



## VALSTYBINĖ VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBA

Biudžetinė įstaiga, Vilniaus g. 25, LT-01402 Vilnius, tel. (8 5) 262 6751, faks. (8 5) 279 1466, el. p. tarnyba@vvtat.lt  
Duomenys kaupiami ir saugomi Juridinių asmenų registre, kodas 188770044.

---

Vilniaus miesto apylinkės teismui

2018-05-28 Nr. 4E-644

### Ieškovas

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba

### Atsakovas

UAB „Vikvaldos prekyba“

## DĖL IEŠKINIO, DĖL UAB „VIKVALDOS PREKYBA“ INTERNETO PARDUOTUVĖS WWW.SVAJONIUSPINTA.LT TAISYKLIŲ SĄLYGŲ, PATEIKIMO

Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso (toliau – Civilinio proceso kodeksas) 49 straipsnio 2 dalyje įtvirtinta valstybės institucijų teisė įstatymų numatytais atvejais pareikšti ieškinį viešajam interesui apginti. Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo (toliau – Vartotojų teisių apsaugos įstatymas) 12 straipsnio 1 dalies 6 punktą įtvirtina, kad Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba įstatymų nustatyta tvarka kontroliuoja sutarčių standartines sąlygas ir ginčija nesąžiningas vartojimo sutarčių sąlygas. Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 32 straipsnio 2 dalis nurodo, jog Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, nustatiusi, kad vartojimo sutarties sąlygos yra nesąžiningos, turi kreiptis į pardavėją, paslaugų teikėją ir pasiūlyti jam per 14 dienų nuo šio pasiūlymo gavimo pakeisti, panaikinti arba nebetaikyti nesąžiningos sąlygos ar sąlygų sudarant sutartis su vartotojais, taip pat nurodyti pardavėjui ar paslaugų teikėjui, kad Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba kreipsis į teismą su ieškiniu ar pareiškimu (skundu) dėl nesąžiningos sąlygos (sąlygų) pripažinimo negaliojančiomis ar pakeitimo, jeigu pardavėjas ar paslaugų teikėjas nevykdys Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos pasiūlymo.

Europos Sąjungos Teisingumo Teismas 2000 m. birželio 27 d. sprendime *Océano Grupo Editorial ir Salvat Editores (C-240/98 – C-244/98, Rink. p. I-4941)* pažymėjo, kad 1993 m. balandžio 5 d. Tarybos direktyvos 93/13/EBB dėl nesąžiningų sąlygų sutartyse su vartotojais (toliau – Direktyva), 7 straipsnio 2 dalis pripažintoms vartotojų organizacijoms suteikia galimybę kreiptis į teismus, kad šie patikrintų, ar visuotiniam taikymui nustatytos sąlygos yra nesąžiningos, ir prireikus pripažintų jas neteisėtomis, net kai tokios sąlygos nebuvo įtrauktos į konkrečią sutartį.

Europos Sąjungos Teisingumo Teismas taip pat nurodė, jog taip yra todėl, kad tokia nuostata patenka į apsaugos sistemą, „pagrįstą mintimi, kad vartotojas yra mažiau palankioje padėtyje nei pardavėjas ar tiekėjas tiek galimybių derėtis, tiek informacijos lygio atžvilgiu“ ir kad tokia padėtis gali „būti kompensuota tik dėl pozityvaus su sutartiniais santykiais nesusijusių subjektų įsikišimo“.

Direktyvos vienas iš nustatytų tikslų yra apsaugoti vartotojus sutarties nesąžiningų sąlygų atvejais, t. y. asmenys, įsigyjantys prekes ar paslaugas, turi būti apsaugoti nuo pardavėjo ar tiekėjo piktnaudžiavimo galia, ypač nuo vienašališkų tipinių sutarčių ir nuo esminių teisių nesąžiningo neįtraukimo į sutartis. Direktyvoje nustatyti nesąžiningų sąlygų kriterijai buvo perkelti į Lietuvos

nacionalinę teisę – į Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – Civilinis kodeksas) 6.228<sup>4</sup> straipsnį.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, vadovaudamasi Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 12 straipsnio 1 dalies 6 punktu, įtvirtinančiu Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos teisę įstatymų nustatyta tvarka kontroliuoti sutarčių standartines sąlygas ir ginčyti nesąžiningas vartojimo sutarčių sąlygas bei norėdama užtikrinti vartotojų teisių apsaugą, paprašė UAB „Vikvaldos prekyba“ pateikti standartinės, su vartotojais sudaromos sutarties (prekių pirkimo-pardavimo taisyklių) kopiją. UAB „Vikvaldos prekyba“ 2017 m. gegužės 2 d. pateikė Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai raštą (reg. Nr. 5-2867) bei kartu su juo interneto parduotuvės www.svajoniuspinta.lt taisyklių (toliau – Taisyklės) kopiją. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija, vadovaudamasi Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 12 straipsnio 1 dalies 6 punktu, išnagrino UAB „Vikvaldos prekyba“ Taisyklės nesąžiningų sąlygų taikymo požiūriu ir 2017 m. gruodžio 1 d. priėmė nutarimą Nr. 10-1647 „Dėl UAB „Vikvaldos prekyba“ interneto parduotuvės www.svajoniuspinta.lt taisyklių sąlygų“ (toliau – Nutarimas). Nutarime Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija konstatavo, kad pagal Civilinio kodekso 6.228<sup>1</sup> straipsnį, 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. Atkreipė dėmesį, kad vartotojui iš UAB „Vikvaldos prekyba“ administruojamos interneto parduotuvės www.svajoniuspinta.lt įsigyjant prekes savo asmeniniams ar šeimos poreikiams tenkinti, tarp vartotojo ir bendrovės sudaroma nuotolinė sutartis ir tokiu būdu, tarp šalių susiklosto vartojimo teisiniai santykiai. Pažymėjo, kad UAB „Vikvaldos prekyba“ Taisyklės nustato prekių įsigijimo, keitimo grąžinimo tvarką, vartotojo teises bei pareigas, kurių jis privalo laikytis, siekdamas įsigyti, pakeisti arba grąžinti iš UAB „Vikvaldos prekyba“ įgytas prekes. Atsižvelgiant į tai, laikytina, kad Taisyklės yra sudedamoji nuotolinės pirkimo-pardavimo sutarties dalis ir jai taikomos Civilinio kodekso nuostatos, reglamentuojančios vartojimo sutarčių ypatumus. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija Nutarime nurodė, kad Civilinio kodekso 6.228<sup>4</sup> straipsnyje numatyta, jog 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.

Taisyklėse įtvirtinta sąlyga, kad „*Grąžinama prekė turi būti originalioje tvarkingoje pakuotėje*“.

Taisyklėse įtvirtinta sąlyga, kad „*Grąžinama prekė turi būti tos pačios komplektacijos, kokios buvo Pirkėjo gauta*“.

Taisyklėse įtvirtinta sąlyga, kad „*Prekių grąžinimas ir keitimas vykdomas vadovaujantis Europos parlamento tarnybos direktyva 2011/83/ES*“.

Minimi Taisyklių punktai įtvirtina prekių grąžinimo tvarką, t. y., kad grąžinama prekė turi būti originalioje tvarkingoje pakuotėje bei grąžinama prekė turi būti tos pačios komplektacijos, kokios buvo vartotojo gauta. Taip pat nustatoma, kad prekių grąžinimas ir keitimas vykdomas vadovaujantis 2011 m. spalio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2011/83/ES dėl vartotojų teisių, kuria iš dalies keičiamos Tarybos direktyva 93/13/EEB ir Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 1999/44/EB bei panaikinamos Tarybos direktyva 85/577/EEB ir Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 97/7/EB (OJ L 304, 22.11.2011, p. 64–88).

Atsižvelgiant į tai, atkreiptinas dėmesys, kad vartotojas grąžinti prekę pardavėjui gali kai įgyvendina savo teisę atsisakyti nuotolinės sutarties per 14 dienų nuo prekės pristatymo dienos bei tuo atveju, kai prekė turi kokybės trūkumų. Pažymėtina, kad minimus atvejus reguliuoja skirtingos teisės normos.

Pabrėžtina, kad Lietuvos Respublikoje prekių keitimas ar grąžinimas vykdomas vadovaujantis Mažmeninės prekybos taisyklėse, patvirtintose Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2014 m. liepos 22 d. nutarimu Nr. 738 „Dėl Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2001 m. birželio 11

d. nutarimą Nr. 697 „Dėl Mažmeninės prekybos taisyklių patvirtinimo“ pakeitimo“ (toliau – Mažmeninės prekybos taisyklės), įtvirtintomis nuostatomis. Pažymėtina, kad vadovaujantis Mažmeninės prekybos taisyklių 20 ir 21 punktais, prekės keičiamos ir gražinamos vartotojo rašytiniu prašymu, prie prašymo pridedamas kasos aparato kitas ar pirkimo-pardavimo kitas arba kitas prekės pirkimą-pardavimą iš pardavėjo pavirtinantis dokumentas. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad pirkėjas, siekiantis gražinti ar pakeisti prekę dėl jos netinkamos kokybės per teisės aktuose nustatytą garantinį terminą, t. y. 2 metus, turi pateikti kasos aparato kvitą ar pirkimo-pardavimo kvitą, arba kitą prekės pirkimą-pardavimą iš šio pardavėjo patvirtinantį dokumentą, tačiau pareigos pateikti prekę originalioje tvarkingoje pakuotėje bei tos pačios komplektacijos, kokios buvo gauta, neturi.

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta aukščiau, Taisyklėse įtvirtintos sąlygos „*Gražinama prekė turi būti originalioje tvarkingoje pakuotėje*“, „*Gražinama prekė turi būti tos pačios komplektacijos, kokios buvo Pirkėjo gauta*“, „*Prekių gražinimas ir keitimas vykdomas vadovaujantis Europos parlamento tarnybos direktyva 2011/83/ES*“, neatitinka aukščiau aptarto teisinio reglamentavimo ir tokiu būdu pažeidžia vartotojo teises ir interesus.

Taisyklių 1.2 punkte įtvirtinta, kad „*<...> Bendrovė turi teisę keisti Susitarimą be jokio specialaus išpėjimo. Galiojanti Susitarimo versija visada skelbiama interneto tinklalapyje adresu <http://www.svajoniuspinta.lt>*“.

Taisyklių 7.1 punkte įtvirtinta, kad „*„svajoniuspinta.lt“ turi teisę vienašališkai keisti šį Susitarimą. Atsiradus tokiems pakeitimams, „svajoniuspinta.lt“ pateikia naują Susitarimo versiją adresu <http://svajoniuspinta.lt/lt/content/3-terms-and-conditions-of-use>*“.

Minimi Taisyklių punktai įtvirtina bendrovės teisę bet kuriuo metu vienašališkai keisti susitarimą be jokio specialaus išpėjimo. Atsižvelgiant į tai, atkreiptinas dėmesys, kad Taisyklėse nėra detalizuota, kokiais pagrindais vadovaujantis bendrovė gali keisti susitarimą, o tik abstrakčiai nurodoma, kad pasilieka teisę bet kuriuo metu vienašališkai keisti susitarimą, be jokio specialaus išpėjimo. Pažymėtina, kad Taisyklėse nėra nustatoma vartotojo teisė nesutikti su susitarimo pakeitimais, net ir tuo atveju, kai vartotojas jau yra sudaręs vartojimo sutartį su bendrove ir tarp šalių yra susiklostę vartojimo teisiniai santykiai.

Pažymėtina, kad prieš sutarties sudarymą pateikiama informacija, taip pat ir sutarties sąlygos, turi esminę svarbą vartotojui apsisprendžiant sudaryti sutartį, ar ne. Vartotojas sudarydamas sutartį su bendrove, tikisi, jog ji bus vykdoma pagal jos sudarymo metu galiojusias sąlygas.

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta aukščiau Taisyklių 1.2 ir 7.1 punktuose įtvirtinant, kad bendrovė turi teisę vienašališkai keisti susitarimą be jokio specialaus išpėjimo, tačiau nenurodant, kokiems pagrindams esant pardavėjas gali vienašališkai keisti, susitarimo sąlygas bei neįtvirtinant vartotojo teisę nesutikti su esminiais susitarimo pakeitimais, iš esmės pažeidžiama sutarties šalių teisių ir pareigų pusiausvyra bei vartotojo teisės ir interesai.

Taisyklių 5.3 punkte įtvirtinta, kad „*Pirkėjas pripažįsta ir sutinka su tuo, kad svetainė „svajoniuspinta.lt“ nėra atsakinga Pirkėjui ar trečiosioms šalims už turinį, kuris, teikiant paslaugas, sukuriamas svetainėje „svajoniuspinta.lt“, yra perduodamas ar vaizduojamas ekrane, kaip ir neatsako už visas šio turinio pateikimo pasekmes*“.

Taisyklių 5.5 punkte įtvirtinta, kad bendrovė nėra atsakinga už „*<...> b) bet kokią žalą ar nuostolius, kurie yra: 1) pasekmė to, kad Pirkėjas tiki reklamos išsamumu, tikslumu ir egzistavimu, arba kokių nors Pirkėjo ir reklamos užsakovo ar rėmėjo, kurie reklamuojasi svetainėje „svajoniuspinta.lt“, santykių pasekmė; 2) pasekmė bet kokių „svajoniuspinta.lt“ teikiamų paslaugų pakeitimų, kuriuos jis turi teisę daryti, arba pasekmė to, kad nutraukiamas (visam laikui ar laikinai) paslaugų teikimas (arba panaikinamas bet kuris atskiras funkcionalumas ar paslaugų savybė) <...>*“.

Taisyklių 5.6 punkte įtvirtinta, kad „*Portalo „svajoniuspinta.lt“ atsakomybės Pirkėjui apribojimai, kurie išdėstyti šioje Susitarimo dalyje, taikomi nepriklausomai nuo to, ar Bendrovė žinojo (turėjo žinoti) apie bet kurių iš šių nuostolių atsiradimo galimybę*“.

Minimi Taisyklių punktai įtvirtina UAB „Vikvaldos prekyba“ atsakomybės apribojimą. Tačiau, atkreiptinas dėmesys į tai, 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 Teismas 2004 m. spalio 6 d. nutartyje civilinėje byloje Nr. 3K-3-524/2004 konstatavo, kad „verslas yra veikimas savo rizika, todėl verslininkas turi priiimti neigiamų savo veiklos padarinių riziką (rūpestingai pasirinkti trečiuosius asmenis įsipareigojimams įvykdyti, turėti galimybių kontroliuoti jų veiklą ir pan.). Verslininkui sutartinė civilinė atsakomybė nebus taikoma tuo atveju, jei jis įrodo, kad prievolės neįvykdė ar netinkamai ją įvykdė dėl nenugalimos jėgos“.

Pažymėtina, jog pardavėjas yra savo srities specialistas, profesionalas, veikiantis savo rizika. Taigi, pardavėjas laikytinas atsakingu prieš vartotoją dėl savo veiksmų, taip pat ir dėl trečiųjų asmenų, kuriuos pardavėjas pasitelkė sutartinių įsipareigojimų vykdymui, veiksmų. Taigi tik tuomet, jeigu pardavėjas įrodo, kad vartotojo teisės pažeistos dėl trečiųjų asmenų kaltės, o tretieji asmenys, dėl kurių veiksmų įvyko sutartinių įsipareigojimų vykdymo pažeidimas, yra nesusiję su bendrove ir pardavėjas negalėjo jų veiksmų numatyti, pardavėjas gali neatsakyti.

Atžvelgiant į tai, kas išdėstyta aukščiau, Taisyklių 5.3, 5.5 ir 5.6 punktuose įtvirtintas sąlygos neatitinka teisinio reglamentavimo, iš esmės pažeidžia vartotojo teises ir interesus, iškreipia teisių ir pareigų pusiausvyrą vartotojo nenaudai.

Pažymėtina, kad Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, 2017 m. gruodžio 1 d. raštu Nr. 4-8418 Nutarimo nuorašą pateikė UAB „Vikvaldos prekyba“ ir pasiūlė bendrovei per 14 dienų nuo Nutarimo gavimo dienos pakeisti, panaikinti ar netaikyti atitinkamų Taisyklių sąlygų sudarant sutartis su vartotojais. Taip pat minimu raštu apie priimtus sprendimus Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba bendrovės paprašė informuoti per aukščiau nurodytą terminą. 2017 m. gruodžio 15 d. buvo gautas UAB „Vikvaldos prekyba“ 2017 m. gruodžio 13 d. raštas (reg. Nr. 5-7852), kuriuo informuojama, kad UAB „Vikvaldos prekyba“ Taisyklių sąlygos buvo pakeistos arba panaikintos atsižvelgiant į Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos pasiūlymą. Tačiau, kartu su minimu raštu naujos redakcijos Taisyklės Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai nebuvo pateiktos. Atsižvelgiant į tai, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba 2018 m. sausio 3 d. raštu Nr. 4-17 pakartotinai kreipėsi į UAB „Vikvaldos prekyba“, prašydama iki 2018 m. sausio 17 d. Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai pateikti naujos redakcijos Taisyklių kopiją. Tačiau iki nustatyto termino t. y. iki 2018 m. sausio 17 d. UAB „Vikvaldos prekyba“ naujos redakcijos Taisyklių kopijos Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai nepateikė. Atsižvelgiant į tai, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba patikrino UAB „Vikvaldos prekyba“ interneto parduotuvėje [www.svajoniuspinta.lt](http://www.svajoniuspinta.lt) skelbiamas Taisykles (kopija pridedama) bei nustatė, kad Taisyklių sąlygos, kurios Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos nutarimu buvo pripažintos nesąžiningomis, nėra pakeistos arba panaikintos.

Tokiu būdu, UAB „Vikvaldos prekyba“ neatsižvelgė į pateiktus siūlymus dėl Taisyklių sąlygų, kurios Nutarimu buvo pripažintos atitinkančiomis vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų nustatymo kriterijus, pakeitimo, panaikinimo ar netaikymo, taigi nesutiko nutraukti viešojo intereso pažeidimo.

Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 32 straipsnio 2 dalyje įtvirtinta, jog Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, nustačiusi, kad vartojimo sutarties sąlygos yra nesąžiningos, turi kreiptis į paslaugų teikėją ir pasiūlyti jam per 14 dienų nuo šio pasiūlymo gavimo pakeisti, panaikinti arba nebetaikyti nesąžiningos sąlygos ar sąlygų sudarant sutartis su vartotojais, taip pat nurodyti paslaugų teikėjui, kad Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba kreipsis į teismą su ieškiniu ar pareiškimu (skundu) dėl nesąžiningos sąlygos (sąlygų) pripažinimo negaliojančiomis ar pakeitimo, jeigu paslaugų teikėjas nevykdys Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos pasiūlymo. To paties straipsnio 3 dalyje nustatyta, jog jeigu viešojo intereso pažeidimas nenutrauktas, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba kreipiasi į teismą dėl viešojo intereso gynimo.

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta aukščiau ir siekdama užtikrinti efektyvią vartotojų teisių apsaugą, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, vadovaudamasi Vartotojų teisių apsaugos

įstatymo 32 straipsnio 3 dalimi, teikia ieškinį dėl Taisyklėse įtvirtintų sąlygų „*Grąžinama prekė turi būti originalioje tvarkingoje pakuotėje*“, „*Grąžinama prekė turi būti tos pačios komplektacijos, kokios buvo Pirkėjo gauta*“, „*Prekių grąžinimas ir keitimas vykdomas vadovaujantis Europos parlamento tarnybos direktyva 2011/83/ES*“ ir Taisyklių 1.2, 5.3, 5.5, 5.6 bei 7.1 punktų sąlygų pripažinimo nesąžiningomis ir negaliojančiomis.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba neprieštarauja sprendimo už akių priėmimui, jeigu byloje nebus gautas UAB „Vikvaldos prekyba“ atsiliepimas į pareikštą ieškinį arba parengiamasis procesinis dokumentas. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba neprieštarauja, kad bylą teismas nagrinėtų rašytinio proceso tvarka. Byla bus vedama ne per advokatą.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, atsižvelgdama į tai, kas išdėstyta ieškinyje, vadovaudamasi Civilinio proceso kodekso 49 straipsnio 2 dalimi, Civilinio kodekso 6.288<sup>4</sup> straipsniu, Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 12 straipsnio 1 dalies 6 punktu bei 32 straipsnio 3 dalimi, teismo p r a š o

Pripažinti UAB „Vikvaldos prekyba“ Taisyklėse įtvirtintas sąlygas „*Grąžinama prekė turi būti originalioje tvarkingoje pakuotėje*“, „*Grąžinama prekė turi būti tos pačios komplektacijos, kokios buvo Pirkėjo gauta*“, „*Prekių grąžinimas ir keitimas vykdomas vadovaujantis Europos parlamento tarnybos direktyva 2011/83/ES*“ ir Taisyklių 1.2, 5.3, 5.5, 5.6 bei 7.1 punktų sąlygas nesąžiningomis ir negaliojančiomis.

PRIDEDAMA. 29 lapai.

Pagarbiai

Direktoriaus pavaduotojas,  
atliekantis direktoriaus funkcijas

Taurintas Rudys

Irina Martinkevič, tel. (8 5) 205 5429, el. p. irina.martinkevici@vvtat.lt

