



VALSTYBINĖ VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBA
VALSTYBINĖS VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBOS KOMISIJA
NUTARIMAS
DĖL UAB „BERKLIS“ PASLAUGŲ TEIKIMO SUTARTIES SĄLYGŲ

2021 m. kovo 30 d. Nr. 10E-930
Vilnius

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija (toliau – Komisija), susidedanti iš Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus pavaduotojos, pavaduojančios direktorių, Neringos Baronienės (Komisijos pirmininkė), Nuotolinės prekybos skyriaus vedėjos Aidos Gasiūnaitės–Stavginskienės ir Teisės skyriaus vedėjos Audronės Kaušylienės, vadovaudamasi Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo (toliau – Vartotojų teisių apsaugos įstatymas) 12 straipsnio 1 dalies 6 punktu bei įgyvendindama nesąžiningų sąlygų taikymo kontrolę, išnagrinėjo UAB „Berklis“ paslaugų teikimo sutarties (toliau – Sutartis) sąlygas nesąžiningų sąlygų taikymo požiūriu.

Komisija n u s t a t o:

1. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba 2021-01-26 gavo (reg. Nr. 5-1552) bendrovės pateiktą Sutarties kopiją.
2. Komisija pagal kompetenciją pasisako dėl Sutarties nesąžiningų sąlygų taikymo.

Komisija k o n s t a t u o j a:

1. Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – Civilinis kodeksas) 6.228¹ straipsnyje nurodyta, jog vartojimo sutartimi verslininkas įsipareigoja perduoti vartotojui (fiziniam asmeniui, veikiančiam su savo verslu, prekyba, amatu ar profesija nesusijusiais tikslais) prekes nuosavybės teise arba suteikti paslaugas vartotojui, o vartotojas įsipareigoja priimti prekes ar paslaugas ir sumokėti jų kainą. Civilinio kodekso 6.716 straipsnio 1 dalyje įtvirtinta, kad 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. To paties straipsnio 4 dalyje įtvirtinta, kad vartojimo paslaugų sutarčiai taikomos Civilinio kodekso normos, reglamentuojančios vartojimo sutartis. Atsižvelgiant į aukščiau išdėstytas nuostatas, UAB „Berklis“ rašymo kursų Sutartis yra vartojimo sutartis, kuriai be bendrųjų atlygintinas paslaugas reglamentuojančių nuostatų taikomos ir specialiosios, vartojimo sutartis reglamentuojančios, Civilinio kodekso normos. Akcentuotina, kad Komisija pasisako dėl Sutarties punktų, kurie taikomi sudarant sutartis su vartotojais.

2. Pagal Civilinio kodekso 6.185 straipsnio 1 dalį standartinėmis laikomos sąlygos, kurias bendram nevienkartiniam naudojimui iš anksto parengia viena šalis nederindama jų su kita šalimi ir kurios be derybų su kita šalimi taikomos sudarant sutartyse.

3. Civilinio kodekso 6.228⁴ straipsnyje numatyta, kad nesąžiningomis laikomos vartojimo sutarčių sąlygos, kurios šalių nebuvo individualiai aptartos ir kuriomis dėl sąžiningumo reikalavimo pažeidimo iš esmės pažeidžiama šalių teisių ir pareigų pusiausvyra vartotojo nenaudai, taip pat minėtame teisės akte pateikiamas pavyzdinis sąrašas standartinių sutarties sąlygų, kurios yra preziumuojamos kaip nesąžiningos vartotojams.

4. Sutarties 1.2 punkte nurodyta, jog „<...> „*RAŠYTOJUAKADEMIJOS*“ mokymų planas gali būti koreguojamas Paslaugų teikėjo pagal ankstesniuose mokymuose dalyvavusių asmenų atsiliepimus, pageidavimus ar pastabas iš anksto nepranešus mokymų dalyviams“.

Sutarties 2.2 punkte įtvirtinta, jog „Paslaugų teikėjas turi teisę pakeisti mokymų programų ir produktų kainą iki Kliento apmokėjimo dienos. Nauja kaina privalo būti skelbiama svetainėje www.rasytojuakademija.lt“.

Sutarties 3.5 punkte nurodyta, jog „Paslaugų teikėjas gali koreguoti paskaitų tvarkaraštį iš anksto neinformavęs. Tačiau, savo noru, apie papildomas sąlygas, mokymo tvarkos pokyčius, Paslaugų teikėjas informuoja Klientą reikiamą informaciją skelbiant svetainėje www.rasytojuakademija.lt, arba el. paštu, arba uždaroje socialinio tinklo „Facebook“ grupėje, kurioje mokosi studentas(-ė)“.

Sutarties 4.4.2 punkte įtvirtinta, jog paslaugų teikėjas turi teisę „Keisti mokymų tvarkaraštį pagal sutarties punkte 1.2 numatytą tvarką“.

Sutarties 4.4.4 punkte įtvirtinta, jog paslaugų teikėjas turi teisę „Atnaujinti internetinės svetainės, mokymų programos turinį iš anksto nepranešus Klientui“.

Sutarties 4.5.2 punkte įtvirtinta, jog paslaugų teikėjo pareiga „Informuoti Klientą apie papildomas sąlygas ar būsimus mokymo tvarkos pasikeitimus, reikiamą informaciją skelbiant svetainėje www.rasytojuakademija.lt, arba el. paštu, arba uždaroje socialinio tinklo „Facebook“ grupėje, kurioje mokosi studentas(-ė)“.

Sutarties 1.2, 2.2, 3.5, 4.4.2 ir 4.4.4 punktų sąlygose įtvirtinama paslaugų teikėjo teisė keisti mokymų planą, mokymų programą ir produktų kainą, paskaitų tvarkaraštį, mokymų tvarkaraštį ir atnaujinti internetinės svetainės turinį, tačiau atkreiptinas dėmesys į tai, kad minimuose Sutarties punktuose nėra detalizuojama, kokiais pagrindais vadovaujantis bendrovė gali daryti šiuos pakeitimus, o tik abstrakčiai nurodoma, kad paslaugų teikėjas tokią teisę turi. Taip pat pastebėtina, kad Sutarties punktuose nėra nustatoma vartotojo teisė nesutikti su paslaugų teikėjo daromais pakeitimais. Pažymėtina, kad Sutarties 1.2, 4.4.2 ir 4.4.4 punktuose nėra nurodoma, kaip jau esami, įsigiję paslaugas vartotojai su minimais pakeitimais bus supažindinami, kada pakeitimai įsigalios. Sutarties 2.2 ir 3.5 punktuose bendrai nurodoma, kad produkto kaina skelbiama internetinėje svetainėje bei paslaugų teikėjas savo noru skelbia informaciją apie papildomas sąlygas, mokymo tvarkos pokyčius interneto svetainėje, arba el. paštu, arba uždaroje socialinio tinklo „Facebook“ grupėje, kurioje mokosi studentas(-ė). Tokiu būdu, vartotojas yra įpareigojamas nuolatos sekti informaciją, pateikiamą bendrovės tinklalapyje. Tačiau, atkreiptinas dėmesys į tai, kad minimas įpareigojimas nepagrįstai apsunkina vartotojo, kaip silpnesnės sutarties šalies padėtį.

Pagal Civilinio kodekso 6.167 straipsnio 1–2 dalis pasiūlymas sudaryti sutartį laikomas oferta, jeigu jis pakankamai apibūdintas ir išreiškia oferento ketinimą būti sutarties saistomam ir įsipareigojančiam akcepto atveju. Civilinio kodekso 6.154 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad sutartis yra dviejų ar daugiau asmenų susitarimas sukurti, pakeisti ar nutraukti civilinius teisinius santykius, kai vienas ar keli asmenys įsipareigoja kitam asmeniui ar asmenims atlikti tam tikrus veiksmus (ar susilaikyti nuo kitų veiksmų atlikimo), o šie įgyja reikalavimo teisę. Taigi, sutarties esmė – šalių susitarimas, pasiektas suderinus jų valią. Teisėtai sudaryta ir galiojanti sutartis jos šalims turi įstatymo galią (Civilinio kodekso 6.189 straipsnio 1 dalis) ir sutarties šalys privalo vykdyti sutartį tinkamai ir sąžiningai (Civilinio kodekso 6.200 straipsnio 1 dalis). Sutarties šalys negali elgtis priešingai tiems lūkesčiams, kuriuos ji savo veiksmais, atliktais vykdant sutarties sąlygas, suformavo kitai sutarties šaliai (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2013 m. kovo 28 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-208/2013; Vilniaus apygardos teismo 2020 m. rugsėjo 3 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e2A-1448-567/2020). Draudžiama vienašališkai atsisakyti įvykdyti prievolę ar vienašališkai pakeisti jos įvykdymo sąlygas, išskyrus įstatymų ar sutarties numatytus atvejus (Civilinio kodekso 6.59 straipsnis). Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta aukščiau, prieš sutarties sudarymą pateikiama informacija, taip pat ir sutarties sąlygos, turi esminę svarbą vartotojui apsisprendžiant sudaryti sutartį, ar ne. Be kita ko, vartotojui mokymų planas, programa, įkainiai yra vienos esminių paslaugų teikimo sutarties sąlygų sudarant paslaugų teikimo sutartį būtent su konkrečiu paslaugų teikėju, todėl sudarydamas su paslaugų teikėju paslaugų teikimo sutartį pagal viešosios ofertos sąlygas, vartotojas

pagrįstai tikisi, jog visą sutarties galiojimo laiką jis galės mokėti sutartimi sulygtą paslaugų teikimo mokesčių ir, kad mokymų planas, programa nesikeis. Todėl, darytina išvada, kad Sutarties sąlygos, įtvirtinančios paslaugų teikimo įkainius, mokymų plano, programos tvarką, sutarties galiojimo laikotarpiu galėtų būti keičiamos tik esant aiškiems Sutartyje numatytiems atvejams ir kai tai yra neišvengiama.

Be to, atkreiptinas dėmesys į tai, kad Sutarties 4.4.2 punkte įtvirtinta, jog mokymų tvarkaraštis gali būti keičiamas pagal Sutarties 1.2 punkte numatytą tvarką, tačiau Sutarties 1.2 punkte nėra įtvirtinama mokymų tvarkaraščio keitimo tvarka.

Pasisakant dėl Sutarties 4.5.2 punkto sąlygos, kuria paslaugų teikėjas įsipareigoja informuoti vartotoją apie papildomas sąlygas ar būsimus mokymo tvarkos pasikeitimus, atkreiptinas dėmesys į tai, kad sistemiškai įvertinus Sutartį nėra aišku kokia yra mokymo tvarka bei kaip ji gali keistis. Pažymėtina, kad paslaugų teikėjui tenka pareiga užtikrinti su vartotojais sudaromų sutarčių sąlygų teisinį apibrėžtumą, jų suderinamumą su galiojančių teisės aktų nuostatomis bei aiškumą vartotojui.

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, darytina išvada, kad Sutarties 1.2, 2.2, 3.5, 4.4.2 ir 4.4.4 punktų sąlygos nenumatančios aiškių atvejų kada gali būti keičiami paslaugų teikimo įkainiai, mokymų planai, programų tvarka bei Sutarties 4.5.2 punkto sąlyga aiškiai nenurodanti kokia yra mokymų tvarka, bei kaip ji gali keistis, iš esmės pažeidžia vartotojo teises ir interesus.

5. Sutarties 2.7 punkte įtvirtinta, kad „*Kitas išlaidas (banko nustatytus mokesčius) sumoka Klientas*“.

Minimas Sutarties punktas įtvirtina, jog vartotojas kitas išlaidas, t. y. banko nustatytus mokesčius, sumoka vartotojas, tačiau atkreiptinas dėmesys į tai, kad nei minimame punkte nei Sutartyje nėra nurodoma už kokius tiksliai mokesčius vartotojas privalo sumokėti bei kur vartotojas gali susipažinti su minimų mokesčių dydžiais. Pažymėtina, kad vadovaujantis civilinių santykių subjektų teisinio apibrėžtumo ir teisėtų lūkesčių principais, paslaugų teikėjas privalo užtikrinti sutarties sąlygų teisinį apibrėžtumą ir jų suderinamumą, sutartyje įtvirtintos nuostatos turi būti kiek įmanoma aiškiau atskleistos, konkretizuotos, kadangi jos nustato šalių teises, pareigas atsakomybę ir pan. Be to, vadovaujantis Civilinio kodekso 6.718 straipsniu tarp šalių sudaryta paslaugų teikimo sutartis turi būti vykdoma laikantis kliento interesų prioriteto principo.

Papildomai paaiškiname, jog vadovaujantis Civilinio kodekso 6.228⁵ straipsnio 6 dalimi, verslininkui draudžiama reikalauti iš vartotojo atlyginimo už tam tikros mokėjimo priemonės naudojimą ar mokėjimą grynaisiais pinigais, viršijančio verslininko išlaidas, patiriamas dėl tos mokėjimo priemonės naudojimo ar mokėjimo grynaisiais pinigais; įstatymuose gali būti nustatytas draudimas reikalauti iš vartotojų atlyginimo už tam tikros mokėjimo priemonės naudojimą, o pagal Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymo 25 straipsnio 2 dalį, jeigu už tam tikros mokėjimo priemonės naudojimą mokėjimo paslaugų teikėjas arba kita su mokėjimo operacija susijusi šalis pareikalauja komisinio atlyginimo, tas mokėjimo paslaugų teikėjas arba su mokėjimo operacija susijusi šalis apie tai turi informuoti mokėjimo paslaugų vartotoją iki mokėjimo operacijos pradžios.

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta aukščiau, Sutarties 2.7 punkto sąlyga, nenurodanti už kokius tiksliai mokesčius vartotojas privalo sumokėti bei kur vartotojas gali susipažinti su minimų mokesčių dydžiais, iš esmės pažeidžia vartotojo teises ir interesus.

6. Sutarties 2.8 punkte įtvirtinta, jog „*Jeigu dėl kokių nors Klientui nutikusių priežasčių jis nori būti perkeltas iš savo grupės į sekančią mokymų grupę, tai jam kainuos 50,00 EUR +PVM, viso: 60,50 EUR*“.

Civilinio kodekso 6.716 straipsnio 1 dalyje įtvirtinta, jog 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. Taigi, vartotojas privalo sumokėti už suteiktas paslaugas.

Atkreiptinas dėmesys, jog Sutarties 2.8 punkte įtvirtintas vartotojo perkėlimo į kitą grupę mokestis, tačiau sistemiškai įvertinus Sutartį matyti, jog joje nėra nurodyta, už ką imamas Sutarties 2.8 punkte įtvirtintas mokestis, t. y. kokias paslaugas ar veiksmus bendrovė atlieka už, kurias vartotojas įpareigojamas susimokėti.

Pažymėtina, kad bendrovei tenka pareiga užtikrinti su vartotojais sudaromų sutarčių sąlygų teisinį apibrėžtumą, jų suderinamumą su galiojančių teisės aktų nuostatomis bei aiškumą vartotojui. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo praktikoje ne kartą akcentuota, kad verslininkas privalo užtikrinti sutarties, taisyklių sąlygų teisinį apibrėžtumą ir jų suderinamumą, jo pateiktos sąvokos turi būti kiek įmanoma aiškiau atskleistos, konkretizuotos, nes jis nustato šalių teises, pareigas ir pan.

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, darytina išvada, kad Sutarties 2.8 punkte įtvirtinant perkėlimo mokesį, tačiau Sutartyje nenurodant už kokius būtent bendrovės atliktus veiksmus vartotojas bus įpareigojamas susimokėti, iš esmės pažeidžiamos vartotojo teisės ir interesai.

7. Sutarties 2.9 punkte įtvirtinta, jog „*Pinigai už mokymų bilietus negrąžinami. Tačiau, pasikeitus jūsų planams, jūs visada galite bilietą perparduoti kitam asmeniui ar padovanoti. RAŠYTOJŲ AKADEMIJOJE įsigytas Jūsų mokymų bilietas gali būti užskaitytas kitam asmeniui, jeigu iš savo el. pašto, kurį nurodėte registracijos metu, atsiųsite Paslaugos Teikėjui savo patvirtinimą apie pasikeitusį mokymų dalyvį. Bilieto užskaitymo kitam dalyviui sąlygos galioja iki prasidedant mokymams. Norint vėliau perduoti bilietą kitam, Paslaugos teikėjas turi teisę paprašyti papildomos priemokos už tiek pamokų, kiek jau praėjo iki pareiškimo perduoti bilietą kitam dienos. Tokiu atveju kaina paskaičiuojama nuo pilnos bilieto kainos*“.

Sutarties 3.7 punkte įtvirtinta, jog „*Jeigu Klientas pasirinko dalinio mokėjimo galimybę, už produktą sumokėjo dalį sumos ir sutartu laiku nesumokėjo antrosios dalies Paslaugų teikėjas turi teisę nebeprijungti Kliento prie tolimesnių mokymų bei negrąžinti jau sumokėtų pinigų. <...>*“.

Sutarties 4.4.6 punkte įtvirtinta, jog paslaugų teikėjas turi teisę „*Vienašališkai nutraukti sutartį negrąžinant Klientui sumokėtos sumos, jeigu: <...>*“.

Sutarties 4.4.6.1 punkte įtvirtinta, jog paslaugų teikėjas turi teisę vienašališkai nutraukti sutartį negrąžinti Klientui sumokėtos sumos, jeigu „*Klientas nesilaiko dalinio apmokėjimo tvarkos ir iki sutartos dienos nesumoka likusios sumos*“.

Sutarties 4.4.6.2 punkte įtvirtinta, jog paslaugų teikėjas turi teisę vienašališkai nutraukti sutartį negrąžinti Klientui sumokėtos sumos, jeigu „*Klientas pažeidžia sutarties punktus 4.2, 4.3, 7. 9.2, 9.3 ir jų papunkčius*“.

Sutarties 5.3 punkte įtvirtinta, jog „*Jeigu klientas negauna produkto ne dėl Paslaugų teikėjo kaltės arba jeigu Klientas pažeidė sutarties sąlygas ir neteko teisės tęsti mokymų, sumokėti pinigai jam nėra grąžinami*“.

Aukščiau minimi Sutarties punktai įtvirtina vienašališką paslaugų teikėjo teisę nutraukti su vartotoju sudarytą Sutartį, kai vartotojas nesilaiko dalinio apmokėjimo tvarkos bei pažeidžia Sutarties 4.2, 4.3, 7. 9.2, 9.3 punktus ir jų papunkčius ir negrąžinti vartotojo sumokėtų pinigų bei Sutarties 2.9 punkte įtvirtinama, jog dėl bet kokios priežasties vartotojui nutraukus Sutartį jo sumokėti pinigai jam nebus grąžinti, taip pat numatyta vartotojo teisė perleisti savo įsigytą bilietą kitam asmeniui bei atsiskaitymo su paslaugų teikėju už bilieto perleidimą tvarka.

Civilinio kodekso 6.217 straipsnio 1 dalis nustato, kad šalis gali nutraukti sutartį, jei kita šalis sutarties neįvykdo ar netinkamai įvykdo ir tai yra esminis sutarties pažeidimas. Minėto straipsnio 4 dalis nustato, kad kitais pagrindais nutraukti sutartį galima tik teismo tvarka pagal suinteresuotos šalies ieškinį, o to paties straipsnio 5 dalyje nurodyta, jog vienašališkai sutartis gali būti nutraukta joje numatytais pagrindais. Taigi, Sutartis vienašališkai gali būti nutraukta esant ne bet kokiems, o tik esminiams, sutarties pažeidimams. Tačiau, Civilinio kodekso 6.721 straipsnio 2 dalyje numatyta, jog paslaugų teikėjas turi teisę vienašališkai nutraukti sutartį tik dėl svarbių priežasčių. Tokiu atveju paslaugų teikėjas privalo visiškai atlyginti kliento patirtus nuostolius. Taigi, vadovaujantis šia Civilinio kodekso nuostata, atlygintinų paslaugų teikėjas sutartį gali nutraukti ne dėl bet kokių, bet tik svarbių priežasčių, t. y. esminio sutarties pažeidimo.

Atkreiptinas dėmesys, kad esminio sutarties pažeidimo nustatymas yra fakto klausimas ir kiekvienu atveju gali būti nuginčijamas. Siekiant įvertinti, ar sutartis yra pažeista iš esmės, nepakanka nustatyti jos pažeidimo faktą, reikia įvertinti ir daugelį kitų veiksnių bei atsižvelgti į Civilinio kodekso 6.217 straipsnio 2 dalyje nurodytas aplinkybes. Civilinio kodekso 6.217 straipsnio 2 dalyje numatyta, jog nustatant, ar sutarties pažeidimas yra esminis, ar ne, turi būti atsižvelgiama į tai: 1) ar nukentėjusi šalis iš esmės negauna to, ko tikėjosi iš sutarties, išskyrus atvejus, kai kita šalis nenumatė ir negalėjo

protingai numatyti tokio rezultato; 2) ar pagal sutarties esmę griežtas prievolės sąlygų laikymasis turi esminės reikšmės; 3) ar prievolė neįvykdyta tyčia ar dėl didelio neatsargumo; 4) ar neįvykdymas duoda pagrindą nukentėjusiai šaliai nesitikėti, kad sutartis bus įvykdyta ateityje; 5) ar sutarties neįvykdžiusi šalis, kuri rengėsi įvykdyti ar vykdė sutartį, patirtų labai didelių nuostolių, jeigu sutartis būtų nutraukta. Pažymėtina, jog šalys tarpusavio susitarimu turi teisę susitarti, koks Sutarties sąlygų pažeidimas yra laikomas esminiu ir kada Paslaugų teikėjas dėl esminio sutarties pažeidimo įgyja teisę vienašališkai nutraukti sutartį, tačiau toks susitarimas neturi prieštarauti teisingumo, sąžiningumo ar protingumo principams.

Sutarties 4.4.6, 4.4.6.1 ir 5.3 punktuose įtvirtinama UAB „Berklis“ teisė vienašališkai nutraukti ir negrąžinti vartotojo sumokėtos sumos, jei vartotojas nesilaiko dalinio apmokėjimo tvarkos ir iki sutartos dienos nesumoka likusios sumos. Atkreiptinas dėmesys, jog vadovaujantis Civilinio kodekso 6.217 straipsnio 3 dalimi, kai sutarties įvykdymo terminas praleistas, nukentėjusi šalis gali nutraukti sutartį, jeigu kita šalis neįvykdo sutarties per papildomai nustatytą terminą. Be to, vertinant minimus Sutarties punktus sąžiningumo aspektu, būtina atsižvelgti į sutarties pažeidimo trukmę. Pažymėtina, kad sistemiškai įvertinus Sutarties sąlygas, pastebėta, jog Sutartyje nėra detalizuojama, kiek laiko vartotojui vėluojant tinkamai atsiskaityti, t. y. esant kokiam pažeidimo laikotarpiui, bendrovė įgys teisę vienašališkai nutraukti Sutartį bei ar Sutartis būtų nutraukiama tik po to, kai vartotojas pažeidimo nepašalina per bendrovės nurodytą papildomą terminą.

Sutarties 4.4.6.2 punkte įtvirtinama paslaugų teikėjo teisė vienašališkai nutraukti Sutartį ir negrąžinti vartotojo sumokėtų pinigų, kai vartotojas pažeidžia Sutarties 4.2, 4.3, 7. 9.2, 9.3 punktus ir jų papunkčius. Tačiau, atkreiptinas dėmesys į tai, kad vadovaujantis Sutarties 4.4.6.2 punkto formuluote paslaugų teikėjas suteikia sau teisę vienašališkai nutraukti Sutartį dėl bet kokio Sutarties 4.2 punkto ir jo papunkčių pažeidimų. Pažymėtina, kad ne visi Sutarties 4.2 punkto ir jo papunkčio sąlygos galėtų būti pripažįstamos esminėmis. Taigi, remdamasis minėtais Sutarties punktais, paslaugų teikėjas įgyja teisę nutraukti su vartotoju sudarytą Sutartį net ir tuo atveju, kai vartotojas pažeidžia neesmines Sutarties sąlygas. Be to, prieš Sutarties nutraukimą, paslaugų teikėjas turėtų papildomai informuoti vartotoją apie Sutarties esminius pažeidimus, suteikiant vartotojui galimybę per protingą terminą pašalinti šiuos pažeidimus, ir tik vartotojui jų nepašalinus, galėtų nutraukti tarp šalių sudarytą Sutartį.

Papildomai pasisakant dėl Sutarties 2.9 punkte įtvirtintos vartotojo teisės perleisti savo įsigytą bilietą kitam asmeniui bei atsiskaitymo su paslaugų teikėju už bilieto perleidimą tvarkos, pažymėtina, kad nėra aišku kodėl perleidus bilietą, kitas asmuo papildomai turi susimokėti už pamokas iki perėmimo momento, t. y. už paslaugas, kurių negavo. Atkreiptinas dėmesys į tai, kad už suteiktas paslaugas vartotojas, kuris įsigijo bilietą yra sumokėjęs.

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta aukščiau, Sutarties 2.9, 3.7, 4.4.6, 4.4.6.1 ir 4.4.6.2 ir 5.3 punktais iš esmės pažeidžiama Sutarties šalių teisių ir pareigų pusiausvyra bei vartotojo teisės ir ekonominiai interesai.

8. Sutarties 4.1.5 punkte įtvirtinta, jog klientas turi teisę *„Atsisakyti vykdyti sutarties sąlygas, kai tai numatyta sutartyje arba leidžia Lietuvos Respublikos įstatymai. Klientui pasinaudojus šia teise, Paslaugų teikėjas neprivalo grąžinti sumokėtų pinigų už įsigytą produktą ar mokymus ir/arba paslaugą, išskyrus tuos atvejus, kai sutarties nutraukimas įvykdo dėl Paslaugų teikėjo sutarties sąlygų nevykdymo“*.

Atkreiptinas dėmesys į tai, kad Civilinio kodekso 6.228¹⁰ straipsnio 1 dalyje įtvirtinta, jog vartotojas turi teisę, nenurodydamas priežasties ir nepatirdamas kitų, negu nustatyta Civilinio kodekso 6.228¹¹ straipsnyje, išlaidų, per keturiolika dienų atsisakyti nuotolinės sutarties ar ne prekybos patalpose sudarytos sutarties. Taip pat minimo straipsnio 2 dalyje įtvirtinta, kad verslininkas nedelsdamas ir ne vėliau kaip per keturiolika dienų nuo tos dienos, kurią jis gavo vartotojo pranešimą apie sutarties atsisakymą, turi grąžinti vartotojui visas šio sumokėtas sumas, įskaitant vartotojo apmokėtas prekių pristatymo išlaidas. Taigi, tais atvejais, kai vartotojas nepasinaudoja paslaugomis ir per 14 dienų atsisako sudarytos sutarties, vartotojas turėtų nepatirti kitų, negu nustatyta Civilinio kodekso 6.228¹¹ straipsnyje, išlaidų.

Pažymėtina, kad vadovaujantis Civilinio kodekso 6.721 straipsnio 1 dalimi vartotojas turi teisę vienašališkai nutraukti sutartį, nepaisydamas to, kad paslaugų teikėjas jau pradėjo ją vykdyti. Šiuo atveju vartotojas privalo sumokėti paslaugų teikėjui kainos dalį, proporcingą suteiktoms paslaugoms, ir atlyginti kitas protingas išlaidas, kurias paslaugų teikėjas, norėdamas įvykdyti sutartį, padarė iki pranešimo apie sutarties nutraukimą gavimo iš kliento momento. Taigi, tais atvejais, kai vartotojas jau pradėjo naudotis paslaugomis ir nusprendė nutraukti sutartį, paslaugų teikėjui privalo sumokėti paslaugų teikėjui kainos dalį, proporcingą suteiktoms paslaugoms, ir atlyginti kitas protingas išlaidas, kurias paslaugų teikėjas, norėdamas įvykdyti sutartį, padarė iki pranešimo apie sutarties nutraukimą gavimo iš kliento momento.

Nagrinėjamu atveju įvertinus Sutarties 4.1.5 punkto formuluotę nėra aišku ar šiame punkte aptariama vartotojo teisė, nepasinaudojus paslaugomis, atsisakyti nuotolinės sutarties pagal Civilinio kodekso 6.228¹⁰ straipsnį, ar kaip vartotojo teisė nutraukti sutartį, kai jis jau pradėjo naudotis paslaugomis, tačiau nepasibaigus Sutarties terminui.

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, darytina išvada, kad Sutarties 4.1.5 punktas numatantis, jog vartotojui pasinaudojus atsisakymo teise, paslaugų teikėjas neprivalo grąžinti sumokėtų pinigų už įsigytą produktą ar mokymus ir/arba paslaugą, išskyrus tuos atvejus, kai Sutarties nutraukimas įvyko dėl paslaugų teikėjo Sutarties sąlygų nevykdymo, neatitinka aukščiau minimo teisinio reglamentavimo, iš esmės pažeidžia vartotojo teises ir teisėtus interesus.

9. Sutarties 3.8 punkte nurodyta, kad „*Klientas sutinka, kad mokymų metu iškilusios konfliktinės situacijos su Klientu gali būti viešinamos visomis formomis be atskiro Kliento sutikimo*“.

Atsižvelgiant į aukščiau minimą Sutarties punktą, pažymėtina, kad teisę į fizinio asmens privataus gyvenimo neliečiamybę garantuoja Lietuvos Respublikos Konstitucija, Žmogaus teisių ir pagrindinių laisvių apsaugos konvencija, Europos Sąjungos pagrindinių teisių chartija, Civilinio kodekso 2.23 straipsnis, 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (toliau – Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas).

Žmogaus teisė į privatumą apima asmeninio, šeimos ir namų gyvenimo, garbės ir reputacijos neliečiamumą, asmens fizinę ir psichinę neliečiamybę, asmeninių faktų slaptumą, draudimą skelbti gautą ar surinktą konfidencialią informaciją ir kt. (Klaipėdos apygardos teismo 2020 m. sausio 16 d. sprendimas civilinėje byloje Nr. E2A-7-1092/2020).

Nagrinėjamu atveju įtvirtinamas automatinis vartotojo sutikimas, leidžiantis paslaugos teikėjui viešinti visomis formomis mokymų metu iškilusias konfliktines situacijas, be atskiro vartotojo sutikimo. Tačiau, atkreiptinas dėmesys į tai, kad vadovaujantis Civilinio kodekso 2.23 straipsnio, reglamentuojančio teisę į privatų gyvenimą ir jo slaptumą, 1 dalyje nurodyta, kad fizinio asmens privatus gyvenimas neliečiamas; informacija apie asmens privatų gyvenimą gali būti skelbiama tik jo sutikimu. Pažymėtina, kad vartotojo sutikimas (visomis formomis viešinti mokymų metu iškilusias konfliktines situacijas) turėtų būti duotas laisvai, būti konkretus, pagrįstas informacija ir vienareikšmiškas, atsižvelgiant į aiškia ir suprantama kalba surašytą prašymą. Taigi, visais atvejais, vartotojo teikiamas sutikimas turi būti aiškus, o ne numanomas, t. y. tokio pobūdžio sutikimas turi būti su vartotojų aptartas individualiai.

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta aukščiau, darytina išvada, kad Sutarties 3.8 punkto sąlyga įtvirtinanti automatinį vartotojo sutikimą dėl konfliktinių situacijų viešinimo, neatitinka minimo teisinio reglamentavimo ir tuo iš esmės pažeidžia vartotojo teises ir interesus.

10. Sutarties 4.4.3 punkte įtvirtinta, jog paslaugų teikėjas turi teisę „*Sustabdyti Kliento dalyvavimą mokymuose, jeigu jis pažeidžia sutarties sąlygas ir ištrinti jo prisijungimą prie mokymų bei mokymų archyvų*“.

Minimas Sutarties punktas įtvirtina bendrovės teisę vartotojui pažeidus Sutarties sąlygas sustabdyti ir ištrinti jo prisijungimą prie mokymų bei mokymų archyvų, tačiau atkreiptinas dėmesys į tai, kad nei Sutarties 4.4.3 punkte, nei kituose Sutarties punktuose nėra detalizuojama, kokiems konkrečioms Sutarties pažeidimams esant, bendrovė galės be išankstinio vartotojo perspėjimo sustabdyti ir ištrinti jo prisijungimą prie mokymų bei mokymų archyvų.

Atsižvelgiant į minimo punkto formuluotę, darytina išvada, kad paslaugų teikėja turės teisę dėl bet kokių Sutarties nuostatų pažeidimo sustabdyti ir ištrinti jo prisijungimą prie mokymų bei mokymų archyvų, t. y. sustabdyti tarp šalių sudarytą sutartį net ir tuo atveju, kai Sutarties nuostatų pažeidimas nebūtų laikomas esminiu pažeidimu. Atkreiptinas dėmesys, kad pagrindai, kuriems esant paslaugų teikėjui yra suteikiama teisė be išankstinio perspėjimo ištrinti jo prisijungimą prie mokymų bei mokymų archyvų, turi būti esminiai bei aiškiai išvardinti paslaugų teikėjo parengtoje Sutartyje. Be to, vadovaujantis civilinių santykių subjektų teisinio apibrėžtumo ir teisėtų lūkesčių principais, paslaugų teikėjas privalo užtikrinti Sutarties nuostatų teisinį apibrėžtumą ir jų suderinamumą.

Atsižvelgiant į tai bei į tai, kad Sutartyje nedetalizuojama, kokiems konkrečioms Sutarties pažeidimams esant, bendrovė galės be išankstinio vartotojo perspėjimo sustabdyti ir ištrinti vartotojo prisijungimą prie mokymų bei mokymų archyvų, darytina išvada, jog Sutarties 4.4.3 punkto sąlyga iš esmės pažeidžia vartotojo teises ir interesus, kadangi šia sąlyga bendrovei suteikiama teisė be išankstinio vartotojo perspėjimo sustabdyti ir ištrinti vartotojo prisijungimą prie mokymų bei mokymų archyvų, kai Sutarties pažeidimas nėra esminis.

11. Sutarties 4.4.5 punkte įtvirtinta, jog paslaugų teikėjas turi teisę „*Mokymų metu filmuoti ir fotografuoti Klientą be išankstinio įspėjimo*“.

Pažymėtina, kad Civilinio kodekso 2.22 straipsnio 1 dalyje įtvirtinta, jog fizinio asmens nuotrauka (jos dalis), portretas ar kitoks atvaizdas gali būti atgaminami, parduodami, demonstruojami, spausdinami, taip pat pats asmuo gali būti fotografuojamas tik jo sutikimu. Be to, Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas ir Lietuvos Respublikos asmens duomenų įstatymas nustato reikalavimus fizinių asmenų duomenims, be kita ko ir fizinių duomenų atvaizdui tvarkyti, siekiant užtikrinti jų apsaugą.

Nagrinėjamu atveju Sutarties sąlygos yra parengtos bendrovės iš anksto, nederinant su vartotoju (kita šalimi) pagal standartines sąlygas, nesuteikiant vartotojui galimybės aiškiai išreikšti savo sutikimo / nesutikimo dėl šios Sutarties sąlygos. Civilinio kodekso 6.173 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad tylėjimas arba neveikimas savaime nelaikomi akceptu, t. y. sutikimu. Taigi, visais atvejais vartotojo sutikimas turi būti aiškiai išreikštas, vartotojo aktyviais veiksmais.

Atsižvelgiant į aukščiau minėtą asmens duomenų apsaugos teisinį reglamentavimą, pažymėtina, kad bendrovė privalo gauti aktyviais veiksmais išreikštą vartotojo sutikimą dėl filmavimo ir fotografavimo mokymų metu, todėl Sutarties 4.4.5 punkte įtvirtinta sąlyga, jog paslaugų teikėjas turi teisę mokymų metu filmuoti ir fotografuoti vartotoją be išankstinio įspėjimo, pažeidžia vartotojo teises ir interesus bei Sutarties šalių teisių ir pareigų pusiausvyrą vartotojo nenaudai.

12. Sutarties 5.2 punkte įtvirtinta, kad „*Paslaugų teikėjas neatsako už sutarties pažeidimą, jeigu Klientas, pildydamas registracijos formą, suteikia netikslią ir / arba neišsamią kontaktinę informaciją, taip pat tuo atveju, jeigu Klientas neinformuoja apie pasikeitusią kontaktinę informaciją (pavardę, elektroninio pašto adresą, telefono numeris, Facebook paskyros adresą) taip pat, jeigu klientas pildė anketą pavartojęs psichotropines priemones (narkotikai, alkoholis ir kitos atmintį stabdančios psichotropinės priemonės) ar yra oficialiai pripažintas, tačiau nepateikęs iš gydytojo apie tai pažymos mokymų organizatoriui, psichinis ligonis*“.

Atkreiptinas dėmesys, jog paslaugų teikėjui keliami didesni reikalavimai nei vartotojui. Bendrovei tenka pareiga užtikrinti su vartotojais sudaromų sutarčių sąlygų teisinį apibrėžtumą, jų suderinamumą su galiojančių teisės aktų nuostatomis bei aiškumą vartotojui. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo praktikoje ne kartą akcentuota, kad verslininkas privalo užtikrinti sutarties sąlygų teisinį apibrėžtumą ir jų suderinamumą, jo pateiktos sąvokos turi būti kiek įmanoma aiškiau atskleistos, konkretizuotos, o įtrauktos į sudarytą sutartį, jos tampa sudėtine sutarties dalimi.

Nagrinėjamu atveju, atkreiptinas dėmesys į tai, kad įvertinus Sutarties 5.2 punkto formuluotę nėra aišku ar bendrovė neatsakys už Sutarties pažeidimą, kuris būtų susijęs su minimame punkte nurodytomis aplinkybėmis, t. y. netikslios ir/arba neišsamios informacijos nepateikimu, neinformavimu apie pasikeitusią kontaktinę informaciją, pildant anketą vartotojas bus pavartojęs psichotropinių priemonių, ar oficialiai pripažintas psichiniu ligoniu, tačiau nepateikęs iš gydytojo pažymos, ar bendrovė neatsakys už bet kokią Sutarties pažeidimą, jei bus nustatyta, kad yra bent viena iš Sutarties 5.2 punkte nurodyta aplinkybė. Tokiu būdu bendrovei suteikiama teisė piktnaudžiauti

savo padėtimi ir neatsakyti už Sutarties pažeidimą, nors jis būtų padarytas bendrovės, tačiau būtų bent viena iš Sutarties 5.2 punkte nurodyta aplinkybė.

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, darytina išvada, kad Sutarties 5.2 punkto sąlyga, jog paslaugų teikėjas neatsako už bet kokius pažeidimus, jei yra bent viena minimame punkte nurodyta aplinkybė, apriboja paslaugų teikėjo atsakomybę už vartotojo patirtą žalą dėl pažeidimų atsiradimo.

13. Sutarties 5.5 punkte įtvirtinta, jog „*Paslaugų teikėjas neatsako už techninę mokymo programos, interneto ryšio kokybę, kuri yra priemonė Klientui gauti išsivertintą produktą*“.

Aukščiau minimu punktu bendrovė apriboja savo civilinę atsakomybę, t. y. numato, kad neatsako už techninę mokymo programos ir interneto ryšio kokybę, tačiau šiuo atveju nėra aišku, dėl kieno kaltės būtų neužtikrinta tinkama techninės mokymo programos ir interneto ryšio kokybė. Pastebėtina, kad tuo atveju, jei paslaugos būtų nesuteiktos ar suteiktos netinkamai dėl paslaugų teikėjo kaltės, jis būtų laikomas atsakingu.

Atkreiptinas dėmesys, jog pagal Civilinio kodekso 6.256 straipsnio 4 dalį, kai sutartinės prievolės neįvykdo ar netinkamai ją įvykdo bendrovė (verslininkas), tai ji atsako visais atvejais, jei neįrodo, kad prievolės neįvykdė ar netinkamai ją įvykdė dėl nenugalimos jėgos, jeigu įstatymai ar sutartis nenumato ko kita. Lietuvos Aukščiausiasis Teismo praktikoje laikomasi pozicijos, kad verslas yra veikimas savo rizika, todėl verslininkas turi prisiimti neigiamų savo veiklos padarinių riziką. Verslininkui sutartinė civilinė atsakomybė nebus taikoma tuo atveju, jei jis įrodo, kad prievolės neįvykdė ar netinkamai ją įvykdė dėl nenugalimos jėgos (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus 2011 m. gegužės 17 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-239/2011, Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus 2018 m. sausio 24 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-2-687/2018).

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta aukščiau, darytina išvada, kad Sutarties 5.5 punkto sąlyga, iš esmės pažeidžia vartotojo teises ir interesus, kadangi minima Sutarties sąlyga yra netinkamai panaikinamos arba apribojamos vartotojo teisės paslaugų teikėjo atžvilgiu, kai paslaugų teikėjas visiškai ar iš dalies neįvykdo, ar netinkamai įvykdo bet kokius Sutartyje numatytus įsipareigojimus.

14. Sutarties 6.3 punkte įtvirtinta, jog „*Sutarties neįvykdžiusi šalis privalo pranešti kitai šaliai apie 6.1 punkte nurodytas aplinkybes ne vėliau kaip per 1 darbo dieną. Jeigu kita šalis pranešimo negauna per nurodytą laiką, kai sutarties neįvykdžiusi šalis sužinojo ar turėjo sužinoti apie tą aplinkybę, tai pastaroji šalis privalo atlyginti dėl pranešimo negavimo atsiradusius nuostolius.<...>*“.

Atkreiptinas dėmesys, kad 1996 m. liepos 15 d. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimu Nr. 840 „Dėl atleidimo nuo atsakomybės, esant nenugalimos jėgos (*force majeure*) aplinkybėms taisyklių patvirtinimo“ patvirtintose Atleidimo nuo atsakomybės esant nenugalimos jėgos (*force majeure*) aplinkybėms taisyklėse yra išvardintos aplinkybės, kurios pripažįstamos kaip nenugalima jėga Lietuvos Respublikoje: „1. karas (paskelbtas ar nepaskelbtas), pilietinis karas, maištai ir revoliucijos, piratavimas, sabotazas; 2. stichinės nelaimės: smarkios audros, ciklonai, žemės drebėjimai, jūrų ar upių potvyniai, žaibai; 3. sprogimai, gaisrai, mašinų, gamybinių pastatų ir kurių nors (arba visų) vidaus komunikacijų sunaikinimas; 4. boikotai, streikai, lokautai, nespirtus darbas kaip streiko forma, gamybinių ar administracinių pastatų užėmimas bei darbo sustabdymas šalies, prašančios atleisti nuo įsipareigojimų, įmonėje; 5. teisėti ar neteisėti valstybės valdymo institucijų veiksmai (išskyrus tuos veiksmus, kurių, remdamasi kitomis sutarties nuostatomis, ėmėsi prašanti atleisti nuo atsakomybės šalis, ir tuos, kurie išdėstyti šių taisyklių 4 punkte); 6. kitos nenugalimos jėgos“. Pažymėtina, kad Civilinio kodekso 6.212 straipsnio 3 dalyje įtvirtinta, jog pranešimą apie nenugalimos jėgos aplinkybes kita šalis turi gauti per protingą laiką, kai sutarties neįvykdžiusi šalis sužinojo ar turėjo sužinoti apie tą aplinkybę, tai pastaroji šalis privalo atlyginti dėl pranešimo negavimo atsiradusius nuostolius.

Nagrinėjamu atveju Sutarties 6.3 punkte įtvirtintas 1 darbo dienos įspėjimo terminas dėl nenugalimos jėgos aplinkybių, kurį praleidusi šalis privalėtų atlyginti kitai šaliai dėl tokio pranešimo nepateikimo patirtus nuostolius. Atsižvelgiant į tai, atkreiptinas dėmesys, kad esant nenugalimos jėgos aplinkybei bei atsižvelgiant į protingumo principą gali nepavykti pranešti apie nenugalimos

jėgos aplinkybes, todėl 1 darbo dienos įspėjimo terminas nelaikytinas protingu. Be to, pastebėtina, kad praktikoje protingu terminu dažniausiai laikomas 3-5 dienų įspėjimo terminas.

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, darytina išvada, kad Sutarties 6.3 punkte įtvirtintas 1 darbo dienos įspėjimo terminas, nelaikytinas protingu, iš esmės pažeidžia vartotojo teises ir interesus.

15. Sutarties 7.3 punkte įtvirtinta, jog „<...> Paslaugos teikėjas neatsako už pašto ar kurjerių nekokybišką darbą. Todėl gavus suglamžytą ar suplėšytą sertifikatą/pažymėjimą ar laiku neatsiėmus iš pašto registruoto laiško ir panorėjus jį gauti iš naujo, Paslaugų teikėjas turi teisę paprašyti už papildomą sertifikatą/pažymėjimo išsiuntimą 20,00 EUR mokesį. Sertifikatai ir pažymėjimai išduodami lietuvių kalba. Pageidaujant sertifikato ar pažymėjimo kita kalba, Paslaugų teikėjas turi teisę paprašyti 30,00 EUR mokesį“.

Minimu Sutarties punktu paslaugos teikėjas apriboja savo civilinę atsakomybę, t. y. įtvirtina, jog paslaugos teikėjas neatsako už pašto ar kurjerių nekokybišką darbą, tačiau jei vartotojas gauna suglamžytą ar suplėšytą sertifikatą/pažymėjimą, turi sumokėti 20 EUR už papildomą sertifikatą/pažymėjimo išdavimą. Pažymėtina, kad tuo atveju, kai paslaugų teikėjas paslaugai teikti pasitelkia trečiuosius asmenis, šiuo nagrinėjamu atveju pašto ar kurjerių tarnybą, jis yra atsakingas už šių asmenų veiksmus ar neveikimą kaip už savo.

Atkreiptinas dėmesys, kad kaip jau buvo nurodyta aukščiau, vadovaujantis, Civilinio kodekso 6.256 straipsnio 4 dalimi, kai sutartinės prievolės neįvykdo ar netinkamai ją įvykdo bendrovė (verslininkas), tai ji atsako visais atvejais, jei neįrodo, kad prievolės neįvykdė ar netinkamai ją įvykdė dėl nenugalimos jėgos, jeigu įstatymai ar sutartis nenumato ko kita. Lietuvos Aukščiausiasis Teismo praktikoje laikomasi pozicijos, kad verslas yra veikimas savo rizika, todėl verslininkas turi prisiimti neigiamų savo veiklos padarinių riziką. Verslininkui sutartinė civilinė atsakomybė nebus taikoma tuo atveju, jei jis įrodo, kad prievolės neįvykdė ar netinkamai ją įvykdė dėl nenugalimos jėgos (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus 2011 m. gegužės 17 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-239/2011, Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus 2018 m. sausio 24 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-2-687/2018).

Pažymėtina, jog paslaugos teikėjas yra savo srities specialistas, profesionalas, veikiantis savo rizika. Taigi, paslaugos teikėjas laikytinas atsakingu prieš vartotoją dėl trečiųjų asmenų, kuriuos paslaugos teikėjas pasitelkė Sutarties vykdymui, veiksmų. Akcentuotina, kad tik tuomet, jeigu paslaugų teikėjas įrodo, kad paslaugos buvo nekokybiškai suteiktos dėl trečiųjų asmenų kaltės, t. y. ne dėl bendrovės kaltės, o tretieji asmenys, dėl kurių veiksmų įvyko Sutarties pažeidimas, yra nesusiję su bendrove (jie nebuvo pasitelkti Sutarties įvykdymui, už jų veiksmus bendrovė neatsako) ir paslaugos teikėjas negalėjo tų veiksmų numatyti, paslaugų teikėjas gali neatsakyti už netinkamai suteiktas paslaugas.

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta aukščiau, darytina išvada, jog Sutarties 7.3 punktas, kuriuo bendrovė apriboja savo civilinę atsakomybę neatitinka teisinio reglamentavimo ir tuo pažeidžia vartotojo, kaip silpnesnės sutarties šalies teises ir teisėtus interesus.

16. Sutarties 8.2 punkte įtvirtinta, kad „Atsižvelgiant į vienašališką atsisakymą sudaryti sutartį, šalis prieš norimą nutraukimo datą turi punkte 9.7 nustatyta tvarka savo sprendimą pranešti kitai Šaliai ne mažiau kaip prieš dešimt darbo dienų“.

Sutarties 4.1.3 punkte įtvirtinta, jog klientas turi teisę „Atsisakyti išsirinkto produkto ar mokymų programos iki apmokėjimo arba iki pirmojo įnašo pervedimo“.

Sutarties 8.2 punkte nurodyta, jog atsižvelgiant į vienašališką atsisakymą sudaryti sutartį, šalis prieš norimą nutraukimo datą turi 9.7 punkte nustatyta tvarka savo sprendimą pranešti kitai šaliai ne mažiau kaip prieš dešimt darbo dienų. Atsižvelgiant į tai, nėra aišku kodėl, tuo atveju, kai vartotojas dar nėra sudaręs Sutarties su bendrove, tačiau nusprendė atsisakyti sudaryti Sutartį, apie savo sprendimą privalo pranešti ne mažiau kaip prieš dešimt darbo dienų.

Sutarties 4.1.3 punkte įtvirtinta, jog vartotojas turi teisę atsisakyti išsirinkto produkto ar mokymų programos iki apmokėjimo arba iki pirmojo įnašo pervedimo. Tačiau, atkreiptinas dėmesys į tai, kad kaip jau buvo nurodyta aukščiau, vadovaujantis Civilinio kodekso 6.721 straipsnio 1 dalimi vartotojas turi teisę vienašališkai nutraukti sutartį, nepaisydamas to, kad paslaugų teikėjas jau pradėjo ją vykdyti. Šiuo atveju vartotojas privalo sumokėti paslaugų teikėjui kainos dalį, proporcingą

suteiktoms paslaugoms, ir atlyginti kitas protingas išlaidas, kurias paslaugų teikėjas, norėdamas įvykdyti sutartį, padarė iki pranešimo apie sutarties nutraukimą gavimo iš kliento momento. Atsižvelgiant į tai, nėra aišku, kodėl vartotojas turi teisę atsakyti išsirinkto produkto ar mokymų programos tik iki apmokėjimo arba iki pirmo įnašo pervadimo, nors vadovaujantis minimu reglamentavimu vartotojas gali nutraukti Sutartį ir tada, kai paslaugų teikėjas jau pradėjo ją vykdyti.

Pažymėtina, jog Civilinio kodekso 6.162 straipsnis reglamentuoja bendrą sutarčių sudarymo tvarką. Minėto straipsnio 1 dalyje numatyta, jog sutartis sudaroma pateikiant pasiūlymą (ofertą) ir priimant pasiūlymą (akceptą) arba kitais šalių susitarimą pakankamai įrodančiais veiksmais. Oferento pasiūlymas sudaryti sutartį turi būti pakankamai apibūdintas ir išreikšti jo įsipareigojimą būti sutarties saistomam akcepto atveju (Civilinio kodekso 6.167 straipsnio 1 dalis). Akceptu laikomas akceptanto pareiškimas arba kitoks jo elgesys, kuriuo pareiškiamas ofertos priėmimas. Tylėjimas arba neveikimas savaime nelaikomas akceptu. Akceptas sukelia teises pasekmes nuo to momento, kai jį gauna oferentas (Civilinio kodekso 6.173 straipsnio 1, 2 dalys). Taigi, kad būtų konstatuota, jog akceptantas priėmė ofertą ir sutartis laikoma sudaryta, būtinas aiškus ir besąlygiškas jo sutikimas su oferento pateiktu pasiūlymu, pareiškiamas oferentui.

Akcentuotina, kad kaip jau buvo nurodyta aukščiau, paslaugų teikėjui keliami didesni reikalavimai nei vartotojui. Bendrovei tenka pareiga užtikrinti su vartotojais sudaromų sutarčių sąlygų teisinį apibrėžtumą, jų suderinamumą su galiojančių teisės aktų nuostatomis bei aiškumą vartotojui. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo praktikoje ne kartą akcentuota, kad verslininkas privalo užtikrinti sutarties sąlygų teisinį apibrėžtumą ir jų suderinamumą, jo pateiktos sąvokos turi būti kiek įmanoma aiškiau atskleistos, konkretizuotos, o įtrauktos į sudarytą sutartį, jos tampa sudėtine sutarties dalimi.

Atsižvelgiant į tai kas išdėstyta aukščiau, darytina išvada, kad Sutarties 8.2 ir 4.1.3 punktuose įtvirtintos nuostatos iš esmės pažeidžia vartotojo teises ir interesus.

17. Sutarties 9.6 punkte įtvirtinta, jog „Pasakydamas savo elektroninio pašto adresą, telefono numerį, Klientas sutinka gauti elektroninius laiškus ir/arba trumpąsias žinutes su pranešimais, taip pat reklamines žinutes“.

Minėtame punkte įtvirtinamas vartotojo automatinis sutikimas, pasakant savo elektroninio pašto adresą, telefono numerį, gauti elektroninius laiškus ir/arba trumpąsias žinutes su pranešimais, taip pat reklamines žinute. Taigi, vartotojas pasakydamas savo elektroninį pašta, telefono numerį ne tik sutinka gauti su paslaugų teikimu susijusius pranešimus, bet ir reklamines žinutes.

Vadovaujantis Bendrojo duomenų apsaugos reglamento 5 straipsniu, duomenų valdytojas privalo užtikrinti, kad asmens duomenys būtų renkami nustatytais, aiškiai apibrėžtais bei teisėtais tikslais ir toliau netvarkomi su tais tikslais nesuderinamu būdu. Bendrojo duomenų apsaugos reglamento 6 straipsnio, reglamentuojančiame asmens duomenų teisėto tvarkymo pagrindus, 1 punkte numatyta, kad duomenų tvarkymas yra teisėtas tik tuo atveju, jeigu duomenų subjektas davė sutikimą, kad jo asmens duomenys būtų tvarkomi vienu ar keliais konkrečiais tikslais. Pažymėtina, jog kai duomenys tvarkomi remiantis duomenų subjekto sutikimu, duomenų valdytojui kyla pareiga įrodyti, kad duomenų subjektas davė sutikimą, kad būtų tvarkomi jo asmens duomenys. Jeigu duomenų subjekto sutikimas duodamas rašytiniu pareiškimu, susijusiu ir su kitais klausimais, prašymas duoti sutikimą pateikiamas tokiu būdu, kad jis būtų aiškiai atskirtas nuo kitų klausimų, pateiktas suprantama ir lengvai prieinama forma, aiškia ir paprasta kalba.

Be to, Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo 13 straipsnio 1 dalyje numatyta, jog „Reklama telefonu, telefaksu, teleksu, elektroniniu paštu gali būti teikiama tik reklamos vartotojo sutikimu ar jo prašymu“. Taigi tam, kad paslaugų teikėjas vartotojui galėtų siųsti pasiūlymus ir naudoti vartotojo asmens duomenis rinkodaros tikslais, paslaugų teikėjas pirmiausia privalo gauti vartotojo aktyviais veiksmais išreikštą sutikimą.

Atsižvelgiant į tai, kad Sutarties 9.6 punkte įtvirtinta sąlyga, jog pasakydamas savo elektroninio pašto adresą, telefono numerį, vartotojas sutinka gauti elektroninius laiškus ir/arba trumpąsias žinutes su pranešimais, taip pat reklamines žinutes, neatitinka aukščiau nurodomo teisinio reguliavimo bei tokiu būdu iš esmės pažeidžia vartotojo teises ir teisėtus interesus.

18. Sutarties 9.9 punkte įtvirtinta, jog „*Su Klientu, kuris nėra Lietuvos pilietis/ rezidentas, įsigijusiu UAB Berklis mokymus arba jo kitus produktus, bet koks ginčas, nesutarimas ar reikalavimas, kylantis iš / arba susietas su šio Susitarimu arba susijusioms reikmėms, įskaitant pažeidimo, nutraukimo (atšaukimo) arba negaliojimo galutinai sprendžiamas arbitražu Vilniaus komercinio arbitražo teisme pagal Arbitražo procedūros reglamentą*“.

Atkreiptinas dėmesys į tai, kad Lietuvos Respublikos komercinio arbitražo įstatymo 12 straipsnio 2 dalyje įtvirtinta, jog arbitražui negali būti perduoti ginčai, kylantys iš darbo ir vartojimo sutarčių, išskyrus atvejus, kai arbitražinis susitarimas buvo sudarytas po to, kai kilo ginčas.

Pažymėtina, kad pagal Civilinio kodekso 6.185 straipsnio 1 dalį standartinėmis laikomos sąlygos, kurias bendram nevienkartiniam naudojimui iš anksto parengia viena šalis nederindama jų su kita šalimi ir kurios be derybų su kita šalimi taikomos sudaromose sutartyse. Civilinio kodekso 6.228⁴ straipsnio 4 dalyje nurodyta, kad individualiai neaptartomis laikomos sąlygos, kurių parengimui negalėjo daryti įtakos vartotojas, ypač, jeigu tokios sąlygos nustatytos iš anksto pardavėjo ar paslaugų teikėjo parengtoje standartinėje sutartyje. Individualiai aptartos yra tokios sąlygos, kurios įtraukiamos į sutartį aktyviai veikiant vartotojui, t. y. tokioms sąlygoms vartotojas realiai gali daryti įtaką, pavyzdžiui, reikalauti kurią nors sąlygą išbraukti ar įrašyti į sutartį naują sąlygą, keisti tam tikras sutarties sąlygas ir pan. Pažymėtina, kad sutarties sąlygų paaiškinimas vartotojui taip pat negali būti prilyginamas individualiam sutarties sąlygų aptarimui Civilinio kodekso prasme. Be to, pagal Civilinio kodekso 6.228⁴ straipsnio 4 dalį pareiga įrodyti, kad tam tikra sutarties sąlyga buvo aptarta individualiai, tenka būtent paslaugų teikėjui.

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta ir vadovaujantis minimu teisiniu reglamentavimu Sutarties 9.9 punkte įtirtinta nuostata, jog su vartotoju, kuris nėra Lietuvos pilietis/ rezidentas, įsigijusiu UAB „Berklis“ mokymus arba jo kitus produktus, bet koks ginčas, nesutarimas ar reikalavimas, kylantis iš / arba susietas su šiuo susitarimu arba susijusioms reikmėms, įskaitant pažeidimo, nutraukimo (atšaukimo) arba negaliojimo galutinai sprendžiamas arbitražu Vilniaus komercinio arbitražo teisme pagal Arbitražo procedūros reglamentą, neatitinka teisinio reglamentavimo ir tuo pažeidžia vartotojo teises ir interesus.

Komisija, vadovaudamasi Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 12 straipsnio 1 dalies 6 punktu, n u t a r i a :

1. Pripažinti, kad Sutarties 1.2, 2.2, 2.7, 2.8, 2.9, 3.5, 3.7, 3.8, 4.1.3, 4.1.5, 4.4.2, 4.4.3, 4.4.4, 4.4.5, 4.4.6, 4.4.6.1, 4.4.6.2, 4.5.2, 5.2, 5.3, 6.3, 7.3, 8.2, 9.6 ir 9.9 punktų sąlygos atitinka Civilinio kodekso 6.228⁴ straipsnio 2 dalies bendrąjį vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų nustatymo kriterijų, t. y. iš esmės pažeidžia sutarties šalių teisių ir pareigų pusiausvyrą bei vartotojo teises ir interesus;

2. Pripažinti, kad Sutarties 5.5 punkto sąlyga atitinka Civilinio kodekso 6.228⁴ straipsnio 2 dalies 2 punkto sutarčių nesąžiningų sąlygų nustatymo kriterijų, t. y. panaikina arba apriboja vartotojo teises, susijusias su paslaugų teikėju tuo atveju, kai paslaugų teikėjas visiškai ar iš dalies neįvykdo, ar netinkamai įvykdo bet kokius sutartyje numatytus įsipareigojimus.

Komisijos pirmininkė

Neringa Baronienė