

**VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGA
IŠIEŠKANT SKOLAS NE TEISMO TVARKA:
UŽSIENIO VALSTYBIŲ PATIRTIS**



Vilnius
2017

VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGA
IŠIEŠKANT SKOLAS NE TEISMO TVARKA:
UŽSIENIO VALSTYBIŲ PATIRTIS

Mokslo studija

Salvija KAVALNĖ,
Kristina BERNOTAITĖ



2017 | Vilnius

Tyrimo vadovė:

doc. dr. Salvija KAVALNĖ

Lietuvos teisės instituto mokslo darbuotoja

Įvadas; I dalis; II dalis, išskyrus II.1.1, II.1.2, II.2.3.1–2.3.3; III dalis, išskyrus III.3.2, III.3.3; IV dalis, išskyrus IV.2.3.1 ir IV.2.3.2; išvados, literatūros sąrašas, santrauka anglų kalba

Tyrėja:

dr. Kristina BERNOTAITĖ

Lietuvos teisės instituto mokslo darbuotoja

Dalys: II.1.1, II.1.2, II.2.3.1–2.3.3; III.3.2, III.3.3; IV.2.3.1 ir IV.2.3.2; išvados

Recenzantai:

doc. dr. Lina Novikovienė,

Mykolo Romerio universitetas

doc. dr. Skirgailė Žalimienė,

Vilniaus universitetas

Redagavo dr. Dalia Gedzevičienė

Maketavo Vitalijus Bilevičius-Sarinas

ISBN 978-9986-704-50-8 (online)



Redakcijos adresas:

Ankštoji g. 1A, LT-01109 Vilnius.

Tel./faks. (8 5) 249 75 91,

info@teise.org, www.teise.org

© Lietuvos teisės institutas, 2017

TURINYS

Įvadas	5
I. Skolų išieškojimo ne teismo tvarka veiklos samprata ir ją vykdančių subjektų charakteristika.....	12
II. Teisinio reguliavimo būdai ir priemonės.....	23
III. Reikalavimai skolų išieškojimui ne teismo tvarka vykdančioms įmonėms ir jų priežiūra	29
IV. Skolų išieškojimo išlaidų ribojimai.....	41
V. Vartotojo teisė į informaciją ir kiti skolininko teisių užtikrinimo būdai išieškant skolas ne teismo tvarka.....	49
VI. Užsienio šalių gerosios praktikos pritaikymo galimybės ir teisinio reguliavimo tobulinimo kryptys Lietuvoje.....	56
Išvados ir pasiūlymai.....	63
Literatūros sąrašas	66
Summary.....	72

ĮVADAS

Vienas iš pagrindų, kuriais remiasi civilinė teisė apskritai, kartu ir sutarčių teisė, yra civilinių teisinių santykių subjektų elgesio laisvė. Sutarties laisvės (*šalių autonomijos*) principas (CK 1.2 straipsnio 1 dalis) atspindi Lietuvos Respublikos Konstitucijos (toliau – Konstitucija) 46 straipsnio 1 dalyje įtvirtintą asmens ūkinės laisvės ir iniciatyvos idėją. Neretai sutartinių teisinių santykių dalyvių padėtis dėl objektyvių priežasčių: skirtingo profesinio statuso, patirties, informacijos, specialiųjų žinių stokos, materialinės padėties, būtinybės patenkinti būtinuosius poreikius ar kitų aplinkybių yra akivaizdžiai nelygiavertė¹. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo praktikoje konstatuota, kad sutarties laisvės principas sudarant sutartį yra tinkamai įgyvendinamas, jeigu civilinių teisinių santykių subjektai yra lygiavertės padėties. Jeigu kuris nors šių santykių subjektas dominuoja kito atžvilgiu, gali kilti abejonių dėl sutarties šalių lygybės nustatant sutarties sąlygas, išskyrus atvejus, kai šios nustatytos imperatyviųjų teisės normų². Fizinio asmens (vartotojo) ekonominė padėtis paprastai yra silpnesnė negu kitos vartojimo sutarties šalies – pardavėjo ar paslaugų teikėjo (verslininko). Sutartiniuose santykiuose su vartotojais negali būti remiamasi vien sutarčių laisvės principu – būtinos teisės normos, saugančios silpnesniąją šalį ir įpareigojančios pardavėją ar paslaugų teikėją atsižvelgti į vartotojo interesus. Dėl šių priežasčių šiuolaikinėje sutarčių teisėje susiformavo *silpnesniosios sutarties šalies apsaugos doktrina*, kuri tapo pagrindu valstybei įsikišti į šalių sutartinius teisinius santykius ir, ribojant sutarties laisvės principą, įtvirtinti *vartotojų teisių apsaugos institutą*³.

Atitinkamai to paties Lietuvos Respublikos Konstitucijos 46 straipsnio, kurio 1 dalis įtvirtina ūkinę laisvę, 5 dalyje taip pat yra nustatyta, kad valstybė gina vartotojo interesus. Ši nuostata suponuoja tai, kad teisės normomis turi būti įtvirtintos įvairios vartotojų interesų gynimo priemonės, valstybės institucijos turi kontroliuoti, kaip ūkio subjektai tokių priemonių laikosi⁴.

Nurodytos aplinkybės lemia, kad visais atvejais, kai iškyla dviejų konstitucinių

¹ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo apžvalga. 2009 m. kovo 24 d. Vartotojų teisių apsauga vartojimo sutartiniuose santykiuose: teisinio reguliavimo ir teismų praktikos apžvalga // Teismų praktika, 30. Prieiga per internetą: <<http://www.lat.lt/lt/teismu-praktika/lat-praktika/teismu-praktikos-apzvalgos/civiliniu-byly-apzvalgos.html>>.

² Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2008 m. gruodžio 1 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-579/2008.

³ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo apžvalga. 2009 m. kovo 24 d. Vartotojų teisių apsauga vartojimo sutartiniuose santykiuose: teisinio reguliavimo ir teismų praktikos apžvalga // Teismų praktika, 30. Prieiga per internetą: <<http://www.lat.lt/lt/teismu-praktika/lat-praktika/teismu-praktikos-apzvalgos/civiliniu-byly-apzvalgos.html>>.

⁴ Konstitucinio Teismo 2015 m. balandžio 3 d. nutarimas Nr. KT10-N6/2015.

vertybių apsaugos klausimas, reikia itin atidžiai pasverti, kaip jas suderinti.

Šis klausimas tampa itin aktualus ir sprendžiant vieną iš šių dienų probleminių situacijų vartotojų teisių apsaugos srityje: kaip suderinti vartotojų, dėl pernelyg didelių įsiskolinimų nepajėgiančių jų padengti, ir kreditorių, siekiančių atgauti nepadengtas skolas, teises ir interesus. Pernelyg didelis vartotojų įsiskolinimas daugelyje šalių yra įvardijamas kaip viena iš aštriausių ir nuolat didėjančių pastarųjų kelerių metų socioekonominių problemų, kuri pagilėjo po 2008 m. ekonomikos krizės ir kurią toliau gilino lengvai prieinami vartojimo kreditai bei elektroninių kreditų (įskaitant SMS kreditus ir pan.), itin išplitusių Europoje per paskutinius 7–8 metus, teikimo praktika.

Doktrinoje išskiriamos keturios galimos skolininkų, kurie dėl per didelio įsiskolinimo nebėra pajėgūs padengti skolų, grupės: pirmoji grupė – tai skolininkai, kurie nebegali padengti įsipareigojimų dėl laikinų nesėkmingai susiklosčiusių aplinkybių (t. y. nedarbo, santuokos nutraukimo, ligos ir pan.). Antroji grupė susideda iš žmonių, kurie per daug įsiskolinę tampa pamažu, neišsąmonindami to fakto. Būtent ši grupė naudojasi plačiai prieinamomis kredito formomis, neįvertindama, kad ateityje negalės šių skolų gražinti. Trečioji grupė yra „vargstantys“, kurie pasiėmė paskolų, kad galėtų patenkinti būtinuosius pragyvenimo poreikius. Ketvirta grupė yra mažiausia ir apima žmones, kurie sąmoningai prisiima pernelyg didelę finansinę atsakomybę, ir žmones, kurie bando apgauti savo kreditorius⁵. Visos šios vartotojų grupės dėl sunkios finansinės padėties turėjo nedaug galimybių padengti pradelstus įsipareigojimus (pradelstus komunalinius mokesčius, nuomos mokesčių ir pan.), tokiems jų finansiniams sunkumams išspręsti (bei kitiems vartojimo poreikiams tenkinti) buvo plačiai siūlomos paskolos su itin didelėmis palūkanomis, kurias Baltijos ir Šiaurės šalyse iš dalies teikė tos pačios kompanijos⁶, ir tai dar labiau padidino vartotojų įsiskolinimų dydį.

Didelis vartotojų įsiskolinimas sukėlė pokyčių ir skolų išieškojimo rinkoje: paklausa lėmė pasiūlos suaktyvėjimą, t. y. padaugėjo įmonių, kurių pagrindine komercine veikla tapo skolų išieškojimas. Ir nors skolų išieškojimas pasitelkiant teismo procesą yra detalai reglamentuotas teisės aktuose ir nesudaro didesnių problemų, tačiau viena iš išplitusių praktikų – skolų išieškojimas ne teismo tvarka daugelyje Europos valstybių, įskaitant Lietuvą, ilgą laiką nebuvo teisės aktų leidėjo dėmesio centre. Tačiau kaip nurodoma *Olandijos vartotojų ir rinkų centro 2015 metais atliktame išsamiam skolų išieškojimo įmonių veiklos tyrime*, jau ne vienerius metus vartotojų

⁵ *Huls N.* Policy options for Portugal in the field of over-indebtedness. Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra URI:<http://hdl.handle.net/10316.2/25261>. Prieiga per internetą: <https://digitalis-dsp.uc.pt/jspui/bitstream/10316.2/25261/1/NE14_artigo12.pdf>.

⁶ *Sein K.* Protection of Consumers in Consumer-Credit Contracts: Expectations and Reality in Estonia // *Juridica International. Law Review.* University of Tartu. 2013, XX, p. 32–33.

skolos parduodamos skolų išieškojimo įmonėms ir ši praktika nuolat auga⁷. Taip pat atkreiptas dėmesys, kad, skirtingai nuo pagrindinio kreditoriaus, skolų išieškojimo įmonės neturi nusistovėjusių struktūruotų verslo santykių su vartotojais, neretai parduodamos senos skolas, kurios neapmokėtos jau ilgą laiką, o tokios situacijos gali lemti nepriimtina spaudimą vartotojui, kurio skolų išieškotojai imasi, siekdami priversti vartotoją sumokėti. Taip pat kyla ir bendravimo su vartotojais problemų, jei vartotojas nebuvo tinkamai informuotas apie tai, kas ir kokia tvarka iš jo turi teisę išieškoti skolą⁸. Į šiuos socialinius ir ekonominius pokyčius įvairiose šalyse pradėjo aktyviau reaguoti ir įstatymų leidėjai, siekdami subalansuoti skolų išieškojimo įmonių ūkinės veiklos laisvę su vartotojų teisių apsaugos reikalavimais. Tačiau naujo teisinio reguliavimo kūrimas įvairiose šalyse vyko ir tebevyksta skirtingais tempais ir keliais.

Lietuvoje šioje srityje kylantys vartotojų teisių apsaugos klausimai taip pat yra aktualūs ir kelia tiek mokslinių, tiek praktinių diskusijų. Tai gerai matyti ir iš Valstybinės vartotojų teisių apsaugos 2015–2018 m. strategijos⁹ (toliau – Strategija) – planavimo dokumento, nustatančio Lietuvos vartotojų teisių apsaugos srities tikslus, uždavinius ir siektinus rezultatus iki 2018 metų. Remiantis šios strategijos 12.2 punktu, išskirtinos tokios pagrindinės problemos, su kuriomis vartotojai susiduria, skolas iš jų išieškant ne teismo tvarka:

1. šiuo metu skolas išieškančių ne teisme įmonių veikla specialiai nereguliuojama, joms taikomos bendrosios Lietuvos Respublikos civilinio kodekso ir Lietuvos Respublikos paslaugų įstatymo nuostatos;
2. pardavėjai ar paslaugų teikėjai, kuriems vartotojas skolingas (vartotojo įsiskolinimas), gali perleisti reikalavimo teisę tretiesiems asmenims (asmenims, išieškantiems skolas). Paprastai vartotojai nežino, kokiai skolų išieškojimo įmonei kreditorius perduos skolos išieškojimą, jeigu skola nebus sumokama laiku, ir negali daryti įtakos šiam sprendimui;
3. išieškant skolas ne teisme skolų išieškojimo bendrovės neprivalo informuoti vartotoją, kurio atžvilgiu atliekami išieškojimo veiksmai, apie išieškojimo

⁷ A study into the commercial practices of debt collection agencies. The Netherlands Authority for Consumers and Markets. November 2015. Prieiga pe internetą: <https://www.acm.nl/sites/default/files/old_publication/publicaties/14898_acm-study-into-the-commercial-practices-of-debt-collection-agencies.pdf>.

⁸ Ten pat.

⁹ Valstybinė vartotojų teisių apsaugos 2015–2018 m. strategija, patvirtinta Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2015 m. kovo 18 d. nutarimu Nr. 281 // TAR, 2015-03-25, Nr. 4264. Ši strategija parengta, siekiant tobulinti vartotojų teisių apsaugos sistemos veikimą, plėtoti alternatyvų vartotojų ginčų sprendimą, didinti rinkos konkurencingumą ir vartotojų galimybes vidaus rinkoje (Strategijos 1 d.).

tvarką ir išieškojimo išlaidas;

4. skolų išieškojimui ne teisme nenustatyti maksimalūs išlaidų dydžiai, taip pat nenustatyta, kiek laiko skolų išieškojimo bendrovės gali vykdyti išieškojimo veiksmus;
5. pasitaiko atvejų, kai skolų išieškojimo įmonės piktnaudžiauja savo teisėmis ir imasi neprotingų ir nebūtinų išieškojimo veiksmų, nepagrįstai didindamos vartotojo skolą, kurią reikalauja sumokėti;
6. skolų išieškojimo įmonės savo reikalavimus kildina iš vartojimo sutarčių, tačiau jų ir vartotojų nesieja vartojimo sutartys.

Iš Strategijos 12.2 punkto taip pat matyti, kad Vyriausybė mato poreikį ištirti, kaip užsienio valstybėse yra saugomos vartotojų teisės išieškant skolas ne teismo tvarka, ir pateikti pasiūlymus dėl šios srities vartotojų teisių apsaugos tobulinimo.

Taigi kyla klausimai, ar, siekiant apsaugoti vartotojų interesus išieškant iš jų skolas ne teismo tvarka, reikia priimti naujus tai reglamentuojančius teisės aktus, ar pakanka tinkamai taikyti esamus? Jei reikalingas naujas teisinis reguliavimas, koks jis turėtų būti? Kokia yra kitų šalių patirtis, ar, ir jei taip, tai ko Lietuvos įstatymų leidėjas, siekdamas įvertinti poreikį tobulinti teisinį vartotojų teisių apsaugos išieškant skolas ne teismo tvarka reguliavimą, gali iš jų pasimokyti? Ar galime pasitelkę kitų šalių patirtį numatyti problemas, su kuriomis Lietuva susidurs ateityje? Taigi vartotojų teisių apsaugos skolas išieškant ne teismo tvarka klausimai šiuo metu yra aktuali mokslo problema Lietuvoje.

Taip pat pabrėžtina, kad Lietuvoje iki šiol nebuvo atlikta jokių detalesnių tyrimų dėl vartotojų teisių apsaugos skolas išieškant ne teismo tvarka. Įvairius vartotojų teisių apsaugos aspektus yra nagrinėję tokie šioje srityje besispecializuojantys teisės mokslininkai kaip D. Bublienė (vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų tyrimai¹⁰ ir kt.), L. Novikovienė (vartotojo sampratos teoriniai ir praktiniai klausimai¹¹ ir kt.), F. Petrauskas (alternatyvių vartotojų ginčų sprendimų tyrimai¹² ir kt.), I. Vėgėlė (var-

¹⁰ Žr., pvz., *Bublienė D.* Vartojimo sutarčių nesąžiningos sąlygos. Monografija. Vilnius: Registrų centras, 2009; *Bublienė D.* Skaidrumo principas ir Nesąžiningų sąlygų direktyva // *Teisė*, 2006, Nr. 58, p. 7–23; *Bublienė D.* Tarptautinės privatinės teisės normos ir Nesąžiningų sąlygų direktyva // *Teisė*, 2006, Nr. 59, 28–46.

¹¹ Žr., pvz., *Novikovienė L.* Vartotojo sampratos teorinės ir praktinės įžvalgos (straipsnis anglų kalba) // *Jurisprudencija: mokslo darbai*, 2010, Nr. 4(122).

¹² Žr., pvz., *Petrauskas F.* Nesąžiningų sąlygų direktyva: iššūkiai ir taikymas vartotojų teisių apsaugos sistemoje // *Vartotojų teisių apsaugos Europos Sąjungoje teisiniai aspektai: vartotojo, kaip sutarties šalies, apsauga = Aspects juridiques de la protection des consommateurs dans l'Union européenne: la protection du consommateur contractant: mokslo darbų rinkinys / Mykolo Romerio universitetas, Savoijos universitetas, Santiago de Compostela universitetas. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, 2013, p. 99–109; *Petrauskas F., Gasiūnaitė A.* Alternative dispute resolution in the field of consumer*

totojų teisių apsaugos ES tyrimai¹³ ir kt.). Tačiau nė vieno iš kol kas atliktų tyrimų pagrindinis tyrimo objektas nebuvo skolų išieškojimas ne teismo tvarka. Apžvelgus užsienio mokslo doktriną pastebėta, kad nors esama pavienių smulkių tyrimų apie konkrečios valstybės teisę skolas išieškant ne teismo tvarka, tačiau sistemingai šiai temai skirtų didesnės apimties mokslo tyrimų, kuriuose būtų atlikta lyginamoji įvairių šalių teisinio reguliavimo analizė, kol kas taip pat nesama. Viena iš tokios mokslinės diskusijos trūkumo priežasčių, matyt, yra tai, kad kaip jau minėta, didėjantis vartotojų įsiskolinimas ir aktyvi skolų išieškojimo įmonių veikla yra gan naujas reiškinys ir įvairių valstybių teisės aktų leidėjai dar tik žengė pirmuosius žingsnius tobulindami teisinį šios srities reguliavimą.

Atsižvelgiant į tai, buvo iškeltas toks tyrimo „Vartotojų teisių apsauga išieškant skolas ne teismo tvarka: užsienio valstybių praktika“ (toliau – Tyrimas) tikslas: ištyrus pasirinktų užsienio šalių teisinį reguliavimą atrinkti gerosios praktikos pavyzdžius, susijusius su vartotojų teisių apsauga, kai skolų išieškojimo įmonės vykdo skolų išieškojimą iš vartotojų ne teismo tvarka, bei pateikti pasiūlymus dėl vartotojų teisių apsaugos tobulinimo skolų išieškojimo ne teismo tvarka srityje Lietuvoje.

Siekiant šio tikslo, nustatyti tokie tyrimo uždaviniai:

1. nustatyti, ar pasirinktose užsienio valstybėse yra reglamentuojama skolų išieškojimą ne teismo tvarka vykdančių įmonių (toliau – skolų išieškojimo įmonės, Įmonės) veikla, jei taip, ar šių įmonių veikla reglamentuojama specialiais (jei taip, kokio lygmens – įstatymais ar įstatymo įgyvendinamaisiais teisės aktais) ar bendrojo pobūdžio teisės aktais ir principais (pvz., taikant civilinių kodeksų taisykles ir bendruosius civilinės teisės principus ir pan.);
2. nustatyti, ar pasirinktų užsienio valstybių teisės aktuose yra nustatyti reikalavimai skolų išieškojimo įmonėms ir yra paskirtos skolų išieškojimo įmonių priežiūros institucijos;
3. nustatyti, ar pasirinktose užsienio valstybėse yra apibrėžti skolų išieškojimo įmonių maksimalūs išlaidų dydžiai ir / ar kitokie finansiniai skolų išieškojimo ribojimai;
4. nustatyti, ar pasirinktose užsienio valstybėse egzistuoja specialus vartotojo kaip ekonomiškai silpnesnės sutarties šalies teises užtikrinantis reglamentavimas tais atvejais, kai skolas išieškomos ne teismo tvarka;
5. pateikti pasiūlymus dėl vartotojų teisių apsaugos tobulinimo kryptį skolų išieškojimo ne teismo tvarka srityje Lietuvoje.

energy services in the EU // Jurisprudencija: mokslo darbai = Jurisprudence: research papers / Mykolo Romerio universitetas. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, 2013, Nr. 20(1), p. 119–139.

¹³ Žr., pvz., *Katuoka S., Kiškis M., Pranevičius G., Šlapkauskas V., Vėgėlė I.* Vartotojų teisių apsauga Lietuvoje ir Europos Sąjungoje: kolektyvinė monografija. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, 2006.

Mokslo studija rengta naudojant įvairius duomenų rinkimo ir analizės metodus. Atsižvelgiant į išsikeltą tikslą pagrindiniu šio tyrimo metodu pasirinktas lyginamosios analizės metodas, taip pat pasitelkti loginis-lingvistinis, sisteminis metodai, dokumentų ir antrinių duomenų analizė. Buvo analizuojama mokslinė literatūra, tarptautiniai ir nacionaliniai teisės aktai, teismų praktikos pavyzdžiai, vartotojų teisių gynimu užsiimančių institucijų strateginiai veiklos dokumentai. Taikant šiuo metodus kartu atlikta lyginamoji mokslinė vartotojų teisių gynimo išieškant skolas ne teisme pasirinktose užsienio valstybėse analizė, atrinkti gerosios praktikos pavyzdžiai ir pateikti siūlymai dėl galimybių juos įgyvendinti Lietuvos teisinėje sistemoje.

Tyrimo metu taip pat remtasi Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos, dalyvaujančios Bendradarbiavimo vartotojų apsaugos srityje tinkle, jungiančiame už Europos vartotojų teisės aktų vykdymo užtikrinimą atsakingas nacionalines valdžios institucijas ir Europos Komisiją (angl. *Consumer Protection Cooperation network / CPC network*, toliau – CPC tinklas), pateikta informacija, gauta iš įvairių valstybių narių, kurių buvo paprašyta pateikti nuorodas apie pagrindinius skolų išieškojimo įmonių veiklą reglamentuojančius teisės aktus.

Atsižvelgus į nustatytą tyrimo apimtį ir imtį, atlikus savarankišką pirminę įvairių užsienio šalių teisinio reguliavimo ir praktikos analizę bei įvertinus CPC tinklo pateiktą informaciją, pagrindiniu tyrimo objektu buvo pasirinktas dviejų valstybių: kaimyninės valstybės Latvijos Respublikos, mums artimos kultūrine ir socialine erdve, ir Vokietijos Federacinės Respublikos, gilias detalaus teisinio reguliavimo tradicijas turinčios valstybės, teisinis reguliavimas skolų išieškojimo ne teismo tvarka srityje. Šį pasirinkimą taip pat lėmė tai, kad būtent šiose valstybėse pastarųjų penkerių metų laikotarpiu (2012–2017) buvo įvykdytos esminės reformos teisinio reguliavimo skolų išieškojimo ne teismo tvarka srityje. Tačiau tyrime neapsiribota vien šių Europos Sąjungos valstybių lyginamąja analize. Įvertinus tyrimo uždavinių pobūdį, siekiant susidaryti išsamesnį vaizdą tam tikrų atskirų klausimų analizei taip pat pasitelkti kai kurie aktualūs teisinio reguliavimo bei teismų praktikos pavyzdžiai iš kitų, skirtingų teisinių (kontinentinės teisės bei bendrosios teisės), struktūrinių ir kultūrinių tradicijų valstybių, reikšmingi platesniam konkrečiau klausimo konteksto atskleidimui (pvz., Nyderlandų Karalystės, Čekijos Respublikos, Jungtinės Karalystės, Belgijos, Švedijos, Prancūzijos ir kt.). Tai leidžia pamatyti, ar nacionaliniai įvairių valstybių ypatumai turi įtakos esminiems skolų išieškojimo iš vartotojų ne teismo tvarka aspektams, ar vis dėlto dominuoja visiems bendras modelis. Priklausomai nuo to bus galima pasiūlyti labiausiai Lietuvos sąlygas atitinkančias teisinio reguliavimo tobulinimo kryptis.

Išsikeltas tyrimo tikslas ir uždaviniai taip pat lemia, kad į tyrimo objektą patenka ne bet kokia skolų išieškojimo ne teismo tvarka veikla, o tik tokia, kurią atlygintinai vykdo privačios bendrovės, siekdamos komercinių tikslų, t. y. valstybės institucijų,

antstolių ir kitų viešojo sektoriaus atstovų veikla bei priverstinis teismo sprendimų vykdymas nepatenka į šio tyrimo apimtį.

Vartotojų teisių apsaugos kontekstas taip pat lemia, kad į tyrimo apimtį patenka tik santykiai, kurių viena šalis yra vartotojas, t. y. kai skolos ne teismo tvarka išieškomos būtent iš vartotojų – fizinių asmenų¹⁴. Komerinių skolų išieškojimas (angl. *business-to-business*) šiame tyrime neanalizuojamas. Tyrime koncentruojamasi į skolų išieškojimo ne teismo tvarka veiklą, kuri vykdoma nepriklausomai nuo to, kokiu pagrindu susidarė vartotojų skolas. Todėl tyrimo objektu nėra teisinis reguliavimas, skirtas specialiai vienai paskolų rūšiai, t. y. teisiniai santykiai vartojimo kreditų srityje, kurie yra sureglamentuoti ES teisės lygmeniu ir atitinkamai, perkelti ES teisės normas, – nacionaliniu¹⁵.

Atsižvelgiant į išsikelto tikslą ir uždavinius, išskirtos 6 struktūrinės šios mokslo studijos dalys, kurios pateikiamos laikantis dalykinio nuoseklumo. Pirmojoje dalyje aptariama skolų išieškojimo ne teismo tvarka veiklos samprata ir ją vykdančių subjektų charakteristika ir ieškoma atsakymo į klausimą, ar situacija, kai skolų išieškojimą ne teismo tvarka iš vartotojo vykdo pelno siekianti įmonė, kurios su vartotoju nesiejo vartojimo sutartis (kurios pagrindu susidarė aptariama skola), patenka į vartotojų teisių apsaugą garantuojančių normų reguliavimo sferą. Antrojoje dalyje nustatomi skolų išieškojimo ne teismo tvarka teisinio reguliavimo būdai ir priemonės. Trečiojoje dalyje vertinamas teisinis reguliavimas, įtvirtinantis reikalavimus skolų išieškojimo įmonėms ir jų priežiūrai. Ketvirtojoje dalyje nustatoma, kokie skolų išieškojimo dydžių ribojimai taikomi įvairiose valstybėse. Penktojoje dalyje aptariami kiti skolininko teisių užtikrinimo būdai, ypač išskiriant skolininko teisės į informaciją užtikrinimą. Šeštojoje dalyje vertinama, ar, ir jei taip, tai kaip užsienio šalių patirtis gali būti pasitelkta tobulinant Lietuvos vartotojų teisių apsaugą skolas išieškant ne teismo tvarka.

Tikimasi, kad ši mokslo studija bus naudinga ir suteiks idėjų Lietuvos įstatymų leidybos iniciatyvos teisę turintiems subjektams bei įstatymų leidėjui sprendžiant dėl Lietuvos teisinio reguliavimo skolų išieškojimo ne teismo tvarka srityje ir vartotojų teisių apsaugos tobulinimo. Taip pat ji turėtų būti naudinga visiems, besidomintiems skolų išieškojimu ne teismo tvarka: tiek šią veiklą vykdančioms įmonėms, tiek vartotojų teisių apsaugą užtikrinančioms valstybės institucijoms bei teisės mokslin-

¹⁴ Detaliau apie vartotojo sampratą žr.: *Novikoviėnė L.* Vartotojo sampratos teorinės ir praktinės įžvalgos (straipsnis anglų kalba) // *Jurisprudencija: mokslo darbai*, 2010, Nr. 4(122).

¹⁵ ES teisės lygmeniu santykius, susiklostančius vartojimo kredito srityje, reglamentuoja 2008 m. balandžio 23 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2008/48/EB dėl vartojimo kredito sutarčių ir panaikinanti Tarybos direktyvą 87/102/EEB, Lietuvoje – Lietuvos Respublikos vartojimo kredito įstatymas.

kams, besidomintiems vartotojų teisių apsaugos veiksmingumo problemomis, tiek kiekvienam vartotojui.

I. SKOLŲ IŠIEŠKOJIMO NE TEISMO TVARKA VEIKLOS SAMPRATA IR JĄ VYKDanČIŲ SUBJEKTŲ CHARAKTERISTIKA

I.1. Skolų išieškojimo ne teismo tvarka veiklos charakteristika

Civilinėje teisėje vartojimo sutartys nuo komercinių bei kitų sutarčių yra atskiriamos pagal vartojimo sutarties šalių (subjektų) specifiką bei sutarties sudarymo tikslus. Atitinkamai vartojimo sutartį galima apibrėžti kaip sutartį dėl prekių ar paslaugų įsigijimo, kurią fizinis asmuo (vartotojas) su prekių ar paslaugų pardavėju (tiekiėju) sudaro su vartotojo verslu ar profesija nesusijusiu tikslu, t. y. vartotojo asmeniniam, šeimos, namų ūkio poreikiams tenkinti¹⁶.

Prekių ar paslaugų pardavėju (teikiėju) vartojimo sutartyje yra verslininkas – fizinis ar juridinis asmuo, kuris, vykdydamas savo verslą, siūlo ir parduoda prekes ar teikia atlygintines paslaugas vartotojams.

Kai fizinis asmuo – vartotojas laiku nepadengia įsiskolinimo, kylančio iš vartojimo teisinių santykių, kreditorius – verslininkas iš esmės turi dvi skolos išieškojimo galimybes:

- 1) kreiptis į teismą dėl skolos priteisimo arba
- 2) bandyti išieškoti skolą ne teisme.

Bendrajai prasme skolų išieškojimas – priemonių ir procedūrų visuma, kuriomis kreditorius siekia vieno tikslo – iš skolininko atgauti skolą.

Rūpintis skolos grąžinimu po to, kai skolininkas pažeidžia pareigą tinkamai vykdyti prievolę – apmokėti už atliktus darbus, yra natūralus ir normalus apdairiai besielgiančio ir savo pažeistus interesus ginančio asmens elgesys¹⁷.

Pasirinkęs kreiptis į teismą, kreditorius gali pasinaudoti įvairiomis proceso įstatyme įtvirtintomis ir aiškiai apibrėžtomis procedūromis (pavyzdžiui, teikti pareiš-

¹⁶ Įvairiose valstybėse vartotojo ir vartojimo sutarties apibrėžimo formuluotės skiriasi, bet iš esmės bendri požymiai sutampa, todėl šios formuluotės detaliau nenagrinėjamos. Be to, perkeliant į Europos Sąjungos valstybių narių teisę įvairių vartotojų teisių apsaugai skirtų direktyvų nuostatas šių sąvokų vartojimas valstybėse narėse supanašėjo, nors vienos nuoseklos „vartotojo“ sąvokos Europos Sąjungos teisėje nėra. Lietuvoje vartotojo sąvoka reglamentuota Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatyme (toliau – Vartotojų teisių apsaugos įstatymas), kuriame ji apibrėžiama kaip „fizinis asmuo, su savo verslu, prekyba, amatu ar profesija nesusijusiais tikslais (vartojimo tikslais) siekiantis sudaryti ar sudarantis sutartis“.

¹⁷ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2009 m. spalio 9 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-351/2009.

kimą dėl teismo įsakymo išdavimo, ieškinį dokumentinio proceso tvarka ar ieškinį ginčo teisenos tvarka). Šio kelio privalumai – aiškios procedūros, trūkumai – teismo proceso kaina ir trukmė (dokumentų teismui parengimo išlaidos, žyminis mokestis teismui, atstovavimo išlaidos, išlaidos antstoliui pateikiant vykdyti teismo sprendimą ir pan.), teisiųjų žinių ir teisinio atstovo teisme poreikis. Be to, sėkmingai užbaigtas teismo procesas yra tik pirmas žingsnis, nes sėkmingai užbaigus teismo procesą ir prisiteisus skolą išduodamas vykdomasis dokumentas. Ir tik tuomet žengiamas antras žingsnis – kreditorius gautą vykdomąjį dokumentą turės pateikti antstoliui, kuris pradės priverstinio skolos išieškojimo procesą. Šio kelio trūkumu taip pat laikytina tai, kad jei skolininkas neturi lėšų, tai net ir prisiteisus skolą teisme, jos išieškoti priverstinio vykdymo būdu nepavyksta, taigi neaišku, ar iš skolininko pavyks atgauti ne tik skolą, bet ir dėl skolos išieškojimo patirtas išlaidas.

Siekdami išvengti šio ilgo kelio ir neaiškumo, kreditoriai, vengdami galimai dar labiau padidinti nuostolius dėl nesumokėtų sumų ir ieškodami efektyvesnių ir mažiau laiko bei finansinių sąnaudų kainuojančių šios problemos sprendimo būdų, neretai pirmiausia siekia pasinaudoti antrąja galimybe: bandyti išieškoti skolą ne teisme.

Galimi du skolos išieškojimo ne teisme būdai:

1) kreditorius gali vykdyti šią procedūrą **pats** (tuomet jis patiria laiko ir finansinių sąnaudų, kurias sudaro, pavyzdžiui, pretenzijos parengimas dėl skolos, išlaidos pašto paslaugoms ir pan. Dažniausiai šios sąnaudos yra mažesnės nei pasitelkus trečiuosius asmenis, kuriems greta faktiškai patirtų išlaidų dar turi būti mokamas atlygis) arba

2) kreditorius gali pasinaudoti profesionalių **skolų išieškojimo ne teismo tvarka veikla užsiimančių subjektų paslaugomis**. Ypač tais atvejais, kai kreditorius – verslo subjektas dėl savo veiklos ypatumų (mažmeninė prekyba ir pan.) turi ypač daug skolininkų ir nori koncentruotis į savo pagrindinę veiklą bei išsaugoti gerus santykius su savo klientais, skolos išieškojimo ne teisme veiklą jis gali patikėti skolų išieškojimo ne teisme veikloje besispecializuojančioms įmonėms.

Taigi, kokia veikla laikytina skolų išieškojimo ne teismo tvarka veikla ir kuo ji skiriasi nuo skolų išieškojimo teisminiu keliu?

Lietuvos teisės aktuose sąvoka „skolų išieškojimas ne teismo tvarka“ nėra pateikta. Teisės mokslo doktrina šiuo klausimu taip pat dar nėra suformuota. Tačiau užsienio šalių teisės doktrinoje ir teisiniame reguliavime galima rasti įvairių skolų išieškojimo ne teismo tvarka apibūdinimų. Juos vienija tai, kad visur akcentuojama, jog ši veikla neapima teismo skolų išieškojimo procedūrų. Skirtumai stebimi, įvardijant kitus skiriamuosius skolų išieškojimo ne teismo tvarka veiklos požymius. Apibendrinant įvairias sampratas, skolos išieškojimo ne teismo tvarka (arba neteisminių skolų išieškojimą, angl. *extra-judicial debt collection*) veiklą galima apibūdinti dviem pagrindiniais būdais:

Pirmuoju atveju apibūdinant šios veiklos požymius akcentuojamas skolų išieškojimo subjektas – trečiasis asmuo. Pavyzdžiui, „neteisminis skolos išieškojimas – tai

bet koks išieškojimas, kai kreditorius perduoda savo reikalavimą į teismą neužginčytą (ar dar neginčijamą) skolą trečiajam asmeniui, kuris veikia kaip skolos išieškotojas ir bando išieškoti skolą be teismo nagrinėjimo¹⁸.

Antruju atveju akcentuojama savanoriška skolos išieškojimo ne teismo tvarka prigimtis. Pavyzdžiui, Latvijos 2012 m. Neteisminio skolų išieškojimo įstatymo¹⁹ 1 straipsnio 5 punkte nurodoma, kad skolos išieškojimas – tai visuma įvairių neteisminių veiksmų, kuriuos naudoja kreditorius arba skolų išieškojimo paslaugas teikiantis subjektas, siūlydamas skolininkui savanoriškai įvykdyti pavėluotus mokėjimo įsipareigojimus.

Taigi, skolų išieškojimo ne teismo tvarka subjektai gali būti dviejų rūšių: pats kreditorius, pvz., tam tikras struktūrinis įmonės – kreditoriaus padalinys arba trečiasis asmuo – nepriklausomas įmonės, su kuriomis sudaromos sutartys dėl reikalavimo išieškojimo. Kiekvienoje valstybėje galioja savitas santykių, susiklostančių tarp skolininko – vartotojo ir skolos išieškotojo ne teismo tvarka, teisinis reguliavimas. Tuo atveju, kai skolas išieško pats kreditorius (jo struktūrinis padalinys, filialas ar pan.), paprastai skolos išieškojimo ne teismo tvarka prasideda anksčiau ir šiame procese labiau siekiama išlaikyti konstruktyvius kliento – pardavėjo (tiekejo) santykius. Atitinkamai kai kurių valstybių įstatymų leidėjai laikosi nuomonės, kad šie santykiai nekelia didelės grėsmės vartotojų teisių apsaugai ir jų veiklai netaikomi teisės aktai, skirti nuo kreditoriaus nepriklausančių trečiųjų asmenų – pelno siekiančių skolų išieškojimo ne teismo tvarka įmonių veiklai reguliuoti (tokios pozicijos, pavyzdžiui, laikomasi Vokietijoje). Tačiau kai kuriose valstybėse toks skirtumas nedaromas ir, jų įstatymų leidėjo nuomone, papildoma apsauga vartotojams būtina, nepaisant to, kas atlieka išieškojimo ne teismo tvarka veiksmus, pats kreditorius ar trečiasis asmuo (tokio reguliavimo pavyzdys yra Latvija, detaliau apie teisinio reguliavimo apimtį ir būdus įvairiose valstybėse žr. II šio tyrimo dalyje).

Kadangi šio tyrimo objektas yra komerciniu pagrindu veikiančių skolų išieškojimo ne teismo tvarka įmonių veikla, o ne pačių kreditorių atliekamas išieškojimas, toliau tyrimas koncentruosis būtent ties šių įmonių veiklos specifika.

Taigi, kai kreditorius dėl finansinių ar kitų verslo sumetimų nenori pats užsiimti šia glaudžiai su jo verslu susijusia veikla, gali susiklostyti kelios situacijos:

Pirma, pardavėjai ar paslaugų teikėjai, kuriems vartotojas skolingas (vartotojo įsiskolinimas), su skolų išieškojimo ne teisme veikla užsiimančiomis įmonėmis gali sudaryti vadinamąsias skolų administravimo / skolų išieškojimo sutartis. Tuomet skolų

¹⁸ *Freudenthal M.* Money Debt Collection: A Comparison in Search of the Basic Elements for a Netherlands Debt Collection Procedure, 4 Maastricht J. Eur. & Comp. L. 59, 82 (1997), p. 61.

¹⁹ Latvijos Neteisminio skolų išieškojimo įstatymas (latv. *Parādu ārpuslīdzības atgūšanas likums*, angl. *Law on Extrajudicial Recovery of Debt*) // Latvijas Vēstnesis ['Latvian Herald'], 2012, No. 186.

išieškojimo bendrovės santykiuose su skolininkais vartotojais veikia kliento vardu.

Įvairiose valstybėse aptinkami įvairūs apmokėjimo už šių įmonių paslaugas būdai. Pavyzdžiui, skolų administravimo / išieškojimo sutartyse gali būti numatoma, kiek klientas sumokės už paslaugą skolų išieškojimo įmonei. Ši suma gali svyruoti nuo 3 iki 50 proc. visos skolos, priklausomai nuo to, kaip greitai klientas nori atgauti pinigus, kiek sąnaudų, numatoma, patirs įmonė, kokios galimybės išieškoti skolą. Neretai aptinkamas ir kitas būdas, kai skolų išieškojimo bendrovė pasiima tam tikrą procentą nuo sėkmingo išieškojimo sumos ir klientas (kreditorius) niekuo nerizikuoja, jei skolos nepavyksta atgauti. Tai vadinamasis „*No Collection - No Fee*“ („nėra išieškojimo – nėra atlygio“) būdas, kurį naudojančios įmonės gauna atlygį tik tada, jei pavyksta išieškoti iš skolininko bent dalį skolos.

Antra, pardavėjai ar paslaugų teikėjai, kuriems vartotojas skolingas (vartotojo įsiskolinimas), gali perleisti reikalavimo teisę į skolą tretiesiems asmenims (asmenims, išieškantiems skolas), t. y. sudaroma atlygintinė reikalavimo teisių perleidimo sutartis. Tokiu atveju skolų išieškojimo bendrovės santykiuose su skolininkais – vartotojais perima visas kreditoriaus teises ir veikia savo vardu. Perleidus reikalavimą pasikeičia kreditorius prievolėje, o pati prievolė išlieka nepakitusi. Naujasis kreditorius negali įgyti daugiau teisių, nei jų turėjo pradinis kreditorius, pradinis ir naujasis kreditorius negali keisti prievolės įvykdymo sąlygų. Tais atvejais, kai skolų išieškojimo įmonės perima reikalavimo teisę iš kreditorių, kitaip tariant, nusiperka skolą, paprastai pirmiam kreditoriui sumokama nuo 10 iki 70 proc. skolos vertės, priklausomai nuo parduodamos skolos sumos, skolininko padėties ir kreditingumo, ir pan. Šiuo atveju, kai skolų išieškojimo bendrovė pati tampa skolininko – fizinio asmens kreditoriumi.

Abiem atvejais bendras šių įmonių požymis yra tai, kad jos nėra šalis pagrindinės vartojimo sutarties tarp vartotojo ir verslininko, iš kurios kilo kreditoriaus reikalavimo teisė.

Todėl prieš pradėdant analizuoti konkrečių valstybių teisinį reguliavimą ir patirtį šioje srityje, pirmiausia reikia atsakyti į klausimą, ar situacija, kai skolų išieškojimą ne teismo tvarka iš vartotojo vykdo pelno siekianti įmonė, kurios su vartotoju nesiejo vartojimo sutartis (kurios pagrindu susidarė aptariama skola), patenka į vartotojų teisių apsaugą turinčių užtikrinti normų reguliavimo sferą?

Vartotojas, kaip sutarties šalis, dėl objektyvių priežasčių – informacijos, patirties, laiko stokos ir kitų panašių aplinkybių yra akivaizdžiai nelygiavertėje padėtyje su kita sutarties šalimi – pardavėju ar paslaugų teikėju, todėl vartojimo sutarties institutas yra grindžiamas silpnesnės sutarties šalies (vartotojo) teisinės apsaugos doktrina, kuri reiškia sutarties laisvės principo ribojimą.

Poreikis apginti silpnesniosios sutarties šalies teises ir teisėtus interesus lemia tai, kad tiek Europos Sąjungos, tiek nacionaliniai teisės aktai įtvirtina padidintą vartotojo teisių apsaugą ir numato, jog vartojimo sutartims greta bendrųjų sutarčių

teisės taisyklių taikomos specialiosios, užtikrinančios didesnę vienos iš sutarties šalių – vartotojo – teisių apsaugą, taisyklės²⁰.

Pirmu atveju, kai skolų išieškojimo įmonė skolos išieškojimo veiksmus atlieka kreditoriaus vardu pagal sudarytą paslaugų sutartį, teisinis skolininko – vartotojo ir kreditoriaus santykis nesikeičia: iki skolos administravimo / išieškojimo sutarties sudarymo juos siejo vartojimo teisiniai santykiai, iš kurių atsirado skola, t. y. kreditoriumi ir toliau lieka kita vartojimo sutarties šalis – verslininkas. Taigi tokie santykiai dėl skolos išieškojimo iš vartotojo, kurie grindžiami vartojimo sutartimi, patenka į vartotojų teisių apsaugą turinčių užtikrinti normų reguliavimo sferą.

Atitinkamai įvairiose šalyse būtent vartotojų teisių gynimo institucijos analizuoja ir prižiūri skolų išieškojimo bendrovių ne teismo tvarka veiklą (jų priežiūra grindžiama arba konkrečiomis teisės aktų normomis, suteikiančiomis joms tokius įgaliojimus, arba bendraisiais principais, pavyzdžiui, motyvuojant tuo, kad vartotojų teisių apsaugą užtikrinančios institucijos turi kompetenciją prižiūrėti, kad įmonės savo veikloje nenaudotų nesąžiningų komercinių praktikų²¹ (detaliau žr. III šio tyrimo dalyje)).

Antru atveju, kai pardavėjai ar paslaugų teikėjai, kuriems vartotojas skolingas (vartotojo išiskolinimas), perleidžia reikalavimo teisę į skolą tretiesiems asmenims (asmenims, išieškantiems skolas), nauju kreditoriumi tampa skolų išieškojimo bendrovė, kurios su vartotoju nesieja vartojimo sutartis, iš kurios kilo skolinis reikalavimas. Kreditoriaus reikalavimo teisė, kaip prievolinė subjektinė teisė, yra savarankiškas civilinių teisinių santykių objektas, todėl gali būti perleista kitam asmeniui bendraisiais pagrindais pagal reikalavimo teisės perleidimo sutartį, kuri doktrinoje vadinama cesijos sutartimi.

Pavyzdžiui, Lietuvoje šiuo klausimu Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.101 straipsnio 1 dalyje įtvirtintas bendrasis principas, kad gali būti perleidžiama bet kokia reikalavimo teisė, kilusi iš bet kokios prievolės. Pagal bendrąją taisyklę tokiam reikalavimo teisės (ar jos dalies) perleidimui skolininko sutikimas nėra būtinas (išskyrus įstatymo ar sutarties nustatytas išimtis, CK 6.101 straipsnio 1, 5 dalys)²². Tačiau atkreiptinas dėmesys, kad tiek pagal įstatymą, tiek pagal susiklosčiusią

²⁰ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo apžvalga. 2009 m. kovo 24 d. *Vartotojų teisių apsauga vartojimo sutartiniuose santykiuose: teisinio reguliavimo ir teismų praktikos apžvalga* // Teismų praktika, 30. Prieiga per internetą: <<http://www.lai.lt/lt/teismu-praktika/lat-praktika/teismu-praktikos-apzvalgos/civiliniu-byly-apzvalgos.html>>.

²¹ A study into the commercial practices of debt collection agencies. The Netherlands Authority for Consumers and Markets. November 2015. Prieiga per internetą: <https://www.acm.nl/sites/default/files/old_publication/publicaties/14898_acm-study-into-the-commercial-practices-of-debt-collection-agencies.pdf>.

²² Lietuvos Aukščiausiasis Teismas ne kartą yra pasisakęs, jog skolininkas negali turėti įtakos sprendžiant, kam gali būti perleista teisė (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2001 m. birželio 12 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-7-603/2001).

teismų praktiką, reikalavimo teisės perleidimas negali pažeisti skolininko teisių ar jų labiau suvaržyti (CK 6.101 straipsnio 1 dalis). Teismų praktikoje pažymima, kad reikalavimo perleidimo teisei galioja bendrieji disponavimo civilinėmis teisėmis principai: asmuo savo nuožiūra gali naudotis civilinėmis teisėmis tiek, kiek tai nepažeidžia imperatyviųjų įstatymo nuostatų ir kitų asmenų teisių (CK 1.137 straipsnis). Perleidus reikalavimą pasikeičia kreditorius prievolėje, o pati prievolė išlieka nepakitusi²³. Šis esminis cesijos požymis atskleidžiamas reikalavimo perleidimo instituto normose, pavyzdžiui: CK 6.101 straipsnio 1 dalyje, 6.101 straipsnio 2 dalyje, 6.107 straipsnio 1 dalyje. Kadangi pati prievolė išlieka nepakitusi, tai ir vienos jos šalies – vartotojo apsauga išlieka tokios pačios apimties kaip ir buvo iki reikalavimo teisės į skolą perleidimo ir reikalavimo į skolą perleidimo faktas negali suvaržyti vartotojo labiau nei iki šalių pasikeitimo. Be to, pagal CK 6.228-4 2 dalies 17 punktą vartojimo sutarties sąlyga, verslininkui suteikianti teisę be vartotojo sutikimo perleisti savo teises ir prievoles, atsirandančias iš sutarties, kai tai gali sumažinti vartotojui teikiamas garantijas, yra laikytina nesąžininga vartotojo atžvilgiu.

Reikalavimo perleidimas iš esmės negali turėti jokios įtakos skolininko teisėms, nes pastarajam ir po reikalavimo perleidimo išlieka teisė reikšti visus atsikirtimus į perleistąjį reikalavimą, kuriuos jis turėjo teisę reikšti ir pradiniam kreditoriui, įskaitant kylančius iš vartotojų teisių apsaugą užtikrinančių normų. Darytina išvada, kad šie santykiai taip pat patenka į vartotojų teisių apsaugą turinčių užtikrinti normų reguliavimo sferą.

Taigi, kai reikalavimas sumokėti skolą kyla iš vartojimo teisinių santykių, santykiai, susiklostantys tarp vartotojo ir kreditoriaus (tiek pirmojo, tiek naujojo) dėl šios skolos išieškojimo, patenka į vartotojų teisių apsaugą turinčių užtikrinti normų reguliavimo sferą ir greta bendrųjų teisės normų turi būti taikomos specialiosios taisyklės, skirtos užtikrinti vartotojo, kaip silpnesniosios sutarties šalies, teisių apsaugą, užkirsti kelią neteisėtam spaudimui ir galimoms nesąžiningoms ir abejotinėms skolų išieškojimo ne teismo tvarka praktikoms, uždraudžiant klaidinančios ir apgaulingos, grasinančio pobūdžio informacijos pateikimą ir pan.

I.2. Europos Sąjungos teisės įtaka skolų išieškojimo ne teismo tvarka veiklos reguliavimui

Taip pat pažymėtina, kad pastaruoju metu vartotojų teisių apsaugos politika įgauna pagreitį visame pasaulyje. Teigiama, kad būtent Europos Sąjungos vartotojai naudojami

²³ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2013 m. gruodžio 18 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-672/2013.

geriausiai išplėtotomis vartotojų teisėmis pasaulyje²⁴. Didelę įtaką vartotojų teisių apsaugos tendencijoms Europos Sąjungos valstybėse narėse turi aktyvi Europos Sąjungos teisės aktų leidėjo veikla vartotojų teisių apsaugos srityje. Lietuvai tai ypač aktualu todėl, kad kaip nurodoma mokslo doktrinoje, „Lietuvos vartotojų teisės reguliavimas, galima sakyti, neturi vidinių postūmių, o iš esmės vystosi veikiamas ES teisės“²⁵.

Visos Europos Sąjungos valstybės narės, įskaitant Lietuvą, prisiėmusios įsipareigojimus perimti Europos Sąjungos *acquis communautaire* nuostatas įvairiose srityse, taip pat ir vartotojų teisių apsaugos srityje, bei yra įpareigosotos atsižvelgti į Europos Sąjungos Teisingumo Teismo praktiką (toliau – ir ESTT) ir jo pateiktus išaiškinimus vartotojų teisių apsaugos srityje.

Sutarties dėl Europos Sąjungos veikimo 169 straipsnyje nurodyta: „Siekdama remti vartotojų interesus ir užtikrinti vartotojų aukšto lygio apsaugą, Sąjunga padeda užtikrinti vartotojų sveikatą, saugą ir ekonominius interesus, taip pat skatinti jų teisę į informaciją <...>“²⁶.

Vienas iš pamatinių ES teisės aktų, nustatančių ES institucijų politikos kryptis vartotojų teisių apsaugos srityje, yra Europos Sąjungos pagrindinių teisių chartija (toliau – Chartija)²⁷, kurios 38 straipsnyje nustatyta, kad „Sąjungos politika užtikrina aukštą vartotojų apsaugos lygį“. Tam, kad būtų galima pasiekti Chartijoje minimą aukštą ES vartotojų teisių apsaugos lygį, Sutartis dėl Europos Sąjungos veikimo nustato šiuos teisėkūros prioritetus vartotojų teisių apsaugos srityje:

- Į vartotojų apsaugos reikalavimus atsižvelgiama nustatant bei įgyvendinant kitas Sąjungos politikos ir veiklos kryptis (12 straipsnis).
- Komisija savo pasiūlymuose, numatytuose 1 dalyje, dėl sveikatos, saugos, aplinkos apsaugos ir vartotojų apsaugos dėmesį kreipia į aukšto lygio apsaugą ir ypač atsižvelgia į visas mokslo faktais pagrįstas naujoves. Pagal atitinkamą kompetenciją šio tikslo taip pat siekia Europos Parlamentas ir Taryba (114 straipsnio 3 dalis).
- Siekdama remti vartotojų interesus ir užtikrinti vartotojų aukšto lygio ap-

²⁴ Vartotojų teisių apsaugos teisiniai aspektai Europos Sąjungoje. 2010 m. spalio 14–15 d. vykusios tarptautinės mokslinės-praktinės konferencijos mokslo darbų rinkinys. Vilnius: MRU, 2011. Elektroninė versija. <<http://ebooks.mruni.eu/pdfreader/vartotoj-teisi-apsaugos-teisiniai-aspektai-europos-sjungoje26734#>>, p. 9.

²⁵ *Bublienė D.* Vartotojų teisė į informaciją pagal naująjį vartotojų teisių direktyvos pasiūlymą: žingsnis pirmyn? // *Jurisprudencija*, 2011, Nr. 18(4), p. 1594.

²⁶ Europos Sąjungos sutarties ir Sutarties dėl Europos Sąjungos veikimo suvestinės redakcijos 2016/c83 ISSN 1777-0960. Prieiga per internetą: <<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/LITXT/?uri=OJ:C:2016:202:TOC>>.

²⁷ Europos Sąjungos pagrindinių teisių chartija (2000/C 364/01) // OL C 2000 12 18.

saugą, Sąjunga padeda užtikrinti vartotojų sveikatą, saugą ir ekonominius interesus, taip pat skatinti jų teisę į informaciją, šviečiamąją veiklą ir burtis į organizacijas savo interesams ginti (169 straipsnio 1 dalis).

Igyvendindami šias nuostatas, Europos Parlamentas ir Taryba yra priėmę daugelį teisės aktų, kuriais siekiama vienodai užtikrinti pagrindines vartotojų teises visoje ES. Tačiau pažymėtina, kad ES teisėje nėra teisės aktų, kurie būtų skirti būtent skolų išieškojimo ne teismo tvarka veiklai reglamentuoti.

Taigi ES lygmeniu skolų išieškojimo ne teismo tvarka veiklai, kaip ir bet kuriai kitai komercinei veiklai vartojimo teisinių santykių srityje, taikytinos tokios pagrindinės bendrojo pobūdžio direktyvos:

- 2011 m. spalio 10 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;
- 2005 m. gegužės 11 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2005/29/EB dėl nesąžiningos įmonių komercinės veiklos vartotojų atžvilgiu vidaus rinkoje ir iš dalies keičianti 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 ar** Direktyva 2005/29/EB).

Ypač Direktyva 2005/29/EB buvo svarbus žingsnis į priekį, plečiant vartotojų teisių apsaugą Europos Sąjungoje, nes buvo įvestas vienas taisyklių rinkinys visoje ES, taikytinas visoms nesąžiningoms veikloms, verslininkų nukreiptoms prieš vartotojus²⁸. Vienas pagrindinių šios direktyvos tikslų – užtikrinti aukštą vartotojų apsaugos lygį ir taip prisidėti prie tinkamo vidaus rinkos veikimo suderinant tam tikrus valstybių narių įstatymų ir kitų teisės aktų aspektus, susijusius su vartotojų ir prekyautojų sudarytomis sutartimis (1 str.).

Lietuvoje ši direktyva beveik pažodžiui buvo perkelta į 2007 m. gruodžio 27 d. Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymą, įsigaliojusį 2008 m. vasario 1 d. Praktiškai pažodinis direktyvos perkėlimo metodas buvo pasirinktas todėl, kad pagal direktyvoje įtvirtintą maksimalaus suderinimo principą ES valstybės narės negali įvesti griežtesnio pobūdžio vartotojų teisių apsaugos taisyklių, nei nustatyta direktyvoje.

²⁸ *Zapolskis P.* Nesąžininga komercinė veikla ir vartotojo ekonominiai interesai // Vartotojų teisių apsaugos teisiniai aspektai Europos Sąjungoje. 2010 m. spalio 14–15 d. vykusios tarptautinės mokslinės-praktinės konferencijos mokslo darbų rinkinys. Vilnius: MRU, 2011. Prieiga per internetą: <<http://ebooks.mruni.eu/pdfreader/vartotoj-teisi-apsaugos-teisiniai-aspektai-europos-sjungoje26734#>>, p. 65.

Toks reikalaujamas suderinimo lygis buvo įtvirtintas šios direktyvos 4 straipsnyje, numatančiame, kad „valstybės narės nacionalinėje teisėje neturi palikti galioti ar priimti nuostatų, nukrypstančių nuo šioje direktyvoje įtvirtintų nuostatų, įskaitant griežtesnių ar švelnesnių nuostatų, kuriomis užtikrinama nevienodo lygio vartotojų apsauga, nebent šioje direktyvoje būtų numatyta kitaip“. Skolų išieškojimui ne teismo tvarka ši direktyva aktuali tiek, kiek joje įtvirtinti tokie bendrieji nesąžiningos komercinės veiklos draudimai, kurie privalomi ir visoms skolų išieškojimo įmonėms, taip pat tokios sąvokos kaip „agresyvi komercinė veikla“ ir pan. Šios sąvokos buvo pasitelktos kuriant teisės aktus, reglamentuojančius skolų išieškojimą ne teismo tvarka vykdančių įmonių veiklą įvairiose valstybėse narėse (žr. detaliau tolesnes šios studijos dalis).

- 2006 m. gruodžio 12 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2006/123/EB „Dėl paslaugų vidaus rinkoje“ (toliau – **Paslaugų direktyva**). Šia direktyva šalys narės buvo įpareigosotos supaprastinti teisinį reguliavimą paslaugų teikimo srityje, sumažinti administracinę naštą verslui ir palengvinti reikalaujamų procedūrų atlikimą²⁹. Įgyvendinant šią direktyvą Lietuvoje buvo priimtas Lietuvos Respublikos paslaugų įstatymas, į kurio taikymo sritį patenka ir skolų išieškojimo veikla³⁰.
- 1993 m. balandžio 5 d. Tarybos direktyva 93/13/EEB „Dėl nesąžiningų sąlygų sutartyse su vartotojais“. Be kita ko, šios direktyvos 3 straipsnyje nurodytame priede yra pateikiamas orientacinis ir neišsamus sąlygų, kurias galima laikyti nesąžiningomis, sąrašas. Šio sąrašo p) punkte numatyta, kad tokiomis sąlygomis laikytinos tokios, kurių tikslas arba rezultatas – suteikti pardavėjui ar tiekėjui galimybę perduoti sutartyje nurodytas savo teises ir pareigas, kai tai gali sumažinti vartotojo garantijas, negavus pastarojo sutikimo (žr. nacionalinėje teisėje analogišką nuostatą I.1 dalyje minėtame CK 6.228-4 2

²⁹ 2006 m. gruodžio 12 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2006/123/EB „Dėl paslaugų vidaus rinkoje“.

³⁰ Taip pat pažymėtina, kad įvairius palūkanų normų, mokėtinų pavėlavus atlikti mokėjimus, aspektus (o palūkanų normų klausimai itin aktualūs ir vykdant skolų išieškojimo ne teismo tvarka veiklas) Europos Sąjungos lygmeniu ėmėsi derinti Europos Sąjungos teisės aktų leidėjas, priimdamas 2011 m. vasario 16 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvą 2011/7/ES „Dėl kovos su pavėluotu mokėjimu, atliekamam pagal komercinius sandorius“ (toliau – **Pavėluotų komercinių sandorių direktyva**). Lietuvoje, įgyvendinant šią direktyvą, 2013 m. kovo 1 d. įsigaliojo Lietuvos Respublikos mokėjimų, atliekamų pagal komercinius sandorius, vėlavimo prevencijos įstatymo pakeitimo įstatymas, įtvirtinantis palūkanų normos reguliavimą, nustatantis griežtesnius atsiskaitymo terminus, tarp jų ir viešųjų subjektų su verslo subjektais, bei apibrėžiantis nesąžiningas komercinių sutarčių sąlygas. Tačiau pabrėžtina, kad vartotojų teisių gynimo srityje šia direktyva galima pasiremti tik kaip tam tikru įkvėpimo šaltiniu, nes ši direktyva, kaip aiškiai pabrėžiama ir jos preambulės 8 punkte, netaikytina sandoriams su vartotojais, taigi **netaikytina ir skolų išieškojimo iš vartotojų ne teismo tvarka veiklai**.

dalies 17 punkte).

Kaip jau minėta anksčiau, tobulinant teisinį reguliavimą dėl vartotojų teisių apsaugos skolų išieškojimo ne teismo tvarka procese būtina derinti laisvo paslaugų judėjimo, laisvės užsiimti ūkine veikla ir vartotojų kaip silpnesnės šalies apsaugos aspektus.

Atkreiptinas dėmesys, kad nors ES teisėje nesama teisės aktų, tiesiogiai skirtų būtent skolų išieškojimo ne teismo tvarka veiklai reglamentuoti, tačiau didelę įtaką teisės taikymui turi Europos Sąjungos Teisingumo Teismo praktika ir jo pateikti aiškinimai dėl pagrindinių vartotojų teisių apsaugos principų. ESTT yra daug dėmesio skyręs vartotojo teisiniam tikrumui užtikrinti³¹. ESTT ne kartą yra pabrėžęs, kad būtent vartotojų apsaugos normos turi būti aiškios ir tikslios, kad atitiktų teisinio tikrumo principo reikalavimus ir kad asmenys galėtų jomis remtis gindami savo teises. Iš ESTT išplėtotos praktikos taip pat galima daryti išvadą, kad vartotojai turi galėti savo teises ir pareigas nustatyti ne iš teismų praktikos, bet visų pirma iš paties teisės akto.

Be bendrųjų principų išaiškinimo, pastaraisiais metais ESTT yra priėmęs ir du sprendimus dėl kai kurių vartotojų santykių su skolų išieškojimą ne teismo tvarka vykdančiomis įmonėmis aspektų. Pirmasis iš jų (apskritai pirmasis dėl skolų išieškojimo ne teismo tvarka įmonių veiklos) buvo priimtas byloje C-127/15³² (šioje byloje savo poziciją pateikė ir Lietuvos Respublika). Šiame sprendime buvo pasisakyta, kad skolų išieškojimo įmonės visose ES valstybėse narėse privalo vykdyti reikalavimus dėl informacijos dėl vartojimo kreditų teikimo tais atvejais, kai jos sudaro ar siekia sudaryti su vartotojais susitarimus dėl skolų grąžinimo atidėjimo. Faktinės šios bylos aplinkybės buvo tokios: teisminių ginčą inicijavo *Verein für Konsumenteninformation* (Vartotojų informavimo asociacija, toliau – Asociacija), kuri pagal Austrijos teisės aktus turi teisę reikšti kolektyvinius ieškinius dėl uždraudimo, kad būtų apginti vartotojų interesai. *Inko* vykdo skolų išieškojimo agentūros veiklą. Vykdydama savo veiklą ji kreditorių vardu siunčia skolininkams priminimo laiškus ir juose nurodo nesumokėtos skolos sumą, įskaitant susikaupusias palūkanas, ir savo pačios skolos išieškojimo mokesčius, tačiau nenurodo bendros kredito kainos metinės normos ir bendros vartotojo mokamos sumos. Ji ragina skolininkus sumokėti savo skolą per tris dienas arba užpildyti iš anksto parengtą formą dėl sutikimo su skolos restruktūrizavimo planu ir jai persiųsti šią formą. Patvirtindami savo sutikimą skolininkai

³¹ Žr., pvz., ESTT sprendimas byloje *Komisija prieš Nyderlandų Karalystę*, Nr. C-144/99. ECLI:EU:C:2001:257.

³² 2016 m. gruodžio 8 d. ESTT sprendimas byloje C-127/15 dėl 2015 m. vasario 17 d. *Oberster Gerichtshof* (Aukščiausiasis Teismas, Austrija) pateikto prašymo priimti prejudicinį sprendimą byloje *Verein für Konsumenteninformation* prieš *INKO, Inkasso GmbH*. ECLI:EU:C:2016:934.

pripažįsta skolą „kartu su kredito sutarties laikotarpio trukmei apskaičiuotomis palūkanomis ir administravimo mokesčiais“. Jie įsipareigoja savo skolą mokėti nustatytomis dalimis kas mėnesį pagal minėtą planą, kai mokėjimais iš pradžių dengiami *Inko* mokesčiai, o paskui pagrindinė skolos suma ir palūkanos. ESTT iš esmės buvo prašoma atsakyti į klausimą, ar skolų išieškojimų agentūra, kuri, vykdydama komercinių skolų išieškojimą, savo užsakovų vardu jų skolininkams siūlo sudaryti sutartis dėl mokėjimo dalimis ir už savo veiklą įskaičiuoja papildomas išlaidas, kurias galiausiai turi apmokėti skolininkai, yra „kredito tarpininkas“, kaip jis suprantamas pagal Direktyvos 2008/48/EB 3 straipsnio f punktą?

ESTT į šį klausimą atsakė teigiamai. Visose Europos Sąjungos valstybėse narėse po šio ESTT išaiškinimo buvo atkreiptas ypatingas dėmesys į vartotojų teisių užtikrinimą, teikiant jiems tinkamą informaciją tais atvejais, kai skolų išieškojimo įmonės sudaro ar siekia sudaryti su vartotojais susitarimus dėl skolų grąžinimo atidėjimo. Kadangi šis prejudicinis sprendimas priimtas situacijoje būtent dėl vartojimo kreditų, kurie nepatenka į šio tyrimo apimtį, detaliau šis sprendimas nėra analizuojamas.

Aktualesnis skolų išieškojimui ne teismo tvarka yra antrasis, tik 2017 m. liepą priimtas ESTT prejudicinis sprendimas vadinamojoje *Gelvoros* byloje C-357/16³³. Ši ESTT byla yra įdomi ne tik savo turiniu, bet ir tuo, kad prejudicinis sprendimas buvo priimtas pagal Lietuvos teismo – Lietuvos vyriausiojo administracinio teismo kreipimąsi dėl ES teisės aiškinimo skolų išieškojimo iš vartotojų srityje. Šis prašymas pateiktas nagrinėjant UAB „Gelvora“ (toliau – bendrovė) ir Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos (toliau – Tarnyba) ginčą dėl Tarnybos nutarimo, kuriuo minėtai bendrovei skirta bauda už nesąžiningą komercinę veiklą.

Šioje byloje iš esmės ESTT pasakė, kad skolų išieškojimo įmonių ne teismo tvarka veikla patenka į Nesąžiningos komercinės veiklos direktyvos taikymo sritį, t. y. kad „Direktyva 2005/29/EB turi būti aiškinama taip, kad į jos materialinę taikymo sritį patenka skolų išieškojimo bendrovės ir įsipareigojimų pagal vartojimo kredito sutartį nevykdančio skolininko, kurio skola buvo perleista šiai bendrovei, teisiniai santykiai. Į sąvoką „produktas“, kaip ji suprantama pagal šios direktyvos 2 str. c p., patenka veikla, kurią tokia bendrovė vykdo siekdama išieškoti skolą“.

Taigi nors kol kas Europos Sąjungos teisėje ir nesama specialiai skolų išieškojimo įmonių veiklai reguliuoti skirtų teisės aktų, tačiau akivaizdu, kad šiai veiklai taikomos bendrosios vartotojų teisių apsaugai užtikrinti skirtos nuostatos.

³³ ESTT 2017 m. liepos 20 d. sprendimas byloje *UAB „Gelvora“ prieš Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą*. C-357/16. Pažymėtina, kad šio tyrimo rengimo metu Lietuvos vyriausiasis administracinis teismas, gavęs šį ESTT išaiškinimą, jau atnaujino bylos nagrinėjimą, tačiau galutinis sprendimas dar nėra priimtas.

Pirmojo skyriaus apibendrinimas

Kai fizinis asmuo – vartotojas laiku nepadengia įsiskolinimo, kylančio iš vartojimo teisinių santykių, sumos, kreditorius – verslininkas iš esmės turi dvi skolos išieškojimo galimybes:

- 1) kreiptis į teismą dėl skolos priteisimo arba
- 2) bandyti išieškoti skolą ne teisme.

Skolos išieškojimo ne teisme procedūrą kreditorius gali vykdyti pats (tuomet jis iš esmės patiria tik nežymias laiko ir finansines sąnaudas, kurias sudaro, pavyzdžiui, pretenzijos parengimas dėl skolos, išlaidos pašto paslaugoms ir pan.) arba pasinaudoti skolų išieškojimo ne teisme veikla užsiimančių įmonių paslaugomis.

Kai reikalavimas sumokėti skolą atsiranda iš vartojimo teisinių santykių, santykiai, susiklostantys tarp vartotojo ir kreditoriaus (tiek pirminio, tiek naujojo) dėl šios skolos išieškojimo ne teismo tvarka, pagal savo esmę patenka į vartotojų teisių apsaugą turinčių užtikrinti normų reguliavimo sferą ir greta bendrųjų teisės normų turi būti taikomos specialiosios taisyklės, užtikrinančios vartotojo, kaip silpnesniosios sutarties šalies, teisių apsaugą.

Europos Sąjungos teisėje kol kas nesama teisinių instrumentų, skirtų tiesiogiai valstybėse narėse skolų išieškojimą ne teismo tvarka vykdančių įmonių veiklai reguliuoti. Šių įmonių veiklos reguliavimas kol kas yra išimtinai valstybių narių vidaus reikalas. Tačiau esamų teisės aktų ir ESTT praktikos analizė rodo, kad skolų išieškojimo ne teismo tvarka veiklai taikomos bendrosios vartotojų teisių apsaugai užtikrinti skirtos nuostatos.

II. TEISINIO REGULIAVIMO BŪDAI IR PRIEMONĖS

Šioje tyrimo dalyje analizuojami skolų išieškojimo ne teisme veiklą vykdančių įmonių veiklos teisinio reguliavimo būdai ir priemonės pasirinktose užsienio šalyse.

Pagal taikytinus teisės aktus ir jų pobūdį išskirtini tokie du pagrindiniai skolų išieškojimo ne teisme veiklą vykdančių įmonių veiklos teisinio reguliavimo būdai: bendrasis ir specialusis.

II. 1. Bendruoju laikytinas toks teisinio reguliavimo būdas, kai skolų išieškojimą ne teismo tvarka vykdančių įmonių veiklai taikomi bendrieji civilinės teisės aktai (Civilinis kodeksas ir kiti) ir civilinės teisės principai bei kiti privalomosios galios teisės aktai, kurių aiškinimus pateikia teismų praktika. Valstybėse, pasirinkusiose tokį įmonių veiklos teisinio reguliavimo būdą (pavyzdžiui, Lietuvoje ir Čekijoje), nesama specialių teisės aktų, skirtų būtent tokių įmonių veiklai reglamentuoti. Praktikoje tai reiškia, kad, iškilus probleminiams bendrųjų aktų taikymo specifinei skolų išieškojimo veiklai klausimams, aiškius atsakymus galima gauti tik kiekvienu

konkrečiu atveju kreipiantis dėl savo teisių gynimo į teismus ar kitas ginčams spręsti paskirtas institucijas.

II.1.1. Pavyzdžiui, *Lietuvoje* skolų išieškojimą ne teismo tvarka vykdančių Įmonių, kaip ir kitų paslaugas teikiančių įmonių, veiklą reglamentuoja Lietuvos Respublikos civilinio kodekso, Paslaugų įstatymo, Nesąžiningos komercinės veiklos draudimo, Vartotojų teisių apsaugos įstatymo³⁴ ir kitų teisės aktų normos. Lietuvoje kol kas nesama specialių teisės normų, nustatančių reikalavimus tokių įmonių veiklai bei aiškiai apibrėžiančių vartotojų ir skolų išieškotojų teises, pareigas ir tarpusavio santykius. Šioje srityje kilę ginčai sprendžiami bendrosios kompetencijos teismuose, taikant bendrojo pobūdžio teisės aktus ir civilinės teisės principus. Apie Lietuvos teisinį reguliavimą ir pasiūlymus dėl jo tobulinimo žr. detaliau šio tyrimo VI dalyje.

II.1.2. Čekijoje Įmonių veiklai taikomas Čekijos Respublikos civilinis kodeksas. Šioje valstybėje taip pat nesama specialių teisės normų, nustatančių reikalavimus tokių įmonių veiklai bei aiškiai apibrėžiančių vartotojų ir skolų išieškotojų teises, pareigas ir tarpusavio santykius. Tačiau pažymėtina, kad Čekijoje 2011 m. kilo diskusija dėl specialiojo įstatymo sukūrimo. Remiantis CPC tinklo pateikta informacija, Čekija 2011 m. pateikė užklausą kitoms tinklo narėms, nurodydama, kad „Čekijos Respublika svarsto priimti teisės aktus, reguliuojančius vadinamąsias „skolų išieškojimo bendroves“, vykdančias skolų išieškojimą ne teismo tvarka“.

Šiuo metu toks įstatymas dar nėra priimtas ir skolų išieškojimo įmonių ir vartotojų santykiams reguliuoti taikomos bendrosios Civilinio kodekso nuostatos³⁵.

II.2. Specialiuoju laikytinas toks teisinio reguliavimo būdas, kai skolų išieškojimą ne teismo tvarka vykdančių įmonių veikla reglamentuojama specialiais teisės aktais.

Pastaraisiais metais matyti tendencija, kai valstybių, kuriose anksčiau vyravo bendrasis teisinio reguliavimo būdas arba tam tikri minimalūs reikalavimai Įmonių veiklai, įstatymų leidėjai, reaguodami į vartotojų skundus, ėmėsi griežtinti šios verslo srities priežiūrą. Pavyzdžiui, 2012–2014 metais kai kuriose valstybėse buvo priimti nauji specialieji teisės aktai (Latvija (2013), Nyderlandai (2012)) arba iš esmės keisti galioję teisės aktai, papildant juos specialiomis nuostatomis dėl skolų išieškojimo

³⁴ Nauja įstatymo redakcija nuo 2007-03-01: Nr. X-1014, 2007-01-12 // Žin., 2007, Nr. 12-488 (2007-01-30).

³⁵ Pažymėtina, kad vartojimo kreditų srityje nuo 2016 metų Čekijos Respublikoje nustatyti reikalavimai gauti licencijas vartotojams kreditus teikiančioms įmonėms iš Čekijos centrinio banko (ČNB). Reikalavimas, kad finansinį tarpininkavimą vykdančios įmonės (tarp jų ir skolų išieškojimo bendrovės) turėtų gauti licenciją iš Čekijos centrinio banko, įtvirtintas atsižvelgiant į Europos Sąjungos Teisingumo Teismo 2016 m. gruodžio 8 d. sprendimą byloje Nr. C127/15. Analogiška praktika taikoma ir Lietuvoje, kur vartojimo kredito teikimo veikla leidžiama tik įrašius į Viešąjį vartojimo kredito davėjų sąrašą pagal Lietuvos Respublikos vartojimo kredito įstatymą ir jį viešai skelbiant priežiūros institucijos, Lietuvos banko, puslapyje: <https://www.lb.lt/lt/vartojimo-kredito-davejai-1>.

įmonių veiklos (Vokietija (2013), Jungtinė Karalystė (2013), Prancūzija (2014 m. kovo 17 d. buvo priimtas įstatymas Nr. 2014-344 dėl vartotojų teisių (vadinamasis „Loi Hamon“ įstatymas)), kurio tikslas – iš naujo užtikrinti (angl. *reinforce*) vartotojų apsaugą, pasiūlant naujas priemones, skirtas iš naujo subalansuoti jėgų pasiskirstymą vartotojų ir profesionalų santykiuose³⁶.

Toliau tiriant šį teisinio reguliavimo būdą pasirinktose valstybėse, taip pat siekta trumpai apžvelgti, kokie buvo specialiojo teisinio reguliavimo pasirinkimo motyvai užsienio šalyse, kokio lygmens teisės aktuose reglamentuota skolų išieškojimo įmonių veikla, kokia šių teisės aktų struktūra ir kokius pagrindinius klausimus jie reglamentuoja.

II.2.1. Latvijoje 2012 metais parlamentas priėmė Neteisminio skolų išieškojimo įstatymą³⁷, numatydamas, *inter alia*, kreditorių ir skolų išieškojimo paslaugų teikėjų teises ir pareigas skolų išieškojimo ne teismo tvarka procese. Neteisminio skolų išieškojimo įstatymas parlamente buvo priimtas atsižvelgiant į itin didelius vartotojų skundų dėl neteisminio skolų išieškojimo būdų kiekius. Šis įstatymas taikomas kreditoriams ir licencijuotoms neteisminių skolų išieškojimo įmonėms, siekiant užtikrinti teisingą, proporcingą ir pagrįstą skolų išieškojimą iš vartotojų, taip pat užtikrinti sėkmingą skolininko ir skolų išieškotojo dialogą³⁸.

Šį įstatymą sudaro 14 straipsnių, suskirstytų į IV skyrius.

I skyrių sudaro bendrosios nuostatos: sąvokos (1 str.), įstatymo tikslas (2 str.), įstatymo taikymo sritis (3 str.), priežiūros institucija (4 str.).

II skyrius reglamentuoja skolų išieškojimo paslaugų teikėjo veiklą, įtvirtina reikalavimą gauti licenciją (5 str.), bendruosius principus dėl skolų išieškojimo išlaidų atlyginimo (6 str.).

III skyrius vadinasi „Bendravimas (komunikacija) skolų išieškojimo procese“. Šio skyriaus 7–11 straipsniai nustato tokius reikalavimus: skolų išieškotojo pareigą pateikti tikrą ir išsamią informaciją (7 str.), skolininko pareigą bendradarbiauti ir prieštaravimų dėl skolos pareiškimą (8 str.), bendravimo su trečiaisiais asmenimis tvarką (9 str.), reikalavimus bendravimo kultūrai, pvz., bendravimo su agresyviu ir įžeidžiančiu skolininku taisyklės, skolininko nelankymo jo darbo ar gyvenamojoje vietoje be išankstinio sutikimo reikalavimą, draudimą bendrauti su skolininku sekmadieniais, valstybinėmis šventėmis ar tarp 20–9 val. ir kt. (10 str.), detaliau žr. V šio

³⁶ Prancūzijos 2014 m. kovo 17 d. įstatymas Nr. 2014-344 dėl vartotojų teisių (vadinamasis „Loi Hamon“). Prieiga per internetą: <<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000028738036&categorieLien=id>>.

³⁷ Parādu ārpustiesas argūšanas likums (Law on Extrajudicial Recovery of Debt) // Latvijas Vēstnesis [‘Latvian Herald’], 2012, No. 186.

³⁸ Prieiga per internetą: <<http://www.ptac.gov.lv/lv/content/padomi-par-rpustiesas-par-da-atg-anas-procesu>>.

tyrimo dalį. 11 straipsnis įtvirtina, kokias bendravimo priemones skolų išieškotojas gali pasitelkti bendravimui su skolininku.

IV skyrius, susidedantis iš 3 straipsnių, reglamentuoja skolų / skolininkų istorijos duomenų bazes (12 str.), informacijos į jas įtraukimo klausimus (13 str.) ir skolų išieškotojo teisę gauti tam tikrus duomenis iš Gyventojų registro (14 str.).

Remiantis šiuo įstatymu, Latvijos Respublikos ministrų kabinetas išleido įstatymo įgyvendinamuosius teisės aktus: Skolos išieškojimo paslaugų teikėjų licencijavimo taisyklės ir Skolos išieškojimo išlaidų ir nekompensuojamų išlaidų leistinos sumos taisyklės³⁹. Detaliau apie tai žr. III ir IV šio tyrimo skyrius.

II.2.2. Vokietijoje 2013 m. buvo atlikta daugelio teisės aktų, reglamentuojančių įvairias į vartotojus nukreiptas abejotinas verslo praktikas, reforma ir 2013 metų rugšėjo mėnesį buvo priimtas Abejotinų verslo praktikų įstatymas⁴⁰, kuris nuo 2014 m. sugriežtino specialųjį teisinį reguliavimą, skirtą būtent komercine skolų išieškojimo veikla užsiimančioms įmonėms (vok. *Inkassobueros*).

Šiomis įstatymo normomis teisės aktų leidėjas siekė kelių tikslų:

1. pirma, kad skolų išieškojimo teisė suteiktą daugiau teisinio saugumo vartotojams,
2. antra, kad būtų sustiprinti priežiūros institucijų įgaliojimai ir iš rinkos nedelsiant būtų eliminuoti abejotinomis verslo praktikomis užsiimančios žaidėjos, ir
3. trečia, kad sąžiningoms įmonėms būtų aišku, kokio skaidraus ir sąžiningo bendravimo su vartotoju standarto jos turi laikytis, išieškodamos skolas iš vartotojų ne teismo tvarka.

Pažymėtina, kad skolų išieškojimo įmonių veiklai dar iki priimant minimą įstatymą buvo taikomos Teisinių paslaugų teikimo ne teismo tvarka įstatymo nuostatos (vok. *Rechtsdienstleistungsgesetz*⁴¹). Skolų išieškojimas ne teismo tvarka pagal Vokietijos teisės aktus traktuojamas kaip teisinė paslauga, atitinkamai jai taikant visus reikalavimus, keliamus teisinių paslaugų teikėjams, įskaitant privalomą registraciją, veiklos priežiūrą, už paslaugas reikalaujamų įkainių viršutinių ribų patvirtinimą. Teisinių paslaugų teikimo ne teismo tvarka įstatymo 1 straipsnyje numatyta, kad

³⁹ Taisyklių tekstai anglų kalba: „Procedures for the Licensing of Providers of Debt Recovery Services“ ir „Regulations Regarding the Permissible Amount of Expenses for Recovery of a Debt and the Non-reimbursable Expenses“. Prieiga per internetą: <www.vvc.gov.lv.../Cab_Reg_No_61_-_Regarding_the_Permissible_Amount_of_E>.

⁴⁰ Vokietijos 2013 m. spalio 1 d. Abejotinų verslo praktikų įstatymas (vok. *Gesetz gegen unseriöse Geschäftspraktiken*). BGBl I 2013. S.3642.

⁴¹ Vokietijos 2007 m. gruodžio 12 d. Teisinių paslaugų teikimo ne teismo tvarka įstatymas (BGBl. I S. 2840), aktuali redakcija 2017 m. gegužės 12 d. (BGBl. I S. 1121). Prieiga per internetą: <<https://www.gesetze-im-internet.de/rdg/RDG.pdf>>.

įstatymas reglamentuoja teisę teikti teisines paslaugas ne teismo tvarka Vokietijos Federacinėje Respublikoje. Teisinių paslaugų teikimo ne teismo tvarka įstatymo tikslas: padėti apsaugoti teisės ieškančius asmenis, teisę ir teisės sistemą nuo nekvalifikuotas teisines paslaugas teikiančių subjektų. Šio Įstatymo 2 straipsnio 2 dalyje po naujausių pakeitimų aiškiai nurodyta, kad skolų išieškojimas ne teismo tvarka, kai tai vykdoma kaip savarankiška veikla (vok. *Inkassodienstleistung*) – tai teisinė paslauga, kuriai privalomai taikomi šio įstatymo reikalavimai.

Abejotinų verslo praktikų įstatymas, be kita ko, pakeitė kai kurias Teisinių paslaugų teikimo ne teismo tvarka įstatymo nuostatas, išplėtė įmonių registracijos panaikinimo atvejų sąrašą, įtvirtino, kad skolų išieškojimo įmonės, neturinčios galiojančios registracijos, turi nutraukti savo veiklą. Įstatymas taip pat pagerino priežiūros įstaigų galimybes taikyti veiksmingas poveikio priemones, greta registracijos atšaukimo įtvirtindamas tokias papildomas priežiūros įstaigų poveikio priemones kaip galimybė visiškai arba iš dalies apriboti veiklą.

II.2.3. Kitų valstybių patirtis pasirenkant bendrąjį ar specialųjį teisinio reguliavimo būdą

Aptarę pagrindinį šio tyrimo objektą – Latvijos ir Vokietijos teisinį reguliavimą, toliau trumpai pateiksime kai kuriuos pasirinktų valstybių teisinio reguliavimo aspektus, reikšmingus platesniam konteksto suvokimui, neatlikdami detalios ir išsamios viso teisinio reguliavimo analizės.

II.2.3.1. Jungtinėje Karalystėje vienas iš svarbiausių pokyčių, susijusių su komercinių skolų išieškojimu, prasidėjo 1998 metais, kai buvo priimti nauji skolų išieškojimo teisinius santykius reguliuojantys teisės aktai. Naujieji teisės aktai pirmą kartą leido kreditoriams nustatyti palūkanas už neapmokėtas skolas. Vėlesniais šių teisės aktų pakeitimais siekta sustiprinti kreditorių galias, pavyzdžiui, buvo numatyta teisė reikalauti kompensacijos už pavėluotą mokėjimą ar privalomumą padengti kreditoriaus turėtas skolos išieškojimo išlaidas. Buvo išskirta tiek galimybė skolos išieškojimą vykdyti teisiniu keliu, tiek ir nurodyti konkretūs veiksmai, kurie gali būti pradėdant vėluoti atsiskaitymams, tai yra išieškant skolas per skolų išieškojimo įmones (angl. *Debt collection Agencies*). 2013 m. balandžio 1 d. šie teisės aktai buvo pakeisti FCA – *Financial Conduct Authority's* vadovu⁴², kartu inkorporuojant Priemonių priežiūros institucijos vadovą (*PRA Handbook*). FCA įtvirtina skolų išieškojimo įmonėms (ir kreditoriams, užsiimantiems skolų išieškojimu) taikomus konkrečius verslo taisyklių elgesio principus ir standartus bei nustato pagrindines taisykles dėl vartotojų įsiskolinimo, įsipareigojimų nevykdymo ir skolų susigrąžinimo. Atsižvel-

⁴² UK FCA Handbook - Financial Conduct Authority's Handbook of rules and guidance, 2012.

giant į Jungtinės Karalystės bendrosios teisės tradicijas FCA suteiktos pagrindinių teisės aktų paaiškinimo teisės pagal Finansinių paslaugų ir rinkų aktą 2000 (angl. *Financial Services and Markets Act 2000, as amended* (FSMA))⁴³. FCA priimti teisės aktai privalomai skelbiami viešai internete.

II.2.3.2. Nyderlandų Karalystėje 2012 m. liepos 1 d. įsigaliojo Neteisminio išieškojimo išlaidų dydžių aktas (angl. *Dutch Act on the Standardization of Extrajudicial Collection Costs*)⁴⁴. Atsižvelgiant į Neteisminio išieškojimo išlaidų dydžių akto nuostatas, šalyje buvo pakeisti skolų išieškojimo dydžiai, skolų išieškojimo procedūros.

II.2.3.3. Švedijoje nuo 2005 metų galioja Skolos išieškojimo aktas⁴⁵ (angl. *The Debt Recovery Act*), kuris apibrėžia asmenų, išieškančių skolas, įgaliojimus ir įtvirtina privalomą reikalavimą turėti Duomenų inspekcijos tarnybos (angl. *Data Inspection Board*) leidimą šiai veiklai vykdyti bei darbuotoją su teisiniu išsilavinimu, galintį atlikti akte nustatytas veiklas. Duomenų apsaugos inspekcija (patikrų metu) tikrina, ar šių reikalavimų laikomasi ir ar vadovaujamosi profesiniais ir juridinės praktikos standartais. Taip pat nustatyta, jog skolininkui turi likti minimalios pragyvenimo lėšos ir kad skolų išieškojimo įmonės iš vartotojo gali išieškoti tik iš jas viršijančios dalies.

II. 2.3.4. Belgijoje 2002 m. buvo priimtas įstatymas dėl draugiškų vartotojų skolų išieškojimo (angl. *Law on amicable consumer debt collection*), taikytinas tik „draugiškam“, t. y. skolų išieškojimui ne teismo tvarka⁴⁶.

II.2.3.5. Suomijoje skolų išieškojimo ne teismo tvarka veiklą nuo 2009 m. reglamentuoja Skolų išieškojimo aktas⁴⁷. Šiame akte nustatyta, kad jis taikomas skolų išieškojimui, suprantamam kaip veikla, kuria siekiama, kad skolininkas savanoriškai padengtų skolą, neįtraukiant prievartinio vykdymo institucijų.

Antrojo skyriaus apibendrinimas

Pagal taikytinus teisės aktus ir jų pobūdį išskirtini tokie du pagrindiniai skolų išieško-

⁴³ Reader's Guide: An introduction to the Handbook November 2015, FCA, p. 6. Prieiga per internetą: <<https://www.fca.org.uk/publication/handbook/readers-guide.pdf>>.

⁴⁴ Dutch Act on the Standardization of Extrajudicial Collection Costs (In Dutch: Wet ter normering buitengerechtigke incassokosten, or Wik) in 2012.

⁴⁵ Prieiga per internetą: <<http://www.datainspektionen.se/in-english/legislation/the-debt-recovery-act/>>.

⁴⁶ *Steennot R., Van der Elst Ch.* De advocaat en de wet betreffende de minnelijke invordering van schulden van de consument (Advokatas ir draugiško skolų išieškojimo įstatymas) // Financial Law Institute. Working Paper Series. WP 2004-02. Universiteit Gent, 2004.

⁴⁷ Suomijos 1999 m. gegužės 13 d. skolų išieškojimo aktas Nr. 513 (suom. *laki saatavien perinnästä*). Prieiga per internetą: <<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990513>>.

jimo ne teisme veiklą vykdančių įmonių veiklos teisinio reguliavimo būdai: bendrasis ir specialusis.

Pastaraisiais metais matyti tendencija, kai valstybių, kuriose anksčiau vyravo bendrasis teisinio reguliavimo būdas arba tam tikri minimalūs reikalavimai skolų išieškojimo įmonių veiklai, įstatymų leidėjai, reaguodami į vartotojų skundus, ėmėsi griežtinti šios verslo srities priežiūrą. Pavyzdžiui, 2012–2014 metais kai kuriose valstybėse buvo priimti nauji specialieji teisės aktai (Latvija (2013), Nyderlandai (2012)) arba iš esmės keisti galioję teisės aktai, papildant juos specialiomis nuostatomis dėl skolų išieškojimo įmonių veiklos (Prancūzija (2014), Vokietija (2013), Jungtinė Karalystė (2013)).

Specialiojo teisinio reguliavimo pasirinkimą šiose šalyse lėmė bendri pokyčiai Europos Sąjungos teisinėje sistemoje, skiriant vis didesnę dėmesį vartotojų teisių apsaugai, suvokimas, kad pakitusi socioekonominė per didelį išsiskolinimą turinčių gyventojų padėtis daro juos itin pažeidžiamus, didėjantys vartotojų skundų skaičiai nacionaliniuose teismuose ir vartotojų teisių gynimo institucijose bei valstybės institucijų iniciatyva atlikti esamos padėties tyrimai, kurie parodė, kad skolų išieškojimo ne teismo tvarka srityje dažnai susiduriama su vartotojų teisių pažeidimais.

Tose nagrinėtose valstybėse, kuriose buvo pasirinkta skolų išieškojimą ne teismo tvarka reglamentuoti specialiais tam skirtais aktais, esminiai šios veiklos aspektai reglamentuoti aukščiausios galios (įstatymų) teisės aktuose, o smulkesnius techninius klausimus (pvz., konkrečias leistinas išieškotinių sumų ribas, registracijos sąlygas ir pan.) pavesta nustatyti įstatymo įgyvendinamuosiuose teisės aktuose.

Specialiuosiuose teisės aktuose tirtos valstybės reglamentuoja tokius aspektus kaip bendrosios nuostatos, kokios institucijos skiriamos įmonių priežiūrai vykdyti, kokie reikalavimai keliami įmonėms, siekiančioms gauti licenciją, pagrindinius veiklos principus, įskaitant bendruosius principus dėl skolų išieškojimo išlaidų atlyginimo, reikalavimus bendravimui su skolininku skolų išieškojimo procese, reikalavimus informacijai, kuri privalo būti pateikta skolininkui, ir sankcijas už įstatyme nustatytą pareigų nevykdymą.

III. REIKALAVIMAI SKOLŲ IŠIEŠKOJIMĄ NE TEISMO TVARKA VYKLANČIOMS ĮMONĖMS IR JŲ PRIEŽIŪRA

Tais atvejais, kai Įmonės užsiima skolų išieškojimu iš fizinių asmenų – vartotojų, kyla silpnesnės sandorio šalies apsaugos problema. Todėl toliau Tyrime analizuojama, kaip pasirinktose užsienio valstybėse buvo spręsta, ar tokiai Įmonių veiklai turi būti taikomi papildomi reikalavimai lyginant su kitų įmonių veikla, ar ši veikla turi būti reguliuojama, kokie kiti reikalavimai gali būti keliami ir taikomi ir koks jų tikslas. Taip pat tiriama, ar pasirinktose užsienio valstybėse yra paskirtos skolų išieškojimą ne teismo

tvarka atliekančių įmonių priežiūros institucijos, ir jei taip, tai kokie pagrindiniai šių institucijų veiklos principai ir priežiūros kriterijai, kokias sankcijas šios institucijos gali taikyti įmonėms, nesilaikančioms jų veiklai nustatytų reikalavimų.

Lietuvoje verslas suprantamas kaip juridinio ar fizinio asmens veikla, kuriai naudojami ekonominiai ištekliai, kuria siekiama gauti pajamų bei pelno ir už kurią šis asmuo atsako savo turtu⁴⁸. Fiziniais ar juridiniams asmenims, vykdančioms skolų išieškojimą ne teismo tvarka, Lietuvoje taikomos tos pačios teisės normos kaip ir kitiems verslo subjektams: Civiliniame kodekse, Paslaugų įstatyme, Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatyme, Asmens duomenų teisinės apsaugos įstatyme bei kituose bendruosiuose įmonių veiklai reglamentuoti skirtuose teisės aktuose įtvirtintos teisės normos.

Nei privaloma registracija, nei jokie kiti specialūs būtent šia veikla užsiimančioms įmonėms taikomi reikalavimai Lietuvoje nėra nustatyti. Taigi, skolų išieškojimą ne teismo tvarka vykdančioms įmonėms Lietuvoje keliami tokie patys reikalavimai kaip ir bet kurioms kitoms paslaugas teikiančioms įmonėms. Kokia kitų užsienio valstybių patirtis šioje srityje?

III.1. Latvijoje pagal Neteisminio skolų išieškojimo įstatymą⁴⁹ skolų išieškojimo įmonių veikla reguliuojama nuo 2012 metų ir jos turi gauti licenciją, kurią trejų metų laikotarpiui išduoda **Vartotojų teisių apsaugos centras**. Konkrečiai Neteisminio skolų išieškojimo įstatymo 5 straipsnyje yra nustatyta, kad:

1) skolų išieškojimo paslaugų teikėjas turi teisę išieškoti skolą kreditoriaus vardu arba jo pavedimu, jei jis yra užsiregistravęs kaip prekybininkas arba profesinės veiklos vykdytojas ir gavęs specialų leidimą (licenciją) skolos išieškojimui (toliau – specialus leidimas (licencija));

(2) specialų leidimą (licenciją) išduoda Vartotojų teisių apsaugos centras;

(3) šio straipsnio pirmame punkte nurodytas reikalavimas netaikomas prisiekiams advokatams;

(4) Ministrų kabinetas turi nustatyti reikalavimus, kurių turi laikytis skolų išieškojimo paslaugų teikėjas tam, kad gautų specialų leidimą (licenciją), taip pat jos išdavimo, naudojimo, veiklos sustabdymo, perregistravimo ir specialaus leidimo (licencijos) atšaukimo procedūras;

(5) skolų išieškojimo paslaugų teikėjas moka valstybinį mokestį už specialaus leidimo (licencijos) išdavimą ir perregistravimą. Valstybės mokesčio dydį ir jo apmokėjimo tvarką nustato Kabinetas.

Vartotojų teisių apsaugos centras turi teisę laikinai sustabdyti licencijos galiojimą,

⁴⁸ Lietuvos Respublikos turto ir verslo vertinimo pagrindų įstatymo 2 straipsnio 4 dalis.

⁴⁹ Parādu ārputiesas atgūšanas likums (Law on Extrajudicial Recovery of Debt) // Latvijas Vēstnesis ['Latvian Herald'], 2012, No. 186.

atnaujinti licencijos galiojimą ar ją panaikinti.

Vykdamas šį įstatymą 2013 m. sausio 29 d. Latvijos ministrų kabinetas priėmė įstatymo įgyvendinamąjį teisės aktą: Skolos išieškojimo paslaugų teikėjų licencijavimo taisyklės⁵⁰. Šiose taisyklėse nustatyta, kad už šios specialiosios licencijos išdavimą taikomas valstybės mokestis: 3 555 eurų. Kasmetinis licencijos atnaujinimas kainuoja 1 420 eurų.

Taisyklių II skyriaus 9 punkte taip pat įtvirtinti konkretūs aštuoni reikalavimai įmonėms, siekiančioms vykdyti skolų išieškojimo ne teismo tvarka veiklą ir gauti tam reikalingą licenciją:

1) skolų išieškojimo paslaugų teikėjas yra prekybininkas arba fizinis asmuo – ekonominės veiklos vykdytojas, kuriam skolų išieškojimas yra jo profesinė veikla ir iš kurio nebuvo atimta teisė šia veikla verstis skolų išieškojimo srityje;

2) skolų išieškojimo paslaugų teikėjo tarybos ar direktorių valdybos narys arba narys, atstovaujantis šiam teikėjui, nėra praradęs teisės vykdyti komercinę veiklą skolų išieškojimo srityje;

3) skolų išieškojimo paslaugų teikėjas yra užsiregistravęs kaip asmens duomenų tvarkytojas arba turi asmens duomenų apsaugos specialistą pagal įstatymus ir kitus teisės aktus asmens duomenų apsaugos srityje;

4) skolų išieškojimo paslaugų teikėjas sukūrė ir patvirtino skolų išieškojimo paslaugų teikimo vidaus procedūras, nustatančias skolos išieškojimo procedūras, bendravimo su skolininkais tvarką, skolos išieškojimo išlaidų sudedamąsias dalis ir išsamų jų sąrašą;

5) skolų išieškojimo paslaugų teikėjas sukūrė ir patvirtino vartotojų skundų nagrinėjimo procedūras, skirtas užtikrinti, kad gauti vartotojų skundai bus iširti ir atsakymai į juos pateikti laiku;

6) specialiojo leidimo (licencijos) išdavimo dieną Valstybinės mokesčių tarnybos duomenų bazėje nėra informacijos apie skolų išieškojimo paslaugų teikėjo pradelstus mokesťinius įsipareigojimus valstybės biudžetui;

7) skolų išieškojimo paslaugų teikėjo specialus leidimas (licencija) per pastaruosius trejus metus nebuvo atšauktas;

8) skolų išieškojimo paslaugų teikėjas (jei skolos išieškojimo paslaugų teikėjas yra fizinis asmuo) arba bet kuris tarybos ar direktorių valdybos narys ar atstovavimo teisę turintis narys (jeigu skolos išieškojimo paslaugos teikėjas yra prekybininkas)

⁵⁰ Latvijos ministrų kabineto 2013 m. sausio 29 d. nutarimas Nr. 64 „Procedures for the Licensing of Providers of Debt Recovery Services“. Aktualī redakcija nuo 2014 m. sausio 1 d. Prieiga per internetą: <https://www.google.lt/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0ahUKewjE-LqEi9LXAbWI5xoKHTF7B5cQFggxMAA&url=http%3A%2F%2Fwww.vvc.gov.lv%2Fexport%2Fsites%2Fdefault%2Fdocs%2FLRTA%2FCiti%2FCab._Reg._No._64_-_Licensing_of_Providers_of_Debt_Recovery_Services.doc&usq=AOvVaw0UfCzQP3pUyxYBkijF3DDu>.

arba jo darbuotojai, kurių pareigos apima skolų išieškojimą, nėra bausti už tyčinio nusikaltimo padarymą, dėl kurio atsakomybė numatyta Baudžiamojo kodekso IX, X, XII, XIII, XIV, XV, XVI, XVII, XVIII, XIX ar XX skyriuose, išskyrus tuos atvejus, kai teistumas yra išnykęs.

Kaip matyti, šie reikalavimai skolų išieškojimo įmonėms daugiausia yra bendrojo pobūdžio, susiję su jų, kaip paslaugų teikėjų, patikimumu, ir formaliu pasirengimu vykdyti skolų išieškojimo veiklą (turėti pasitvirtintas vidaus darbo taisykles ir pan.). Specialūs reikalavimai įmonių darbuotojų kvalifikacijai (teisinio išsilavinimo, patirties ar pan.) nėra įtvirtinti.

Kaip laikomasi Neteisminio skolų išieškojimo įstatymo reikalavimų, pagal šio įstatymo 4 straipsnio nuostatas, prižiūri tokios institucijos:

- 1) kiek tai susiję su vartotojų teisių apsauga – Vartotojų teisių apsaugos centras;
- 2) kiek tai susiję su fizinių asmenų duomenų apsauga – Duomenų apsaugos inspekcija;
- 3) kitais atvejais – kitos priežiūros ir kontrolės institucijos pagal jų veiklą reguliuojančius teisės aktus.

Vartotojų teisių apsaugos centras, prižiūrėdamas, kaip laikomasi šio įstatymo, turi teisę reikalauti iš skolininkų, kreditorių ar skolų išieškojimo paslaugų teikėjo informacijos, reikalingos jo funkcijoms atlikti, ir nustatyti jos pateikimo terminą. Šio įstatymo 4 straipsnio 3 dalyje įtvirtinta ypatinga Vartotojų teisių apsaugos funkcija: kolektyvinių vartotojų teisių gynimas nuo neteisėtų skolų išieškojimą ne teismo tvarka vykdančių įmonių veiksmų: „*Jei Vartotojų teisių apsaugos centras nustato, kad šio įstatymo nesilaikymas pažeidė ar galėjo pažeisti vartotojų grupių interesus (kolektyvinius vartotojų interesus), jis turi teisę priimti sprendimą, kuriuo kreditorius ar skolų išieškojimo paslaugų teikėjas įpareigojamas nutraukti šio įstatymo pažeidimą arba ištaisyti padarytą pažeidimą ir nustatyti šio nurodymo įvykdymo terminą.*“

Detalios Vartotojų teisių apsaugos centro sprendimų priėmimų ir jų apskundimo procedūros įtvirtintos Vartotojų teisių apsaugos įstatyme ir Nesąžiningos komercinės praktikos draudimo įstatyme.

III.2. Vokietijoje skolų išieškojimą ne teisme vykdančių įmonių veikla įstatyme turi būti registruojama pagal Įstatymo dėl teisinių paslaugų teikimo ne teismo tvarka (vok. *Rechtsdienstleistungsgesetz*)⁵¹ nuostatas. Šis įstatymas įsigaliojo nuo 2008 m. liepos 1 d. ir jame numatyta, kad teisines paslaugas, susijusias su skolų išieškojimu ne teismo tvarka, gali teikti tik įsiregistravę asmenys, turintys tam reikalingų specialių žinių. Nors šis įstatymas nėra skirtas būtent skolų išieškojimą ne teismo tvarka

⁵¹ Rechtsdienstleistungsgesetz vom 12. Dezember 2007 (BGBl. I S. 2840), das zuletzt durch Artikel 6 des Gesetzes vom 12. Mai 2017 (BGBl. I S. 1121) geändert worden ist. Prieiga per internetą: <<https://www.gesetze-im-internet.de/rdg/RDG.pdf>>.

vykdančioms įmonėms, tačiau jis, be kita ko, įtvirtino privalomą registraciją visiems privatiems už atlygį skolų išieškojimo veikla užsiimantiems asmenims (Įstatymo dėl teisinių paslaugų teikimo ne teismo tvarka 6–9 str. ir III skyrius). Prieš registruojant patikrinama, ar subjektas atitinka jam šio įstatymo 12 paragrafe keliamus reikalavimus, pagal kuriuos pagrindinės registracijos sąlygos yra:

- 1) subjekto tinkamumas ir patikimumas,
- 2) teorinė ir praktinė patirtis toje srityje, kurioje ketinama teikti teisines paslaugas, ir
- 3) profesinės atsakomybės draudimas.

Vokietija yra federalinė valstybė, todėl pagal funkcijų tarp federalinės ir konkrečių žemių (vok. *Land*) valdžių pasidalijimą, konkrečias institucijas, kurioms pavesta vykdyti subjektų, teikiančių teisines paslaugas, susijusias su skolų išieškojimu ne teismo tvarka, registraciją, nustato ne federalinė valdžia centralizuotai, o turi nustatyti kiekvienos iš atskirų federalinių žemių Teisingumo administracija (vok. *Landesjustizverwaltung*). Konkrečioje žemėje Teisingumo administracijos funkcijas gali atlikti jos Teisingumo ministerija, atitinkamas už teisingumo sritį atsakingas senatorius arba aukštesniųjų teismų pirmininkai. Šias funkcijas vykdančios institucijos privalo paskirti asmenį (instituciją), kuriam pavedama įgyvendinti Įstatyme dėl teisinių paslaugų teikimo ne teismo tvarka įvardytos kompetentingos institucijos, t. y. institucijos, atsakingos už subjektų, teikiančių teisines paslaugas, susijusias su skolų išieškojimu ne teismo tvarka, registravimą ir priežiūrą, funkcijas. Pagal vykdančią įstatymo nuostatas vėliau nusistovėjusią praktiką šios funkcijos daugelyje žemių buvo patikėtos tam tikriems teismams. Visas kompetentingų institucijų sąrašas yra skelbiama internete specialiai tam sukurtame Teisinių paslaugų registre⁵².

Šiuo metu iš aktualaus Teisinių paslaugų registre pateikiamo už registraciją atsakingų subjektų sąrašo matyti, kad su registracija susiję įgaliojimai visose žemėse suteikti konkrečioms antrosios arba trečiosios instancijos, t. y. aukštesnės arba aukščiausios instancijos teismams (vok. *Landesgericht* arba *Oberlandesgericht*), pvz., mieste-žemėje Berlyne šią funkciją atlieka aukščiausiosios instancijos bendrosios kompetencijos teismas (vok. *Kammergericht Berlin*), Tiuringijos žemėje – antrosios instancijos bendrosios kompetencijos teismas (vok. *Landgericht*), Šiaurės Reino-Vestfalijos žemėje – trys aukščiausiosios instancijos bendrosios kompetencijos teismai (vok. *Oberlandesgericht*), kurių kiekvienas atsakingas už savo veiklos teritoriją⁵³.

⁵² Registro informacija pateikiama internete adresu: http://www.rechtsdienstleistungsregister.de/?button=fragen&sess_clean=1.

⁵³ Berg K. U., Gaub D. Die Registrierung und Aufsicht im Bereich der Inkassodienstleistungen // Finanzierung, Leasing, Factoring, FLF 3/2016, p. 112–116. Prieiga per internetą: http://inkasso.de/sites/default/files/downloads/FLF3_112_116_Berg_Gaub_a.pdf.

Įstatyme dėl teisinių paslaugų teikimo ne teismo tvarka taip pat jau nuo 2008 metų buvo įtvirtinti ir priežiūros įstaigų veiklos principai. Tačiau svarbu pažymėti, kad, Vokietijos įstatymų leidėjo nuomone, praktika parodė, kad šių įstatymo nuostatų nepakako vartotojų interesams užtikrinti ir, atsižvelgus į vis didėjančius vartotojų skundus dėl kai kurių abejotinių skolų išieškojimą ne teismo tvarka vykdančių įmonių veiklos praktikų, buvo būtina sustiprinti šių įmonių veiklos kontrolę ir numatyti daugiau galimybių atšaukti tokių įmonių veiklos registraciją⁵⁴. Atitinkamai 2013 m. buvo atlikta daugelio teisės aktų, reglamentuojančių įvairias į vartotojus nukreiptas abejotinas verslo praktikas, reforma ir 2013 metų rugsėjo mėnesį buvo priimtas Abejotinių verslo praktikų įstatymas⁵⁵, kuris nuo 2014 m. taip pat sugriežtino teisinį reguliavimą, skirtą būtent komercine skolų išieškojimo veikla užsiimančioms įmonėms (vok. *Inkassobueros*).

Abejotinių verslo praktikų įstatymas pakeitė kai kurias Teisinių paslaugų teikimo ne teismo tvarka įstatymo nuostatas, išplėtė įmonių registracijos panaikinimo atvejų sąrašą, įtvirtino, kad skolų išieškojimo įmonės, neturinčios galiojančios registracijos, privalo nutraukti savo veiklą. Abejotinių verslo praktikų įstatymas taip pat pagerino priežiūros įstaigų galimybes taikyti veiksmingas poveikio priemones, greta registracijos atšaukimo įtvirtindamas tokias poveikio priemones kaip galimybė visiškai arba iš dalies apriboti veiklą. Šiais pakeitimais siekta, kad abejotinas verslo praktikas praktikuojančias įmones būtų galima kuo greičiau pašalinti iš rinkos.

Konkrečiai Abejotinių verslo praktikų įstatyme nustatyta, kad Teisinių paslaugų ne teismo tvarka teikimo įstatymas papildytas nauju 13a paragrafu „Priežiūros priemonės“. Pakeitimuose įtvirtinta, kad šio įstatymo laikymąsi prižiūri atitinkama kompetentinga institucija, t. y. ta pati, kuri atsakinga už registraciją, kaip minėta aukščiau: tai konkretūs teismai, kuriems ši kompetencija pavedama konkrečioje žemėje. Šiuo tikslu ji taiko šiame įstatyme nustatytas priemones asmenims, kurie teikia teisines paslaugas, įskaitant skolų išieškojimo įmones. Konkrečiai ji gali taikyti ar keisti poveikio priemones, įtvirtintas įstatymo 10 straipsnio 3 dalies 3 punkte, tai yra kompetentinga institucija gali uždrausti skolų išieškojimo įmonei visiškai ar iš dalies vykdyti veiklą, jei faktinės aplinkybės pagrindžia, kad išnyko įstatyme įtvirtintas registracijos pagrindas ir įmonė žymiai arba ilgą laiką pažeidžia savo pareigas. Įstatymo 13a straipsnio 4 dalyje skolų išieškojimo įmonėms nustatytos bendradarbiavimo su priežiūros institucija pareigos: jei to reikia tam, kad priežiūros institucija galėtų tinkamai atlikti savo užduotis, teisines paslaugas teikiantis asmuo privalo

⁵⁴ Prieiga per internetą: <<http://www.bmju.de/DE/Verbraucherportal/KonsumImAlltag/UnserioeseGeschaeftspraktiken/UnserioeseGeschaeftspraktiken.html>>.

⁵⁵ Vokietijos 2013 m. spalio 1 d. Abejotinių verslo praktikų įstatymas (vok. Gesetz gegen unseriöse Geschäftspraktiken). BGBl I 2013. S.3642.

1) leisti kompetentingai institucijai ir jos vardu veikiančioms asmenims įprastomis darbo valandomis įeiti į verslo patalpas;

2) pateikti peržiūrai reikalingus finansinius dokumentus, sąskaitas, susirašinėjimus, kitus įrašus ir dokumentus, įskaitant tvarkomus elektroniniu būdu;

3) teikti informaciją ir kitokią reikalingą pagalbą.

Asmuo, kuris įpareigotas pateikti tokią informaciją, gali atsisakyti ją suteikti, jei dėl to jam (jam ar jo artimam asmeniui pagal CPK 383 straipsnio 1 dalies 1–3 punktus) gali kilti grėsmė būti patrauktam baudžiamojon ar administracinėn atsakomybėn. Jam ši teisė turi būti išaiškinta. Abejotinų verslo praktikų įstatymu Teisinių paslaugų teikimo ne teismo tvarka įstatymas taip pat buvo papildytas nauju 15b straipsniu „Veikla, neturint registracijos“, sugriežtinančiu sankcijas už įstatymo reikalavimų nesilaikymą: „*Jei teisinės paslaugos teikiamos neturint privalomos ar laikinos registracijos, kompetentinga institucija gali uždrausti toliau vykdyti šią veiklą.*“ Įstatymo 20 straipsnis „Piniginės baudos“ buvo atitinkamai pakeistas, numatant, kad, be kita ko, asmenys, nevykdantys teisėtų priežiūros institucijų nurodymų, teikiantys teisinės paslaugas be joms reikalingos registracijos, teikia klaidinančią ar neišsamią informaciją ar jos išvis neteikia, daro administracinę teisės pažeidimą, už kurį gali būti skiriama bauda iki 50 000 (penkiasdešimt tūkstančių) eurų.

Vokietijos įstatymų leidėjų ketinimas iš esmės sugriežtinti skolų išieškojimo įmonių atsakomybę akivaizdžiai matyti iš to, kad naujuoju teisiniu reguliavimu maksimalios sankcijos dydis buvo padidintas dešimt kartų (pagal ankstesnę įstatymo redakciją, maksimali bauda už įstatymo pažeidimus buvo tik 5000 (penki tūkstančiai) eurų.

Šiuo metu kaip griežčiausias poveikio priemonės, kurias gali taikyti Vokietijoje priežiūros institucijos, paminėtinos: galimybė atšaukti registraciją ir teisė skirti nuo 5 iki 50 tūkst. eurų baudas už įstatymo reikalavimų nesilaikymą.

Kaip tai taikoma praktikoje? Pvz., 2011 m. įmonės *Deutscher Zentral Inkasso GmbH* (DOZ) registraciją atlikusi institucija – Berlyno *Kammergericht* priėmė sprendimą atšaukti šios įmonės registraciją. Kadangi vykdydami šią priežiūros funkciją teismai (kaip matyti iš sąrašo, tai bendrosios kompetencijos teismai) iš esmės veikia kaip tikra administracinė institucija, priimanči administracinio, o ne teisingumo vykdymo pobūdžio sprendimus, tai jų sprendimai dėl priežiūros priemonių / sankcijų taikymo yra skundžiami administraciniais teismams. Šiuo konkrečiu atveju gavęs skundą Berlyno administracinis teismas 2011 m. rugpjūčio 25 d. priėmė sprendimą, kad Berlyno *Kammergericht* registraciją atšaukė neteisėtai. Pasak Berlyno administracinio teismo, Berlyno *Kammergericht* teismo prezidentė, prieš priimdama sprendimą paskirti griežčiausią priežiūros priemonę – registracijos atšaukimą, turėjo patikrinti, ar nesama sąlygų pritaikyti proporcingesnę, mažiau pagrindinę teisę verstis ūkine veikla ribojančią priemonę. Vokietijos mokslo dok-

trinoje šiuo klausimu nurodoma, kad dėl priežiūros priemonių taikymo nesama nusistovėjusios nuoseklios praktikos, kad skirtingos institucijos skirtingai interpretuoja ir taiko teisės nuostatas, ir vienos iškart skiria griežčiausias poveikio priemones, kitos – visuomet tik švelniausias. Keliamas klausimas, kodėl šiuo metu vis dar pasirenkami tokie skirtingi veikimo būdai? Keliamo hipotezė, kad greičiausiai taip yra todėl, jog skolų išieškojimo įmonių priežiūrą bei registraciją atlieka ne tipinės, klasikinės administracinės institucijos, sukurtos būtent išimtinai administracinėms funkcijoms vykdyti, o teisingumą vykdančios institucijos, t. y. teismai, kuriems tokia funkcija nėra būdinga. Juo labiau kad šiuos administracinius klausimus spręsti yra pavesta bendrosios kompetencijos teismams⁵⁶ (o apskundimo tvarka – administraciniams teismams). Akivaizdu, kad tai turėtų kelti problemų, ir praktika rodo, kad tų problemų iš tiesų esama. Tam įtakos turi ir tas faktas, kad šiuo metu Vokietijoje yra 58 registracijos / priežiūros institucijos⁵⁷. Pvz., Bavarijos žemėje už registraciją ir priežiūrą yra atsakingi 24 skirtingi pirmosios (vok. *Amtsgericht*) ir antrosios (vok. *Landesgericht*) instancijos teismai. Tai lemia taikytinos priežiūros praktikos išsklaidymą ir atitinkamai taikymo nevienodumą. Bendrosios kompetencijos teismams trūksta ne tik gilių administracinės teisės žinių, bet ir personalo, kuris dirbtų su šiais klausimais. Atitinkamai jie neturi galimybių atlikti tyrimų, tikrinimų ir efektyvios, skaidrios priežiūros. Taigi nors naujausi teisės aktų pakeitimai suteikė priežiūros institucijoms daugiau galių, galimybę tikrinti, įeiti į patalpas, gauti visą reikalingą informaciją, tačiau, nesant realių pajėgumų tokią priežiūrą vykdyti, įstatymo nuostatos tampa deklaratyvios. Atitinkamai manoma, kad padėtis pagerėtų, jei kiekviena žemė paskirtų tik vieną teismą, atsakingą už registraciją ir priežiūrą. O geriausia būtų paskirti vieną centrinę instituciją, atsakingą už šių įmonių priežiūrą federaliniu ar žemių lygmeniu. Manoma, kad tai užtikrintų priežiūros praktikos nuoseklumą ir taip pat padėtų pasiekti teisiniui reguliavimui iškeltą tikslą – apsaugoti vartotojus ir kitus teisės ieškančius asmenis nuo nekvalifikuotų paslaugų teikėjų. Taip pat tai būtų naudinga ir toms skolų išieškojimo įmonėms, kurios veikia teisėtai, kokybiškai ir profesionaliai, nes tinkama priežiūra atsijotų „juodas avis“, kurios kenkia viso skolų išieškojimo sektoriaus įvaizdžiui⁵⁸.

⁵⁶ Berg K. U., Gaub D. Die Registrierung und Aufsicht im Bereich der Inkassodienstleistungen // Finanzierung, Leasing, Factoring, FLF 3/2016, p. 114. Prieiga per internetą: <http://inkasso.de/sites/default/files/downloads/FLF3_112_116_Berg_Gaub_a.pdf>.

⁵⁷ Registro informacija pateikiama internete adresu: <http://www.rechtsdienstleistungsregister.de/?button=fragen&sess_clean=1>.

⁵⁸ Berg K. U., Gaub D. Die Registrierung und Aufsicht im Bereich der Inkassodienstleistungen // Finanzierung, Leasing, Factoring, FLF 3/2016, p. 114. Prieiga per internetą: <http://inkasso.de/sites/default/files/downloads/FLF3_112_116_Berg_Gaub_a.pdf>.

III.3. Kitų užsienio valstybių patirtis skolų išieškojimo įmonių priežiūros srityje: bendrieji bruožai

Po pagrindinio šio tyrimo objekto – Latvijos ir Vokietijos teisinio reguliavimo ištyrimo – toliau trumpai aptarsime kai kuriuos pasirinktų valstybių teisinio reguliavimo aspektus, reikšmingus platesniam konteksto suvokimui, neatlikdami detalios ir išsamios viso teisinio reguliavimo analizės.

III.3.1. Belgijoje įmonės, norinčios užsiimti skolų išieškojimo ne teismo tvarka veikla (angl. *amicable collection of debts*), turi privalomai registruotis Ekonomikos reikalų ministerijoje (taip pat ir kontrolės institucija). Tai numatyta 2005 m. vasario 17 d. karališkojo dekreto, reglamentuojančio privalomą registraciją ir vartotojų garantijas skolų išieškojimo procese, 4 straipsnyje. Šiame straipsnyje nustatyta, kad negali būti vykdoma jokia skolų išieškojimo ne teismo tvarka veikla prieš tai neužsiregistravus Ekonomikos reikalų ministerijoje. Sąlygas ir reikalavimus tokiai registracijai nustato Karalius (1 dalis). Taip pat numatyta, kad kiekvienas šia veikla užsiimantis subjektas turi turėti pakankamai garantijų, užtikrinančių, kad jis galės atsakyti už finansinius nuostolius, galinčius atsirasti dėl šios profesinės veiklos, taikant profesinės atsakomybės nuostatas. Teigiama, kad privaloma registracija teigiamai paveikė rinką. Kontroliuojančios institucijos duomenimis, ji 2015 m. užregistravo tik 420 vartotojų skundų (o užregistruota iš viso 1 700 000 naujų skolų išieškojimo atvejų), iš kurių ne kiekvienas buvo pagrįstas⁵⁹.

III.3.2. Nyderlanduose licencijavimą atlieka Olandijos vartotojų ir rinkų tarnyba (angl. *Netherlands Authority for Consumers and Markets, ACM*), kuri reguliuoja 56 tūkst. finansinių įstaigų veiklą, tarp ir jų ir skolas išieškančių ne teismo tvarka įmonių veiklą.

Pagal Nyderlandų Vartotojų teisių apsaugos užtikrinimo įstatymą (kaip ir kitų ES šalių narių) Olandijos vartotojų ir rinkos tarnyba (angl. ACM) turi teisę imtis veiksmų prieš potencialiai nesąžiningą vartotojų atžvilgiu komercinę veiklą, nes šis aktas taip pat taikomas skolų išieškojimo įmonėms (ir jų veiklai) bei jų klientams⁶⁰. ACM gali imtis veiksmų, jei vartotojai buvo apgauti ar netiksliai informuoti dėl neteisingos ar neišsamios informacijos apie skolų išieškojimo mokesčius pateikimo. ACM taip pat gali imtis veiksmų, jei skolų išieškojimo įmonių veikla yra agresyvi ir nukreipta prieš vartotojų interesus. Agresyvia praktika gali būti laikoma, jei skolų išieškojimo įmonės daro nepriimtina spaudimą ar teikia neteisėtas pretenzijas. Be to, komercinė praktika

⁵⁹ Prieiga per internetą: <<https://www.tcm.be/en/debt-collection-law/>>.

⁶⁰ Skolų išieškojimo įmonių komercinės praktikos studija. Olandijos vartotojų ir rinkų tarnyba, 2015 m. lapkritis, p. 3. Prieiga per internetą: <<https://www.acm.nl/en/publications/publication/14898/A-study-into-the-commercial-practices-of-debt-collection-agencies/>>.

laikoma nesąžininga, jei skolų išieškojimo agentūros veiksmai pažeidžia profesinio elgesio normas. Tiksliau sakant, jei kreditoriai ar įmonių išieškojimo nariai neveikia pagal savo elgesio kodeksą, laikoma, kad jie taiko nesąžiningas komercines praktikas.

Greta šios bendrosios nesąžiningos veiklos kontrolės, **ACM konkrečiai tiria ir tokius praktikas, kai vartotojai patiria emocinį stresą ir yra finansiškai pažeidžiami būtent dėl skolų išieškojimo įmonių veiklos.** Šiame kontekste ACM išskiria tris pagrindines problemas:

1. Skolų išieškojimo įmonės kelia vartotojams neteisėtus ar negaliojančius / teisiškai nepagrįstus reikalavimus.

2. Skolų išieškojimo įmonės pateikia vartotojams neteisėtai apskaičiuotas išlaidas ir / ar neaiškiai apskaičiuotas išlaidas.

3. Skolų išieškojimo įmonės taiko spaudimą vartotojams netinkamais būdais⁶¹.

2015 m. metinės ataskaitos dalyje, skirtoje būtent skolų išieškojimo veiklai, ACM teigia, kad yra pakankamai įrodymų, patvirtinančių apie šių problemų buvimą ir jų reguliarumą, ir mano, kad šias problemas būtina kuo skubiau spręsti. ACM nuomone, skolų išieškojimo įmonės, Skolų išieškojimo įmonių asociacija (NVI, jungianti 31 skolų išieškojimo įmonę) ir kreditoriai turi žinoti aiškiai savo atsakomybę, kurios teisinės ribos (teisės ir pareigos) apibrėžtos pagal Nyderlandų Vartotojų teisių apsaugos užtikrinimo įstatymą. Pagal šį įstatymą ACM suteikti įgalinimai imtis veiksmų prieš klaidinančią ir agresyvią komercinę praktiką, kurią įmonės (tarp jų ir skolų išieškojimo įmonės) vykdo vartotojų atžvilgiu. Be to, žvelgiant sistemiškai, ACM turi suteiktus įgaliojimus imtis veiksmų siekiant išspręsti visas problemas, kylančias vartotojų gynimo klausimais ir apginti silpnesniąją pusę. Tai ypač aktualu, kai šie klausimai kyla skolų išieškojimo iš vartotojų, kurie yra finansiškai ir teisiškai labiau pažeidžiami, rinkoje. Galiausiai ACM mano, kad ji gali atlikti pagrindinį vartotojų apsaugos vaidmenį visuomenėje, siekiant turėti gerai veikiančią skolų išieškojimo rinką. ACM, remdamasi savo atlikta Skolų išieškojimo įmonių komercinės praktikos studija, nurodė, kad esama pakankamai svarių priežasčių, kodėl nesąžiningai skolų išieškojimo praktikai būtina skirti ypatingą dėmesį ir paskirti visus metus būtent šiai rinkai analizuoti ir tikrinti (kartu su Nyderlandų finansų rinkų institucija (AFM)).

Atliktas Nyderlandų tyrimas atskleidė, kad ACM atliekamos analizės yra vienas iš būdų reguliuoti skolų išieškojimo rinką. Jos siūlomi kylančių problemų sprendimai susiję su informavimu, pasitelkiant Skolų išieškojimo įmonių asociaciją, pvz., rengiami ir publikuojami ACM konsultacijų dokumentai pagal kiekvieną rinkos segmentą, ir vartotojų edukacija, pvz., sukuriant vaizdo edukacinę medžiagą, interneto tinklalapyje paskelbiant informaciją, paprastai aiškinant vartotojams apie

⁶¹ Ten pat, p. 16.

skolinimosi rizikas⁶², bei baudomis už netinkamus veiksmus vartotojų atžvilgiu.

III.3.3. Jungtinės Karalystės Finansinio elgesio tarnyba (angl. *Financial Conduct Authority*⁶³) atlieka tris pagrindines veiklas: vartotojų apsauga, konkurencijos skatinimas ir bendros finansinės rinkos skatinimas (angl. *protecting consumers, promotion competition, enhancing market integrity*). Pagal apimamus sektorius FCA išskiria tokias poveikio sritis: draudimas, investicijų valdymas, pensijos, mažmeninė bankininkystė, mažmeninės investicijos, mažmeninio skolinimo sektorius (angl. *retail lending sector*) ir didmeninės finansų rinkos. Ji taip pat atlieka įmonių, norinčių veikti tam tikrose veiklos srityse, autorizaciją.

Veiklų, kurias norėdamos vykdyti įmonės turi gauti autorizaciją, sąrašas yra pateiktas Reguluojamų veiklų potvarkyje Nr. 11 (angl. *Regulated Activities Order 2001*)⁶⁴. Pagal jį FCA taip pat vykdo skolų išieškojimo įmonių autorizaciją, kai skolos kyla iš vartojimo kreditų, susitarimų samdyti vartotojus bei vartotojų tarpusavio paskolų. Skolų, susidariusių dėl nesumokėtų mokesčių už komunalines paslaugas bei dėl įmonių paskolų, išieškojimui ši autorizacija netaikoma. Atkreiptinas dėmesys, kad leidimą turi gauti visos įmonės, kurios išieško ne savo skolas, t. y. autorizacijos nereikia toms įmonėms, kurios pačios išieško iš savo skolininkų – vartotojų pradelstas skolas.

FCA mažmeninio skolinimosi sektoriuje telkia savo veiklą į vartotojų aptarnavimą (angl. *consumers served*); produktus ir paslaugas (angl. *products and services*); subsektorius – skolinimasis su įkeitimu, skolinimasis be įkeitimo, kredito ir debeto paslaugos (angl. *sub-sectors: secured lending, unsecured lending, credit and debt services*). Vertinant vartotojų skolinių santykių reguliavimą:

- įvertinami kreditoriniai bankiniai (kortelių) įsiskolinimai ir jų panaudojimas (pvz., 40 proc. kreditinių kortelių yra panaudota);
- atliekama paskolų analizė (pvz., 27 proc. namų ūkių turi NT paskolų);
- atsižvelgiama į smulkaus ir vidutinio verslo skolas (Lietuvoje atitinkamo galėtų būti, pvz., individualios įmonės ar veikla pagal verslo liudijimą);
- nustatomi fiksuotų ir apyvartinių sumų vidurkiai skolinant be įkeitimo;
- tarpusavio skolinimasis (angl. *Peer to Peer*) ir t. t.

FCA, be kita ko, analizuoja skolų išieškojimo įmonių veiksmus išieškant skolas iš vartotojų ne teismo tvarka bei kartu bendrai vertina skolinimosi rinką ir būtent vartotojų situaciją joje⁶⁵ (pvz., išaugo 10 procentų per paskutinius metus kreditorinių

⁶² Prieiga per internetą: <<https://www.consuwijzer.nl/>>.

⁶³ Prieiga per internetą: <<https://www.fca.org.uk/about>>.

⁶⁴ Prieiga per internetą: <<https://www.fca.org.uk/firms/authorisation/how-to-apply/activities>>.

⁶⁵ Šaltinis: <<https://www.fca.org.uk/publication/research/retail-lending-sector-overview.pdf>>.

virtotojų įsiskolinimai; namų ūkio vidutinė skola su būsto paskola 55 tūkst. svarų ir pan., 60 procentų suaugusiųjų turi kreditines korteles ir 40 iš jų yra su pradelsimais gražinti). Pastebėtina, kad FCA virtotojų ir skolų išieškojimo reguliavimą supranta ne tik kaip konkrečių normų sukūrimą ir paskelbimą, tačiau ir įvertina įvairius virtotojų apsaugos aspektus (pvz., ar virtotojui teikiama informacija dėl skolų išieškojimo ne teismo tvarka yra pakankamai aiški ir skaidri, kad jis galėtų priimti adekvatų sprendimą ir įvertinti rizikas).

Ši tarnyba, atlikdama nurodytus darbus, tiesiogiai bendradarbiauja su skolas išieškančiomis įmonėmis ir kreditoriais, atlieka detalią analizę ir yra išnaginėjusi apie milijoną anoniminių kredito informacijos ir skolos išieškojimo įmonių įrašų, vykdo kruopščią įmonių pardavimo praktikos ir procesų kontrolę. Kartu glaudžiai bendradarbiauja su Anglijos banku (angl. *England Bank*) ir Rizikos ribojimo reguliavimo tarnyba (angl. *Prudential Regulation Authority*), kurie vertina, pavyzdžiui, riziką, kurią kelia automobilių finansavimo plėtra.

FCA viešai publikuoja reikalavimus skolų išieškojimo įmonėms⁶⁶, taip pat teikia rekomendacijas konkrečioms skolininkų virtotojų grupėms su nuorodomis, į kokius skolinimosi aspektus atsižvelgti ir kur kreiptis pagalbos⁶⁷.

Trečiojo skyriaus apibendrinimas

Tirtose valstybėse, kuriose galioja specialusis teisinio reguliavimo modelis (pavyzdžiui, Vokietija, Latvija, Belgija), skolas išieškančių įmonių veikla yra reguliuojama, taikant reikalavimą registruotis / gauti specialią licenciją.

Ištyrus pasirinktų šalių teisinio reguliavimo praktiką nustatyta, kad nesama vieno modelio / standarto, kokios institucijos turėtų užsiimti skolų išieškojimą iš virtotojų ne teismo tvarka vykdančių įmonių veiklos registracija bei priežiūra.

Nagrinėtose užsienio šalyse skolas išieškančių įmonių veiklos registraciją / priežiūrą paprastai atlieka viena ar kelios iš šių institucijų:

i) virtotojų teisių apsaugos tarnybos (pavyzdžiui, Latvijos, Nyderlandų virtotojų teisių apsaugos tarnybos);

ii) kitos teisingumo institucijos, kurioms pavesta registruoti bei prižiūrėti skolų išieškojimo įmones (pavyzdžiui, Vokietijos žemių teisingumo administracijos ir teismai, Ekonomikos reikalų ministerija Belgijoje);

iii) nesant privalomos specialiai skolų išieškojimo įmonėms skirtos registracijos – bendrą finansinio sektoriaus priežiūrą vykdančios institucijos, kiek tai susiję su

⁶⁶ Prieiga per internetą: <<https://www.fca.org.uk/firms/authorisation/process/debt-collectors>>.

⁶⁷ Prieiga per internetą: <<https://www.fca.org.uk/publication/information-sheets/high-cost-short-term-loans-p2p-01-2017.pdf>>.

skolomis, kylančiomis iš vartojimo kreditų (pavyzdžiui, Jungtinės Karalystės finansinio elgesio tarnyba).

Vokietijos patirtis taip pat parodė, kad nepasiteisino jų pasirinktas kelias patikėti skolų išieškojimo įmonių registraciją ir priežiūrą ne vienai, o daugeliui institucijų, taip sukuriant priežiūros praktikos netolygumą. Taip pat kritikuotinas jų pasirinktas modelis patikėti administracinę priežiūrą bendrosios kompetencijos teismams, nes tai nėra jiems būdinga funkcija. Užsienio valstybių patirtis taip pat rodo, kad vien priimti įstatymo nuostatas nepakanka, jei registracijos ir kontrolės institucijoms nėra skiriama pakankamai lėšų šioms pareigoms vykdyti, nes tokiu atveju priežiūros galimybė yra tik deklaratyvi.

Dėl reikalavimų, keliamų skolų išieškojimo įmonėms, siekiančioms gauti leidimą tokiai veiklai vykdyti, pažymėtina, kad vieno modelio taip pat nėra. Latvijoje ir Vokietijoje pateiktas gan išsamus sąrašas sąlygų, kurias turi atitikti įmonės, siekiančios gauti licenciją skolų išieškojimo veiklai vykdyti. Vokietijoje skolų išieškojimo ne teismo tvarka paslaugos yra laikomos teisinėmis paslaugomis ir jų teikėjams taikomi visi reikalavimai, kurie taikomi ir kitų teisinių paslaugų teikėjams, įskaitant teisę teikti teisines paslaugas. Latvijoje reikalavimai darbuotojams turėti teisinį išsilavinimą ar kitokie kvalifikaciniai reikalavimai nėra nustatyti, įstatyme yra įtvirtinti tik bendrieji patikimumo ir pasirengimo skolų išieškojimo veiklai vykdyti reikalavimai (turėti pasitvirtintus reikiamus procedūras reglamentuojančius dokumentus, neturėti skolų valstybės biudžetui ir pan., t. y. reikalavimai veiklai, o ne asmenims). Latvijoje reikalavimai gauti licenciją nėra taikomi priesaiką davusiems advokatams, t. y. manoma, kad šie asmenys automatiškai laikytini atitinkančiais tuos bendruosius profesinius gebėjimus.

IV. SKOLŲ IŠIEŠKOJIMO IŠLAIDŲ RIBOJIMAI

Skolų išieškojimą ne teismo tvarka vykdančios įmonės užsiima ūkine-komercine veikla ir už savo paslaugas siekia gauti atlygį bei atgauti patirtas išieškojimo išlaidas.

Tyrimo metu nustatyta, kad teisiniame reguliavime išskirtini du pagrindiniai Įmonių išlaidų dydžių ir kitų finansinių ribojimų teisinio reguliavimo būdai: bendrasis ir specialusis.

IV.1. Bendrasis, kai Įmonių patiriamoms išlaidoms, kurias turi apmokėti skolininkai, iš kurių išieškoma ne teismo tvarka, nustatyti / riboti taikomi bendrieji teisės aktai ir principai (CK normos, bendrieji civilinės teisės principai ir suformuotos teismų praktikos taisyklės). Pavyzdžiui, *Lietuvoje* nesama specialių teisės aktų, kurie reglamentuotų Įmonių patiriamų išlaidų, kurias turi apmokėti skolininkai, iš kurių išieškoma ne teismo tvarka, dydžius, nustatymo principus ar ribas. Išieškojimo ribos nustatytos tik antstolių ir notarų atliekamoms išieškojimo paslaugoms. Žr. detaliau VI šio tyrimo dalį.

IV.2. Specialusis, kai Įmonių patiriamos išlaidos, kurias turi apmokėti skolininkai, iš kurių išieškoma ne teismo tvarka, jų dydžiai, nustatymo tvarka ir ribojimai yra nustatytuose specialiuose teisės aktuose. Tyrimo metu tiriant šį būdą pasirinkusių valstybių teisinį reguliavimą, siekta nurodyti, kokio lygmens teisės aktuose reglamentuotas šis klausimas, kaip ir už kokius veiksmus nustatomi konkretūs įkainiai bei kokie kiti finansiniai ribojimai taikomi.

IV.2.1. Latvijoje Neteisminio skolų išieškojimo įstatymas⁶⁸ riboja skolų atlygintinių išieškojimo išlaidų ribas. Neteisminio skolų išieškojimo įstatymo 6 straipsnyje nustatyta, kad:

1. skolininkas turi pareigą padengti skolos išieškojimo paslaugų teikėjo patiriamas išlaidas dėl skolos išieškojimo, jei to reikalaujama, ir nėra ginčo dėl skolos egzistavimo;
2. išlaidos dėl skolos išieškojimo turi būti proporcingos ir objektyviai pagrįstos. Išlaidos dėl skolos išieškojimo laikomos proporcingomis, jei jos atitinka sumas, leidžiamas reikalauti už skolos išieškojimą, nustatytus Ministrų kabineto (išskyrus tas išlaidas, kurias Ministrų kabinetas pripažino kaip neatlygintinas);
3. Ministrų kabinetas nustato leistiną skolos išieškojimo išlaidų ir neatlygintinių išlaidų sumą.

Vykdamas Neteisminio skolų išieškojimo įstatymo nuostatas Latvijos ministrų kabinetas priėmė Leistinių skolos išieškojimo išlaidų sumų ir nekompensuojamų išlaidų taisykles (angl. *Regulations Regarding the Permissible Amount of Expenses for Recovery of a Debt and the Non-reimbursable Expenses*⁶⁹), kurios galioja nuo 2013 m. vasario 1 d.

Taisyklėse įtvirtinti imperatyvūs nurodymai, kiek ir už kokius veiksmus įmonės turi teisę reikalauti skolos išieškojimo išlaidų padengimo iš skolininko – vartotojo, pvz., neleidžiama reikalauti daugiau kaip 7 eurų už rašytinį reikalavimo sumokėti skolą parengimą ir įteikimą (2.1 str.).

Iš viso Skolos išieškojimo išlaidų ir nekompensuojamų išlaidų leistinių sumų taisykles sudaro keturi straipsniai. Pirmasis apibrėžia šių taisyklių objektą: kad jos nustato leistinas skolos išieškojimo išlaidas ir nekompensuotinas išlaidas, o ketvirtasis nustato Taisyklių įsigaliojimo tvarką.

⁶⁸ Parādu ārpuitiesas atgūšanas likums (Law on Extrajudicial Recovery of Debt) // Latvijas Vēstnesis [‘Latvian Herald’], 2012, No. 186, 2 str.

⁶⁹ Taisyklių tekstai anglų kalba: „Regulations Regarding the Permissible Amount of Expenses for Recovery of a Debt and the Non-reimbursable Expenses“. Prieiga per internetą: <www.vvc.gov.lv/.../Cab_Reg_No_61_-_Regarding_the_Permissible_Amount_of_E> [aktuali redakcija nuo 2013 m. spalio 29 d.].

Antrajame straipsnyje įtvirtintos konkrečios leistinos išieškoti sumos už skolos išieškojimo procesą:

2. „Skolos išieškojimo paslaugų teikėjas turi teisę reikalauti iš skolininko, kad jis atlygintų pagrįstas skolos išieškojimo išlaidas, kurios atitinka toliau nurodytą leistiną sumą:

2.1. už rašytinio pranešimo skolininkui, kuriame pateikiama informacija apie skolos egzistavimą ir kvietimas savanoriškai vykdyti uždelstas mokėjimo prievoles, parengimą ir įteikimą, taip pat už veiksmus, kurių reikia, norint sužinoti faktinę skolininko kontaktinę informaciją, jei su skolininku nepavyko susisiekti – iš viso ne daugiau kaip 7 eurai;

2.2. už kitas papildomas skolos išieškojimo veiklas – iš viso ne daugiau kaip 10 eurų skolos išieškojimo procese, kol skolininkas neįvykdo savo įsipareigojimų skolos išieškojimo paslaugų teikėjui ar kreditoriui.“

Taip pat šiose taisyklėse pateiktas sąrašas veiklų, už kurias skolų išieškojimo įmonė negali reikalauti atlygio iš vartotojo. Konkrečiai 3 straipsnis numato, kad išlaidos, atsiradusios skolų išieškojimo paslaugų teikėjui vykdant šias skolos išieškojimo veiklas, laikytinos neatgautinomis skolų išieškojimo išlaidomis:

1. „bendravimas su skolininku, neatitinkantis įstatymo „Dėl neteisminio skolų išieškojimo“ reikalavimų;
2. bendravimas su skolininku per skolos išieškojimo paslaugų teikėjo nustatytą laikotarpį prieštaravimams dėl skolos egzistavimo, jos dydžio ir mokėjimo termino pareikšti po to, kai buvo išsiųstas šių taisyklių 2.1 poskirsnyje nurodytas rašytinis pranešimas;
3. raštiškas priminimas skolininkui apie skolos buvimą, kuris siunčiamas dažniau nei vieną kartą per 14 dienų arba daugiau kaip tris kartus per skolų išieškojimo procesą⁷⁰;
4. veikla, atlikta po to, kai skolų išieškojimo paslaugų teikėjas arba kreditorius gavo mokėjimus, kuriais skolininkas padengė skolą, išskyrus tuos atvejus, kai skolininkas sumokėjo skolą iki skolos išieškojimo veikla pasiekė skolininką, o skolos išieškotojas jau buvo atlikęs tą veiklą prieš jam gaunant mokėjimą;
5. veikla, kuri nelaikoma objektyviai būtina ir pagrįsta skolų išieškojimui, taip pat veiksmai, kurie turi būti pripažinti nesąžininga komercine veikla pagal Nesąžiningos komercinės praktikos draudimo įstatymą“.

Šiomis taisyklėmis siekiama pagerinti vartotojų teisių apsaugą skolų išieškojimo

⁷⁰ Atkreiptinas dėmesys, kad oficialiame Taisyklių vertime į anglų kalbą Vyriausybės tinklalapyje 3.3 punktas išverstas klaidingai, t. y. anglų kalba nurodoma: „3.3. a written reminder to the debtor regarding existence of a debt, which is **sent not more than once in 14 days** or **not more** than three times during the debt recovery proceedings“, t. y. nurodoma, kad neatlygintinos išlaidos, kai raštas siunčiamas *ne dažniau* kaip kartą per 14 d. *ir ne dažniau* kaip tris kartus <...>, o turi būti priešingai, „dažniau“, kaip matyti iš originalaus teisės akto teksto latvių kalba: <https://likumi.lv/doc.php?id=254472>

sirtyje, kad vartotojui būtų aišku, kokias išlaidas jis privalo atlyginti skolos išieškojimo procese, ir kartu sumažinti išlaidas, patiriamas dėl skolos išieškojimo ne teismo tvarka.

IV.2.2. Vokietijoje nuo 2013 m. spalio visoms registruotoms skolų išieškojimo ne teismo tvarka įmonėms galioja vienodos ir aiškios taisyklės dėl skolų išieškojimo procese atlygintinų sumų dydžių. Dydziai susieti su Advokatų atlyginimų įstatymu (vok. *Rechtsanwaltsvergütungsgesetz*)⁷¹, nustatant advokatams aiškiai nurodytas konkrečias viršutines įmokų už konkrečius teisinius veiksmus „lubas“. Įvykdžius 2013 metų teisinę reformą, buvo nustatyti visiems vienodi skolų išieškojimo įkainiai, kurie viešai paskelbti, taip sukuriant skaidrumą skolų išieškojimo rinkoje. Konkrečiai skolų išieškojimo išlaidos, kurias įmonės turi teisę reikalauti, kad atlygintų skolininkas, skaičiuojamos pagal vadinamąją ginčo sumą (vok. *Streitwert*), taip pat neapmokėtos sąskaitos dydį. Advokatų atlyginimų įstatymo priede yra pateikta atlygintinų dydžių lentelė⁷², kur minimalus mokestis yra 15 eurų.

Gerosios praktikos pavyzdžiai, Vokietija (1)

Ginčo vertė iki ... €	Mokestis ... €	Ginčo vertė iki ... €	Mokestis ... €
500	45,00	50 000	1 163,00
1 000	80,00	65 000	1 248,00
1 500	115,00	80 000	1 333,00
2 000	150,00	95 000	1 418,00
3 000	201,00	110 000	1 503,00
....
35 000	938,00	440 000	2 973,00
40 000	1 013,00	470 000	3 093,00
45 000	1 088,00	500 000	3 213,00

Priklausomai nuo to, kokia veikla vykdoma, gali būti taikomas visas, padidintas arba dalinis mokestis (vadinamasis mokesčio koeficientas, vok. *Gebührensatz*). Advokatų atlyginimų įstatymo priede pateiktas išsamus veiksmų sąrašas su jiems priskirtu mokesčio koeficientu. Pavyzdžiui, už neteisminę advokato veiklą nustatytas mokesčio koeficientas svyruoja nuo 0,5 iki 2,5. Pagal lentelę vidutiniškai už neteisminius veiksmus advokatas gali reikalauti 1,3 mokesčio koeficiento, didesnis galimas tik sudėtingais kompleksiniais atvejais. Vadinas, ne didesnę nei tokią sumą gali reikalauti atlyginti skolų išieškojimo įmonė, išieškanti skolas ne teismo tvarka.

Gerosios praktikos pavyzdžiai, Vokietija (2)

⁷¹ Prieiga per internetą: <<http://www.gesetze-im-internet.de/rvg/index.html>>.

⁷² Prieiga per internetą: <<http://www.gesetze-im-internet.de/rvg/BJNR078800004.html#BJNR078800004BJNG000200000>>. Priedas Nr. 2 (prie § 13 dalis 1, sakiny 3) (šaltinis: BGBl. I 2013, 2703).

Konkretus Vokietijos Advokatų atlyginimo įstatymų apskaičiavimo tvarkos pavyzdys: skolininkas vartotojas turi sumokėti kreditoriui 2500,01 EUR ir gauna įspėjimą iš skolų išieškojimo įmonės su reikalavimu nedelsiant padengti skolą. Taikant mokesčio koeficientą 1,3 skolininkas turėtų sumokėti įmoką, kuri priskaičiuojama už ginčo vertę iki 3000 EUR (taigi, $1,3 \times 201 \text{ EUR}$ (pagal aukščiau pateiktą 2 priedo lentelę) = 261,30 EUR (neto).

Greta šių išlaidų, skolų išieškojimo bendrovė taip pat gali reikalauti papildomo mokesčio už pašto ir telekomunikacijų išlaidas, kuris sudaro 20 proc. nuo apskaičiuotos bendros neto sumos, bet ne didesnis nei 20 EUR (+PVM). Pagal Vokietijos civilinio kodekso 280 ir 286 straipsnius, visas šias su skolos išieškojimu susijusias išlaidas privalo padengti skolininkas, laiku nepadengęs savo skolinio įsipareigojimo. Be šių mokesčių, iš esmės jokių kitų papildomų mokėjimų iš vartotojo reikalauti negalima. Į tokių neatlygintinių išlaidų sąrašą patektų, pavyzdžiui, informacijos rinkimo išlaidos, kliento sąskaitos vedimo išlaidos ir pan.

2015 metais Vokietijos vartotojų teisių centrai įvertino 1400 skolų išieškojimo įmonių atliktų procedūrų, siekdami patikrinti, kaip įmonės laikosi 2014 m. lapkričio 1 d. įsigaliojusio Abejotinų verslo praktikų įstatymo reikalavimų. Taip pat buvo analizuota ir tai, kokio dydžio skolų išieškojimo mokesčiai realiai buvo pateikti skolininkams apmokėti už skolos išieškojimą ne teismo tvarka. Įstatymo leidėjas, susiedamas skolų išieškojimo dydžius su advokatų imamais įkainiais, siekė užtikrinti advokatų ir skolų išieškojimo įmonių teikiamų paslaugų vienodą traktavimą. Tačiau vartotojų centrų 2015 m. gauta informacija parodė, kad praktikoje skolų išieškojimą ne teismo tvarka vykdančios įmonės taiko kur kas didesnius mokesčius nei nustatyta bei papildomai reikalauja apmokėti už įvairius kitus, Įstatyme nenurodytus veiksmus, pavyzdžiui, sąskaitos vedimo mokesčius, nepagrįstos ir nereikalingos informacijos rinkimo mokesčius ir pan.

Taigi nors Įstatymu dėl abejotinų verslo praktikų buvo siekiama apriboti skolų išieškojimo įmonių atlygių dydžius, pasirodė, kad praktikoje tai nedavė didelio pozityvaus efekto. Rinkos tyrimas parodė, kad įstatymo nuostatas nemaža dalis skolų išieškojimo bendrovių taikė klaidingai, siekdamos sau naudingų komercinių tikslų. Vartotojų centrų nuomone, įstatymas tik išimtiniais atvejais leido imti padidintą tarifą už neteisminį skolos išieškojimą, tačiau padidintų tarifų taikymas tapo ne išimtimi, o taisykle. Kai kuriais atvejais buvo reikalaujama ne standartinės 1,3, o 3,8 mokesčio normos. Taip pat nustatyta, kad vartotojai nepagrįstai apsunkinami, reikalaujant sumų už veiksmus, kurie pagal įstatymą neturėjo būti atliekami⁷³.

Be to, praktikoje pradėti taikyti ir tokie vartotojų teisių apsunkinimai kaip dvigubas išieškojimo išlaidų generavimas, samdant greta tiek skolų išieškojimo įmonę,

⁷³ INKASSOKOSTEN IM VISIER. Eine Untersuchung der Verbraucherzentralen im Rahmen des Projekts Wirtschaftlicher Verbraucherschutz. 15. Dezember 2016. Prieiga per internetą: <<http://www.verbraucherzentrale-niedersachsen.de/ueberhoehte-inkassokosten>>.

ties skolų išieškojimu užsiimančių advokatų, nesant tam jokio teisinio būtinumo. Taip pat nustatyta, kad vartotojams siūloma pasirašyti „išsimokėjimo dalimis“ sutartis, tačiau už tai vėlgi imamas papildomas, iš esmės tokio paties dydžio kaip ir įstatymo leistinas už visą išieškojimą, mokestis.

Vokietijos vartotojų centrai padarė išvadą, kad būtinos papildomos, griežtesnės įstatyme įtvirtintos priemonės, siekiant užkirsti kelią abejotinoms neteisminio skolų išieškojimo verslo praktikoms ir apsaugoti vartotojus nuo skolų išieškojimo įmonių piktnaudžiavimo. Taigi įkainių už skolos išieškojimą susiejimas su advokatų įkainiais sukėlė įvairių neaiškumų ir paskatino įmones ieškoti kelių teisiniu reguliavimui interpretuoti joms naudinga linkme. Todėl vis dar išlieka poreikis naujai sureguliuoti skolų išieškojimo ne teismo tvarka įkainius⁷⁴.

IV.2.3. Kitų valstybių patirtis dėl skolų išieškojimo išlaidų ribojimo

IV.2.3.1. Nyderlanduose Neteisminio išieškojimo išlaidų dydžių aktas⁷⁵ nustato išieškotojams tokias skolų išieškojimo išlaidų dydžių ribas: už skolos išieškojimą galima reikalauti atlyginti pagrįstas sumas, kurių minimali riba yra 40 eurų, o maksimali riba – 6 775 eurų.

Skolas išieškančios įmonės negali iš vartotojų reikalauti atlyginti kitokių nei nustatytų (pvz., šaukimo į teismą, raginimo, dokumentų parengimo ir registravimo) išlaidų.

Taip pat įtvirtinta tokia skolų išieškojimo išlaidų dydžių nustatymo sistema: išieškojimo išlaidų dydžiai standartizuoti ir nustatyti maksimalūs išieškojimo išlaidų dydžiai procentine išraiška (nuo 15 proc., bet ne mažiau kaip 40 eurų, iki 0,5 proc.), pritaikant vadinamąjį laipsninio skaičiavimo (angl. *Stepped-pricing*) metodą, žr. lentelę:

Skolų išieškojimo įmonės negalėjo iš vartotojų reikalauti padengti tokių išlaidų kaip kvietimo įteikimo, raginimų siuntimo, registracijos išlaidas ar dokumentavimo išlaidas⁷⁶. Šios normos įsigaliojo tik tiems kreditoriniams reikalavimams, kurie tapo privalomi po šio akto įvedimo, tai yra nuo 2012 m. liepos 1 d. Pridėtinės vertės mokestis (PVM) standartiškai neįskaičiuojamas į skolos išieškojimo kainos sumą, taip pat kai kurios veiklos yra atleistos nuo apmokestinimo, tačiau PVM gali būti įskaičiuojamas, kai skola perduodama skolų išieškojimo įmonei. Palūkanos skaičiuojamos kaip metinės ir gali būti pridėdamos prie pirminės išieškomos vartotojo skolos, o jei sutartyje nėra nieko užsiminta apie palūkanas, tuomet gali būti pritaikomas

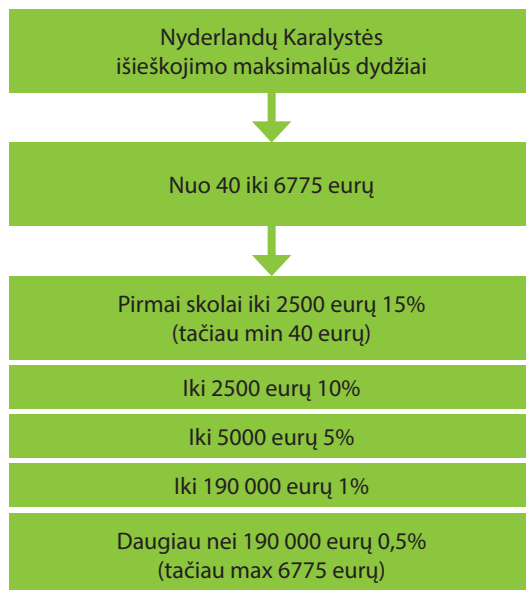
⁷⁴ Ten pat.

⁷⁵ Dutch Act on the Standardization of Extrajudicial Collection Costs (In Dutch: Wet ter normering buitengerechtigelike incassokosten, or Wik) in 2012.

⁷⁶ A study into the commercial practices of debt collection agencies The Netherlands Authority for Consumers and Markets November, 2015, p. 6.

Gerosios praktikos pavyzdžiai, Nyderlandai

Nyderlandų skolų išieškojimo išlaidos (angl. Stepped pricing system)



standartinis vidutinių palūkanų dydis.

Skolą nedelsiant galima išieškoti, kai tik pasibaigia numatytas mokėjimo terminas ir vartotojui išsiuntus pranešimą, kuriame vartotojui nurodoma 14 dienų terminas skolai padengti. Nustatytas 14 dienų skolų išieškojimo įmonių informavimo terminas vartotojams sudaro galimybes iš anksto būti perspėtiems dėl galimų skolas išieškančių įmonių veiksmų. Šie pakeitimai lėmė, jog paslaugų ar prekių įmonės pačios pradėjo užsiimti skolų išieškojimu ir apie 20–30 proc. iš skolų išieškojimo įmonių rinkos buvo perkelta į paslaugas ar prekes tiekiančios įmonės ir jų skolų išieškojimo departamentus.

Aukščiau minimas rinkos persidalijimas lėmė, kad paslaugas ar prekes parduodančios įmonės peržvelgė savo pardavimų ir rinkodaros strategijas, siekdamos sumažinti skolų nemokančių klientų skaičiaus didėjimą juos aiškiau ir detaliau informuojant ir atitinkamai išmokant personalą suteikti aiškiai visą reikiamą klientui informaciją. Taip pat buvo pastebėtas žymus bendras šios rinkos augimas Nyderlanduose, ypač telekomunikacijos, energijos ir finansinių paslaugų sektoriuose.

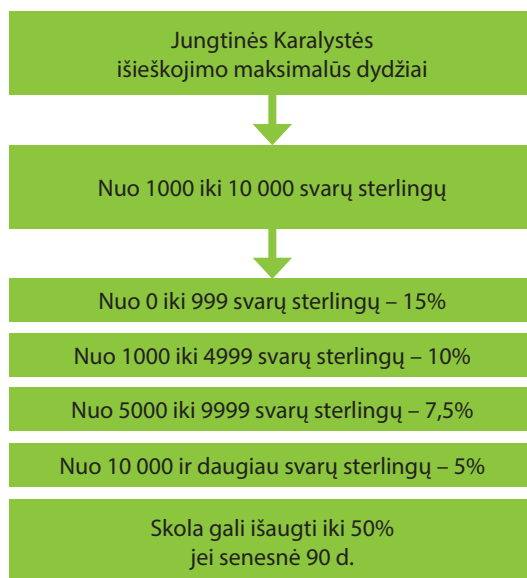
Atkreiptas dėmesys ir į tokius įtakos turinčius veiksmus kaip teisiniu keliu išieškojimų išlaidų padidinimas. Šis pakeitimas sąlygojo Olandijoje ne teismo keliu išieškomų skolų rinkos padidėjimą. Taip pat buvo priimtos normos dėl informavimo ir viešinimo apie vartotojų teises skolų išieškojimo procese. Kol skolų išieškojimo

įmonės buvo neįpareigosos vykdyti šių reikalavimų, jos tai darė kur kas vangiau. Priėmus pakeitimus, įgyvendinant ir užtikrinant viešąjį interesą vartotojų teisių gynimo srityje, žymiai padaugėjo ir informacijos sklaidos apie vartotojų teises komunikacijos projektų⁷⁷.

IV.2.3.2. Jungtinėje Karalystėje skolų išieškojimo įmonių veikla yra reguliuojama valstybės. Šios įmonės negali nustatyti didesnio nei 8 proc. nuo skolos sumos išieškojimo išlaidų dydžio⁷⁸. Minimali atlygintinų išieškojimo išlaidų suma: 15 svarų su PVM (toliau – £). Detaliau įmokų dydžiai pateikiami lentelėje.

Gerosios praktikos pavyzdžiai, Jungtinė Karalystė – skolų išieškojimo dydžiai

IV.2.3.3. Belgijoje įstatymas numato, kad draudžiama reikalauti, jog vartotojas



atlygintų bet kokias skolos išieškojimo išlaidas, išskyrus tas, dėl kurių buvo susitarta pagrindinėje sutartyje (iš kurios kilo skola), kad jas reikės atlyginti nevykdant sutartinių įsipareigojimų (5 straipsnis).

Ketvirtojo skyriaus apibendrinimas

⁷⁷ A study into the commercial practices of debt collection agencies The Netherlands Authority for Consumers and Markets November 2015, p. 6.

⁷⁸ Kituose šaltiniuose nurodoma 9 proc. Prieiga per internetą: <<https://ecollect.org/wiki/uk-debt-collection>; <http://creditcollections.co.uk/debt-collection-charges.html>>.

Darytina išvada, kad nagrinėtose užsienio šalyse, pasirinkusiose specialųjų skolų išieškojimo įmonių veiklos teisinį reguliavimą, paprastai pasirenkamas toks mokėjimų už skolų išieškojimą modelis, pagal kurį arba patvirtinamos konkrečios įmokų (minimalių ir maksimalių, absoliučia arba procentine išraiška) dydžių lentelės (Latvija, Nyderlandai), arba nustatomos viršutinės šių dydžių ribos, susiejant jas su panašių profesijų atstovų gaunamais atlygiais (Vokietija), arba nustatoma, kad vartotojai privalo atlyginti tik tokias skolų išieškojimo ne teismo tvarka išlaidas, dėl kurių buvo susitarta pagrindinėje sutartyje, iš kurios kilo vėlesnis reikalavimas padengti skolą (Belgijoje).

Vokietijos vartotojų centrų 2015 atliktas išsamus tyrimas parodė, kad praktikoje skolų išieškojimą ne teismo tvarka vykdančios įmonės taiko kur kas didesnius mokesčius nei nustatyta įstatyme bei papildomai reikalauja apmokėti už įvairius kitus, įstatyme nenurodytus veiksmus, pavyzdžiui, sąskaitos vedimo mokesčius, nepagrįstos ir nereikalingos informacijos rinkimo mokesčius ir pan. Taigi nors Vokietijos įstatymu dėl abejotinų verslo praktikų buvo siekiama apriboti skolų išieškojimo įmonių atlygių dydžius, pasirodė, kad praktikoje tai nedavė didelio pozityvaus efekto ir todėl Vokietijoje numatoma toliau tobulinti esamą teisinį reguliavimą.

Latvijoje nustatyti konkretūs išlaidų dydžiai (absoliučia, o ne procentine išraiška) už atlygintinus veiksmus skolų išieškojimo procese ir pateiktas sąrašas veiksmų, už kuriuos skolų išieškojimo paslaugų teikėjai neturi teisės imti atlygio.

V. VARTOTOJO TEISĖ Į INFORMACIJĄ IR KITI SKOLININKO TEISIŲ UŽTIKRINIMO BŪDAI IŠIEŠKANT SKOLAS NE TEISMO TVARKA

Atsižvelgiant į tai, kad būtina ginti vartotojų kaip silpnesnės šalies interesus, greta skolininkų atlygintinų skolų išieškojimo išlaidų ribojimo, įvairiose valstybėse įtvirtinti ir kiti skolininkų teisių užtikrinimo būdai.

Pirmasis iš jų yra užtikrinti klasikinę vartotojų teisę – vartotojo teisę į informaciją.

V.1. Vartotojo teisė į informaciją skolų išieškojimo ne teismo tvarka procese

Vartotojo teisė į informaciją yra viena pagrindinių klasikinių vartotojų teisių, kurios įgyvendinimas yra svarbus ne tik vartotojų apsaugos, bet ir efektyvios konkurencijos aspektu. Vartotojo teisės į informaciją įgyvendinimo užtikrinimas yra vienas kertinių vartotojų apsaugos tikslų Europos Sąjungos vartotojų apsaugos politikoje ir teisiniame reguliavime. Pradedant nuo pirmosios Europos Komisijos 1975 m. parengtos Europos Ekonominės Bendrijos preliminarios programos dėl vartotojų apsaugos ir informacijos

teikimo politikos⁷⁹ ir iki šių dienų šis klausimas vis dar ne mažiau aktualus tiek ES, tiek nacionaliniu lygiu⁸⁰. Tačiau ES teisėje nesama atskiro reguliavimo, skirto būtent vartotojų teisei į informaciją skolų išieškojimo ne teismo tvarka procese užtikrinti. Diskusija apie tai, ar toks reguliavimas reikalingas ir ar nepakanka bendrosios teisės į informaciją įgyvendinimo pagal kitus vartotojų teisių apsaugai skirtus teisės aktus, yra reikalinga. Detaliau žr. apie tai VI tyrimo dalį. O prieš tai apžvelgsime, kokie teisės į informaciją aspektai, skirti vartotojų apsaugai, yra įtvirtinti pasirinktų užsienio valstybių teisiniame reguliavime.

V.1.1. Latvijoje iki 2012 metų informacijos teikimas vartotojui skolų išieškojimo ne teismo tvarka procese nebuvo reglamentuotas. Įsigaliojus Neteisminio skolų išieškojimo įstatymui, šios teisės įgyvendinimui (kartu su bendradarbiavimo pareigas) reglamentuoti skirtas III skyrius.

III skyriaus 7 straipsnis nustato pareigą teikti tikslią ir išsamią informaciją skolininkui:

Kreditorius arba skolos išieškojimo paslaugų teikėjas, pradėdamas skolų išieškojimą, raštu praneša skolininkui apie skolos buvimą ir pakviečia jį savanoriškai vykdyti pradelstus mokėjimo įsipareigojimus. Šiame pranešime pateikiama tokia informacija:

1) dėl kreditoriaus – jei tai juridinis asmuo: įmonės pavadinimas (vardas), registracijos numeris, adresas, telefono numeris, elektroninio pašto adresas ir kita kontaktinė informacija; dėl kreditoriaus – fizinio asmens – vardas, pavardė, asmens kodas, adresas, telefono numeris, elektroninio pašto adresas ir kita kontaktinė informacija;

2) dėl skolų išieškojimo paslaugų teikėjo – juridinio asmens – įmonės pavadinimas (vardas), registracijos numeris, specialaus leidimo (licencijos) numeris, adresas, telefono numeris, elektroninio pašto adresas ir kita kontaktinė informacija; dėl skolos išieškojimo paslaugų teikėjo – fizinio asmens – vardas, pavardė, asmens kodas, specialus leidimo (licencijos) numeris, adresas, telefono numeris, elektroninio pašto adresas ir kita kontaktinė informacija;

3) kokiais teisiniais pagrindais skolos išieškojimo paslaugos teikėjas įgijo teisę išieškoti skolą – sandorio rūšis ir sandorio sudarymo data;

4) kreditoriaus reikalavimo teisinis pagrindas – kreditoriaus ir skolininko sudaryto sandorio tipas, sandorio sudarymo data ir sandorio dalykas;

5) skolos suma, įskaitant pagrindinės skolos sumą, palūkanas už pinigų sumos ar kito išieškomo turto naudojimą, sutartinius arba teisėtus palūkanų dydžius ir baudų dydį;

⁷⁹ Preliminary programme of the European Economic Community for a consumer protection and information policy. Official Journal. C 092, 1975, p. 2–16.

⁸⁰ *Bublienė D.* Vartotojų teisė į informaciją pagal naująjį Vartotojų teisių direktyvos pasiūlymą: žingsnis pirmyn? // *Jurisprudencija*, 2011, Nr. 18(4), p. 1594.

6) skolos išieškojimo išlaidos (jei yra);

7) skolos grąžinimo tvarka ir terminas;

8) informacija apie galimybę pareikšti pagrįstus raštiškus prieštaravimus dėl skolos buvimo, jos sumos ir mokėjimo termino, nurodant, kad tai galima padaryti per ne mažiau kaip 21 dieną nuo pranešimo gavimo dienos.

Jeigu kreditorius arba skolos išieškojimo paslaugų teikėjas siunčia raštišką pranešimą paštu arba skolininkas siunčia raštiškus prieštaravimus paštu, laikoma, kad informacija buvo gauta septintą dieną po jos perdavimo paštu, net jei adresatas faktiškai gavo siuntą anksčiau. Skolininko pateikto prieštaravimo pareiškimo laikotarpiu kreditorius ir skolos išieškojimo paslaugų teikėjas neturi teisės vykdyti skolų išieškojimo veiklos (įtraukti informaciją apie skolininką ir jo skolą į Skolų istorijos duomenų bazę ar vykdyti veiklą, kuri didina skolų išieškojimo išlaidas ir t. t.), nes tai galėtų sukelti nepalankių pasekmių skolininkui.

Įstatymo 8 straipsnyje, kuris vadinasi „Pareiga pateikti tikrą ir išsamią informaciją“, įtvirtinama skolininko bendradarbiavimo pareiga ir teisė, gavus 7 straipsnyje nurodytą informaciją, pareikšti prieštaravimus dėl skolos bei kreditoriaus pareiga išnagrinėti galimą skolininko pasiūlymą dėl mokėjimo prievolių įvykdymo ir informuoti apie priimtą sprendimą:

(1) Skolininkas privalo bendradarbiauti su kreditoriumi ir skolos išieškojimo paslaugų teikėju.

(2) Jei skolininkas visiškai arba iš dalies pripažįsta skolą, bet negali jos grąžinti pagal kreditoriaus ar skolos išieškojimo paslaugų teikėjo nustatytą procedūrą arba per nustatytą terminą, skolininkas, pagrindęs, kodėl pradelstų mokėjimų vykdymas šiuo metu yra neįmanomas, turi teisę pasiūlyti savo procedūras ir terminą mokėjimo įsipareigojimams įvykdyti.

(3) Kreditorius ar skolos išieškojimo paslaugų teikėjas išnagrinėja šio skirsnio 2 dalyje nurodytą skolininko pasiūlymą dėl mokėjimo prievolių įvykdymo ir atsako skolininkui.

(4) Gavęs prieštaravimus dėl skolos egzistavimo ar jos sumos, kreditorius arba skolos išieškojimo paslaugų teikėjas raštu turi pagrįsti skolos buvimą ir jos sumą, o skolininko prašymu išduoti kopijas dokumentų, pagrindžiančių skolos egzistavimą ir jos dydį.

Taigi, kaip matyti, teisė į informaciją šio įstatymo kontekste suprantama gana plačiai. Ji apima ne tik vartotojo teisę gauti informaciją apie išieškomą skolą ir išlaidas, kurias prašoma atlyginti, bet ir teisę gauti atsakymus į savo siūlymus dėl terminų mokėjimams įvykdyti bei teisę gauti reikalingų dokumentų kopijas.

Neteisminio skolų išieškojimo įstatymas taip pat nustato minimalią pradelstų reikalavimų ribą, tik kurią viršijęs skolininkas gali būti įtraukiamas į nepatikimų skolininkų bazę, įstatyme vadinamą Skolų istorijos duomenų baze. Įstatymo 12

straipsnyje nustatyta, kad Skolų istorijos duomenų bazėje, kuri priklauso skolų išieškojimo paslaugų teikėjui, yra saugomi duomenys apie skolininką ir jo skolas, kurias pavyko susigrąžinti. Šios Skolų istorijos duomenų bazės tikslas yra suteikti informaciją trečiajai šaliai, kad ji galėtų įvertinti fizinio asmens galimybes atlikti mokėjimų išpareigojimus.

Taip pat numatyta, kad skolų išieškojimo paslaugų teikėjas turi teisę kurti skolos istorijos duomenų bazę, įskaitant informaciją apie konkretų skolininką ir skolą, jeigu yra viena iš šių sąlygų: 1) skolininkas raštu nepareiškė prieštaravimų dėl skolos egzistavimo ar konkretaus jos dydžio; 2) skolininkas raštu pareiškė prieštaravimus dėl skolos egzistavimo ar konkretaus jos dydžio, tačiau teismas ar arbitražo teismas pripažino kreditoriaus ar skolos išieškojimo paslaugų teikėjo reikalavimą įvykdyti išpareigojimus kaip pagrįstą ir teismo sprendimas įsiteisėjo; 3) skolininkas raštu pareiškė prieštaravimus dėl skolos egzistavimo ar jos dydžio, tačiau skolų išieškojimo paslaugų teikėjas raštu pagrindė skolos egzistavimą ir jos dydį bei pateikė skolininkui dokumentų kopijas, pagrindžiančias skolos egzistavimą ir jos dydį.

Kaip papildoma garantija skolininkui vartotojui Neteisminio skolų išieškojimo įstatyme taip pat numatyta, kad skolininkas gali būti įtraukiamas į Skolų istorijos bazę tik tuo atveju, jei mokėjimas pradelstas ilgiau kaip 60 dienų ir jei pasibaigė įspėjimo sumokėti skolą rašte nustatytas terminas skolai padengti, ir skolininkas jos per šį terminą nepadengė (13 str. 1 d. 2 p.).

V.1.2. Vokietijoje Abejotinų verslo praktikų įstatymas papildė galiojusį teisinį reguliavimą naujomis, griežtesnėmis nuostatomis, skirtomis specialiai skolų išieškojimu ne teisme užsiimančioms įmonėms ir reguliuojančiomis jų pareigas tinkamai informuoti vartotojus ir atskleisti informaciją⁸¹. Konkrečiai vartotojų teisių apsaugą siekiama sustiprinti numatant, kad registruotos skolų išieškojimo paslaugas ne teisme teikiančios įmonės, kai siunčia pirmą reikalavimą skolai padengti, privalo aiškiai ir suprantamai pateikti tokią informaciją:

1. reikalavimą pateikiančio asmens arba bendrovės pavadinimas;
2. reikalavimo pagrindas; sutarčių atveju: konkrečiai nurodant sutarties objektą ir sutarties sudarymo datą;
3. jei prašoma palūkanų, palūkanų apskaičiavimas, nurodant reikalavimą, už kurio skaičiuojamos palūkanos, palūkanų norma ir laikotarpis, už kurį skaičiuojamos palūkanos;
4. jei reikalaujamų apmokėti palūkanų norma viršija įstatyme nustatytą palūkanų normą, apie tai turi būti aiškiai nurodoma ir įvardijamos aplinkybės, kuriomis remiantis reikalaujama padidinta palūkanų norma;
5. jei reikalaujama atlygio už skolos išieškojimą (vok. *Inkassovergütung*) arba

⁸¹ Vok. § 11a Darlegungs- und Informationspflichten bei Inkassodienstleistungen.

kitokių išlaidų, susijusių su skolos išieškojimu (vok. *sonstige Inkassokosten*), turi būti pateikiami duomenys apie jų rūšį, dydį ir atsiradimo pagrindą;

6. jei į atlygio už skolos išieškojimą bendrą sumą įtraukiamas PVM, deklaracija, kad klientas negali atskaityti šių sumų kaip pirkimo mokesčio.

Paminėta informacija yra minimali informacija, kurią skolų išieškojimo įmonė visais atvejais privalo pateikti vartotojui. Tačiau vartotojui pareikalavus skolų išieškojimo įmonė privalo papildomai pateikti tokią informaciją:

1) kliento ar klientės adresas (oficialiai deklaruotas, kuriuo, esant reikalui, jam galėtų būti įteiktas šaukimas į teismą (vok. *eine ladungsfähige Anschrift*), jei nepateikta duomenų, kad tuo būtų pakenkta teisėtiems ir gintiniems kliento ar klientės interesams (vok. *schutzwürdige Interessen*);

2) asmens, kurio vardu teikiamas skolos išieškojimo reikalavimas, pavadinimas (asmens arba bendrovės);

3) sutarčių atveju: esminės sutarties sudarymo aplinkybės.

Šio straipsnio 2 dalyje taip pat pateikiama vartotojo sąvoka: vartotoju laikomas bet kuris fizinis asmuo, į kurį nukreiptas reikalavimas, kilęs ne iš jo komercinės ar savarankiškos profesinės veiklos.

V.1.4. Belgijoje reikalavimus informacijai, kurią skolų išieškotojas privalo pateikti vartotojui – skolininkui įtvirtina 2002 m. Draugiško skolų išieškojimo įstatymas⁸². Šio įstatymo 6 straipsnyje nustatyta, kad bet kuri skolų išieškojimo procedūra turi prasidėti rašytiniu laišku skolininkui, kuriame nurodyti jo pažeisti prievoliniai įsipareigojimai. Taip pat skolininkui turi būti suteiktos 15 dienų sureaguoti, per kurias skolų išieškojimo įmonė neturi teisės imtis jokių naujų veiksmų. Šiame laiške taip pat privalo būti aiškiai nurodyta konkreti nuoroda su skolų išieškojimo įmonės priežiūrą atliekančios institucijos adresu. Šis reikalavimas įtrauktas siekiant palengvinti skolininkui, manančiam, kad skolos išieškojimu pažeidžiamos jo teisės, jas ginti.

Įstatymo 6 straipsnyje taip pat įtvirtinta, kad įspėjimo rašte skolininkui turi būti nurodyta konkreti skolos suma ir visi duomenys, susiję su šia skola. Minimali informacija, kuri privalo būti pateikta skolininkui, yra originalaus kreditoriaus tapatybė, adresas, telefono numeris ir statusas; asmens, vykdančio draugišką skolos išieškojimą, vardas arba pavardė, adresas, registracijos numeris ir PVM identifikavimo numeris, ir priežiūros institucijos kontaktiniai duomenys, aiškus pagrindinės sutarties, iš kurios atsirado skola, aprašymas; įsipareigojimas, dėl kurio atsirado skolos, aprašymas; tikslus nurodymas, kokių sumų reikalaujama iš vartotojo, jų pagrindimas ir išskaidymas, informacija, kad jeigu skolininkas nepateiks atsakymo per įspėjimo

⁸² Belgijos 2002 m. gruodžio 20 d. Draugiško vartotojų skolų išieškojimo įstatymas. Aktualu 2005 m. balandžio 1 d. redakcija. Prieiga per internetą: <http://www.ejustice.just.fgov.belgi_loichange_lg.pl?language=nl&la=N&cn=2002122062&table_name=wet>.

rašte nustatytą terminą, prieš jį gali būti pradėta išieškojimo procedūra, bei turi būti aiškiai įvardijama, kad šis laiškas yra dėl draugiško skolos išieškojimo⁸³.

V.2. Bendravimo su skolininku būdai ir priemonės

Praktikoje nemažai problemų kelia nekorektiški kai kurių skolų išieškojimo ne teismo tvarka veiklą vykdančių įmonių veiklos būdai, kuriais siekiama daryti spaudimą vartotojui padengti skolą⁸⁴. Todėl viena iš vartotojų teisių apsaugos priemonių yra skolų išieškojimo įmonių bendravimo su skolininkais standarto įtvirtinimas teisės aktuose ir stebėjimas, ar jo laikomasi praktikoje.

Gerosios praktikos pavyzdžiu šioje vietoje gali būti Latvijos Neteisminio skolų išieškojimo įstatymas, kuris pateikia gan detalią bendravimo standartą, išreikšdamas jį negatyvia forma, t. y. nurodydamas, kokios veiklos neatitinka tokio tinkamo bendravimo standarto reikalavimų.

Pabrėžtina, kad bendravimui su skolininkais įstatymas iš esmės kelia panašius reikalavimus kaip ir iš ES teisės išplaukiantys reikalavimai dėl nesąžiningų praktikų draudimo santykiuose su vartotojais, tik pritaikant juos skolų išieškojimo ne teismo tvarka veiklos specifikai.

Konkrečiai Neteisminio skolų išieškojimo įstatymo 10 straipsnyje įtvirtinti aiškūs draudimai skolų išieškotojui taikyti abejotinas verslo praktikas, bendraujant su skolininku. Remiantis šiomis nuostatomis draudžiama:

- 1) naudoti agresyvias bendravimo priemones (įskaitant grasinimus ir grasinimus atlikti tokias veiklas, susiejant jas su lytimi, amžiumi, rase ar tautybe ir saugumu, religiniais, politiniais ar kitais įsitikinimais, negalia, socialine aplinka ir finansiniu arba šeimyniniu statusu bei seksualine orientacija);
- 2) bendrauti su skolininku taip, kad būtų įžeidžiamas jo orumas ar garbė;
- 3) apsilankyti skolininko darbo ar gyvenamojoje vietoje be išankstinio skolininko sutikimo;
- 4) pateikti klaidingą arba klaidinančią informaciją apie skolos nemokėjimo pasekmes.

Kaip matyti, šie reikalavimai yra gan abstraktūs ir įvertinti, ar jie buvo pažeisti, galima tik ištyrus visas konkretaus ginčo aplinkybes.

Todėl siekiant teisinio aiškumo ir efektyvesnės vartotojų teisių apsaugos, įstatymas taip pat įtvirtina ir konkrečias prezumpcijas, kurias nustačius laikoma, kad

⁸³ Ten pat.

⁸⁴ A study into the commercial practices of debt collection agencies. The Netherlands Authority for Consumers and Markets. November 2015. Prieiga per internetą: <https://www.acm.nl/sites/default/files/old_publication/publicaties/14898_acm-study-into-the-commercial-practices-of-debt-collection-agencies.pdf>.

bendravimas su skolininku yra neteisėtas ir neproporcingas. Taigi pagal Latvijos teisinį reguliavimą bendravimas su skolininku automatiškai laikomas neteisėtu, jei jis atitinka vieną iš apibrėžtų sąlygų:

- 1) vyksta sekmadieniais arba įstatymų nustatytais valstybinių švenčių dienomis;
- 2) vyksta nuo 21.00 iki 8.00 val. arba be išankstinio skolininko sutikimo tarp 21.00 ir 23.00 valandos;
- 3) apsunkina skolininko gebėjimą kasdiniame bendravime naudoti atitinkamas elektronines ryšio priemones.

Manytina, kad toks draudžiamų veikų išdėstymas ir bendravimo būdų apribojimas didina teisinį aiškumą ir daro teigiamą įtaką vartotojų teisių apsaugai.

Kitas gerosios praktikos pavyzdys gali būti **Belgijos** teisinis reguliavimas, pagal kurį (Belgijos 2015 m. vasario 17 d. karališkojo dekreto dėl asmenų, teikiančių skolos išieškojimo paslaugas, registravimo ir garantijų, 3.3 str.) draudžiama bet kokia praktika ar elgesys, pažeidžiantis skolininko privatumą, taip pat bet koks elgesys, kuris pažeidžia jo orumą⁸⁵. Ši taisyklė išsamiau paaiškinta 3 str. 2 d., kurioje aiškiai įvardijama daugybė praktikų, kurios bet koku atveju yra draudžiamos. Šis draudžiamų veiksmų sąrašas iš esmės buvo sudarytas atsižvelgiant į panaikinto Vartotojų kredito įstatymo buvusias nuostatas ir buvo papildytas Patariamiosios tarybos, tuometinio Belgijos nacionalinio advokatų ordino, Nacionalinės advokatų kolegijos ir Nacionalinių teismo rūmų pasiūlymais. Numatyta, kad draudžiamų veiklų sąrašas gali / turi būti nuolat pildomas ar keičiamas karališkuoju dekretu, atsižvelgiant į ministro, kurio jurisdikcijai priklauso ekonominiai reikalai, rekomendacijas. Į draudžiamų veiklų sąrašą iš esmės įtrauktos visos veiklos, kurios pažeidžia vartotojo teises ar privatumą, naudojant apgaulingą įvaizdį, klaidinančią praktiką arba neteisėtą spaudimą. Taip pat draudžiama raštuose skolininkui klaidinti jį dėl skolų išieškotojo asmens statuso, klaidinančiai nurodant, kad dokumentas galimai išsiųstas valstybinės institucijos ar teisininkų. Konkrečiai draudžiama laiško viršuje naudoti svarstyklių (teisingumo simbolio) logotipą, žodžių junginius, kuriuose yra žodžiai „justicija, teisingumas“⁸⁶.

Penktojo skyriaus apibendrinimas

Analizuotų valstybių teisės aktuose nustatyti aiškūs reikalavimai informacijai, kurią skolų išieškojimo ne teismo tvarka veikla užsiimančios įmonės turi pateikti skolininkui.

⁸⁵ Belgijos 2015 m. vasario 17 d. karališkasis dekretas dėl asmenų, teikiančių skolos išieškojimo paslaugas, registravimo ir garantijų. Prieiga per internetą: <http://www.ejustice.just.fgov.belgi_loi/change_lg.pl?language=nl&la=N&cn=2002122062&table_name=wet>.

⁸⁶ Belgijos 2002 m. gruodžio 20 d. Draugiško vartotojų skolų išieškojimo įstatymas. Aktualiai 2005 m. balandžio 1 d. redakcija. Prieiga per internetą: <http://www.ejustice.just.fgov.belgi_loi/change_lg.pl?language=nl&la=N&cn=2002122062&table_name=wet>.

Latvijoje vartotojo teisė į teisingą ir išsamią informaciją detalai reglamentuota įstatyme ir suprantama gana plačiai. Ji apima ne tik vartotojo teisę gauti informaciją apie išieškomą skolą ir išlaidas, kurias prašoma atlyginti, bet ir teisę gauti atsakymus į savo siūlymus dėl terminų mokėjimams įvykdyti bei teisę gauti reikalingų dokumentų kopijas. Vokietijoje Abejotinų verslo praktikų įstatymas papildė galiojusį teisinį reguliavimą naujomis, griežtesnėmis nuostatomis, skirtomis specialiai skolų išieškojimu ne teisme užsiimančioms įmonėms ir reguliuojančiomis jų pareigas tinkamai informuoti vartotojus ir atskleisti informaciją.

Taip pat aiški tendencija įtvirtinti teisės aktuose draudžiamų praktikų sąrašus bei bendravimo su skolininku gerosios ir blogosios praktikos pavyzdžius. Todėl viena iš vartotojų teisių apsaugos priemonių yra skolų išieškojimo įmonių bendravimo su skolininkais standarto įtvirtinimas teisės aktuose ir stebėjimas, ar jo laikomasi praktikoje. Gerosios praktikos pavyzdžiu laikytinas Latvijos Neteisminio skolų išieškojimo įstatymas, kuris pateikia gan detalią bendravimo standartą, išreikšdamas jį negatyvia forma, t. y. nurodydamas, kokios veiklos neatitinka tokio tinkamo bendravimo standarto reikalavimų. Belgijos įstatyme taip pat pateikiamas konkretus praktikų, kurios draudžiamos skolos išieškojimo procese, sąrašas. Be kita ko, draudžiamos tokios itin konkrečios spaudimą vartotojui darančios ir klaidinančios praktikos kaip raštuose skolininkui klaidinančiai nurodyti, kad dokumentas galimai išsiųstas valstybinės institucijos ar teisininkų, laiško viršuje naudoti svarstyklių (teisingumo simbolio) logotipą, žodžių junginius, kuriuose yra žodžiai „justicija, teisingumas“.

VI. UŽSIENIO ŠALIŲ GEROSIOS PRAKTIKOS PRITAIKYMO GALIMYBĖS IR TEISINIO REGULIAVIMO TOBULINIMO KRYPTYS LIETUVOJE

Lietuvoje šiuo metu skolų išieškojimą ne teismo tvarka vykdančių įmonių veikla reglamentuota Civilinio kodekso, Paslaugų įstatymo, Nesąžiningos komercinės veiklos draudimo, Vartotojų teisių apsaugos įstatymo ir kitų teisės aktų normomis, t. y. galioja bendrasis teisinio reguliavimo būdas. Šioje srityje kilę ginčai sprendžiami bendrosios kompetencijos teismuose, taikant bendrojo pobūdžio teisės aktus ir civilinės teisės principus, o ginčai dėl Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos paskirtų nuobaudų nagrinėjami administraciniuose teismuose.

Kyla klausimas, net jei toks teisinis reguliavimas tenkino vartotojų poreikius anksčiau laikotarpiu, ar jis vis dar yra pakankamas ir tinkamas šiandien, atsižvelgiant į pakitusią socialinę ekonominę vartotojų padėtį, padidėjusį jų įsiskolinimo lygį (iš dalies nulemtą tiek 2008 m. ekonomikos krizės, tiek lengvai prieinamų paskolų, įskaitant elektroninius ir SMS kreditus) ir bendrąją europinę tendenciją labiau saugoti vartotojų teises? Atliktas tyrimas rodo, kad nemaža dalis tų valstybių, kurios prieš

penkerius metus dar neturėjo specialiojo teisinio reguliavimo, įvertinusios pakitusią vartotojų padėtį ir suaktyvėjusią skolų išieškojimo rinką, pamatė, kad balansas tarp verslininkų ir vartotojų teisių šioje srityje išsikreipė ir reikia imtis priemonių jam atstatyti, t. y. imtis papildomų griežtesnių rinkos priežiūros ir skolininkų vartotojų teisių apsaugos priemonių. Pavyzdžiui, kaip paminėta II šio tyrimo dalyje, Prancūzijos įstatymų leidėjas, 2014 m. priėmęs naują įstatymą dėl vartotojų teisių, įtvirtino gan griežtas atsakomybės priemones verslo subjektams už vartotojų teisių pažeidimą ir tai pagrindė tuo, kad būtina atkurti pažeistą verslininkų ir vartotojų jėgų pusiausvyrą.

Atsižvelgiant į tai, Lietuvoje galimos dvi tolesnės vartotojų teisių apsaugos skolų išieškojimo ne teismo tvarka tobulinimo kryptys, siekiant užtikrinti socialinio teisingumo (socialinės valstybės) ir ekonominės veiklos laisvės pusiausvyrą:

Pirmoji – išlaikyti *status quo*, t. y. toliau laikytis bendrojo reguliavimo būdo, tačiau sugriežtinti skolų išieškojimo įmonių veiklos priežiūrą, taikant bendrųjų įstatymų, ypač Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo, įpareigojimus.

Antroji – pereiti prie specialiojo teisinio reguliavimo būdo ir, pvz., Latvijos pavyzdžiu sukurti įstatymą su įstatymo įgyvendinamaisiais teisės aktais, skirtą skolų išieškojimo įmonių veiklai reguliuoti.

Kokie būtų argumentai *už* ir *prieš* kiekvieną iš jų?

Pirmiausia reikia įvertinti, ar Lietuvoje esama konkrečių duomenų, kurių pagrindu galima būtų daryti išvadą, kad esamo teisinio reguliavimo nepakanka.

Viena vertus, šalyje esama teisinių priemonių, kaip kovoti su nesąžiningomis skolų išieškojimo įmonių praktikomis. Kaip jau minėta, skolų išieškojimo paslaugos patenka į Nesąžiningos komercinės veiklos draudimo įstatymo taikymo sritį, nes skolų išieškojimas pagal ESTT praktiką laikomas „produktu“, tiesiogiai susijusiu su produkto pirkimo skatinimu, pardavimu arba teikimu vartotojams⁸⁷. Kaip laikomasi šio įstatymo nuostatų, išskyrus šio straipsnio 2 dalies nuostatas, kontroliuoja Valsstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba (9 str. 1 d.).

Nesąžiningos komercinės veiklos draudimo įstatymas, nors ir nepritaikytas specifinei skolų išieškojimo ne teismo tvarka veiklai, tačiau įvardija bendruosius nesąžiningos komercinės veiklos požymius, taigi taikytinas ir šiai veiklai.

Tačiau pažymėtina, kad šis įstatymas iš esmės kurtas siekiant apsaugoti produktus ir paslaugas išgyjančius vartotojus, ir nors skolų išieškojimo veikla prilyginta tokiam „produktui“, tačiau dėl šios veiklos specifikos (skolininkas jos nesirenka savanoriškai), akivaizdu, kad tokie įstatymo draudimai kaip piramidės pobūdžio skatinimo sistemos

⁸⁷ ESTT 2017 m. liepos 20 d. sprendimas byloje *UAB „Gelvona“ prieš Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą*, C-357/16. ECLI:EU:C:2017:573.

sukūrimas, produkto apibūdinimas kaip „nemokamas“, apgaulingas tvirtinimas, kad produktas gali gydyti ligas, funkcinis ar vystymosi sutrikimus ir pan., šiai veiklai nėra tinkami ir aktualūs.

O tokie aktualūs draudimai kaip draudimas imti mokesį už perteklinės informacijos apie skolininką rinkimą, draudimas grasinti ir klaidinti, laiškuose naudoti teisingumo simbolius, konkretūs draudžiami bendravimo būdai šiame įstatyme nėra įtvirtinti.

Taip pat pabrėžtina, kad Nesąžiningos komercinės veiklos draudimo įstatymo 8 straipsnyje yra įtvirtintas toks agresyvių praktikų aprašymas: „Komeracinė veikla laikoma agresyvia, jeigu ji priekabiavimu, prievarta, įskaitant fizinės jėgos panaudojimą arba pernelyg didelę įtaką, labai apriboja arba gali labai apriboti vidutinio vartotojo pasirinkimo laisvę arba elgesį produkto atžvilgiu ir jeigu taip vidutinis vartotojas skatinamas arba gali būti skatinamas priimti tokį sprendimą dėl sandorio, kurio jis kitomis aplinkybėmis nebūtų priėmęs“ (8 str. 1 d.).

Tačiau šį aprašymą detalizuojantis sąrašas, kuris kaip tik ir turėtų leisti vartotojams aiškiai suprasti, kaip šis įstatymas turi būti taikomas ir kokios konkrečiai veiklos aiškiai pažeidžia jų teises, nėra pritaikytas ir netinka skolų išieškojimo įmonių veiklai, žr., pvz., tokias agresyvios komercinės praktikos prezumpcijas: įtraukimas į reklamą vaikams skirto tiesioginio raginimo pirkti arba įtikinti tėvus ar kitus suaugusius asmenis nupirkti jiems reklamuojamus produktus; apgaulingo išpūdžio sudarymas, kad vartotojas jau gavo, gaus arba atlikęs nustatytą veiksmą gaus dovanų arba kitokios lygiavertės naudos, kai iš tiesų nėra jokios dovanos ar kitokios lygiavertės naudos, arba vartotojas gali reikalauti dovanų ar kitokios lygiavertės naudos tik sumokėjęs pinigų arba patyręs išlaidų.

Taip pat pažymėtina, kad, pvz., atkaklus ir nepageidaujamas raginimas telefonu, faksu, elektroniniu paštu ar kitomis nuotolinio ryšio priemonėmis, išskyrus atvejus, kai tai leidžiama pagal kitų Lietuvos Respublikos teisės aktų nuostatas, siekiant užtikrinti sutartinės prievolės vykdymą; – yra aktuali prezumpcija išieškant skolas ne teismo tvarka, tačiau vėlgi nėra detalizuota, kada konkrečiai tai leidžiama, siekiant užtikrinti sutartinės prievolės įvykdymą, o kada ne.

Taigi detalaus, vartotojui aiškaus sąrašo, kokie veiksmai ir koku dažnumu atliekami, išieškant skolas ne teismo tvarka, jau būtų laikomi agresyvia ir atitinkamai neteisėta praktika, šis įstatymas negali pateikti, nes jo ne tokia paskirtis. Todėl jame taip pat nerasime, pvz., tokių konkrečių draudimų, kokie įtvirtinti nagrinėtų užsienio valstybių specialiuosiuose įstatymuose Latvijoje ar Vokietijoje (nebendrauti su skolininku nuo 21 val. iki 8 val. ryto ir pan.).

Primintina, kad šiuo atveju mes kalbame apie ypač pažeidžiamas vartotojų grupes, kuriems informacija turi būti pateikiama labai aiškiai ir reikalinga aktyvi apsauga. Tuo tarpu šiuo metu nors pagrindinės teisinės apsaugos priemonės yra įtvirtintos

įstatymuose, tačiau vartotojų teisių gynime išieškant skolas ne teismo tvarka vartotojų teisių apsaugos institucijai iš esmės paliekama gan pasyvi pozicija, t. y. vartotojas, manantis, kad susidūrė su nesąžininga komercine veikla, turi aktyviai ginti savo teises, nors pats negali būti tikras, ar toks elgesys / veiksmai galiausiai tikrai būtų kvalifikuotas kaip vartotojų teisių pažeidimas išieškant iš jo skolas ne teismo tvarka.

Detalus draudžiamų veikų sąrašas šioje srityje nepalikėtų teisinių dvejonų, kurios išlieka taikant Nesąžiningos komercinės veiklos draudimo įstatymo nuostatas.

Kita aplinkybė, svarbi svarstant klausimą dėl bendrojo ar specialiojo teisinio reguliavimo pasirinkimo, yra tai, kad, šalyje nesant skolų išieškojimo įmonių licencijavimo / registravimo, tokios įmonės nėra kontroliuojamos ir mažai kuo rizikuoja, pažeisdamos vartotojų teises. Kitų šalių patirtis rodo (pvz., Vokietija), kad net priėmus specialius skolų išieškojimo įmonių veiklą reglamentuojančius teisės aktus, jei paliekama nors menka įstatymuose nustatytų pareigų interpretavimo galimybė, skolų išieškojimo įmonės jomis naudojasi, toliau darydamos vartotojų teisių pažeidimus. Pažeidimų mastas išaiškėja tik atlikus konkrečius tyrimus ir tik po to, kai priėmus specialiuosius įstatymus pradėdama tikrinti, kaip jų laikomasi. Nes iki tol vienintelė galimybė sužinoti pažeidimų mastą yra tirti skundus, gaunamus vartotojų teisių apsaugos tarnyboje ir teismuose. Kaip matyti iš Lietuvos vartotojų teisių apsaugos tarnybos ataskaitų, tik nedidelė dalis vartotojų gina savo interesus, kreipdamiesi su skundais⁸⁸, o užsienio valstybių patirtis rodo, kad vartotojai – skolininkai dar mažiau linkę ginti savo teises. Užsienio valstybių patirtis rodo ir tai, kad profesionalios skolų išieškojimo įmonės, susibūrusios į asociacijas, priėmusios etikos kodeksus, teigiamai vertina jų veiklos licencijavimą ir priežiūrą, nes taip pačioms įmonėms tampa aiškios jų veiklos ribos ir kartu taip skatinama sąžininga konkurencija ir iš rinkos pašalinami nekokybiškas, neprofesionalias paslaugas teikiantys rinkos subjektai.

Tačiau prieš sekant tirtų ES valstybių keliu ir priimant sprendimą kurti specialųjį teisinį reguliavimą, reikalingas detalus Lietuvos vartotojų – skolininkų būklės tyrimas, t. y. siekiant tiksliau atsakyti į klausimą, ar Lietuva, siekdama tobulinti vartotojų teisių apsaugą skolų išieškojimo ne teismo tvarka procese, turėtų pasirinkti specialiojo teisinio reguliavimo būdą, pirmiausia reikia ištirti realią Lietuvos vartotojų socialinę, ekonominę ir teisinę padėtį – surinkti ir kompleksiskai įvertinti duomenis apie:

1) Lietuvos vartotojų įsiskolinimo lygį, vidutinius jų skolų mokėjimo pradelsimo terminus, priežastis;

2) Lietuvoje veikiančių skolų išieškojimo įmonių, vykdančių išieškojimą ne teismo tvarka, veiklos praktikas, jų siunčiamus dokumentus, informaciją skolininkams,

⁸⁸ VARTOTOJŲ TEISĖS. Reprezentatyvi Lietuvos gyventojų apklausa. 2016 m. gruodžio 2–10 d., N = 1002. Tyrimas atliktas Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos užsakyimu, 2016. Prieiga per internetą: <<http://www.vvtat.lt/lt/teisine-informacija/tyrimai-ir-analizes/vartotoju-apklausaos.html>>.

bendravimo su skolininkais būdus ir priemones, veiklos efektyvumą;

3) skolininkų požiūrį, t. y. atlikti skolininkų – vartotojų apklausas, siekiant nustatyti, su kokiais problemomis jie susiduria skolų išieškojimo procese ir kokias teisinės gynybos priemones naudoja;

4) ginčų paplitimą ir jų pobūdį, t. y. atlikti teismų ir vartotojų teisių apsaugos srityje dirbančių valstybės institucijų statistinių duomenų apie vartotojų kreipimusis su skundais analizę.

Vertinant vartotojų situaciją nacionaliniu mastu, būtų tikslinga išnagrinėti, kokios neigiamos dažniausiai pasitaikančios praktikos yra taikomos skolų išieškojimo įmonių veikloje, išieškant skolas ne teismo tvarka. Sekant Vokietijos pavyzdžiu, būtų galima prašyti vartotojų tyrimo tikslais atsiųsti tarnybai iš skolų išieškojimo įmonių gautus reikalavimus susimokėti ir įvertinti vartotojų požiūrį ir patirtį su esamomis skolų išieškojimo įmonėmis.

Tik išsamiai ištyrus šias aplinkybes, galima atsakyti į klausimą, ar skolų išieškojimo įmonių piktnaudžiavimo savo stipresne padėtimi tendencijos, kurios buvo pastebėtos kitose valstybėse ir kurios lėmė aktyvų tų valstybių įstatymo leidėjo įsikišimą kuriant naują teisinį reguliavimą, skirtą vartotojų teisių apsaugai, yra aktualios ir Lietuvoje.

Nesant tokio tyrimo, vienareikšmiškos išvados šią dieną daryti negalima, tačiau iš Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos (VVTAT) tirtų skundų (tiek, kiek jie patenka į Nesąžiningos komercinės veiklos draudimo ar Vartotojų teisių apsaugos įstatymo taikymo sritį) matyti, kad Lietuvoje buvo nustatyti tokie pažeidimo atvejai: nedetalizuotas skolos dydis; nenurodytas skolos apskaičiavimo būdas; skolos nepagrįstai padidintos. Tačiau skundų nėra daug ir jie neatspindi realios padėties, nes vartotojai – skolininkai nėra aktyvūs mąstydami savo teises. Kaip matyti iš viešumoje esančios informacijos, skolų išieškojimo bendrovė kartais naudoja grasinamojo pobūdžio informaciją, tačiau pačių vartotojų skundų dėl to neužfiksuota. Pavyzdžiui, viešai spaudoje išplatintame Finansinių nusikaltimų tyrimų tarnybos pareiškime dėl netinkamų skolos išieškojimo įmonių vykdomų veiklų buvo įvardyti pateikti melagingi duomenys:

„FNTT įspėja Lietuvos gyventojus ir juridinius asmenis, kad skolų išieškojimą vykdančios bendrovės „Gelvora“ siunčiami įspėjamieji raštai dėl netinkamo finansinių įsipareigojimų vykdymo, kuriuose minima, kad apie tai informuota FNTT, yra melagingi ir neatitinka tikrovės. FNTT tokio pobūdžio raštų iš skolų išieškojimą vykdančios bendrovės nėra gavusi. Atkreipiame dėmesį, kad klausimus, susijusius su pinigine prievole (skola) tarp skolininko ir skolintojo, reglamentuoja Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas ir FNTT tokio pobūdžio klausimų nenagrinėja.“⁸⁹

⁸⁹ Prieiga per internetą: <http://lietuvosdiena.lrytas.lt/kriminalai/fntt-ispeja-del-uab-gelvora-veiksmu.htm?utm_source=lrExtraLinks&utm_campaign=Copy&utm_medium=Copy>.

Pažymėtina, kad Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba turėtų teisę ištirti vartotojų skundą dėl tokio laiško gavimo ir imtis priemonių pagal Nesąžiningos komercinės veiklos draudimo įstatymo nuostatas, tačiau keltinas klausimas, ar vartotojai patys suprato / galėjo iš Lietuvoje galiojančio teisinio reguliavimo suprasti, kad tokia praktika pažeidžia jų teises? (Kaip jau minėta, būtent tokios nuorodos į valstybės institucijas yra aiškiai uždraustos, pvz., pagal Belgijos teisinę bazę.)

Taip pat nesant aiškių teisinio reguliavimo gairių, vartotojai neturi atspirties taško įvertinti, kokių skolų išieškojimo išlaidų iš jų turi teisę reikalauti skolos išieškojimo įmonės.

Paminėti pavyzdžiai rodo, kad galimai Lietuvos situacija nėra išskirtinė, lyginant su kitomis mūsų geografinio regiono valstybėmis, tokiomis kaip Latvija, Vokietija ar Nyderlandai.

Taigi ištyrę šių valstybių patirtį galime prognozuoti, kad, nesiėmusi tinkamų teisinio reguliavimo priemonių, Lietuva jei dar ir nesusidūrė, tai artimiausioje ateityje susidurs su panašaus pobūdžio ir didėjančio masto vartotojų teisių pažeidimų problemomis skolų išieškojimo ne teismo tvarka procese kaip ir minėtos valstybės, reikalaujančiomis aktyvaus įstatymų leidėjo įsikišimo.

Tirtose valstybėse per pastaruosius penkerius metus įstatymų leidėjai įgyvendino strateginius pokyčius skolų išieškojimo rinkos reguliavimo srityje ir matyti aiški tendencija – griežtinti šios rinkos reguliavimą, priimant būtent skolų išieškojimo įmonių veiklą reguliuojančius teisės aktus.

Jei būtų nutarta Lietuvoje kurti specialųjį teisinį reguliavimą, tuomet siekiant teisinio aiškumo ir siekiant suteikti Lietuvos vartotojams ne mažesnę apsaugą nei kitose, ypač kaimyninėse šalyse, reikėtų aiškiai reglamentuoti aukštesnės galios teisės akte (įstatyme) tokius aspektus kaip reikalavimai subjektams, teikiantiems skolos išieškojimo iš vartotojų ne teismo tvarka paslaugas, jų veiklos ir priežiūros principai, atsakomybė už netinkamą teisės akto nuostatų vykdymą, informacijos, teiktinos vartotojams, apimtis ir teikimo tvarka, atlygio už išieškojimą ir kitų galimų priskaitytinų sumų maksimalūs dydžiai, remiantis kitų valstybių teisinio reguliavimo ir teismų praktikos patirtimi sudarytas sąrašas mokesčių / įmokų, kurių skolų išieškojimo įmonės neturi teisės reikalauti iš vartotojų, duomenų apsaugos reikalavimai ir pan.

Taip pat primintina, kad Vokietijos vartotojų centrų atliktų tyrimų pagrindu buvo padaryta išvada, kad įkainių už skolos išieškojimą susiejimas su advokatų įkainiais (o ne konkrečių įkainių, pritaikytų būtent skolų išieškojimo įmonių veiklai, įtvirtinimas) sukėlė įvairių neaiškumų ir paskatino įmones ieškoti kelių teisiniam reguliavimui interpretuoti joms naudinga linkme. Atitinkamai tai lėmė, kad tapo būtinos papildomos, griežtesnės įstatymu įtvirtintos priemonės, siekiant užkirsti kelią abejotinoms neteisminio skolų išieškojimo verslo praktikoms ir apsaugoti vartotojus nuo skolų išieškojimo įmonių piktnaudžiavimo. Atsižvelgiant į šią neigiamą patirtį,

jei būtų priimtas sprendimas pereiti prie specialiojo teisinio reguliavimo, rekomenduotina nustatyti konkrečius skolų išieškojimo ne teismo tvarka dydžius (apatines ir viršutines ribas, pvz., procentine išraiška), pritaikant šiuos dydžius konkrečioms standartiniams skolų išieškojimo ne teismo tvarka veiksams.

Užsienio valstybių patirtis taip pat rodo, kad vien priimti įstatymo nuostatas nepakanka, jei registracijos ir kontrolės institucijoms nėra skiriama pakankamai lėšų šioms pareigoms vykdyti, nes tokiu atveju priežiūros galimybė yra tik deklaratyvi.

Apibendrinant galima teigti, kad Lietuvoje galimos dvi tolesnės vartotojų teisių apsaugos skolų išieškojimo ne teismo tvarka tobulinimo kryptys, siekiant užtikrinti socialinio teisingumo (socialinės valstybės) ir ekonominės veiklos laisvės pusiausvyrą:

Pirmoji – išlaikyti *status quo*, t. y. toliau laikytis bendrojo reguliavimo būdo, tačiau sugriežtinti skolų išieškojimo įmonių veiklos priežiūrą, taikant bendrųjų įstatymų, ypač Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo, įpareigojimus.

Antroji – pereiti prie specialiojo teisinio reguliavimo būdo ir, pvz., Latvijos pavyzdžiu sukurti įstatymą su įstatymo įgyvendinamaisiais teisės aktais, skirtą skolų išieškojimo įmonių veiklai reguliuoti.

Siekiant tiksliau atsakyti į klausimą, ar Lietuva, siekdama tobulinti vartotojų teisių apsaugą skolų išieškojimo ne teismo tvarka procese, turėtų pasirinkti specialiojo teisinio reguliavimo būdą, pirmiausia reikia atlikti realios Lietuvos vartotojų socialinės, ekonominės ir teisinės padėties analizę. Tik apibendrinus tokio tyrimo rezultatus, galima atsakyti į klausimą, ar skolų išieškojimo įmonių piktnaudžiavimo savo stipresne padėtimi tendencijos, kurios buvo pastebėtos kitose valstybėse ir kurios lėmė aktyvų tų valstybių įstatymo leidėjo įsikišimą kuriant naują teisinį reguliavimą, skirtą vartotojų teisių apsaugai, yra aktualios ir Lietuvoje.

Nesant tokio tyrimo, vienareikšmiškos išvados šią dieną daryti negalima, tačiau keletas šiame poskyryje aprašytų išaiškėjusių pavydžių rodo, kad galimai Lietuvos situacija nėra išskirtinė, lyginant su kitomis mūsų geografinio regiono valstybėmis, tokiomis kaip Latvija, Vokietija ar Nyderlandai.

Taigi ištyrę šių valstybių patirtį galime prognozuoti, kad, nesiėmusi tinkamų teisinio reguliavimo priemonių, Lietuva jei dar ir nesusidūrė, tai artimiausioje ateityje susidurs su panašaus pobūdžio ir didėjančio masto vartotojų teisių pažeidimų problemomis skolų išieškojimo ne teismo tvarka procese kaip ir minėtos valstybės, reikalaujančiomis aktyvaus įstatymų leidėjo įsikišimo.

IŠVADOS IR PASIŪLYMAI

1. Skolos išieškojimo ne teismo tvarka procedūrą kreditorius gali vykdyti pats arba pasinaudoti skolų išieškojimo ne teisme veikla užsiimančių įmonių paslaugomis.

Kai reikalavimas sumokėti skolą atsiranda iš vartojimo teisinių santykių, santykiai, susiklostantys tarp vartotojo ir kreditoriaus (tiek pirminio, tiek naujojo) dėl šios skolos išieškojimo ne teismo tvarka, pagal savo esmę patenka į vartotojų teisių apsaugą turinčių užtikrinti normų reguliavimo sferą ir greita bendrųjų teisės normų turi būti taikomos specialiosios taisyklės, užtikrinančios vartotojo, kaip silpnesniosios sutarties šalies, teisių apsaugą.

2. Europos Sąjungos teisėje kol kas nesama teisinių instrumentų, skirtų tiesiogiai valstybėse narėse skolų išieškojimą ne teismo tvarka vykdančių įmonių veiklai reguliuoti. Šių įmonių veiklos reguliavimas kol kas yra išimtinai valstybių narių vidaus reikalas. Tačiau valstybėms narėms, kuriant teisinį reguliavimą dėl skolų išieškojimo ne teismo tvarka veiklą vykdančių įmonių, didelę reikšmę turi bendrieji vartotojų teisių apsaugos principai, įtvirtinti įvairiose vartotojų teisių apsaugai skirtose direktyvose, Europos Sąjungos Teisingumo Teismo praktikoje bei ypač kitų valstybių narių patirtis ir teisinio reguliavimo priemonės, kurių jos ėmėsi, reaguodamos į poreikį ginti vartotojų teises išieškant skolas ne teismo tvarka.

3. Pagal taikytinus teisės aktus ir jų pobūdį išskirtini tokie du pagrindiniai skolų išieškojimo ne teisme veiklą vykdančių įmonių veiklos teisinio reguliavimo būdai: bendrasis ir specialusis.

4. Pastaraisiais metais matyti tendencija, kai valstybių, kuriose anksčiau vyravo bendrasis teisinio reguliavimo būdas arba tam tikri minimalūs reikalavimai skolų išieškojimo įmonių veiklai, įstatymų leidėjai, reaguodami į pakitusias socialines ekonomines sąlygas, ėmėsi griežtinti šios verslo srities priežiūrą. Tai lėmė, kad per pastaruosius penkerius metus kai kuriose valstybėse buvo priimti nauji specialieji teisės aktai (Latvija (2013), Nyderlandai (2012)) arba iš esmės keisti galioję teisės aktai, papildant juos specialiomis nuostatomis dėl skolų išieškojimo įmonių veiklos (Prancūzija (2014), Vokietija (2013), Jungtinė Karalystė (2013)).

5. Specialųjį teisinį reguliavimą tirtos valstybės rinkosi siekdamos tokių tikslų kaip užtikrinti teisingą, proporcingą ir pagrįstą skolų išieškojimą iš vartotojų, sėkmingą skolininko ir skolų išieškotojo dialogą, pašalinti iš rinkos nepatikimus ir neprofesionalius skolų išieškojimo subjektus, suteikti vartotojams daugiau teisinio tikrumo ir pagerinti vartotojų teisių apsaugos lygį.

6. Tose nagrinėtose valstybėse, kuriose buvo pasirinkta skolų išieškojimą ne teismo tvarka reglamentuoti specialiais tam skirtais aktais, esminiai šios veiklos aspektai reglamentuoti aukščiausios galios (įstatymų) teisės aktuose, o smulkesnius techninius klausimus pavesta nustatyti įvairioms vyriausybės institucijoms (ministerijoms) įstatymo įgyvendinamaisiais teisės aktais.

7. Specialiuosiuose teisės aktuose tirtos valstybės reglamentuoja tokius aspektus kaip bendrosios nuostatos, kokios institucijos skiriamos įmonių priežiūrai vykdyti, kokie reikalavimai keliami įmonėms, siekiančioms gauti licenciją, pagrindinius

veiklos principus, įskaitant bendruosius principus dėl skolų išieškojimo išlaidų atlyginimo, reikalavimus bendravimui su skolininku skolų išieškojimo procese, reikalavimus informacijai, kuri privalo būti pateikta skolininkui ir sankcijas už įstatyme nustatytų pareigų nevykdymą.

8. Tirtose valstybėse, kuriose galioja specialusis teisinio reguliavimo modelis (pavyzdžiui, Vokietija, Latvija, Belgija), skolas išieškančių įmonių veikla yra reguliuojama, taikant reikalavimą registruotis / gauti specialią licenciją.

9. Ištyrus pasirinktų šalių teisinio reguliavimo praktiką nustatyta, kad nesama vieno modelio / standarto, kokios institucijos turėtų užsiimti skolų išieškojimą iš vartotojų ne teismo tvarka vykdančių įmonių veiklos priežiūra. Nagrinėtose užsienio šalyse skolas išieškančių įmonių veiklos registraciją / priežiūrą paprastai atlieka viena ar kelios iš šių institucijų:

i) vartotojų teisių apsaugos tarnybos (pavyzdžiui, Latvijos, Nyderlandų vartotojų teisių apsaugos tarnybos);

ii) kitos institucijos teisingumo srityje, kurioms pavesta registruoti bei prižiūrėti skolų išieškojimo įmones (pavyzdžiui, Vokietijos žemių teisingumo administracijos ir teismai, Ekonomikos reikalų ministerija Belgijoje);

iii) nesant privalomos specialiai skolų išieškojimo įmonėms skirtos registracijos – bendrą finansinio sektoriaus priežiūrą vykdančios institucijos, kiek tai susiję su skolomis, kylančiomis iš vartojimo kreditų (pavyzdžiui, Jungtinės Karalystės finansinio elgesio tarnyba).

Vokietijos patirtis taip pat parodė, kad nepasiteisino jų pasirinktas kelias patikėti skolų išieškojimo įmonių registraciją ir priežiūrą ne vienai, o daugeliui institucijų, taip sukuriant priežiūros praktikos netolygumą.

10. Nesama nuoseklios praktikos dėl reikalavimų, keliamų skolų išieškojimo įmonėms, siekiančioms gauti leidimą tokiai veiklai vykdyti. Latvijoje ir Vokietijoje pateiktas gan išsamus sąrašas sąlygų, kurias turi atitikti įmonės, siekiančios gauti licenciją skolų išieškojimo veiklai vykdyti. Vokietijoje skolų išieškojimo ne teismo tvarka paslaugos yra laikomos teisinėmis paslaugomis ir jų teikėjams taikomi visi reikalavimai, kurie taikomi ir kitų teisinių paslaugų teikėjams, įskaitant teisę teikti teises paslaugas. Latvijoje reikalavimai darbuotojams turėti teisinį išsilavinimą ar kitokie kvalifikaciniai reikalavimai nėra nustatyti, įstatyme yra įtvirtinti tik bendrieji patikimumo ir pasirengimo skolų išieškojimo veiklai vykdyti reikalavimai.

11. Tirtose užsienio šalyse, pasirinkusiose specialųjį skolų išieškojimo įmonių veiklos teisinį reguliavimą, paprastai pasirenkamas toks mokėjimų už skolų išieškojimą modelis, pagal kurį arba patvirtinamos konkrečios įmokų (minimalių ir maksimalių, absoliučia arba procentine išraiška) dydžių lentelės (Latvija, Nyderlandai), arba nustatomos viršutinės šių dydžių ribos, susiejant jas su panašių profesijų atstovų gaunamais atlygiais (Vokietija), arba nustatoma, kad vartotojai privalo atlyginti tik

tokias skolų išieškojimo ne teismo tvarka išlaidas, dėl kurių buvo susitarta pagrin-dinėje sutartyje, iš kurios kilo vėlesnis reikalavimas padengti skolą (Belgijoje).

12. Analizuotų valstybių teisės aktuose nustatyti aiškūs reikalavimai informacijai, kurią skolų išieškojimo ne teismo tvarka veikia užsiimančios įmonės turi pateikti skolininkui.

13. Taip pat matyti tendencija įtvirtinti teisės aktuose draudžiamų praktikų sąrašus bei bendravimo su skolininku gerosios ir blogosios praktikos pavyzdžius.

14. Lietuvoje kol kas nebuvo atlikta detalaus nacionalinių praktikų tyrimo, kuris parodytų netinkamų praktikų paplitimą (tai nebuvo šio tyrimo, skirto užsienio valstybių lyginamajai analizei, tikslas). Tačiau ištyrus valstybių patirtį galima prognozuoti, kad, nesiėmusi tinkamų teisinio reguliavimo priemonių, Lietuva jei dar ir nesusidūrė, tai artimiausioje ateityje susidurs su panašaus pobūdžio ir didėjančio masto vartotojų teisių pažeidimų problemomis skolų išieškojimo ne teismo tvarka procese kaip ir minėtos valstybės, reikalaujančiomis aktyvaus įstatymų leidėjo įsikišimo.

15. Lietuvoje galimos dvi tolesnės vartotojų teisių apsaugos skolų išieškojimo ne teismo tvarka tobulinimo kryptys, siekiant užtikrinti socialinio teisingumo (socialinės valstybės) ir ekonominės veiklos laisvės pusiausvyrą:

Pirmoji – išlaikyti *status quo*, t. y. toliau laikytis bendrojo reguliavimo būdo, tačiau sugriežtinti skolų išieškojimo įmonių veiklos priežiūrą, taikant bendrųjų įstatymų, ypač Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo, įpareigojimus.

Antroji – pereiti prie specialiojo teisinio reguliavimo būdo ir, pvz., Latvijos pa-vyzdžiu sukurti įstatymą su įstatymo įgyvendinamaisiais teisės aktais, skirtą skolų išieškojimo įmonių veiklai reguliuoti.

16. Siūlytina, siekiant tiksliau atsakyti į klausimą, ar Lietuva, siekdama tobulinti vartotojų teisių apsaugą skolų išieškojimo ne teismo tvarka procese, turėtų pasirinkti specialiojo teisinio reguliavimo būdą, pirmiausia atlikti realios Lietuvos vartotojų socialinės, ekonominės ir teisinės padėties analizę.

17. Siūlytina tuo atveju, jei būtų nutarta Lietuvoje kurti specialųjį teisinį regula-vimą, tuomet siekiant teisinio aiškumo ir siekiant suteikti Lietuvos vartotojams ne mažesnę apsaugą nei kitose, ypač kaimyninėse šalyse, aiškiai reglamentuoti aukš-tesnės galios teisės akte (įstatyme) tokius aspektus kaip reikalavimai subjektams, teikiantiems skolos išieškojimo iš vartotojų ne teismo tvarka paslaugas, jų veiklos ir priežiūros principai, atsakomybė už netinkamą teisės akto nuostatų vykdymą, in-formacijos, teiktinos vartotojams, apimtis ir teikimo tvarka, atlygio už išieškojimą ir kitų galimų priskaitytinų sumų maksimalūs dydžiai, remiantis kitų valstybių teisinio reguliavimo ir teismų praktikos patirtimi sudarytas sąrašas mokesčių / įmokų, kurių skolų išieškojimo įmonės neturi teisės reikalauti iš vartotojų, duomenų apsaugos reikalavimai ir pan.

LITERATŪRA

I. Teisės aktai

Lietuvos teisės aktai

1. Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas (su pakeitimais ir papildymais) // Valstybės žinios, 2000, Nr. 74.
2. Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas. Nauja įstatymo redakcija nuo 2007-03-01: Nr. X-1014, 2007-01-12 // Valstybės žinios, 2007, Nr. 12-488 (2007-01-30).
3. Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymas. 2007 m. gruodžio 21 d. Nr. X-1409 // Valstybės žinios, 2008-01-15, Nr. 6-212.
4. Asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymas. 1996 m. birželio 11 d. Nr. I-1374 // Valstybės žinios, 1996-07-03, Nr. 63-1479.
5. Lietuvos Respublikos vartojimo kredito įstatymas; suvestinė redakcija nuo 2017-07-01; Įstatymas paskelbtas: Žin. 2011, Nr. 1-1; Žin. 2011, Nr.45-0, i. k. 1101010ISTA0XI-1253; Nauja redakcija nuo 2012-01-01: Nr. XI-1684, 2011-11-17, Žin. 2011, Nr. 146-6830 (2011-12-01).
6. Lietuvos Respublikos turto ir verslo vertinimo pagrindų įstatymas. Nauja redakcija nuo 2012-05-01: Nr. XI-1497, 2011-06-22 // Valstybės žinios, 2011, Nr. 86-4139 (2011-07-13).
7. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos 2015–2018 m. strategija, patvirtinta Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2015 m. kovo 18 d. nutarimu Nr. 281 // Teisės aktų registras, 2015-03-25, Nr. 4264.

Tarptautiniai ir Europos Sąjungos teisės aktai

8. Europos Sąjungos sutarties ir Sutarties dėl Europos Sąjungos veikimo suvestinės redakcijos 2016/c83 ISSN 1777-0960. Prieiga per internetą: <<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/LT/TXT/?uri=OJ:C:2016:202:TOC>>.
9. Europos Sąjungos pagrindinių teisių chartija (2000/C 364/01) // Oficialusis leidinys C 2000 12 18.
10. 2005 m. gegužės 11 d. Europos Parlamento ir Tarybai direktyva 2005/29/EB „Dėl nesąžiningos įmonių komercinės veiklos vartotojų atžvilgiu vidaus rinkoje ir iš dalies keičianti 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“ (Nesąžiningos komercinės veiklos direktyva). Prieiga per internetą: <<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/LT/TXT/?uri=CELEX%3A32005L0029>>.
11. 2006 m. gruodžio 12 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2006/123/EB „Dėl paslaugų vidaus rinkoje“. Prieiga per internetą: <<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2006:376:0036:0068:lt:PDF>>.

12. 2011 m. spalio 10 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“.
13. 1993 m. balandžio 5 d. Tarybos Direktyva 93/13/EEB „Dėl nesąžiningų sąlygų sutartyse su vartotojais“. Prieiga per internetą: <<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/LT/TXT/?uri=celex%3A31993L0013>>.
14. Preliminary programme of the European Economic Community for a consumer protection and information policy // Official Journal, C 092, 1975, p. 2–16.
15. Paslaugų direktyvos įgyvendinimo vadovas. Prieiga per internetą: <<https://publications.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/a4987fe6-d74b-4f4f-8539-b80297d29715/language-lt>>.
16. 2008 m. balandžio 23 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2008/48/EB dėl vartojimo kredito sutarčių ir panaikinanti Tarybos direktyvą 87/102/EEB.

Užsienio šalių teisės aktai

17. Latvijos Neteisminio skolų išieškojimo įstatymas (latv. *Parādu ārpustiesas atgūšanas likums*, angl. *Law on Extrajudicial Recovery of Debt*) // Latvijas Vēstnesis [‘Latvian Herald’], 2012, No. 186.
18. Latvijos ministru kabineto 2013 m. sausio 29 d. nutarimu Nr. 64 patvirtintos „Skolos išieškojimo paslaugų teikėjų licencijavimo taisyklės“ (angl. *Procedures for the Licensing of Providers of Debt Recovery Services*). Aktuali redakcija nuo 2014 m. sausio 1 d. Prieiga per internetą: <https://www.google.lt/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0ahUKEwjE-LqEi9LXAhWI5xoKHTF7B5cQFggxMAA&url=http%3A%2F%2Fwww.vvc.gov.lv%2Fexport%2Fsites%2Fdefault%2Fdocs%2FLRTA%2FCiti%2FCab._Reg._No._64_-_Licensing_of_Providers_of_Debt_Recovery_Services.doc&usq=AOvVaw0UfCzQP3pUyxYBkijF3DDu>.
19. Latvijos ministru kabineto 2013 m. sausio 29 d. nutarimu Nr. 64 patvirtintos „Leistinių skolos išieškojimo išlaidų sumų ir nekompensuojamų išlaidų taisyklės“ (latv. *Noteikumi par parāda atgūšanas izdevumu pieļaujamo apmēru un izdevumiem, kuri nav atlīdzināmi*; angl. *Regulations Regarding the Permissible Amount of Expenses for Recovery of a Debt and the Non-reimbursable Expenses*). Prieiga per internetą (originalus tekstas): <<https://likumi.lv/doc.php?id=254472>>; angliškasis vertimas: <https://www.google.lt/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwj6mI-OpdTXAhWRK1AKHcNCBIkQFgglMAA&url=http%3A%2F%2Fwww.vvc.gov.lv%2Fexport%2Fsites%2Fdefault%2Fdocs%2FLRTA%2FCiti%2FCab._Reg._No._61_-_Regarding_the_Permissible_Amount_of_Expenses_for_Recovery.doc&usq=AOvVaw2IK6zBJDNgc4ZhAjCUzuMS>.
20. Vokietijos 2013 m. spalio 1 d. Abejotinių verslo praktiku įstatymas (vok. *Gesetz gegen unseriöse Geschäftspraktiken*). BGBI I 2013. S.3642.

21. Vokietijos 2007 m. gruodžio 12 d. Teisinių paslaugų teikimo ne teismo tvarka įstatymo nuostatos (vok. *Rechtsdienstleistungsgesetz* (BGBl. I S. 2840), aktuali redakcija nuo 2017 m. gegužės 12 d. (BGBl. I S. 1121). Prieiga per internetą: <<https://www.gesetze-im-internet.de/rdg/RDG.pdf>>.
22. Jungtinės Karalystės FCA- Financial Conduct Authority's vadovas. UK FCA Handbook - Financial Conduct Authority's Handbook of rules and guidance, 2012.
23. Jungtinės Karalystės finansinių paslaugų ir rinkų aktas 2000 (angl. *Financial Services and Markets Act 2000, as amended (FSMA Reader's Guide: An introduction to the Handbook November 2015, FCA)*), p. 6. Prieiga per internetą: <<https://www.fca.org.uk/publication/handbook/readers-guide.pdf>>.
24. Nyderlandų 2012 m. Neteisminio išieškojimo išlaidų dydžių aktas (angl. *Dutch Act on the Standardization of Extrajudicial Collection Costs*), (*Dutch: Wet ter normering buitengerechtigde incassokosten*, or Wik).
25. Švedijos 2005 Skolos išieškojimo aktas (angl. *The Debt Recovery Act*). Prieiga per internetą: <<http://www.datainspektionen.se/in-english/legislation/the-debt-recovery-act/>>.
26. Belgijos 2015 m. vasario 17 d. karališkasis dekretas dėl asmenų, teikiančių skolos išieškojimo paslaugą, registravimo ir garantijų. Prieiga per internetą: <http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=nl&la=N&cn=2002122062&table_name=wet>.
27. Suomijos 1999 m. gegužės 13 d. skolų išieškojimo aktas Nr. 513 (suom. *laki saatavien perinnästä*). Prieiga per internetą: <<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990513>>.
28. 2014 m. kovo 17 d. įstatymas Nr. 2014-344 dėl vartotojų teisių (vadinamasis „Loi Hamon“). Prieiga per internetą: <<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000028738036&categorieLien=id>>.

II. Mokslinė literatūra

29. Berg K. U., Gaub D. Die Registrierung und Aufsicht im Bereich der Inkassodienstleistungen // Finanzierung, Leasing, Factoring, FLF 3/2016, p. 112–116. Prieiga per internetą: <http://inkasso.de/sites/default/files/downloads/FLF3_112_116_Berg_Gaub_a.pdf>.
30. Bublienė D. Vartotojų teisė į informaciją pagal naująjį vartotojų teisių direktyvos pasiūlymą: žingsnis pirmyn? // Jurisprudencija, 2011, Nr. 18(4), p. 1593–1608.
31. Bublienė D. Vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų kontrolė. Vilnius: Registrų centras, 2009.
32. Bublienė D. Skaidrumo principas ir Nesąžiningų sąlygų direktyva // Teisė, 2006, Nr. 58, p. 7–23.
33. Freudenthal M. Money Debt Collection: A Comparison in Search of the Basic Elements for a Netherlands Debt Collection Procedure, 4 Maastricht J. // Eur. & Comp. L. 59, 82 (1997), p. 61.

34. *Huls N.* Policy options for Portugal in the field of over-indebtedness. Faculdade de Economia da universidade de Coimbra URI:<http://hdl.handle.net/10316.2/25261>. Prieiga per internetą: <https://digitalis-dsp.uc.pt/jspui/bitstream/10316.2/25261/1/NE14_artigo12.pdf>.
35. *Katuoka S., Kiškis M., Pranevičius G., Šlapkauskas V., Vėgėlė I.* Vartotojų teisių apsauga Lietuvoje ir Europos Sąjungoje: kolektyvinė monografija. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, 2006.
36. *Micklitz H.-W., Domurath I.* Consumer Debt and Social Exclusion in Europe. Routledge, Mar 9, 2016.
37. *Mikelėnas V.* Lietuvos Respublikos civilinio kodekso komentaras. Šeštoji knyga. Prievolių teisė. I dalis. Pirmasis leidimas. Vilnius: Justitia, 2003, p. 208.
38. *Novikovienė L.* Vartotojo sampratos teorinės ir praktinės įžvalgos (straipsnis anglų kalba) // Jurisprudencija: mokslo darbai, 2010, Nr. 4(122).
39. *Petrauskas F., Gasiūnaitė A.* Alternative dispute resolution in the field of consumer energy services in the EU // Jurisprudencija: mokslo darbai = Jurisprudence : research papers / Mykolo Romerio universitetas. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, 2013, Nr. 20(1), p. 119–139.
40. *Petrauskas F.* Nesąžiningų sąlygų direktyva: iššūkiai ir taikymas vartotojų teisių apsaugos sistemoje // Vartotojų teisių apsaugos Europos Sąjungoje teisiniai aspektai: vartotojo, kaip sutarties šalies, apsauga = Aspects juridiques de la protection des consommateurs dans l'Union européenne : la protection du consommateur contractant : mokslo darbų rinkinys / Mykolo Romerio universitetas, Savoijos universitetas, Santiago de Compostela universitetas. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, 2013, p. 99–109.
41. *Sein K.* Protection of Consumers in Consumer-Credit Contracts: Expectations and Reality in Estonia // *Juridica International. Law Review.* University of Tartu. 2013, XX, p. 32–40. Prieiga per internetą: <http://www.juridicainternational.eu/index.php?id=15318#_ftnref41>.
42. *Steennot R., Van der Elst Ch.* De advocaat en de wet betreffende de minnelijke inordering van schulden van de consument (Advokatas ir draugiško skolų išieškojimo įstatymas) // Financial Law Institute. Working Paper Series. WP 2004-02. Universiteit Gent, 2004. Prieiga per internetą: <<http://www.law.ugent.be/fli/wps/pdf/WP2004-02.pdf>>.
43. Vartotojų teisių apsaugos teisiniai aspektai Europos Sąjungoje. 2010 m. spalio 14–15 d. vykusios tarptautinės mokslinės-praktinės konferencijos mokslo darbų rinkinys Vilnius: MRU, 2011. Elektroninė versija: <<http://ebooks.mruni.eu/pdfreader/vartotoj-teisi-apsaugos-teisiniai-aspektai-europos-sjungoje26734#>>.
44. *Zapolskis P.* Nesąžininga komercinė veikla ir vartotojo ekonominiai interesai // Vartotojų teisių apsaugos teisiniai aspektai Europos Sąjungoje. 2010 m. spalio 14–15 d. vykusios tarptautinės mokslinės-praktinės konferencijos mokslo darbų rinkinys.

Vilnius: MRU, 2011. Elektroninė versija: <<http://ebooks.mruni.eu/pdfreader/vartotoj-teisi-apsaugos-teisiniai-aspektai-europos-sjungoje26734#>>.

III. Teismų praktika

Lietuvos teismų praktika

45. Lietuvos Respublikos Konstitucinio Teismo 2015 m. balandžio 3 d. nutarimas Nr. KT10-N6/2015.
46. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2013 m. gruodžio 18 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-672/2013.
47. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2009 m. spalio 9 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-351/2009.
48. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2008 m. gruodžio 1 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-579/2008.
49. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2001 m. birželio 12 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-7-603/2001.

Europos Sąjungos Teisingumo Teismo praktika

50. ESTT 2017 m. liepos 20 d. sprendimas byloje *UAB „Gelvora“ prieš Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą*, C-357/16. ECLI:EU:C:2017:573.
51. ESTT 2016 m. gruodžio 8 d. sprendimas byloje *Verein für Konsumenteninformation prieš INKO, Inkasso GmbH*. C127/15. ECLI:EU:C:2016:934.
52. ESTT sprendimas byloje *Komisija prieš Nyderlandų Karalystę*, Nr. C-144/99. ECLI:EU:C:2001:257.

IV. Kiti šaltiniai

53. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo apžvalga. 2009 m. kovo 24 d. Vartotojų teisių apsauga vartojimo sutartiniuose santykiuose: teisinio reguliavimo ir teismų praktikos apžvalga // Teismų praktika, 30. Prieiga per internetą: <<http://www.lat.lt/lt/teismu-praktika/lat-praktika/teismu-praktikos-apzvalgos/civiliniu-byly-apzvalgos.html>>.
54. VARTOTOJŲ TEISĖS. Reprezentatyvi Lietuvos gyventojų apklausa. 2016 m. gruodžio 2–10 d., N = 1002. Tyrimas atliktas Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos užsakymu, 2016. Prieiga per internetą: <<http://www.vvtat.lt/lt/teisine-informacija/tyrimai-ir-analizes/vartotoju-apklausa.html>>.
55. Skolų išieškojimo įmonių komercinės praktikos studija. Olandijos vartotojų ir rinkų tarnyba, 2015 m. lapkritis, p. 3. Prieiga per internetą: <<https://www.acm.nl/en/publications/publication/14898/A-study-into-the-commercial-practices-of-debt-collection-agencies/>>.

56. A study into the commercial practices of debt collection agencies The Netherlands Authority for Consumers and Markets November, 2015, p. 6.
57. Skolų išieškojimo įmonių išlaidos. Vartotojų padėties tyrimas. Vokietijos vartotojų centras. 2016 m. gruodžio 15 d. Prieiga per internetą: <<http://www.verbraucherzentrale-niedersachsen.de/ueberhoehte-inkassokosten>>.
58. Teisinių paslaugų teikimo registras Vokietijoje internetiniu adresu <http://www.rechtsdienstleistungsregister.de/?button=fragen&sess_clean=1>.
59. <<https://www.fca.org.uk/publication/research/retail-lending-sector-overview.pdf>>.
60. <<https://www.fca.org.uk/firms/authorisation/process/debt-collectors>>.
61. <<https://www.fca.org.uk/publication/information-sheets/high-cost-short-term-loans-p2p-01-2017.pdf>>.

CONSUMER RIGHTS PROTECTION IN THE EXTRAJUDICIAL DEBT COLLECTION PROCEDURES: THE FOREIGN COUNTRIES EXPERIENCE

Summary

Consumer rights protection in the extra-judicial debt collection procedures has become an increasingly acute legal and social problem during the recent years in various countries. Since 2008 economic crisis in countries in Europe, USA and others the consumers face the bitter consequences of over-indebtedness. So far, different methods of combating those problems have been applied in various European countries with ongoing legal discussion of whether more efficient methods should be employed.

In the last 5 years some countries in Europe introduced the special legal regulations aimed at debt collection agencies in order to strengthen consumer protection. The aim of this study is to analyze the experience of foreign countries when regulating this area in order to help to decide if such kind of special legislation is needed in Lithuania, or if the current legal rules are able to solve those problems in accordance with social needs and the society's sense of justice. In case that a special legislation would be considered as relevant for Lithuania, the question arises, what can we learn from the good practices examples from abroad.

In order to answer these questions this study analyses first, the meaning and definition of the debt collecting procedure and its possible impact on consumer rights, second, purposes to introduce the special legislation in Germany, Latvia and other European countries, third, the national approaches regarding states control over the debt collection agencies, fourth, the national approaches regarding permissible amounts of expenses for recovery of a debt and the non-reimbursable expenses, fifth, other consumer rights protection measures such as right to the information and requirement for the communication culture with the consumers and sixth, the possible ways and suggestions for the improvement of the Lithuanian legal regime in area of extra-judicial debt collection related to the consumers.

The conclusion was made that Lithuanian legislator in case that the study of factual situation would show that Lithuanian consumers face the same problems as consumers in other European countries should seriously consider the possibility of proposing solutions how to strengthen consumer rights in this area on the legislative niveau. By doing so Lithuanian legislator should weight the proportionality of the restrictions, because here an important issue is the conflict between the principle of social state and the fundamental right of entrepreneurship freedom.