

Vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo požiūriu stebėsenos (monitoringo) srities 2019 metų apibendrinimas

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba (toliau –Tarnyba) direktoriaus 2017 m. kovo 22 d. įsakymu Nr. 1-57 patvirtintų Tarnybos vykdomos stebėsenos (monitoringo) taisyklių nustatyta tvarka 2019 m. atliko vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų stebėsenas (monitoringus).

Tarnybos atliekamo vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų stebėsenos (monitoringo) tikslas – prevenciškai užkirsti kelią galimiems vartotojų teisių apsaugos pažeidimams, taip užtikrinant aukštą vartotojų teisių apsaugos lygį bei skatinant bendradarbiavimą su verslo subjektais ir jų švietimą.

Pažymėtina, kad Valstybinis turizmo departamentas, vadovaujantis Lietuvos Respublikos Vyriausybės sprendimu buvo likviduotas bei Lietuvos Respublikos Vyriausybė 2018 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 840 Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai buvo suteikti įgaliojimai nuo 2019 m. sausio 1 d. atlikti Turizmo įstatyme nustatytas Lietuvos Respublikos Vyriausybės įgaliotos institucijos funkcijas. Atsižvelgiant į tai, Tarnybos direktoriaus 2019 m. sausio 24 d. įsakymu Nr. 1-37 „Dėl vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo požiūriu stebėsenos (monitoringo) srities 2019 m. patvirtinimo“ pasirinkta organizuotų turistinių kelionių sritis, kurioje buvo atlikta vartojimo sutarčių sąlygų stebėsenos (monitoringas).

Atlikdama aukščiau nurodytos srities monitoringą 2019 m. Tarnyba kreipėsi į 30 kelionių organizatorių ir paprašė pateikti sudaromų su vartotojais standartinių organizuotų turistinių kelionių sutarčių kopijas, kurios nustato organizuotų turistinių kelionių įsigijimo, keitimo grąžinimo tvarką, vartotojo teises ir pareigas, kurių privaloma laikytis, sudarius organizuotos turistinės kelionės sutartį.

Minėtos stebėsenos metu, Tarnyba įvertino 30 kelionių organizatorių 34 su vartotojais sudaromas organizuotų turistinių kelionių sutartis nesąžiningų sąlygų taikymo požiūriu. Iš esmės visi kelionių organizatoriai atsižvelgė į Tarnybos pateiktus pasiūlymus pakeisti, panaikinti ar netaikyti nesąžiningų sąlygų sutartyse su vartotojais.

Vertinant organizuotas turistinių kelionių sutartis buvo pastebėta, kad kelionių organizatoriai sutartyse pateikė ne visą sutartyje privalomą nurodyti informaciją, o dažniausiai nesąžiningomis pasitaikančios pripažintos šios sąlygos:

„Kelionių organizatorius dėl svarbių priežasčių, apie kurias jis nedelsdamas informuoja turistą, gali pakeisti atitinkamą sutarties sąlygą. Turistas turi teisę atsisakyti keisti sutartį“;

„Informacija apie kelionės tinkamumą riboto judumo asmens teikiama pagal atskirą paklausimą kelionių organizatoriui“;

„Kelionių organizatorius turi teisę pratęsti pretenzijos nagrinėjimo terminą ne ilgesniam kaip 14 kalendorinių dienų laikotarpiui dėl svarbių priežasčių, pateikdamas turistui pranešimą patvarioje laikmenoje“;

„Lietuvos Respublikos turizmo įstatymo 8 straipsnio 10 dalį įgyvendinančių ir kitų teisės aktų numatytais atvejais ir tvarka dėl turizmo paslaugų teikėjų prievolių nevykdymo galima kreiptis į Valstybinį turizmo departamentą“.

Taip pat, Tarnybos direktoriaus 2019 m. spalio 1 d. įsakymu Nr. 1-257 „Dėl vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo požiūriu stebėsenos (monitoringo) srities 2019 m. patvirtinimo“ buvo pasirinkta antra vartojimo sutarčių sąlygų stebėsenos (monitoringo) sritis, t. y. privačių gydymo įstaigų teikiamų atlygintinų medicininių paslaugų sritis.

Atliekant minėtą antrą stebėseną privačių gydymo įstaigų teikiamų atlygintinų medicininių paslaugų srityje, Tarnyba įvertino 12 atlygintinų medicininių paslaugų teikėjų 11 su vartotojais

sudaromų atlygintinų medicininių paslaugų sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo požiūriu. Visi atlygintinų medicininių paslaugų teikėjai atsižvelgė į Tarnybos pateiktus pasiūlymus pakeisti, panaikinti ar netaikyti nesąžiningų sąlygų sutartyse su vartotojais.

Vertinant atlygintinų medicininių paslaugų sutartis dažniausiai nesąžiningomis pasitaikančios pripažintos šios sąlygos:

„Patvirtinu, kad pretenzijų dėl savo sveikatos būklės, diagnozės, gydymo metodų, šalutinių (nepageidaujamų) reakcijų ar net komplikacijų, galimai atsiradusių gydymo metu, gydymo rezultatų bei padarinių atsisakius gydymo, neturėsiu“;

„Sveikatos priežiūros įstaiga atsako tik už kaltais jo darbuotojų veiksmais ir neveikimu Pacientui padarytą žalą“;

„Šalys susitaria, kad bet kokią ginčą, nesutarimą ar reikalavimą, kylantį iš šios sutarties, dėl šios sutarties ar susijusį su ja, jos pažeidimu, nutraukimu ar negaliojimu, spręs tarpusavio derybų būdu. Šalims nepavykus susitarti, šalių nesutarimai bus sprendžiami, vadovaujantis Lietuvos Respublikos įstatymais atitinkamame Vilniaus miesto teisme arba Sveikatos priežiūros įstaigos pasirinkimu ir kitame teisme (teisingumas pagal ieškovo pasirinkimą)“;

„Klinika turi teisę nutraukti šią sutartį tuo atveju, jei pacientas nevykdo ar vykdo netinkamai bet kurią prievolę pagal šią sutartį arba kitais šioje sutartyje ir įstatymuose numatytais atvejais“.