

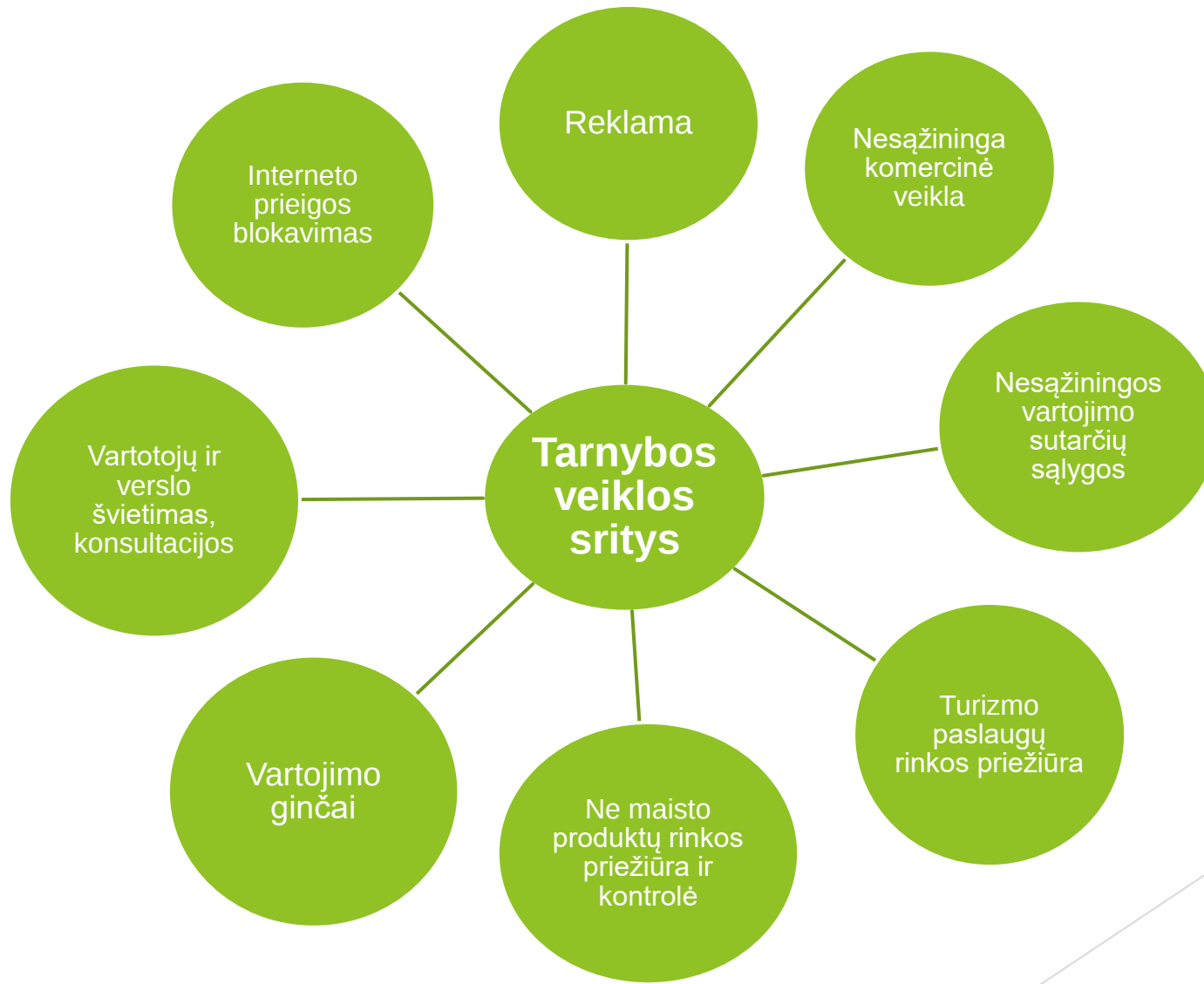


Grožio paslaugų sektoriuje vartotojų teisių pažeidimų aktualijos ir taikaus ginčo sprendimo būdai

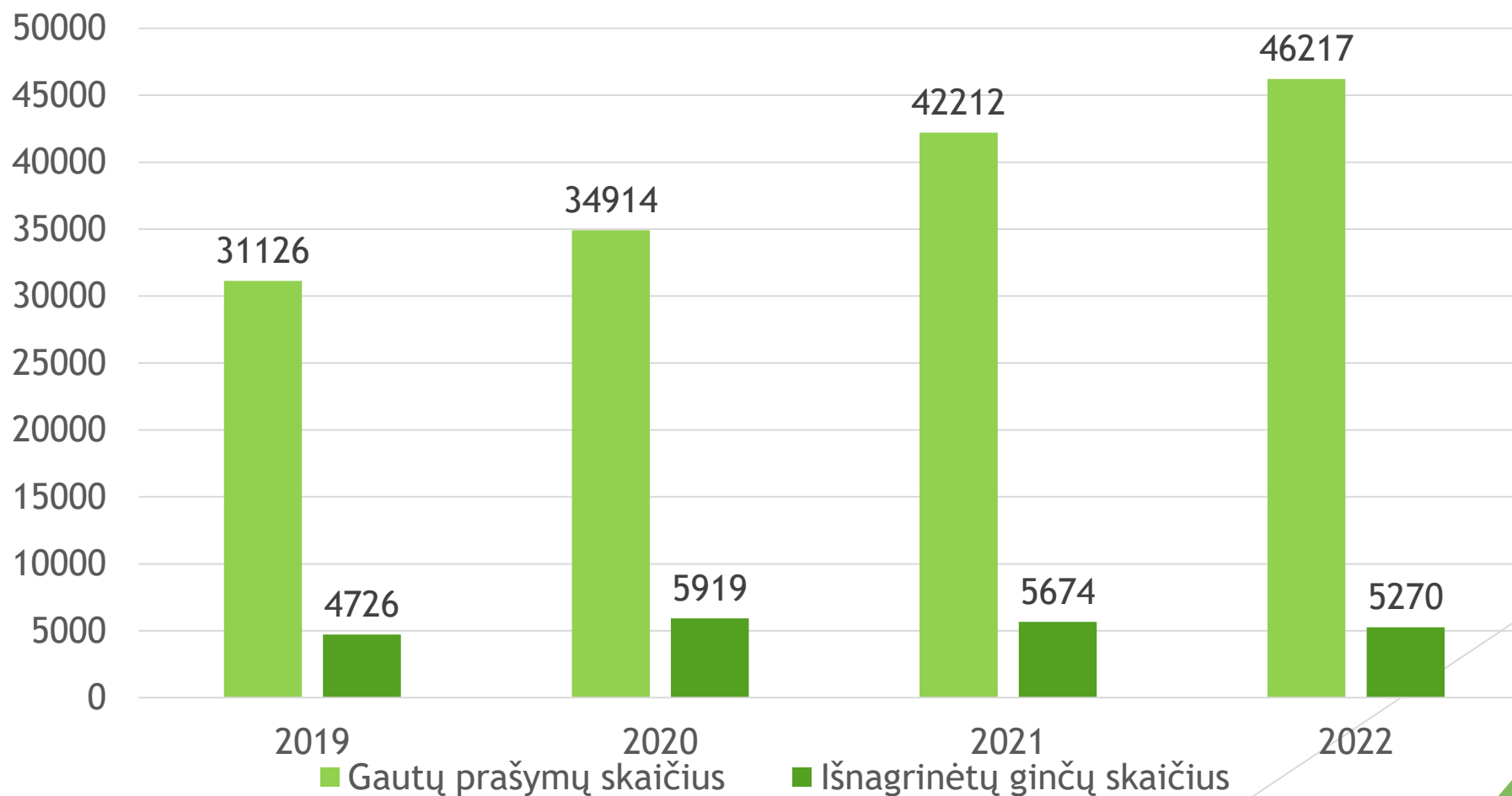
Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos
Rekreacinių paslaugų skyriaus
vyriausioji specialistė Evelina Vilčinskienė

2023 m. gegužės 30 d.
Vilnius

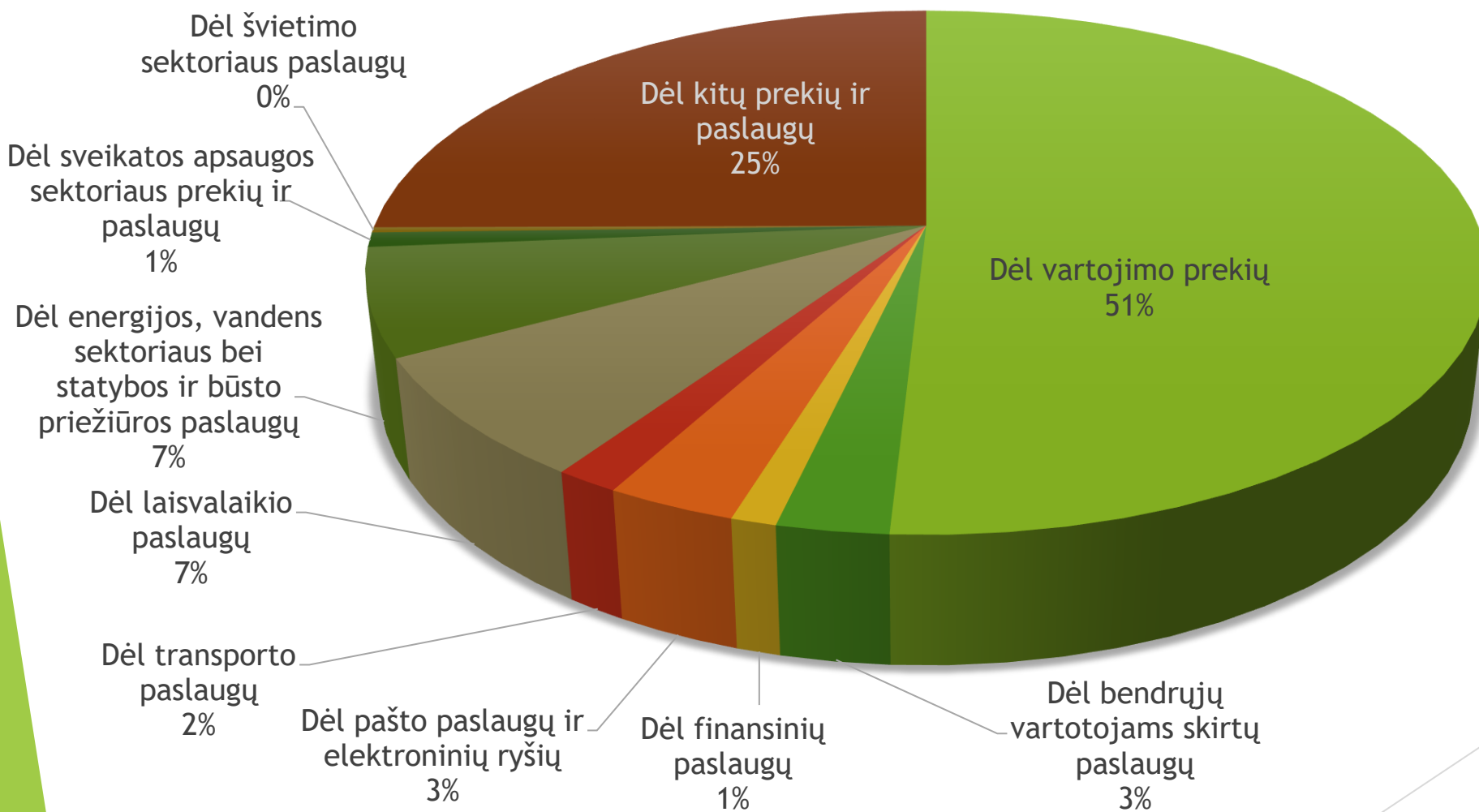
Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos (toliau - Tarnyba) veiklos sritys



Tarnyboje 2019 m. – 2022 m. gautų asmenų kreipimūsi skaičius ir išnagrinėtų ginčų skaičius

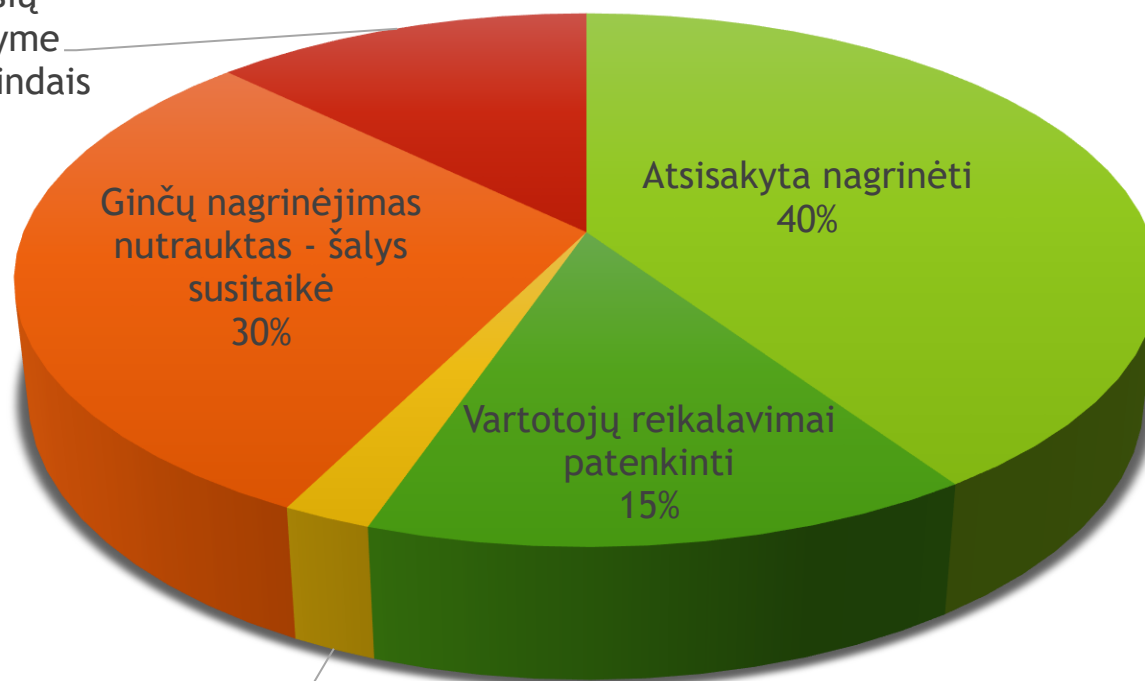


Per 2022 metus išnagrinėti / atsakyti asmenų kreipimaisi pagal klausimų (nusiskundimų) pobūdį



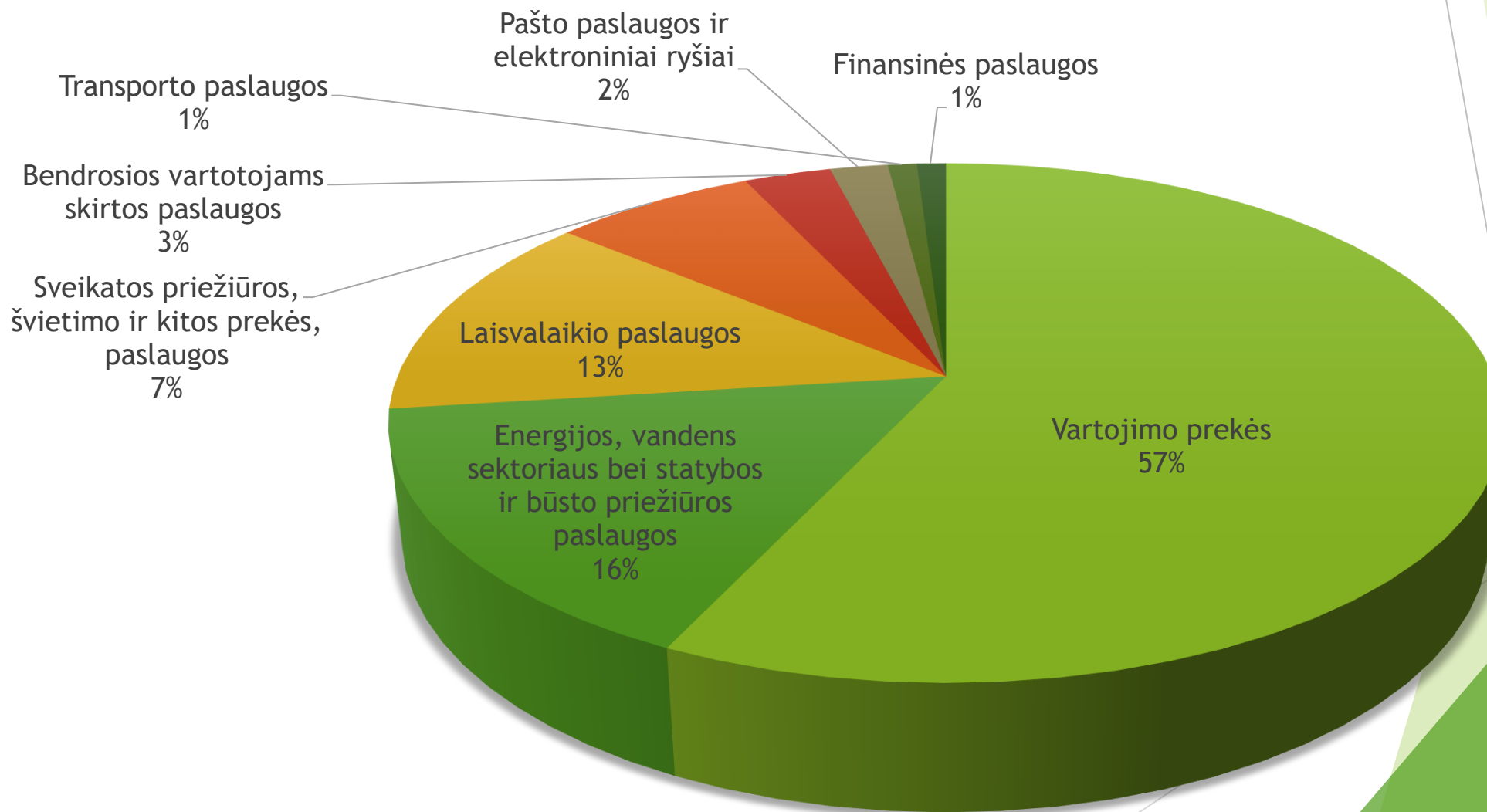
Per 2022 metus išnagrinėtų 5270 vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų vartojimo ginčų bei priimtų sprendimų rezultatai

Ginčų nagrinėjimas
nutrauktas kitais
vartotojų teisių
apsaugos įstatyme
numatytais pagrindais
13%



Vartotojų reikalavimai
patenkinti iš dalies
2%

Per 2022 metus išnagrinėtų vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka pasiskirstymas pagal prašymų sritis



Grožio paslaugos

- ▶ Veido ir kūno priežiūros paslaugos (plaukų šalinimas, masažas (išskyrus gydomąjį masažą), ilgalaikis makiažas, tatuiruotės ir kitos su veido ir kūno priežiūra susijusios paslaugos).
- ▶ Plaukų priežiūros paslaugos (plaukų kirpimas, dažymas, šukuosenos formavimas, ilgalaikis plaukų sušukavimas, plaukų priauginimas ir pan.).
- ▶ Nagų priežiūros paslaugos (manikiūro, pedikiūro, dirbtinių nagų priauginimo ir kitos su nagų priežiūra susijusios grožio paslaugos).
- ▶ Svarbu! Didžiausią ginčų grožio paslaugų sektoriuje dalį sudaro plaukų priežiūros paslaugos (73 proc. nuo visų teikiamų grožio paslaugų).



Ginčų nagrinėjimo neteismine tvarka ypatumai

1. Vartotojo kreipimasis į paslaugų teikėją
 - ▶ Vartotojas, manantis, kad jo teisės buvo pažeistos, pirmiausia privalo raštu kreiptis į pardavėją / paslaugos teikėją ir nurodyti savo reikalavimą.
2. Prašymas Tarnybai
 - ▶ Jei per 14 dienų nuo prašymo pateikimo dienos pardavėjas / paslaugos teikėjas nepateikia atsakymo arba nesutinka tenkinti vartotojo reikalavimo, vartotojas turi teisę kreiptis į Tarnybą dėl ginčo nagrinėjimo ginčų sprendimo ne teisme tvarka.
3. Neteisminis ginčo nagrinėjimas Tarnyboje
 - ▶ Vartotojo ir pardavėjo / paslaugos teikėjo ginčą nagrinėja Tarnybos komisija.
4. Tarnybos sprendimas.
5. Kreipimasis į teismą.

Ginčų nagrinėjimo terminai

Sprendimas priimamas

- ne vėliau kaip per 90 dienų

Terminas gali būti pratęstas

- ne ilgiau negu 30 dienų

Abiejų ginčo šalių prašymu, kai vykdoma taikinimo procedūra, ginčo nagrinėjimas gali būti sustabdomas

- ne ilgiau negu 60 dienų



Sprendimo privalomumas

Sprendimas įsigalioja ir privalomas vykdyti ginčo šalims

jeigu ginčo šalis per 30 dienų nepareiškia ieškinio bendrosios kompetencijos teisme

Sprendimas laikomas vykdomuoju dokumentu

gali būti vykdomas priverstinai Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso nustatyta tvarka

Vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos sprendimas dėl ginčo esmės

- ▶ Patenkinti vartotojo reikalavimus.
- ▶ Iš dalies patenkinti vartotojo reikalavimus.
- ▶ Atmesti vartotojo reikalavimus.



Ginčo šalių pareiga pranešti vartojimo ginčus nagrinėjančiai institucijai, kai pareiškiamas ieškinys bendrosios kompetencijos teisme prašant nagrinėti ginčą iš esmės, taip pat pardavėjo ar paslaugų teikėjo pareiga per nustatytą terminą pranešti vartojimo ginčus nagrinėjančiai institucijai apie sprendimo įvykdymą arba neįvykdymą, kai priimamas sprendimas patenkinti vartotojo reikalavimus arba iš dalies patenkinti vartotojo reikalavimus.

Pardavėjų / paslaugų teikėjų pareigos nagrinėjant vartotojų skundus (Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 21 str.)



Neatlygintinai nagrinėti vartotojo kreipimąsi



Atsakyti ne vėliau kaip per 14 dienų nuo vartotojo kreipimosi gavimo dienos



Pateikti vartotojui išsamų motyvuotą rašytinį atsakymą, pagrįstą dokumentais



Kai netenkinami vartotojo reikalavimai arba juos tenkina iš dalies, atsakyme turi būti pateikta informacija apie vartojimo ginčų **neteisminio sprendimo subjektą**, kompetentingą spręsti vartojimo ginčą.

Tarnybos kompetencija (1)

Tarnyba prižiūri, kaip verslininkai laikosi Vartotojų teisių apsaugos įstatyme ir Lietuvos Respublikos civiliniame kodekse (toliau - Civilinis kodeksas) nustatytų vartotojų teisių apsaugos reikalavimų, taip pat ar rinkai tiekiami ne maisto produktai atitinka ne maisto produktų saugą, kokybę, ženklinimą nustatančius teisės aktų reikalavimus

Taiko įstatymų nustatytas poveikio priemones

Tarnybos kompetencija (2)

Tarnyba nesprendžia ginčų dėl sveikatos priežiūros specialistų teikiamų sveikatos priežiūros paslaugų, kuriomis siekiama įvertinti, palaikyti pacientų sveikatos būklę ar stiprinti jų sveikatą, įskaitant receptų vaistams ir medicinos prietaisams išrašymą, vaistų ir medicinos prietaisų išdavimą ir tiekimą (Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 19 straipsnio 2 dalies 7 punktą).

Atkreiptinas dėmesys! Tarnyba gaudavo prašymų susijusių su asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimu / „grožio injekcijomis“ (botulino toksino injekcijomis ar hialurono rūgšties injekcijomis, mezoterapijos, kapiliarų šalinimas lazeriu ir kt. grožio procedūromis, kurioms atlikti naudojami leidžiami vaistai).

2023 m. kovo 21 d. Lietuvos Aukščiausiojo teismo nutartis baudžiamojoje byloje Nr. 2K-83-511/2023 (1)

Lietuvos Aukščiausiasis teismas (toliau - LAT) nutartyje pasisakė, kad grožio procedūras, kurių atlikimui yra naudojamos **injekcijos**, gali atlikti **tik gydytojai**:

- ▶ gydytojas dermatovenerologas;
- ▶ plastinės ir rekonstrukcinės chirurgijos gydytojas;
- ▶ gydytojas veido ir žandikaulių chirurgas;
- ▶ gydytojas burnos, veido ir žandikaulių chirurgas.

Estetiniais tikslais šias grožio procedūras gali atlikti tik gydytojas dermatovenerologas (invaziniu metodu - užpildais - estetines, kosmetines ir korekcines procedūras) bei plastinės ir rekonstrukcinės chirurgijos gydytojas (estetines atjauninimo procedūras, naudodamas užpildus).

2023 m. kovo 21 d. Lietuvos Aukščiausiojo teismo nutartis baudžiamojoje byloje Nr. 2K-83-511/2023 (2)

- ▶ Verstis medicinos praktika gali tik sveikatos priežiūros įstaigoje, turinčioje licenciją teikti asmens sveikatos priežiūros paslaugas, dirbantis gydytojas.
- ▶ Gydytojas turi turėti Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka išduotą ir galiojančią medicinos praktikos licenciją verstis medicinos praktika pagal profesinę kvalifikaciją (verstis gydytojo dermatovenerologo, plastinės ir rekonstrukcinės chirurgijos gydytojo, veido ir žandikaulių chirurgo, burnos, veido ir žandikaulių chirurgo praktika).
- ▶ LAT pasisakė prieš visas estetiškes, kosmetines ir korekcines procedūras, atliekamas invaziniu metodu ne sveikatos priežiūros įstaigose ir ne profesinę kvalifikaciją tokioms procedūroms atlikti įgijusiems asmenims.

Ginčų dėl asmens priežiūros paslaugų pobūdis

Dažniausiai vartotojai skundžiasi:



dėl nekokybiškos paslaugos (pvz., plaukai buvo nudažyti ne ta spalva, po depiliacijos plaukelių ant kūno nesumažėjo, priaugintos sruogos susivėlė ir iškrito, nagų lakas tą pačią dieną atsilupo, plaukuose atsirado pleiskanos, veidą ir kūną išbėrė (po suteiktos lazerio paslaugos), per ryškūs ir nesimetriški antakiai (po permanentinio makiažo), pažeisti nagai ir pan.);



paslaugų teikėjas nesuteikė paslaugos (pvz., plaukų priauginimui nebuvo vartotojo lūkesčius atitinkančių plaukų sruogų, neveikė plaukų šalinimui naudojamas lazeris).

Dažniausi vartotojų reikalavimai

- Sumažinti prekės (paslaugos) kainą arba grąžinti už nekokybiškai suteiktą paslaugą sumokėtus pinigus.
- Neatlygintinai pašalinti prekės (paslaugos) trūkumus (ištaisyti nekokybiškai atliktą permanentinį makiažą, pašalinti tauriuotę, perdažyti plaukus, perlakuoti nagus ir pan.).
- Pakeisti, panaikinti ar nebetaikyti nesąžiningų sąlygų (paslaugų teikėjo internetinėje svetainėje skelbiamos akcijos).



Kreipdamasis į Tarnybą vartotojas turi pateikti:

- ▶ pinigų sumokėjimą už suteiktas paslaugas patvirtinančio dokumento kopiją;
- ▶ sutarties, dėl kurios kilo ginčas, kopiją (jei sutartis sudaryta raštu);
- ▶ pretenzijos paslaugų teikėjui kopiją ir paslaugų teikėjo atsakymo kopiją (jeigu atsakymas buvo gautas raštu);
- ▶ įrodymus, patvirtinančius galimą paslaugų nekokybiškumo faktą - suteiktų paslaugų rezultatų foto nuotraukas, filmuotą medžiagą ir pan.;
- ▶ jei vartotojas patyrė papildomą žalą (pvz., sveikatai), turėtų būti pateikiami žalą patvirtinantys įrodymai (pvz., gydytojo išrašai, receptai, pinigų sumokėjimą už pirktus vaistus patvirtinantys dokumentai ir pan.).

Vartotojo teisės gavus nekokybišką prekę / paslaugą

1. nemokamai pašalinti prekės / paslaugos trūkumus;
2. nemokamai pakeisti netinkamos kokybės prekę / paslaugą tinkamos kokybės preke / paslauga;
3. sumažinti kainą;
4. nutraukti sutartį ir grąžinti sumokėtą kainą.

Vartotojas, dėl nekokybiškos grožio paslaugos patyręs žalą sveikatai, turi teisę reikalauti atlyginti dėl to patirtus nuostolius (gydymo išlaidas ir pan.).



Taikus ginčo sprendimas

- ▶ Tarnyba nutraukia ginčo nagrinėjimą, jeigu vartotojas ir pardavėjas ar paslaugų teikėjas ginčą užbaigia taikiu susitarimu.
- ▶ Abiejų ginčo šalių prašymu, kai vykdoma taikinimo procedūra, ginčo nagrinėjimas Tarnyboje gali būti sustabdomas 60 dienų.



Pagrindiniai teisės aktai, reglamentuojantys grožio paslaugų teikimą



Paslaugų teikėjo pareiga suteikti informaciją (Civilinio kodekso 6.719 str. 1 d.; 6.228-6 str.; 6.228-7 str. 1 d. 4 p.)

- Prieš sudarant paslaugų sutartį, paslaugų teikėjas privalo suteikti klientui išsamią informaciją, susijusią su teikiamų paslaugų prigimtimi, jų teikimo sąlygomis, paslaugų kaina, paslaugų teikimo terminais, galimomis pasekmėmis, bei kitokią informaciją, turinčią įtakos kliento apsisprendimui sudaryti sutartį.
- Prieš sudarydamas vartojimo sutartį, kuri nėra nuotolinė ar ne prekybos patalpose sudaroma sutartis, verslininkas privalo aiškiai ir suprantamai suteikti vartotojui būtiną, teisingą, išsamią ir neklaidinančią informaciją. Informacija vartotojui turi būti suteikta valstybine kalba.

Nuotolinė sutartis

- ▶ Sudaroma tarp verslininko ir vartotojo;
- ▶ Šalys fiziškai nėra kartu vienoje vietoje;
- ▶ Naudojamos tik ryšio priemonės (internetu, susirašinėjimais trumpomis tekstinėmis žinutėmis ar el. paštu ir pan., susitarimas telefonu).



Dovanų čekiai / kuponai

- ▶ **Pardavėjas privalo tinkamai informuoti vartotoją** apie dovanų čekio galiojimo laiką ir kitas jo panaudojimui būtinas sąlygas, priešingu atveju pirkėjas turi teisę reikalauti per protingą terminą vienašališkai nutraukti sutartį ir pareikalauti grąžinti sumokėtą kainą bei atlyginti patirtus nuostolius.
- ▶ Jeigu dovanų čekyje nenurodyta, per kokį terminą juo galima pasinaudoti, prievolė pasibaigia, kai tinkamai įvykdoma (t. y. kai suteikiama paslauga ar prekė).
- ▶ **Dovanų čekiai į pinigus nėra gryninami.** Nepasinaudojus dovanu čekiu dėl subjektyvių priežasčių (praleisto termino, neradus tinkamų prekių ir pan.), ne dėl pardavėjo kaltės, prarandama teisė įsigyti daiktus už dovanų čekyje nurodytą sumą.



Informacijos pateikimas tinklalapyje

Verslininko pareigos sudarant nuotolines sutartis (Civilinio kodekso 6.228-7 str.)

Prieš sudarydamas nuotolinę sutartį verslininkas privalo aiškiai ir suprantamai suteikti vartotojui šią informaciją:

duomenis apie verslininką (vardas pavardė, pavadinimas, teisinė forma);

kontaktinius duomenis (adresas, telefono numeris, elektroninis paštas);

pagrindines prekės / paslaugos savybes;

bendrą prekių ar paslaugų kainą (įskaitant mokesčius ir papildomas išlaidas), mokėjimo būdus;

sutarties vykdymo tvarką;

teisę atsisakyti sutarties.

Dėmesio! Pareiga įrodyti, kad informacija yra suteikta vartotojui, tenka verslininkui.

SVARBU! Pasitaiko atvejų, kai verslininkas nenurodo savo internetiniame puslapyje visų paslaugų kainų (konsultacijų), t. y. aptariant paslaugą telefonu, vartotojui nurodoma viena kaina, o suteikus paslaugą - kaina pasikeičia (padidėja už suteiktą konsultaciją).

Verslininko pareigos teikiant informaciją tinklapyje

(Lietuvos Respublikos informacinės visuomenės paslaugų įstatymo 6 straipsnis)

Paslaugos teikėjas turi užtikrinti, kad paslaugos gavėjai ir kompetentingos institucijos galėtų lengvai, tiesiogiai ir nuolat pasiekti šią informaciją:

- ▶ paslaugos teikėjo pavadinimą (jei paslaugos teikėjas yra fizinis asmuo, - šio asmens vardą ir pavardę);
- ▶ paslaugos teikėjo buveinės adresą (jei paslaugos teikėjas yra fizinis asmuo, jo gyvenamosios vietos adresą);
- ▶ paslaugos teikėjo duomenis ryšiui palaikyti, tarp jų elektroninio pašto adresą;
- ▶ koks yra paslaugos teikėjo valstybės registras, kuriame kaupiami ir saugomi duomenys apie tą paslaugos teikėją, jo registracijos numerį ar panašią identifikavimo priemonę šiame registre, jeigu paslaugos teikėjas privalo būti įregistruotas valstybės registre;
- ▶ pridėtinės vertės mokesčio mokėtojo kodą, jeigu paslaugos teikėjas yra pridėtinės vertės mokesčio mokėtojas.

Prievolė pateikti nuorodą į Elektroninę ginčų sprendimo (EGS) platformą

Europos Sąjungoje įsisteigę elektroninės prekybos ar paslaugų sutartis sudarantys komercinės veiklos subjektai ir Europos Sąjungoje įsisteigusios elektroninės prekyvietės pateikia savo interneto svetainėse elektroninę nuorodą į EGS platformą.

Nuoroda turi būti lengvai prieinama vartotojams.

Internetiniame tinklapyje turi būti nurodyta informacija apie vartojimo ginčus nagrinėjančius subjektus, pvz.: „Ginčai dėl sutarties netinkamo vykdymo ar nevykdymo ne teisme nagrinėjami Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo nustatyta tvarka Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje, adresu Vilniaus g. 25, 01402 Vilnius, el. p. tarnyba@vvtat.lt, tel. (8 5) 262 67 51, interneto svetainė www.vvtat.lt. Elektroniniu būdu prašymą galite pateikti per EGS platformą <http://ec.europa.eu/odr/>.“



Informacijos pateikimas patvarioje laikmenoje (1)

Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 2 straipsnio 9 dalyje yra nurodyta, kad „Patvarioji laikmena - priemonė, kuri leidžia vartotojui ar pardavėjui, paslaugų teikėjui saugoti asmeniškai jam skirtą informaciją taip, kad informacija tam tikrą laiką būtų prieinama ir kad saugomą informaciją būtų galima atkurti nepakitusia (t. y. popieriuje surašyti (spausdinti) dokumentai, USB atmintinės, kompaktinių diskų įrenginiai (CD-ROM), skaitmeniniai vaizdo diskai (DVD), atminties kortelės arba standieji kompiuterių diskai, elektroniniai laiškai ir kitos priemonės)“.

Informacijos pateikimas patvarioje laikmenoje (2)

Europos Teisingumo Teismas (ketvirtoji kolegija) 2022 m. vasario 24 d. Sprendime (dėl privalomos informacijos pateikimo patvarioje laikmenoje) yra pažymėjęs, kad informacijos pateikimas (taisyklių) interneto puslapyje, kai vartotojas prieš atlikdamas mokėjimą patvirtina padėdamas specialiai tam skirtą varnelę, nėra tinkamas, nes taip informacija nėra skiriama vartotojui asmeniškai, neužtikrinama, kad jos turinys nebus pakeistas ir ji bus prieinama reikiamą laiką, o vartotojui nesuteikiama galimybė tą informaciją saugoti ir kaip tokią atgaminti. Šiomis aplinkybėmis toks informavimo būdas neatitinka sąvokos „patvarioji laikmena“.

Informacijos pateikimas patvarioje laikmenoje (pavyzdys)

„Sveiki,

dėkojame, kad perkate mūsų internetinėje www.xxx.lt parduotuvėje! Jūsų pirkinių krepšelis sėkmingai apmokėtas. Prekę paštomate galėsite atsiimti per 1-5 d. d. po gauto patvirtinimo SMS žinutė ir el. paštu. Paštomate siunta laikoma 3 k. d., vėliau ji grąžinama į „LP Express“ sandėlį ir pakartotinai siunčiama susisiekus klientui.

Jūsų užsakymo informacija:

Pirkinių krepšelio numeris: 33333

Apmokėjimo data: 2023-05-23 15:00

Užsakymo pristatymas: Atsiėmimas „LP Express“ paštomate

Nuoroda: <https://www.xxx.lt/=33333>

Pristatymo kaina: 0,00 EUR“

Sankcijos

(Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 40 straipsnis)



500 - 5000 EUR

- Už Reglamento (ES) 2018/302 3, 4 str. ir 5 str. 1 ir 2 dalyse, Reglamento (ES) 2017/1128 3 str., Civilinio kodekso 6.228⁵ str. 5 dalyje, 6.228⁶ str. 1 dalyje, 6.228⁷ str. 1 dalyje, 6.228⁸ str. 2–6 dalyse, 6.228⁹ str. 4 ir 5 dalyse, 6.228¹⁰ str. 1, 9 ir 10 dalyse, 6.228¹¹ str. 2, 6–12 dalyse, 6.228¹² str. 4 ir 7 dalyse, 6.228¹⁶ str. 1 dalyje, 6.228²⁰ str. 2 ir 3 dalyse, 6.228²³ str. 11, 12 ir 13 dalyse, 6.353 str. 8 dalyje, 6.359, 6.359¹ str., 6.364 str. 1 ir 2 dalyse, 6.369 str. 3, 7–13 dalyse, 6.370 str. 4–9 dalyse, taip pat šio įstatymo 44¹ str. nurodytų reikalavimų (draudimų) nesilaikymą

250 - 2500 EUR

- Už Reglamento (ES) Nr. 524/2013 14 str. nurodytų reikalavimų nesilaikymą
- Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 5 str. 3, 4 ir 5 dalyse, 21 str. 2 ir 3 dalyse nurodytų reikalavimų nesilaikymą

1000 - 5000 EUR

- Už informacijos, reikalingos tyrimui atlikti, nepateikimą, taip pat neteisingos ar ne visos informacijos pateikimą.

400 - 2000 EUR

Už vengimą Tarnybos reikalavimu atvykti ir pateikti paaiškinimus, jeigu prieš tai pardavėjas, paslaugų teikėjas buvo įspėtas.

Nuotolinės sutartys telefonu (1) (Civilinio kodekso 6.228⁸ straipsnis)

Nuotolinės prekybos sutartį sudarančios šalys taip pat gali kartu naudoti kelias skirtingas nuotolinio ryšio priemones (pavyzdžiui, ne tik interneto svetainę, bet ir telefoną). Tai, kad nuotolinės prekybos sutartį sudariusios šalys vėliau susitinka, paprastai tuo metu, kai pristatomos prekės (suteikiama paslauga) arba atliekamas mokėjimas, neturėtų pakeisti šios sutarties, kaip nuotolinės prekybos sutarties, esmės.

Įpareigojanti rezervacija, padaryta, pavyzdžiui, telefonu susitariant, kad vartotojas tam tikru laiku pasiims prekes arba jam bus suteiktos paslaugos, būtų nuotolinės prekybos sutartis.



Nuotolinės sutartys telefonu (2)

Civilinio kodekso 6.228⁸ straipsnis



Verslininkas, kuris skambina vartotojui telefonu siekdamas sudaryti nuotolinę sutartį, pokalbio su vartotoju pradžioje privalo atskleisti savo tapatybę (vardą ir pavardę ar pavadinimą)



nurodyti komercinį pokalbio tikslą



verslininkas privalo patvirtinti pasiūlymą vartotojui patvariojoje laikmenoje



Nuotolinė sutartis laikoma sudaryta, kai vartotojas pasirašo pasiūlymą arba išsiunčia verslininkui savo rašytinį sutikimą



Per protingą terminą nuo nuotolinės sutarties sudarymo ir ne vėliau kaip prieš pradėdamas teikti paslaugas pateikti vartotojui sudarytos sutarties patvirtinimą patvariojoje laikmenoje

Sutarties nutraukimas (1)



Vartotojas turi teisę, nenurodydamas priežasties, per keturiolika dienų atsisakyti nuotolinės sutarties, išskyrus numatytas išimtis. 14 dienų sutarties atsisakymo terminas prasideda nuo sekančios dienos, kai gaunamos prekės. Paslaugų sutarčių atveju - nuo sutarties sudarymo dienos.

Išimtis:

sutartims dėl apgyvendinimo, prekių vežimo, automobilių nuomos, viešojo maitinimo ar laisvalaikio paslaugų, jeigu sutartyje nustatyta konkreti paslaugų teikimo data ar laikotarpis.

Civilinio kodekso 6.228¹⁰ str.

Sutarties nutraukimas (2)

- ▶ Jeigu verslininkas nepateikė vartotojui informacijos apie teisę atsisakyti sutarties pagal šio kodekso 6.228⁷ straipsnio 1 dalies 7 punktą, vartotojas turi teisę atsisakyti sutarties per 12 mėnesių nuo paslaugų sutarties sudarymo dienos.
- ▶ Jeigu verslininkas pateikia vartotojui šio kodekso 6.228⁷ straipsnio 1 dalies 7 punkte nurodytą informaciją per 12 mėnesių nuo paslaugų sutarties sudarymo dienos, sutarties atsisakymo terminas pasibaigia po keturiolikos dienų nuo tos dienos, kurią vartotojas gauna tą informaciją.

Civilinio kodekso 6.228¹⁰ str.



Teisė atsisakyti sutarties

- ▶ Kliento interesų prioriteto principas (6.718 str.)
- ▶ Kliento teisė vienašališkai nutraukti paslaugų teikimo sutartį (6.721 str. 1 d.)
- ▶ Paslaugų teikėjo teisė reikalauti iš vartotojo atlyginti visas pagrįstas ir protingas išlaidas (6.721 str. 1 d.)
- ▶ Paslaugų teikėjas gali reikalauti tik tiesioginių nuostolių atlyginimo (teismų praktika)
- ▶ Paslaugų teikėjas gali reikalauti tik tiesioginių nuostolių atlyginimo, o galimybės reikalauti atlyginti negautas pajamas pagal paslaugų teikimo sutartį įstatymas nenumato (Lietuvos Aukščiausiasis Teismo 2005-10-19 nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-494/2005)



Nesąžiningos sutarčių sąlygos (1)

Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 6 straipsnyje pažymėta, kad pardavėjai ir paslaugų teikėjai, siūlydami įsigyti ir teikdami prekes ir paslaugas vartotojams, privalo laikytis sąžiningos verslo praktikos. Prekės ir paslaugos turi būti siūlomos taip, kad vartotojui būtų aiškus pasiūlymo komercinis pobūdis.

Civilinio kodekso 6.163 straipsnio 1 dalyje yra nurodyta, kad „Šalys privalo elgtis sąžiningai ir esant ikisutartiniais santykiams“, o 3 dalyje - „Šalis, kuri pradeda derybas dėl sutarties sudarymo ar derasi nesąžiningai, privalo atlyginti kitai šaliai padarytus nuostolius. Laikoma, kad derybos pradedamos ar deramasi nesąžiningai, kai derybų šalis neturi tikslo sudaryti sutartį, taip pat atlieka kitus sąžiningumo kriterijų neatitinkančius veiksmus“.

Nesąžiningos sutarčių sąlygos (2)

- LAT civilinėje byloje 3K-3-243-969/2015 yra pasisakęs, „kad pagal visuotinai pripažįstamus teisės principus niekas negali turėti naudos iš savo neteisėtų veiksmų (lot. nulus commodum capere de sua injuria propria), o iš ne teisės negali atsirasti teisė (lot. ex injuria jus non oritur) (LAT Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2009 m. vasario 4 d. nutartis, priimta civilinėje byloje)“.

Paslaugų teikėjas, neturėdamas leidimo-higienos paso, suteikiančio teisę teikti grožio paslaugas (neinformavus vartotojo, jog neturi teisės teikti paslaugas), visgi šias paslaugas suteikė ar ketino suteikti, t. y. vykdė neteisėtus veiksmus, todėl šiuo atveju negali atsirasti teisėti padariniai, t. y. reikalavimas sumokėti avansinį mokestį už paslaugas, kurių paslaugų teikėjas neturėjo teisės suteikti.

Pareigos vykdyti sutartį

- ▶ Pagal Civilinio kodekso 6.200 straipsnio 1 dalį, „Šalys privalo vykdyti sutartį tinkamai ir sąžiningai“. Civilinio kodekso 6.38 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad „Kiekviena šalis turi atlikti savo pareigas kuo ekonomiškiau ir vykdydama prievolę bendradarbiauti su kita šalimi (šalių pareiga kooperuotis)“.
- ▶ Pretenzijų sprendimo tvarka yra paremta šalių bendradarbiavimo pareiga ir yra privaloma abejoms šalims. Pretenzijų pareiškimo vietoje tvarka yra būtina, siekiant operatyviai reaguoti į sutarties netinkamą vykdymą ir suteikiant paslaugų teikėjui galimybę nedelsiant šalinti neigiamas aplinkybes.

Kaip išvengti ginčo?



Verslininkui

Suteikti išsamią ir neklaidinančią informaciją apie:

- save,
- paslaugos savybes,
- bendrą paslaugų kainą, į kurią įskaičiuoti mokesčiai,
- sutarties sąlygas patvariojoje laikmenoje
- sutarties atsisakymo teisę ir pasekmes,
- apmokėjimo sąlygas,
- ginčo nagrinėjimo tvarką.

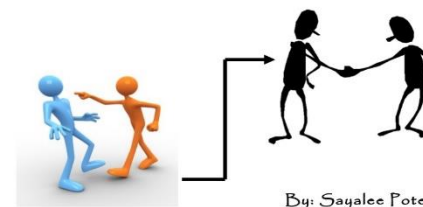
Visada mandagiai ir geranoriškai bendrauti su klientu ir mėginti spręsti problemas iš karto vietoje, siekti takaus ginčo sprendimo

Vartotojui

Susirinkti informaciją ir klausti

- apie paslaugos teikėją,
- paslaugos savybes,
- specialiuosius reikalavimus (prašyti įrašyti į sutartį),
- perskaityti visą gautą informaciją,
- nedelsiant informuoti apie neatitikimus
- pateikti įrodymus.

CONFLICT RESOLUTION



Visada mandagiai ir geranoriškai bendrauti su paslaugos teikėju ir mėginti spręsti problemas iš karto vietoje, siekite takaus ginčo sprendimo

Dėkoju už dėmesį



Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba

Vilniaus g. 25, 01402

El. p. tarnyba@vvtat.lt

www.vvtat.lt