



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
Per EPP

2016-12-22 Nr. 4E-614

Ieškovas: Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba

Atsakovas: UAB „Tavo turtas“

DĖL IEŠKINIO, DĖL SUTARTIES DĖL KELIONĖS PASLAUGŲ UŽSAKYMŲ SĄLYGŲ PRIPAŽINIMO NESĄŽININGOMIS IR NEGALIOJANČIOMIS, 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, nustačiusi, 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) 6.228⁴ straipsnį.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija, vadovaudamasi Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 12 straipsnio 1 dalies 6 punktu, išnagrinėjo UAB „Tavo turtas“ sutarties dėl kelionės paslaugų užsakymo (toliau – Sutartis) sąlygas nesąžiningų sąlygų taikymo požiūriu ir 2015 m. gruodžio 23 d. priėmė nutarimą Nr. 10-1712 „Dėl UAB „Tavo turtas“ sutarties dėl kelionės paslaugų užsakymo sąlygų“ (toliau – Nutarimas). Nutarime Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija konstatavo, kad, pagal Civilinio kodekso 6.228¹ 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. Civilinio kodekso 6.504 straipsnio, apibrėžiančio vartojimo nuomos sutarties sampratą, 2 straipsnyje nustatyta, kad vartojimo nuomos sutartis yra vartojimo sutartis ir jai *mutatis mutandis* taikomos šio kodekso nustatytos vartojimo sutarčių taisyklės. Atsižvelgiant į tai, laikoma, kad UAB „Tavo turtas“ Sutartis atitinka vartojimo sutarties požymius, kadangi klientas, kuris išsinuomuoja transporto priemonę kartu su vairuotojo paslaugomis jo asmeniniams, šeimos ar namų ūkio poreikiams tenkinti yra fizinis asmuo, o paslaugos teikėjas yra verslininkas – juridinis asmuo, kuris teikia transporto priemonės kartu su vairuotojo paslaugomis nuomą. Sutarčiai taikytinos Civilinio kodekso nuostatos, reglamentuojančios vartojimo sutarčių ypatumus. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija Nutarime nurodė, kad Civilinio kodekso 6.228⁴ 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.

Sutarties 3.1.7 punkte įtvirtinta, kad „*Jeigu Klientas atsisako vykti nenurodydamas priežasties ir apie tai informuoja likus mažiau, negu 5 dienoms iki išvykimo, įmoka negrąžinama*“.

Sutarties 3.2.2 punkte įtvirtinta, kad klientas įsipareigoja „*Laiku atvykti į išvykimo vietą. Neatvykus į išvaikymo vietą laiku, įmoka už važiavimą negrąžinama*“.

Minėtais Sutarties punktais įtvirtinama vartotojo sutartinė atsakomybė už Sutarties netinkamą vykdymą, t. y. vartotojui laiku neatvykus į išvykimo vietą ar vartotojui atsisakius vykti nenurodant priežasties bei apie tai informuojant likus mažiau, negu 5 dienoms iki išvykimo, jo sumokėti pinigai už važiavimą nebus gražinti. Pastebėtina, kad tokia vartotojui numatyta atsakomybė už Sutarties netinkamą vykdymą (visų sumokėtų pinigų negrąžinimas) gali būti neproporcinga, kadangi UAB „Tavo turtas“ patirtų nuostolių dėl vartotojo netinkamo Sutarties vykdymo dydis gali nesutapti su vartotojo sumokėta pinigų suma, t. y. bendrovės patirti nuostoliai konkrečiu atveju gali būti ir mažesni (jų gali apskritai nebūti), tačiau net ir tokiu atveju (t. y. bendrovei patyrus mažesnius nuostolius ar jų nepatyrus), vartotojo sumokėti pinigai jam nebūtų gražinti.

Atkreiptinas dėmesys į tai, kad Civilinio kodekso 6.721 straipsnio 1 dalyje yra nustatyta, kad „Klientas turi teisę vienašališkai nutraukti sutartį, nepaisydamas to, kad paslaugų teikėjas jau pradėjo ją vykdyti. Šiuo atveju klientas 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, atsižvelgiant į teisinį vienašališko sutarties nutraukimo reglamentavimą, darytina išvada, jog vienašališkai nutraukęs sutartį, vartotojas paslaugų teikėjui turi sumokėti kainos dalį, proporcingą suteiktoms paslaugoms, ir atlyginti kitas protingas išlaidas. Tokiu būdu, Sutarties 3.1.7 ir 3.2.2 punktuose įtvirtintos nuostatos, jog vartotojui atsisakius vykti nenurodant priežasties ir apie tai informuojant likus mažiau nei 5 dienoms iki išvykimo, ar vartotojui laiku neatvykus į išvykimo vietą, jo sumokėta įmoka negrąžinama, pažeidžia sutarties šalių teisių ir pareigų pusiausvyrą vartotojo nenaudai bei nustato neproporcingai didelę vartotojo civilinę atsakomybę už Sutarties nevykdymą ar netinkamą įvykdymą.

Sutarties 3.2.2 punkte įtvirtinta, kad klientas įsipareigoja „*Laiku atvykti į išvykimo vietą. Neatvykus į išvaikymo vietą laiku, įmoka už važiavimą negrąžinama*“.

Sutarties 3.2.2 punkto nuostata įtvirtinama vartotojo pareiga laiku atvykti į išvykimo vietą. Atkreiptinas dėmesys, kad Sutarties 3.2.1 punkte yra įtvirtinama tik išvykimo data, tačiau atvykimo į išvykimo vietą ir išvykimo laikas Sutartyje nėra nurodomas bei nėra nurodoma, kur vartotojas gali susipažinti su atvykimo į išvykimo vietą ir išvykimo laiku.

Sutarties 3.2.6 punkte nustatyta, kad „*Negalėdamas pateikti dokumentų, patvirtinančių negalėjimo laiku išvykti priežastį, sumokėti Vykdytojui mokestį 250.00 litų už kelionės rezervacijos datos pakeitimą*“.

Minimas Sutarties punktas įtvirtina vartotojo pareigą, neišvykus laiku bei nepateikus dokumentų, patvirtinančių negalėjimo išvykti priežastį, UAB „Tavo turtas“ sumokėti 250,00 Lt mokestį už kelionės rezervacijos datos pakeitimą. Tačiau, vadovaujantis minėta Sutarties punkto nuostata, nėra aišku, ar vartotojas visais atvejais įpareigojamas bendrovei mokėti kelionės rezervacijos datos pakeitimo mokestį, įskaitant ir tuos atvejus, kai vartotojas nebepageidauja vykti į kelionę. Atkreiptinas dėmesys į tai, kad Lietuvos Aukščiausiasis Teismas išaiškino, kad Civilinio kodekso 6.721 straipsnio 1 dalyje įtvirtinta norma patvirtina kliento interesų prioriteto principą ir vertintina kaip tam tikra sutarčių laisvės principo išraiška paslaugų teikimo teisiniuose santykiuose: paslauga negali būti teikiama per prievartą, prieš asmens valią (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2012 m. birželio 20 d. nutartis, priimta civilinėje byloje *VšĮ Vilniaus dizaino kolegija v. V. K.*, bylos Nr. 3K-3-315/2012).

Vertinant aukščiau minimuose Sutarties punktuose įtvirtintas nuostatas nesąžiningų sąlygų taikymo požiūriu, pažymėtina, kad iš vartotojo reikalaujama, jog jis tinkamai vykdytų Sutarties nuostatas, kurios nebuvo išdėstytos aiškiai ir suprantamai bei su kuriomis jis nebuvo supažindintas iki sutarties sudarymo. Tokiu būdu, vartotojas, sudarydamas sutartį, nesupažindinamas su jos sąlygomis, sąlygų turinys iki sutarties sudarymo vartotojui nėra paaiškintas ir tinkamai atskleistas. UAB „Tavo turtas“ nuolat dalyvaudama transporto priemonių kartu su vairuotojo paslaugomis nuomos santykiuose, turi didesnę šių santykių patirtį, todėl paslaugų teikėjui tenka ir pareiga suteikti visapusišką bei teisingą informaciją vartotojams. Be kita ko, pažymėtina, kad vienas vartojimo sutarties sąlygų atitikties sąžiningumo kriterijams aspektų yra vertinimas, ar jos yra skaidrios, t. y. ar sutarties sąlygos yra aiškios ir suprantamos vartotojui, ir, ar bendrovė pateikė vartotojui visą sutarčiai sudaryti reikšmingą informaciją. Neskaidrios sutarties sąlygos negali būti laikomos sąžiningomis, nes vartotojas, kuris nesupranta sutarties sąlygų ar neturi visos apsisprendimui reikšmingos informacijos, negali priimti tinkamo sprendimo. Reikalavimas, kad vartojimo sutarčių sąlygos būtų rašomos aiškiai, suprantama kalba ir vartotojui faktiškai būtų suteikiama galimybė išnagrinėti visas sąlygas, įtvirtintas Direktyvos preambuleje (preambulės 22 pastraipa) bei įgyvendintas nacionaliniame lygmenyje nustatant, kad bet kuri vartojimo sutarties rašytinė sąlyga turi būti išreikšta aiškiai ir suprantamai.

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. Kaip jau buvo nurodyta aukščiau, UAB „Tavo turtas“ 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 (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2007 m. kovo 16 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-152/2007; 2008 m. sausio 25 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-45/2008).

Atsižvelgiant į tai, kas aukščiau išdėstyta, Sutarties 3.2.2 bei 3.2.6 punktų nuostatos pažeidžia paslaugos teikėjo ir vartotojo teisių ir pareigų pusiausvyrą vartotojo nenaudai, įpareigojant vartotoją vykdyti sutarties sąlygas, su kuriomis jis neturėjo realios galimybės susipažinti iki sutarties sudarymo, beteisės jų atsisakyti.

Sutarties 4 punkte įtvirtinta, kad „<...> Nesant galimybės su Klientu susisiekti iki sutartos išvykimo datos, Vykdytojas pasilieka teisę sutartį nutraukti vienašališkai nesikreipiant į teismą, raštu informuojant prieš 5 darbo dienas <...>“.

Minėtas Sutarties punktas įtvirtina paslaugos teikėjo teisę įspėjus vartotoją prieš 5 darbo dienas vienašališkai nutraukti Sutartį.

Civilinio kodekso šeštosios knygos XXXV skyriaus „Atlygintinų paslaugų teikimas“ Bendrųjų nuostatų skirsnyje įtvirtintas įvairaus pobūdžio atlygintinų paslaugų teikimo teisinių santykių reglamentavimas. Pažymėtina, kad Civilinio kodekso 6.721 straipsnio 2 dalyje įtvirtinta paslaugos teikėjo teisė vienašališkai nutraukti paslaugų teikimo sutartį, nurodant, kad paslaugų teikėjas turi teisę vienašališkai nutraukti sutartį tik dėl svarbių priežasčių. Tokiu atveju paslaugų teikėjas privalo visiškai atlyginti kliento patirtus nuostolius. Atkreiptinas dėmesys, kad sutarties nutraukimo pagrindai turi būti realūs, jų tikrumas įrodytas, ir jie turėtų reikšti, kad sutarties tolesnis galiojimas sukeltų nukentėjusiai šaliai sutarties sudarymo metu nenumatytus turtinio ar asmeninio pobūdžio didelius praradimus. Vien tik formalus sutarties esminių nuostatų pažeidimas, jeigu neatsiranda neigiamų pasekmių (žalos) nukentėjusiai šaliai, paprastai leidžia daryti išvadą, kad esminio sutarties pažeidimo nebuvo, o nukentėjusios šalies rėmimasis tokia aplinkybe vienašališkai nutraukiant sutartį reiškia bandymą įrodyti tariamą ar apsimestinį sutarties nutraukimo pagrindą (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus 2014 m. kovo 14 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-89/2014). Atsižvelgiant į tai bei vertinant Sutarties 4 punkte įtvirtintą nuostatą sutarčių nesąžiningų sąlygų požiūriu, pažymėtina, kad aplinkybė, jog nėra galimybės su vartotoju susisiekti telefonu iki sutartos išvykimo dienos likus ne mažiau nei 5 darbo dienoms iki išvykimo, t. y. dar iki vartotojui pradėdant naudotis sutartyje nurodytomis paslaugomis, nėra pakankamas pagrindas konstatuoti, kad vartotojas nesilaikys sutartyje įtvirtintų įsipareigojimų bei nevyks į kelionę. Taigi, Sutarties 4 punkte įtvirtinant nuostatą, kad nesant galimybės su vartotoju susisiekti iki sutartos išvykimo datos, paslaugos teikėjas turi teisę raštu prieš 5 darbo dienas įspėjus vartotoją vienašališkai nutraukti Sutartį, iš esmės pažeidžia vartotojo teises bei teisėtus interesus.

Pažymėtina, kad Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, 2015 m. gruodžio 31 d. raštu Nr. 4-11959 Nutarimo nuorašą pateikė UAB „Tavo turtas“ ir pasiūlė bendrovei per 14 dienų nuo Nutarimo gavimo dienos pakeisti, panaikinti ar netaikyti atitinkamų Sutarties sąlygų sudarant sutartis su vartotojais. Taip pat minimu raštu apie priimtus sprendimus Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba bendrovės paprašė informuoti per aukščiau nurodytą terminą, t. y. 14 dienų nuo Nutarimo gavimo dienos, tačiau suėjus numatytam terminui UAB „Tavo turtas“ nepateikė atsakymo į Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos 2015 m. gruodžio 31 d. raštą Nr. 4-11959. Atsižvelgdama į tai, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba 2016 m. lapkričio 23 d. raštu Nr. 4-7055 pakartotinai kreipėsi į UAB „Tavo turtas“, siūlydama panaikinti ar netaikyti Nutarime nurodytų sąlygų sudarant sutartis su vartotojais, kurios buvo pripažintos atitinkančiomis vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų nustatymo kriterijus. Apie priimtus sprendimus dėl pateikto pasiūlymo buvo paprašyta informuoti Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą iki 2016 m. gruodžio 9 d., tačiau suėjus numatytam terminui atsakymo iš UAB „Tavo turtas“ Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba negavo.

Tokiu būdu, UAB „Tavo turtas“ neatsižvelgė į pateiktus siūlymus dėl Sutarties 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, nustatiusi, 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 Sutarties 3.1.7, 3.2.2, 3.2.6 bei 14 punktų sąlygų pripažinimo nesąžiningomis ir negaliojančiomis.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba neprieštarauja sprendimo už akių priėmimui, jeigu byloje nebus gautas UAB „Tavo turtas“ atsiliepimas į pareikštą ieškinį arba parengiamasis procesinis dokumentas.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba neprieštarauja, kad būtų 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 6.288⁴ straipsniu, Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 12 straipsnio 1 dalies 6 punktu bei 32 straipsnio 3 dalimi, teismo p r a š o

Pripažinti Sutarties 3.1.7, 3.2.2, 3.2.6 bei 14 punktų sąlygas nesąžiningomis ir negaliojančiomis.

PRIDEDAMA:

1. Sutarties dėl kelionės paslaugų užsakymo kopija, 2 lapai;
2. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisijos 2015 m. gruodžio 23 d. priimto nutarimo Nr. 10-1712 „Dėl UAB „Tavo turtas“ sutarties dėl kelionės paslaugų užsakymo sąlygų“ nuorašas, 4 lapai;
3. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos 2015 m. gruodžio 31 d. rašto Nr. 4-11959 kopija, 5 lapai;
4. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos 2016 m. lapkričio 23 d. rašto Nr. 4-7055 kopija, 1 lapas.

Pagarbiai

Direktorius pavaduotoja,
atliekanti direktoriaus funkcijas

Neringa Baronienė

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

