

Vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo požiūriu stebėsenos (monitoringo) srities 2021 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 2021 m. atliko 2 vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų stebėsenas (monitoringus): *elektros energijos tiekimo paslaugų ir nuotolinės maisto ir nealkoholinių gėrimų prekybos 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 2020 m. gegužės 7 d. Lietuvos Respublikos Seimui priėmus Lietuvos Respublikos elektros energetikos įstatymo pataisas buvo nuspręsta palaiapsniui atsisakyti monopolinio visuomeninio elektros energijos tiekėjo paslaugų ir sukurti sąlygas aktyviai veikti nepriklausomiems elektros energijos tiekėjams. Priėmus minimus pakeitimus, įsisteigė nauji elektros energijos tiekėjai, kurių paslaugas vartotojai gali rinktis bei su jais sudaryti elektros energijos pirkimo–pardavimo ir persiuntimo paslaugos teikimo sutartis. Pastebėtina ir tai, jog beveik kiekvienas namų ūkis yra sudaręs sutartį dėl maisto ir nealkoholinių gėrimų pirkimo–pardavimo. Be kita ko, COVID-19 pandemijos metu, šalyje paskelbus karantiną ir įvedus ribojimus, ypatingai aktuali tapo nuotolinė maisto ir nealkoholinių gėrimų prekyba.

Atsižvelgiant į tai, Tarnybos direktoriaus 2021 m. vasario 24 d. įsakymu Nr. 1-54 „Dėl vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo požiūriu stebėsenos (monitoringo) srities 2021 m. patvirtinimo“ 2021 m. pasirinktos elektros energijos tiekimo paslaugų bei nuotolinės maisto ir nealkoholinių gėrimų prekybos sritis, kuriose buvo atliktos vartojimo sutarčių sąlygų stebėsenos (monitoringai).

Atlikdama elektros energijos tiekimo paslaugų srities monitoringą 2021 m. Tarnyba kreipėsi į 8 elektros energijos tiekimo paslaugas teikiančias bendroves ir paprašė pateikti su vartotojais sudaromų standartinių elektros energijos tiekimo paslaugų sutarčių kopijas, kurios nustato atsiskaitymo už elektros energiją ir persiuntimo paslaugas, tvarką, elektros energijos tiekėjo ir vartotojo teisės ir pareigos, kurių privalo laikytis sutarties šalys, sudariusios elektros energijos tiekimo paslaugų sutartį. 1 elektros energijos tiekėjas informavo Tarnybą, jog veiklos nebevykdo.

Minėtos stebėsenos metu, Tarnyba įvertino 7 elektros energijos tiekėjų su vartotojais sudaromas elektros energijos pirkimo–pardavimo ir persiuntimo paslaugų teikimo sutartis nesąžiningų sąlygų taikymo požiūriu. 1 elektros energijos tiekėjas informavo Tarnybą, jog veiklos nebevykdo. Visi elektros energijos tiekėjai yra pateikę Tarnybai pagal Tarnybos pateiktus pasiūlymus ir pastabas pakoreguotų sutarčių projektus, paaiškinimus dėl konkrečių sutarčių sąlygų. Tarnyba konsultuoja ir teikia metodinę pagalbą elektros energijos tiekėjams, siekiant užtikrinti elektros energijos tiekimo paslaugų vartojimo sutarčių sąlygų atitiktį teisės aktų reikalavimams.

Vertinant elektros energijos tiekėjų su vartotojais sudaromas standartinių elektros energijos tiekimo paslaugų sutartis, dažniausiai nesąžiningomis pasitaikančios pripažintos šios sąlygos:

„Klientui telefoninio pokalbio metu išreiškus sutikimą su išvardintomis Sutarties sąlygomis, pokalbio garso įrašas prilyginamas parašui ir Sutartis laikoma sudaryta“;

„Elektros energijos tiekimas ir persiuntimas Klientui gali būti nutrauktas, kai Klientas nevykdo ar netinkamai vykdo savo sutartines prievoles pagal bet kurią kitą su Tiekėju sudarytą sutartį arba nėra pilnai atsiskaitęs pagal pasibaigusią sutartį“;

„<...> Jei Vartotojo pretenzija nėra pagrįsta, Vartotojas sumoka tiek patiektos elektros energijos kainą, tiek ir delpinigių už pradelstą mokėjimą“;

„Sutartis automatiškai pratęsiama. Apie naujas kainas vartotojas bus informuojamas prieš 30 dienų iki sutarties atnaujinimo“;

„Be kainos, mokamos pagal Sutartį už patiektą elektros energiją, taip pat kainos, mokamos už Persiuntimo paslaugą ir kitas Operatoriaus Vartotojui teikiamas paslaugas, Vartotojui taikomos ir Lietuvos Respublikos teisės aktų numatytos rinkliavos ir mokesčiai“.

„Nutraukus sutartį anksčiau Sutarties individualiose sąlygose numatyto įsipareigojimo naudotis paslaugomis termino, Klientas privalo grąžinti jam suteiktas nuolaidas ar gautas kitas naudas“.

„Klientui praleidus atsiskaitymo terminus ar pažeidus kitas Sutarties sąlygas, taip pat jei Klientui pradėtos bankroto procedūros ir/ar yra kitų aplinkybių, leidžiančių pagrįstai manyti, kad Klientas nevykdys savo prievolių pagal sudarytą Sutartį, Tiekėjas turi teisę pareikalauti Kliento pateikti visų savo prievolių pagal Sutartį tinkamo įvykdymo užtikrinimo arba kitų atsiskaitymo garantijų: mokėti iš anksto (avansu), nustatyti trumpesnius ataskaitinius laikotarpius, atsiskaitymo terminus ir kt“.

Atliekant antrą stebėseną nuotolinės maisto ir nealkoholinių gėrimų prekybos srityje, Tarnyba kreipėsi į 20 bendrovių, veikiančių internetinės prekybos srityje ir paprašė pateikti su vartotojais sudaromų standartinių sutarčių kopijas, kurios nustato prekių įsigijimo, keitimo, grąžinimo tvarką, vartotojo teises ir pareigas, kurių privaloma laikytis, siekiant įsigyti, pakeisti ar grąžinti įsigytas prekes. 1 bendrovė, veikianti maisto ir nealkoholinių gėrimų internetinės prekybos srityje, informavo Tarnybą, jog sutarčių su vartotojais nesudaro, 1 bendrovė pranešė Tarnybai, jog elektroninės prekybos nebevykdo.

Minėtos stebėsenos metu, Tarnyba įvertino bendrovių, veikiančių internetinės prekybos srityje, 18 su vartotojais sudaromų nuotolinių prekių pirkimo–pardavimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo požiūriu. Iš esmės visos bendrovės, kurių sutartys buvo įvertintos nesąžiningų sąlygų taikymo požiūriu, atsižvelgė į Tarnybos pateiktus pasiūlymus pakeisti, panaikinti ar netaikyti nesąžiningų sąlygų sutartyse su vartotojais.

Vertinant nuotolines maisto ir nealkoholinių gėrimų pirkimo–pardavimo sutartis, dažniausiai nesąžiningomis pasitaikančios pripažintos šios sąlygos:

„Visais atvejais Pardavėjas atleidžiamas nuo atsakomybės už prekių pateikimo terminų pažeidimą, jeigu prekės Pirkėjui nėra pateikiamos arba pateikiamos ne laiku <...> dėl nuo Pardavėjo nepriklausančių aplinkybių“;

„Jei Pirkėjas bando pakenkti Pardavėjo el. parduotuvės darbo stabilumui ir saugumui ar pažeidžia savo įsipareigojimus, Pardavėjas turi teisę nedelsiant ir be perspėjimo apriboti ar sustabdyti Pirkėjo galimybę naudotis el. parduotuve arba išskirtiniais atvejais panaikinti Pirkėjo registraciją“;

„Bendrovė neatsako už tai, kad El. Parduotuvėje esančios Prekės spalva, forma ar kitas parametras gali neatitikti realaus Prekių dydžio, formų ir spalvos“;

„Pirkėjas sutinka, kad Pirkėjui gali būti nepristatyta jo užsakyta prekė, jeigu Pardavėjo sandėlyje ir (ar) parduotuvėje tuo metu nebuvo pakankamo užsakytos prekės kiekio. Pardavėjas apie tai informuos Pirkėją“;

„Patvirtindamas šias taisykles Pirkėjas sutinka, jog Pirkėjai pateikti asmens duomenys būtų tvarkomi prekių ir paslaugų pardavimo el. parduotuvėje, Pardavėjo veiklos analizės ir tiesioginės rinkodaros tikslais“;

„Sutartis pradeda galioti nuo to momento, kai Pirkėjas paspaudžia mygtuką „Patvirtinti užsakymą“, o gavęs užsakymą Pardavėjas jį patvirtina – atsiunčia patvirtinimo laišką Pirkėjo nurodytu el. paštu ar telefono numeriu“;

„Pardavėjas turi teisę vienašališkai, be atskiro įspėjimo, pakeisti akcijų sąlygas, taip pat jas panaikinti. Bet koks akcijų sąlygų ir tvarkos pakeitimas ar panaikinimas galioja tik į priekį, t. y. nuo jų atlikimo momento“.