



VALSTYBINĖ VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBA

VALSTYBINĖS VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBOS KOMISIJA

NUTARIMAS

DĖL UAB „VIENA SĄSKAITA“ LIETUVOS RESPUBLIKOS NESĄŽININGOS KOMERCINĖS VEIKLOS VARTOTOJAMS DRAUDIMO ĮSTATYMO PAŽEIDIMO

2017-05-25 Nr. 12NKKV-94

Vilnius

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija, susidedanti iš Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus pavaduotojo, pavaduojančio Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktorių, Taurinto Rudžio (Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisijos pirmininkas), direktoriaus pavaduotojo Gintauto Mišeikio, l. e. Nesąžiningos komercinės veiklos ir reklamos skyriaus vedėjos pareigas Ugnės Špūrienės bei Teisės skyriaus vedėjos Audronės Kaušylienės,

sekretoriaujant Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos Nesąžiningos komercinės veiklos ir reklamos skyriaus vyriausiajai specialistei Ievai Raguckaitei,

dalyvaujant UAB „Viena sąskaita“ įgaliotam atstovui (*duomenys neskelbtini*) (2017-05-08 Įgaliojimas),

nedalyvaujant vartotojams (*duomenys neskelbtini*) ir (*duomenys neskelbtini*),

vadovaudamasi Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo 16 straipsnio 2 dalimi, išnagrinėjo vartotojų (*duomenys neskelbtini*) ir (*duomenys neskelbtini*), prašymus dėl UAB „Viena sąskaita“ (įmonės kodas 300530005, Savanorių pr. 192, Kaunas) veiksmų, galimai pažeidžiančių Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo nuostatas.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija n u s t a t o

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba 2017-02-20 gavo vartotojo (*duomenys neskelbtini*) elektroniniu paštu atsiųstą prašymą dėl UAB „Viena sąskaita“ veiksmų. Vartotojas prašyme nurodė, kad 2016-02-16 prie savo daugiabučio (Kalvarijų g., Vilnius) laiptinės įėjimo esančioje skelbimų lentoje, kuri yra visiems prieinama vietoje, pastebėjo prisegtą skelbimą - A4 formato baltas lapas, o jame lyg ranka parašytas tekstas. Vartotojas nurodė, jog, pradėjęs skaityti skelbimą, suprato, kad tai galimai paslėpta ir piliečius klaidinanti reklama, o ranka rašytas tekstas - tėra numanomai viena iš daugelio tokių kopijų. Vartotojas (*duomenys neskelbtini*) pateikė skelbimo kopiją, kurioje nurodyta: „Gerbiamai kaimynai, turėjau problemą, kuri manau aktuali ir Jums. Tarp reklamų pašto dėžutėje pasimeta sąskaitos. Kelias per klaidą esu suplėšiusi ir išmetusi į šiukšliadėžę. Dėlto ATJUNGĖ internetą, nes nesumokėjau laiku. Radau išeitį. Pradėjau komunalines ir asmenines sąskaitas apmokėti per www.vienasaskaita.lt. Užregistruoji ir už viską apmoki vienoje vietoje. Man kol kas viskas veikia. Rekomenduoju ir Jums. Kaimynė.“

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba 2017-02-21 gavo Lietuvos banko Priežiūros tarnybos persiųstą vartotojo (*duomenys neskelbtini*), prašymą dėl UAB „Viena sąskaita“ vykdomos veiklos. Vartotojas prašyme nurodė, jog bendrovė nesąžiningai reklamuoja savo paslaugas. Vartotojas nurodė, jog bendrovė apsimeta kaimyne ir siūlo savo paslaugas. Vartotojas nurodė, jog

tokia reklama yra platinama visame Vilniaus mieste, o šis konkretus skelbimas buvo pateiktas Santariškių mikrorajone. Vartotojas (*duomenys neskelbtini*), pateikė skelbimo kopiją, kuri yra identiška vartotojo (*duomenys neskelbtini*) pateiktai skelbimo kopijai.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, vadovaudamasi 2017-02-24 raštu Nr.4-1534 kreipėsi į UAB „Viena sąskaita“ ir paprašė pateikti informaciją, susijusią su vartotojų (*duomenys neskelbtini*) ir (*duomenys neskelbtini*), prašymuose nurodytomis aplinkybėmis.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba 2017-03-13 gavo UAB „Viena sąskaita“ raštą, kuriame bendrovė nurodė, kad Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos 2017-02-24 rašte Nr.4-1534 nurodyti vartotojų skundai neatitinka tikrovės. Bendrovė nurodė, kad, visų pirma, bendrovė nesiekė pažeisti vartotojų teisių ar teisėtų interesų, o pasirinko, jos manymu, tinkamą reklamą. Bendrovė nurodė, jog, pasikliaudama pastaruoju metu labai išpopuliarėjusiomis reklamos rūšimis, kai reklamuojamos ūkio subjekto paslaugos (prekės), aptariant kasdienybėje pasitaikančias asmenų problemas (pvz.: pokalbio tarp kaimynų forma), nusprendė pasirinkti tokį patį reklamos pobūdį. Bendrovė nurodė, kad šiuo atveju - pakabinti gyvenamojo namo skelbimų lentoje reklaminių skelbimų, jame nurodant bendrovės teikiamas paslaugas.

Bendrovė nurodė, jog tokiu skelbimu nesiekė suklaidinti vartotojų ar apgaulingai prisistatyti vartotojais. Bendrovė nurodė, jog siekė nurodyti, jos manymu, dažną problemą ir pasiūlyti savo teikiamas paslaugas kaip galimą tokios problemos sprendimo variantą. Bendrovė nurodė, kad nesiekė sumenkinti ar diskredituoti kitų ūkio subjektų teikiamų paslaugų ar parduodamų prekių.

Bendrovė nurodė, jog nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo 2 straipsnio 9 dalyje nustatyta, kad profesinis atidumas yra specialiųjų įgūdžių ir rūpestingumo standartas, kurio pagrįstai galima tikėtis iš komercinės veiklos subjekto vartotojų atžvilgiu ir kuris atitinka sąžiningą praktiką rinkoje ir (arba) bendrą sąžiningumo principą šio subjekto veiklos srityje, o 2 straipsnio 3 dalyje nustatyta, jog iš esmės iškreipti vartotojų ekonominę elgesį, reiškia vykdant komercinę veiklą vartotojų atžvilgiu stebimai susilpninti vartotojo gebėjimą priimti informacija paremtą sprendimą, ir taip paskatinti vartotoją priimti sprendimą, dėl sandorio, kurio jis kitomis aplinkybėmis nebūtų priėmęs. Bendrovė nurodė, jog pasirinko šiuo metu labai dažną reklamos pobūdį, kai reklamos metu yra iškeliamos kasdienės problemos ir pasiūlomi sprendimo variantai.

Bendrovė nurodė, jog minėto įstatymo 2 straipsnio 13 dalyje paaiškinta vidutinio vartotojo sąvoka - tai vartotojas, kuris yra pakankamai informuotas, protingai atidus ir apdairus, atsižvelgiant į socialinius, kultūrinius ir kalbinius veiksnius. Bendrovė nurodė, jog tokia vidutinio vartotojo samprata atitinka ir Europos Sąjungos Teisingumo Teismo formuojamą praktiką, vidutinį vartotoją laikant pakankamai informuotu, protingai atidžiu ir apdairiu asmeniu (žr., pvz., 1998 m. liepos 16 d. Europos Teisingumo Teismo sprendimą Gut Springenheide (C-210/96, Rink., p. 1-004657); 2001 m. rugsėjo 19 d. Pirmosios Instancijos Teismo sprendimą Procter & Gamble prieš VRDT (T-18/00, Rink., p. 11-02731), taip pat ir Lietuvos vyriausiojo administracinio teismo praktiką (Lietuvos vyriausiojo administracinio teismo 2008-07-03 nutartis byloje Nr. A556-997/2008, 2010-09-23 nutartis byloje Nr. A858-1184).

Bendrovė nurodė, jog minėto įstatymo 3 straipsnio 5 dalyje nurodyta, kad nustatant, ar komercinė veikla yra nesąžininga, atsižvelgiama į visus konkrečioje situacijoje vykdomos komercinės veiklos ypatumus ir aplinkybes. Bendrovė nurodė, jog vertinant ar šiuo konkrečiu atveju vartotojai buvo suklaidinti (ar tokia galimybė buvo), reikia atsižvelgti į šiuo metu vyraujančias reklamos rūšis, reklamos pobūdį. Bendrovė nurodė, jog pagrįstai manytina, kad toks bendrovės skelbimas nebuvo kažkuo ypatingas ar išskirtinis, o vartotojai, kurie kasdien susiduria su panašia reklama, skelbiama visomis įmanomomis priemonėmis (internete, televizijoje, radijuje, spaudoje, platinant popierinę reklamą medžiagą ir pan.), yra įpratę prie tokios ar panašios reklamos ir dėl to nebuvo suklaidinti.

Bendrovė nurodė, jog reikia atsižvelgti į tai, kad minėtame įstatyme įtvirtintų vartotojo teisių garantijų taikymas neturi sudaryti galimybės vartotojui piktnaudžiauti savo teisėmis. Bendrovė nurodė, jog pardavėjo pateikta informacija atitiko Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatyme nustatytus reikalavimus: turi būti sprendžiama

neapsiribojant subjektyviuoju kriterijumi, t. y. kaip konkretus vartotojas suvokė pateiktą informaciją, lemiamą reikšmę tokiu atveju turi būti teikiama objektyviajam kriterijui - ar pardavėjo (bendrovės) pateikta informacija buvo pakankama ir tinkama suvokti „vidutiniam vartotojui“, t. y. profesionalių žinių neturinčiam, tačiau vidutiniškai informuotam, protingai atidžiam ir apdairiam asmeniui. Bendrovė nurodė, jog siekiant nustatyti, ar konkretus apibūdinimas, prekės ženklas ar reklaminis teiginys yra klaidinantis, reikia turėti omenyje numanomas vidutinio vartotojo, kuris yra protingai gerai informuotas, protingai atidus ir apdairus, lūkesčius. Bendrovė nurodė, kad tokiu būdu Europos Sąjungos teisėje prioritetą buvo suteiktas socialiai aktyvaus ir pakankamai išsilavinusio vartotojo modeliui. Bendrovė nurodė, jog vidutinio vartotojo sąvoka, suformuota tiek Europos Sąjungos (bylos Nr. C-470/93; C-358/01 ir kt.), tiek ir Lietuvos Respublikos teismų, apima sąmoningai apdairiai rinkoje veikiančią asmenį, kuris domisi siūlomų produktų kokybe, kaina ir remdamasis turima informacija priima sprendimus.

Bendrovė nurodė, jog „vidutinio vartotojo“ samprata nei Lietuvos Respublikos, nei Europos Sąjungos teisės aktuose ar teismų praktikoje nėra tapatinama ar siejama su „daugumos vartotojų“ samprata (Lietuvos Vyriausiojo administracinio teismo 2010-05-27 nutartis administracinėje byloje Nr. A-858-806-10).

Bendrovė nurodė, jog pagrįstai manytina, kad šie prašymai buvo surašyti ne vidutinio vartotojo, todėl negalima daryti išvados, jog bendrovės skelbimas suklaidino vidutinį vartotoją. Bendrovė nurodė, jog kaip jau buvo nurodyta anksčiau, bendrovė pasirinko įprastą, populiarią, daugelį metų naudojamą ir vartotojams priimtina reklamą pobūdį, kuris yra plačiai žinomas visuomenėje tiek Lietuvoje, tiek visoje Europos Sąjungoje bei kitur. Bendrovė nurodė, jog tokiu būdu neturėjo jokių tikslų ir ketinimų, dėl vartotojų klaidinimo ar kitokio jų teisių pažeidimo.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba nustatė, kad 2017-03-15 interneto tinklalapyje www.delfi.lt esančiame straipsnyje (<http://www.delfi.lt/m360/reklama/daugiabučiu-gyventojus-piktina-bendroves-viena-saskaita-reklama.d?id=74050388>) nurodyta, jog vienas iš Vilniaus miesto daugiabučių bendrijos pirmininkas papasakojo, jog sulaukė kaimynų pasipiktinimų, kadangi daugiabučio namo laiptinėje buvo pakabintas skelbimas apie UAB „Viena sąskaita“ paslaugą, kuri pasirašyta būtent pirmininko vardu, o joje pateikta informacija: „Miela kaimyne, gražu iš Jūsų pusės, kad stengiatės apšviesti kaimynus. Gaila tik, kad niekaip Jūsų nesulaukiam bendrijos susirinkimuose. Dar per pernai apie šią paslaugą pranešiau susitikime, o Jūsų vėl nemačiau. Kaimynai jau seniai nebemoka mokesčių per banką, o naudojasi www.vienasaskaita.lt nes čia ir tarifai patys atsinaujina, o skaitliukų skaičiai ir mokesčiai jau būna suvesti. P.S. primenu apie kito savaitgalio talką. Tai ar sulauksim tamstos? Pagarbiai pirmininkas“.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, vadovaudamasi Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo 10 straipsnio 1 dalies 2 punktu, 2017-03-22 raštu Nr. 4-2252 kreipėsi į UAB „Viena sąskaita“ ir paprašė pateikti papildomą informaciją, reikalingą tyrimui „Dėl UAB „Viena sąskaita“ galimo Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo pažeidimo“.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba 2017-04-07 gavo UAB „Viena sąskaita“ raštą, kuriame bendrovė į prašymą, nurodyti kuriuose Vilniaus miesto mikrorajonuose esančiuose daugiabučiuose buvo skleidžiamas bendrovės reklaminis pranešimas, nurodė, kad bendrovė aptariamoms reklamoms įgyvendinimui pasitelkė trečiuosius asmenis, reklamos paslaugų teikėjus, kurių pagalba reklaminiai pranešimai buvo išplatinti 100 daugiabučių namų laiptinių, tačiau šie daugiabučiai namai buvo pasirinkti atsitiktiniu būdu. Bendrovė nurodė, jog siekė išplatinti šiuos pranešimus nedideliu kiekiu ir tikslas buvo apsiriboti 100 namų laiptinėmis, tačiau nuspręsti, kuriuose namuose patalpinti tokią reklamą buvo pavesta minėtiems reklamos teikėjams. Bendrovė nurodė, kad namai buvo pasirinkti atsitiktiniu būdu, nenustatant konkrečių kriterijų. Bendrovė nurodė, jog tai buvo pirmasis tokios reklamos atvejis, todėl buvo siekiama reklamą įvykdyti minimaliu mastu, minimaliomis sąnaudomis.

Bendrovė į prašymą, nurodyti reklaminės akcijos trukmę, nurodė, kad reklaminė akcija buvo vykdoma laikotarpiu nuo 2017-02-03 iki 2017-02-10.

Bendrovė nurodė, jog interneto tinklalapyje www.delfi.lt patalpintame straipsnyje buvo aptartas reklaminis pranešimas, kuriame aiškiai ir nedviprasmiškai nurodoma, jog visi veikėjai ir įvykiai šioje reklamoje yra išgalvoti, o bet koks sutapimas su realybe yra atsitiktinis. Bendrovė nurodė, jog straipsnyje pabrėžiama, kad tai yra reklama, be to per visą reklaminį pranešimą buvo skersai nurodomas bendrovės pavadinimas.

Bendrovė nurodė, kad jokia reklama nesiekė pažeisti vartotojų teisių ir teisėtų interesų, siekė suteikti išsamią informaciją apie tai, jog tokie pranešimai yra reklama skirta reklamuoti bendrovės paslaugas. Bendrovė nurodė, jog, siekdama dar labiau pabrėžti reklaminį pranešimo pobūdį ir norėdama aiškiai nurodyti, kad tai yra ne kieno nors kito, bet bendrovės pranešimas ir bendrovės reklama, aiškiai ir išskirtinai per visą tekstą nurodė - UAB „Viena sąskaita“ pavadinimą. Bendrovė nurodė, jog pačiame tekste yra išskiriamas ir pabrėžiamas bendrovės interneto tinklalapio adresas www.vienasaskaita.lt. Bendrovė nurodė, kad tokiu būdu buvo aiškiai ir nedviprasmiškai nurodoma, jog toks pranešimas yra aiški bendrovės paslaugų reklama. Bendrovė nurodė, jog tai patvirtino ir patys vartotojai nurodyto interneto tinklalapio www.delfi.lt straipsnio komentaruose išreikšdami savo nuomonę.

Bendrovė nurodė, jog teikia elektronines paslaugas, o reklama šiuo atveju buvo pasirinkta kaip popierinis variantas, t.y. popierinio reklaminio pranešimo patalpinimu reklaminiam stende. Bendrovė nurodė, kad apie bendrovės teikiamas paslaugas asmenys išsamiai galės susipažinti internete, apsilankę bendrovės interneto tinklalapyje www.vienasaskaita.lt. Bendrovė nurodė, jog vartotojai pasirinks bendrovės paslaugas tik po to, kai išsamiai susipažins su visomis taisyklėmis, nurodytomis minėtame interneto tinklalapyje. Bendrovė nurodė, jog vartotojų ekonominis elgesys šiuo atveju nėra niekaip iškreipiamas, nes vartotojų sprendimas pasirinkti bendrovės paslaugas ar ne, priklausys tik nuo susipažinimo su išsamia informacija, kuri skelbiama bendrovės interneto tinklalapyje ir aiškiu sutikimu pirkti paslaugas. Bendrovė nurodė, jog paslaugos gali būti parduodamos vartotojams tik išsamiai susipažinus su visomis taisyklėmis ir sudarius sutartį.

Bendrovė nurodė, jog, bendrovės žiniomis, yra tik dviejų asmenų prašymai, kuriuos gavo Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba. Bendrovė nurodė, jog šie prašymai, kaip jau buvo bendrovės nurodyta 2017-03-01 rašte, buvo surašyti ne vidutinių vartotojų, bet atitinkamų sričių profesionalų, turinčių specialių žinių reklamos, teisės ir kitose srityse, dėl ko pagrįstai nėra galima šio atvejo laikyti vidutinio vartotojo suklaidinimu. Bendrovė nurodė, jog dėl antrojo Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos nurodyto reklaminio pranešimo nei vienas asmuo nesikreipė į bendrovę su kokiu nors skundu. Bendrovė nurodė, jog aiškiai ir ne vieną kartą, iš esmės trumpame reklaminiam skelbime, nedviprasmiškai nurodė, jog tai yra bendrovės paslaugų reklama, todėl pagrįstai manytina, jog vartotojai šiuo atveju negalėjo būti suklaidinti. Bendrovė nurodė, jog vidutinis, protingai gerai informuotas, protingai atidus ir apdairus vartotojas negalėjo nesuprasti, jog tai yra ne kieno nors kito, bet būtent UAB „Viena sąskaita“ reklaminis skelbimas ir bendrovės paslaugų reklama.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija 2017-05-25 posėdyje išklusė bylos nagrinėjimo proceso dalyvių paaiškinimus.

UAB „Viena sąskaita“ įgaliotas atstovas nurodė, kad bendrovė nuo pat pradžių bendradarbiavo, išreiškė susirūpinimą, taip pat nedelsiant raštu pateikė visus paaiškinimus, kurie svarbūs šiai bylai. Bendrovės atstovas nurodė, jog šią reklamą nuo pat pradžių pasiūlė ir kūrė kita bendrovė, reklamos agentūra (*duomenys neskeltini*). Bendrovės atstovas nurodė, jog UAB „Viena sąskaita“ neturi reklamos specialistų, bet, kadangi buvo nuspręsta užsiimti papildoma reklama, buvo pasiūlytas būtent toks reklamos būdas. Bendrovės atstovas nurodė, jog ši reklamos agentūra motyvavo tokį reklamos būdą tuo, jog tokia reklama yra šiai dienai labai populiari, žmonėms tai yra suprantamas ir įprastas dalykas, kai reklamoje yra bandoma pateikti įvairių kasdieninių problemų sprendimus. Bendrovės atstovas nurodė, kad UAB „Viena sąskaita“, pasikliaudama trečio asmens, kitos bendrovės, sutiko su tokiu pasiūlymu ir leido jai tą reklamą realizuoti. Bendrovės atstovas nurodė, jog buvo sukurta reklama ir už ją buvo atsiskaityta, o vėliau buvo pasirinktas dar vienas trečiasis asmuo, (*duomenys neskeltini*), su kuria buvo sudaryta paslaugų teikimo, reklamos platinimo, sutartis. Bendrovės atstovas nurodė, jog buvo užsakyta išplatinti (*duomenys neskeltini*)

sukurtus reklamos plakatus. Bendrovės atstovas nurodė, jog platinimas užtruko labai trumpai, tik savaitę laiko, taip pat buvo pasirinktas nedidelis platinimo mastas, t.y. 100 daugiabučių laiptinių. Bendrovės atstovas nurodė, jog UAB „Viena sąskaita“ buvo informuota, kad reklamos plakatai bus pakabinti tik reklamos stenduose, niekur kitur, siekiant, jog žmonėms būtų akivaizdu, kad tai reklama. Bendrovės atstovas nurodė, jog be šių plakatų, (*duomenys neskelbtini*) UAB „Viena sąskaita“ tuo pačiu metu teikė dar keletą rūšių reklamos priemonių, t.y. buvo teiktos reklamos televizijoje (TV3, TV6, RenTV, NTV, Pirmasis Baltijos Kanalas), radijuje (M-1) ir internetinėje erdvėje: Facebook, Google, Youtube. Bendrovės atstovas nurodė, jog bendrovė užsiėmė plačia reklama siekdama, jog vartotojai būtų informuoti būtent apie bendrovės paslaugas. Bendrovės atstovas nurodė, jog interneto tinklalapyje www.delfi.lt straipsnyje buvo surinkta informacija apie identišką bendrovės reklamą, tačiau joje buvo pateikta informacija, jog tai yra reklama. Bendrovės atstovas nurodė, jog visos aplinkybės įrodo, kad bendrovė 2017 m. pradžioje, vasario mėn., plačiai reklamavo savo produktus, taigi, bendrovės nuomone, Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija turėtų į tai atsižvelgti, kadangi vartotojai buvo informuoti apie reklamas bei teikiamas paslaugas ir kitomis priemonėmis, o ne tik iš skelbimo (reklamos) daugiabutyje. Bendrovės atstovas nurodė, jog bendrovė yra aukštos kultūros ir siekia maksimaliai etiškai elgtis su savo vartotojais, laikosi aukštų standartų ir principų tiek tiekiant paslaugas, tiek jas reklamuojant. Bendrovės atstovas nurodė, jog bendrovė niekada neima pinigų, kol realiai nėra atliekami pavedimai iš vartotojų kitų komunalinių paslaugų tiekėjams. Bendrovės atstovas nurodė, jog bendrovė, teikdama paslaugas elektroniniu būdu, teikia išsamią informaciją apie visas reklamas internetu. Bendrovės atstovas nurodė, kad bendrovė nuo pat įsteigimo pradžios supranta, jog tenka dirbti su fiziniiais asmenimis, t.y. vartotojais, todėl tai yra pakankamai jautrus dalykas ir į kiekvieną signalą bendrovė reaguoja nedelsdama. Bendrovės atstovas nurodė, kad bendrovė, gavusi informaciją iš Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos, nedelsiant susisiektų su reklamos paslaugų kūrėju, t.y. (*duomenys neskelbtini*), siekdama išsiaiškinti problemą. Bendrovės atstovas nurodė, jog reklamos agentūra pripažino, kad šiuo atveju padarė grubią klaidą, todėl UAB „Viena sąskaita“ nedelsdama nutraukė visus sutartinius santykius su šia reklamos agentūra. Bendrovės atstovas nurodė, jog šiuo atveju UAB „Viena sąskaita“ atliko bandymą, tačiau, dėl nekokybiškai suteiktų reklamos agentūros paslaugų, ši reklama nebuvo sėkminga. Bendrovės atstovas nurodė, kad UAB „Viena sąskaita“ nesiekė ir neturėjo tikslo klaidinti vartotojų, nebuvo jokios apgaulės, bendrovė elgėsi sąžiningai nuo pat pradžios, bet dėl trečiųjų asmenų kaltės reklama buvo būtent tokia. Bendrovės atstovas nurodė, jog kitos aplinkybės, kurios įrodo, jog reklama nedarė poveikio vidutiniam vartotojui, yra tai, kad į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą kreipėsi asmenys, kurie užima aukštas pareigas savo bendrovėse, jų surašytos pretenzijos buvo pakankamai motyvuotos ir argumentuotos. Bendrovės atstovas nurodė, jog tiek į bendrovę, tiek į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą kreipėsi tik šie du vartotojai, todėl šiuo atveju nebuvo padaryta jokio ekonominio poveikio vartotojų elgesiui, be to, nebuvo ir galimybės padaryti tokį poveikį. Bendrovės atstovas nurodė, jog bendrovė reklamą užsakė labai trumpam laiko tarpui, ji buvo lyg bandymas, buvo pasirinkta maža reklamos erdvė, t.y. 100 daugiabučių laiptinių. Bendrovės atstovas nurodė, jog tai nesudarė galimybės paveikti vartotojų ekonominį elgesį. Bendrovės atstovas nurodė, kad dėl komercinės paslapties anksčiau Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai nebuvo pateiktos sutarčių, sudarytų tarp UAB „Viena sąskaita“ ir reklamos agentūros bei tarp UAB „Viena sąskaita“ ir reklamos platintojo, kopijos, tačiau, jeigu yra poreikis, gali pateikti konfidencialias sutartis bylos nagrinėjimo posėdžio metu, kadangi tai yra įrodymai, susiję su reklamos paslaugų užsakymu. Bendrovės atstovas nurodė, kad taip pat Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisijai pateikia UAB „Viena sąskaita“ surinktus statistinius duomenis, kiek naujų vartotojų užsiregistravo bendrovės interneto tinklalapyje www.vienasaskaita.lt 2017 m. vasario mėn. bei palyginimui, praėjusių metų rodiklius.

Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisijai paklausus, ar bendrovės atstovas pageidauja prie bylos prijungti papildomus dokumentus, kuriuose nėra konfidencialios informacijos, bendrovės atstovas nurodė, kad tokių dokumentų neturi.

Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisijai paklausus, ar bendrovė pripažįsta pažeidimą ir sutinka su 2017-04-25 pranešime Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisijai išdėstyta išvada, bendrovės atstovas nurodė, jog palieka tai nuspręsti Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisijai, tačiau minėtos aplinkybės galimai šalina atsakomybę, kadangi vartotojų skunduose išdėstytos aplinkybės ne visiškai atitinka realybę.

Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisijai paklausus, kodėl bendrovė tyrimo metu nepateikė informacijos, kad reklama buvo užsakyta iš trečiųjų asmenų, bendrovės atstovas nurodė, jog jos buvo paaiškintos antrame atsakyme Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai. Bendrovės atstovas nurodė, jog 2017-04-07 rašte Nr. 5-2343 buvo nurodyta, kur reklama buvo išplatinta, kiek laiko buvo platinama ir tai, kad ją teikė tretieji asmenys. Bendrovės atstovas nurodė, kad 2017-04-07 rašte Nr. 5-2343 nurodė, kad bendrovė reklamos įgyvendinimui pasitelkė trečiuosius asmenis.

Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisijai pažymėjus, kad bendrovė minimame rašte nurodė, jog pasitelkė trečiąjį asmenį reklamos platinimui, tačiau bendrovė konkrečiai nenurodė, kad kitas trečiasis asmuo pateikė tokią reklamos idėją ir ją realizavo, bendrovės atstovas nurodė, kad bendrovė, kalbėdama apie reklamos įgyvendinimą, turėjo omenyje nuo reklamos idėjos sukūrimo iki jos išplatavimo. Bendrovės atstovas nurodė, kad ši informacija Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai buvo suteikta, tačiau, remiantis komercine paslaptimi, nebuvo pateikti tai patvirtinantys dokumentai.

Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisijai paklausus, ar šią reklamą sudarė tik du pranešimai – skelbimai, kurie parašyti prisistatant kaimyne bei namo bendrijos pirmininku, ar buvo ir daugiau panašaus pobūdžio pranešimų, bendrovės atstovas nurodė, kad šiuos reklaminius skelbimus kūrė ta pati reklamos agentūra.

Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisijai paklausus, ar šie pranešimai lentoje buvo kabinami kartu ar platinami atskirai, bendrovės atstovas nurodė, jog neturi informacijos, ar šie pranešimai buvo platinami kartu, tačiau jie buvo platinami panašiu metu.

Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisijai paklausus, ar pranešimas, kuriame minimas daugiabučio namo pirmininkas, patenka į tų pačių 100 daugiabučių laiptinių sklaidos mastą bei sklaidos laikotarpį, bendrovės atstovas nurodė, jog neturi dokumentų dėl antrojo skelbimo užsakymo, tačiau abu skelbimai buvo platinami panašiu metu.

Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisijai paklausus, ar bendrovė ėmėsi veiksmų, jog pašalintų skelbimą - reklamą, bendrovės atstovas nurodė, jog reklama buvo platinama tik savaitę laiko ir vėliau pakeičiama, tai buvo bandymas ir labai trumpą laiko tarpą. Bendrovės atstovas nurodė, jog reklamos poveikis nebuvo sėkmingas, todėl nebuvo pratęstas jos platinimas.

Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisijai paklausus, ar reklamą pašalino bendrovės atstovai ar namo administratoriai bei ar bendrovė tikrino faktą, jog reklamos vartotojų laiptinėse nebėra, bendrovės atstovas nurodė, jog bendrovės atstovai patys nevažinėja ir nekabina reklamos, tai daro tretieji asmenys, t.y. už reklamos pakabinimą ir nuėmimą buvo atsakinga kita bendrovė.

Ištyrusi bylos aplinkybes, pateiktus rašytinius įrodymus, išklausiusi bylos nagrinėjimo proceso dalyvių paaiškinimus, Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija k o n s t a t u o j a

Dėl UAB „Viena sąskaita“ vykdytos komercinės veiklos

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija pažymi, jog Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymu į Lietuvos nacionalinę teisę perkeltos Europos Parlamento ir Tarybos direktyvoje 2005/29/EB dėl nesąžiningos įmonių komercinės veiklos vartotojų atžvilgiu vidaus rinkoje, iš dalies keičiančioje Tarybos direktyvą 84/450/EEB, Europos Parlamento ir Tarybos direktyvas 97/7/EB, 98/27/EB bei 2002/65/EB ir Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (EB) Nr. 2006/2004 (toliau - Nesąžiningos komercinės veiklos direktyva) nuostatos. Kadangi ši direktyva yra maksimalaus harmonizavimo, visose

Europos Sąjungos valstybėse narėse ji perkelta vienoda apimtimi. Be to, kaip numatyta minėtoje direktyvoje bei Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo 1 straipsnio 5 dalyje, šis įstatymas taikomas, kai nėra kitų įstatymų, nustatančių nesąžiningos komercinės veiklos ypatumus.

Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo 2 straipsnio 4 dalis nustato, kad komercinė veikla vartotojams yra „komercinės veiklos subjekto veiksmai, neveikimas, elgesys arba pareiškimas, įskaitant reklamą ir rinkodarą, tiesiogiai susiję su produkto pirkimo skatinimu, pardavimu arba teikimu vartotojams“.

Nagrinėjama UAB „Viena sąskaita“ veikla, teikiant paslaugas, laikytina komercine veikla bei atitinka Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatyme įtvirtintą komercinės veiklos sąvoką.

Dėl Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo 3 straipsnio 2 dalies 1 punkto ir 7 straipsnio 20 punktų pažeidimų

Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo 3 straipsnio 1 dalis nustato, jog nesąžininga komercinė veikla draudžiama. Minėto įstatymo 3 straipsnio 2 dalies 1 punkte įtvirtinta, kad komercinė veikla yra nesąžininga, jeigu ji neatitinka profesinio atidumo reikalavimų ir iš esmės iškreipia arba gali iš esmės iškreipti vidutinio vartotojo ekonominį elgesį siūlomo produkto atžvilgiu.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija nagrinėdama UAB „Viena sąskaita“ komercinės veiklos atitikimą profesinio atidumo reikalavimams, pažymi, kad profesinis atidumas – tai specialiųjų įgūdžių ir rūpestingumo standartas, kurio pagrįstai galima tikėtis iš komercinės veiklos subjekto vartotojų atžvilgiu ir kuris atitinka sąžiningą praktiką rinkoje ir (arba) bendrą sąžiningumo principą šio subjekto veiklos srityje.

Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo 3 straipsnio 4 dalyje įtvirtinta, kad nesąžininga komercinė veikla dažniausiai pasireiškia kaip klaidinanti arba agresyvi, o 4 straipsnyje įtvirtinta, kad klaidinančia komercine veikla yra klaidinantys veiksmai arba klaidinantis informacijos neatskleidimas.

Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatyme bei Nesąžiningos komercinės veiklos direktyvoje, kurios nuostatos yra perkeltos į minėtą įstatymą, nesąžiningos komercinės veiklos ir klaidinančios komercinės veiklos sąvokos formuluojamos taip, kad tokia veikla apima ne tik jau konkrečiai įvykusį vartotojo suklaidinimo ar kitokio jo ekonominio elgesio iškrypimo faktą, bet ir tokio suklaidinimo galimybę. Taigi sprendžiant, ar buvo padarytas Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo pažeidimas, Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisijai, remiantis teisingumo, išsamumo ir protingumo kriterijais, pakanka nustatyti asmens suklaidinimo bendrovės veiksmams galimybę, o ne konkretų įvykusį suklaidinimo faktą. Tai patvirtino ir Lietuvos vyriausiasis administracinis teismas 2012 m. vasario 20 d. nutartimi byloje Nr. Nr. A525-284/2012.

Pažymėtina, kad Lietuvos vyriausiasis administracinis teismas 2010-12-23 administracinėje byloje Nr. A502-1684/2010, aiškindamas Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo 3 straipsnio 2 dalį taip pat yra pabrėžęs, kad „veiksmai, kurie neatitiko profesinio atidumo reikalavimo, neturi būtinai sukelti atitinkamas pasekmes, t. y. neprivalo iš esmės iškreipti vartotojų ekonominio elgesio, nes, idant būtų galima konstatuoti tokio pobūdžio įtaką vartotojų ekonominiam elgesiui, užtenka nustatyti tokios įtakos galimybę.“

Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo 7 straipsnio 20 punkte įtvirtinta, kad preziumuojama, jog komercinė veikla yra klaidinanti, jeigu ji pasireiškia kaip apgaulingas tvirtinimas arba įspūdis, kad komercinės veiklos subjektas veikia ne su savo prekyba, verslu, amatu arba profesija susijusiais tikslais, sudarymas ar apgaulingas prisistatymas vartotojui.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija pažymi, kad nustačius, jog veikla turi Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos įstatymo 7 straipsnio 1-23 punktuose

numatytos klaidinančios komercinės veiklos požymių, savaime laikoma, kad komercinė veikla yra nesąžininga. Atsižvelgiant į tai, poveikio ar tikėtino poveikio vartotojų ekonominiam elgesiui įrodinėti nereikia. Pažymėtina, kad UAB „Viena sąskaita“ veiksmai, prisistatant vartotoju, galėjo suklaidinti vartotojus bei paveikti jų ekonominį elgesį.

Pabrėžtina, jog komercinės veiklos subjekto vykdoma komercinė veikla yra vertinama, vadovaujantis vidutinio vartotojo atžvilgiu. Pažymėtina, kad Europos Teisingumo Teismas, nagrinėdamas bylas, susijusias su vartotojų teisių apsauga ir konkurencija, suformulavo vidutinio vartotojo (angl. „average consumer“, pranc. „consommateur moyen“) sampratą kaip protingai gerai informuoto, protingai atidaus ir apdairaus vartotojo (sprendimai byloje Nr. C-99/2001 Linhart; C-486/2001 Procter & Gamble vs OHM; C-220/1998 Estee Lauder Cosmetics GmbH; kt.).

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija pažymi, jog vartotojas ekonomine prasme yra suinteresuotas gauti teisingą informaciją apie pardavėją bei ketinamas įsigyti paslaugas. Jei atitinkama informacija teisinga, gerai informuotas ir pakankamai apdairus bei pastabus vartotojas gali susiformuoti nuomonę apie siūlomas paslaugas nepakenkdamas savo ekonominiams interesams, tuo tarpu priešingai – jei atitinkama informacija klaidinga, tai gali iškreipti vidutinio vartotojo ekonominį elgesį. Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo 2 straipsnio 13 punktą nustato, kad vidutinis vartotojas yra pakankamai informuotas, protingai atidus ir apdairus, atsižvelgiant į socialinius, kultūrinius ir kalbinius veiksnus.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija pažymi, kad gavo dviejų vartotojų prašymus dėl UAB „Viena sąskaita“ skelbimo informacinio skelbimo, kuriame bendrovė prisistato vartotoju – „kaimyne“.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija pažymi, jog UAB „Viena sąskaita“ savo paaiškinimuose nurodė, jog nesiekė pažeisti vartotojų teisių ar teisėtų interesų, o pasirinko, jos manymu, tinkamą reklamą. Bendrovė nurodė, kad pasirinko įprastą, populiarią ir daugelį metų naudojamą ir vartotojams priimtina reklamą pobūdį, kuris yra plačiai žinomas visuomenėje tiek Lietuvoje, tiek visoje Europos Sąjungoje bei kitur. Bendrovė nurodė, jog siekė nurodyti, jos manymu, dažną problemą ir pasiūlyti savo teikiamas paslaugas kaip galimą tokios problemos sprendimo variantą.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija pažymi, kad, 2017-05-25 bylos nagrinėjimo posėdžio metu, UAB „Viena sąskaita“ įgaliotas atstovas nurodė, kad šią reklamą nuo pat pradžių pasiūlė ir kūrė kita bendrovė, reklamos agentūra (*duomenys neskelbtini*). Atkreiptinas dėmesys, kad protingas ir atidus komercinės veiklos subjektas yra atsakingas už bendrovės atstovų veiksmus, o tai patvirtina ir teismų praktika (2015-11-12 administracinė byla Nr. A-2134-756/2015). Pažymėtina, kad verslas yra veikimas savo rizika, todėl verslininkas turi prisiimti neigiamų savo veiklos padarinių riziką, t.y. rūpestingai pasirinkti trečiuosius asmenis įsipareigojimams vykdyti, turėti galimybių kontroliuoti jų veiklą ir pan. (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2004 m. spalio 6 d. nutartis civilinėje byloje Nr.3K-3-524/2004).

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija pažymi, kad UAB „Viena sąskaita“ skelbta informacija – skelbimas buvo pateiktas tokia forma, jog galėjo klaidinti vartotoją, kad skelbimą parašė fizinis asmuo - skelbimas parašytas ranka bei jo kopija pateikta prie daugiabučių laiptinių, pasirašant ne bendrovės, o išgalvoto vartotojo - „kaimynės“ vardu. Pažymėtina, kad vidutiniam vartotojui tokia informacijos pateikimo forma, kai ją pateikia ne komercinės veiklos subjektas, o kitas vartotojas, t.y. artimesnis subjektas, laikytina žymiai paveikesnė.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija pažymi, kad toks pasirinktas informacijos pateikimas, kurio vartotojas gali iki galo tinkamai neidentifikuoti ir nesuprasti, t.y. prisistatant vartotoju bei nepateikiant jokių pardavėjo rekvizitų, kad vartotojas galėtų suprasti, jog tai yra bendrovės paslaugų reklama, gali daryti įtaką vartotojo sprendimui dėl sandorio, kurio kitomis aplinkybėmis nebūtų priėmęs. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija pažymi, jog bendrovė savo skelbime vartotojams naudojo teiginius: „Tarp reklamų pašto dėžutėje pasimeta sąskaitos. Kelias per klaidą esu suplėšiusi ir išmetusi į šiukšliadėžę. Dėl to ATJUNGĖ internetą, nesumokėjau laiku“, kuriais bandė įbauginti vartotojus, ir tokiu būdu taip pat galimai paveikė jų

ekonominę elgesį. Atkreiptinas dėmesys, kad tokie bendrovės veiksmai neatitinka profesinio atidumo reikalavimų, kurių privalo laikytis visi komercinės veiklos subjektai.

Atsižvelgiant į aukščiau nurodytas aplinkybes pažymima, jog UAB „Viena sąskaita“ komercinė veikla neatitinka profesinio atidumo reikalavimų ir galėjo iš esmės iškreipti vidutinio vartotojo ekonominę elgesį siūlomos paslaugos atžvilgiu. Taigi, UAB „Viena sąskaita“ pažeidė Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo 3 straipsnio 1 dalį, kadangi veikla atitinka 3 straipsnio 2 dalies 1 punkte ir 7 straipsnio 20 dalyje įtvirtintą draudimą.

Dėl UAB „Viena sąskaita“ taikytinų sankcijų

Vadovaujantis Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo 13 straipsnio 3 dalimi, skiriamos baudos dydis nustatomas pagal mažiausios ir didžiausios baudų, nustatytų šio straipsnio 1 dalies pirmame sakinyje, vidurkį, skiriant konkrečią baudą, atsižvelgiama į šio straipsnio 4 ir 5 dalyse nurodytas atsakomybę lengvinančias ar sunkinančias aplinkybes, pažeidimo pobūdį, pažeidimo trukmę ir mastą.

Vertindama pažeidimo pobūdį, Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija atsižvelgė į tai, kad UAB „Viena sąskaita“ vykdyta nesąžininga komercinė veikla atitinka Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymu draudžiamos nesąžiningos komercinės veiklos požymius.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija, vertindama pažeidimo trukmę, atsižvelgė į tai, jog UAB „Viena sąskaita“ skelbimai buvo platinami laikotarpiu nuo 2017-02-03 iki 2017-02-10, tačiau pažymi, kad byloje nėra patvirtinančių įrodymų, kada minėti skelbimai buvo pašalinti iš daugiabučių namų laiptinių.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija, vertindama pažeidimo mastą, atsižvelgė į tai, kad dėl UAB „Viena sąskaita“ skelbimai buvo išplatinti 100 Vilniaus miesto daugiabučių namų laiptinėse.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija lengvinančia aplinkybe laiko tai, kad UAB „Viena sąskaita“ geranoriškai bendradarbiavo tyrimo metu.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija atsižvelgė į tai, kad Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija 2016-08-18 nutarimu Nr.12NKV-96 paskyrė UAB „Viena sąskaita“ sankciją už Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo pažeidimą, t.y. UAB „Viena sąskaita“ pakartotinai per vienus metus padarė pažeidimą, už kurį buvo paskirta Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatyme nustatyta bauda.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisija, vadovaudamasi Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo 13 straipsnio 1, 3 ir 4 dalimis, n u t a r i a

už Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo 3 straipsnio 1 dalį, kadangi veikla atitinka 3 straipsnio 2 dalies 1 punktą ir 7 straipsnio 20 punktą, skirti UAB „Viena sąskaita“ 3000 (trių tūkstančių) eurų baudą.

Nutarimas per vieną mėnesį nuo nutarimo įteikimo dienos gali būti apskųstas teismui Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka.

Kreipimasis į teismą nesustabdo nutarimo vykdymo.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisijos paskirta bauda ne vėliau kaip per vieną mėnesį nuo dienos, kurią komercinės veiklos subjektui buvo įteiktas nutarimas, turi būti sumokėta į Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos biudžeto pajamų surenkamąją sąskaitą Nr. LT24 7300 0101 1239 4300, esančią banke „Swedbank“, AB (banko kodas 73000, SWIFT kodas HABALT22, lėšų gavėjas Valstybinė mokesčių inspekcija

prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos, įmonės kodas 188659752), kodų sąrašo „Kitos baudos“ skyriaus „Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos skirtos baudos 6780“ eilutę.

Direktoriaus pavaduotojas,
pavaduojantis Valstybinės vartotojų
teisių apsaugos tarnybos direktorių

Taurintas Rudys