

**NESAŽININGOS ŠILUMOS IR KARŠTO
VANDENS PIRKIMO-PARDAVIMO
SUTARČIŲ SĄLYGOS BEI VARTOTOJŲ
SKUNDAI ŠILUMOS IR KARŠTO VANDENS
TIEKIMO SEKTORIUJE**



Pranešėjas:

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus
pavadootojas **ALGIRDAS ROMEIKA**

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos kompetencija energetikos srityje, tarp jų šilumos ir karšto vandens tiekimo sektoriuje, nustatyta:

Vartotojų teisių apsaugos įstatymas (Žin., 1994, Nr. 94-1833; 2007, Nr. 12-488)

12 straipsnio 6 dalis - įstatymų nustatyta tvarka kontroliuoja sutarčių standartines sąlygas ir ginčija nesąžiningas vartojimo sutarčių sąlygas;

12 straipsnio 8 dalis - šio įstatymo septintojo skirsnio nustatyta tvarka gina vartotojų viešąjį interesą.

Energetikos įstatymas (Žin., 2002, Nr. 56-2224)

26 straipsnio 1 dalis - išankstine skundų nagrinėjimo ne teisme tvarka nagrinėja fizinių asmenų skundus dėl energijos pirkimo–pardavimo ar paslaugų teikimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo.

Nesąžiningos vartojimo sutarčių sąlygos

Civilinio kodekso (Žin., 2000, Nr.74-2262) 6.188 straipsnis.

- 1 dalis. Vartotojas turi teisę teismo tvarka reikalauti pripažinti negaliojančiomis sąžiningumo kriterijams prieštaraujančias vartojimo sutarties sąlygas.
- 2 dalis. Nesąžiningomis laikomos vartojimo sutarčių sąlygos, kurios šalių nebuvo individualiai aptartos, jeigu jos iš esmės pažeidžia šalių teisių ir pareigų pusiausvyrą bei vartotojo teises ir interesus.

Dažniausiai pripažįstamos negaliojančiomis šiems sąžiningumo kriterijams prieštaraujančios Šilumos pirkimo-pardavimo vartojimo sutarčių sąlygos:

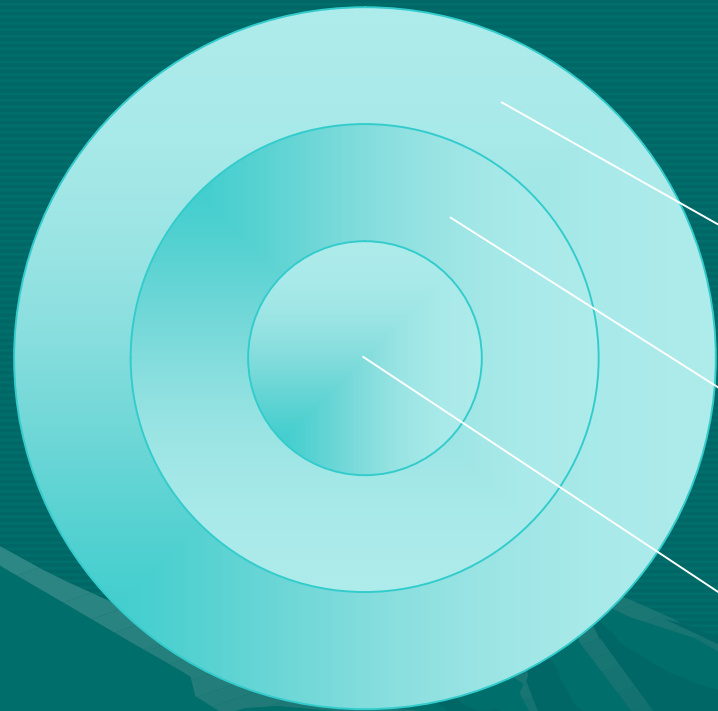
6.188 straipsnio 1 dalis:

- 2) panaikina arba apriboja vartotojo teises, susijusias su pardavėju, paslaugų teikėju ar kita šalimi tuo atveju, kai pardavėjas ar paslaugų teikėjas visiškai ar iš dalies neįvykdo ar netinkamai įvykdo bet kokius sutartyje numatytus įsipareigojimus;
- 5) nustato neproporcingai didelę vartotojo civilinę atsakomybę už sutarties neįvykdymą ar netinkamą įvykdymą;

- 7) suteikia pardavėjui ar paslaugų teikėjui teisę be pakankamo pagrindo vienašališkai nutraukti neterminuotą sutartį apie numatomą sutarties nutraukimą iš anksto tinkamai neįspėjus vartotojo;
- 9) įpareigoja vartotoją vykdyti sutarties sąlygas, su kuriomis jis neturėjo realios galimybės susipažinti iki sutarties sudarymo, be teisės jų atsisakyti;
- 10) suteikia teisę pardavėjui ar paslaugų teikėjui vienašališkai be sutartyje numatyto ar pakankamo pagrindo keisti sutarties sąlygas;
- 16) įpareigoja vartotoją įvykdyti visus įsipareigojimus pardavėjui ar paslaugų teikėjui net ir tuo atveju, kai šie neįvykdo savųjų arba nevisiškai juos įvykdo.

Civilinis kodeksas pateikia 18 nesąžiningų sąlygų kriterijų. Civilinio kodekso 6.188 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad teismas gali pripažinti nesąžiningomis ir kitokias vartojimo sutarties sąlygas, jeigu jos atitinka šio straipsnio 1 ir 2 dalyje nustatytus kriterijus.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos 2007 m. išnagrinėtos sutartys nesąžiningų sąlygų taikymo požiūriu



69 sutartis nesąžiningų sąlygų taikymo požiūriu išnagrinėjo VVTAT 2007 m.

Iš jų 23 Šilumos ir karšto vandens vartojimo sutartys

Iš jų 11 atitiko Civilio kodekso 6.188 straipsnyje išvardintus nesąžiningų sąlygų kriterijus

Daugiausia pažeidimų nustatyta pagal šiuos kriterijus:

Civilinio kodekso 6.188 straipsnio 2 dalies 9 punktą, kai tiekėjas įpareigoja vartotoją vykdyti sutarties sąlygas, su kuriomis jis neturėjo realios galimybės susipažinti iki sutarties sudarymo, be teisės jų atsisakyti – **7 sutartys**.

Pvz., „Jei Tiekėjas nustato, kad skaitiklis ne sugedęs, o sugadintas ne dėl Tiekėjo kaltės, karšto vandens kiekiai Vartotojui priskaičiuojami (perskaičiuojami) Tiekėjo nustatyta tvarka. Taip pat, kai Bendrija įsipareigoja „Mokėti Paslaugų tiekėjai už šilumos punkto hidraulinį bandymą ir vandens šildytuvo išplovimą pagal bendrovėje patvirtintas kalkuliacijas.“.

Civilinio kodekso 6.188 straipsnio 2 dalies 5 punktą, t.y. nustatančios neproporcingai didelę vartotojo civilinę atsakomybę už sutarties neįvykdymą ar netinkamą vykdymą. – 2 sutartys.

Pvz., „Nustatytu laiku, nepriklausomai nuo priežasčių, neapmokėjus pateiktos sąskaitos, už kiekvieną uždelstą dieną nuo laiku nesumokėtos sumos Vartotojas moka 0,05 proc. dydžio delspinigius. Pavėluoto ar neįvykdyto mokėjimo delspinigiai įrašomi į kito mėnesio sąskaitą. Ją apmokant mokėjimai tokia tvarka: delspinigiai, PVM, skola, eilinis mokėjimas“.

Civilinio kodekso 6.188 straipsnio 2 dalies 18 punktą, kai panaikina arba suvaržo vartotojo teisę pareikšti ieškinį ar pasinaudoti kitais pažeistų teisių gynimo būdais - **2 sutartys**.

Pvz., „Ginčus kylančius dėl Sutarties šalys sprendžia derybų keliu, o nepavykus susitarti ilgiau nei per vieną mėnesį – LR įstatymų nustatyta tvarka. Teisminiai ginčai dėl iš Sutarties kylančių santykių bus nagrinėjami pagal Karšto vandens tiekėjo buveinės (padalinio) vietą“. Civilinio proceso kodekso (Žin., 2002, Nr. 36-1340) 30 straipsnio 11 dalyje numatyta, jog ieškinys dėl vartojimo sutarčių gali būti pareiškiamas pagal vartotojo gyvenamąją vietą. Minėtas sutarties punktas, kuriame nustatyta, jog ginčai sprendžiami pagal karšto vandens tiekėjo buveinės (padalinio) vietą suvaržo vartotojo teisę pareikšti ieškinį.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos per 2008 metų 9 mėnesius išnagrinėtos sutartys nesąžiningų sąlygų taikymo požiūriu

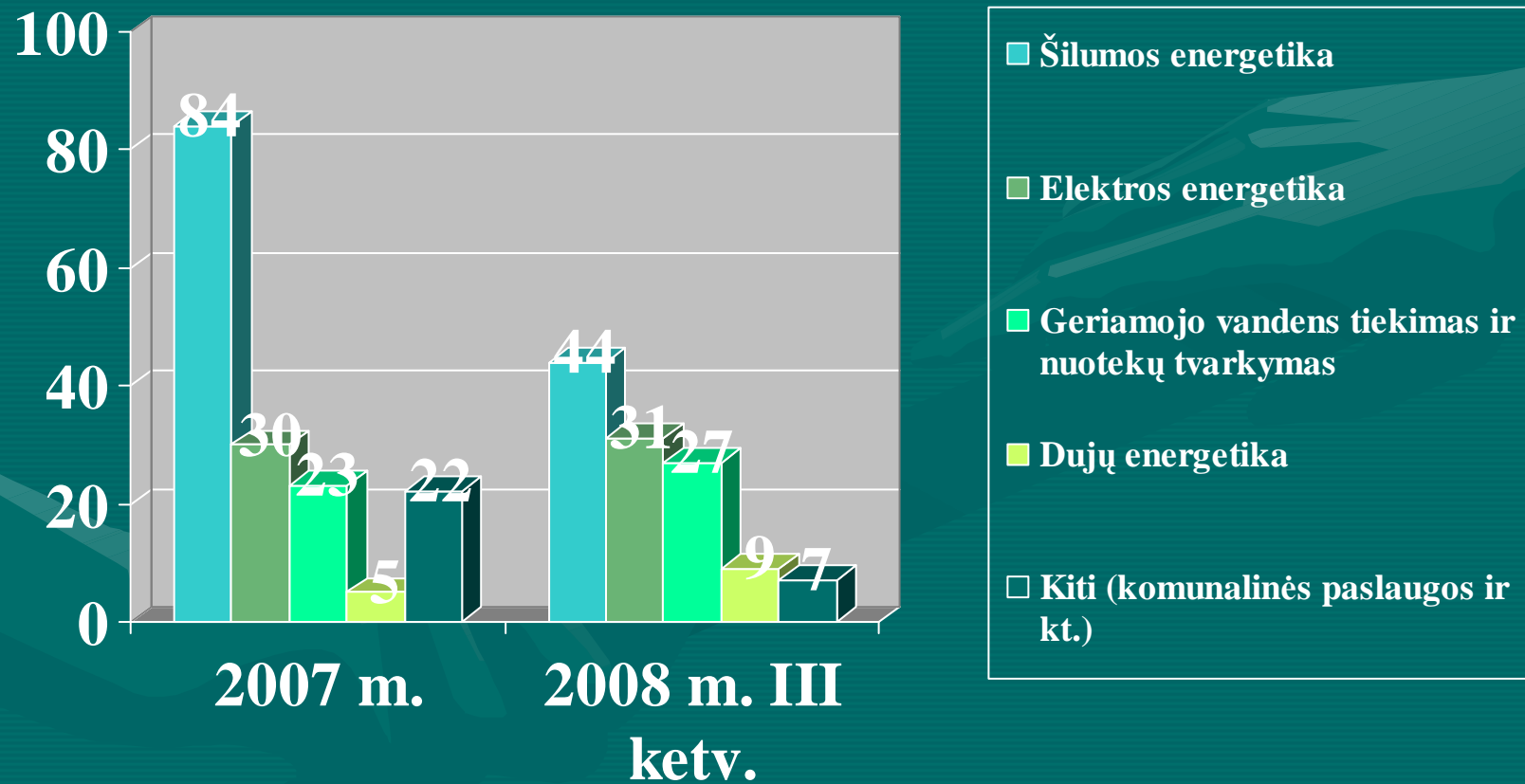


63 vartojimo sutartis nesąžiningų sąlygų taikymo požiūriu išnagrinėjo VVTAT 2008 m.

Iš jų 9 Šilumos ir karšto vandens vartojimo sutartys

Iš jų 3 atitiko Civilinio kodekso 6.188 straipsnio 2 dalies 5 punkte nurodytą kriterijų, t.y. nustatantis neproporcingai didelę vartotojo civilinę atsakomybę už sutarties neįvykdymą ar netinkamą vykdymą.

2007 m. ir per 2008 m. III ketvirčius išnagrinėti vartotojų skundai energetikos klausimais

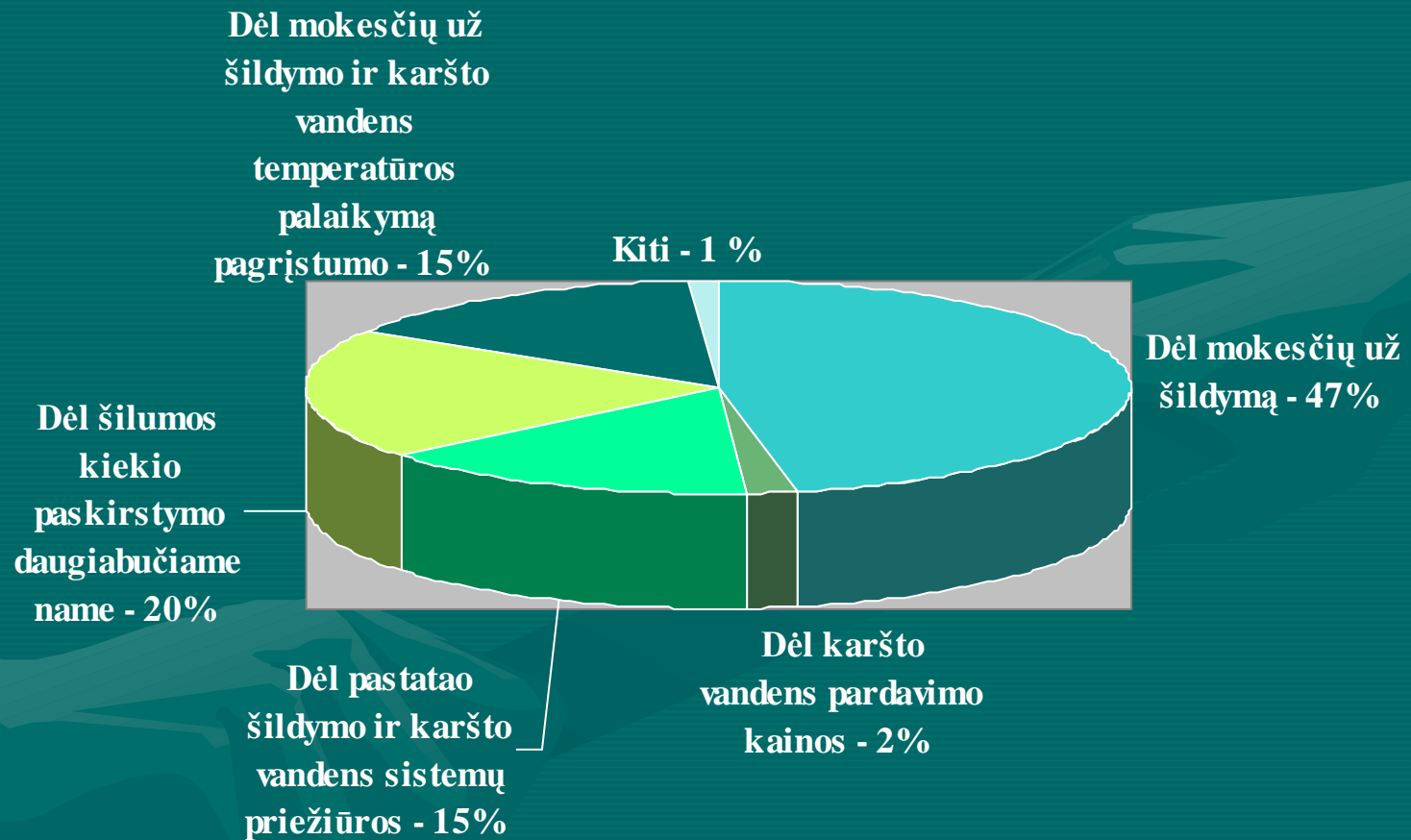


SKUNDAI IŠNAGRINĖTI ŠILUMOS IR KARŠTO VANDENS TIEKIMO KLAUSIMAIS per 2007 metus ir 2008 m. III ketvirčius

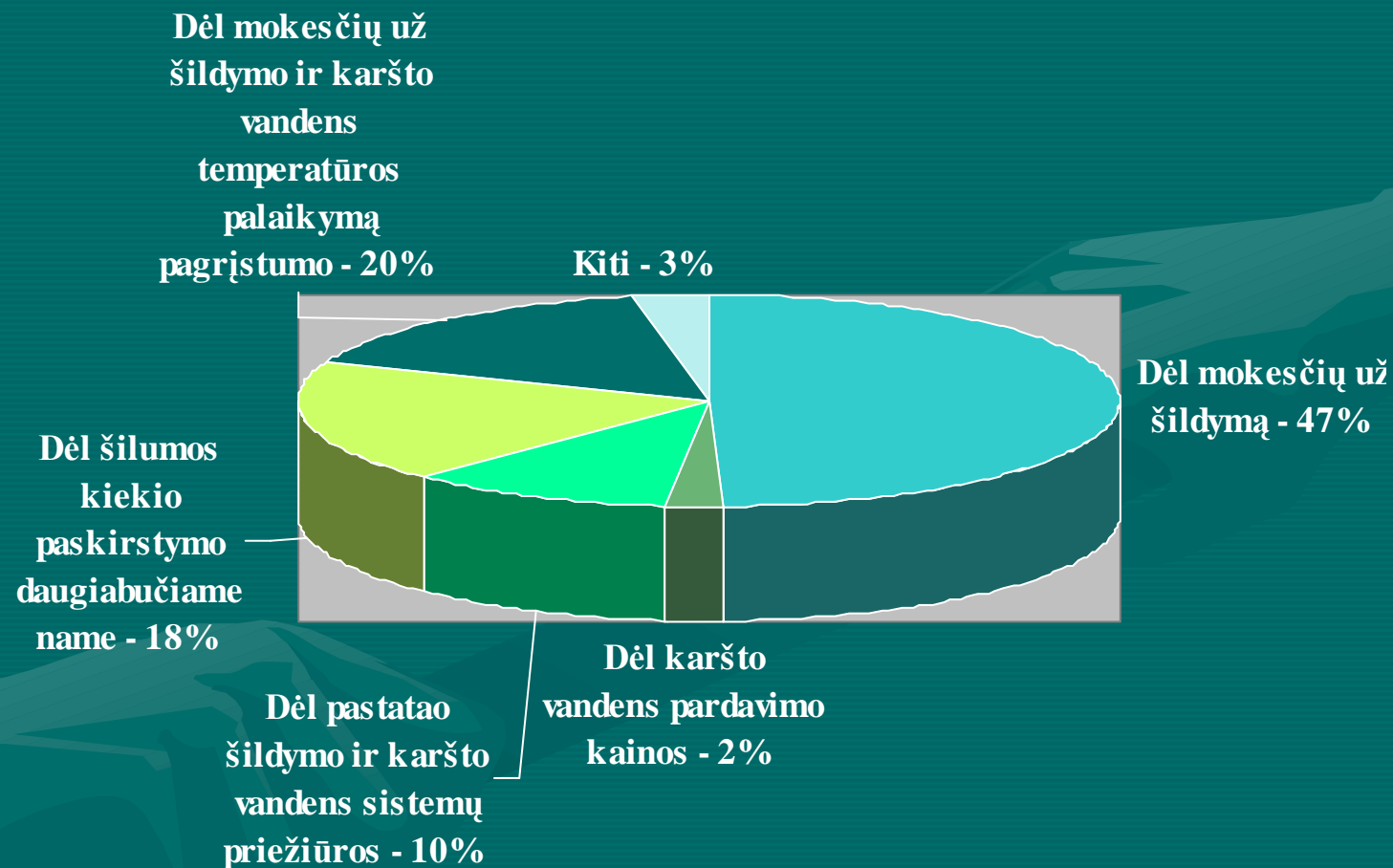
Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba
šilumos ir karšto vandens ūkio klausimais
išnagrinėjo:

- 2007 m. – 84 vartotojų skundus
- 2008 m. III ketvirčius – 44 skundus

2007 m. išnagrinėti vartotojų skundai šilumos ir karšto vandens tiekimo klausimais



Per 2008 m. 9 mėnesius išnagrinėti vartotojų skundai šilumos ir karšto vandens tiekimo klausimais



Dėl mokesčių už šildymą apskaičiavimo teisingumo

- *2007 m. - 47 % skundų.*
- *Per 2008 III ketvirčius – 28% skundų.*

Daugiausia skundų gauta dėl mokesčių už suvartotą karštą vandenį pagrįstumo, kai gyventojai moka daugiau, nei deklaruoja pagal karšto vandens apskaitos prietaisų rodmenis. Priežastys: šilumos tiekėjai nevykdo teisės aktų reikalavimų, netikrina, neprižiūri, neatlieka karšto vandens apskaitos prietaisų metrologinės patikros. Dažni skundai, kai vartotojų yra reikalaujama savo lėšomis įsirengti karšto vandens apskaitos prietaisus arba juos keisti savo sąskaita. Už patikrą šilumos tiekėjai reikalauja mokėti atskirą sutartyje nustatytą mokestį, nors tai privalo daryti patys.

Dėl karšto vandens pardavimo kainos

- *2007 m. - 2% skundų.*
- *Per 2008 m. III ketv. - 9% skundų.*

Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija 2007 m. kovo 16 d. nutarimu Nr. O3-23 (Žin. 2007, Nr. 34-1272) pakeitė Komisijos 2003 m. liepos 8 d. nutarimą Nr. O3-43 Dėl centralizuotai tiekiamos šilumos ir karšto vandens kainų nustatymo ir įvedė karšto vandens pardavimo kainą, kurią karšto vandens tiekėjas taiko už karšto vandens apskaitos prietaisų butuose įrengimą, patikrą ir priežiūrą. Mokėjimo pranešimuose ši pardavimo kaina išskiriama atskira eilute, nepriklausomai nuo karšto vandens kainos.

Įvedus pardavimo kainą, vartotojai pradėjo skųstis dėl šios kainos taikymo pagrįstumo.

Pažymėtina, kad Vartotojų teisių apsaugos įstatymo (Žin., 1994, Nr. 94-1833; 2007, Nr. 12-488) 2 straipsnio 6 dalyje nustatyta, *kad pardavimo kaina – galutinė prekės, paslaugos kaina, nustatoma pinigais, su pridėtinės vertės mokesčiu ir visais kitais mokesčiais, o jei negalima nurodyti tikslios kainos, jos apskaičiavimo pavyzdys, pagal kurį vartotojas gali kainą patikrinti.*

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba ne kartą siūlė Valstybinei kainų ir energetikos kontrolės komisijai rengiamose šilumos, karšto vandens, geriamojo vandens metodikose nustatyti tokią prekės (paslaugos) kainą, kad pateikiant vartotojui mokėjimo už suvartotą šilumos energiją ar karštą vandenį pranešimą turėtų būti nurodoma viena kaina neišskiriant atskira eilute pardavimo kainos.

Dėl netinkamos pastato šildymo ir karšto vandens sistemų priežiūros

- *2007 m. - 15% skundų.*
- *Per 2008 m. III ketvirčius – 10% skundų.*

Neužtikrinami pakankamos šiluminės aplinkos ir šiluminio komforto parametrai, nustatyti Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2004 m. birželio 29 d. įsakymu Nr. V-479 (Žin., 2004, Nr. 105-3911) patvirtintoje Lietuvos higienos normoje HN 42:2004 „Gyvenamųjų ir viešojo naudojimo pastatų mikroklimatas“. Prižiūrėtojas su šilumos tiekėju kartu turi atsakyti už kokybišką šilumos ir karšto vandens patiekimą vartotojui.

Dėl šilumos kiekio paskirstymo daugiabučiame name

- *2007 m. - 20% skundų.*
- *Per 2008 m. III ketv. – 18% skundų.*

Šilumos ūkio įstatymo (Žin., 2003, Nr. 51-2254; 2007, Nr. 130-5259) 12 straipsnis suteikia teisę vartotojams daugiabučiame name pasirinkti šilumos paskirstymo metodą iš Komisijos rekomenduojamų taikyti metodų priklausomai nuo namo šildymo ir karšto vandens inžinerinės sistemos konstrukcijos. Tačiau vartotojai skundžiasi, kad savivaldybių administracijų direktorių paskirti daugiabučių gyvenamųjų namų administratoriai, bendrijų pirmininkai bei jungtinės veiklos sutarties (partnerystės) pagrindais administruojantys įgalioti asmenys nesuinteresuoti supažindinti gyventojus su galimybe pasirinkti šilumos išdalavimo metodą arba skatinti patiems sukurti savo metodą ir, suderinus su Komisija, taikyti jį savo daugiabučiame name.

Dėl mokesčio už šilumą, sunaudotą karšto vandens temperatūros palaikymui (cirkuliacijai) namo vidaus sistemoje.

- *2007 m. - 15% skundų.*
- *2008 m. III ketvirčius - 20% skundų.*

Pažymėtina, kad šilumos kiekis šalto vandens pašildymui turi būti nustatomas, įvertinus suvartotą šalto vandens kiekį, nustatytą šalto vandens skaitikliu prieš individualų šilumokaitį. Sprendžiant iš vartotojų skundo, šilumos tiekėjai to nedaro, todėl vartotojas sumoka ne tik už suvartotą, bet ir niekam neparduotą, šilumokaityje pašildyto vandens kiekį. šilumos kiekis šalto vandens pašildymui turi būti nustatomas, įvertinus suvartotą šalto vandens kiekį, nustatytą šalto vandens skaitikliu prieš individualų šilumokaitį. Sprendžiant iš vartotojų skundų, šilumos tiekėjai to nedaro, todėl vartotojas sumoka ne tik už suvartotą, bet ir niekam neparduotą, šilumokaityje pašildyto vandens kiekį.

Dėl šilumos ir karšto vandens pirkimo-pardavimo sutarčių nesudarymo

- *2007- 6% skundų.*
- *2008 m. III ketv. -11% skundų.*

Vartotojai skundžiasi, kad šilumos tiekėjai nesudaro šilumos ir karšto vandens pirkimo -pardavimo sutarčių arba sutartys yra darytos prieš keliolika metų ir neatitinka šilumos ūkio įstatymo reikalavimų. Pažymėtina UAB „Prienu energija“ Trakų šilumos tinklų padalinys, UAB „E energijos“ Ukmergės šilumos tinklų padalinys, UAB „Litesko“ padaliniai: Palangos šilumos tinklai, UAB „Vilkaviškio šiluma“, „Marijampolės šiluma“, „Druskininkų šilumos tinklai“.

Skundai dėl mokėjimo už šilumą pranešimo formos

- *2007 m. – 2% skundų.*
- *2008 m. III ketv. – 3% skundų.*

Vartotojai pageidauja išsamesnių informacinių duomenų apie šilumos ir karšto vandens tiekėjo suteiktas paslaugas: daugiabučiame namo suvartoto bendro šilumos kiekio, išsamesnių duomenų apie šilumos taikomas kainas per ataskaitinį laikotarpį, kt. duomenų. Atkreiptinas dėmesys, kad parengtoje naujoje mokėjimo už šilumą pranešimo formos projekte numatyta ženkliai daugiau vartotojui reikalingos informacijos.

Taip pat buvo gauta skundų ir kitais klausimais: dėl atsiskaitomųjų karšto vandens apskaitos prietaisų įrengimo, priežiūros, keitimo ir patikros, dėl karšto vandens netinkamos kokybės neteisėto šilumos tiekimo nutraukimo, dėl šilumos ir karšto vandens kainų nustatymo metodikos pagrįstumo, dėl atsakomybės už šilumos punkte įrengtą šilumos apskaitos prietaisą.

Priežastys ir siūlomi sprendimo būdai

1. Stinga informacijos visų lygių savivaldybių institucijų specialistams, kad vietos savivalda tinkamai galėtų atstovauti vartotoją santykiuose su energijos tiekėjais.
2. Savivaldybių administracijos darbuotojai, seniūnijų specialistai, daugiabučių namų administratoriai, bendrijų pirmininkai neinformuoja gyventojų apie jų, kaip energijos vartotojų, teises, pareigas, atsakomybę. Dėl informacijos stokos, gyventojai rašo nepagrįstus skundus.
3. Šilumos ir karšto vandens tiekėjai taip pat nesuteikia visiems vartotojams prieinamos informacijos apie naujus priimtus šilumos vartotojo ir tiekėjo sutartinius santykius reglamentuojančius teisės aktus.
4. Šilumos tiekėjai nesudaro sutarčių su pastato šildymo ir karšto vandens sistemų prižiūrėtoju kaip reikalauja Ūkio ministro 2003 m. birželio 30d. įsakymu Nr. 4-260 „Šilumos pirkimo-pardavimo sutarčių standartinių sąlygų ir pastatų šildymo ir karšto vandens sistemų priežiūros sutarčių standartinės sąlygos“ 18.1 punktas.

5. Daugelyje daugiabučių namų šildymo sistemos neatitinka namo statybos projektų (per eilę metų gyventojai savavališkai padarė pakeitimus, įsirengė didesnio ploto šildymo elementus, pakeitė šildymo elementų pasijungimą) dėl ko kyla netolygaus namo šildymo problemos, tačiau teisės aktai nenumato, kas turėtų atsakyti už tokius projektų pažeidimus.
6. Skundai rodo, kad savivaldybės, kurių viena iš funkcijų yra šilumos ir karšto vandens tiekimo organizavimas, tinkamai nesirūpina, kad vartotojas gautų kokybišką šilumos ir karšto vandens paslaugą, kad ją galėtų kuo ekonomiškiau naudoti ir sumokėti už ją teisingą ir pagrįstą kainą. Šilumos ir karšto vandens kaina privalo atitikti kokybės reikalavimus.
7. Vietos savivaldos institucijos ir tiekėjai nepakankamai dėmesio skiria naujo, ekonomišką, pigesnio kuro, kuris pakeistų gamtines dujas, diegimui.

Siūlytina:

- Vartotojų visapusiškas švietimas visais aktualiais šilumos energetikos sritį reglamentuojančiais teisės aktų klausimais.
- Savivaldybių ir jos pavaldžių institucijų specialistų administracinių gebėjimų stiprinimas šilumos energetikos sektoriuje.
- Šilumos ir karšto vandens tiekėjų geranoriškas vartotojų švietimas ir operatyvus vartotojų klausimų sprendimas.
- Šilumos ūkio įstatymą įgyvendinamųjų teisės aktų derinimas atsižvelgiant į Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos pateiktus pasiūlymus ir pastabas.
- Šilumos ir karšto vandens kainų nustatymo metodikų peržiūrėjimas.

Ačiū už dėmesį

a.romeika@nvtat.lt

www.vartotojoteises.lt