

Bendroji vartotojų teisė

Teoriniai pagrindai

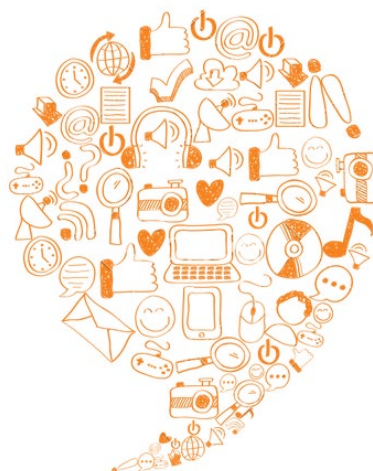
TURINYS

PRATARMĖ.....	3
Apie „Consumer PRO“	3
1. ĮVADAS: VARTOTOJŲ POLITIKOS ISTORIJA.....	4
2. PAGRINDINIŲ VARTOTOJŲ TEISIŲ APŽVALGA	4
2.1. Ikisutartinė informacija	4
2.2. Teisė atsisakyti sutarties.....	5
2.3. Vartotojo teisės ir garantijos	6
2.4. Nesąžininga komercinė veikla	8
2.5. Nesąžiningos sutarčių sąlygos	8
3. DIDŽIAUSI BENDROSIOS VARTOTOJŲ POLITIKOS IŠŠŪKIAI.....	9
3.1. Ikisutartinė informacija	9
3.2. Teisė atsisakyti sutarties.....	10
3.3. Vartotojo teisės ir garantijos	11
3.4. Nesąžininga komercinė veikla	12
3.5. Nesąžiningos sutarčių sąlygos	12
4. TEISINIS ES IR NACIONALINIO LYGMENS REGULIAVIMAS	13
4.1. Nesąžiningų sutarčių sąlygų direktyva (NSSD)	13
4.2. Nesąžiningos komercinės veiklos direktyva (NKVD)	14
4.3. Vartotojų teisių direktyva (VTD).....	15
4.4. Vartojimo prekių pardavimo ir susijusių garantijų direktyva	16
4.5. Naujosios direktyvos: „Omnibus“, Skaitmeninio turinio direktyva ir Prekių pirkimo – pardavimo direktyva.....	17
5. TEISMŲ PRAKTIKA.....	17
5.1. Nesąžiningos komercinės veiklos duomenų bazė	17
5.2. Nesąžiningų sutarčių sąlygų direktyvos pažeidimų duomenų bazė	18
5.3. Europos Teisingumo Teismo bylos vartotojų teisių srityje.....	18
6. KAS GALI PADĖTI VARTOTOJUI, KURIO TEISĖS BUVO PAŽEISTOS?	18
6.1. Nacionalinės vartotojų organizacijos	18
6.2. Europos vartotojų centrai (ECC-NET)	18
6.3. Nedidelių sumų teismo ieškiniai ir Europos ieškinių dėl nedidelių sumų nagrinėjimo procedūra	18
6.4. Valstybės institucijos	19
6.5. Alternatyvaus ginčų sprendimo (AGS) subjektai ir Elektroninio ginčų sprendimo (EGS) platforma..	20
6.6. Įprastos teismo procedūros	20
7. KITOS NAUDINGOS PRIEMONĖS: ES TEISMŲ PRAKTIKOS DUOMENŲ BAZĖS.....	21

Ši medžiaga parengta įgyvendinant projektą „*Consumer PRO*“ – Europos Komisijos iniciatyvą pagal Europos vartotojų programą. Europos Komisijos parama nereiškia pritarimo dokumento turiniui, kuris atspindi tik autorių požiūrį. Komisija taip pat neatsako už dokumente pateiktos informacijos naudojimą.

Teisinė aplinka, susijusi su vartotojų interesų gynimu, šiuo metu sparčiai kinta, tiek ES, tiek nacionaliniu mastu. Dokumente pateikiami faktai atitinka 2021 m. gegužės mėn. būklę. Maloniai prašome naudojant šio dokumento nuorodas bei teiginius patikrinti, ar per laiką, praėjusį nuo paskutinio šio dokumento atnaujinimo, nepasikeitė teisinis reguliavimas ar neiškilo kiti svarbūs veiksniai.

PRATARMĖ



Gerbiamas skaitytojau,

Šis teorinių pagrindų dokumentas yra „Consumer PRO“ – ES iniciatyvos, kuria siekiama padėti vartotojų organizacijoms bei kitiems vartotojų srityje veikiantiems subjektams geriau apsaugoti savo šalies vartotojų teises – mokymų medžiagos dalis.

Dokumento tikslas – suteikti jums ir jūsų komandai naudingų bei aktualių žinių apie bendrąją vartotojų teisę Europos kontekste. Informaciją parengė BEUC vartotojų teisės ekspertai, ji padės jums atlikti tokias užduotis:

- ✓ Mokyti savo specialistų grupes;
- ✓ Lengvai rasti reikiamą informaciją;
- ✓ Padėti jūsų organizacijos darbuotojams teikti kokybiškesnę pagalbą vartotojams;
- ✓ Didinti nacionalinių valdžios institucijų atstovų informuotumą apie vartotojų teises.

Šis teorinių pagrindų dokumentas yra skirtas vienai iš trijų „Consumer PRO“ mokymų temų. Projekte taip pat parengti Tvarumo bei Skaitmeninių teisių teorinių pagrindų dokumentai.

Apie „Consumer PRO“

„**Consumer PRO**“ – tai Europos Komisijos iniciatyva pagal Europos vartotojų programą. Ją įgyvendina Europos vartotojų organizacija BEUC. Iniciatyvos tikslas – stiprinti Europos vartotojų organizacijų bei kitų vartotojų srityje veikiančių subjektų gebėjimus pasitelkus neformaliojo švietimo priemones. Projektas įgyvendinamas visose ES valstybėse narėse, Islandijoje ir Norvegijoje.

Norėdami gauti daugiau informacijos, susisiekite el. paštu info@consumer-pro.eu.

1. ĮVADAS: VARTOTOJŲ POLITIKOS ISTORIJA

Sukūrus Europos bendrąją (vidaus) rinką atsirado poreikis suformuoti tvirtą vartotojų apsaugos politiką ir įtvirtinti atitinkamas teises beveik 500 milijonų ES vartotojų.

Vartotojų apsaugos principai įtvirtinti Sutartyje dėl Europos Sąjungos veikimo (SESV). SESV 169 str. 1 d. 1. 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, šviečiamąją veiklą ir burtis į organizacijas savo interesams ginti.“

Šie ES siekiai įgyvendinami atsižvelgiant į bendrosios rinkos diktuojamus poreikius. Pavyzdžiui, vartotojai yra pakankamai gerai apsaugoti nuo nesąžiningos komercinės veiklos, nesąžiningų sutarties sąlygų, prieš sudarant sutartis jiems turi būti suteikta aiški ir suprantama informacija ir pan. Tačiau, nors vartotojų teisės yra konkrečiai apibrėžtos, kai kada vartotojams jas pakankamai sudėtinga įgyvendinti.

2. PAGRINDINIŲ VARTOTOJŲ TEISIŲ APŽVALGA

2.1. Ikisutartinė informacija

Prieš sudarant sutartį vartotojui būtina pateikti tam tikrus duomenis apie prekę ar paslaugą, kad jis galėtų priimti informaciją pagrįstą sprendimą.

Ikisutartinė informacija turi būti suformuluota vidutiniam vartotojui suprantama kalba, pateikta aiškiai ir įskaitomai. Direktyvoje 2011/83/ES dėl vartotojų teisių, vadinamoje [Vartotojų teisių direktyva](#)¹ apibrėžta, kokią informaciją, priklausomai nuo sandorio tipo, privaloma nurodyti vartotojui iki sutarties sudarymo.

- 5 šios direktyvos straipsnyje įtvirtinti Informacijos reikalavimai, taikomi sudarant sutartis prekybai skirtose patalpose.
- 6 str. išdėstyti informacijos reikalavimai nuotolinės prekybos sutartims ir ne prekybai skirtose patalpose sudarytoms sutartims (tai apima pirkimus internetu, kuriems taikoma teisė atsisakyti sutarties).
- 7 str. nurodyti oficialūs reikalavimai, skirti ne prekybai skirtose patalpose sudarytoms sutartims.
- 8 str. įtvirtinti oficialūs reikalavimai nuotolinės prekybos sutartims.
- Tam tikroms sutartims (pavyzdžiui, sutartims dėl socialinių ar sveikatos priežiūros paslaugų, azartinių lošimų veiklos, dėl pakaitinio naudojimosi patalpomis paslaugų ir kt.) ikisutartinės

¹ 2011 m. spalio 25 d. patvirtinta Europos Parlamento ir Tarybos 2011/83/ES direktyva 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, prieiga internete <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LT/TXT/?uri=uriserv%3AAOJ.L.2011.304.01.0064.01.LIT>

informacijos reikalavimai netaikomi. Tokių sutarčių sąrašas pateiktas Vartotojų teisių direktyvos 3 str. 3 d.

- Atskirais atvejais ikisutartinės informacijos reikalavimai yra įtvirtinti konkrečias sritis reglamentuojančiuose teisės aktuose (pavyzdžiui, Vartojimo kreditų direktyvoje²).
- Vartotojų teisių direktyvoje valstybėms narėms suteikta teisė netaikyti ikisutartinės informacijos reikalavimų, kai suma, kurią turi sumokėti vartotojas, neviršija 50 EUR (3 str. 4 d.). Tačiau būtina pažymėti, kad ši išlyga taikoma tik ne prekybos patalpose sudarytoms sutartims.

Remiantis Vartotojų teisių direktyvos nuostatomis, valstybės narės gali įtvirtinti aukštesnio lygio vartotojų apsaugą ir nustatyti papildomus ikisutartinės informacijos reikalavimus. Norėdami sužinoti, kurios valstybės narės pasinaudojo šia teise, susipažinkite su Vartotojų teisių direktyvos [Įgyvendinimo ataskaita](#)³ bei [Informacinėje lentelėje](#)⁴ pateiktais duomenimis (patiksliname, kad šiuo metu Lietuvoje ikisutartinės informacijos reikalavimas netaikomas, jei ne prekybos patalpose sudarytos sutarties suma mažesnė nei 25 EUR).

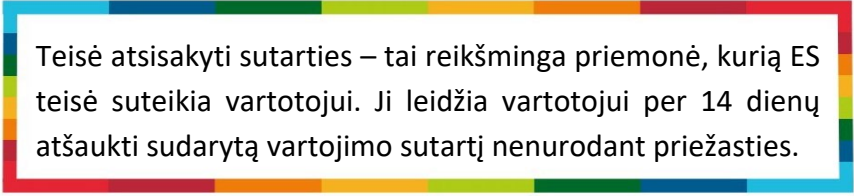
Papildomi reikalavimai gali būti nustatyti tik sutartims, kurios sudaromos prekybai skirtose patalpose. Vartotojų teisių direktyvoje tokia galimybė nuotolinėms ir ne prekybai skirtose patalpose sudaromoms sutartims nenumatyta.

Jei norite sužinoti, kaip ES valstybės perkėlė Vartotojų teisių direktyvos nuostatas į nacionalinę teisę, ieškokite informacijos [Vartotojų teisės duomenų bazėje](#)⁵.

2.2. Teisė atsisakyti sutarties

Teisė atsisakyti sutarties yra galinga priemonė, kurią užtikrina ES teisė. Ji leidžia vartotojui nenurodant priežasties atšaukti sutartį per 14 dienų nuo tos dienos, kai jis gavo prekes arba sudarė sutartį dėl paslaugų ar skaitmeninio turinio.

- ✓ Direktyvos 2011/83/ES dėl vartotojų teisių (toliau vadinamoje Vartotojų teisių direktyva, VTD) 9 str. įtvirtinta vartotojo teisė atsisakyti nuotolinės prekybos sutarties ar ne prekybai skirtose patalpose sudarytos sutarties.
- ✓ Vartotojų teisių direktyvos 11 str. apibrėžta tvarka, kaip vartotojas gali pasinaudoti savo teise atsisakyti sutarties.



Teisė atsisakyti sutarties – tai reikšminga priemonė, kurią ES teisė suteikia vartotojui. Ji leidžia vartotojui per 14 dienų atšaukti sudarytą vartojimo sutartį nenurodant priežasties.

² 2008 m. balandžio 23 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2008/48/EB dėl vartojimo kredito sutarčių ir panaikinti Tarybos direktyvą 87/102/EEB. Prieiga internete <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LT/TXT/?uri=CELEX%3A02008L0048-20190726>

³ <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/3874ed40-772d-11e7-b2f2-01aa75ed71a1/language-en/format-PDF/source-search7>

⁴ https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/overview_regulatory_choices.pdf

⁵ https://e-justice.europa.eu/content_consumer_law_database-591-en-do

- ✓ VTD 12 str. aptartas sutarties atsisakymo poveikis.
- ✓ VTD 13 ir 14 straipsniuose nurodoma, kokios pareigos kyla prekiautojui ir vartotojui sutarties atsisakymo atveju.
- ✓ VTD 15 str. apibrėžtas teisės atsisakyti sutarties poveikis papildomoms sutartims.
- ✓ Galiausiai, VTD 10 str. nustatyta, kokios pasekmės kyla prekiautojui, jei jis prieš sutarties sudarymą neinformavo vartotojo apie šio teisę atsisakyti sutarties (tokiu atveju sutarties atsisakymo laikotarpis tęsiasi 12 mėnesių nuo pradinio teisės atsisakyti sutarties laikotarpio pabaigos).

Svarbu pažymėti, kad teisė atsisakyti nuotolinės prekybos ir ne prekybai skirtose patalpose sudarytos sutarties nėra taikoma visoms sutartims. Direktyvoje numatyta 13 tokių išimčių, kurios apima:

- ✓ prekes, pagamintas pagal vartotojo nurodytas specifikacijas arba aiškiai pritaikytas jo asmeninėms reikmėms;
- ✓ paslaugų sutartis, jei paslauga jau buvo suteikta arba jei paslaugos pradėtos teikti vartotojui aiškiai iš anksto sutikus ir pripažinus, jog jis praras teisę atsisakyti sutarties, kai prekiautojas bus visiškai įvykdęs sutartį;
- ✓ supakuotas prekes, jei jos buvo išpakuotos jas pristčius ir yra nebetinkamos grąžinti dėl sveikatos apsaugos ar higienos priežasčių;
- ✓ sutartis, sudarytas viešajame aukcione ir kt.

Visos teisės atsisakyti sutarties išimtys nurodytos Vartotojų teisių direktyvos [16 straipsnyje](#).

Jei norite susipažinti su praktiniais pavyzdžiais, siūlome perskaityti Vartotojų teisių direktyvos aiškinamąsias gaires⁶, kurias rasite [čia](#).

2.3. Vartotojo teisės ir garantijos

ES Vartojimo prekių pardavimo ir garantijų direktyva⁷ – tai svarbi Europos vartotojų apsaugos priemonė, kuri užtikrina prekėms dvejų metų teisinę garantiją. Šios direktyvos 2 str. 2 d. aptarta, kokiais atvejais vartojimo prekės laikomos atitinkančiomis sutartį.

Svarbu paminėti, kad prekių garantijos taisyklės nėra vienodai taikomos visoje ES. Vartojimo prekių pardavimo ir garantijų direktyva yra minimalaus suderinimo direktyva, joje įtvirtinti minimalūs

⁶ Teisingumo ir vartotojų reikalų GD rekomendacinis dokumentas dėl 2011 m. spalio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 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 (2014), 6 dalis.

⁷ 1999 m. gegužės 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 1999/44/EB dėl vartojimo prekių pardavimo ir susijusių garantijų tam tikrų aspektų.



Europos Sąjungos vartotojų apsaugos standartai⁸. Direktyvos 8 str. 2 d. įtvirtinta valstybių narių teisė direktyvos taikymo srityje priimti ar palikti galioti griežtesnes nuostatas. Todėl valstybės narės skirtingai perkėlė direktyvos nuostatas į nacionalinę teisę.

Europos Sąjungos portale pateikta trumpa ir aiški [apžvalga](#)⁹, koks teisinės garantijos laikotarpis suteikiamas kiekvienoje valstybėje narėje. Čia taip pat yra skiltis [Garantijos vartotojams](#)¹⁰, kur pateikta svarbiausia informacija šia tema visomis ES oficialiomis kalbomis.

Vartojimo prekių pardavimo ir garantijų direktyva įtvirtino toliau nurodytas vartotojų teises.

- Visoms naujoms ir naudotoms prekėms suteikiama dvejų metų teisinė garantija (5 str.).
- Pagal direktyvos 3 str. vartotojas, įsigijęs nekokybišką prekę gali reikalauti, kad pardavėjas nemokamai pataisytų arba pakeistų prekes, nebent tai yra neįmanoma ar neproporcinga, taip pat vartotojas gali reikalauti atitinkamai sumažinti kainą arba nutraukti sutartį.
- Pardavėjas privalo nemokamai pataisyti arba pakeisti nekokybiškas prekes (3 str.).
- Direktyvoje įtvirtinta nuostata, kad bet kokie prekės trūkumai, išaiškėję per šešis mėnesius nuo prekės pateikimo dienos, laikomi egzistavę prekės pardavimo metu. Jei trūkumai išaiškėja vėliau, pardavėjas gali paprašyti vartotojo įrodyti gamybos broką. Kai kurios valstybės narės nusprendė pratęsti teisinės garantijos terminą. Kokios garantijos sąlygos suteikiamos ES šalyse galima pasitikrinti [čia](#)¹¹.
- Direktyvos 7 str. numatyta išlyga: valstybės narės gali numatyti, kad padėvėtų prekių atžvilgiu pardavėjas ir vartotojas gali sudaryti susitarimą dėl trumpesnio pardavėjo atsakomybės laikotarpio, tačiau bet koku atveju šis laikotarpis negali būti trumpesnis nei vieneri metai.

BŪSIMI POKYČIAI

Nuo 2022 m. sausio 1 d. Vartojimo prekių pardavimo ir garantijų direktyva nebegalios – ją pakeis nauja 2019 m. gegužės 20 d. patvirtinta [Direktyva \(ES\) 2019/771](#) dėl tam tikrų prekių pirkimo–pardavimo sutarčių aspektų. Teisines garantijas dėl skaitmeninio turinio ir skaitmeninių paslaugų reglamentuos visiškai nauja [Skaitmeninio turinio direktyva](#)¹².

⁸ Minimalaus suderinimo atveju direktyva įtvirtina minimalius reikalavimus, tačiau valstybės narės turi teisę nustatyti aukštesnius, vartotojams palankesnius standartus.

⁹ https://ec.europa.eu/info/article-8a-consumer-sales-and-guarantees-directive_en

¹⁰ https://europa.eu/youreurope/business/dealing-with-customers/consumer-contracts-guarantees/consumer-guarantees/index_en.htm

¹¹ https://ec.europa.eu/info/article-8a-consumer-sales-and-guarantees-directive_en

¹² Europos Tarybos ir Parlamento (ES) 2019/770 direktyva dėl tam tikrų skaitmeninio turinio ir skaitmeninių paslaugų teikimo sutarčių aspektų.

2.4. Nesąžininga komercinė veikla

Pagal ES teisę komercinė veikla yra nesąžininga, jei ji trukdo vartotojui priimti laisvą, informacija paremtą sprendimą. Nesąžininga komercinė veikla yra draudžiama visoje Europos Sąjungoje.

Nesąžiningos komercinės veiklos direktyva (toliau – NKVD) yra maksimalaus harmonizavimo dokumentas (išskyrus išlygą, kad finansinių paslaugų bei nekilnojamojo turto srityse valstybės narės gali nustatyti griežtesnius reikalavimus), todėl kiekvienoje ES šalyje taikomi vienodi vartotojų apsaugos nuo nesąžiningos komercinės veiklos standartai. Praktikoje tai reiškia, kad visoje Europos Sąjungoje taikomos tokios pat taisyklės.

- Direktyvoje nurodyta, kad klaidinanti komercinė veikla yra draudžiama. Ji gali pasireikšti klaidinančiais veiksmais (6 str.) arba klaidinančiu informacijos neatskleidimu (7 str.).
- NKVD 8 ir 9 straipsniuose reglamentuojama agresyvi komercinė veikla: apibrėžta, kokia komercinė veikla laikoma agresyvia bei į ką atsižvelgiama, vertinant priekabiavimo, prievartos arba pernelyg didelės įtakos naudojimą komercinėje veikloje.
- NKVD 1 priede pateikiamas „juodasis sąrašas“ veiklų, kurios bet kokiomis aplinkybėmis laikomos nesąžiningomis. Sąrašas apima 31 priemonę, naudojamą tiek įprastinėje, tiek ir elektroninėje komercinėje veikloje, kurios gali neigiamai paveikti laisvą ir informacija paremtą vartotojo sprendimą sudaryti sutartį. Pirmosios 23 priemonės priskiriamos klaidinančiai komercinei veiklai, likusios 8 – agresyviai komercinei veiklai.

BŪSIMI POKYČIAI

NKVD iš dalies pakeitė 2019 m. lapkričio 27 d. priimta Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) [2019/2161](#) dėl geresnio Sąjungos vartotojų apsaugos taisyklių vykdymo užtikrinimo ir modernizavimo. Tai Naujų galimybių vartotojams dokumentų rinkinio dalis, vadinamoji „*Omnibus direktyva*“.

2.5. Nesąžiningos sutarčių sąlygos

[Nesąžiningų sutarčių sąlygų direktyva](#)¹³ (toliau vadinama NSSD) skirta apsaugoti vartotojus nuo nesąžiningų sutarčių sąlygų. Direktyvos 3 str. apibrėžta, kad sąlyga, dėl kurios nebuvo atskirai derėtasi, laikoma nesąžininga, jeigu pažeidžiant sąžiningumo reikalavimą dėl jos atsiranda ryškus neatitikimas tarp iš sutarties kylančių šalių teisių ir pareigų vartotojo naudai.

- Nesąžiningų sutarčių sąlygų direktyvos priede pateiktas orientacinis ir negalutinis sąrašas sąlygų, kurios gali būti nesąžiningos.
- NSSD 5 str. įtvirtintas reikalavimas, kad vartotojui siūlomos sąlygos turi būti pateikiamos raštu, išdėstomos aiškia, suprantama kalba. Jei kyla abejonių dėl sutarties sąlygos reikšmės, ji turi būti interpretuojama vartotojo naudai.

¹³ 1993 m. balandžio 5 d. Tarybos direktyva 93/13/EEB dėl nesąžiningų sąlygų sutartyse su vartotojais.

- Nesąžiningos sąlygos, naudojamos sutartyse, sudarytose su vartotoju pagal nacionalinės teisės aktus, nėra privalomos vartotojui. Sutartis lieka privaloma tik tuo atveju, jei ji gali veikti be nesąžiningų nuostatų (6 str.).

NSSD 8 str. numatyta, kad valstybės narės, siekdamos užtikrinti maksimalią vartotojų apsaugą, nacionalinėje teisėje gali priimti arba išlaikyti griežtesnes nuostatas šia direktyva reglamentuojamoje srityje. Tai gali būti nesąžiningų sutarties sąlygų „juodojo sąrašo“ patvirtinimas (tokia tvarka veikia Prancūzijoje) arba išplėtimas sričių, kuriose sudarant sutartis vartotojai gali derėtis dėl sąlygų.

[Čia](#) greitai rasite išsamią informaciją, kaip kiekviena valstybė narė perkėlė direktyvos nuostatas į nacionalinę teisę.

BŪSIMI POKYČIAI

Direktyvą iš dalies pakeitė 2019 m. lapkričio 27 d. priimta Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) [2019/2161](#) dėl geresnio Sąjungos vartotojų apsaugos taisyklių vykdymo užtikrinimo ir modernizavimo. Tai Naujų galimybių vartotojams dokumentų rinkinio dalis, vadinamoji „*Omnibus direktyva*“.

3. DIDŽIAUSI BENDROSIOS VARTOTOJŲ POLITIKOS IŠŠŪKIAI

3.1. Ikisutartinė informacija

Ikisutartinės informacijos reikalavimas yra viena žinomiausių vartotojų teisių. Ji reiškia, kad prieš sudarant sutartį pardavėjas vartotojui privalo suteikti tam tikros informacijos apie prekę ar paslaugą (pavyzdžiui, pardavėjo tapatybės duomenys, galutinė prekės kaina ir pan.), kad šis galėtų priimti laisvą, informacija paremtą sprendimą.

Ikisutartinės informacijos reikalavimai yra įtvirtinti Vartotojų teisių direktyvoje¹⁴, tačiau atlikti tyrimai, apklausos bei nacionalinių ir Europos teismų sprendimai šioje srityje rodo, kad nemažai pardavėjų visoje ES tokios prievolės nepaiso¹⁵.

EKSPERTŲ ĮŽVALGOS

Naujoji direktyva dėl geresnio Sąjungos vartotojų apsaugos taisyklių vykdymo užtikrinimo ir modernizavimo (vadinamoji „*Omnibus direktyva*“)¹⁶ įtvirtina papildomus ikisutartinės informacijos reikalavimus pardavėjams (įskaitant ir dirbančius elektroninėse prekyvietėse). Pavyzdžiui,

¹⁴ 2011 m. spalio 25 d. patvirtinta Europos Parlamento ir Tarybos 2011/83/ES direktyva 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.

¹⁵ 2015 m. buvo atliktas didelės apimties Europos Komisijos koordinuojamas interneto svetainių [stebėsenos projektas](#) („SWEEP“). Iš 743 patikrintų svetainių net 436 atvejais (63 %) nebuvo užtikrinami ikisutartinės informacijos reikalavimai. [https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/enforcement-consumer-protection/sweeps_en]

¹⁶ Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2019/2161, priimta 2019 m. lapkričio 27 d., kuria iš dalies keičiamos Tarybos direktyva 93/13/EEB ir Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 98/6/EB, 2005/29/EB ir 2011/83/ES, kiek tai susiję su geresniu Sąjungos vartotojų apsaugos taisyklių vykdymo užtikrinimu ir modernizavimu.

įsigaliojus šiam dokumentui elektroninės prekyvietės privalo vartotojui aiškiai ir suprantamai nurodyti kainą, kuri buvo individualizuota taikant automatizuotą sprendimų priėmimą. Taip pat pateikti pagrindinius prekės ar paslaugos reitingo nustatymo parametrus bei atsakomybės pasidalijimą tarp elektroninės prekyvietės paslaugos teikėjo ir pardavėjo tuo atveju, jei bus pažeisti vartotojų teisių reikalavimai.

3.2. Teisė atsisakyti sutarties

Ši teisė sudaro galimybę vartotojui išbandyti ir apžiūrėti nuotoliniu būdu įsigytas prekes. Jos esmė – tai, kad vartotojas gali per 14 dienų nuo prekių gavimo dienos (prekių pirkimo atveju) arba nuo sutarties sudarymo dienos (paslaugų atveju) atsisakyti nuotoliniu būdu sudarytos sutarties. Būtent teisę atsisakyti sutarties žino daugiausia ES piliečių¹⁷ ir net 95 % ES pirkėjų mano, kad ji yra svarbi¹⁸.

Teisė atsisakyti sutarties buvo įtvirtinta Vartotojų teisių direktyvoje¹⁹ siekiant palengvinti internetu perkančių vartotojų padėtį, nes jie negali tinkamai patikrinti ir išbandyti įsigytos prekės, kaip tai galėtų padaryti pirkdami fizinėje parduotuvėje.

Tačiau, nors ši teisė plačiai žinoma ir aiški, praktikoje vartotojai, norėdami ją pasinaudoti, vis dar susiduria su toliau nurodytomis kliūtimis.

- Kai kurie prekiautojai nesilaiko direktyvos reikalavimų.
- Kai kurie prekiautojai atsisako priimti prekes ir grąžinti vartotojui pinigus.
- Kartais vartotojams grąžinama tik dalis pinigų, teisinantis, kad vartotojas naudojosi preke ir nepateikiant jokių įrodymų (pavyzdžiui, nuotraukų).
- Pasitaiko atvejų, kai prekiautojas teigia negavęs vartotojo grąžintų prekių.

Kai kurie pardavėjai atsisako grąžinti vartotojui pinigus ir mainais siūlo prekės ar paslaugos vertės čekį.

¹⁷ https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/consumer-conditions-scoreboard-2017-edition_en.pdf

¹⁸ Vartotojų teisių direktyvos įgyvendinimo ataskaita (2017), 160. Prieiga internete <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/3874ed40-772d-11e7-b2f2-01aa75ed71a1/language-en/format-PDF/source-search7>

¹⁹ Vartotojų teisių direktyvos 9 str.

3.3. Vartotojo teisės ir garantijos

Pardavėjas, parduodantis prekes Europos Sąjungoje, privalo suteikti vartotojui 2 metų teisinę garantiją. Tokia nuostata įtvirtinta Direktyvoje dėl vartojimo prekių pardavimo ir susijusių garantijų tam tikrų aspektų²⁰. Už teisinės garantijos suteikimą atsakingas tik pardavėjas.

Teisinė garantija skiriasi nuo komercinės garantijos, kuri suteikia papildomą apsaugą. Komercinė garantija nėra privaloma, ją gali siūlyti pardavėjas ar gamintojas nemokamai arba už atskirą mokestį. Dėl šių dviejų garantijų rūšių vartotojams kyla nemažai klausimų – dažniausi jų aptarti toliau.



- Vartotojai dažnai painioja, kokiais atvejais jiems suteikiama teisinė garantija, kokiais – komercinė, ir ką kiekvienu atveju turi užtikrinti pardavėjas. Praktikoje pardavėjas neretai „pamiršta“ informuoti vartotoją apie teisinę garantiją, net jei privalo tai padaryti, bet pasiūlo įsigyti komercinę garantiją (pavyzdžiui, Apple atvejis).
- Kai kurie prekyautojai atsisako taikyti teisinę garantiją, todėl vartotojai, siekdami gauti tai, kas jiems priklauso pagal įstatymus, turi savo sąskaita atlikti nemažai kainuojančias ekspertizes.
- Kai kurie prekyautojai reikalauja, kad vartotojai padengtų prekę, kuriai taikoma teisinė garantija, remonto išlaidas, nors tai draudžia ES teisė.
- Neretai prekyautojai nurodo vartotojui savo sąskaita išsiųsti nekokybiškas prekes, tačiau šių išlaidų vėliau nekompensuoja.
- Svarbu pažymėti, kad jei prekės trūkumai išryškėja per pirmuosius 6 mėnesius, pardavėjas savaime yra už juos atsakingas ir to nereikia įrodinėti. Pardavėjas privalo suteikti 2 metų garantiją, nebent įrodo, kad prekės trūkumai atsirado dėl vartotojo kaltės. Praėjus 6 mėnesiams nuo prekės įsigijimo dienos jau vartotojas turi įrodyti, kad prekė buvo nekokybiška pirkimo metu, o tai praktiškai neįmanoma.
- Jei sutartis nutraukiama dėl netinkamos prekės kokybės, sumokėti pinigai vartotojui dažniausiai grąžinami negreitai (nesąžiningi pardavėjai jų gali ir negrąžinti).
- Būtina paminėti, kad 2 metų teisinė garantija suteikiama visoms prekėms – ir naujoms, ir naudotoms. Tačiau kai kurios Europos Sąjungos valstybės narės pasinaudojo Direktyvoje dėl vartojimo prekių pardavimo ir susijusių garantijų tam tikrų aspektų įtvirtinta išlyga ir sumažino teisinės garantijos terminą, taikomą naudotoms prekėms iki 1 metų. Lietuvos teisės aktuose trumpesnis teisinės garantijos terminas naudotoms prekėms nenumatytas – bet koku atveju galioja 2 metų teisinė garantija.

²⁰ 1999 m. gegužės 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 1999/44/EB dėl vartojimo prekių pardavimo ir susijusių garantijų tam tikrų aspektų.

BŪSIMI POKYČIAI

Nuo 2022 m. sausio 1 d. Vartojimo prekių pardavimo ir garantijų direktyva bus panaikinta – ją pakeis nauja 2019 m. gegužės 20 d. patvirtinta [Direktyva \(ES\) 2019/771](#) dėl tam tikrų prekių pirkimo–pardavimo sutarčių aspektų.

3.4. Nesąžininga komercinė veikla

Komercinė veikla yra nesąžininga, jeigu ji prieštarauja profesinio atidumo reikalavimams ir gali iš esmės iškreipti gerai informuoto ir apdairaus vidutinio vartotojo, kurį produktas pasiekia arba kuriam yra skirtas, ekonominį elgesį siūlomo produkto atžvilgiu.

Nesąžiningos komercinės veiklos direktyva²¹ yra visiškai suderinta, jos nuostatos taikomos visoms sritims (išskyrus finansines paslaugas). Tai puiki priemonė praktiniam naudojimui, tačiau direktyvos taikymas kelia vis naujų iššūkių. Keletas pavyzdžių pateikiama toliau.

- Vartotojai su nesąžininga komercine veikla susiduria įvairiose situacijose, bet pastaruoju metu tokia veikla dažniau pastebima skaitmeninėje erdvėje (socialiniuose tinkluose, interneto platformose ir pan.).
- Dabar populiari naudoti klaidinančius teiginius aplinkosaugos tema, kurie siejami su Europos Žaliuoju kursu. „*Omnibus direktyvoje*“ yra nurodytos naujos nesąžiningos komercinės veiklos formos (pavyzdžiui, paslėpta reklama bei netikri vartotojų atsiliepimai).

3.5. Nesąžiningos sutarčių sąlygos

Nesąžiningų sutarčių sąlygų direktyva (93/13/EEB) skirta apsaugoti vartotojus nuo nesąžiningų sąlygų, kurias į sutartis įtraukia verslininkai. Direktyvos nuostatos taikomos visoms vartojimo prekių ir paslaugų sutartims, nepriklausomai nuo to, ar jos sudaromos tiesiogiai, ar nuotoliniu būdu. Toliau pateikiamas nebaigtinis sąrašas dažniausiai sutinkamų nesąžiningų sutarčių sąlygų.

- Į sutartį įtrauktos sąlygos, kurios panaikina arba apriboja vartotojo teises į kompensaciją, jei pardavėjas arba tiekėjas nevykdo sutartinių įsipareigojimų.
- Verslininkas į sutartį įtraukia sąlygas, kurios leidžia jam vienašališkai nutraukti sutartį, kai ta pati galimybė nėra suteikiama vartotojui.
- Pardavėjas ar tiekėjas sutartyje numato galimybę nutraukti sutartį vienašališkai, be pakankamos priežasties, tinkamai nepranešus apie tai vartotojui.
- Į sutartį įtrauktos sąlygos, kuriomis ribojama vartotojo teisė imtis teisinių veiksmų.

²¹ 2005 m. gegužės 11 d. patvirtinta 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 („Nesąžiningos komercinės veiklos direktyva“).

4. TEISINIS ES IR NACIONALINIO LYGMENS REGULIAVIMAS

4.1. Nesąžiningų sutarčių sąlygų direktyva (NSSD)

- 1993 m. balandžio 5 d. Tarybos direktyva [93/13/EEB](#) dėl nesąžiningų sąlygų sutartyse su vartotojais.
- Tarybos direktyvos 93/13/EEB dėl nesąžiningų sąlygų sutartyse su vartotojais [aiškinimo ir taikymo gairės](#).

Nacionalinis lygmuo

- Nesąžiningų sutarčių direktyvos nuostatos yra perkeltos į Lietuvos Respublikos civilinį kodeksą²². Kodekso 6.228⁴ str. pateiktas nesąžiningų vartojimo sutarčių sąlygų sąrašas (2 d.) bei nurodoma, kad teismas gali pripažinti nesąžiningomis ir kitas vartojimo sutarties sąlygas, jeigu jos atitinka straipsnyje nustatytus kriterijus. Kilus ginčui verslininkas turi įrodyti, kad sutarties sąlyga nėra nesąžininga (3 d.).
- Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatyme²³ įtvirtinta viena iš Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos (toliau – Tarnyba) funkcijų – kontroliuoti sutarčių standartines sąlygas ir ginčyti nesąžiningas vartojimo sutarčių sąlygas (12 str. 6 d.). Nustačius, kad vartojimo sutarties sąlygos yra nesąžiningos, Tarnyba pasiūlo pardavėjui ar paslaugų teikėjui pakeisti, panaikinti arba nebetaikyti tokių sąlygų sudarant sutartis su vartotojais. Nevykdant pasiūlymo, Tarnyba kreipiasi į teismą su ieškiniu ar pareiškimu dėl nesąžiningų sąlygų pripažinimo negaliojančiomis ar jų pakeitimo.
- Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, siekdama geriau užtikrinti Lietuvos vartotojų interesus, atlieka nesąžiningų vartojimo sutarčių sąlygų stebėseną: jos įgyvendinimo tvarką nustato Vartotojų teisių apsaugos tarnybos vykdomos stebėsenos (monitoringo) taisyklės²⁴.
- Nesąžiningų sutarčių sąlygų direktyvos 8a str. įtvirtinta galimybė valstybėms narėms priimti arba išlaikyti griežtesnes nuostatas direktyvos reguliuojamoje srityje. Lietuvos nacionalinėje teisėje nėra nuostatų, viršijančių minimalius direktyvos reikalavimus. [Čia](#) pateikta informacija, kaip kitos valstybės narės pasinaudojo tokia galimybe.
- [Čia](#) rasite sąrašą visų ES valstybių narių nacionalinės teisės aktų, į kuriuos buvo perkeltos Nesąžiningų sutarčių sąlygų direktyvos nuostatos.

Praktinės informacijos apie nesąžiningas sutarčių sąlygas rasite [čia](#).

²² Lietuvos Respublikos civilinio kodekso patvirtinimo, įsigaliojimo ir įgyvendinimo įstatymas Nr. VIII – 1864. Valstybės žinios, 2000-09-06, Nr. 74–2262 (XVIII¹ skyrius „Vartojimo sutartys“).

²³ Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas. Valstybės žinios, 1994-12-07, Nr. 94–1833.

²⁴ Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus įsakymas Nr. 1–57 dėl Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos vykdomos stebėsenos (monitoringo) taisyklių patvirtinimo. TAR, 2017-03-22, Nr. 4719.

4.2. Nesąžiningos komercinės veiklos direktyva (NKVD)

- 2005 m. gegužės 11 d. patvirtinta 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 („Nesąžiningos komercinės veiklos direktyva“).
- Nesąžiningos komercinės veiklos direktyvos [įgyvendinimo ir taikymo gairės](#)²⁵.

Nacionalinis lygmuo

- Nesąžiningą komercinę veiklą, nukreiptą į vartotojus, Lietuvoje reglamentuoja atskiras nacionalinės teisės aktas – Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymas²⁶, į kurį perkeltos Nesąžiningos komercinės veiklos direktyvos nuostatos.
- Nesąžiningos komercinės veiklos draudimas įtvirtintas Lietuvos Respublikos civiliniame kodekse²⁷: „Verslininkui draudžiama vykdyti vartotojams nesąžiningą komercinę veiklą“ (6.228² str. 4 d.).
- Reklamos įstatymo nuostatos draudžia naudoti klaidinančią reklamą (5 str.) bei išsamiai aptaria kriterijus, kuriais remiantis nustatoma, kad reklama yra klaidinanti. Reklama bet kuriomis aplinkybėmis laikoma klaidinančia, jeigu ji turi nesąžiningos komercinės veiklos požymių (5 str. 6 d.). Klaidinančios reklamos priežiūra pavesta Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai, kuri nagrinėja reikalavimų pažeidimus ir skiria baudas dėl pažeidimų (19 str.).
- Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams atvejų nagrinėjimo bei sankcijų skyrimo tvarką nustato Vyriausybės nutarimas Nr. 970²⁸, kuriuo vadovaujasi Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba. Tam tikrais atvejais (padaryta labai maža žala, galimai nesąžiningos komercinės veiklos trukmė labai trumpa ir pan.) Tarnyba pažeidimus gali pripažinti mažareikšmiai²⁹ ir taikyti jiems atitinkamai mažesnes sankcijas.

²⁵ Komisijos tarnybų darbinis dokumentas dėl direktyvos 2005/29/EB įgyvendinimo ir taikymo, pridedamas prie Komisijos komunikato Europos Parlamentui, Tarybai, Europos Ekonomikos ir socialinių reikalų komitetui bei Regionų komitetui, kuriuo siekiama Europos piliečiams ir įmonėms naudingo visapusiško tarpvalstybinės e. prekybos skatinimo (SWD (2016) 163 final).

²⁶ Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymas. Valstybės žinios, 2008-01-15, Nr. 6–212.

²⁷ Lietuvos Respublikos civilinio kodekso patvirtinimo, įsigaliojimo ir įgyvendinimo įstatymas Nr. VIII – 1864. Valstybės žinios, 2000-09-06, Nr. 74–2262 (XVIII¹ skyrius „Vartojimo sutartys“).

²⁸ Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas Nr. 970 dėl įspėjimų ir baudų už Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo pažeidimus skyrimo tvarkos aprašo patvirtinimo. TAR, 2019-09-27, Nr. 15280.

²⁹ Dėl Mažareikšmių Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo pažeidimų kriterijų patvirtinimo. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos direktoriaus įsakymas Nr. 1–313. TAR, 2019-12-30, Nr. 21612.

- Reaguodama į naujosios „Omnibus“ direktyvos³⁰ nuostatas, Lietuva nuo 2019 m. rugsėjo 1 d. gerokai sugriežtino baudas už nesąžiningą komercinę veiklą³¹: dabar jos gali siekti iki 6 proc. prekiautojo metinės apyvartos, ir tai viršija direktyvoje rekomenduojamą minimalią 4 proc. metų apyvartos sumą.
- Nesąžiningą komercinę veiklą bei nesąžiningą konkurenciją tarp ūkio subjektų reglamentuoja Konkurencijos įstatymas³².
- [Čia](#) rasite sąrašą visų ES valstybių narių nacionalinės teisės aktų, į kuriuos buvo perkeltos Nesąžiningos komercinės veiklos direktyvos nuostatos.

Papildomi dokumentai

- [Europos Komisijos ataskaita](#) apie Nesąžiningos komercinės veiklos direktyvos taikymą.
- [Europos Komisijos komunikatas](#) „Nesąžiningos komercinės veiklos direktyvos taikymas“.

4.3. Vartotojų teisių direktyva (VTD)

- 2011 m. spalio 25 d. priimta 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 (tekstas svarbus EEE).
- [ES rekomendacinis dokumentas](#) dėl Vartotojų teisių direktyvos taikymo.

Nacionalinis lygmuo

- Vartotojų teisių direktyvos nuostatos yra perkeltos į Lietuvos Respublikos civilinį kodeksą³³, kurio atskirame skyriuje įtvirtintos vartotojų teisės sudarant vartojimo sutartis.
- Dalis direktyvos nuostatų yra perkeltos į vartotojų teisių apsaugą Lietuvoje reglamentuojantį nacionalinės teisės aktą – Vartotojų teisių apsaugos įstatymą³⁴.
- Vartotojų apsaugos direktyvos nuostatos įtrauktos ir į kitus nacionalinės teisės aktus, reguliuojančius skirtingų sričių vartojimo sutartis, pavyzdžiui, privalomi ikisutartinės

³⁰ Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2019/2161, kuria iš dalies keičiamos Tarybos direktyva 93/13/EEB bei Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 98/6/EB, 2005/29/EB ir 2011/83/ES, kiek tai susiję su geresniu Sąjungos vartotojų apsaugos taisyklių vykdymo užtikrinimu ir modernizavimu.

³¹ Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo Nr. X-1409 13, 14, 16 ir 20 straipsnių pakeitimo įstatymas. Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo Nr. VIII-1871 24 straipsnio pakeitimo įstatymas, TAR, 2019-06-25, Nr. 10160.

³² Lietuvos Respublikos konkurencijos įstatymas. Valstybės žinios, 1999-04-02, Nr. 30–856.

³³ Lietuvos Respublikos civilinio kodekso patvirtinimo, įsigaliojimo ir įgyvendinimo įstatymas Nr. VIII – 1864. Valstybės žinios, 2000-09-06, Nr. 74–2262 (XVIII¹ skyrius „Vartojimo sutartys“).

³⁴ Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas. Valstybės žinios, 1994-12-07, Nr. 94–1833.

informacijos reikalavimai nurodyti Informacinės visuomenės paslaugų įstatyme³⁵, įvairūs vartotojų teisių aspektai įtvirtinti Mokėjimų įstatyme³⁶.

- Direktyvos nuostatų vykdymo tvarką nustato atitinkamų nacionalinių institucijų priimti teisės aktai: įgyvendinant vartotojo teisę atsisakyti ne prekybos patalpose arba nuotoliniu būdu sudarytos sutarties, naudojama Teisingumo ministro patvirtinta pavyzdinė informacijos apie sutarties atsisakymą forma³⁷. Vartotojo teises įsigyjant prekes mažmeninės prekybos vietose reglamentuoja Mažmeninės prekybos taisyklės³⁸. Nustatytos gairės internetu prekiaujantiems ūkio subjektams, kokią informaciją jie privalo pateikti vartotojui³⁹.
- [Čia](#) rasite sąrašą visų ES valstybių narių nacionalinės teisės aktų, į kuriuos buvo perkeltos Vartotojų teisių direktyvos nuostatos.

Papildomi dokumentai

- Skaitmeninių produktų iliustracinius šablonus rasite [čia](#).
- Svarbiausius faktus apie Vartotojų teisių direktyvą (anglų kalba) rasite [čia](#).

4.4. Vartojimo prekių pardavimo ir susijusių garantijų direktyva

1999 m. gegužės 25 d. priimta Europos Parlamento ir Tarybos direktyva [1999/44/EB](#) dėl vartojimo prekių pardavimo ir susijusių garantijų tam tikrų aspektų.

Nacionalinis lygmuo

- Vartojimo prekių pardavimo ir susijusių garantijų direktyvos nuostatos yra perkeltos į Lietuvos Respublikos civilinį kodeksą⁴⁰: 6.363 str. apibrėžta daikto kokybė (atitiktis sutarčiai) ir pirkėjo teisės, kai jam parduotas netinkamos kokybės daiktas; 6.362 str. įtvirtintos daiktų keitimo ir grąžinimo taisyklės; 6.338 str. nustatytas minimalus teisinės garantijos terminas ir kt.
- Dalis direktyvos nuostatų (pavyzdžiui, kokybės garantijos reikalavimai), yra perkeltos į vartotojų teisių apsaugą Lietuvoje reguliuojantį nacionalinės teisės aktą – Vartotojų teisių apsaugos įstatymą⁴¹.
- Negrąžinamų prekių sąrašas, prekių keitimo ir grąžinimo tvarka bei kitos vartotojų teisės įsigyjant prekes mažmeninės prekybos vietose reglamentuotos Mažmeninės prekybos taisyklėse⁴².

³⁵ Lietuvos Respublikos informacinės visuomenės paslaugų įstatymas. Valstybės žinios, 2006-06-10, Nr. 65–2380.

³⁶ Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymas. Valstybės žinios, 1999-11-17, Nr. 97–2775.

⁴⁰ Lietuvos Respublikos civilinio kodekso patvirtinimo, įsigaliojimo ir įgyvendinimo įstatymas Nr. VIII – 1864. Valstybės žinios, 2000-09-06, Nr. 74–2262.

⁴¹ Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas. Valstybės žinios, 1994-12-07, Nr. 94–1833.

- [Čia](#) rasite sąrašą visų ES valstybių narių nacionalinės teisės aktų, į kuriuos buvo perkeltos Vartojimo prekių pardavimo ir susijusių garantijų direktyvos nuostatos.

Papildomi dokumentai

- Teisinės ir komercinės vartojimo prekių garantijos Europos Sąjungoje, Islandijoje ir Norvegijoje: „Ar jos vertos sumokėtų pinigų?“ [ECC-NET ataskaita](#) (atnaujinta 2019 m. balandžio mėn.).
- [Garantijos ir gražinimas](#): praktinė informacija.

4.5. Naujosios direktyvos: „Omnibus“, Skaitmeninio turinio direktyva ir Prekių pirkimo – pardavimo direktyva

Naujoji „Omnibus“ direktyva

2019 m. lapkričio 27 d. priimta Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) [2019/2161](#) kuria iš dalies keičiamos Tarybos direktyva 93/13/EEB ir Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 98/6/EB, 2005/29/EB ir 2011/83/ES, kiek tai susiję su geresniu Sąjungos vartotojų apsaugos taisyklių vykdymo užtikrinimu ir modernizavimu.

Naujoji Skaitmeninio turinio direktyva (STD)

2019 m. gegužės 20 d. priimta Europos Tarybos ir Parlamento direktyva (ES) [2019/770](#) dėl tam tikrų skaitmeninio turinio ir skaitmeninių paslaugų teikimo sutarčių aspektų.

Naujoji Prekių pirkimo – pardavimo direktyva (PPPD)

2019 m. gegužės 20 d. priimta Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) [2019/771](#) dėl tam tikrų prekių pirkimo–pardavimo sutarčių aspektų, kuria iš dalies keičiami Reglamentas (ES) 2017/2394 ir Direktyva 2009/22/EB bei panaikinama Direktyva 1999/44/EB.

5. TEISMŲ PRAKTIKA

5.1. Nesąžiningos komercinės veiklos duomenų bazė

Nesąžiningos komercinės veiklos direktyvos [2005/29/EB įgyvendinimo ir taikymo gairių](#) (2016) 1 priede pateiktas Europos Teisingumo Teismo bylų, susijusių su nesąžininga komercine veikla, sąrašas.

³⁹ Informacinės plėtros komiteto prie Susisiekimo ministerijos direktoriaus įsakymas Nr. T-121 Dėl Informacijos teikimo vartotojams gairių ūkio subjektams, prekiaujantiems internetu, patvirtinimo. Valstybės žinios, 2013-10-17, Nr. 109–5420.

⁴⁰ Lietuvos Respublikos civilinio kodekso patvirtinimo, įsigaliojimo ir įgyvendinimo įstatymas Nr. VIII – 1864. Valstybės žinios, 2000-09-06, Nr. 74–2262.

⁴¹ Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas. Valstybės žinios, 1994-12-07, Nr. 94–1833.

⁴² Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas Nr. 697 dėl Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2001 m. birželio 11 d. nutarimo Nr. 697 „Dėl Mažmeninės prekybos taisyklių patvirtinimo“ pakeitimo. TAR, 2014-07-28, Nr. 10565.

5.2. Nesąžiningų sutarčių sąlygų direktyvos pažeidimų duomenų bazė

Tarybos direktyvos 93/13/EEB dėl nesąžiningų sąlygų sutartyse su vartotojais [aiškinimo ir taikymo gairių](#) 1 priede pateikiamas ES Teisingumo Teismo bylų, susijusių su nesąžiningomis sutarčių sąlygomis, sąrašas.

5.3. Europos Teisingumo Teismo bylos vartotojų teisių srityje

2018 m. ES Teisingumo Teismas paskelbė [leidinį](#) (anglų kalba), kuriame apžvelgiamos svarbiausios Teismo bylos vartotojų teisių srityje (VTD, NKVD pažeidimai ir kt.).

6. KAS GALI PADĖTI VARTOTOJUI, KURIO TEISĖS BUVO PAŽEISTOS?

6.1. Nacionalinės vartotojų organizacijos

Vartotojų organizacijos atlieka svarbų vaidmenį sprendžiant tarp vartotojo ir prekiautojo kilusius ginčus. Paspaudę [čia](#) galite sužinoti, kokios nacionalinės vartotojų organizacijos veikia ES šalyse. Atnaujintą Lietuvos vartotojų organizacijų sąrašą rasite [čia](#).

6.2. Europos vartotojų centrai (ECC-NET)

ECC-NET – tai vartotojų centrai, padedantys spręsti ginčus tarp vartotojų ir prekiautojų, įsikūrusių skirtingose ES valstybėse. Europos vartotojų centrai veikia visose ES valstybėse narėse, Norvegijoje bei Islandijoje. Visą Centrų sąrašą rasite [čia](#).



6.3. Nedidelių sumų teismo ieškiniai ir Europos ieškinių dėl nedidelių sumų nagrinėjimo procedūra

Daugelyje ES valstybių vartotojai, spręsdami ginčus su prekiautojais, gali pasinaudoti atskira ginčų dėl nedidelių sumų priteisimo tvarka. Tokios procedūros dažniausiai yra paprastesnės, pigesnės ir greitesnės, nei įprastas teismo procesas. Kokiais atvejais galima pasinaudoti procedūra? Dažniausiai jai taikoma tam tikra ieškinio sumos riba.

Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso IV dalies XXIV skyriuje aptarta nacionalinė ieškinių dėl nedidelių sumų priteisimo nagrinėjimo procedūra. Ji taikoma ieškiniams iki 2 000 eurų.

Jei prekybininkas įsteigtas kitoje valstybėje, vartotojas gali pasinaudoti Europos ieškinių dėl nedidelių sumų nagrinėjimo procedūra. Tai supaprastinta teisminė procedūra, ją nagrinėjant naudojamos standartinės formos, prieinamos visomis [28 ES kalbomis](#). Jos tikslas – paspartinti ir palengvinti tarpvalstybinius ginčus, kurių suma nesiekia 5 000 eurų. Procedūra taikoma visose Europos Sąjungos valstybėse narėse, išskyrus Daniją.

- **Teisės aktai**

- 2007 m. liepos 11 d. patvirtintas Europos Parlamento ir Tarybos [Reglamentas \(EB\) Nr. 861/2007](#) nustatantis Europos ieškinių dėl nedidelių sumų nagrinėjimo procedūrą.
- 2012 m. gruodžio 12 d. patvirtintas Europos Parlamento ir Tarybos [Reglamentas \(ES\) Nr. 1215/2012](#) dėl jurisdikcijos ir teismo sprendimų civilinėse ir komercinėse bylose pripažinimo ir vykdymo (atnaujintas, vadinamasis reglamentas „Briuselis I“).

- **Kaip surasti kompetentingą teismą ar instituciją, ir kaip sužinoti, kiek kainuos procedūra?**

- Kompetentingų teismų ir institucijų paieškos priemonė [čia](#).
- Informaciją apie mokesčius taikant Europos mokėjimo įsakymo procedūrą kiekvienoje valstybėje narėje rasite [čia](#).

- **Papildomi dokumentai:** Praktinis Europos mokėjimo įsakymo procedūros taikymo vadovas, infografikai vartotojams, lankstinukai teisininkams ir verslininkams bei kita informacija [čia](#).

6.4. Valstybės institucijos

Tam tikrais atvejais vartotojai skundus gali pateikti ir valstybės institucijoms, pavyzdžiui, rinkos priežiūros tarnybai ar atitinkamos srities reguliavimo institucijai. Tačiau svarbu paminėti, kad ne visos institucijos priima atskirų vartotojų skundus, be to, dažniausiai jos nesprendžia žalos atlyginimo klausimų. Pavyzdžiui, konkreti institucija gali turėti įgaliojimus paskirti įmonei baudą už nesąžiningą komercinę veiklą, tačiau ji nenustatys vartotojui skiriamos kompensacijos dydžio.

Vartotojų teisių pažeidimai yra paplitę daugelyje ES valstybių, todėl šių šalių institucijos bendradarbiauja ir padeda viena kitai tirti tokius pažeidimus susibūrę į savitarpio pagalbos tinklą CPC (angl. *Consumer Protection Cooperation framework*).

- **Teisės aktai**

2017 m. gruodžio 12 d. patvirtintas Europos Parlamento ir Tarybos [Reglamentas \(ES\) Nr. 2017/2394](#) dėl nacionalinių institucijų, atsakingų už vartotojų apsaugos teisės aktų vykdymo užtikrinimą, bendradarbiavimo, kuriuo panaikinamas Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 (tekstas svarbus EEE).

6.5. Alternatyvaus ginčų sprendimo (AGS) subjektai ir Elektroninio ginčų sprendimo (EGS) platforma

Alternatyvus ginčų sprendimas gali būti puiki galimybė vartotojams išspręsti ginčą su prekiautoju ir gauti žalos atlyginimą nesikreipiant į teismą. Visose ES valstybėse veikia atitinkami AGS subjektai, kurie padeda vartotojams išspręsti kilusias problemas paprasčiau ir pigiau.

Alternatyvaus ginčų sprendimo (AGS) subjektai

Apibrėžimas. Alternatyvus ginčų sprendimas (AGS) – tai neteisminis procesas, kurio metu, tarpininkaujant AGS subjektui, sprendžiamas vartotojo ir prekiautojo ginčas.

- **Teisės aktai**

2013 m. gegužės 21 d. patvirtinta Europos Parlamento ir Tarybos direktyva [2013/11/ES](#) dėl alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo, kuria iš dalies keičiami Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2009/22/EB. AGS subjektų sąrašą pagal šalis rasite [čia](#).

Elektroninio ginčų sprendimo (EGS) platforma

Apibrėžimas. Elektroninio ginčų sprendimo (EGS) platforma yra Europos Komisijos inicijuota elektroninė priemonė, kurios tikslas – nesikreipiant į teismą išspręsti verslininko ir vartotojo ginčą dėl internetu įsigytos prekės ar paslaugos. Platforma palengvina ginčo šalių ir AGS subjekto bendravimą.

- **Teisės aktai**

2013 m. gegužės 21 d. patvirtintas Europos Parlamento ir Tarybos [Reglamentas \(ES\) Nr. 524/2013](#) dėl elektroninio vartotojų ginčų sprendimo, kuriuo iš dalies keičiami Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2009/22/EB (Reglamentas dėl vartotojų EGS). Visų ES valstybių Nacionalinių EGS kontaktinių centrų sąrašą rasite [čia](#).

Lietuvos nacionalinis EGS kontaktinis centras – Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba. Kilus klausimų ar prireikus pagalbos dėl naudojimosi EGS platforma, reikėtų kreiptis el. paštu odr@vvtat.lt.

6.6. Įprastos teismo procedūros

Nepaisant įvairių alternatyvių vartotojo teisių gynimo priemonių, vartotojas visuomet gali kreiptis į teismą – tai pagrindinis vartotojo teisių užtikrinimo būdas. Praktikoje šia teise naudojasi nedidelė dalis vartotojų, nes teismo procesas vyksta pakankamai ilgai ir nemažai kainuoja.

7. KITOS NAUDINGOS PRIEMONĖS: ES TEISMŲ PRAKTIKOS DUOMENŲ BAZĖS

Toliau nurodytos priemonės, kurios padės greitai rasti reikiamas bylas.

- **Europos Teisingumo Teismo duomenų bazė (Curia)** visomis ES kalbomis [čia](#).
- **Eur-Lex duomenų bazė:** Europos Sąjungos teisės aktai, Teisingumo Teismo praktikos dokumentai visoms oficialiomis ES kalbomis (teismų praktika nuo 1997–06–17) [čia](#).
- **JURIFAST duomenų bazė** – tai Europos Sąjungos valstybės tarybų ir aukščiausiųjų administracinių teismų asociacijos („ACA Europe“) duomenų bazė, kurioje skelbiami Europos Teisingumo Teismo prejudiciniai sprendimai ir aktualūs valstybių narių teismų prejudiciniai klausimai (ši duomenų bazė veikia anglų ir prancūzų kalbomis). Bazę rasite [čia](#).
- **JURE teismų praktikos duomenų bazė.** Tai Europos Komisijos sukurta svetainė, kurioje skelbiama teismų praktika dėl jurisdikcijos civilinėse ir komercinėse bylose ir dėl teismo sprendimų pripažinimo bei vykdymo kitoje valstybėje, nei buvo priimtas teismo sprendimas. Čia skelbiama ir teismų praktika dėl svarbių tarptautinių konvencijų (pavyzdžiui, 1968 m. Briuselio konvencijos, 1988 m. Lugano konvencijos) bei ES ir valstybių narių teismų praktika. Bazės prieiga internete [čia](#).



This document has been produced under a service contract with the European Commission. The content of it represents the views of the author only and is his/her sole responsibility. The European Commission does not accept any responsibility for use that may be made of the information it contains.