


Teisinės kalbos aiškumo poreikis viešajame sektoriuje: viešųjų paslaugų vartojimo sutarčių atvejis

Ramunė Miežanskienė, Aušra Tartilaitė

*Kauno technologijos universitetas
K. Donelaičio g. 20, LT-44239 Kaunas*

 <http://dx.doi.org/10.5755/j01.ppa.13.1.6510>

Anotacija. *Teisinės kalbos aiškumas – vienas iš efektyvių būdų užtikrinti piliečių tinkamą teisių ir pareigų įgyvendinimą. Jau XX a. pabaigoje daugelyje pasaulio valstybių imtos kelti teisinės kalbos supaprastinimo idėjos, kurios yra aktualios valstybės institucijoms ir visuomenei kartu. Aiškus komunikavimas teisine kalba grindžiamas ne tik lingvistiniu taisyklingumu ar specifinių terminų pakeitimu paprastesnėmis sąvokomis, tačiau ir orientuojamas į informacijos adresato savybes. Straipsnyje aptariama „aiškos kalbos“ teisiniuose dokumentuose samprata, turinys, reglamentavimas ir apžvelgiama geroji teisinės kalbos supaprastinimo patirtis užsienio valstybėse, nustatoma, kokie ypatumai vyrauja aiškos teisinės kalbos atžvilgiu Lietuvoje. Teisinės kalbos aiškumo poreikiui Lietuvoje įvertinti atliekamas Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos analizuotų sutarčių, kuriose pateikiama esant neaiškių sąlygų, tyrimas. Atlikta analize ir tyrimo rezultatais pagrindžiamas poreikis nustatyti aiškaus teisinio komunikavimo standartus viešųjų paslaugų teikimo sutartyse.*

Raktažodžiai: *teisinės kalbos aiškumas, viešųjų paslaugų vartojimo sutartys.*

Keywords: *plain legal language, consumer contracts for public services*

Įvadas

Poreikis aiškiai komunikuoti reikalingas įvairiose sferose: teisėkūros, administravimo, verslo ir kitose srityse. Kalbos aiškumo poreikis šiuo požiūriu yra universalus. Teisinės kalbos aiškumo poreikis viešajame sektoriuje yra tik dalis plačios temos, kurios aktualumas glūdi praktinėje problematikoje. Juk vienas iš valstybės institucijų uždavinių yra aiškiai ir konkrečiai informuoti, kartais ir detalizuoti tai, ko reikalauja iš piliečių įstatymų leidėjas. Deja, teisiniai dokumentai sudaromi vartojant specializuotą teisinę kalbą, o piliečiams kartais sunku juos teisingai suprasti ir vadovautis jų nurodymais. Šiame kontekste ir reikia aiškiai teisiškai komunikuoti. Tai detaliam plėtojama mokslinių tyrimų ir praktinės veiklos kryptis tokiose valstybėse: JAV, Švedijoje, N. Zelandijoje, Australijoje, Kanadoje ir kt. Ši

tematika taip pat nėra nauja ir ES institucijoms, tačiau tik labai fragmentiškai aptariama Lietuvos nacionaliniame kontekste. Svarbu paminėti, jog Lietuvoje nėra teisinės kalbos aiškumo reikalavimo įgyvendinimo stebėsenos ar vertinimo metodikų, todėl nėra ir duomenų, kiek tematika aktuali ir kokios tendencijos vyrauja. Atliekant viešųjų paslaugų vartojimo sutarčių tyrimą, išsamiau aptariamas jų sudarymas taikant teisinės kalbos aiškumo kriterijų ir akcentuojama, kaip valstybės institucijos užtikrina, kad teisinė komunikacija su piliečiais būtų pakankamai aiški ir suprantama.

Tyrimo objektas: teisinės kalbos aiškumo reikalavimai.

Straipsnio tikslas: įvertinti teisinės kalbos aiškumo reikalavimo taikymą teikiant viešąsias paslaugas vartotojams.

- 1) siekiant numatyto tikslo analizėje keliami šie uždaviniai: išanalizuoti „aiškios kalbos“ reglamentavimo turinį ir būdus užsienio valstybėse;
- 2) apžvelgti gerąją teisinės kalbos supaprastinimo patirtį tarptautinėje erdvėje;
- 3) nustatyti „aiškios kalbos“ reglamentavimo ypatumus Lietuvoje;
- 4) ištirti Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos nutarimus ir jais remiantis nustatyti teisinės kalbos supaprastinimo poreikį viešųjų paslaugų vartojimo sutartyse.

Straipsnyje taikomi tyrimo metodai: mokslinės literatūros, teisės aktų analizė, Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos nutarimų analizė.

Aiškaus teisinio komunikavimo viešajame sektoriuje samprata ir reglamentavimas užsienio valstybėse

Aiškaus teisinio komunikavimo tema tiek teoriniu, tiek praktiniu lygmeniu intensyviai pradėta plėtoti tik nuo XX a. pabaigos. Dėl šios priežasties buvo įvairių nuomonių, kaip traktuoti reikalavimą aiškiai komunikuoti ir koks turėtų būti jo turinys. Apžvelgiant įvairius „aiškios kalbos“ apibrėžimus, galima išskirti bent tris jų formulavimo ypatumus [6, p. 5]:

- 1) orientuojantys į tiesioginę žodžių „aiški kalba“ reikšmę ir akcentuojantys tokius aiškios kalbos parametrus: žodžių ir sakinių ilgį, paragrafų ilgį ir t. t.
- 2) akcentuojantys atskirus apibrėžimo elementus, pavyzdžiui, teksto struktūrą, dizainą, turinį ir žodyną;
- 3) akcentuojantys aiškios kalbos taikymo pasekmes, t. y. kaip gerai skaitytojas supranta teksto prasmę ir gali juo pasinaudoti.

Dalis apibrėžimų, kaip traktuoti sąvoką „aiški kalba“, pateikiami šioje srityje dirbančių nevyriausybinėse organizacijose, kurios pabrėžia aiškios kalbos taikymo pasekmes, pavyzdžiui, „aiški kalba“ tai: „tokia informacijos pateikimo forma, kuri yra suprantama jos adresatui“ [34], arba tokia informacijos pateikimo forma „kada informacijos gavėjas gali: 1) rasti tai, ko jam reikia, 2) suprasti tai, kokią informaciją gauna, 3) panaudoti informaciją savo poreikiams“ [35].

Moksliniuose šaltiniuose galima rasti įvairių aiškios kalbos formulavimų, kai atspindimi visi trys apibrėžimo formulavimo aspektai, pavyzdžiui:

- 1) „*aiškiai išreikšta kalba, nevartojant sudėtingų ar sunkiai suprantamų terminų*“ [27];

2) „tai sviri ir tiesi kalba, kaip priešingybė įmantriai ir manieringai kalbai, vartojant paprasčiausius tiesioginės reikšmės žodžius, siekiant greičiausiai išreikšti mintį. Tai toks šnekamosios ir gramatinės kalbos vartojimas, kai efektyviausiai išreiškiamos mintys“ [12, p. 662];

3) „toks pagrindinės informacijos pateikimo būdas, kuris leidžia motyvuotam asmeniui suprasti dokumento turinio esmę pirmą kartą jį skaitant ir tokia prasme, kokią norėjo perteikti autorius“ [7, p. 3–4];

4) „aiškus, nesudėtingas kalbėjimas, vartojant tiek žodžių, kiek jų reikia. Tai kalba, kurioje vengiama neaiškumų, perpildyto žodyno ir sudėtingos struktūros [9, p. 4];

5) „komunikavimas, kuris atitinka klausytojo poreikius, vartojant kalbą, jos struktūrą, išdėstymą taip aiškiai ir efektyviai, kad klausytojas turi geriausią galimybę greitai surasti, suprasti ir panaudoti tai, ko jam reikia [6, p. 9].

Ir nors aiškaus teisinio komunikavimo samprata nėra vienoda, tačiau jos formulavimų pakanka identifikuoti „aiškios kalbos“ kriterijaus taikymo paskirtį ir tikslus. Įstatyminėje praktikoje dominuoja kompleksinis požiūris, įtraukiantis tiek tiesioginę žodžio „aiškus“ prasmę, tiek apimantis ir taikymo kontekstą, t. y. orientuojamasi į informacijos gavėjo galimas charakteristikas. Pavyzdžiui, JAV reglamentuota, jog „aiškaus rašymo“ formai keliami tokie reikalavimai: 1) aiškumas, 2) glaustumas, 3) patogus teksto išdėstymas, 4) priskyrimas konkrečiam subjektų ratui [29, p. 2861]. Vis dėlto, aiškaus komunikavimo šalininkai identifikuoja vieną bendrą problemą - terminas „aiški kalba“ dažnai siejamas tik su lingvistiniu aiškinimu, kuris neatspindi tikrosios jo paskirties. Taip sudaromas įspūdis, jog koncentruojamasi tik į tai, ar tekste taikoma terminologija ir sakinių konstrukcijos yra aiškios. Didžiausią patirtį atliekant mokslo tyrimus šioje srityje turintys mokslininkai (M. Cutts, J. Kimble ir kt.) ir daugelis nevyriausybinių organizacijų teigia, jog tai yra daugiau nei išorinis lingvistinis darbas, pavyzdžiui, specialybinių terminų pakeitimas paprastesniais terminais ar teksto sutrumpinimas [7, p. 3][23]. Procesą, kai dokumentas perrašomas aiškia kalba, reikia permąstyti detaliau, t. y. įvertinti ne tik tokius aspektus kaip teksto ar jo turinio išdėstymas, terminologija, sakinių struktūra, bet kartu atsižvelgti į adresatą bei į patį komunikacijos tikslą [2, p. 11–12]. Taigi, mokslininkų teigimu, aiškus teisinis komunikavimas pasiekiamas tik kompleksinėmis priemonėmis ir negali būti aiškinamas menkinant jo paskirtį. Praktikoje įstatyminis reikalavimas aiškiai išdėstyti informaciją visuomenei įtvirtinamas keliais būdais:

1) konkrečiais glaustais nurodymais ar principo aiškiai komunikuoti įtvirtinimu atskiruose teisės aktų straipsniuose. Tai dažniausiai taikoma tiek Lietuvoje, tiek ir užsienio šalyse praktika. Pavyzdžiui, Švedijoje tokia pareiga numatyta „Administravimo“, „Valstybės institucijų pavaldumo“ ir kituose įstatymuose [3], JAV prezidento įsakymu įtvirtinti pagrindiniai reguliavimo tobulinimo principai, tarp kurių paminėta, kad reguliavimas turi būti „...nuoseklus, išdėstytas aiškia kalba ir lengvai suprantamas“ [30, p. 3821];

2) specialiais įstatymais. Kol kas tai retai pasitaikanti, tačiau naujausia tendencija tarptautinėje praktikoje. Pavyzdžiui, JAV 2010 m. buvo išleistas atskiras teisės aktas

dėl aiškaus komunikavimo. Panašios iniciatyvos rodomos ir kitose šalyse (N. Zelandija [28] ir kt.).

Reikalavimo aiškiai komunikuoti reglamentavimo forma nulemia tai, koks bus jo įgyvendinimo būdas bei rezultatyvumas. Jei reikalavimas nustatomas tik pavieniuose įstatymų straipsniuose, jis gali būti suprantamas kaip bendro pobūdžio - menkai įpareigojanti taiksyklė. Tolesnis šio reikalavimo įgyvendinimas tampa priklausomu nuo tarnautojų geros valios bei remiasi įvairia rekomendacinio pobūdžio metodine medžiaga. Pavyzdžiui, Europos Sąjungoje teisės aktų sudarytojams ir jų vertėjams į nacionalines kalbas pagalba suteikiama specialiais metodiniais ir informaciniais leidiniais [14, 10, 13]. Kitais atvejais dalį pagalbines medžiagos galima gauti iš nacionalinių ar tarptautinių judėjimų. Tačiau šiuo atveju rekomendacijos nėra įpareigojančios ir jų panaudojimo mastas nėra stebimas ar aptariamas.

Atskiros įstatymo pranašumas yra tas, kad jame aiškiai ir konkrečiai įvardijama visa sistema, kaip turėtų būti taikomas aiškaus komunikavimo reikalavimas. Štai JAV priimtame įstatyme įtvirtinti tokie įpareigojimai: 1) paskirti konkrečius pareigūnus, atsakingus už įstatymo įgyvendinimą; 2) supažindinti valstybės įstaigas ir darbuotojus su įstatymo reikalavimais; 3) mokyti personalą; 4) sukurti ir palaikyti „aiškos informacijos“ skiltis institucijų interneto tinklalapiuose 5) įgyvendinant įstatymą sudaryti sąlygas dalyvauti piliečiams; 6) teikti ataskaitas apie įstatymo įgyvendinimą [29, p. 2861–2862]. Tokia reglamentavimo forma yra ne tik formaliai įpareigojanti, bet taip pat nurodo būdus bei priemones kaip siekti aiškaus komunikavimo tikslų.

Taigi galimas dvejojas aiškaus teisinio komunikavimo viešajame sektoriuje reglamentavimas lemia, kiek efektyviai jis bus taikomas praktikoje. Fragmentiškai reglamentuojant galima laisviau pasirinkti, kaip ir koku mastu valstybės institucijoms supaprastinti teikiamą informaciją. Taip pat daugiau iniciatyvų gali parodyti ir nevyriausybinės organizacijos. Atskiros įstatymo priėmimas gali lemti, ar bus sukurta atskaitingai veikianti sistema ir ar rekomendacijos taps privalomo elgesio taisyklėmis kiekvienai institucijai.

Tarptautinės tendencijos supaprastinant valstybės institucijų komunikavimą su piliečiais: JAV patirtis

Tarptautiniu lygmeniu komunikavimo supaprastinimo teisės ir viešojo sektoriaus srityse idėja visuomeninį platesnį atgarsį įgijo 1970–1990 m. Šiuo laikotarpiu pradėjo aktyviai veikti nacionaliniai ir tarptautiniai nevyriausybiniai judėjimai, kuriuose buvo siekiama pabrėžti aiškos ir lengvai suprantamos kalbos su visuomene reikšmę („plain language“ ar „plain english campaign“ ir kt.). Nuo septintojo dešimtmečio aktyvi veikla tiek mokslo, tiek praktinėje srityse daugiausia plėtojosi anglakalbėse šalyse: JAV, Australijoje, Didžiojoje Britanijoje, vėliau: Kanadoje, Švedijoje, Pietų Afrikoje, Naujojoje Zelandijoje ir kt. šalyse [23]. Šiuo klausimu jau yra priimti ar dar tik inicijuojami atskiri įstatymai, įpareigojantys valstybinio sektoriaus atstovus aiškiai komunikuoti su visuomene. Tačiau reikia paminėti, jog toks pasiekimas yra bendras nevyriausybinių judėjimų, mokslinės bendruomenės ir aukščiausių valstybės pareigūnų palaikymo rezultatas. Puikus pavyzdys – JAV atvejis, kai keturis

dešimtmečius trukusį procesą vainikavo 2010 m. priimtas federalinis „aiškios ir suprantamos kalbos“ taikymo įstatymas [29]. Naudojant tokį įstatymą buvo sukurta visa priemonių sistema, kuri reikalauja, palaiko ir moko, kaip aiškiai ir suprantamai komunikuoti su visuomenės nariais.

JAV atveju impulsą vartoti „aiškią kalbą“ valdant valstybę suteikė tuometinis prezidentas R. Niksonas. 1972 m. jis išleido dekretą dėl federalinio registro sudarymo vartojant „neprofesionalią kalbą“ [8, p. 49–51]. Toliau sekė prezidento Dž. Karterio iniciatyvos ir Švietimo departamento sprendimas finansuoti tyrimus dėl „aiškios kalbos“ valstybiniame sektoriuje taikymo. Aštuntajame dešimtmetyje aktyviai įsitraukė mokslininkai, buvo atliekami tyrimai, kurie įrodė kalbos supaprastinimo taikymo efektyvumą ir ekonominę naudą. Taip pat buvo leidžiami specializuoti žurnalai ir publikuojami gauti tyrimų rezultatai [22]. Devintajame dešimtmetyje prezidentas B. Klintonas „aiškios kalbos“ taikymą administravimo procese jau laikė vienu svarbiausių tikslų valdant valstybę. Šiam tikslui įgyvendinti leidžiama metodinė praktinė medžiaga. [32]. Tarnautojai skatinami už įvairias iniciatyvas šioje srityje – viceprezidentas A. Gore inicijavo apdovanojimus už aiškios kalbos panaudojimą („No Gobbledygook awards“). Taigi jau 2000 m. JAV nemaža dalis valstybės institucijų turėjo tam tikras programas ir gaires, padedančias aiškiau ir paprasčiau bendrauti su visuomene ir kurti aiškius teisinius reguliavimus.

JAV pavyzdys puikiai rodo kompleksinio ilgo darbo rezultatą. Nuolatinis, strategiškai valstybės tarnautojų ir piliečių judėjimų siekis tobulinti komunikaciją įgijo visuotinai privalomą elgesio taisyklę – įstatyminių „aiškios kalbos“ reikalavimą administracijoje ir teisėkūroje dirbantiems pareigūnams.

Aiškiau ir suprantamiau komunikuoti viešajame sektoriuje reikalaujantis judėjimas XXI a. įgijo naujas formas. Dabar sudėtingų teisinių dokumentų perrašymas gali būti įvardijamas privataus sektoriaus nauju verslo modeliu arba dar vienu siūlomu paslaugų produktu. Šias tendencijas lėmė tai, jog atsirado paslaugų poreikis ir jas teikiantys profesionalai. Taip pat susidarė įvairios klientų grupės, sutinkančios mokėti už dokumentų perrašymo į aiškesnę kalbą paslaugas t. y. ne tik valstybinės įstaigos, bet ir teisės ar verslo įmonės. Taip pat susiformavo poreikis mokytis aiškaus komunikavimo kaip atskiros disciplinos aukštosiose mokyklose [2, p. 14–16].

Taigi JAV patirtis rodo, jog poreikis akcentuoti aiškaus teisinio komunikavimo viešajame sektoriuje temą išryškėjo vykdant nevyriausybinių organizacijų aktyvią veiklą, plėtojant mokslinių tyrimų indėlį ir valstybinio sektoriaus atstovams nuolatos atsiliepiant į šias iniciatyvas.

Teisinės kalbos aiškumo reikalavimas Lietuvoje teikiant viešąsias paslaugas

Lietuvoje aiškumo reikalavimas, skirtas teisėkūroje dalyvaujantiems subjektams, įtvirtintas kaip principas, reiškiantis, kad teisės aktuose nustatytas teisinis reguliavimas turi būti logiškas, nuoseklus, glaustas, suprantamas, tikslus, aiškus ir nedviprasmiškas [33]. Šiame kontekste taip pat aktualūs teisės aktų projektų rengimo rekomendacijose įtvirtinti reikalavimai: teisės aktų terminai turi būti tikslūs ir

taisyklingi, derėti su jau galiojančių nacionalinių, ypač tos pačios srities, teisės aktų terminais; teisės akte turi būti aiškiai ir nedviprasmiškai apibrėžiamos asmenų, kuriems taikomas teisės aktas, teisės ir pareigos ir kt. [20]. Aiškaus komunikavimo teisine kalba viešajame sektoriuje poreikį patvirtina Viešojo administravimo įstatyme įtvirtintas reikalavimas individualiame administraciniame akte aiškiai suformuluoti nustatytas arba suteikiamas teises ir pareigas (8 str. 2 d.), taip pat reikalavimas prižiūrintiems subjektams pateikti informaciją apie konsultavimo veiklą, išskiriant ataskaitinio laikotarpio daugiausia *aiškinimo reikalingas* teisės aktų nuostatas (36⁷ str. 2 d. 1 p.) [21]. Pabrėžiant tai, jog sutartys jos šalims turi įstatymo galią, teigtina, kad teisiųjų santykių dalyvių teisės ir pareigos privalo būti aiškiai apibrėžtos ne tik norminiuose teisės aktuose, individualiuose administraciniuose aktuose, tačiau ir sutartyse. Sutartis, kaip teisinio santykio forma, yra ta priemonė, kuris vis giliau įsitvirtina viešajam sektoriui kuriant teisinius santykius su privačiuoju sektoriumi. Būtent sutartimi grindžiamas viešosios administracijos ir privačių asmenų santykių modelis leidžia užtikrinti atskirų interesų pusiausvyrą [15, p. 241].

Viena iš viešojo administravimo subjektų funkcijų – viešųjų paslaugų teikimo taisyklių ir režimo nustatymas, taip pat viešųjų paslaugų teikimo priežiūra ir kontrolė, kurias įgyvendinant glaudžiai susiję viešasis ir privatusis sektoriai. Vienas iš skiriamųjų viešųjų paslaugų požymių yra tas, kad joms būdingos visai visuomenei ar teritorinei bendruomenei naudingų – viešąjį interesą tenkinančių – paslaugų charakteristikos [31, p. 5]. Teikiant viešąsias paslaugas, gali būti sudaromos viešųjų paslaugų, valdymo ir priežiūros, koncesijos sutartys. Viešąją sutartimi laikoma sutartis, kurią sudaro juridinis asmuo (verslininkas), teikiantis paslaugas ar parduodantis prekes visiems, kas tik kreipiasi (transporto, ryšių, elektros, šilumos, dujų, vandentiekio ir kt. organizacijos) (CK 6. 161 str.1 d.) [19]. Tais atvejais, kai viešosios sutarties šalis (paslaugų gavėjas) yra fizinis asmuo – vartotojas, tokia sutartis yra kartu ir vartojimo sutartis. Dėl šios priežasties straipsnyje tokios sutartys vadinamos viešųjų paslaugų vartojimo sutartimis. Kadangi daugelis viešųjų sutarčių yra ir vartojimo sutartys, be to, jas sudarantys juridiniai asmenys (verslininkai) dažnai užima rinkoje vyraujančią, monopolinę padėtį, būtina ginti kitos šalies interesus [24, p. 204]. Toks gynimas reiškiasi įtvirtinant viešųjų – vartojimo sutarčių sąlygų kontrolės mechanizmą: CK 6.161 str. 5 d. nustatyti atvejai, kai įstatymiškai yra privalomos viešosios sutarties standartinės sąlygos. Pagal tai viešųjų sutarčių standartinės sąlygas galima išskirti į dvi grupes. Pirma, standartinės sąlygos, kurias juridinis asmuo (verslininkas) privalo pateikti atitinkamai valstybės institucijai tvirtinti. Mokslinėje literatūroje nurodoma valstybinės institucijos tvirtinimo paskirtis – „patikrinti, ar šios nėra diskriminacinės, ar nepažeis klientų (vartotojų) interesų“ [24, p. 204]. Manytina, kad vartotojų interesai yra pažeidžiami ir tuomet, kai sutarties sąlygos yra pateikiamos neaiškiai. Antra, abiem šalims privalomos standartinės sąlygos, patvirtintos atitinkamos valstybės institucijos. V. Mikelėnas išreiškia nuomonę, kad tuomet „...jos (standartinės sąlygos – aut. pastaba) yra visuotinio ir privalomojo pobūdžio teisės aktas, o ne standartinės sutarties sąlygos...“ [24, p. 232]. Abiem atvejais reikšmingi yra du aspektai: pirma, šios sutarčių sąlygos dažnai yra taikomos plačiam asmenų ratui, antra, dėl tokių sutarčių sąlygų nėra galimybės derėtis.

Taigi viešojo administravimo subjektai, atlikdami kontrolės funkciją viešųjų paslaugų vartojimo sutarčių atžvilgiu, yra atsakingi už tai, kad šių sutarčių sąlygos atitiktų vartojimo sutarčių reikalavimus: bet kuri vartojimo sutarties rašytinė sąlyga turi būti išreikšta aiškiai ir suprantamai (CK 188 str. 6 d.). Civiliniame kodekse nustatytas reikalavimas atitinka Tarybos direktyvoje 93/13/EEB įtvirtintą įpareigojimą: tose sutartyse, kuriose vartotojui siūlomos sąlygos pateikiamos raštu, jos visada turi būti išdėstomos aiškia, suprantama kalba [43]. Atkreiptinas dėmesys, kad nuo 2014 m. birželio 13 d. įsigalios nuostata, kad šio reikalavimo neatitinkančios sąlygos laikomos nesąžiningomis [18]. Kai teismas sutarties sąlygą pripažįsta nesąžininga, tokia sąlyga negalioja nuo sutarties sudarymo. Taigi netinkamai parengtų viešųjų paslaugų vartojimo sutarčių standartinių sąlygų pasekmės – galimas teisių ir pareigų pusiausvyros pažeidimas, visuomenės pasitikėjimo viešuoju sektoriumi sumažėjimas, pažeistas viešasis interesas.

Analizuojant mokslinę literatūrą, teismų praktiką, Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos (toliau – VVTAT) nutarimus dėl nesąžiningų sutarčių sąlygų taikymo, pastebėtina, kad aiškumo reikalavimas sutartyse kildinamas iš skaidrumo principo, nors Lietuvos teisės aktuose šiame kontekste skaidrumas nėra minimas. Skaidrumo principas yra įtvirtintas Teisėkūros įstatyme, tačiau čia jis orientuotas į teisės aktų projektų rengimo viešumo reikalavimą. Tai, kokios turi būti vartojimo sutarčių sąlygos, kad atitiktų aiškumo reikalavimą, yra išaiškinęs Lietuvos Aukščiausiasis Teismas (toliau – LAT) Vartotojo teisių apsauga vartojimo sutartiniuose santykiuose: teisinio reguliavimo ir teismų praktikos apžvalgoje [16]: aiškumo reikalavimas reiškia, kad sutarčių sąlygos turi būti parengtos suprantamai, nedviprasmiškai, aiškiai ir tiksliai. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo praktikoje, vertinant sutarties sąlygų atitiktį skaidrumo principo reikalavimams, konstatuota: tai, ar sutarties sąlygos, turinys ir formuluotė išdėstyti aiškiai, turi būti sprendžiama pagal tai, ar esminės nuostatos išdėstytos suprantamai *normalių gebėjimų asmeniui*, ar daug nuostatų apima sąlyga, ar kiekviena iš jų detalai aptarta [16]. Taip pat LAT apžvalgoje pateikiama nuoroda ir į *vidutinio vartotojo* sąvoką, kurios samprata yra suformuota ETT bylose dėl klaidinančios reklamos ir plėtojama nacionalinių teismų praktikoje. Remiantis Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymu [26], tai yra vartotojas, kuris pakankamai informuotas, protingai atidus ir apdairus, atsižvelgiant į socialinius, kultūrinius ir kalbinius veiksnius. Taigi galima teigti, kad LAT praktikoje keliami nevienareikšmiški kriterijai galutiniam vartojimo sutarties standartinių sąlygų informacijos gavėjui.

Moksliniu lygmeniu aiškumo reikalavimas skaidrumo principo ir vartotojo teisės į informaciją kontekste aptartas D. Bublienės moksliniuose darbuose. Autorė teigia, kad skaidrumo principas gali būti pažeidžiamas nustatant sąlygas, kuriose vartojamos *neaiškios* – neapibrėžtos – sąvokos; nėra *aiškiai* pateikti dokumentų pateikimo terminai; nėra *aiškiai* apibrėžiamas perduodamas daiktas; duodamos nuorodos į abstrakčius teisės aktus; pateikiamos nuorodos į vidinius verslininko teisės aktus, tačiau nėra nurodoma, kaip su jais būtų galima susipažinti; nėra *aiškiai* nustatoma pranešimo apie sutarties keitimą tvarka [5, p. 1602]. Aiškumas reiškia, kad standartinių sąlygų naudotojas norėdamas standartinėse sąlygose nustatyti teises

pareigas ir teises, privalo užtikrinti vartotojui sąlygų tikrumą, aiškumą, konkretumą ir pasekmių paskelbimą [4, p. 214–215]. Mokslinėje literatūroje pateikiama nuomonė, į koki vartotoją, t. y. galutinį teisinės kalbos adresatą, turėtų būti orientuojamasi nustatant vartojimo sutarties sąlygas: „turėtų būti taikomas toks vartotojo standartas, kai asmuo be ypatingų pastangų, o tuo labiau be trečiųjų asmenų pagalbos, sugebėtų suvokti jam pateikiamą informaciją ir sutarties sąlygas“ [5, p. 1606]. Tokio suvokimo įgyvendinimas yra sietinas su teisinės terminologijos supaprastinimu, kuris mokslinėje literatūroje vertinamas nevienareikšmiškai. Nors pripažįstama, kad vartotojui sąlygos turi būti kuo suprantamesnės [4, p. 217], tačiau taip pat keliama problema, kad sutartys, kuriose vengiama vartoti teisinius terminus, „atrodys neprofesionaliai, kita vertus, nėra aišku, kaip tokios sutartys bus aiškinamos teismuose“ [4, p. 217]. Tačiau plačiau apie teisinės kalbos paprastinimo poreikį ir galimybes Lietuvoje moksliniu lygmeniu nėra svarstoma.

Taigi galima teigti, kad Lietuvos teisės aktuose, teismų praktikoje ir mokslinėje literatūroje yra išskirta daugybė kriterijų, apibūdinančių aiškumo reikalavimą, kurio įgyvendinimas viešųjų paslaugų vartojimo sutartyse yra viena iš viešojo administravimo subjektų funkcijų.

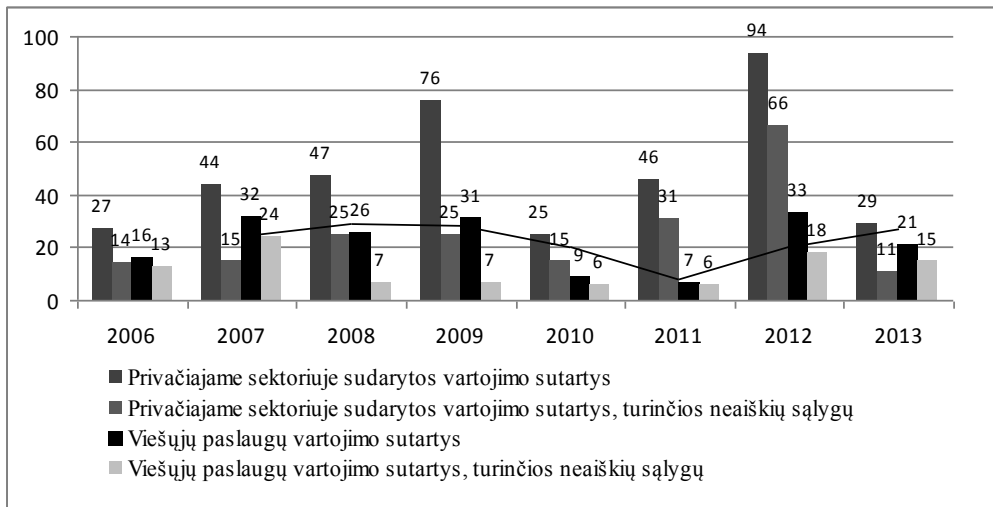
Viešųjų paslaugų vartojimo sutarčių sąlygų aiškumo vertinimas Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos praktikoje

Lietuvoje teisinės kalbos aiškumo reikalavimo įgyvendinimas viešųjų paslaugų vartojimo sutartyse nėra atskirai stebimas ar analizuojamas. Tokio pobūdžio sutarčių nuostatų aiškumo tyrimas turi ne tik teorinę, bet ir praktinę naudą. Neaiškių sąlygų taikymo masto identifikavimas yra pagrindas teikti viešojo administravimo subjektams rekomendacijas dėl sutarčių nuostatų peržiūrėjimo taikant naują kriterijų – aiškumo vartotojams reikalavimą. Kaip jau minėta, tai yra ne tik vartotojo teisė, bet ir kokybiško viešųjų institucijų darbo požymis. Remiantis užsienio valstybių gerąja praktika, teigiama, jog „aiškios kalbos“ taikymas viešajame sektoriuje yra naudingas dėl kelių priežasčių: 1) galutinis adresatas visų pirma teikia pirmenybę aiškiam tekstui ir dėl to geriau supranta jo turinį ir yra greičiau informuojamas; 2) yra lengviau atnaujinti aiškiai pateiktą informaciją tiek dokumentuose, tiek informaciniuose leidiniuose; 3) sutaupomos lėšos mažinant dokumentų kiekį [1]; 4) sutrumpinamas personalo darbo laikas, skirtas konsultuoti ir aiškinti dokumentuose išdėstytus reikalavimus; 5) daroma teigiama įtaka vartotojų pasitenkinimui; 6) tai yra prevencija teisminiems ieškiniams; 7) aiškus komunikavimas gali lemti net ir gyvybių išsaugojimą (pvz., aviacijos taisyklių supaprastinimo atveju). Šiuo metu Lietuvoje yra vienintelė valstybės institucija – VVTAT, kuri oficialiai nagrinėja sutarčių nuostatas aiškumo atžvilgiu. 2006–2013 m. laikotarpiu VVTAT priėmė 561 nutarimą dėl nesąžiningų vartojimo sutarčių sąlygų, kurioms savo turiniu priskirtinas ir sutarties sąlygų neaiškumas. Nors tai yra tik labai nedidelė dalis visų sudaromų sutarčių Lietuvoje, tačiau toliau taikant nutarimų analizės metodą identifikuojama: a) kokiais pagrindais remiantis nustatoma, ar sutartys atitinka joms keliamą aiškumo kriterijų; b)

viešųjų paslaugų vartojimo sutartyse vyraujančios tendencijos dėl neaiškių sąlygų taikymo praktikos masto.

Atliekant tyrimą visos tiriamojo laikotarpio vartojimo sutartys buvo suskirstytos į dvi kategorijas: 1) privačiajame sektoriuje sudaryta vartojimo sutartis, t. y. kai viena susitariančių šalių yra subjektas, kuris neatlieka viešųjų paslaugų teikimo (dažniausiai tai pelno siekiantis privačiojo verslo atstovas); 2) viešųjų paslaugų vartojimo sutartis (remiantis viešųjų paslaugų klasifikacija) [42, p. 13–14], kai viena iš sutarties šalių įsipareigoja teikti viešąsias paslaugas.

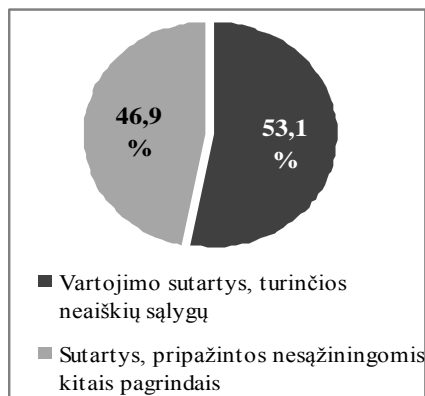
Analizuojant 2006–2013 m. VVTAT nagrinėtų sutarčių turinį (1 pav.), matyti, kad daugiau paklausimų ir nutarimų būta dėl privačiajame sektoriuje sudarytų sutarčių. Bendras jų skaičius yra 388 su gana nevienoda dinamika (per metus nuo 25 iki 94 atvejų). Paklausimų dėl viešųjų paslaugų vartojimo sutarčių sąlygų sąžiningumo gauta mažiau – 173 atvejai. Jų skaičius svyravo nuo 16 iki 33 per metus. Tačiau viešųjų paslaugų vartojimo sutarčių, nagrinėtų VVTAT dėl nesąžiningų sąlygų, skaičius yra reprezentatyvesnis, nes šios sutartys yra standartinės ir pateikiamos gausiam viešųjų paslaugų vartotojų ratui. Pavyzdžiui, dujas tiekianti bendrovė, kurios vartojimo sutarties standartinės sąlygos VVTAT buvo įvardytos kaip turinčios neaiškių sąlygų tyrimo laikotarpiu, turi daugiau kaip 550 tūkstančių klientų [17]. Taigi, remiantis minėtų nutarimų analize, galima nustatyti bendras tendencijas.



1 pav. 2006–2013 m. VVTAT išnagrinėtų sutarčių pasiskirstymas

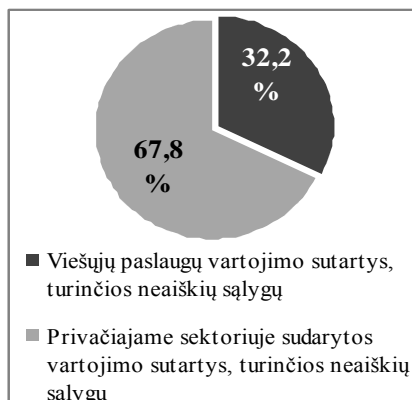
Šaltinis: sudaryta autorių pagal VVTAT duomenis [41].

Svarbu atkreipti dėmesį į tai, kad iš visų 2006–2013 m. VVTAT priimtų nutarimų daugiau nei pusėje (53,1 proc.) yra teigiama, jog sutartyse tam tikros nuostatos neaiškios (2 pav.). Tai rodo, jog sutarčių aiškumo trūkumas nėra pavienis reiškinys, o gali būti viena iš pagrindinių priežasčių, kodėl sutartys yra pripažįstamos nesąžiningomis vartotojo atžvilgiu. Šie atvejai apima ir privačiame sektoriuje sudarytas sutartis ir viešųjų paslaugų vartojimo sutartis.



2 pav. Vartojimo sutarčių, turinčių neaiškių sąlygų dalis 2006–2013 m. VVTAT praktikoje

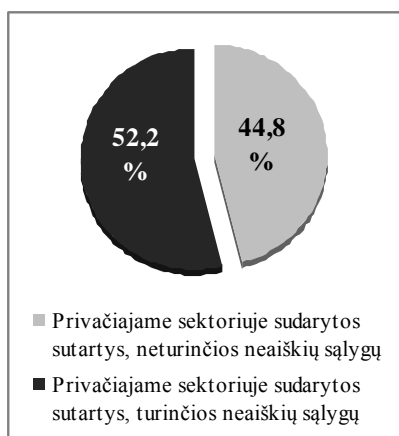
Šaltinis: sudaryta autorių pagal VVTAT duomenis [41].



3 pav. Sutarčių, turinčių neaiškias sąlygas, pasiskirstymas 2006–2013 m. VVTAT praktikoje

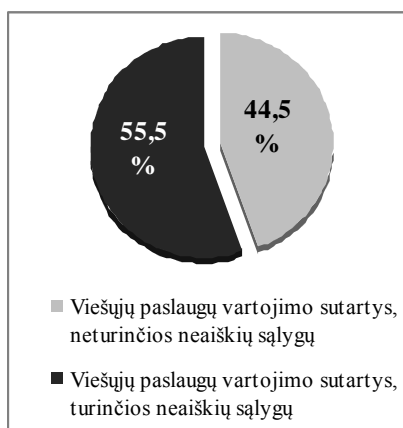
Šaltinis: sudaryta autorių pagal VVTAT duomenis [41].

Toliau analizuojant tik neaiškių sąlygų taikymo sutartyse dinamiką, pastebima, jog jų pasiskirstymas yra netolygus. Nors viešųjų paslaugų vartojimo sutartys su neaiškiomis sąlygomis tesudaro 32,2 proc. visų sutarčių su neaiškiomis sąlygomis (3 pav.), tačiau neaiškių sąlygų proporcijos yra didesnės viešųjų paslaugų vartojimo sutartyse. Pavyzdžiui, privačiame sektoriuje sudarytų sutarčių su neaiškiomis sąlygomis yra 52,2 proc., o viešųjų paslaugų vartojimo sutartyse – 55,5 proc. (4 ir 5 pav.). Taigi tendencija neaiškiai formuluoti sutarčių sąlygas gali būti priskiriama tiek privačiam sektoriui, tiek ir viešąsias paslaugas teikiančiam sektoriui.



4 pav. Privačiame sektoriuje sudarytų sutarčių pasiskirstymas

Šaltinis: sudaryta autorių pagal VVTAT duomenis [41].



5 pav. Viešųjų paslaugų vartojimo sutarčių pasiskirstymas

Šaltinis: sudaryta autorių pagal VVTAT duomenis [41].

Aptariant tik viešųjų paslaugų vartojimo sutartis ir jų neaiškių sąlygų turinį, pastebima, jog nutarimuose dažniausiai įvardijamos neaiškios sąlygos, atsirandančios

keliais pagrindais. Visų pirma, tai tokios sutarčių sąlygos, kurios nėra pakankamai detalizuotos, pvz., nėra tikslių nuorodų į dokumentus ar teisės aktus, numatančius, kokie vartotojui bus taikomi paslaugos įkainiai. Šis atvejis yra dominuojantis – tokių sąlygų pastebėta net 78 nutarimuose iš 96. Antra, nenurodomi teisiniai pagrindai, kuriais remiantis yra nustatomos ar keičiamos vartotojo teisės ir pareigos, pvz., atsakomybės dydis. Tai taip pat dažnai pasikartojanti situacija pastebėta 49 nutarimuose iš 96.

Reikėtų atkreipti dėmesį į tai, kad VVTAT taiko siauresnę reikalavimo aiškiai išdėstyti sutarties sąlygas apibrėžimo reikšmę. Atsižvelgiant į tai, kokia teisinės kalbos aiškumo samprata yra taikoma užsienio praktikoje ir moksliniuose šaltiniuose, pasigendama įvertinimo, ar: 1) sutartyse taikomos vidutinio vartotojo teksto supratimą apsunkinančios sudėtingos sakinių struktūros; 2) perdėtai vartojama specifinė terminologija; 3) patogus teksto išdėstymas; 4) galima viešųjų paslaugų vartojimo sutartį priskirti konkrečioms adresatams. Pavyzdžiui, viešųjų paslaugų vartojimo sutartis sudaro viduriniai vartotojai, kurių gebėjimas suprasti teisinius dokumentus gali svyruoti nuo žemiausio iki aukščiausio. Tačiau pagal protingumo principą visų pirma reikėtų orientuotis į žemiausią ir vidutinį išsilavinimą turinčius asmenis. VVTAT nutarimuose ypač didelis dėmesys skiriamas nustatyti, ar sutartys yra pakankamai išbaigtos. Sutartyse, kurios pripažintos kaip nepakankamai detalizuotos, vyrauja tokie atvejai:

1. Sutartyse nurodomi neaiškūs jose nustatytų įsipareigojimų vykdymo terminai (38 iš 96). Pavyzdžiui, iš „sutarties nuostatos nėra aišku, kada vartotojas turi pranešti apie sugedusį skaitiklį, kad toks pranešimas būtų pripažintas kaip pateiktas laiku“ [39].

2. Nepateikiama nuorodų į taisykles ar teisės aktus (42 iš 96). Pavyzdžiui, „sutartyje nėra pateikti minėtų įkainių dydžiai, taip pat nėra nurodyta, kur vartotojas galėtų su minėtais įkainiais susipažinti“ [40]

3. Pačioje sutartyje nutylėtos situacijos, kada būtų galima taikyti tam tikrą sutarties nuostatą (45 iš 96). Pavyzdžiui, „nėra aišku, kur baigiasi vandens tiekėjo atsakomybė už eksploatuojamus tinklus bei įrenginius, avarijų likvidavimą bei geriamojo vandens saugą, kokybę ir slėgį bei kur prasideda vartotojo atsakomybė“ [38] pagal sutarties nuostatas.

4. Neaiškiai įvardytos galimos sankcijos (2 iš 96). Pavyzdžiui, iš sutarties formuluotės „nėra aišku, kokia bauda už klaidingą vandens apskaitos prietaisų duomenų pateikimą yra taikoma vartotojui, taip pat nėra aišku, ar tai yra ta pati bauda ir ji skiriama tų pačių teisės aktų nustatyta tvarka kaip ir bauda už vandens apskaitos prietaisų mechaninį sugadinimą“ [37].

Taip pat pastebėtina, kad analizuotose sutartyse esama tokių sąvokų, kurias galima interpretuoti nevienareikšmiškai, pavyzdžiui, iš sutarties „neaišku, kokių nepašalinus trūkumų ir pažeidimų gali būti nutraukta sutartis“ [36] (7 iš 96). Tarp analizuotų sutarčių nemaža atvejų, kai sutartyje nustatytos šalių teisės ir pareigos neturi teisinio pagrindo, pavyzdžiui, iš sutarties turinio akivaizdu, kad „apskaitos prietaisai tiekėjui priklauso nuosavybės teise, todėl neaišku, kodėl vartotojas privalo

užtikrinti tiekėjui nuosavybės teise priklausančių apskaitos prietaisų saugumą ir priežiūrą“ [25] (43 iš 96).

Apibendrinant galima teigti, kad viešųjų paslaugų vartojimo sutartyse aiškumo reikalavimas dažniausiai pažeidžiamas nutylint vartotojui reikšmingas situacijas; įtvirtinant tokias teises ir pareigas, kurios neturi aiškaus teisinio pagrindo; nepateikiant nuorodų į teises ir pareigas detalizuojančius dokumentus arba pateikiant jas į nesamas arba nežinia kur esančias taisykles. Toks aiškių sąlygų nebuvimas rodo, kad vartotojas savo teises, pareigas ir atsakomybės ribas suvoks kitaip negu paslaugų teikėjas; tokios sutarčių sąlygos sudaro galimybę vienai iš sutarties šalių piktnaudžiauti savo teisėmis, interpretuojant sutarties sąlygas savo naudai. Kaip jau minėta, tokia situacija nėra suderinama su kokybišku viešųjų paslaugų teikimu. Tai gali būti vertinama kaip tinkamas pagrindas viešojo administravimo subjektams aktyviau kontroliuoti, kaip yra taikomas įstatyminis reikalavimas aiškiai komunikuoti su paslaugų gavėjais.

Išvados

1. Teisinio komunikavimo kontekste aiškios kalbos reikalavimo taikymas turėtų būti įgyvendinamas remiantis įvairiais aiškios kalbos sampratos kriterijais, t. y. ne tik lingvistinio teksto aiškumo ar teisinių terminų supaprastinimo, bet ir informacijos skyrimo subjektams atsižvelgiant į jų savybes. Geroji teisinės kalbos supaprastinimo patirtis tarptautinėje erdvėje parodo, kad efektyvus teisinio komunikavimo supaprastinimo praktinis įgyvendinimas priklauso nuo kompleksiskai taikomų tokių sudedamųjų dalių: mokslinės bendruomenės indėlio, visuomeninių organizacijų aktyvumo ir valstybės politikos pasirenkant aiškios kalbos teisinio reglamentavimo būdus.

2. Lietuvos teisės aktuose aiškumo kriterijus teisėkūroje ir teisės taikymo srityje įtvirtintas kaip principas ir imperatyvus reikalavimas, kuris nėra visaapimantis teisinės kalbos aiškumo atžvilgiu. Aiškumo reikalavimas viešųjų paslaugų vartojimo sutartyse iš esmės siejamas su lingvistiniu aiškumo turinio nustatymu, teisinė terminija nėra orientuojama į konkrečius subjektus ar jų grupes, nėra taikoma teisinės kalbos paprastinimo praktika.

3. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos nutarimų analizė atskleidžia dažnai pasitaikančią neaiškių sutarčių sąlygų naudojimo praktiką teikiant viešąsias paslaugas vartotojams. Pastaroji tendencija yra ydinga bei patvirtina teisinės kalbos aiškumo poreikio būtinybę viešajame sektoriuje.

Literatūra

1. Baldwin, C. 1999. *Plain language and the document revolution*. Washington, DC: Lamplighter Press, 1999.
2. Balmford, C. Plain Language: beyond a ‘movement’ Repositioning clear communication in the minds of decision-makers. 2002 <http://en.copian.ca/library/research/plain2/movement/movement.pdf> [2014-02-06].
3. Barbro Ehrenberg-Sundin. Plain language in Sweden, the results after 30 years. 2004. <http://www.plainlanguage.gov/usingPL/world/world-sweden.cfm> [2014-02-06].

4. Bublienė D. *Vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų kontrolė*. Vilnius: Valstybės įmonė Registrų centras, 2009.
5. Bublienė D. Vartotojų teisė į informaciją pagal naują Vartotojų teisių direktyvos pasiūlymą: žingsnis pirmyn? *Jurisprudencija*, 2011, 18 (4), p. 1593–1608.
6. Cheek, A. Defining plain language. *Clarity*, 2010, Nr. 64, p. 5–16. <http://www.plainlanguagenetwork.org/standards%20-%20clarity.pdf> [2014-02-06].
7. Cutts, M. *Oxford Guide to Plain English*. Oxford university press, 1996.
8. Dorney, J. The plain English movement. *English journal*, 1988, No 3, p. 49–51. <http://eric.ed.gov/?id=EJ373246> [2014-02-06].
9. Eagleson, R. Jones, G., Hassall, S. *Writing in Plain English*. Australian Government Publishing Service, 1990.
10. European Commission. http://ec.europa.eu/translation/writing/clear_writing/how_to_write_clearly_en.pdf [2014-02-06].
11. Federal aviation administration. FAA Plain Language Course: The Basics. http://www.faa.gov/about/initiatives/plain_language/basic_course [2014-02-06].
12. Garner, B. *Dictionary of Modern Legal Language*, 1995, p. 662
13. Information on official publications in all official languages is in the Interinstitutional Style Guide produced by the Publications Office: <http://publications.europa.eu/code/en/en-000100.htm>[2014-02-06].
14. Joint Practical Guide of the European Parliament, the Council and the Commission for persons involved in the drafting of legislation within the Community institutions. <http://eur-lex.europa.eu/en/techleg/pdf/en.pdf> [2014-02-06].
15. Kuncevičius, G. Sutarties instituto pritaikymas administracinėje teisėje: teorinės įžvalgos. *Socialinių mokslų studijos*. 2010, 4 (8) p. 233–250.
16. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2009 m. kovo 24 d. Vartotojų teisių apsauga vartojimo sutartiniuose santykiuose: teisinio reguliavimo ir teismų praktikos apžvalga. Teismų praktika, 2009, Nr. 30.
17. Lietuvos dujos. Apie mus: mūsų veikla. <http://www.dujos.lt/index.php/apie-mus/musu-veikla/17> [2014-02-06].
18. Lietuvos Respublikos civilinio kodekso pakeitimo ir papildymo įstatymas. Teisės aktų registras, 2014-01-07, Nr. 2014-00069.
19. Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas. *Valstybės žinios*, 2000, Nr. 74-2262
20. Lietuvos Respublikos teisingumo ministro 2013 m. gruodžio 23 d. įsakymas Nr. 1R-298 Dėl Teisės aktų projektų rengimo rekomendacijų patvirtinimo. *Valstybės žinios*, 2013, Nr. 137-6952.
21. Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas. *Valstybės žinios*, 1999, Nr. 60–1945.
22. Locke, J. A History of Plain Language in the United States Government. 2004. <http://www.plainlanguage.gov/whatisPL/history/locke.cfm> [2014-02-06].
23. Mazur, B. Technical Communication. *Society for Technical Communication*. 2000, Vol. 47, No. 2. <http://www.plainlanguage.gov/whatisPL/history/mazur.cfm> [2014-02-06].

24. Mikelėnas V., Lietuvos Respublikos civilinio kodekso komentaras. 6 knyga. Prievolių teisė. I dalis. Vilnius: Justitia. 2003.
25. Nacionalinės vartotojų teisių apsaugos Tarybos 2006-07-18 nutarimas Nr. 10-121 „Dėl AB „Lietuvos energija“ elektros energijos tiekimo – vartojimo (pardavimo–pirkimo) sutarties Nr. 693793-9“ <http://www.vvtat.lt/index.php?1726033058>.
26. Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymas. Valstybės žinios, 2008, Nr. 6-212.
27. Oxford Dictionaries. <http://www.oxforddictionaries.com/definition/english/plain> [2014-02-06].
28. Plain language Bill. <http://www.plainenglish.org.nz/bill.php> [2014-02-06].
29. Plain Writing Act. 2010, Public Law 111–274 <http://www.gpo.gov/fdsys/pkg/PLAW-111publ274/pdf/PLAW-111publ274.pdf> [2014-02-06].
30. Presidential Documents. Improving Regulation and Regulatory Review. Executive Order 13563, 2011. Vol. 76, No. 14 P. 3821 – 3823 <http://www.gpo.gov/fdsys/pkg/FR-2011-01-21/pdf/2011-1385.pdf> [2014-02-06].
31. Savivaldybių organizuojamų viešųjų paslaugų teikimo analizė. Vilnius: Vidaus reikalų ministerija, 2010.
32. Securities and Exchange Commission. How to create clear SEC disclosure documents. 1998 <https://www.sec.gov/pdf/handbook.pdf> [2014-02-06].
33. Teisėkūros įstatymas. *Valstybės žinios*, 2012, Nr. 110-5564.
34. The Center for Plain Language. <http://centerforplainlanguage.org/about-plain-language/> [2014-02-06].
35. The Plain Language Action and Information Network <http://www.plainlanguage.gov/whatisPL/> [2014-02-06].
36. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos komisijos 2008-01-17 nutarimas Nr. 10-12 „Dėl AB „Panevėžio butų ūkis“ 2006-05-01 pastato šildymo ir karšto vandens sistemų priežiūros sutarties Nr. 16-1088“ <http://www.vvtat.lt/index.php?3811012970>[2014-02-06].
37. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos 2011-05-10 nutarimas Nr. 10-264 „Dėl AB „Klaipėdos vanduo“ šalto vandens vartojimo ir nuotekų šalinimo bei valymo pirkimo–pardavimo sutarties Nr. G02-200801551“ <http://www.vvtat.lt/index.php?161118301>[2014-02-06].
38. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos 2012-08-02 nutarimas Nr. 10-531 „Dėl UAB „Vilniaus vandenys“ geriamojo vandens tiekimo sutarties“ <http://www.vvtat.lt/index.php?2025903436>[2014-02-06].
39. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos 2012-12-11 nutarimas Nr. 10-867 „Dėl UAB „Vilniaus vandenys“ geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo sutarties su vartotoju (daugiabučio namo buto savininku ar nuomininku)“ <http://www.vvtat.lt/index.php?868737049> [2014-02-06].
40. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos 2013-10-15 nutarimas Nr. 10-928 „Dėl AB „Lietuvos dujos“ gamtinių dujų pirkimo–pardavimo sutarties“ <http://www.vvtat.lt/index.php?2025903436>[2014-02-06].
41. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba. Tarnybos nutarimai dėl nesąžiningų sutarčių sąlygų taikymo. <http://www.vvtat.lt/index.php?2328403217>. [2014-02-06].

42. Vidaus reikalų ministerija. Savivaldybių organizuojamų viešųjų paslaugų teikimo analizė. 2010 [http://vakokybe.vrm.lt/index.php?id=415\[2014-02-06\]](http://vakokybe.vrm.lt/index.php?id=415[2014-02-06]).
43. 1993 m. balandžio 5 d. Europos Bendrijų Tarybos direktyva 93/13/EEB „Dėl nesąžiningų sąlygų vartojimo sutartyse“ (OJ 1993 95/29).

Ramunė Miežanskienė, Aušra Tartilaitė

The Demand on Plain Legal Language in Public Sector: a Case of Consumer Contracts Providing Public Service

Abstract

Plain legal language is one of ways to ensure citizens rights to clear and easy understandable information about legal regulations. It is also a valuable tool providing public services. The study of plain legal language requirement in Lithuania is based on the analysis of resolutions of State Consumer Rights Protection Authority. Currently this is the only institution officially entitled to declare that some conditions of a contract should be considered as unclear. The analysis of Lithuania's situation concerning the usage of plain legal language while providing public services to consumers reveals a few observations. Firstly, while investigating the application of concept of plain language it was noticed that it is not being used in a full extent as it is interpreted by international scholars. Research shows that the concept of plain legal language and its application is orientated to how clearly (in detail) the contract conditions are formulated, but it does not include the requirement to meet the needs of audience. Secondly, the analysis shows that more than a half of consumer contracts providing public services include terms of contracts which should be defined as not clear. Finally, it is noticed that the application of plain legal language providing public services should be monitored and implemented using the variety of criteria of plain legal language conception.

Ramunė Miežanskienė – Kauno technologijos universiteto Socialinių, humanitarinių mokslų ir menų fakulteto Viešosios politikos ir administravimo instituto lektorė.

E. paštas: ramune.miezanskiene@ktu.lt

Ramunė Miežanskienė, Lector at the Institute of Public Policy and Administration of the Faculty of Social Sciences Arts and Humanities, Kaunas University of Technology.

E-mail: ramune.miezanskiene@ktu.lt

Aušra Tartilaitė – Kauno technologijos universiteto Socialinių, humanitarinių mokslų ir menų fakulteto Viešosios politikos ir administravimo instituto docentė. Socialinių mokslų daktarė.

E. paštas: ausra.tartilaite@ktu.lt

Aušra Tartilaitė, Associate Professor at the Institute of Public Policy and Administration of the Faculty of Social Sciences Arts and Humanities, Kaunas University of Technology.

E-mail: ausra.tartilaite@ktu.lt

Straipsnis įteiktas redakcijai 2013 m. gruodžio mėn.; recenzuotas; parengtas spaudai 2014 m. sausio mėn.

ISSN 1648-2603 (print)
ISSN 2029-2872 (online)

VIEŠOJI POLITIKA IR ADMINISTRAVIMAS
PUBLIC POLICY AND ADMINISTRATION
2011, T. 10, Nr. 3
