarymo metu ir negalėjo užkirsti kelio šių aplinkybių ar jų pasekmių atsiradimui.

Apie rezultato sukūrimą pasisako Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegija 2006 m. sausio 11 d. civilinėje byloje *UAB „Forumo rūmai“ v. V.P.*, Nr. 3K-3-22/2006, kat. 42.11.1. Teismas sprendė ginčą tarp šalių, kuris kilo iš šalių sudarytos verslo modelio sukūrimo ir verslo scenarijų prognozavimo autorinės sutarties. Atsakovas ginčo sutartyje įsipareigojo, kad panaudodamas savo sukurtą verslo modeliavimo programą, pagal ieškovo turimus apskaitos duomenis ir žinomas verslo vykdymo tendencijas, sukurs verslo vykdymo scenarijų, apimantį pelno nuostolių ataskaitą, balansą, piniginius srautus, koeficientinę analizę ir apyvartumų bloką, apskaičiuotus dešimčiai metų ir pateiks ataskaitas Excel formatu. Teismas sutartį kvalifikavo kaip atlygintinų paslaugų ir pažymėjo, kad nors CK 6.716 straipsnyje nurodytos paslaugos vadinamos intelektinėmis paslaugomis ir šalys paprastai tariasi dėl paslaugų teikimo, tačiau gali susitarti ir dėl tam tikro rezultato. Šio ginčo atveju rezultatas turėjo būti verslo modelio ir scenarijaus sukūrimas. Taip pat teisėjų kolegija priteisė grąžinti ieškovui iš jo gautą pinigų sumą, nes atsakovas gavo dalį sumos už „konkretaus objekto sukūrimą“, tačiau jo nesukūrė.

Kitoje byloje Lietuvos Aukščiausiasis Teismas sprendė ginčą tarp UAB „Verslo konsultacijų spektras“ ir Vilkaviškio rajono savivaldybės. Ginčas kilo iš konsultavimo sutarties, kuria UAB „Verslo konsultacijų spektras“ įsipareigojo teikti atsakovui, Vilkaviškio rajono savivaldybei, verslo ir teisės konsultacijas, rengti išvadas, reikalingus dokumentus, atlikti kitas techninio-konsultacinio pobūdžio paslaugas, kurių tikslas - paramos gavimas atsakovo vandens tiekimo ir valymo, buitinių nuotekų kanalizavimo ir

⁹ KABIŠAITIS, Andrius. Paslaugų sutartis – Lietuvos civilinės teisės naujovė(2). *JUSTITIA*, 2003, Nr. 6(48), p. 5.

valymo sistemoms sutvarkyti pagal Specialiosios žemės ūkio ir kaimo plėtros programą (SAPARD). Teismas pripažino, kad ieškovas atliko sutartyje numatytus įsipareigojimus dėl Vilkaviškio rajono Gudkaimio, Alvito, Paežerių, Klausučių, Sūdavos, Serdokų, Karklinių ir Pilviškių gyvenviečių vandens tiekimo, nuotekų kanalizavimo ir valymo statybos darbų analizės ir įvertinimo, parengė dokumentus, reikalingus pateikti Nacionalinei mokėjimų agentūrai dėl SAPARD paramos gavimo. Nurodyti ieškovo parengti projektai kartu su paraiškomis paramai gauti buvo perduoti Nacionalinei mokėjimų agentūrai ir buvo pasirašytos sutartys dėl paramos suteikimo. Tačiau, be nurodytų paslaugų, kurias atliko ieškovas, konsultavimo sutartyje buvo taip pat numatyti ir kiti ieškovo įsipareigojimai – pagal įgaliojimus atstovauti Vilkaviškio rajono savivaldybės interesams Nacionalinėje mokėjimų agentūroje, rengti medžiagą pagal Nacionalinės mokėjimo agentūros paklausimus, taip pat parengti reikiamą medžiagą ir dokumentaciją konkursui vandens tiekimo ir valymo bei buitinių nuotekų kanalizavimo ir valymo sistemų projektavimo ir statybos darbams atlikti. Šalys pripažino, kad šių paslaugų ieškovas neatliko, nors tai taip pat buvo būtina sąlyga paramai pagal projektus gauti. Kadangi ieškovas atliko tik dalį konsultavimo sutartyje nustatytų paslaugų laikotarpiu iki paraiškos Nacionalinei mokėjimų agentūrai pateikimo, tai bylą nagrinėjęs teismas nusprendė, kad sutartis neįvykdyta, nes nebuvo suteiktos visos numatytos paslaugos ir už tai yra atsakingas paslaugų teikėjas.¹⁰

Apibendrinant šias teismų nutartis galima teigti, kad visos jos buvo pripažintos neįvykdytos nes nepasiektas tam tikras rezultatas - tinkamo dydžio sklypo nupirkimas, verslo vykdymo scenarijaus sukūrimas, medžiagos ir dokumentacijos parengimas. Teismai neatsižvelgė į tai, kad paslaugų teikėjai dėjo pastangas ir vykdė sutartis, buvo pasiekti tam tikri tarpiniai rezultatai. Tampa neaišku, kas yra atlygintinų paslaugų sutarties dalykas ir ką įsipareigoja atlikti paslaugų teikėjas – vykdyti veiklą ir dėti maksimalias pastangas¹¹ ar pasiekti konkretų rezultatą.

¹⁰ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2005 m. lapkričio 14 d. nutartis civilinėje byloje *UAB „Verslo konsultacijų spektras“ v. Vilkaviškio rajono savivaldybė*, Nr. 3K-3-565/2005, kat. 54.1.

¹¹ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2001 m. lapkričio 14 d. nutartis civilinėje byloje *L.M.S. v. Kauno Raudonojo Kryžiaus ligoninė*, Nr. 3K-3-1140/2001, kat. 39.6.2.12.

1.2. Sutarties šalys

Atlygintinų paslaugų sutarties šalys yra paslaugų teikėjas ir klientas. Paslaugų teikėjais gali būti tiek fiziniai, tiek ir juridiniai asmenys.

CK nenumato jokių specialių apribojimų teikti atlygintinas paslaugas, tačiau tokie ribojimai gali būti numatyti kituose įstatymuose. Štai Lietuvos Respublikos advokatūros įstatymo¹² 7 straipsnis nustato, kad advokatu gali būti tik fizinis asmuo.

Tam tikrų paslaugų teikėjams įstatymai gali nustatyti tam tikrus reikalavimus tokius kaip išsilavinimas, žinios, darbo patirtis, valstybės išduota licencija (slaugos ir akušerijos paslaugos). Pavyzdžiui, jau minėtame Lietuvos Respublikos advokatūros įstatyme nustatyta, kad advokatu gali būti asmuo atitinkantis tam tikrus reikalavimus, t.y. turi Lietuvos Respublikos arba Europos Sąjungos valstybės narės pilietybę, teisės bakalauro arba teisės magistro, arba teisininko profesinį kvalifikacinį laipsnį, ne mažesnę kaip penkerių metų teisinio darbo stažą arba ne trumpesnę kaip dvejų metų advokato padėjėjo praktikos stažą. Taip pat toks asmuo turi būti nepriekaištingos reputacijos ir išlaikyti advokato kvalifikacinį egzaminą. Pagal Lietuvos Respublikos audito įstatymo¹³ 8 straipsnį asmeniui auditoriaus vardas suteikiamas jeigu jis turi aukštąjį universitetinį išsilavinimą, yra nepriekaištingos reputacijos, dirbo audito įmonėje ir (arba) valstybės narės audito įmonėje auditoriaus padėjėju ne trumpiau kaip 3 metus, išlaikė kvalifikacinius auditoriaus egzaminus ir davė auditoriaus priesaiką.

Klientu gali tapti tiek fizinis tiek ir juridinis asmuo. Kliento asmeniui teisės aktuose nėra keliami specialūs reikalavimai. CK 6.726 straipsnis numato kad klientas gali būti ir nepilnametis. Sulaukęs šešiolikos metų jis pats savo vardu gali sudaryti asmens sveikatos priežiūros paslaugų sutartį. Įstatymai gali numatyti atvejus, kai tokios sutarties šalimi gali būti tik pilnametis asmuo.

Kai klientas yra fizinis asmuo vartotojas CK 6.716 straipsnio 4 dalis numato specialų teisinį reguliavimą, kuriuo ginamos vartotojo, kaip silpnesniosios sutarties šalies, teisės. Toliau klientas fizinis asmuo bus vadinamas vartotoju ir bus suprantamas kaip paslaugų teikimo sutarties šalis, CK 6.716 straipsnio 4 dalies kontekste.

¹² Valstybės žinios, 2004, Nr. 50-1632 (su pakeitimais ir papildymais).

¹³ Valstybės žinios, 1999, Nr. 59-1916. Nauja įstatymo redakcija patvirtinta įstatymu Nr. X-1676, 2008-07-03. Valstybės žinios, 2008, Nr. 82-3233 (2008-07-19).

1.3. Paslaugų sutartis trečiojo asmens naudai

Paslaugų sutartis gali būti sudaroma ir trečiojo asmens naudai. Pagal CK 6.191 straipsnį sutartis laikoma sudaryta trečiojo asmens naudai kai reikalavimo teisę pagal ją įgyja tiek sudaręs sutartį asmuo tiek ir trečiasis asmuo, kurio naudai susitartas prievolės įvykdymas. Galimybę teikti atlygintą paslaugą trečiajam asmeniui numato ir CK 6.725 straipsnio 1 dalis. Asmens sveikatos priežiūros paslaugų sutartimi sveikatos priežiūros paslaugų teikėjas gali įsipareigoti paslaugas teikti trečiajam asmeniui. Toks trečiasis asmuo pripažįstamas pacientu. Tuomet sutartyje ar įstatyme turi būti numatoma užsakovo ir trečiojo asmens teisė reikalauti įvykdyti sutartį.

1.4. Paslaugų sutarties atskyrimas nuo giminingų sutarčių

CK šeštosios knygos XXXV skyriaus nuostatos nėra taikomos visoms sutartims, kurios pagal savo prigimtį yra paslaugų sutartys, todėl kartais labai sunku atriboti tokias sutartis vieną nuo kitos. CK 6.716 straipsnio 3 dalyje sakoma, kad CK šeštosios knygos XXXV skyriaus nuostatos netaikomos rangos, mokslo tiriamųjų, bandomųjų, konstravimo ir technologinių darbų sutartims, pavedimo, komiso, vežimo, krovinių ekspedicijos, pasaugos, banko indėlio, banko sąskaitos, atsiskaitymų vykdymo, turto patikėjimo sutartims. Teikiant šias paslaugas atsirandantiems teisiniams santykiams taikomas atskiras teisinis reguliavimas. CK 6.716 straipsnio 3 dalyje išvardintos tokios atlygintinės paslaugos kaip audito, konsultacijų, asmens sveikatos priežiūros, veterinarijos, informacijos, mokymo, turizmo ar kitokios atlygintinės paslaugos. Iš šios formuluotės aišku, kad atlygintinių paslaugų sąrašas nėra baigtinis. Kokios tos kitokios atlygintinės paslaugos įstatymų leidėjas nedetalizuoja. Sutartys turėtų būti atskiriamos vadovaujantis tikraisiais šalių ketinimais ir pagal sutarties dalyką, t.y. dėl kokių paslaugų teikimo šalys susitarė ir koks turi būti tų paslaugų teikimo rezultatas. Atsižvelgti reikia ir į CK 6.716 straipsnio 2 dalį, kur imperatyviai nurodyta, kad tarp paslaugų teikėjo ir kliento negali atsirasti darbo ar kitokių pavaldumo santykių.

Viena iš panašiausių į paslaugų sutartį yra rangos sutartis. Pagrindinį šių sutarčių skirtumą lemia jų dalykas. Rangos sutartimi viena šalis (rangovas) įsipareigoja atlikti tam tikrą darbą ir perduoti šio darbo rezultatą užsakovui¹⁴. Taigi, rangos sutartis sudaroma siekiant pasiekti darbo rezultatą arba atlikti kitokius darbus, kurių metu sukurtas rezultatas perduodamas rangovui. Paslaugų sutartimi paslaugų teikėjas teikia paslaugas,

¹⁴ CK 6.644 straipsnio 1 dalis.

kurios nesusijusios su materialaus objekto sukūrimu, o yra intelektualinės, t.y. nematerialaus pobūdžio. Tai yra tam tikrų veiksmų atlikimas. Tačiau, jau buvo minėta, kad ir paslaugų teikėjas gali įsipareigoti pasiekti tam tikrą rezultatą. Darbo autorės nuomone, siekiant atskirti šias sutartis, atsiradusį rezultatą reikėtų vertinti ne formaliai, o atsižvelgti į šalių tikruosius ketinimus, t.y. ar sutartimi šalys susitarė dėl konkretaus rezultato ir laiko jį esmine sutarties sąlyga, ar šalys susitarė dėl paslaugų atlikimo.

Peržvelgusi Lietuvos teismų praktiką darbo autorė pastebėjo, kad skirtingų instancijų teismai skirtingai interpretuoja ar tarp šalių susiklostė rangos ar atlygintinų paslaugų teikimo santykiai arba apskritai sutartinių teisinių santykių nekvalifikuoja.

Klaipėdos miesto apylinkės teismas sprendė ginčą tarp ieškovo UAB „Meilina ir KO“ ir atsakovo UAB „Naderna“. Ginčas kilo dėl kompiuterių aptarnavimo sutarties nutraukimo. Šia sutartimi ieškovas įsipareigojo atlikti tam tikrus kompiuterinės įrangos remonto darbus ir jau esamų įdiegtų programų priežiūrą. Klaipėdos miesto apylinkės teismas šią sutartį kvalifikavo kaip atlygintinų paslaugų. Apeliacinės instancijos teismas nesutiko su tokia pirmosios instancijos teismo išvada ir nusprendė, kad šalis siejo rangos sutartiniai santykiai, nes UAB „Meilina ir KO“ įsipareigojo atlikti tam tikrus remonto darbus. Kasacinis teismas sutartį kvalifikavo kaip atlygintinų paslaugų, nes šalys sutartyje buvo susitarusios, kad ieškovė techniškai aptarnaus užsakovo kompiuterius ir kitą biuro techniką už sutarties nustatytą mėnesinį mokestį.¹⁵

Ši Lietuvos Aukščiausiojo Teismo nutartis labai aiškiai parodė, kad paslaugų teikimo ir rangos sutartys savo prigimtimi labai panašios ir kad kvalifikuojant sutartį labai sunku pasakyti kuri tai sutartis. Taip pat ši nutartis kritikuotina, nes šalys sutartyje susitarė, kad bus atlikti kompiuterinės įrangos remonto darbai. Remonto darbai priskirtini prie darbų, kuriais siekiama sukurti tam tikrą materialų rezultatą.¹⁶ O tai, kaip minėta, yra rangos sutarties o ne atlygintinų paslaugų sutarties dalykas. Šalys taip pat susitarė ir dėl esamų kompiuteriuose įdiegtų programų priežiūros. Priežiūros metu nesiekama konkretaus rezultato, tai nematerialaus pobūdžio paslaugos ir tai atitinka paslaugų sutarties dalyką. Darbo autorė mano, kad sutartį, kurioje buvo susitarta dėl kompiuterinės įrangos remonto darbų, reikėjo kvalifikuoti kaip rangos sutartį, o ne kaip atlygintinų paslaugų.

Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegija 2004 m. birželio 18 d. nutartyje civilinėje byloje *UAB „Medienos staklės“ v. G.K. firma*, Nr. 3K-

¹⁵ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2005 m. spalio 19 d. nutartis civilinėje byloje *UAB „Meilina ir KO“ v. UAB „Naderna“*, Nr. 3K-3-494/2005, kat. 54.1; 36.1.

¹⁶ TAMINSKAS, Algirdas *in Lietuvos Respublikos civilinio kodekso komentaras*: Pirmoji knyga. Bendrosios nuostatos. 1-asis leid. Vilnius: Justitia, 2001, p. 214.

3-360/2004, kat. 37.6, nusprendė, kad tiek pirmosios, tiek apeliacinės instancijos teismai apsiribojo vien pažodiniu sutarties teksto aiškinimu ir kvalifikavo sutartį kaip atlygintinų paslaugų sutartį, nes šalys ją taip įvardino. Sutartimi šalys susitarė dėl paslaugų atlikimo bei numatė kokybės reikalavimus išpjautai medienai. Šios sutarties pagrindu, ieškovas įsipareigojo išpjautyti, obliuoti, transportuoti, tinkamai įpakuoti atsakovo pateiktą medieną. Teisėjų kolegija nusprendė, kad pagal šalių pasirašytą sutartį, jos turinį, tai yra rangos sutartis, nes sutartimi viena šalis įsipareigoja atlikti tam tikrą darbą savo rizika pagal kitos šalies užduotį ir perduoti darbo rezultatą, o užsakovas įsipareigoja atliktą darbą priimti ir už jį sumokėti.

Neaišku kodėl žemesnių instancijų teismai nenagrinėjo sutarties sąlygų ir nesiaiškino sutarties šalių tikrų ketinimų ir pripažino sutartį kaip atlygintinų paslaugų. Sutarties šalys aiškiai susitarė dėl konkretaus rezultato – savo rizika iš atsakovo medžiagos atlikti pjautymo ir obliavimo darbus pagal sutartyje nustatytus reikalavimus, tai yra, sukurti materialų objektą ir perduoti tą objektą atsakovui.

Atlygintinų paslaugų ir rangos sutartys taip tarpusavyje susijusios, kad net įstatymų leidėjas CK 6.724 straipsnyje nurodo, kad bendrosios rangos sutarties ir vartojimo rangos sutarties nuostatos taikomos subsidiariai tiek, kiek tai neprieštaruoja paslaugų sutarties dalyko ypatumams.

Teismų praktika rodo, kad kyla problemų atribojant atlygintinų paslaugų sutartį nuo nuomos sutarties.

Lietuvos Aukščiausiasis Teismas sprendė ginčą tarp AB „Šiaulių lyra“ ir AB „Liūmenas“ darbuotojų profesinės sąjungos. Šalys sutarė, kad ieškovo boulingo klube bus surengtas uždaras šventinis vakaras. Atsakovas užsakė maitinimą, klubo salę, boulingo takus. Buvo sudarytos dvi sutartys – salės nuomos ir maitinimo organizavimo. Žemesnių instancijų teismai padarė išvadą, kad tarp šalių susiklostė teisiniai paslaugų santykiai. Teismai motyvavo, kad šalys preliminariai suderino apmokėjimą už maitinimo, boulingo ir kitų žaidimų paslaugas bei „go-go“ šokėjų pasirodymą. Ieškovas apie šių paslaugų teikimą viešai skelbia masinėse informacijos priemonėse. Ieškovas nepateikė įrodymų, kad buvo derinta suma, mokėtina už salės bei įrenginių nuomą. Salė bei įrenginiai nebuvo perduoti atsakovui, jis tik naudojosi paslaugomis. Pobūvio metu ieškovas rūpinosi saugumu, dirbo klubo direktorė, administratorius. Teismas pasisakė, kad ieškovo išrašyta sąskaita salės nuomai apmokėti yra tik atsiskaitymo dokumentas, jis nesukūrė sutartinių turto nuomos santykių. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų

kolegija nusprendė, kad teismai padarė teisingas išvadas, kad šalis siejo santykiai dėl naudojimosi boulingo įranga ir tie santykiai neatitiko daikto nuomos sutarties turinio.¹⁷

Šiuo atveju teismai, kvalifikuodami tarp šalių sudarytą sutartį, atsižvelgė į tai, kad paslaugų teikėjo verslas yra teikti boulingo ir kitų žaidimų paslaugas o ne užsiimti salės ir įrengimų nuoma.

Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegija nagrinėjo ginčą tarp UAB „Kemitek“ ir UAB „Algos“ saugos tarnyba. Ginčo šalys sudarė objekto apsaugos sutartį, pagal kurią atsakovas įsipareigojo stebėti patalpų apsaugos būklę ir, gavus apsaugos sistemos suveikimo signalą, reaguoti į grėsmę keliančius įvykius. Ieškovui persikėlus į kitas patalpas, atsakovas toliau vykdė šio objekto techninę apsaugą. Naktį ieškovo buveinė buvo apiplėšta – iš seifo pavogti pinigai. Ieškovo teigimu, patalpose veikianti signalizacija buvo aktyvuota ir prijungta prie centrinio valdymo pulto, todėl patalpų saugumą tuo metu turėjo užtikrinti atsakovas. Objekto apsaugos sutartimi atsakovas įsipareigojo materialiai atsakyti už ieškovo turto praradimą, trūkumą ar sužalojimą, jei jis buvo pridurtas saugoti centriniame valdymo pultui.

Pirmos instancijos teismas kvalifikavo tarp šalių sudarytą sutartį kaip pasaugos. Apeliacinės instancijos teismas sutartį kvalifikavo kaip atlygintinų paslaugų, motyvuodamas tuo, kad pasaugos sutartimi perduodamas tik kilnojamasis daiktas. Tarp šalių sudaryta patalpų apsaugos sutartimi atsakovas neperėmė iš ieškovo pasaugai kilnojamojo daikto, t. y. kilnojamojo metalinio seifo su pinigais, ir neįsipareigojo jo gražinti po pasaugos sutarties pabaigos. Pagal sutartį patalpos buvo perduotos techninei apsaugai, t. y. atsakovas ieškovui teikė apmokamą apsaugos paslaugą. Lietuvos Aukščiausiasis Teismas patvirtino, kad tarp šalių buvo sudaryta atlygintina paslaugų teikimo sutartis. Atsakovas saugojo objektą stebėdamas jį saugos tarnybos centriniame valdymo pulte, o gavus atitinkamą apsaugos sistemos suveikimo signalą greito reagavimo ekipažas turėjo atvykti prie objekto. Taigi, atsakovas įsipareigojo pagal ieškovo užsakymą vykdyti tam tikrą veiklą (stebėti saugomo objekto būklę centriniame valdymo pulte) bei atlikti tam tikrus veiksmus (atvykti prie saugomo objekto suveikus apsaugos sistemai), o ieškovas – už tokias paslaugas sumokėti.¹⁸

Iš aukščiau pateiktos bylos matyti, kad teismams kyla problemų atibojant paslaugų sutartį nuo pasaugos sutarties. Šioje byloje atsakovas buvo pripažintas tinkamai vykdeš

¹⁷ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2004 m. vasario 14 d. nutartis civilinėje byloje AB „Šiaulių lyra“ v. AB „Liumenas“ darbuotojų profesinė sąjunga, Nr. 3K-3-104/2005, kat. 44.5.2.17; 54.1.

¹⁸ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2009 m. lapkričio 23 d. nutartis civilinėje byloje UAB „Kemitek“ v. UAB „Algos“ saugos tarnyba, Nr. 3K-3-511/2009, kat. 54.1.

apsaugos sutartį ir neatsakingas už tai, kad vagystės metu iš jo saugomame objekte buvusio seifo dingo pinigai.

Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegija 2009 m. lapkričio 19 d. nutartimi civilinėje byloje *UAB „Personalo valdymo grupė“ v. UAB „Švaros greitis“*, Nr. 3K-3-543/2009, kat. 35.3.1, sprendė ginčą tarp šalių, kuris kilo iš autotransporto priemonių plovimo sutarties. Remdamasis šia sutartimi ieškovas paliko savo automobilį atsakovui valyti. Iš atsakovo patalpų automobilis buvo pagrobtas atsakovo darbuotojo ir eismo įvykiu metu nepataisomai sugadintas. Įdomu tai, kad tiek pirmosios instancijos teismas tiek apeliacinės instancijos teismas nusprendė, kad nėra atsakovo ir jo darbuotojo solidariosios atsakomybės dėl automobilio vagystės ir sugadinimo. Lietuvos Aukščiausiasis Teismas perdavė bylą nagrinėti iš naujo ir išaiškino, kad paslaugų teikimo sutartims subsidiariai taikomos ir bendrosios rangos sutarties nuostatos, viena iš kurių įpareigoja rangovą imtis visų įmanomų priemonių užsakovo jam patikėto turto saugumui užtikrinti ir nustato atsakomybę už šio turto praradimą ar sužalojimą. Paslaugos teikėjas yra atsakingas ne tik už tinkamą sutarties įvykdymą, bet ir už kliento daikto, kurio atžvilgiu teikiama paslauga, saugumo užtikrinimą, praradimą ar sužalojimą.

Šios dvi teismų nutartys įdomios tuo, kad abiem atvejais paslaugų teikėjui buvo patikėti kilnojamieji daiktai, tačiau teismai skirtingai aiškino jo atsakomybę dėl tų daiktų praradimo. Darbo autorės nuomone, Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegija 2009 m. lapkričio 23 d. nutartyje civilinėje byloje *UAB „Kemitek“ v. UAB „Algos“ saugos tarnyba*, Nr. 3K-3-511/2009, kat. 54.1. tinkamai išaiškino teismams būtinybę įvertinti visas aplinkybes, ir subsidiariai taikant CK 6.657 straipsnį, spręsti atsakovo atsakomybės klausimą. Tokia teismo formuojama praktika sveikintina nes atitinka CK 6.724 straipsnio nuostatą, kurios teismai nesilaiko sprendami ginčus.

Paslaugų teikimo sutartis savo prigimtimi taip pat panaši ir į darbo sutartį. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo praktikoje akcentuojama, kad darbuotojas privalo dirbti tam tikrą darbą arba eiti tam tikras pareigas, o tai reiškia, kad jis turi atlikti ne konkrečias užduotis, o vykdyti tam tikrą darbo funkciją. Tuo darbo sutartis skiriasi nuo civilinių sutarčių: rangos, pavedimo, paslaugų teikimo, jungtinės veiklos (partnerystės). Civilinių sutarčių esmė – šalių įsipareigojimas atlikti tam tikrą iš anksto apibrėžtą užduotį, o darbo sutarties atveju darbuotojas privalo atlikti tam tikrą tęstinio pobūdžio funkciją, nesiejamą su

gaunamu rezultatu. Antra, atlikdamas darbo funkciją, darbuotojas privalo laikytis darbo tvarkos ir paklusti darbdavio nurodymams, o civilinėse sutartyse šalių pavaldumo nėra.¹⁹

Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos paaiškinime, dėl gyventojų, vykdančių individualią veiklą, prekių pardavimo ir paslaugų teikimo, Nr. (18.18-31-1)-R-537, išaiškinta, kad individualią veiklą vykdančio gyventojų santykiuose su kita sandorio šalimi neturi būti darbo santykiams būdingų požymių – susitarimo dėl darbo apmokėjimo, darbo vietos, darbo laiko ir funkcijų, atostogų ir panašiai. Tokiam gyventojui nesuteikiamos darbo priemonės, jis nėra pavaldus paslaugas perkančios įmonės vidinei tvarkai, vadovui. Jis pats sprendžia su savo veikla susijusius klausimus, pats dengia savo išlaidas, susijusias su veiklos vykdymu.²⁰

Apibendrinant galima teigti, kad esminis atlygintinų paslaugų ir darbo sutarties skirtumas yra tai, kad paslaugų teikėjas savarankiškai, naudodamasis savo darbo įrankiais ir finansiniais ištekliais, pats planuoja paslaugų teikimą ir atlieka tik tam tikrus konkrečius veiksmus, dėl kurių šalys susitarė. Tuo jis skiriasi nuo darbuotojo, dirbančio pagal darbo sutartį.

¹⁹ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2002 m. vasario 11 d. nutartis civilinėje byloje *Z.V. v. S.P.*, Nr. 3K-3-264/2002, kat. 2.1; 2.2; 65.

²⁰ Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos, paaiškinimas Nr. (18.18-31-1)-R-537, dėl gyventojų, vykdančių individualią veiklą, prekių pardavimo ir paslaugų teikimo [interaktyvus] 2005-01-17. [žiūrėta 2010-04-06]. Prieiga per internetą <<http://mic.vmi.lt/documentpublicone.do?id=100000838>>. [žiūrėta 2010-04-06].

2. ATLYGINTINŲ PASLAUGŲ SUTARTIES VYKDYMAS

Jau buvo minėta, kad atlygintinų paslaugų sutarties dalykas yra nematerialaus pobūdžio ar kitokios paslaugos kurios nesusijusios su materialaus objekto sukūrimu. Pagal sutartį paslaugų teikėjo atliekami veiksmai dažniausiai siejami su tam tikros srities išsilavinimu, žiniomis ar patirtimi, gebėjimais ir profesionalumu. Tačiau tai nėra absoliuti taisyklė. Paslaugų teikėjo ir kliento teisiniai santykiai grindžiami pasitikėjimu, nes klientas, neturėdamas pakankamai žinių, negali kontroliuoti paslaugų teikėjo ir duoti nurodymus visais paslaugų atlikimo klausimais ir tai lemia paslaugų teikėjo pareigas, tokias kaip veikti tik kliento interesais, saugoti kliento perduotą konfidencialią informaciją ir panašiai.²¹

2.1. Bendrieji sutarčių vykdymo principai

CK 6.38 straipsnis nustato, kad prievolės turi būti vykdomos sąžiningai, tinkamai bei nustatytais terminais pagal įstatymų ar sutarties nurodymus, o kai tokių nurodymų nėra – vadovaujantis protingumo kriterijais. Tai ne tik prievolių teisės bet ir visos civilinės teisės principai. Prievolės vykdymas - tai prievolės šalių tikslų įgyvendinimas, o kad šie tikslai būtų įgyvendinti, kiekviena prievolės šalis privalo tinkamai ją vykdyti. Prievolės vykdymui reikalavimus nustato tokie teisės principai kaip sąžiningumo, protingumo, teisingumo, taip pat įstatymas, sutartis, papročiai, profesinės etikos principai. Kiekviena šalis turi atlikti savo pareigas kuo ekonomiškiau, t.y. prievolė turi būti vykdoma kuo mažesnėmis ekonominėmis sąnaudomis, pačiu racionaliausiu būdu ir priemonėmis. Vykdydamos prievolę šalys turi bendradarbiauti, t.y. sudaryti tinkamas sąlygas prievolei vykdyti, keistis informacija. Jeigu vienai iš prievolės šalių prievolės vykdymas kartu yra ir profesinė veikla, tai ši šalis turi vykdyti prievolę pagal tai profesijai taikomus reikalavimus. Tai šaliai prievolės įvykdymui papildomus reikalavimus kelia profesinės etikos ir geros praktikos taisyklės, kodeksai ir panašiai.²²

CK 6.200 straipsnis reglamentuoja bendruosius sutarties vykdymo principus, kurie iš esmės sutampa su bendraisiais prievolių vykdymo principais. Šalys privalo vykdyti sutartį tinkamai ir sąžiningai, privalo bendradarbiauti ir kooperuotis, sutartį privalo vykdyti kuo ekonomiškesniu kitai šaliai būdu. To paties straipsnio 4 dalyje nustatoma

²¹ KABIŠAITIS, Andrius. Paslaugų sutartis – Lietuvos civilinės teisės naujovė(1). *JUSTITIA*, 2003, Nr. 5(47), p. 6-7.

²² MIKELĖNAS, Valentinas. *Lietuvos Respublikos civilinio kodekso komentaras: Šeštoji knyga. Prievolių teisė I tomas. 1-asis leid.* Vilnius: Justitia, 2003, p. 69-71.

pareiga šaliai dėti maksimalias pastangas sutarčiai įvykdyti, maksimaliai atidžiai ir rūpestingai.

2.1.1. Protingumas ir sąžiningumas

Protingumo ir sąžiningumo principas reikalauja, kad asmuo elgtųsi apdairiai, rūpestingai, atidžiai, teisingai ir sąžiningai. Protingumo kriterijus reiškia, kad asmens veiksmus konkrečioje situacijoje būtina vertinti pagal apdairaus, rūpestingo, atidaus, protingo asmens elgesio adekvačioje situacijoje etaloną. Pagal šį principą asmuo turi domėtis savo teisėmis ir pareigomis, o kilus neaiškumui - kreiptis pagalbos į advokatą ar kitas institucijas, teikiančias teisinę pagalbą.²³ Pareiga būti atidžiam, rūpestingam taikoma ne tik paprastam asmeniui, bet ir asmeniui, kuriam, atsižvelgiant į jo profesiją (gydytojui, advokatui ir panašiai), taikomi griežtesni protingumo, atidumo, atsargumo, dėmesingumo ir rūpestingumo reikalavimai.

Kiekvienu konkrečiu atveju vertinant ar paslaugų teikėjas buvo atidus, rūpestingas, reikia įvertinti visas aplinkybes kompleksiskai.

Kauno apygardos teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegija 2009 m. gruodžio 18 d. nutartyje civilinėje byloje *A.Š. ir J.R. v. UAB „Novaturas“*, Nr. 2A-1843-436/2009, kat. 54.3, vertino atsakovo atstovės Egipte R.P. veiksmus ir kvalifikavo jos elgesį kaip nerūpestingą ir neatidų. Ginčas tarp šalių kilo iš turizmo paslaugų teikimo sutarties, kuria atsakovas įsipareigojo suorganizuoti ieškovų kelionę į Egiptą ir apgyvendinti viešbutyje „Serenity Makadi Heights“. Ieškovų netenkino kambarių kokybė ir jie kreipėsi į atsakovo atstovę R.P. prašydami pakeisti kambarį. Ši kreipėsi į viešbučio administraciją kuri jai pažadėjo kambarį pakeisti. Po kelių dienų R.P. pasiteiravo ieškovų telefono žinute ar kambarį jiems pakeitė, tačiau jokio atsakymo negavo ir padarė išvadą, kad viskas tvarkoje ir daugiau tuo klausimu nesidomėjo. Teisėjų kolegija nusprendė, kad šios aplinkybės patvirtina, jog atsakovo atstovė Egipte R. P. ieškovų atžvilgiu elgėsi nerūpestingai ir neatidžiai. Žinodama ieškovų pretenzijas, ji turėjo pareigą galutinai išsiaiškinti, ar kambarys jiems pakeistas, t.y. ne telefono žinute kreiptis į turistus (tuo labiau, kad į klausimą iš jų negavo jokio atsakymo, todėl tikėtina, jog žinutė jų nepasiekė), o kreiptis į viešbučio administraciją. Teismas atkreipė dėmesį, jog pati liudytoja pripažino, kad tik viena telefono žinute pasiteiravo ieškovų dėl kambario pakeitimo, daugiau jokių pastangų išsiaiškinti padėti ir padėti turistams ji nesiėmė, nors jos, kaip atsakovo atstovės Egipte

²³ MIKELĖNAS, Valentinas *in Lietuvos Respublikos civilinio kodekso komentaras*: Pirmoji knyga. Bendrosios nuostatos. 1-asis leid. Vilnius: Justitia, 2001, p. 76-77.

pareiga taip pat buvo užtikrinti, kad turizmo paslauga būtų suteikta tinkamai ir kokybiškai. Šiuo atveju atstovės požiūris į šią pareigą buvo formalus ir turistai palikti likimo valiai. Dėl tokio nepakankamo atsakovo organizavimo, nepakankamai atidaus ir rūpestingo elgesio ieškovų atžvilgiu atsakovas taip pat privalo prisiimti atsakomybę už netinkamą sutarties vykdymą šiuo aspektu.

Iš šios nutarties aišku, kad atidumas ir rūpestingumas neturi būti formalūs. Atidus ir rūpestingas paslaugų teikėjas turi siekti rezultato, t.y. asmeniškai įsitikinti kad problema išspręsta ir klientas patenkintas paslaugos teikimu.

Sąžiningumas – tai vertybinis žmogaus elgesio matas. Profesorius Valentinas Mikelėnas teigia, kad šis principas yra ne tik teisinė bet ir psichologinė bei moralinė kategorija. Psichologiniu požiūriu sąžiningumas reiškia asmens vidinį įsitikinimą kad jis veikia taip kaip reikalauja teisė ir moralė. Tai subjektyvusis sąžiningumo požymis. Sprendžiant ar žmogus buvo sąžiningas, ar jis galėjo žinoti tam tikras aplinkybes, galėjo ką nors daryti ar nedaryti reikia atsižvelgti į tokius subjektyvius požymius kaip asmens amžius, išsilavinimas, žinių lygis, kvalifikacija, profesinė praktika ir panašiai. Sąžiningumas objektyviuoju požiūriu reiškia asmens elgesio sutikimą su tais kriterijais kuriuos yra nustačiusi moralė, teisė, nerašytos žmonių bendravimo, elgesio taisyklės.²⁴

Sąžiningumo svarbumas akcentuojamas CK 1.5 straipsnyje kaip bendras civilinių teisinių santykių dalyvių elgesio reikalavimas, CK 6.4 straipsnyje kaip viena iš prievolės šalių elgesio taisyklių, CK 6.38 straipsnyje kaip viena iš prievolės vykdymo taisyklių. Reikia paminėti ir CK 6.158 straipsnį, kuriame įtvirtintas sąžiningumo principas. Stasys Drazdauskas straipsnyje „Sąžiningumo principas Lietuvos sutarčių teisėje“²⁵ šio straipsnio prasmę aiškina remdamasis UNIDROIT Tarptautinių komercinių sutarčių principų 1.7. straipsniu, susiedamas CK 6.158 straipsnyje numatytą sąžiningumo principą su sąžiningu verslavimu, įvertinant objektyvųjį šalių elgesio standartą ir kuris neturėtų būti tapatinamas su subjektyviaja sąmone.

Teismų praktikoje sąžiningumas vertinamas taikant abu kriterijus kartu – ir objektyvųjį ir subjektyvųjį. Objektyviaja prasme sąžiningumas reiškia reikalavimą elgtis protingai, rūpestingai, teisingai. Subjektyviuoju požiūriu sąžiningumas vertinamas per

²⁴ MIKELĖNAS, Valentinas. *Prievolių teisė*. Pirmoji dalis. Serija „Naujasis civilinis kodeksas“, II tomas. Vilnius: Justitia, 2002, p. 193.

²⁵ *Teisė*, 2007, 65 tomas.

asmens vidinį santykį su realybe, psichikos būseną konkrečioje situacijoje.²⁶ Sąžiningumas yra preziumuojamas, tačiau įstatymuose gali būti nustatytos išimtys.

2.2. Kliento interesų prioritetas

CK 6.718 straipsnis nustato, kad teikdamas paslaugas, paslaugų teikėjas privalo veikti sąžiningai ir protingai, kad tai labiausiai atitiktų kliento interesus. Taip pat jis privalo veikti laikydamasis nusistovėjusios praktikos ir atitinkamos profesijos standartų, pagal sutarties sąlygas ir kliento nurodymus.

2.2.1. Sutarties sąlygų ir kliento nurodymų laikymasis

Paslaugų teikėjui ir klientui sudarius paslaugų teikimo sutartį atsiranda prievoliniai teisiniai santykiai. Šalys privalo laikytis sutarties sąlygų ir jas tiksliai vykdyti. Paslaugų teikėjas privalo teikti paslaugas ne tik pagal sutarties sąlygas bet ir pagal kliento reikalavimus.

CK 6.722 straipsnis nustato, kad paslaugų teikėjas privalo kliento reikalavimu pranešinėti jam visą informaciją apie paslaugų suteikimą ar teikimo eigą, pateikti ataskaitą ir perduoti klientui viską ką teikdamas paslaugas gavo kliento naudai. Nors šalims sutartyje leidžiama atsisakyti tokio informacijos teikimo, darbo autorės nuomone, tai padaryti būtų netikslinga. Tuo būtų pažeidžiamas šalių bendradarbiavimo principas, gali iškilti nereikalingų konfliktinių situacijų, klientas gali ginčyti atliktų paslaugų apimtį ar patį paslaugų atlikimo faktą. Kilus tokiam ginčui, pareiga įrodyti, kokios paslaugos suteiktos ir kiek tam sugaišta laiko (jei šalys buvo susitarusios dėl valandinio atlygio už suteiktas paslaugas), tenka paslaugų teikėjui. Jei paslaugų sutartis sudaryta raštu, tai sutarties įvykdymas taip pat yra sandoris, todėl ir jis turi būti rašytinės formos. Už atliktas paslaugas išrašytos sąskaitos-faktūros nėra pakankamas paslaugų atlikimo fakto įrodymas, nes tai asmens, reikalaujančio atlygio, vienašališkai surašytas dokumentas²⁷.

Tokios ataskaitos suteiktų klientui galimybę kontroliuoti kaip atliekamos paslaugos, ar jų atlikimas pateisina jo lūkesčius, ar paslaugos atliekamos sąžiningai, laikantis sutarties sąlygų, o gal paslaugų teikėjas tik imituoja paslaugų teikimą. Tokios informacijos teikimas paskatintų klientą ir paslaugų teikėją bendradarbiauti, keistis

²⁶ Vartotojų teisių apsauga vartojimo sutartiniuose santykiuose: teisinio reguliavimo ir teismų praktikos apžvalga. In *Teismų praktika* [interaktyvus]. 2009-03-24, Nr. 30 [žiūrėta 2010-11-16]. Prieiga per internetą: < http://www.lat.lt/4_tpbuletieniai/senos/nutartis.aspx?id=34108 > [žiūrėta 2010-11-16].

²⁷ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2009 m. liepos 3 d. nutartis civilinėje byloje *N.K. v. L.A.*, Nr. 3K-3-298/2009, kat. 114.3; 125.10.3.

informacija. Tai nustato bendradarbiavimo ir kooperavimosi principai. Paslaugų teikėjo pareigą kaupti informaciją apie suteiktas paslaugas, jų suteikimo aplinkybes nustato ir Europos teisės principų paslaugų teikimo sutartims 1:105 straipsnis (toliau vadinama PEL SC).²⁸

Kad prievolės šalys turi bendradarbiauti, padėti viena kitai įgyvendinti savo teises ir vykdyti pareigas, kylančias iš sutarties, informuoti viena kitą apie atsiradusias sąlygas, susijusias su prievolės vykdymu, pasisako ir Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegija 2006 m. sausio 23 d. nutartyje civilinėje byloje *AB Stomatologijos poliklinika v. Kauno miesto savivaldybės administracija*, Nr. 3K-3-11/2006, kat. 42.5; 42.7; 42.9; 42.10; 42.11.2; 54.1.

Vadovaujantis 6.724 straipsniu subsidiariai taikomas CK 6.658 straipsnis, kuriame įtvirtinta užsakovo teisė bet kuriuo metu tikrinti darbų atlikimo eigą ir kokybę, nesikišant į rangovo komercinę veiklą. Kliento pareigą būti aktyviam pabrėžia ir Lietuvos apeliacinio teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegija 2009 m. sausio 19 d. nutartyje civilinėje byloje *UAB „REAL ESTATE VILNIUS“ v. UAB „Adema“*, Nr. 2A-189/2009, kat. 2.1.28; 44.5.1, pasisakydama, kad vykdydamas paslaugų teikimo sutartį klientas nėra pasyvus. Jis turi teisę duoti nurodymus paslaugos teikėjui dėl sutarties vykdymo, reikalauti iš paslaugų teikėjo reikiamos informacijos ir su ja susipažinti, kontroliuoti sutarties vykdymą.

Panašus reglamentavimas nustatytas ir PEL SC. Paslaugų teikėjas, gavęs, kliento nurodymus dėl paslaugų teikimo, turi juos atidžiai išanalizuoti. Pagal PEL SC 1:110 straipsnį paslaugų teikėjas turi pareigą informuoti klientą, jei vykdant sutartį pagal jo nurodymus, pailgės paslaugų suteikimo laikas ar padidės kaina ar apskritai taps neįmanoma įvykdyti sutartį. Pagal to paties straipsnio 2 dalį paslaugų teikėjas turi įsitikinti, kad klientas suprato tokio išpėjimo turinį.²⁹ Tai atitinka šalių bendradarbiavimo ir ekonomiško principus.

Kliento nurodymai gali sukelti paslaugų teikėjui tam tikrų keblumų, nes dažniausiai klientas nėra tam tikros srities profesionalas ar specialistas ir jo duodami nurodymai gali prieštarauti paslaugų teikimo profesinėms taisyklėms ar net įstatymams. CK 6.718 straipsnio 3 dalyje įtvirtinta paslaugų teikėjo apsaugos garantija. Jei kliento nurodymai prieštarauja įstatymams, nusistovėjusioms profesinės veiklos taisyklėms, standartams,

²⁸ BARENDRECHT. M. *et al.* *Study group on an European Civil Code*. Principles of European Law. Service Contracts. Oxford: Oxford University Press, 2007, p.

²⁹ BARENDRECHT. M. *et al.* *Study group on an European Civil Code*. Principles of European Law. Service Contracts. Oxford: Oxford University Press, 2007, p. 248-249.

profesinės veiklos etikai ar sutarties sąlygoms, paslaugų teikėjas turi teisę atsisakyti vykdyti tokius nurodymus ir sutartį nutraukti.

Jei duodami nurodymai prieštarauja sutarties sąlygoms, tai paslaugų teikėjas gali laikyti tai kaip pasiūlymą pakeisti tam tikras sutarties sąlygas ar visą sutartį. Paslaugų teikėjas gali ir nenutraukti sutarties o vykdyti ją toliau pagal profesinę praktiką ir standartus, sąžiningumo bei protingumo principus, bendradarbiaudamas su klientu.

Kaip jau buvo minėta, paslaugų teikėjas privalo tiksliai vykdyti sutarties sąlygas. Tačiau neįmanoma visas galimas situacijas numatyti sutartyje ir jas aptarti. Gali atsitikti taip, kad susiklosčius tam tikrai situacijai, paslaugų teikėjui gali reikėti priimti skubius sprendimus kliento interesais. Teisę nukrypti nuo sutarties sąlygų ar kliento nurodymų numato CK 6.718 straipsnio 4 dalis. Tačiau paslaugų teikėjui leidžiama nukrypti tik esant kelioms sąlygoms:

- 1) jeigu yra tam tikros konkrečios aplinkybės kurios buvo nežinomos iš anksto sudarant sutartį ar atsirado staiga ir dėl kurių negalimas sutarties vykdymas pagal jos sąlygas ar kliento reikalavimus;
- 2) jeigu toks nukrypimas dėl tam tikrų aplinkybių yra būtinas kliento interesams apsaugoti arba nenukrypus nuo sutarties sąlygų ar kliento nurodymų teikti paslaugas taptų sunkiau arba neįmanoma;
- 3) jeigu paslaugų teikėjas negalėjo iš anksto pranešti klientui apie atsiradusias aplinkybes, būtinumą nukrypti nuo sutarties ir dėl to negalėjo gauti jo nurodymų.

Šias sąlygas reikėtų aiškinti remiantis protingumo ir sąžiningumo kriterijais, nes tiksliai nustatyti išankstinių įspėjimo terminų, grėsmės kliento interesams apimties neįmanoma, todėl kiekvienu atveju jie turi būti apibrėžiami skirtingai, atsižvelgiant į faktines aplinkybes ir nepažeidžiant šalių interesų pusiausvyros.

Kliento interesai, dėl kurių paslaugų teikėjas gali nukrypti nuo sutarties sąlygų ar kliento nurodymų, tai siekis apsaugoti kliento gyvybę, sveikatą, turtą, siekis išvengti labai didelių nuostolių, sutarties pabrangimo. CK 6.718 straipsnio 4 dalyje numatoma, kad kai tik tampa galima, paslaugų teikėjas privalo pranešti apie nukrypimus. Konkretaus termino įstatymas nenustato, todėl reikėtų pranešti atsižvelgiant į sąžiningumo ir protingumo kriterijus.³⁰

³⁰ KABIŠAITIS, Andrius. Paslaugų sutartis – Lietuvos civilinės teisės naujovė(2). *JUSTITIA*, 2003, Nr. 6(48), p. 4-5.

2.2.2. Konfidencialumas

Vykdydamos paslaugų teikimo sutartį šalys gali sužinoti informaciją kuri nėra vieša. Dėl šių priežasčių šalys turi konfidencialumo pareigą. Paslaugų teikėjas neturi teisės tretiesiems asmenims, išskyrus įstatymų numatytus atvejus, atskleisti konfidencialią informaciją, kuri jam tapo žinoma teikiant paslaugas. Subsidiariai taikant CK 6.668 straipsnį, klientas turi teisę duoti sutikimą atskleisti informaciją apie save.³¹

Be konfidencialumo pareigos, paslaugų teikėjas turi ir lojalumo klientui pareigą. Tokia pareiga turi būti suprantama kaip paslaugų teikėjo pareiga neveikti prieš kliento interesus, nežlugdyti jo pasitikėjimo, neišnaudoti kliento savo asmeniniams savanaudiškiems tikslams.³²

Paslaugų teikėjas, vykdydamas sutartį, gali sužinoti daug įvairios informacijos, kuri gali paveikti trečiųjų asmenų teises ir teisėtus interesus. Paslaugų teikėjas turi imtis visų priemonių kad tokių asmenų interesai būtų apsaugoti.³³

Darbo autorės nuomone, esant dabartinei rinkos situacijai, vykstant aršioms konkurencinėms kovoms, konfidencialumo ir lojalumo klientui pareigos yra labai svarbios. Tiek paslaugų teikėjas, tiek klientas, turėtų gerbti vienas kitą ir neplatinti sužinotos konfidencialios informacijos. Šiuolaikiniame verslo pasaulyje pagarba klientui ir verslininkui palengvina bendradarbiavimą, keitimąsi informacija ir, žinoma, pagerina teikiamų paslaugų kokybę.

Konfidencialumo pareiga, kaip speciali taisyklė, nustatyta ir CK 6.736 straipsnyje. Šio straipsnio 1 dalyje sakoma, kad asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikėjas negali jokiems kitiems asmenims be paciento sutikimo suteikti informacijos apie pacientą ar teikti medicinos dokumentus ar jų kopijas. Jei informacija vis tiek teikiama tai ji negali daryti žalos paciento ar kito asmens privataus gyvenimo interesams. Asmens privataus gyvenimo neliečiamumą užtikrina ir Lietuvos Respublikos Konstitucijos 22 straipsnis.³⁴

³¹ KABIŠAITIS, Andrius. Paslaugų sutartis – Lietuvos civilinės teisės naujovė(2). *JUSTITIA*, 2003, Nr. 6(48), p. 7.

³² KABIŠAITIS, Andrius. Paslaugų sutartis – Lietuvos civilinės teisės naujovė(2). *JUSTITIA*, 2003, Nr. 6(48), p. 7.

³³ KABIŠAITIS, Andrius. Paslaugų sutartis – Lietuvos civilinės teisės naujovė(2). *JUSTITIA*, 2003, Nr. 6(48), p. 7.

³⁴ Žinios, 1992, Nr. 33-1014 (su pakeitimais ir papildymais).

2.2.3. Pareiga suteikti informaciją

CK 6.719 straipsnis imperatyviai įpareigoja paslaugų teikėją suteikti klientui išsamią informaciją dar prieš sudarant paslaugų sutartį. Tai informacija susijusi su teikiamų paslaugų prigimtimi, jų teikimo sąlygomis, paslaugų kaina, paslaugų teikimo terminais, galimomis pasekmėmis bei kitokia informacija, kuri gali turėti įtakos kliento apsisprendimui sudaryti sutartį. Normos tikslas – apsaugoti kliento interesus, todėl informacijos sąrašas nėra baigtinis. Pareiga informuoti yra susijusi su paslaugų teikėjo pareiga veikti sąžiningai ir protingai. Pareigą paslaugų teikėjui suteikti papildomą, specifinę informaciją numato ir kiti CK straipsniai bei įstatymai.

Paslaugų teikėjas privalo pateikti informaciją kuri yra būtina klientui, visapusiška, teisinga, neklaidinanti, išsami, nustatytos formos ir turinio.

Būtina informacija yra tokia, kuri suteikia klientui galimybę sužinoti paslaugos savybes, pobūdį, kainą, jos pokyčius (jei jie galimi), neigiamų padarinių atsiradimą, jų atsiradimo tikimybę ir sąlygas, paslaugų suteikimo terminą ar konkretų laiką per kurį paslauga bus suteikta ir panaši informacija. Tik žinodamas būtiną informaciją klientas gali priimti pagrįstą sprendimą sudaryti sutartį su konkrečiu paslaugų teikėju. Tačiau nereikia pamiršti bendradarbiavimo principo, t.y. ne tik paslaugų teikėjas turi pateikti visapusišką informaciją klientui bet ir klientas turi aktyviai dalyvauti siekdamas gauti informaciją, teirautis paslaugų teikėjo apie jo teikiamas paslaugas, teikimo sąlygas ir visos kitos informacijos kuri jam svarbi sprendimui priimti. Juk paslaugų teikėjas privalo suteikti tik tą pagrindinę informaciją be kurios klientui būtų labai sunku ar apskritai neįmanoma priimti sprendimo.³⁵ Informacijos gavimas prieš sudarant sutartį klientui svarbus dar ir tuo, kad jis gali paslaugų teikėjo siūlomas sąlygas palyginti su kitų paslaugų teikėjų pasiūlymais.³⁶

Paslaugų teikėjo teikiama informacija turi būti visapusiška, t.y. turi sudaryti galimybę klientui gauti kuo objektyvesnių žinių apie paslaugos teikimą. Informacija turi tiek skatinti klientą naudotis paslaugų teikėjo paslaugomis, tiek atskleisti jo trūkumus, galimus neigiamus padarinius. Ši informacija turi būti teisinga, neklaidinanti kliento. Teisinga informacija yra tokia kuri atitinka tikrovę, kuri bus numatyta pačioje paslaugų teikimo sutartyje. Informacija neturi būti pateikiama taip kad suviliotų klientą, ji turi atitikti sutarties sąlygas. Reikia pastebėti, kad klaidinančios informacijos suteikimas gali

³⁵ KABIŠAITIS, Andrius. Paslaugų sutartis – Lietuvos civilinės teisės naujovė(2). *JUSTITIA*, 2003, Nr. 6(48), p.6.

³⁶ BARENDRECHT, M. *et al.* *Study group on an European Civil Code*. Principles of European Law. Service Contracts. Oxford: Oxford University Press, 2007, p. 133.

sąlygoti tai, kad paslaugų teikimo sutartis bus pripažinta netinkamai įvykdyta ar pripažinta negaliojanti remiantis bendrosiomis sandorių negaliojimo taisyklėmis.³⁷ Šią nuostatą taiko ir teismai sprendami tarp šalių kylančius ginčus.

Vilniaus apygardos teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegija 2009 m. gruodžio 9 d. nutartimi civilinėje byloje *I.B. v. UAB „Tez tour“*, Nr. 2A-1061-611/2009, kat. 44.6; 54.3; 121.15; 121.18; 121.21, sprendė ginčą tarp šalių dėl neteisingos informacijos pateikimo. Šalys sudarė turizmo paslaugų teikimo sutartį, susitarė dėl kelionės į Turkiją ir nakvynės viešbutyje „Ambiente“. Ieškovas pageidavo šeimyninio kambario, nes vyko atostogauti su šeima. Ieškovas buvo patikintas, kad jam užsakytas šeimyninis kambarys, būtent toks, kokio nuotraukos buvo patalpintos kelionių kataloge kuris buvo neatsiejamas turizmo paslaugų teikimo sutarties priedas. Nuvykus į viešbutį ieškovui buvo suteiktas kitas, žymiai mažesnis kambarys. Kad gautų tokį kambarį kurio tikėjosi, ieškovas privalėjo primokėti. Teismas pažymėjo, kad atsakovas privalėjo ieškovui suteikti išsamią, neklaidinančią informaciją apie apgyvendinimo tipą, objekto vietą, kategoriją ar patogumų lygį ir pagrindinius ypatumus bei klasę (pagal atitinkamas priimančiosios valstybės taisykles), kad ieškovas galėtų susidaryti nuomonę ir padaryti tinkamą pasirinkimą. Pagal atsakovo pateiktą informaciją kataloge bei liudytojos, atstovavusios atsakovą sutarties sudarymo metu, patikintas ieškovas pagrįstai ir protingai tikėjosi, kad viešbutyje gaus numerį su dviem atskirais kambariais, tokį kokio ir pageidavo. Teismas pasisakė, kad pateikdamas klaidinančią informaciją atsakovas nesuteikė ieškovo protingų lūkesčių atitinkančios turizmo paslaugos, tuo pasireiškė jo neteisėti veiksmai, dėl tokių veiksmų ieškovas patyrė nuostolius, todėl yra visos būtinos sąlygos taikyti atsakovui atsakomybę.

CK 6.719 straipsnio 2 dalyje informacijos teikimui keliami griežtesni reikalavimai jei teikiamos paslaugos yra viešos arba jų teikimas yra paslaugų teikėjo verslas. Tokiu atveju turi būti sudarytos sąlygos viešai susipažinti su informacija paslaugų teikėjo buveinėje ar kitoje kiekvienam galimam klientui laisvai prieinamoje vietoje. Sąlygos susipažinti turi būti suteikiamos ne pavieniams, o visiems asmenims. Pavyzdžiui, su turizmo paslaugų teikimo sutarties standartinėmis sąlygomis galima susipažinti kelionių organizatoriaus UAB „Novaturas“ interneto tinklalapyje adresu <http://www.novaturas.lt/tp_body2.php?id=1190122026> [žiūrėta 2010-04-08]. Skiltyje „Informacija“ pateikiama sekanti informacija turistams: civilinės aviacijos ir imigracijos reikalavimai atvykstantiems į Egiptą, informacija apie Rusijos piliečių įvažiavimo į

³⁷ KABIŠAITIS, Andrius. Paslaugų sutartis – Lietuvos civilinės teisės naujovė(2). *JUSTITIA*, 2003, Nr. 6(48), p.6.

Kroatiją tvarką, informacija apie orientacinius oro uostų mokesčius, informacija apie banglenčių sporto inventoriaus transportavimo Egipte tvarką, draudžiamų vežti skrydžiais daiktų sąrašas ir kita turistams svarbi informacija.

Lietuvos Respublikos Seimas 2009 m. gruodžio 15 d. priėmė Lietuvos Respublikos paslaugų įstatymą³⁸ kurio 13 straipsnyje nurodyta informacija, kurią paslaugų teikėjas privalo papildomai pateikti paslaugų gavėjui. Tai informacija apie paslaugų teikėją: jo pavadinimas, teisinis statusas ir teisinė forma, buveinės adresas ir kontaktiniai duomenys (adresas, fakso numeris, elektroninio pašto adresas, telefono numeris), pridėtinės vertės mokesčio mokėtojo kodas (jei paslaugų teikėjas yra tokio mokesčio mokėtojas), viešo registro (jei paslaugų teikėjas įregistruotas viešame registre) pavadinimas ir registracijos kodas arba lygiaverčiai identifikavimo duomenys iš registro. Jei paslaugoms teikti būtinas leidimas, tai turi būti nurodomi leidimą išdavusios Lietuvos Respublikos kompetentingos institucijos duomenys: pavadinimas, adresas ir kontaktiniai duomenys. Taip pat paslaugų teikėjui privalu pateikti informaciją apie paslaugų teikėjo vykdomas kelias skirtingas veiklas ir jungtinės veiklos (partnerystės) pagrindu vykdomas kelias skirtingas veiklas kurios tiesiogiai susijusios su teikiama paslauga, taip pat apie priemones, kurių buvo imtasi siekiant išvengti interesų konflikto. To paties straipsnio 2 dalis numato kad paslaugų teikėjas gali pasirinkti būdą informacijai pateikti. Jis gali šią informaciją teikti savo iniciatyva ar gavėjui prieinamoje vietoje, taip pat vietoje, kurioje sudaroma sutartis ar teikiama paslauga ar elektroninėmis priemonėmis teikėjo nurodytu adresu. Taip pat ši informacija gali būti įtraukta į paslaugų teikėjo paslaugų gavėjui pateikiamus informacinius dokumentus, kuriuose išsamiai aprašyta atitinkama paslauga.

Jei paslaugų teikėjui yra taikomi elgesio kodeksai ar jis yra prekybos asociacijų ar profesinių organizacijų, numatančių ginčų sprendimo ne teismo tvarka galimybę, narys, tai Paslaugų įstatymo 13 straipsnio 6 dalis nustato pareigą tai įtraukti į paslaugų gavėjui pateikiamus informacinius dokumentus.

Turbūt svarbiausia paslaugų gavėjui yra tai, kad Paslaugų įstatymas įpareigoja paslaugų teikėją suteikti išsamius kontaktinius duomenis, kuriais būtų galima greitai su juo susisiekti, teirautis informacijos apie teikiamas paslaugas ar pateikti skundą. Taip pat paslaugų gavėjas įpareigojamas suteikti informaciją apie ginčų sprendimo ne teismo tvarka galimybę.

CK 6.727 straipsnio 1 dalyje reglamentuojama kokią informaciją turi suteikti asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikėjas pacientui. Tai informacija apie jo sveikatos būklę, ligos diagnozę, galimus gydymo būdus, gydymo prognozę bei kitas aplinkybes

³⁸ Valstybės žinios, 2009-12-28, Nr. 153-6901.

kurios gali turėti įtakos paciento apsisprendimui sutikti ar atsisakyti siūlomo gydymo. Jei pacientas atsisako siūlomo gydymo jam turi būti suteikiama informacija apie galimas pasekmes. Visa ši informacija turi būti pateikiama pacientui suprantama forma, paaiškinant specialius terminus. Šio straipsnio 2 dalis numato, kad paslaugų teikėjas šios informacijos gali pacientui ir nesuteikti. Bet tai gali būti padaryta tik išskirtiniais atvejais ir tik tuomet jei tai padarytų didelę žalą pacientui, pakenktų jo sveikatai ar net sukeltų pavojų jo gyvybei. Tokiais atvejais tokia informacija pateikiama paciento atstovui.

Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo³⁹ 5 straipsnyje išplečiamas pacientui teiktinos informacijos sąrašas nurodant, kad pacientas turi teisę gauti informaciją apie sveikatos priežiūros įstaigoje teikiamas paslaugas, jų kainas ir galimybes jomis pasinaudoti. Taip pat pacientas turi teisę gauti informaciją apie jam sveikatos paslaugant teikiantį sveikatos priežiūros specialistą, jo vardą, pavardę, taip pat ir jo profesinę kvalifikaciją. Išrašant pacientą iš sveikatos priežiūros įstaigos į namus ar siunčiant į kitą sveikatos priežiūros įstaigą, pacientui turi būti išsamiai paaiškintas tokio sprendimo pagrindimas ir tolesnės sveikatos priežiūros tęstinumas. Apie tokios informacijos gavimą pacientas turi patvirtinti savo parašu.

CK 6.731 straipsnyje įtvirtinta paciento pareiga suteikti asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikėjui informaciją ir pagalbą, kuri yra reikalinga norint įvykdyti sutartį. Pacientas tai turi daryti kiek įstengdamas.

CK 6.748 straipsnis reglamentuoja kokia informacija turi būti pateikiama turizmo paslaugų teikimo atveju. Tai informacija apie kelionės maršrutą, teikiamas kelionėje paslaugas ir išsipareigojimus, valiutų keitimo sąlygas ir tvarką, valstybių sienų perėjimo tvarką, lankomų vietų epidemiologinę būklę, profilaktines priemones, vakcinaciją, dokumentų ir turistinės kelionės sutarties informavimo tvarką bei sąlygas, nurodyti su pasu ir vizomis susijusius reikalavimus, iki turisto išvykimo nurodyti tarpines stotis, keleivio vietą transporto priemonėje, kelionės organizatoriaus atstovo duomenis ryšiams palaikyti. Šis informacijos sąrašas nėra baigtinis.

³⁹ Žinios, 1996, Nr. 102-2317. Nauja įstatymo redakcija patvirtinta įstatymu Nr. XI-499, 2009-11-19, Valstybės žinios, 2009, Nr. 145-6425 (2009-12-08).

2.3. Maksimalus atidumas ir rūpestingumas

Atsižvelgiant į tai, kad paslaugų teikėjas yra savo srities profesionalas, iš jo reikalaujama maksimalaus atidumo ir rūpestingumo. CK 6.732 straipsnis nustato, kad asmuo, teikdamas asmens sveikatos priežiūros paslaugas turi užtikrinti tokį rūpestingumo laipsnį, kokio tikimasi iš sąžiningo tokių paslaugų teikėjo. Jei paslaugų teikėjo rankose atsiduria brangiausias turtas – žmogaus gyvybė, sveikata ar laisvė, jis turi elgtis ypatingai rūpestingai, atidžiai, atsargiai ir kvalifikuotai.

Apie tai yra pasisakęs Lietuvos Aukščiausiasis Teismas civilinėje byloje *L.M.S. v. Kauno Raudonojo Kryžiaus ligoninė*. Daugeliui profesijų (taip pat ir gydytojo profesijai) būdinga tai, kad jos yra susiję su didesne rizika padaryti žalą kitiems asmenims. Dėl šios priežasties tokių profesijų atstovams, kaip jau minėta, yra taikomi griežtesni atidumo, atsargumo, dėmesingumo, rūpestingumo reikalavimai. Taigi, jų civilinę atsakomybę gali lemti bet kuri, net ir pati lengviausia kaltės forma, t.y. bet koks neatidumas, nerūpestingumas, nedėmesingumas, nepakankamas profesinės pareigos atlikimas, profesinės etikos taisyklių pažeidimas ir panašiai. Vertinant gydytojo veiksmus ir sprendžiant jo kaltės klausimą, turi būti taikomas atidaus, dėmesingo, rūpestingo, kvalifikuoto gydytojo elgesio standartas. Paprastai gydytojas negali garantuoti, kad bus pasiektas konkretus rezultatas, pavyzdžiui, kad ligonis bus išgydytas. Darytina išvada, kad pacientą ir gydytoją (sveikatos priežiūros įstaigą) sieja prievolė, kurios turinį sudaro gydytojo pareiga užtikrinti, kad ši prievolė būtų vykdoma dedant maksimalias pastangas, t.y. užtikrinant maksimalų atidumo, rūpestingumo, atsargumo ir kvalifikuotumo laipsnį. Taigi sprendžiant dėl gydytojų kaltės, būtina atsakyti į klausimą, ar tikrai medicininės paslaugos buvo teikiamos dedant maksimalias atidumo, rūpestingumo, dėmesingumo, atsargumo pastangas. Šiuo tikslu turi būti remiamasi ne tik teisės aktu, reglamentuojančių medicininių paslaugų teikimą, bet ir gydytojų profesinės etikos nuostatomis. Atidumo, dėmesingumo, rūpestingumo, atsargumo, kvalifikuotumo stoka, profesinės etikos taisyklių pažeidimas profesinės atsakomybės atveju yra tolygu profesionalo kaltei.⁴⁰

Civilinėje byloje *R.V., D.L.V., v. VšĮ Kauno 2-oji klinikinė ligoninė* Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegija pasisakė, kad sveikatos priežiūros paslaugų teikimo maksimalių pastangų principas reikalauja, kad gydytojas ir gydymo įstaiga atliktų viską kas numatyta ir įmanoma gydant konkretų susirgimą. Jei ligos algoritme yra nurodytas tyrimų darymas, tai jie turi būti atlikti, o ne daromos

⁴⁰ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2001 m. lapkričio 14 d. nutartis civilinėje byloje *L.M.S. v. Kauno Raudonojo Kryžiaus ligoninė*, Nr. 3K-3-1140/2001, kat. 39.6.2.12.

hipotetinės išvados dėl būsimų tyrimų rezultatų ir jų spėjamos įtakos. Numatytų tyrimų neatlikimas sudaro prielaidas, kad diagnozės išvada bus paremta nepakankamais duomenimis. Iš to Teismas padarė išvadą, kad buvo neužtikrintas sveikatos priežiūros paslaugų teikimas reikiamu lygiu ir veikiant maksimaliai rūpestingai ir atidžiai.⁴¹

Iš aukščiau pateiktų nutarčių matyti, kad teismai skiria didelį dėmesį maksimaliam atidumui, rūpestingumui kai paslaugų teikėjas yra savo srities profesionalas – medikas.

Reikia pastebėti, kad rūpestingas ir atidus turi būti ne tik paslaugų teikėjas bet ir klientas. Apie tai pasisakė Kauno apygardos teismas sprenddamas iškilusį ginčą tarp V.G. ir UAB „Tele2“ dėl telefono ryšio paslaugų teikimo sutarties. Ginčas kilo dėl to, kad ieškovei nuvykus į Kybartų mstl. (Vilkaviškio raj.) jos mobilusis ryšio telefonas prisijungė prie kito tinklo ko pasėkoje buvo apskaityti 7 tarptautinio ryšio išeinantys bei įeinantys skambučiai. Teisėjų kolegija nusprendė, kad pati ieškovė kalta kad jos mobilusis telefonas prisijungė prie kito operatoriaus tinklo nes jame buvo nustatytas automatinis o ne rankinis tinklo paieškos režimas. Taip pat ieškovė nebuvo pakankamai atidi, rūpestinga ir apdairi, nes telefono ekrane rodomas operatoriaus tinklas, paprastai gaunamas ir pranešimas apie operatoriaus pasikeitimą. Taip pat ieškovė, žinodama kad vyksta į pasienio zoną, galėjo gauti informaciją apie galimą operatoriaus pasikeitimą, nes tokia informacija yra patalpinta atsakovo interneto svetainėje.⁴²

2.4. Profesinė praktika ir standartai

Paslaugų teikėjas paprastai būna tam tikros profesijos atstovas teikiantis paslaugas pagal savo profesiją, todėl jis turėtų veikti ne tik kaip protingas ir sąžiningas žmogus, bet ir kaip patyręs, savo darbą išmanantis profesionalas. Teisės aktuose, etikos kodeksuose tam tikroms paslaugoms gali būti keliami papildomi reikalavimai ar standartai. Paslaugų teikėjas negali mažinti teikiamų paslaugų kokybės, keliamų reikalavimų ar taikyti žemesnių standartų. Paslaugų teikėjas turi stengtis suteikti aukštesnės kokybės paslaugas nei reikalaujama teisės aktuose. Darbo autorė mano, kad paslaugų teikėjas turėtų nuolat tobulėti savo profesinėje srityje, sekti naujoves, įsisavinti ir teikiant paslaugas naudoti naujausias pažangias technologijas. Tačiau, tai daryti jis turėtų atsakingai,

⁴¹ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2003 m. gruodžio 8 d. nutartis civilinėje byloje *R.V., D.L.V. v. Viešoji įstaiga Kauno 2-oji klinikinė ligoninė*, Nr. 3K-3-1180/2003, kat. 39.2.4; 39.3; 39.6.2.1.

⁴² Kauno apygardos teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2009 m. gruodžio 23 d. nutartis civilinėje byloje *G.V. v. UAB „Tele2“*, Nr. 2A-1740-601/2009, kat. 42.9; 42.10; 42.11.1; 45.2; 121.18; 121.21.

bendradarbiaudamas su klientu, suteikdamas informaciją apie savo kvalifikaciją, paslaugų atlikimo būdus.

2.5. Paslaugų teikimas pasitelkiant trečiuosius asmenis

CK 6.50 straipsnio 1 dalyje numatyta, kad prievolę visiškai ar iš dalies gali įvykdyti trečiasis asmuo, išskyrus atvejus, kai šalių susitarimas ar prievolės esmė reikalauja, kad skolininkas ją įvykdytų asmeniškai. CK 6.717 straipsnio 1 dalis numato specialiąją taisyklę – paslaugų teikėjas privalo paslaugas teikti pats, jeigu sutartis nenumato ko kito. Paslaugų sutarties dalykas iš esmės nėra dalus, o paslaugų teikėjas pasirenkamas pagal jo žinias, gebėjimus, dalykines savybes, patirtį toje verslo srityje, dalykinę reputaciją, pasirengimą teikti paslaugas, techninę bazę. Klientas tikisi, kad įsigys tinkamos kokybės paslaugas. Klientui daug svarbiau kas jam teikia paslaugas o ne vien tik paslaugos suteikimas.⁴³ Paslaugų sutartyje galima numatyti ar susitarti, kad paslaugas ar tik tam tikrą jų dalį teiks kitas asmuo, o ne pats paslaugų teikėjas. Darbo autorės manymu, tikslinga būtų sutartyje tiksliai nurodyti kokias konkrečias paslaugas teiks sutartį sudaręs paslaugų teikėjas, o kokias kiti asmenys. Tai svarbu išsiaiškinti ir siekiant atriboti paslaugų teikėjo ir kito asmens, teikiančio paslaugas, atsakomybę, nes remiantis CK 6.717 straipsnio 4 dalimi kai paslaugas teikia keli asmenys jiems taikoma solidarioji civilinė teisinė atsakomybė.

Reikia atskirti paslaugų teikėjo teisę dalies paslaugų teikimą perleisti kitam asmeniui ir paslaugų teikėjo teisę pasitelkti trečiuosius asmenis teikiant paslaugas. Jau minėta, kad paslaugų teikėjas gali leisti dalį paslaugų teikti kitam asmeniui tik kai tai aptarta sutartyje. Pasitelkti trečiuosius asmenis jis gali visuomet, išskyrus tuos atvejus kai tai tiesiogiai draudžiama sutartimi⁴⁴. Toks reglamentavimas numatytas CK 6.717 straipsnio 3 dalyje ir jis yra reikalingas, nes vienam asmeniui gali būti sudėtinga teikti paslaugas net jei jis turi pakankamai žinių ir gebėjimų. Pasitelkdamas trečiuosius asmenis paslaugų teikėjas siekia kaip galima kokybiškiau ir greičiau suteikti paslaugas pasinaudodamas trečiųjų asmenų žiniomis, gebėjimais, fizine jėga ar technine baze.

Būdamas protingas ir rūpestingas, paslaugų teikėjas privalo tinkamai pasirinkti trečiuosius asmenis, kontroliuoti jų veiklą. CK 6.717 straipsnio 3 dalis nustato specialiąją, gana griežtą taisyklę – paslaugos teikėjas, pasitelkę trečiuosius asmenis, atsako klientui

⁴³ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2008 m. liepos 18 d. nutartis civilinėje byloje *B.Š. ir D.Š. v. UAB „Tez tour“*, Nr. 3K-3-386/2008, kat. 44.6; 44.7; 54.3.

⁴⁴ KABIŠAITIS, Andrius. Paslaugų sutartis – Lietuvos civilinės teisės naujovė(1). *JUSTITIA*, 2003, Nr. 5(47), p. 8.

už tinkamą sutarties vykdymą. Ši nuostata yra imperatyvi, todėl sutarties šalys sutartimi negali jos pakeisti. Jeigu pasitelkus trečiuosius asmenis klientui paslauga nebuvo suteikta ar buvo suteikta netinkamai ir dėl to klientas patyrė neigiamų padarinių, nuostolius privalo atlyginti paslaugų teikėjas, nors žala klientui ir būtų atsiradusi dėl trečiųjų asmenų veikimo ar neveikimo.⁴⁵ Apie tai pasisako ir Lietuvos teismai nagrinėdami bylas.

Lietuvos Aukščiausiosios Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegija 2004 m. spalio 6 d. nutartimi civilinėje byloje *G.V.L., D.J. ir K.J. v. UAB „Novaturas“*, Nr. 3K-3-524/2004, kat. 16.9; 39.6.2.13; 39.7; 49.3; 54, sprendama ginčą tarp šalių, kuris kilo iš turizmo paslaugų teikimo sutarties, pasisakė dėl turizmo paslaugų teikėjo atsakomybės už trečiuosius asmenis. Turistinės kelionės metu, skraidinant turistus į Turkijos miestą Antaliją, dingo jų bagažas, kuris turistams buvo gražintas tik grįžus iš turistinės kelionės. Turizmo paslaugų teikėjas UAB „Novaturas“ turizmo paslaugų sutarčiai įvykdyti – turistų ir bagažo vežimui - pasitelkė trečiuosius asmenis, aviakompaniją „Atlasjet“. Teisėjų kolegija pasisakė, kad tai neatleidžia kelionės organizatoriaus nuo atsakomybės pagal kelionės sutartį. Paslaugos teikėjas pasitelkti trečiuosius asmenis, teikdamas paslaugas, gali visais atvejais, kai to tiesiogiai nedraudžia sutartis. Sutartis su paslaugų teikėju sudaroma dėl jo turimų dalykinių savybių, todėl jis pats ir turi suteikti paslaugas, tačiau jas teikdamas gali naudotis kitų asmenų pagalba, nes ne visada vienas asmuo gali atlikti visus veiksmus. Teisėjų kolegija konstatavo, kad ieškovų (turistų) ir trečiojo asmens, suteikusių kelionės organizatoriui UAB „Novaturas“ vežimo paslaugas, nesieja teisiniai santykiai, pastarasis nėra turizmo paslaugų sutarties šalis, todėl teisinė atsakomybė – atlyginti neturtinę žalą – taikytina kelionės organizatoriui, kai turistas lieka nepatenkintas kelione dėl neviseškai tinkamai įvykdytos sutarties, nors ta sutarties dalis ir buvo vykdoma paslaugos teikėjo pasitelkto trečiojo asmens.

Šioje byloje teisėjų kolegija taip pat pasisakė dėl paslaugų teikėjo atsakomybės vykdant atlygintinų paslaugų sutartį, pabrėždama, kad UAB „Novaturas“ yra kelionės organizatorius, t. y. asmuo, kuris įstatymų nustatyta tvarka ir sąlygomis verčiasi turizmo verslu ir savo vardu viešai siūlo teikti turizmo paslaugas. CK 6.256 straipsnio 4 dalis nustato, kad verslininko sutartinė atsakomybė atsiranda be kaltės. Verslas yra veikimas savo rizika, todėl verslininkas turi prisiimti neigiamų savo veiklos padarinių riziką (rūpestingai pasirinkti trečiuosius asmenis išipareigojimams įvykdyti, turėti galimybių kontroliuoti jų veiklą ir panašiai). Verslininkui sutartinė civilinė atsakomybė nebus taikoma tuo atveju, jei jis įrodo, kad prievolės neįvykdė ar netinkamai ją įvykdė dėl

⁴⁵ KABIŠAITIS, Andrius. Paslaugų sutartis – Lietuvos civilinės teisės naujovė(1). *JUSTITIA*, 2003, Nr. 5(47), p. 9.

nenugalimos jėgos. Teismas nustatė, kad kelionės organizatorius konkrečioje situacijoje (neatvežus turistų bagažo) nebuvo pakankamai rūpestingas ir atidus turistams. Turistai liko kelione nepatenkinti dėl suteiktos paslaugos dalies, kuri yra susijusi su kelionės organizatoriaus teikiamomis paslaugomis, šios paslaugos teikimas yra numatytas kelionės sutartyje. Jeigu dėl netinkamo sutarties vykdymo, už kurį atsako kelionės organizatorius, turisto pagrįsti ir protingi lūkesčiai neišsipildo, jis turi teisę reikalauti atlyginti neturtinę žalą.

Civilinėje byloje *A.P., R.D.P. v. UAB „Stella Viae“, UAB „Busturas“* Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus išplėstinė septynių teisėjų kolegija sprendė ginčą tarp šalių dėl žalos atlyginimo, kuri atsirado dėl pavogto ieškovų bagažo iš Italijos viešbučio „*Ressidence le Torri*“ kambario. Ieškovės sudarė su UAB „Busturas“ turistinės kelionės sutartį. Teisėjų kolegija padarė išvadą, kad kelionių organizatorius nebuvo pakankamai rūpestingas ir atidus pasirinkdamas šį viešbutį kaip tretįjį asmenį savo įsipareigojimams pagal sutartį įvykdyti, nes į klientų kambarį naktį galėjo patekti pašaliniai asmenys. UAB „Busturas“ buvo pripažintas atsakingu ne už įvykdytą vagystę, nes pats vagystės faktas kaip galima rizika neapima jo suteiktų paslaugų, o už tai, kad jis nenumatė tokio fakto ir neapsaugojo klientų⁴⁶.

Apibendrinant aukščiau pateiktas nutartis darbo autorė daro išvadą, kad paslaugų teikėjas turi būti labai atidus pasirinkdamas trečiuosius asmenis savo prisiimtiems įsipareigojimams vykdyti ir juos kontroliuoti. Jei klientas lieka nepatenkintas dėl tos paslaugos dalies, kurią suteikė toks asmuo, tai paslaugų teikėjui tenka atsakomybė už netinkamai įvykdytą sutartį ir kliento patirtą žalą.

2.6. Paslaugų kaina ir jos apmokėjimas

Pagrindinė paslaugų teikėjo pareiga – suteikti paslaugas, o pagrindinė kliento pareiga – už jas sumokėti. Tai išplaukia iš paslaugų sutarties apibrėžimo, nurodyto CK 6.716 straipsnio 1 dalyje.

Šalys, sudarydamos atlygintinų paslaugų teikimo sutartį, paprastai susitaria dėl kainos, kurią klientas įsipareigoja sumokėti už suteiktas paslaugas. CK 6.720 straipsnio 1 dalis nustato, kad šalys yra laisvos nustatyti kainą už paslaugas. Kaina sutartyje gali būti nurodoma labai įvairiai. Šalys gali susitarti dėl bendros sumos už visas paslaugas, kurias paslaugų teikėjas įsipareigoja suteikti pagal sutartį. Taip pat šalys sutartyje gali nustatyti

⁴⁶ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus išplėstinės septynių teisėjų kolegijos 2005 m. balandžio 19 d. nutartis civilinėje byloje *A.P. ir R.D.P. v. UAB „Stella Viae“ ir UAB „Busturas“*, Nr. 3K-7-186/2005, kat. 54.3; 44.5.2.

valandinį įkainį už teikiamas paslaugas ar nurodyti tarifą už kiekvieną atskirą teikiamą paslaugą.⁴⁷ Taip pat įstatymų leidėjas leidžia šalims pačioms susitarti ir dėl apmokėjimo tvarkos. Tai numatyta CK 6.720 straipsnio 3 dalyje.

Andrius Kabišaitis teigia, kad mokėjimas už suteiktas paslaugas nėra siejamas su rezultatu. Paslaugos teikėjui mokama už tam tikros kokybės ir turinio veiksmus, o ne už veiksmų rezultata.⁴⁸ Šiame kontekste įdomi Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2006 m. sausio 11 d. nutartis civilinėje byloje *UAB „Forumo rūmai“ v. V.P.*, Nr. 3K-3-22/2006, kat. 42.11.1. Teismas sprendė ginčą tarp šalių, kuris kilo iš šalių sudarytos verslo modelio sukūrimo ir verslo scenarijų prognozavimo autorinės sutarties. Atsakovas ginčo sutartyje išsipareigojo, kad panaudodamas savo sukurtą verslo modeliavimo programą, pagal ieškovo turimus apskaitos duomenis ir žinomas verslo vykdymo tendencijas, sukurs verslo vykdymo scenarijų, apimančią pelno nuostolių ataskaitą, balansą, piniginius srautus, koeficientinę analizę ir apyvartumų bloką, apskaičiuotus dešimčiai metų ir pateiks ataskaitas Excel formatu. Teismas sutartį kvalifikavo kaip atlygintinų paslaugų. Šioje nutartyje teigiama, kad atsakovas gavo dalį sutartyje už konkretaus objekto sukūrimą nustatytos sumos ir šio nesukūręs, privalo gražinti gautą sumą. Šia nutartimi paneigiamas paslaugų teikimo principas – veiklos atlikimas, už kurį klientas turi sumokėti. Teismai, sprenddami ginčą, nevertino kokie veiksmai buvo atlikti vykdant sutartį, tik konstatavo, kad paslaugų teikėjas neįvykdė sutartimi prisiimto išsipareigojimo, todėl nėra prievolės mokėti jam atlyginimo. Sprenddamas apmokėjimo už paslaugas klausimą, teismas turėjo atsižvelgti ir į CK 6.665 straipsnio 1 dalies 2 punktą, kuriame įtvirtintas vienas iš užsakovo teisės į kokybiškus rangos darbus gynimo būdų, t.y. užsakovo teisė atitinkamai sumažinti darbų kainą. Subsidiariai taikant šį straipsnį paslaugų teikimo sutartims teismas turėjo nagrinėti klausimą dėl paslaugų atlikimo kainos sumažinimo, jei suteiktos paslaugos yra nekokybiškos.

CK 6.720 straipsnio 1 dalis nenustato imperatyvo nustatyti kainos paslaugų sutartyje. Įstatymų leidėjas tiesiog pasako, kad ji gali būti nustatoma šalių susitarimu. Teoriškai gali būti tokia situacija, kad šalys nesusitarė dėl paslaugų atlikimo kainos iš anksto, o paslaugos buvo suteiktos. Tokiu atveju turėtų būti taikomos bendrosios sutarčių teisės nuostatos pagal CK 6.198 straipsnio 1 dalį. Už atliktas paslaugas mokama ta kaina,

⁴⁷ TATOL, Renata. Reikalavimai sutarties turiniui (3). Atlygintinų paslaugų teikimo sutarčių ypatumai. In *Vadovas ir pasaulis* [interaktyvus]. [žiūrėta 2010-11-27]. Prieiga per internetą <http://www.ecovis.lt/Files/File/R.%20Tatol.%20Reikalavimai%20sutarties%20turiniui%20%283%29.%20VIP%202007%20Nr.%2011.pdf> [žiūrėta 2010-11-27].

⁴⁸ KABIŠAITIS, Andrius. Paslaugų sutartis – Lietuvos civilinės teisės naujovė(1). *JUSTITIA*, 2003, Nr. 5 (47), p. 5.

kuri sutarties sudarymo metu toje verslo srityje buvo įprasta už tokį pat paslaugų atlikimą atitinkamomis aplinkybėmis, o jeigu tokia kaina neegzistuoja – mokama ta kaina kuri atitinka protingumo kriterijus.⁴⁹

Pagal CK 6.720 straipsnio 3 dalį šalims taip pat nedraudžiama susitarti, kad sutarties kaina bus sumokama sutarties sudarymo metu, dar nepradėjus teikti paslaugas, arba vėliau, sutartu laiku, atlikus dalį paslaugų.

Jeigu pagal paslaugų teikimo sutartį klientas apmokėjo už paslaugas avansu, nutraukęs sutartį pagal CK 6.721 straipsnio 1 dalį, jis turi teisę pareikalauti, kad paslaugos teikėjas jam gražintų sumokėtą paslaugų kainos dalį, proporcingą dar nesuteiktoms paslaugoms.

Paslaugų teikimo metu gali atsitikti taip, kad paslaugų teikimo kaina padidėja. Tokiu atveju klientas privalo apmokėti padidėjusią paslaugų kainą, tačiau tik tada, kai paslaugų teikėjas įrodo, kad kainą padidinti buvo neišvengiama norint tinkamai įvykdyti sutartį ir kad jis tokios aplinkybės negalėjo numatyti sutarties sudarymo metu.⁵⁰

CK 6.720 straipsnio 6 dalis nustato kliento pareigą atlyginti paslaugų teikėjui jo turėtas išlaidas dėl paslaugų suteikimo tiek, kiek tų išlaidų nepadengia paslaugų kaina. Taip pat klientas privalo atlyginti paslaugų teikėjo patirtus nuostolius, kurie atsirado teikiant paslaugas, bet tik tuomet kai jie atsirado susidarius nenumatytoms ypatingoms aplinkybėms, už kurias paslaugų teikėjas neatsako. Jeigu paslaugų teikimas yra paslaugų teikėjo profesinė veikla, tai tokio paslaugų teikėjo nuostolius klientas privalo atlyginti tik tada, kai jie atsirado dėl ypatingų aplinkybių, kurių neapima normali rizika, būdinga tai profesijos ar verslo rūšiai.

Kokios tos ypatingos aplinkybės įstatymo leidėjas nepaaiškina. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegija sprendė ginčą tarp AB „Šiaulių lyra“ ir AB „Liumenas“ darbuotojų profesinės sąjungos. Ieškovas prašė priteisti jo patirtą žalą pagal atlygintinų paslaugų sutartį. Surengto pobūvio metu atsakovo svečias metė boulingo rutulį esant nuleistai boulingo takelio užtvarei, pataikė į ją ir sulaužė. Žemesnių instancijų teismai ištyrė visas aplinkybes ir nusprendė, kad aplinkybės, jog boulingo takelį sulaužė neblaivus žaidėjas, nėra ypatingos. Pobūvio metu buvo pardavinėjami alkoholiniai gėrimai ir ieškovo darbuotojai, leidę neblaiviems pobūvio dalyviams žaisti boulingą, suvokė, kad gali būti padaryta žalos, tačiau riziką dėl to

⁴⁹ TATOL, Renata. Reikalavimai sutarties turiniui (3). Atlygintinų paslaugų teikimo sutarčių ypatumai. In *Vadovas ir pasaulis* [interaktyvus]. [žiūrėta 2010-11-27]. Prieiga per internetą <http://www.ecovis.lt/Files/File/R.%20Tatol.%20Reikalavimai%20sutarties%20turiniui%20%283%29.%20ViP%202007%20Nr.%2011.pdf> [žiūrėta 2010-11-27].

⁵⁰ CK 6.720 straipsnio 3 dalis.

prisiėmė. Teismai taikė CK 6.720 straipsnio 6 dalyje esančią specialią normą ir įvertino užtvaros sulaužymą kaip aplinkybę, kurią apima normali boulingo žaidimo verslo rizika.⁵¹

Apibendrinant galima teigti, kad ypatingų aplinkybių išaiškinimą įstatymų leidėjas palieka teismų praktikai. Teismai, sprenddami konkretų ginčą, privalo išsiaiškinti visas aplinkybes, jas tinkamai iširti ir įvertinti ar patirta žala apima normalią verslo riziką ar tai ypatingos aplinkybės, dėl kurių klientas privalo atlyginti paslaugų teikėjo patirtus nuostolius.

⁵¹ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2004 m. vasario 14 d. nutartis civilinėje byloje AB „Šiaulių lyra“ v. AB „Liumenas“ darbuotojų profesinė sąjunga, Nr. 3K-3-104/2005, kat. 44.5.2.17; 54.1.

3. ATLYGINTINŲ PASLAUGŲ SUTARTIES NUTRAUKIMAS

Šalys turi teisę laisvai sudaryti sutartis, nustatyti tarpusavio teises ir pareigas. Tai garantuoja sutarties laisvės principas, įtvirtintas CK 6.156 straipsnyje. Tačiau kaip ir visos teisės ši teisė nėra absoliuti, nes šalys negali nustatyti tokių sąlygų, kurias draudžia imperatyvios teisės normos, taip pat kurios prieštarauja viešajai tvarkai ar gerai moralei.⁵²

CK 6.59 straipsnyje įtvirtinta prezumpcija, kad prievolės šalis neturi teisės vienašališkai atsisakyti vykdyti prievolę, tačiau CK nurodo išimtis. Paprastai tokia teisė šaliai suteikiama kai prievolę pažeidžia kita šalis.⁵³ Tai įtvirtinta CK 6.217 straipsnyje, nurodant, kad šalis gali nutraukti sutartį, jeigu kita šalis neįvykdo ar netinkamai įvykdo sutartį ir tai yra esminis sutarties pažeidimas. Profesorius Valentinas Mikelėnas teigia, kad šalies teisė vienašališkai nutraukti sutartį tik tada, kai kita šalis ją iš esmės pažeidžia, aiškinama sutarties šalių interesų pusiausvyros, sutarties privalomumo, vykdytinumo ir kitais principais ir atspindi įstatymų leidėjo siekį išsaugoti sutartinius santykius. Sutartį privalanti vykdyti šalis gali ruošti vykdyti sutartį, turėti tam tikrų išlaidų, todėl leidimai kitai šaliai nutraukti sutartį net ir esant menkiausiam jos pažeidimui pažeistu teisėtus sutartį privalančios vykdyti šalies interesus.⁵⁴ Vienašalis prievolės nutraukimas neatitinka nei civilinės apyvartos interesų nei sutarties laisvės principo.⁵⁵ Sutarčių laisvės, dispozityvumo principas lemia ir tai, kad sudarytų teisėtų sutarčių šalys privalo laikytis (*pacta sunt servanda*). Tuomet tampa neaišku, kaip reikėtų vertinti šiame kontekste CK 6.721 straipsnyje įtvirtintą kliento teisę vienašališkai nutraukti sutartį net ir nepaisant to, kad paslaugų teikėjas ją jau pradėjo vykdyti. Darbo autorė daro išvadą, kad tai išimtinis atvejis, išskirtinė teisė klientui atsisakyti sutarties, specifinė norma, kuri taikoma tik atlygintinų paslaugų teikimui. Kad nepažeisti interesų pusiausvyros, protingumo ir sąžiningumo principų, CK 6.721 straipsnis numato, kad vienašališkai atsisakęs sutarties klientas privalo sumokėti paslaugų teikėjui kainos dalį, proporcingą suteiktoms paslaugoms ir atlyginti kitas protingas išlaidas, kurias paslaugų teikėjas patyrė iki pranešimo apie sutarties nutraukimą gavimo dienos.

⁵² MIKELĖNAS, Valentinas. *Lietuvos Respublikos civilinio kodekso komentaras*: Šeštoji knyga. Prievolių teisė I tomas. 1-asis leid. Vilnius: Justitia, 2003, p. 195.

⁵³ MIKELĖNAS, Valentinas. *Lietuvos Respublikos civilinio kodekso komentaras*: Šeštoji knyga. Prievolių teisė I tomas. 1-asis leid. Vilnius: Justitia, 2003, p. 96.

⁵⁴ MIKELĖNAS, Valentinas. *Lietuvos Respublikos civilinio kodekso komentaras*: Šeštoji knyga. Prievolių teisė I tomas. 1-asis leid. Vilnius: Justitia, 2003, p. 292.

⁵⁵ MIKELĖNAS, Valentinas. *Lietuvos Respublikos civilinio kodekso komentaras*: Šeštoji knyga. Prievolių teisė I tomas. 1-asis leid. Vilnius: Justitia, 2003, p. 165.

Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegija nagrinėjo UAB „Meilina ir KO“ ir UAB „Naderna“ ginčą, kurį kvalifikavo kaip kilusį iš atlygintinų paslaugų sutarties. Teisėjų kolegija pasisakė, kad atlygintinų paslaugų teikimo sutartis turi būti vykdoma laikantis kliento interesų prioriteto principo, įpareigojančio paslaugų teikėją veikti sąžiningai ir protingai. CK 6.721 straipsnio 1 dalyje numatyta kliento teisė bet kada nutraukti atlygintinų paslaugų sutartį, reiškia, kad klientas neprivalo įrodinėti sutarties pažeidimo fakto, o gali pats nuspręsti, kada atsisakyti jam teikiamų paslaugų ir nutraukti sutartį. Kolegija konstatavo, kad apeliacinės instancijos teismas neturėjo pagrindo šioje byloje taikyti CK 6.665, 6.217 straipsnių ir aiškintis, ar sutarties pažeidimas, dėl kurio atsakovas norėjo nutraukti sutartį, yra esminis, nes tai prieštarauja CK 6.721 straipsniui ir paslaugų teikimo sutarties principams.

Taip pat teisėjų kolegija pasisakė, kad klientui vienašališkai nutraukus sutartį, CK 6.721 straipsnyje numatyta jo pareiga sumokėti paslaugų kainos dalį, proporcingą suteiktoms paslaugoms, t. y. už tas paslaugas, kurios yra faktiškai suteiktos, ir atlyginti protingas išlaidas, kurias turėjo paslaugų teikėjas, norėdamas įvykdyti sutartį. Tai reiškia, kad paslaugų teikėjas gali reikalauti tik tiesioginių nuostolių atlyginimo ir negali reikalauti negautų pajamų atlyginimo ar netesybų sumokėjimo, nes tokios galimybės pagal paslaugų teikimo sutartį įstatymas nenumato.⁵⁶

Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegija 2007 m. birželio 11 d. nutartyje civilinėje byloje *UAB „Omnitel“ v. UAB „Marijampolės gelžbetonis“*, Nr. 3K-3-235/2007, kat. 54.1 sprendė ginčą tarp šalių, kuris kilo iš telekomunikacijų paslaugų teikimo terminuoto 36 mėnesių susitarimo „Sava komanda“. Pagal jį atsakovas įsipareigojo naudotis teikiamomis paslaugomis nustatyta apimtimi ir tvarka, o jei nepasibaigus minimaliam naudojimosi judriojo telefono ryšio paslaugomis terminui sumažės naudojimosi paslaugomis apimtis daugiau nei apibrėžta sutartyje, už kiekvieną mėnesį, kai sąskaita už suteiktas judriojo telefono ryšio paslaugas nesieks apibrėžtos sumos, sumokėti ieškovui skirtumą tarp realios to mėnesio sąskaitos ir nurodytos sutartyje sumos. Pirmosios ir apeliacinės instancijos teismai nustatė, kad atsakovas (paslaugų gavėjas) nevykdė šių įsipareigojimų, todėl priteisė ieškovui netesybas.

Teisėjų kolegija pasisakė, kad atlygintinų paslaugų teikimo sutartis turi būti vykdoma laikantis kliento interesų prioriteto principo, pagal kurį kliento, kaip paslaugų gavėjo, padėtis teisiniuose paslaugų teikimo santykiuose yra išskirtinesnė. Kaip viena iš

⁵⁶ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2005 m. spalio 19 d. nutartis civilinėje byloje *UAB „Meilina ir KO“ v. UAB „Naderna“*, Nr. 3K-3-494/2005, kat. 54.1; 36.1.

paslaugos gavėjo interesų apsaugos garantijų yra jo teisė vienašališkai nutraukti paslaugų teikimo sutartį, nepaisant to, kad paslaugų teikėjas jau pradėjo ją vykdyti. Teisėjų kolegija pažymėjo, kad ši paslaugų gavėjo teisė yra besąlyginė, ji negali būti siejama su tam tikrų aplinkybių nustatymu (pvz., paslaugos teikėjo veiksmai, teisinis ar ekonominis kliento pasirinkimo nutraukti sutartį pagrindimas ir pan.) ir nepriklauso nuo to, ar paslaugos gavėjas yra fizinis, ar juridinis asmuo. Paslaugų gavėjo teisė vienašališkai nutraukti sutartį negali būti laikoma netinkamu sutartinių įsipareigojimų vykdymu ir negali būti laikoma sutarties pažeidimu, jei yra laikomasi CK 6.721 straipsnio 1 dalyje nustatytos tvarkos – klientas praneša paslaugų teikėjui, kad sutartis yra nutraukiama. Įstatyme pranešimo forma neregamentuota, todėl tinkamu pranešimu gali būti pripažinti ir paslaugų gavėjo veiksmai. Teisėjų kolegija pažymėjo, kad paslaugų teikėjas yra verslininkas ir veikia savo rizika, jis negali savo veiklos rizikos perkelti paslaugų gavėjui, reikalaujantis iš kliento atlyginti už nesuteiktas paslaugas ir sumokėti negautas pajamas, kurias tikėjosi gauti. Taip pat teisėjų kolegija pasisakė, kad sutarties laisvės principas nėra absoliutus, be to, remiantis kliento interesų prioriteto principu, įpareigojančio paslaugų teikėją elgtis sąžiningai ir protingai, paslaugų sutartyje negali būti nustatytų sąlygų, ribojančių įstatyme įtvirtintas paslaugų gavėjo teises, taip pat ir jo teisę vienašališkai nutraukti sutartį, ar apsunkinančių šių teisių įgyvendinimą.

Šia Lietuvos Aukščiausiojo Teismo priimta nutartimi rėmėsi ir Lietuvos apeliacinio teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegija sprendama ginčą tarp UAB „Ashburn International“ ir UAB „Maxima Lt“, kuris kilo iš VPM kortelių lojalumo sprendimo sukūrimo ir aptarnavimo paslaugų sutarties. Teisėjų kolegija šioje byloje pasisakė, kad kai klientas išreiškia valią atsisakyti nuo paslaugų, jų teikėjas turi nutraukti tokių paslaugų teikimą. Šalys paslaugų teikimo sutartyje buvo numačiusios sąlygą, kad sutartis gali būti nutraukta tik raštišku šalių susitarimu. Teisėjų kolegija nusprendė, kad tokia sutarties nuostata neprieštaruoja CK 6.721 straipsnio 1 dalyje nustatytai specialiajai normai kuri numato klientui teisę vienašališkai nutraukti sutartį.⁵⁷

Lietuvos apeliacinio teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegija 2006 m. spalio 31 d. civilinėje byloje UAB „Omnitel“ v. UAB „Bleiras“, Nr. 2A-393/2006, kat. 42.10; 36.1; 42.8; 54.1 sprendė tarp šalių kilusį ginčą, kuris kilo iš skaitmeninio korinio ryšio paslaugų teikimo sutarties. Pagal papildomą susitarimą ieškovas įsipareigojo suteikti atsakovui nuolaidų papildomoms paslaugoms ir įrangai įsigyti, o atsakovas įsipareigojo paslaugomis naudotis 2 metus, nemažinti turimų abonentų skaičiaus daugiau nei 35

⁵⁷ Lietuvos apeliacinio teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2007 m. gruodžio 21 d. nutartis civilinėje byloje UAB „Ashburn International“ v. UAB „Maxima Lt“, Nr. 2A-577/2007, kat. 24.1; 42.11.1; 55.

abonentais ir naudotis ieškovo paslaugomis ne mažiau kaip už 10 000 Lt per mėnesį. Nutraukus šį susitarimą iki termino pabaigos, atsakovas įsipareigojo sumokėti po 10 000 Lt netesybų už kiekvieną mėnesį nuo sutarties nutraukimo datos iki susitarimo pabaigos. Atsakovas teismo prašė priteisti skolą už suteiktas paslaugas ir baudą už vienašalią sutarties nutraukimą.

Teisėjų kolegija šioje nutartyje taip pat pasisakė, kad atlygintinų paslaugų teikimo sutartis turi būti vykdoma laikantis kliento prioriteto interesų principo, įpareigojančio paslaugų veikėją veikti sąžiningai ir protingai. CK 6.721 straipsnio pirmojoje dalyje numatyta kliento teisė bet kada nutraukti atlygintinų paslaugų sutartį, tai yra klientas neprivalo įrodinėti sutarties pažeidimo fakto, o pats gali nuspręsti, kada jam atsisakyti teikiamų paslaugų ir nutraukti sutartį.

Teisėjų kolegija pažymėjo, kad tokiu specialiu reguliavimu siekiama tam tikrų visai visuomenei reikšmingų tikslų, pavyzdžiui, užtikrinti laisvą bei sąžiningą konkurenciją tarp paslaugų teikėjų, neribojant kliento teisės laisvai rinktis paslaugų teikėją. Dėl šių aplinkybių specialiu reguliavimu leidžiama klientui laisvai vienašališkai nutraukti sutartį su paslaugų teikėju, atlyginant tik teikėjo tiesioginius nuostolius. Toks reguliavimas iš esmės atitinka viešąjį interesą, todėl minėta teisės norma - CK 6.721 straipsnio pirmoji dalis, laikytina imperatyvaus pobūdžio reguliavimu, o, kaip žinoma, imperatyvaus pobūdžio normų šalys savo susitarimu negali pakeisti ar panaikinti pagal CK 6.258 straipsnio 8 dalį.⁵⁸

Lietuvos Aukščiausiasis Teismas pasisakė, kad kliento teisė atsisakyti bet kuriuo momentu nuo teikiamų paslaugų aiškintina tuo, kad paslaugos gali būti teikiamos tik esant kliento sutikimui. Teisėjų kolegija taip pat pasisakė, kad netesybų dalies, apimančios ieškovo negautas pajamas, priteisimas ieškovui yra negalimas, o priteisdamas netesybų dalį, apimančią ieškovo tiesioginius nuostolius (pritaikytą nuolaidą paslaugoms ir įrangai įsigyti) apeliacinės instancijos teismas teisingai išaiškino ir pritaikė materialinės teisės normas.⁵⁹

Apibendrinant teismų praktiką darbo autorė daro išvadą, kad teismai, sprendami ginčus dėl atlygintinų paslaugų sutarties nutraukimo, kliento teisę vienašališkai nutraukti sutartį pagal CK 6.721 straipsnio 1 dalį laiko besąlygine, išskirtine kliento teise, kurios negalima apriboti ar apsunkinti jos įgyvendinimą. Kliento pasinaudojimas šia teise nelaikomas netinkamu įsipareigojimų vykdymu ar sutarties pažeidimu. Ši kliento

⁵⁸ Lietuvos apeliacinio teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2006 m. spalio 31 d. nutartis civilinėje byloje *UAB „Omnitel“ v. UAB „Bleiras“*, Nr. 2A-393/2006, kat. 42.10; 36.1; 42.8; 54.1.

⁵⁹ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2007 m. birželio 22 d. nutartis civilinėje byloje *UAB „Omnitel“ v. UAB „Bleiras“*, Nr. 3K-3-257/2004, kat. 54.1.

apsaugos garantija, nepriklausomai nuo to ar klientas yra fizinis ar juridinis asmuo, kildinama iš kliento interesų prioriteto principo. Tačiau CK 6.718 straipsnio 1 dalyje įtvirtinta norma adresuota ne klientui, o paslaugų teikėjui ir įpareigoja jį veikti sąžiningai ir protingai.

PEL SC 1:115 straipsnyje taip pat numatyta kliento teisė nutraukti sutartį bet kuriuo metu, tačiau paslaugų teikėjas turi teisę į patirtų išlaidų ir negauto pelno atlyginimą.⁶⁰ M.Barendrecht teigia, kad sutarties nutraukimas ne gynimosi būdas, o kliento teisė nenorėti paslaugų teikimo, net jei paslaugų teikėjas tinkamai vykdo savo įsipareigojimus.⁶¹ Jis teigia, kad tokia kliento teisė yra naudingas instrumentas, bet tik tuomet, kai paslaugų teikėjo finansiniai interesai pakankamai gerai apginti.⁶²

Darbo autorės nuomone būtų tikslinga išskirti teisminę praktiką į dvi kryptis, kurios priklausytų nuo to, kas yra klientas – fizinis ar juridinis asmuo. Juk ir CK 6.716 straipsnio 4 dalis nustato kad klientui fiziniam asmeniui vartotojui taikomos vartojimo sutarčių nuostatos, kurios gina vartotoją kaip silpnesnę sutarties šalį. Kai paslaugų sutarties šalys yra verslininkai, tai yra lygiaverčiai ūkio subjektai, jie abu veikia protingai ir prisiima savo veiklos riziką bei numato ir įvertina galimas savo elgesio pasekmes. Tokioms paslaugų teikimo sutarties šalims galėtų būti leidžiama vadovautis CK 6.258 straipsnio 1 dalies nuostata ir susitarti sutartyje dėl netesybų ar baudos, ar negautų pajamų atlyginimo, kurias paslaugų teikėjas pasirašydamas sutartį ir sąžiningai ją vykdydamas teisėtai tikėjosi gauti.

Taip pat derėtų atsižvelgti ir į CK 6.724 straipsnį ir subsidiariai taikyti CK 6.658 straipsnio 2 dalį, pagal kurią užsakovas turi teisę atsisakyti sutarties jei rangovas atlieka darbus taip lėtai, kad jį baigti iki termino pabaigos pasidaro aiškiai negalima. Tai neprieštarauja CK 6.721 straipsnio 1 dalyje nustatytai kliento teisei vienašališkai nutraukti sutartį net jei paslaugų teikėjas jau pradėjo ją vykdyti. Taip galėtų būti ginamas sąžiningas paslaugų teikėjas. Juo labiau, kad taip ir lieka neaišku, ar CK 6.721 straipsnio 1 dalyje įtvirtinta norma yra imperatyvi, nes Lietuvos Aukščiausiasis Teismas nei vienoje iš savo nutarčių tiesiogiai dėl to nepasisakė.

CK 6.721 straipsnio 2 dalis nustato, kad paslaugų teikėjas turi teisę vienašališkai nutraukti sutartį tik dėl svarbių priežasčių. Tokiu atveju paslaugų teikėjas privalo visiškai atlyginti kliento patirtus nuostolius. Kokios tos svarbios priežastys, kurios leistų paslaugų

⁶⁰ BARENDRECHT. M. *et all. Study group on an European Civil Code. Principles of European Law. Service Contracts.* Oxford: Oxford University Press, 2007, p. 8.

⁶¹ BARENDRECHT. M. *in Study group on an European Civil Code. Principles of European Law. Service Contracts.* Oxford: Oxford University Press, 2007, p. 300.

⁶² BARENDRECHT. M. *in Study group on an European Civil Code. Principles of European Law. Service Contracts.* Oxford: Oxford University Press, 2007, p. 302.

teikėjui vienašališkai nutraukti sutartį, nedetalizuojama. Algirdas Taminskas trumpai paaiškina, kad tai asmens liga, komandiruotė ir panašios aplinkybės jeigu jos realiai trukdo asmeniui laiku įgyvendinti savo teises.⁶³ CK 6.739 straipsnio 1 dalis numato galimybę sveikatos priežiūros paslaugų teikėjui nutraukti sutartį dėl svarbių priežasčių ir konkretizuoja, kad tai sveikatos priežiūros paslaugų teikėjo nurodymų nevykdymas, nesumokėjimas už suteiktas paslaugas ir kita.

Kiek kitaip įstatymų leidėjas reglamentuoja turizmo paslaugų sutarties nutraukimą ir iš to atsirandančias pasekmes. CK 6.750 straipsnis suteikia teisę turistui bet kuriuo metu atsisakyti sutarties, tačiau straipsnio 2 dalyje nustatyta, kad jei turistas atsisako sutarties dėl aplinkybių už kurias jis atsako, tai jis turi atlyginti kelionės organizatoriui nuostolius kurie atsirado dėl tokio atsisakymo. Nuostolių dydis negali viršyti maksimalios vienos kelionės kainos. Jei turistas atsisako sutarties dėl su juo susijusių aplinkybių, kurių jis negali kontroliuoti ir kurių sutarties sudarymo metu negalėjo protingai numatyti, tai kelionės organizatorius turi teisę reikalauti atlyginti patirtus tiesioginius nuostolius, išskyrus atvejus, kai sutarties atsisakoma dėl nenugalimos jėgos aplinkybių. Šiuo atveju atlygintinų tiesioginių nuostolių dydis negali viršyti sutartyje nustatytos kelionės kainos.

CK 6.751 straipsnis numato kelionės organizatoriui teisę atsisakyti sutarties, bet tik esant svarbioms priežastims. Tačiau, skirtingai nei numato CK 6.721 straipsnio 2 dalis, kelionės organizatorius, jei jis atsisako sutarties dėl aplinkybių už kurias turistas neatsako, pirmiausiai privalo pasiūlyti turistui alternatyvią kelionę. Jei nėra galimybės pasiūlyti tokios kelionės ar turistas jos atsisako, kelionės organizatorius turi grąžinti turistui už neįvykusią kelionę sumokėtus pinigus. CK 6.751 straipsnio 3 dalis numato išimtis, kai atsisakęs sutarties kelionės organizatorius gali neatlyginti žalos turistui:

1) kai kelionės organizatorius atsisako sutarties dėl to, kad buvo gautas mažesnis, nei nustatytas minimalus paraiškų tokiai kelionei kiekis, o turistas buvo raštu informuotas apie kelionės organizatoriaus teisę atsisakyti sutarties šiuo pagrindu per sutartyje nurodytą laiką;

2) kai kelionės organizatorius atsisakė sutarties dėl nenugalimos jėgos, išskyrus atvejus, kai sutartis numato tokiais atvejais kelionę organizuoti iš naujo.

Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegija 2007 m. lapkričio 13 d. nutartimi civilinėje byloje *G.N. ir L.N. v. UAB „Novaturas“*, Nr. 3k-3-487/2007, kat. 44; 54.3, išsprendė ginčą tarp šalių, kilusį iš turizmo paslaugų teikimo sutarties. Ieškovai sudarė su atsakovu UAB „Novaturas“, tarpininkaujant UAB

⁶³ TAMINSKAS, Algirdas in *Lietuvos Respublikos civilinio kodekso komentaras*: Pirmoji knyga. Bendrosios nuostatos. 1-asis leid. Vilnius: Justitia, 2001, p. 242.

„Vestekspres“, turizmo paslaugų teikimo sutartį kelionei į Tenerifės salą, kur turėjo būti apgyvendinti keturių žvaigždučių kategorijos viešbutyje „La Siesta/HB“. Kelionės išvakarėse ieškovams pranešta, kad kambarių rezervavimas jų pasirinktame viešbutyje atšauktas, jiems pasiūlyta kelionės metu apsigyventi kitame tos pačios kategorijos viešbutyje „Gala“. Ieškovai nurodo, kad kelionės organizatoriaus suteiktos paslaugos neatitiko jų lūkesčių, nes, pakeitus viešbutį kitu, nei buvo nustatyta sutartyje, jie negavo tų paslaugų, kurių pagal sutarties ir teikiamų paslaugų pobūdį galėjo tikėtis.

Teisėjų kolegija pažymėjo, kad pagal CK 6.751 straipsnio 2 dalį, jei kelionės organizatorius atsisako sutarties dėl aplinkybių, už kurias turistas neatsako, jis privalo pasiūlyti turistui naują tokios pat ar geresnės kokybės kelionę (alternatyvią kelionę). Jeigu turistas pasiūlytos naujos kelionės atsisako, jis turi teisę reikalauti, kad jam būtų gražinti ar kompensuoti už neįvykusią kelionę sumokėti pinigai. Taigi, pagal nustatytą teisinį reglamentavimą, kelionės organizatorius nedelsdamas, kai tik sužinojo iš partnerių, privalėjo informuoti turistą, kad negalės įvykdyti sutarties ar jos dalies. Kadangi įstatymas nenustato konkretaus laikotarpio, per kurį kelionės organizatorius privalo informuoti turistą apie pirmiau nurodytas aplinkybes, tai teisėjų kolegija įvertino, kad CK 6.751 straipsnio 1 dalyje nustatyta sąvoka „nedelsiant“ aiškintina ir suprantama „kuo greičiau“. Turistas įgyja teisę atsisakyti sutarties ar ją keisti iš karto po to, kai jis informuojamas apie atitinkamos sutarties sąlygos pakeitimą. Bylos duomenimis, ieškovai nepasinaudojo teise atsisakyti sutarties, jie sutiko su atsakovo pasiūlyta alternatyva – apgyvendinimu viešbutyje „Gala“ be papildomo mokesčio. Viešbučiai „Gala“ ir „La Siesta/HB“ yra tapačios kategorijos. Teisėjų kolegija laikė, kad tokiu atveju darytina išvada, jog ieškovai faktiškai sutiko su pakeistomis sutarties sąlygomis, nes nepareiškė pretenzijų atsakovo atstovei šalių sudarytos turizmo paslaugų teikimo sutarties nustatyta tvarka. Teisėjų kolegija patvirtino, kad bylą nagrinėję žemesnių instancijų teismai padarė pagrįstą išvadą, kad ieškovų teisės nebuvo pažeistos, jiems buvo pasiūlyta tinkama paslaugos alternatyva.

Iš šios teismo nutarties matyti, kad teismai atsižvelgia į kompetentingų institucijų viešbučiams suteikiamas tam tikras kategorijas, kurios suteikiamos pagal nustatytus reikalavimus, ir vadovaujasi jomis lygindami alternatyvas. Jei kelionių organizatorius kaip galima greičiau informuoja klientą apie sutarties sąlygų pasikeitimą ir pasiūlo alternatyvą, o klientas su ja sutinka, tai nelaikoma turizmo paslaugų teikimo sutarties pažeidimu.

Nors CK 6.739 straipsnio 1 dalis ir numato asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikėjo teisę nutraukti sutartį atsiradus svarbioms priežastims, tačiau šio straipsnio

nuostatos netaikomos asmens sveikatos priežiūros paslaugoms, kurių išlaidos pagal įstatymus yra apmokamos (kompensuojamos) iš privalomojo sveikatos draudimo fondo biudžeto, valstybės ar savivaldybių biudžetų lėšų. Tai numato CK 6.725 straipsnio 3 dalis.

Teismai, priimdami sprendimus civilinėse bylose, ne visuomet vadovaujasi šia nuostata. Tai matyti iš Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus išplėstinės teisėjų kolegijos 2004 m. sausio 13 d. nutarties civilinėje byloje *Viešoji įstaiga Kauno centro poliklinika v. D.B. ir E.I.*, Nr. 3K-7-24/2004, kat. 49.2; 19.3. Šioje byloje ieškovas prašė nutraukti sveikatos paslaugų teikimo sutartį remdamasis tuo, kad atsakovė savo apsilankymų poliklinikoje metu nesilaiko viešo bendravimo normų, kryptingai ir nepagrįstai kaltina medikus, naudoja psichologinį šantažą, reikalauja pirmumo ir išskirtinio dėmesio. Ieškovo nuomone, priešingai geros moralės, sąžiningumo, protingumo ir teisingumo principams, atsakovė savo ir sūnaus teises įgyvendina tokiau būdu ir priemonėmis, kurios pažeidžia ir varžo poliklinikos darbuotojų ir kitų pacientų teises. Be to, ieškovas nurodė, kad atsakovė piktnaudžiauja savo subjektine teise, rašo nepagrįstus skundus į įvairias institucijas, skundžiasi gydytojos neurologės netinkamu gydymu ir neetišku elgesiu. Ieškovas mano, kad atsakovės veiksmai ir elgesys pažeidžia poliklinikos dalykinę reputaciją.

Teisėjų kolegija pasisakė, kad visada būtina įvertinti sprendimą vaiko interesų požiūriu bei užtikrinti, kad jie nebūtų pažeisti ir kad teismai, sprenddami ieškinio pagrįstumą, turėjo atsižvelgti į teisės normų turinį ir nustatyti, ar sveikatos priežiūros paslaugos teikimo nutraukimas bus naudingas vaiko interesų atžvilgiu, užtikrinant, kad tokio teismo sprendimo pasėkoje nebūtų pažeisti vaiko interesai. Atsakovės elgesys šiame kontekste nėra svarbus, svarbiausia vaiko interesai. Šia nutartimi teismas panaikino žemesnių instancijų teismų nutartis dėl sveikatos paslaugų teikimo viešojoje įstaigoje nutraukimo atsakovui.

CK 6.739 straipsnio 2 dalis įtvirtina teisę pacientui bet kada nutraukti asmens sveikatos priežiūros paslaugų sutartį.

Apibendrinant darbo autorė daro išvadą, kad nutraukiant paslaugų teikimo sutartį dėl svarbių priežasčių kiekvienu konkrečiu atveju reikėtų vertinti tų priežasčių svarbumą atsižvelgiant į protingumo ir sąžiningumo kriterijus, ikisutartinius šalių santykius, šalių tikruosius ketinimus, elgesį sutarties vykdymo metu, dėl kokių paslaugų jos susitarė, ko jos tikisi iš sutarties ir kaip siekia sutarties įvykdymo.

4. ATLYGINTINŲ PASLAUGŲ SUTARTIES PASIBAIGIMAS

Sutartis paprastai baigiasi tinkamai ją įvykdžius. Kitaip nei kitų sutarčių atvejais, atlygintinų paslaugų teikimo sutartyje nekalbama apie atsitiktinę daikto žuvimo riziką bei rizikos paskirstymą tarp šalių, tačiau CK 6.720 straipsnyje numatomi atvejai, kai sutarties įvykdyti neįmanoma.⁶⁴ Šio straipsnio 4 dalyje sakoma, kad jei sutarties neįmanoma įvykdyti dėl kliento kaltės, tai jis privalo sumokėti visą sutartyje nustatytą kainą. Jei sutarties neįmanoma įvykdyti dėl aplinkybių, už kurias nė viena sutarties šalių neatsako, tai CK 6.720 straipsnio 5 dalis nustato kliento pareigą atlyginti paslaugų teikėjui tik faktiškai jo turėtas išlaidas. Šiuo atveju įstatymų leidėjas leidžia šalims susitarti ir sutartyje numatyti kitokius kompensavimo mechanizmus.

Paslaugų sutarties pabaigą reglamentuoja CK 6.723 straipsnis. Šio straipsnio 1 dalyje nustatoma, kad klientui mirus paslaugų sutartis nutrūksta tik tais atvejais, kai paslaugų teikimo sutartis buvo susijusi su kliento asmeniu arba kai paslaugas teikti po kliento mirties tampa neįmanoma ar beprasmiška. Sutartis šiuo pagrindu pasibaigia nuo to momento, kai paslaugų teikėjas sužinojo ar turėjo sužinoti apie kliento mirtį.

CK 6.723 straipsnio 2 dalyje nustatyta, kad paslaugų teikėjo mirtis ar neveiknumas nutraukia paslaugų teikimo sutartį tik tuo atveju jei analogiškų paslaugų neturi teisės ir negali teikti paslaugų teikėjo teisių perėmėjai.

Paslaugų teikėjas ar jo įpėdiniai, žinantys apie užsakymą, privalo imtis visų jiems prieinamų adekvačių priemonių kliento interesams apsaugoti.

⁶⁴ CIRTAUTIENĖ, Solveiga *in Civilinė teisė. Prievolių teisė*.: vadovėlis. Vilnius: Lietuvos teisės universiteto Leidybos centras, 2004, p.448.

5. ATLYGINTINŲ PASLAUGŲ SUTARTIES VYKDYMO IR NUTRAUKIMO YPATUMAI KAI KLIENTAS YRA FIZINIS ASMUO VARTOTOJAS

CK 6.716 straipsnio 4 dalis nustato, kad jei klientas yra fizinis asmuo vartotojas, tai paslaugų sutarčiai *mutatis mutandis* taikomos CK 6.188, 6.350-6.370 straipsnių taisyklės t.y. vartojimo ir vartojimo pirkimo-pardavimo sutarčių ypatumus reglamentuojančios normos.

CK 6.188 straipsnio 2 dalyje pateikiamas nesąžiningomis laikomų vartojimo sutarčių sąlygų sąrašas - nesąžiningumo prezumpcijų rinkinys. Pagal šį straipsnį nesąžiningomis laikomos tos sutarčių sąlygos, kurios nebuvo šalių individualiai aptartos, jeigu jos iš esmės pažeidžia šalių teisių ir pareigų pusiausvyrą bei vartotojo teises ir interesus. Tai sąlygos, kurios panaikina arba apriboja paslaugų teikėjo civilinę atsakomybę už vartotojui ar jo turtui padarytą žalą, vartotojo teises dėl netinkamai vykdomų įsipareigojimų, suteikia teisę paslaugų teikėjui vienašališkai keisti sutarties sąlygas, paslaugų savybes, kainą, nuspręsti ar paslaugos atitinka sutarties reikalavimus, nutraukti sutartį ar jos atsisakyti, automatiška pratęsti terminuotą sutartį, panaikina arba suvaržo vartotojo teisę pareikšti ieškinį ar pasinaudoti kitais pažeistų teisių gynimo būdais, įpareigoja vartotoją vykdyti sutarties sąlygas, su kuriomis jis neturėjo realios galimybės susipažinti iki sutarties sudarymo, be teisės jų atsisakyti.

Nesąžiningų sutarčių sąrašas nėra baigtinis, nes CK 6.188 straipsnio 3 dalis numato, kad teismas gali pripažinti nesąžiningomis ir kitokias sutarties sąlygas, jeigu jos prieštarauja sąžiningumo kriterijams.

Vadovaudamasis CK 6.188 straipsnio 1 dalimi vartotojas turi teisę kreiptis į teismą ir reikalauti pripažinti negaliojančiomis sutarties sąlygas, jei jos prieštarauja sąžiningumo kriterijams. Kai teismas sutarties sąlygą pripažįsta nesąžininga, ji negalioja nuo sutarties sudarymo. Likusios sutarties sąlygos šalims lieka privalomos, jeigu, panaikinus nesąžiningas sąlygas, tolesnis sutarties vykdymas yra galimas.⁶⁵ CK 6.188 straipsnio 8 dalis numato vartotojui išskirtinę teisę kreiptis į vartotojų teises ginančias institucijas, jei jo interesai pažeidžiami dėl nesąžiningų sąlygų taikymo.

CK 6.188 straipsnio 5 dalis numato, kad jei sutarties rašytinės sąlygos yra išreikštos aiškiai ir suprantamai, tai paslaugų sutarties sąlygos neturi būti vertinamos nesąžiningumo požiūriu. Turi būti vertinama atsižvelgiant į paslaugų prigimtį bei visas

⁶⁵ Tai numatyta CK 6.188 straipsnio 7 dalyje.

sutarties sudarymo metu buvusias ir jos sudarymui įtakos turėjusias aplinkybes ir visas kitas tos sutarties sąlygas.

Teisės aktuose, kuriuose reglamentuojamas informacijos pateikimas paslaugų gavėjui, nenurodoma, kokia kalba informacija turėtų būti pateikiama. Išimtis yra Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas⁶⁶. Šio įstatymo 3 straipsnio 1 dalies 3 punkte nustatyta, kad vartotojas turi teisę gauti teisingą ir visapusišką informaciją apie teikiamas paslaugas valstybine kalba. To paties įstatymo 5 straipsnyje įtvirtinta, kad paslaugos teikėjas vartotojams privalo valstybine kalba suteikti CK ir kituose teisės aktuose nustatytą informaciją ir kad valstybinė kalba privaloma visuose vartotojams skirtuose viešuosiuose išoriniuose ir vidiniuose paslaugų teikimo vietų užrašuose, įskaitant paslaugų teikimo vietų pavadinimus.

Vartotojas gali sudaryti paslaugų teikimo sutartį ne tik paslaugų teikėjo buveinėje ar paslaugų teikimo vietoje, bet ir savo gyvenamoje patalpoje, darbo, mokymosi ar kitoje vietoje, taip pat paslaugų teikėjo organizuotos išvykos metu. Tokiose vietose sudarytoms sutartims galios CK 6.357 straipsnio nuostatos. Šio straipsnio nuostatos netaikomos kai paslaugų teikėjas atvyksta pagal aiškiai pareikštą vartotojo prašymą ir kai vartotojas už paslaugas turi mokėti ne daugiau kaip du šimtus litų.

CK 6.721 straipsnis nustato teisę paslaugų gavėjui vienašališkai nutraukti sutartį, nepaisant to, kad paslaugų teikėjas jau pradėjo ją vykdyti. CK 6.357 straipsnio 6 dalyje nurodomi terminai per kuriuos vartotojas turi teisę atsisakyti sutarties – per septynias dienas nuo dokumento su CK 6.357 straipsnio 4 dalyje nurodyta informacija gavimo dienos ar per tris mėnesius nuo sutarties sudarymo dienos jei toks dokumentas nebuvo įteiktas. To paties straipsnio 8 dalis nustato, kad vartotojas negali pasinaudoti šia teise dėl paslaugų, kurios jo sutikimu buvo pradėtos teikti nepasibaigus CK 6.357 straipsnio 6 dalyje nurodytam terminui.

Darbo autorė daro išvadą, kad šiuo atveju taikytina norma, nurodyta CK 6.721 straipsnyje kaip specialioji norma atlygintinų paslaugų teikimo atveju ir suteikianti klientui teisę vienašališkai nutraukti sutartį, nepaisant to, kad paslaugų teikėjas jau pradėjo ją vykdyti.

Pagal CK 6.366 straipsnį vartotojas gali sudaryti sutartį dėl paslaugų teikimo naudodamasis ryšio priemonėmis, t.y. elektroninės komercijos būdu. Prie ryšio priemonių priskiriama: konkrečiai adresuoti ir neadresuoti spaudiniai, leidiniai su užsakymo blanku, laiškai, prekių ar paslaugų katalogas, automatinės ir neautomatinės telefoninio ryšio priemonės, radijo įrenginiai, videofonas (telefonas su ekranu), videoteksas

⁶⁶ Žinios, 1994, Nr. 94-1833 (su pakeitimais ir papildymais).

(mikrokompiuteris ir televizoriaus ekranas) su klaviatūra ir aktyvuoju ekranu, elektroninis paštas, telefaksas, televizija (teleparduotuvė, televitrina), telegrafas ir kitokie telekomunikacijų galiniai įrenginiai⁶⁷. Šio straipsnio nuostatos netaikomos sutartims, kurios sudaromos dėl apgyvendinimo, transporto, maitinimo ar laisvalaikio paslaugų, kai paslaugų teikėjas įsipareigoja pateikti šias paslaugas tam tikru laiku arba tam tikru laikotarpiu. Taip pat sutartims, kurios sudaromos per ryšio priemonių operatorių – asmenį, kurio verslas yra teikti vieną ar kelias ryšių paslaugas, kuriomis gali naudotis paslaugų teikėjas paslaugų teikimo sutarčiais su vartotoju sudaryti.

CK 6.366 straipsnio 4 dalis nustato paslaugų teikėjui pareigą naudojamomis ryšio priemonėmis pateikti vartotojui ne tik būtiną informaciją apie paslaugų teikėją ir paslaugas, bet ir specifinę informaciją - naudojimosi ryšio priemonėmis įkainius, kai jie skaičiuojami kitaip nei įprasta, pasiūlymo ir kainos galiojimo laikotarpį, mažiausią sutarties trukmės laikotarpį jei sutartis sudaroma dėl nuolatinio paslaugų teikimo. Šios informacijos komercinis pobūdis turi būti aiškiai ir suprantamai išreikštas bei atitikti naudojamas ryšio priemones.

To paties straipsnio 6 dalis nustato, kad iki sutarties sudarymo vartotojas turi gauti informaciją raštu apie pardavėją, kur ir kam vartotojas gali adresuoti bet kokį skundą, mokėjimo, paslaugų atlikimo tvarką, vartotojo teisės atsisakyti sutarties įgyvendinimo tvarką, sutarties atsisakymo sąlygas, jeigu sutartis neterminuota arba ilgesnė nei vieneriems metams. Ši informacija detalizuojama Daiktų pardavimo ir paslaugų teikimo, kai sutartys sudaromos naudojant ryšio priemones, taisyklėse.⁶⁸

Tokie griežti reikalavimai informacijai ir jos pateikimui suprantami, nes vartotojas įsigyja paslaugas neišeidamas iš namų ir, prieš sudarydamas sutartį, jis neturi galimybės įvertinti teikiamų paslaugų ir pačio paslaugų teikėjo.

CK 6.367 straipsnis įtvirtina vartotojo teisę atsisakyti ryšio priemonėmis sudarytos paslaugų teikimo sutarties per septynias dienas arba per trisdešimt dienų (jei vartotojui raštu neįteikta informacija kuri nurodyta CK 6.366 straipsnio 6 dalyje) nuo sutarties sudarymo dienos. To paties straipsnio 7 dalyje nustatyta, kad gavęs pranešimą apie sutarties atsisakymą, paslaugų teikėjas privalo per penkiolika dienų grąžinti už paslaugą

⁶⁷ Daiktų pardavimo ir paslaugų teikimo, kai sutartys sudaromos naudojant ryšio priemones, taisyklės, patvirtintos Ūkio ministro 2001 m. rugpjūčio 17 d. įsakymu Nr. 258 [interaktyvus]. [Žiūrėta 2010-11-22].
Prieiga per internetą:
<http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=148061&p_query=&p_tr2=> [žiūrėta 2010-11-22].

⁶⁸ Daiktų pardavimo ir paslaugų teikimo, kai sutartys sudaromos naudojant ryšio priemones, taisyklės, patvirtintos Ūkio ministro 2001 m. rugpjūčio 17 d. įsakymu Nr. 258 [interaktyvus]. [Žiūrėta 2010-11-22].
Prieiga per internetą:
<http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=148061&p_query=&p_tr2=> [žiūrėta 2010-11-22].

sumokėtus pinigus. Jei paslaugų teikėjas jau pradėjo teikti paslaugas, tai remiantis CK 6.721 straipsnio 1 dalimi darytina išvada, kad paslaugų teikėjas turėtų pasilikti užmokesčio dalį, kuri proporcinga jau suteiktoms paslaugoms ir atlygina kitas protingas išlaidas, kurias patyrė paslaugų teikėjas norėdamas įvykdyti sutartį iki pranešimo apie sutarties nutraukimą gavimo iš vartotojo momento.

6. IŠVADOS

1. Atlygintinų paslaugų sutarties dalykas yra paslaugų teikimas t.y. veiksmų atlikimas, kurie nėra susiję su materialaus objekto sukūrimu. Nors teismų praktika teigia, kad paslaugų teikėjas negali garantuoti kad sutartis bus įvykdyta ir rezultatas pasiektas, tačiau vis tiek pripažįsta sutartis neįvykdytas ir motyvuoja tuo, kad nepasiektas rezultatas.
2. Teismų praktika koncentruojasi į paslaugų atlikimo rezultatą o ne į patį paslaugų atlikimo procesą, kaip teigiama teisės doktrinoje.
3. Analizuojant teismų praktiką tampa neaišku ką įsipareigoja paslaugų teikėjas– dėti maksimalias pastangas kad įvykdyti sutartį ar pasiekti konkretų rezultatą.
4. Paslaugų teikimo ir rangos sutartys savo prigimtimi yra labai panašios. Teismai skirtingai kvalifikuoja šalių susitarimus ir neanalizuoja tikrosios šalių valios – pasiekti tam tikrą rezultatą, t.y. sukurti materialų objektą ir jį perduoti klientui, ar tik atlikti tam tikrus veiksmus.
5. Teismai, sprendami ginčus, kilusius iš atlygintinų paslaugų sutarčių, nesivadovauja CK 6.724 straipsniu ir subsidiariai netaiko bendrųjų rangos sutarčių nuostatų.
6. Esminis bruožas, kuris skiria paslaugų teikimo sutartį nuo darbo sutarties yra tas, kad paslaugų teikėjas veikia savo rizika ir atsakomybe, naudoja savo finansinius išteklius ir darbo priemones, savarankiškai planuoja paslaugų teikimo laiką ir laisvai pasirenka būdus.
7. Vykdydamas paslaugų teikimo sutartį paslaugų teikėjas turi būti aktyvus, elgtis rūpestingai, atidžiai ir sąžiningai, nepažeidžiant kliento interesų prioriteto principo. Jis turi siekti rezultato – asmeniškai įsitikinti, kad klientas patenkintas paslaugų teikimu.

8. Kliento pareigą būti aktyviam, kontroliuoti sutarties vykdymą, duoti nurodymus, numato ne tik teisės doktrina bet ir teismų praktika. Klientas nėra pasyvi sutarties šalis – jis turi pareigą bendradarbiauti su paslaugų teikėju.
9. Teisės aktuose skiriamas didelis dėmesys paslaugų teikėjo pareigai suteikti informaciją klientui dar prieš sudarant paslaugų teikimo sutartį. Tai ne tik išsami informacija apie teikiamas paslaugas, jų teikimo sąlygas, paslaugų kainą, suteikimo terminus, bet ir informacija apie patį paslaugų teikėją, jo kontaktiniai duomenys. Labai svarbi informacija apie ginčų sprendimą ne teismo tvarka galimybę.
10. Kliento teisė vienašališkai nutraukti sutartį laikoma išskirtine, specifine norma kuri taikoma tik atlygintinų paslaugų teikimo sutartims ir nesiejama su esminiu sutarties pažeidimu. Atsižvelgiant į PEL SC 1:115 straipsnio nuostatas, Lietuvos Aukščiausiasis Teismas formuoja teismų praktiką, kuri neužtikrina sąžiningo paslaugų teikėjo interesų apsaugos ir neleidžia jam gauti patirtų nuostolių, negautų pajamų, kurias jis pagrįstai tikėjosi gauti, kompensacijos.

LITERATŪROS SĄRAŠAS

1. Teisės norminiai aktai

- 1.1. Lietuvos Respublikos Konstitucija (su pakeitimais ir papildymais). Žinios, 1992, Nr. 33-1014;
- 1.2. Lietuvos Respublikos paslaugų įstatymas. Valstybės žinios, 2009-12-28, Nr. 153-6901;
- 1.3. Lietuvos Respublikos advokatūros įstatymas (su pakeitimais ir papildymais). Valstybės žinios, 2004, Nr. 50-1632;
- 1.4. Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas (su pakeitimais ir papildymais). Žinios, 2000, Nr. 74-2262;
- 1.5. Lietuvos Respublikos audito įstatymas. Valstybės žinios, 1999, Nr. 59-1916. Nauja įstatymo redakcija patvirtinta įstatymu Nr. X-1676, 2008-07-03. Valstybės žinios, 2008, Nr. 82-3233 (2008-07-19);
- 1.6. Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymas. Žinios, 1996, Nr. 102-2317. Nauja įstatymo redakcija patvirtinta įsakymu Nr. XI-499, 2009-11-19. Valstybės žinios, 2009, Nr. 145-6425 (2009-12-08);
- 1.7. Lietuvos Respublikos vartotojų teisių gynimo įstatymas. Žinios, 1994, Nr. 94-1833. Nauja įstatymo redakcija (keistas įstatymo pavadinimas) patvirtinta įstatymu Nr. X-1014, 2007-01-12. Valstybės žinios, 2007, Nr. 12-488 (2007-01-30).

2. Specialioji literatūra

- 2.1. AMBRASIENĖ, Dangutė *et all.* *Civilinė teisė. Prievolių teisė.*: vadovėlis. Vilnius: Lietuvos teisės universiteto Leidybos centras, 2004;
- 2.2. BARENDRECHT. M. *et all.* *Study group on an European Civil Code.* Principles of European Law. Service Contracts. Oxford: Oxford University Press, 2007;
- 2.3. NEKROŠIUS, Ipolitas; NEKROŠIUS, Vytautas; VĖLYVIS, Stasys. *Romėnų teisė*: vadovėlis. Kaunas: Vijusta, 1996;
- 2.4. MIKELĖNAS, Valentinas. *Prievolių teisė.* Pirmoji dalis. Serija „Naujasis civilinis kodeksas“, II tomas. Vilnius: Justitia, 2002;
- 2.5. MIKELĖNAS, Valentinas; VILEITA, Alfonsas; TAMINSKAS, Algirdas. *Lietuvos Respublikos civilinio kodekso komentaras.* Pirmoji knyga. Bendrosios nuostatos. 1-asis leid. Vilnius: Justitia, 2001;

- 2.6. MIKELĖNAS, Valentinas. *Lietuvos Respublikos civilinio kodekso komentaras: Šeštoji knyga. Prievolių teisė I tomas. 1-asis leid.* Vilnius: Justitia, 2003;
- 2.7. DRAZDAUSKAS, Stasys. Sąžiningumo principas Lietuvos sutarčių teisėje. *Teisė*, 2007, 65 tomas, p. 38-49;
- 2.8. KABIŠAITIS, Andrius. Paslaugų sutartis – Lietuvos civilinės teisės naujovė(1). *JUSTITIA*, 2003, Nr. 5 (47), p. 2-9;
- 2.9. KABIŠAITIS, Andrius. Paslaugų sutartis – Lietuvos civilinės teisės naujovė(2). *JUSTITIA*, 2003, Nr. 6 (48), p. 2-8.

3. Praktinė medžiaga

- 3.1. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2009 m. gruodžio 1 d. nutartis civilinėje byloje *AB If P&C Insurance AS v. UAB „Irengimas“*, Nr. 3K-3-516/2009, kat. 44.2; 52.3; 54.1; 114.4; 114.11;
- 3.2. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2008 m. sausio 28 d. nutartis civilinėje byloje *UAB „PGNT“ v. UAB „Progresyvos investicijos“*, Nr. 3K-3-56/2008, kat. 42.8;
- 3.3. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2006 m. sausio 11 d. nutartis civilinėje byloje *UAB „Forumo rūmai“ v. V.P.*, Nr. 3K-3-22/2006, kat. 42.11.1;
- 3.4. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2004 m. birželio 18 d. nutartis civilinėje byloje *UAB „Medienos staklės“ v. G.K. firma*, Nr. 3K-3-360/2004, kat. 37.6;
- 3.5. Lietuvos Aukščiausiojo teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2005 m. spalio 19 d. nutartis civilinėje byloje *UAB „Meilina ir KO“ v. UAB „Naderna“*, Nr. 3K-3-494/2005, kat. 54.1; 36.1;
- 3.6. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2002 m. vasario 11 d. nutartis civilinėje byloje *Z.V. v. S.P.*, Nr. 3K-3-264/2002, kat. 2.1; 2.2; 65;
- 3.7. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2009 m. liepos 3 d. nutartis civilinėje byloje *N.K. v. L.A.*, Nr. 3K-3-298/2009, kat. 114.3; 125.10.3;
- 3.8. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2006 m. sausio 23 d. nutartis civilinėje byloje *AB Stomatologijos poliklinika v. Kauno miesto*

- savivaldybės administracija*, Nr. 3K-3-11/2006, kat. 42.5; 42.7; 42.9; 42.10; 42.11.2; 54.1;
- 3.9. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2001 m. lapkričio 14 d. nutartis civilinėje byloje *L.M.S. v. Kauno Raudonojo Kryžiaus ligoninė*, Nr. 3K-3-1140/2001, kat. 39.6.2.12;
- 3.10. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2003 m. gruodžio 8 d. nutartis civilinėje byloje *R.V., D.L.V. v. Viešoji įstaiga Kauno 2-oji klinikinė ligoninė*, Nr. 3K-3-1180/2003, kat. 39.2.4; 39.3; 39.6.2.1;
- 3.11. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2008 m. liepos 18 d. nutartis civilinėje byloje *B.Š. ir D.Š. v. UAB „Tez tour“*, Nr. 3K-3-386/2008, kat. 44.6; 44.7; 54.3;
- 3.12. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2004 m. spalio 6 d. nutartis civilinėje byloje *G.V.L., D.J. ir K.J. v. UAB „Novaturas“*, Nr. 3K-3-524/2004, kat. 16.9; 39.6.2.13; 39.7; 49.3; 54;
- 3.13. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus išplėstinės septynių teisėjų kolegijos 2005 m. balandžio 19 d. nutartis civilinėje byloje *A.P. ir R.D.P. v. UAB „Stella Viae“ ir UAB „Busturas“*, Nr. 3K-7-186/2005, kat. 54.3; 44.5.2;
- 3.14. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2007 m. birželio 11 d. nutartis civilinėje byloje *UAB „Omnitel“ v. UAB „Marijampolės gelžbetonis“*, Nr. 3K-3-235/2007, kat. 54.1;
- 3.15. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2004 m. vasario 14 d. nutartis civilinėje byloje *AB „Šiaulių lyra“ v. AB „Liumenas“ darbuotojų profesinė sąjunga*, Nr. 3K-3-104/2005, kat. 44.5.2.17; 54.1.
- 3.16. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus išplėstinės teisėjų kolegijos 2004 m. sausio 13 d. nutarties civilinėje byloje *Viešoji įstaiga Kauno centro poliklinika v. D.B. ir E.I.*, Nr. 3K-7-24/2004, kat. 49.2; 19.3;
- 3.17. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2007 m. birželio 22 d. nutartis civilinėje byloje *UAB „Omnitel“ v. UAB „Bleiras“*, Nr. 3K-3-257/2004, kat. 54.1;
- 3.18. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2005 m. lapkričio 14 d. nutartis civilinėje byloje *UAB „Verslo konsultacijų spektras“ v. Vilkaviškio rajono savivaldybė*, Nr. 3K-3-565/2005, kat. 54.1;
- 3.19. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2009 m. lapkričio 23 d. nutartis civilinėje byloje *UAB „Kemitek“ v. UAB „Algos“ saugos tarnyba*, Nr. 3K-3-511/2009, kat. 54.1.;

- 3.20. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2009 m. lapkričio 19 d. nutartis civilinėje byloje *UAB „Personalo valdymo grupė“ v. UAB „Švaros greitis“*, Nr. 3K-3-543/2009, kat. 35.3.1;
- 3.21. Lietuvos apeliacinio teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2009 m. sausio 19 d. nutartis civilinėje byloje *UAB „REAL ESTATE VILNIUS“ v. UAB „Adema“*, Nr. 2A-189/2009, kat. 2.1.28; 44.5.1;
- 3.22. Lietuvos apeliacinio teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2007 m. gruodžio 21 d. nutartis civilinėje byloje *UAB „Ashburn International“ v. UAB „Maxima Lt“*, Nr. 2A-577/2007, kat. 24.1; 42.11.1; 55;
- 3.23. Lietuvos apeliacinio teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2006 m. spalio 31 d. nutartis civilinėje byloje *UAB „Omnitel“ v. UAB „Bleiras“*, Nr. 2A-393/2006, kat. 42.10; 36.1; 42.8; 54.1;
- 3.24. Kauno apygardos teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2009 m. gruodžio 18 d. nutartis civilinėje byloje *A.Š. ir J.R. v. UAB „Novaturas“*, Nr. 2A-1843-436/2009, kat. 54.3;
- 3.25. Kauno apygardos teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2009 m. gruodžio 23 d. nutartis civilinėje byloje *G.V. v. UAB „Tele2“*, Nr. 2A-1740-601/2009, kat. 42.9; 42.10; 42.11.1; 45.2; 121.18; 121.21;
- 3.26. Vilniaus apygardos teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2009 m. gruodžio 9 d. nutartis civilinėje byloje *I.B. v. UAB „Tez tour“*, Nr. 2A-1061-611/2009, kat. 44.6; 54.3; 121.15; 121.18; 121.21.

4. Elektroniniai dokumentai

- 4.1. Daiktų pardavimo ir paslaugų teikimo, kai sutartys sudaromos naudojant ryšio priemones, taisyklės, patvirtintos Ūkio ministro 2001 m. rugpjūčio 17 d. įsakymu Nr. 258 [interaktyvus]. [žiūrėta 2010-11-22]. Prieiga per internetą: <http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=148061&p_query=&p_tr2=> [žiūrėta 2010-11-22];
- 4.2. Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos, paaiškinimas Nr. (18.18-31-1)-R-537, dėl gyventojų, vykdančių individualią veiklą, prekių pardavimo ir paslaugų teikimo [interaktyvus] 2005-01-17. [žiūrėta 2010-04-06]. Prieiga per internetą <<http://mic.vmi.lt/documentpublicone.do?id=1000000838>> [žiūrėta 2010-06-06];

- 4.3. Vartotojų teisių apsauga vartojimo sutartiniuose santykiuose: teisinio reguliavimo ir teismų praktikos apžvalga. In *Teismų praktika* [interaktyvus]. 2009-03-24, Nr. 30 [žiūrėta 2010-11-16]. Prieiga per internetą: <
http://www.lat.lt/4_tpbuletiniai/senos/nutartis.aspx?id=34108> [žiūrėta 2010-11-16];
- 4.4. TATOL, Renata. Reikalavimai sutarties turiniui (3). Atlygintinų paslaugų teikimo sutarčių ypatumai. In *Vadovas ir pasaulis* [interaktyvus]. [žiūrėta 2010-11-27]. Prieiga per internetą
<http://www.ecovis.lt/Files/File/R.%20Tatol.%20Reikalavimai%20sutarties%20turiniui%20%283%29.%20ViP%202007%20Nr.%202011.pdf> [žiūrėta 2010-11-27].

SANTRAUKA

Šiame magistro darbe analizuojama atlygintinų paslaugų sutarties atskyrimo nuo giminingų sutarčių problematika, jos vykdymo principai bei nutraukimo ypatumai. Daug dėmesio skirta paslaugų sutarties dalyko analizavimui, nes teisės doktrina pažymi, kad dalykas yra veiksmų atlikimas nesiekiant konkretaus apčiuopiamo rezultato, o teismų praktika akcentuoja rezultato svarbą.

Taip pat šiame darbe analizuojama kokias pareigas turi paslaugų teikėjas ir klientas dar prieš sudarydami paslaugų teikimo sutartį ir kokias sutarties vykdymo metu. Pagrindinė šalių pareiga prieš sudarant sutartį yra informavimas. Darbe išsamiai analizuojama kokia informacija turi apsikeisti paslaugų teikėjas ir klientas.

Šiame darbe analizuojama kliento teisė vienašališkai nutraukti paslaugų teikimo sutartį. Ši nuostata įvertinta kaip neginanti sąžiningos sutarties šalies interesų, nes šalis neleidžiama susitarti dėl nuostolių ar negauto pelno atlyginimo, kurio paslaugų teikėjas pagrįstai tikėjosi.

Siekiant darbo tikslų buvo analizuojami teisės aktai, Europos teisės principai Paslaugų sutartims, specialioji literatūra ir Lietuvos teismų praktika.

SUMMARY

The present Master thesis analyses the problem of distinction of remunerative services contracts from related contracts, the principles of their execution and peculiarities of termination. A lot of attention is paid to the analysis of the subject of a contract, since the doctrine of law emphasises that the subject is the execution of actions without achieving a particular result, whereas judicial practice emphasises the importance of the result.

The present paper also analyses the duties of a service provider and a customer before concluding a service contract and during the execution of a contract. The main obligation before concluding a contract is notification. The thesis analyses what information should be exchanged by a service provider and a customer.

The present thesis studies customer's right to terminate a service contract *ex-parte*. This provision is treated as non-defending the interests of a conscientious party of a contract, since parties are not allowed to agree upon the damages or compensation for unearned profit which had been reasonably anticipated by the service provider. For the purposes of the present thesis, acts of law, European principles of law for Service contracts, special literature and Lithuanian judicial practice have been analysed.