

Vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo požiūriu stebėsenos (monitoringo) srities 2020 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 2020 m. atliko 2 vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų stebėsenas (monitoringus): *sporto klubų atlygintinų paslaugų ir viešųjų fiksuotojo ir judriojo telefono ryšio paslaugų* srityse.

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 Tarnybai pastebėjus, jog vartotojams tampa itin aktualūs sveikos gyvensenos bei sporto klubų paslaugų teikimo klausimai, taip pat įvertinus padidėjusį gaunamų vartotojų paklausimų bei prašymų dėl sporto klubų teikiamų paslaugų, skaičių, Tarnybos direktoriaus 2020 m. sausio 24 d. įsakymu Nr. 1-34 „Dėl vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo požiūriu stebėsenos (monitoringo) srities 2020 m. patvirtinimo“ 2020 m. pasirinkta sporto klubų atlygintinų paslaugų sritis, kurioje buvo atlikta vartojimo sutarčių sąlygų stebėsenos (monitoringas).

Atlikdama aukščiau nurodytos srities monitoringą 2020 m. Tarnyba kreipėsi į 40 sporto klubų atlygintinas paslaugas teikiančių verslininkų ir paprašė pateikti sudaromų su vartotojais standartinių sporto klubų atlygintinų paslaugų teikimo sutarčių kopijas, kurios nustato sporto klubo narysčių įsigijimo, keitimo ir grąžinimo tvarką, sporto klubų teises ir pareigas, taip pat vartotojo teises ir pareigas, kurių privaloma laikytis, sudarius sporto klubo atlygintinų paslaugų teikimo sutartį.

Minėtos stebėsenos metu, Tarnyba įvertino sporto klubų 38 su vartotojais sudaromas atlygintinas sporto klubo paslaugų teikimo sutartis nesąžiningų sąlygų taikymo požiūriu. 2 sporto klubai informavo Tarnybą, jog veiklos nevykdo. Pastebėtina, jog stebėsenos procedūra buvo apsunkinta COVID-19 pandemijos bei Lietuvos Respublikoje paskelbto karantino, kurio metu sporto klubų veikla buvo draudžiama. Nepaisant to, iš esmės visi sporto klubai atsižvelgė į Tarnybos pateiktus pasiūlymus pakeisti, panaikinti ar netaikyti nesąžiningų sąlygų sutartyse su vartotojais.

Vertinant sporto klubų atlygintinų paslaugų teikimo sutartis dažniausiai nesąžiningomis pasitaikančios pripažintos šios sąlygos:

„<...> paslaugų teikėjas turi teisę nedelsiant, laikinai apriboti (sustabdyti) paslaugų teikimą (arba jų dalį) klientui apie tai informuodamas raštu, jei Klientas nesilaiko kitų šios Sutarties ar Taisyklių nuostatų“;

„Paslaugų teikėjas neatsako <...> už trečiųjų asmenų veiksmus ar apribojimus, taikomus Klientui“;

„<...> sporto klubas nagrinėja Kliento pareiškimą ir pateikia Klientui raštišką atsakymą per 14 (keturiolika) dienų nuo pareiškimo gavimo dienos vadovaudamasis Sutarties šalies įstatymais. Nurodytas pareiškimo nagrinėjimo ir atsakymo pateikimo terminas gali būti pratęstas sporto klubo dėl objektyvių priežasčių, apie ką sporto klubas nedelsdamas informuoja Klientą raštu ir nurodo naują pareiškimo nagrinėjimo ir atsakymo pateikimo terminą, taip pat laikotarpio pratęsimo priežastis“;

„Paslaugų teikėjas turi teisę bet kada perleisti visas teises ir / ar pareigas pagal Sutartį bet kuriam asmeniui be Kliento sutikimo“.

Tarnybos direktoriaus 2020 m. liepos 9 d. įsakymu Nr. 1-154 „Dėl vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo požiūriu stebėsenos (monitoringo) srities 2020 m. patvirtinimo“ buvo pasirinkta antra vartojimo sutarčių sąlygų stebėsenos (monitoringo) sritis, t. y. viešųjų fiksuotojo ir judriojo telefono ryšio paslaugų sritis.

Atliekant minėtą antrą stebėseną viešųjų fiksuotojo ir judriojo telefono ryšio paslaugų srityje, Tarnyba įvertino viešųjų fiksuotojo ir judriojo telefono ryšio paslaugų teikėjų 21 su vartotojais sudaromas viešųjų fiksuotojo ir judriojo telefono ryšio sutartis nesąžiningų sąlygų taikymo požiūriu. Visi viešųjų fiksuotojo ir judriojo telefono ryšio paslaugų teikėjai iš esmės atsižvelgė į Tarnybos pateiktus pasiūlymus pakeisti, panaikinti ar netaikyti nesąžiningų sąlygų sutartyse su vartotojais.

Vertinant viešųjų fiksuotojo ir judriojo telefono ryšio sutartis dažniausiai nesąžiningomis pasitaikančios pripažintos šios sąlygos:

„<...> Paslaugų teikėjas turi teisę neteikti Abonentui paslaugų arba pradėti teikti jas vėliau, jei Abonentas nenurodė duomenų arba nurodė neteisingus duomenis ar turi neįvykdytų įsipareigojimų pagal kitas su paslaugų teikėju sudarytas sutartis, taip pat kitais Lietuvos Respublikos teisės aktuose nustatytais atvejais“;

„<...> Abonentas turi teisę vienašališkai nutraukti šią sutartį, įspėjęs paslaugų teikėją raštu ne vėliau kaip prieš 30 (trisdešimt) dienų, jei paslaugų teikėjas nevykdo sutarties sąlygų, ir tai yra esminis sutarties pažeidimas“;

„Bendrovė teisės aktų numatyta forma informuos Jus apie Sutarties sąlygų pakeitimą ne vėliau kaip prieš 1 mėnesį. Apie Sutartyje numatytų Paslaugų kainų ir/ar tarifų pasikeitimą informacija Klientui bus pateikta raštu (įskaitant pranešimą Savitarnos paskyroje). Jei po tokios informacijos pateikimo bei Sutarties sąlygų pasikeitimo Klientas tęsia naudojimąsi bendrovės paslaugomis ir atsiskaito pagal sąskaitą, pateiktą po sąlygų pakeitimo, laikoma, kad Klientas su sąlygų pakeitimu sutiko“;

„Abonentui viršijus jam suteiktą Paslaugų teikimo kredito limitą, bendrovė apriboja Paslaugų teikimą <...>“.