



CONSUMER**PRO**

BOOSTING PROFESSIONALS
IN CONSUMER PROTECTION

Bendroji vartotojų teisė

Teoriniai pagrindai

2022 – 2023

General Consumer Law - Lithuania
September 2022 - version 1

TURINYS

| | |
|--|----|
| PRATARMĖ..... | 3 |
| Apie „Consumer PRO“ | 4 |
| 1. ĮVADAS: VARTOTOJŲ POLITIKOS ISTORIJA | 5 |
| 2. PAGRINDINIŲ VARTOTOJŲ TEISIŲ APŽVALGA..... | 5 |
| 2.1. Ikisutartinė informacija | 5 |
| 2.2. Teisė atsisakyti sutarties | 9 |
| 2.3. Vartotojo teisės ir garantijos..... | 11 |
| 2.4. Nesąžininga komercinė veikla | 15 |
| 2.5. Nesąžiningos sutarčių sąlygos | 18 |
| 3. DIDŽIAUSI BENDROSIOS VARTOTOJŲ POLITIKOS IŠŠŪKIAI | 19 |
| 3.1. Ikisutartinė informacija | 19 |
| 3.2. Teisė atsisakyti sutarties | 19 |
| 3.3. Vartotojo teisės ir garantijos..... | 20 |
| 3.4. Nesąžininga komercinė veikla | 21 |
| 3.5. Nesąžiningos sutarčių sąlygos | 21 |
| 4. TEISINIS ES IR NACIONALINIO LYGMENS REGULIAVIMAS | 22 |
| 4.1. Nesąžiningų sutarčių sąlygų direktyva (NSSD) | 22 |
| 4.2. Nesąžiningos komercinės veiklos direktyva (NKVD) | 23 |
| 4.3. Vartotojų teisių direktyva (VTD) | 25 |
| 4.4. Prekių pardavimo direktyva, skaitmeninio turinio ir skaitmeninių paslaugų teikimo direktyva | 27 |
| 4.5. Naujosios direktyvos „dėl geresnio Sąjungos vartotojų apsaugos taisyklių vykdymo užtikrinimo ir modernizavimo („Omnibus“ direktyvos) nuorodos | 28 |
| 5. TEISMŲ PRAKTIKA..... | 28 |
| 5.1. Nesąžiningos komercinės veiklos direktyvos duomenų bazė | 28 |
| 5.2. Nesąžiningų sutarčių sąlygų direktyvos duomenų bazė | 29 |
| 5.3. Vartotojų teisių direktyvos duomenų bazė | |
| 5.4. Europos Teisingumo Teismo bylos vartotojų teisių srityje | 29 |
| 5.5. Vartotojų teisės duomenų bazė | |
| 6. KAS GALI PADĖTI VARTOTOJUI, KURIO TEISĖS BUVO PAŽEISTOS? | 29 |
| 6.1. Nacionalinės vartotojų organizacijos | 29 |
| 6.2. Europos vartotojų centrai (ECC-NET) | 29 |
| 6.3. Nedidelių sumų teismo ieškiniai ir Europos ieškinių dėl nedidelių sumų nagrinėjimo procedūra | 29 |
| 6.4. Valstybės institucijos | 30 |
| 6.5. Alternatyvaus ginčų sprendimo (AGS) subjektai ir Elektroninio ginčų sprendimo (EGS) platforma | 31 |
| 6.6. Kolektyviniai veiksmai | |

| | |
|---|----|
| 6.7. Įprastos teismo procedūros | 32 |
| 7. KITOS NAUDINGOS PRIEMONĖS: ES TEISMŲ PRAKTIKOS DUOMENŲ BAZĖS | 32 |

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.

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 parašykite el. paštu info@consumer-pro.eu.

Europos Komisija taip pat siūlo praktinius mokymus mažoms ir vidutinėms įmonėms, kurios nori žinoti savo prieveles parduodant prekes ir paslaugas ES vartotojams, tačiau negali skirti daug laiko teisinių reikalavimų studijavimui (ConsumerLawReady.eu).

1. ĮVADAS: VARTOTOJŲ POLITIKOS ISTORIJA

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

Vartotojų apsaugos principai įtvirtinti Sutartyje dėl Europos Sąjungos veikimo (SESV)¹.

SESV 12 str. apibrėžta: „I vartotojų apsaugos reikalavimus atsižvelgiama nustatant bei įgyvendinant kitas Sąjungos politikos ir veiklos kryptis“.

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.“ Tokios ES politikos kryptys buvo įgyvendinamos atsižvelgiant į bendrosios rinkos pokyčius ir ES kompetencijos raidą. Pavyzdžiui, šiandien 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. Vartotojams suteikiamos garantijos įsigijus įvairių prekių, skaitmeninių produktų ar skaitmeninių paslaugų.

Pastaruosius tris dešimtmečius ES vartotojų teisė grindžiama direktyvomis, kuriomis derinami skirtingi vartotojų apsaugos aspektai. Tolesniuose šio dokumento skyriuose apžvelgiamos pagrindinės Europos teisėje įtvirtintos vartotojų teisės. Šiandien dauguma ES vartotojų teisės sričių yra visiškai suderintos – tai reiškia, kad valstybės narės negali nustatyti aukštesnio vartotojų apsaugos lygio. Tačiau tam tikromis aplinkybėmis direktyvos leidžia nacionalinių įstatymų leidėjams nukrypti nuo europinių taisyklių (pavyzdžiui, nustatant papildomus reikalavimus dėl ikisutartinės informacijos pateikimo komercinėse patalpose). Taip pat svarbu pabrėžti, kad tai, ko nereglamentuoja ES teisė, priskiriama valstybių narių kompetencijai, todėl atskirų valstybių narių teisėje gali pasitaikyti skirtumų (pvz., sutarčių sudarymo reikalavimai).

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 teisių² (toliau vadinama [Vartotojų teisių direktyva](#), VTD) apibrėžta, kokią informaciją, priklausomai nuo sandorio tipo, privaloma nurodyti vartotojui iki sutarties sudarymo.

¹ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A12012E%2FTXT>

² <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LT/TXT/?uri=celex%3A32011L0083>

- 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 (apima pirkimus internetu, kuriems taikoma teisė atsisakyti sutarties).
- Tam tikroms sutartims (pavyzdžiui, sutartims dėl socialinių ar sveikatos priežiūros paslaugų, azartinių lošimų veiklos, dėl pakaitinio naudojimosi patalpomis paslaugų ir kt.) ikisutartinės informacijos reikalavimai netaikomi. Tokių sutarčių sąrašas pateiktas direktyvos 3 str. 3 d.
- Atskirais atvejais ikisutartinės informacijos reikalavimai yra įtvirtinti konkrečias sritis reglamentuojančiuose teisės aktuose (tokių aktų pavyzdžiai: Vartojimo kreditų direktyva³; Elektroninių ryšių kodeksas⁴).
- 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.

Nacionalinis lygmuo

Remiantis Vartotojų teisių direktyvos nuostatomis, valstybės narės gali įtvirtinti aukštesnio lygio vartotojų apsaugą ir nustatyti papildomus ikisutartinės informacijos reikalavimus sutartims, sudarytoms prekybos patalpose. Norėdami sužinoti, kurios valstybės narės pasinaudojo šia teise, susipažinkite su Vartotojų teisių direktyvos [Igyvendinimo](#) ataskaitoje bei [Informacinėje lentelėje](#)⁵ pateiktais duomenimis (Lietuvoje ikisutartinės informacijos reikalavimas netaikomas, jei ne prekybos patalpose sudarytos sutarties suma mažesnė nei 25 EUR).

Direktyva leidžia valstybėms narėms nustatyti papildomus reikalavimus tik sutartims, kurios sudaromos prekybai skirtose patalpose. Nuotolinėms ir ne prekybai skirtose patalpose sudaromoms sutartims išlygų Direktyvoje nenumatyta dėl visiško suderinimo principo⁶.

Vartotojų teisių direktyvą iš dalies pakeitė [Direktyva \(ES\) 2019/2161](#) dėl geresnio Sąjungos vartotojų apsaugos taisyklių vykdymo užtikrinimo ir modernizavimo (vadinamoji „Omnibus“ direktyva). Nuo 2022 m. gegužės 28 d. (taikymo nacionalinėje teisėje pradžios data) atnaujinti tam tikri ikisutartinės informacijos reikalavimai, nustatyti papildomi informacijos reikalavimai sudarant sutartis ne prekybai skirtose patalpose bei nuotolinės prekybos sutartis.

Pavyzdžiui, prekyautojai privalo nurodyti vartotojams savo telefono numerį ir el. pašto adresą. Siekiant užtikrinti tiesioginį ir veiksmingą bendravimą su vartotojais, prekyautojai gali naudoti

³ 2008 m. balandžio 23 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2008/48/EB dėl vartojimo kredito sutarčių ir panaikinanti Tarybos direktyvą 87/102/EEB.

⁴ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32018L1972&from=EN>

⁵ https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/overview_regulatory_choices.pdf

⁶ Pagal VTD 6 str. 7 d. sudarant sutartis ne prekybai skirtose patalpose ir nuotolinės prekybos sutartis, vienintelis leidžiamas pakeitimas yra tas, kad valstybės narės gali palikti galioti arba priimti nacionalinės teisės nuostatas, susijusias su kalbos reikalavimais dėl su sutartimis susijusios informacijos, siekiant užtikrinti, kad tokia informacija būtų lengvai suprantama vartotojui.

alternatyvias bendravimo priemones (pvz., internetinius pokalbius (*chats*), virtualius asistentus ir t. t.), tačiau tokiu atveju būtina aiškiai ir iš anksto informuoti vartotojus, ar priemonės leidžia sekti susirašinėjimo turinį, datą ir (arba) laiką. Prekiautojai taip pat turi informuoti vartotojus apie automatizuotai priimamus sprendimus dėl kainų personalizavimą, jei jie taikomi.

Nuo 2022 m. gegužės 28 d. atnaujintos Vartotojų teisių direktyvos 6a straipsnyje įtvirtinti nauji informacijos reikalavimai, taikomi elektroninėse prekyvietėse sudarytoms sutartims. Iki tokios sutarties sudarymo elektroninės prekyvietės paslaugos teikėjas turi pranešti apie pagrindinius parametrus, pagal kuriuos nustatomas vartotojams pasiūlytų produktų reitingas (rezultatai) pagal paieškos užklausą, ir tų parametrų santykinį reikšmingumą, palyginti su kitais parametrais. Be to, vartotojus privaloma informuoti apie tokius aspektus:

- ar prekes, paslaugas arba skaitmeninį turinį siūlo verslininkas (remiantis tos trečiosios šalies pareiškimu internetinės prekyvietės teikėjui);
- tai, kad ES vartotojų teisių apsaugos reikalavimai netaikomi sutarčiai, kai prekes, paslaugas arba skaitmeninį turinį siūlantis asmuo nėra verslininkas;
- jeigu taikoma, informaciją apie prekes, paslaugas arba skaitmeninį turinį siūlančio asmens ir elektroninės prekyvietės paslaugos teikėjo sutartinių įsipareigojimų paskirstymą.

Ši informacija turi būti pateikta aiškiai, tinkamai ir suprantamai, atsižvelgiant į naudojamas nuotolinio ryšio priemones. Pavyzdžiui, ji gali būti pateikta specialiaame interneto svetainės sąsajos skyriuje, tiesiogiai ir lengvai pasiekiamame iš puslapio, kuriame pateikiami pasiūlymai.

Nacionalinis lygmuo

Valstybės narės gali nustatyti papildomus informacijos reikalavimus elektroninių prekyviečių teikėjams.

Vartotojų teisių direktyvoje ne tik apibrėžta, kokia informacija turi būti nurodyta prieš sudarant sutartį, bet ir nustatyti oficialūs reikalavimai, kaip ši informacija turi būti pateikta:

- Pavyzdžiui, 7 dokumento straipsnyje reikalaujama, kad prekiautojai pateiktą ikisutartinę informaciją vartotojui raštu (popierine forma arba, vartotojui sutikus, kitoje patvariojoje laikmenoje) aiškia ir suprantama kalba⁷.

- 8 straipsnyje įtvirtinti oficialūs reikalavimai, taikomi nuotolinės prekybos sutartims. Pavyzdžiui, dokumente nurodoma, kad sudarant nuotolinės prekybos sutartis prekiautojas turi suteikti informaciją vartotojui arba sudaryti sąlygos susipažinti su ta informacija atsižvelgiant į naudojamas nuotolinio ryšio priemones aiškia bei suprantama kalba. Patvariojoje laikmenoje pateikiama informacija turi būti įskaitoma. Kitaip tariant, privaloma informacija turi būti lengvai prieinama vartotojams ir gerai matoma. Tačiau tam tikrais atvejais šios ikisutartinės informacijos nepakanka. Direktyvoje apibrėžti papildomi reikalavimai, jei pagal elektroninėmis priemonėmis sudaromą nuotolinės prekybos sutartį vartotojas privalo sumokėti⁸. Tokiu atveju prekiautojas prieš sudarydamas sutartį turi aiškiai ir suprantamai nurodyti tokią informaciją:

- pagrindinės prekės ar paslaugos ypatybės;
- bendrą prekių ar paslaugų kainą, į kurią įskaičiuoti mokesčiai;

⁷ Vartotojų teisių direktyvos 7 str. 1 d.

⁸ Vartotojų teisių direktyvos 7 str. 2 d.

- jei taikoma, sutarties trukmę arba, jei sutartis neterminuota ar pratęsiama automatiškai, – sutarties nutraukimo sąlygas;
- jei taikoma, minimalią vartotojų sutartinių įsipareigojimų galiojimo trukmę.

Prieš sudarant sutartį prekiautojas turi aiškiai informuoti vartotoją, jog pateikus užsakymą atsiranda mokėjimo pareiga. Jei prekiautojas nesilaiko šio nurodymo, sutartis ar užsakymas vartotojo neįpareigoja⁹. Tai reiškia, kad užsakymo pateikimo mygtukas ar panaši funkcija turi būti aiškiai pažymėta.

Be to, direktyvoje numatytos oficialios taisyklės sutartims, sudaromoms nuotolinės komunikacijos priemonėmis, kurių specifika nesuteikia pakankamai vietos ar laiko informacijai pateikti (telefono skambučiai, virtualūs apsipirkimo asistentai, SMS žinutės)¹⁰. Tokiais atvejais prekiautojui prieš sudarant nuotolinės prekybos sutartį leidžiama pateikti vartotojui minimalią informaciją (pagrindines prekės ar paslaugos ypatybes, prekiautojo tapatybės duomenis, visą kainą, teisę atsisakyti sutarties, sutarties trukmę ir, jei sutartis neterminuota – sutarties nutraukimo sąlygas), o likusi informacija, nurodyta VTD 6 straipsnio 1 dalyje, gali būti pateikta iš kito šaltinio paprasta ir suprantama kalba (pvz., siunčiama elektroniniu paštu arba teikiama nuoroda į informaciją, patalpintą tinklalapyje).

Nacionalinis lygmuo

Valstybės narės negali nustatyti papildomų privalomų ikisutartinės informacijos reikalavimų, kad įvykdytų Vartotojų teisių direktyvoje nustatytas informavimo prievolės, išskyrus oficialius reikalavimus, taikomus nuotolinėms sutartims, sudaromoms telefonu. Tokiu atveju valstybės narės gali nustatyti, kad sudarant nuotolinę sutartį telefonu prekiautojas turėtų patvirtinti pasiūlymą vartotojui, kuris įsipareigotų tik pasirašęs pasiūlymą arba išsiuntęs rašytinį sutikimą¹¹. Valstybės narės taip pat gali įtvirtinti reikalavimą tokius patvirtinimus pateikti patvariojoje laikmenoje.

Jei norite sužinoti, kaip ES valstybės perkėlė Vartotojų teisių direktyvos nuostatas į nacionalinę teisę, ieškokite informacijos [Vartotojų teisės duomenų bazėje](#)¹².

Atnaujinus Vartotojų teisių direktyvą vartotojai gali naudotis joje nustatytais teisėmis ne tik tada, kai už prekes ar paslaugas moka pinigais, bet ir tais atvejais, kai pateikia asmens duomenis, kad gautų skaitmeninę paslaugą ar turinį. Tačiau svarbu pažymėti, kad direktyvos nuostatos netaikomos, kai tam tikri duomenys yra būtini sutarties vykdymui ar teisinių reikalavimų užtikrinimui (pavyzdžiui, būtina pateikti el. pašto adresą, kuriuo siunčiamas skaitmeninis turinys arba vartotojas turi užsiregistruoti saugumo ir tapatybės nustatymo tikslais, kai tokie reikalavimai nustatyti taikomuose teisės aktuose).

⁹ Ten pat, antras 2 d. paragrafas

¹⁰ VTD 8 str. 4 ir 5 d.

¹¹ VTD 8 str. 6 d.

¹² https://e-justice.europa.eu/content_consumer_law_database-591-en.do

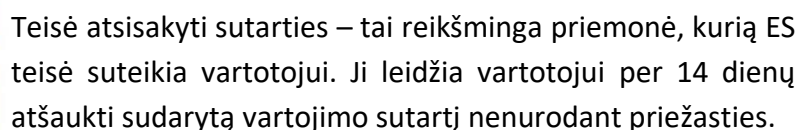
2.2. Teisė atsisakyti sutarties

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. Kalbant apie paslaugas, ši taisyklės sudaro galimybę vartotojui išbandyti paslaugą ir per 14 dienų laikotarpį nuo sutarties sudarymo nuspręsti, naudosis ja, ar ne.

Skaitmeniniam turiniui, priklausomai nuo pristatymo būdo, taikomi du skirtingi sutarties atsisakymo būdai. Jei skaitmeninis turinys pateikiamas patvarioje laikmenoje (pvz., DVD su filmu ar vaizdo žaidimu), jam taikomos tokios pat taisyklės, kaip ir įsigijus kitas prekes, t. y. jo galima atsisakyti per 14 dienų nuo pristatymo dienos. Jei skaitmeninis turinys siunčiamas internetu, atsisakyti sutarties negalima, tačiau numatytos tam tikros sąlygos: teikimas turi būti pradėtas vartotojui aiškiai iš anksto sutikus ir pripažinus, jog jis praras teisę atsisakyti sutarties.¹³

Vartotojo teisė atsisakyti nuotolinės prekybos sutarties ar ne prekybai skirtose patalpose sudarytos sutarties įtvirtinta Direktyvos 2011/83/ES dėl vartotojų teisių 9 str.

- ✓ Vartotojų teisių direktyvos 11 str. apibrėžta tvarka, kaip vartotojas gali pasinaudoti savo teise atsisakyti sutarties.
- ✓ 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 (toku atveju sutarties atsisakymo laikotarpis tęsiasi 12 mėnesių nuo pradinio teisės atsisakyti sutarties laikotarpio pabaigos, vartotojas neatsako už sumažėjusią prekių vertę, sąlyginai atleidžiamas nuo prievolės mokėti už paslaugas ir internetu gautą skaitmeninį turinį).



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

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;

¹³ VTD 16 str.

- ✓ supakuotas prekes, jei jos buvo išpakuotos jas pristatčius ir yra nebetinkamos grąžinti dėl sveikatos apsaugos ar higienos priežasčių;
- ✓ sutartis, sudarytas viešajame aukcione ir kt.

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

Jei norite susipažinti su praktiniais pavyzdžiais, siūlome perskaityti Vartotojų teisių direktyvos aiškinamąsias gaires (15.11 skyrius skirtas sutarties atsisakymo teisės išimčių aptarimui)¹⁴, kurias rasite [čia](#).

Nuo 2022 m. gegužės 28 d., įsigaliojus „Omnibus“ direktyvai, valstybės narės gali nustatyti ilgesnį sutarties atsisakymo terminą (30 dienų vietoj 14 dienų), taikomą dviejų rūšių sutartims, sudarytoms ne prekybai skirtose patalpose. Tokie atvejai:

- neprašyti prekiautojo apsilankymai vartotojo namuose (kai prekiautojas apsilanko vartotojo namuose nekviestas arba be išankstinio sutikimo);
- prekiautojo organizuojamos ekskursijos, kurių tikslas – reklamuoti arba parduoti produktus potencialiems vartotojams.

Tokia išlyga siekiama suteikti papildomą apsaugą vartotojams, kuriems jos reikia dėl atitinkamų pardavimo būdų ir (arba) kanalų. Prekiautojai prieš sudarydami sutartį turi informuoti vartotojus apie sutarties atsisakymo laikotarpio trukmę¹⁵. Pirminėje Vartotojų teisių direktyvos versijoje teisė atsisakyti sutarties buvo taikoma tik sutartims, pagal kurias vartotojai įsipareigoja sumokėti pinigus. Pagal atnaujintos VTD 3 straipsnio 1 dalies a punktą, įvestą „Omnibus“ direktyva, dokumento nuostatos taip pat taikomos tais atvejais, kai vartotojas skaitmeninį turinį įsigyja ir (arba) skaitmeninėmis paslaugomis naudojasi ne mokėdami pinigų, o pateikdami asmens duomenis (išskyrus atvejus, kai šie duomenys būtini sutarčiai vykdyti arba teisiniams reikalavimams įvykdyti). Direktyvoje dabar reglamentuojamos sutarties atsisakymo pasekmės, susijusios su asmens duomenimis, nustatant konkrečias prievoles ne tik prekiautojams¹⁶, bet ir vartotojams¹⁷.

Svarbu paminėti – atnaujinta Vartotojų teisių direktyva įpareigoja valstybes nares užtikrinti, jog už nacionalinės teisės nuostatas, priimtas pagal šią direktyvą, pažeidimus būtų taikomos veiksmingos, proporcingos ir atgrasančios sankcijos. Pagal Vartotojų teisių direktyvos 24 straipsnį nacionalinės institucijos, vykdančios koordinuotus veiksmus dėl tarpvalstybinių pažeidimų, kurie daro poveikį

¹⁴ 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.

¹⁵ Europos Komisija dar nėra paskelbus (2022 m. vasario 15 d. duomenimis) informacijos kaip valstybės narės pasinaudojo šia galimybe.

¹⁶ Atnaujintos VTD 13 str. 4-8 d.

¹⁷ Atnaujintos VTD 14 str. 2a dalis.

vardotojams keliose valstybėse narėse,¹⁸ turės teisę skirti iki 4 % prekiautojo metinės apyvartos dydžio baudą. Jei informacijos apie apyvartą nėra, bauda gali siekti iki 2 mln. eurų. Valstybės narės gali palikti galioti arba nustatyti didesnes maksimalias baudas.

2.3. Vartotojo teisės ir garantijos

ES direktyva dėl tam tikrų prekių pirkimo–pardavimo sutarčių aspektų (toliau vadinama PPD)¹⁹ bei ES Skaitmeninio turinio direktyva²⁰ (toliau vadinama STD) – tai dvi labai svarbios Europos vartotojų apsaugos priemonės, kurios užtikrina privalomą prekių, skaitmeninio turinio ir skaitmeninių paslaugų atitikties garantiją.



STD reglamentuoja skaitmeninio turinio ir skaitmeninių paslaugų teikimą. Skaitmeninis turinys apibrėžiamas kaip skaitmenine forma sukurti ir pateikti duomenys (pvz., muzika, vaizdo įrašai ir kt.), o skaitmeninės paslaugos – tai paslaugos, leidžiančios kurti, apdoroti ar saugoti duomenis skaitmenine forma (pvz., debesų saugyklose), arba paslaugos, leidžiančios dalytis tokiais duomenimis ir sąveikauti su jais (pvz., „Facebook“, „YouTube“ ir kt.). Direktyvos nuostatos taikomos nepriklausomai nuo laikmenos, kuri naudojama

skaitmeniniam turiniui perduoti arba prieigai prie skaitmeninio turinio ar skaitmeninės paslaugos suteikti; taip pat – bet kokiai materialiai laikmenai, naudojamai tik kaip skaitmeninio turinio laikmena (pvz., DVD). Į dokumento taikymo sritį taip pat patenka nepriklausomos tarpasmeninio bendravimo paslaugos (pvz., „WhatsApp“), tačiau interneto prieigos teikimas ir kitos elektroninių ryšių paslaugos neįtrauktos²¹.

ES direktyva dėl tam tikrų prekių pirkimo–pardavimo sutarčių aspektų taikoma visoms prekių pirkimo–pardavimo sutartims, nesvarbu, ar jos sudaromos fizinėse parduotuvėse, internetu ar kitais nuotolinės prekybos būdais, taip pat skaitmeninių elementų turinčioms prekėms (pvz., išmaniajam skalbimo mašinai arba išmaniajam laikrodžiui), kurios be šių elementų negalėtų atlikti savo funkcijų.

Pagal PPD pardavėjas yra atsakingas vartotojui už bet kokią neatitiktį, esančią prekių pristatymo metu ir paaiškėjusią per dvejus metus tokiomis sąlygomis²²:

¹⁸ Žr. Reglamentą (ES) 2017/2394 2017 m. gruodžio 12 d. dėl nacionalinių institucijų, atsakingų už vartotojų apsaugos teisės aktų vykdymo užtikrinimą, bendradarbiavimo.

¹⁹ 2019 m. gegužės 20 d. 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.

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

²¹ STD 3 str. 5 d.

²² PPD 10 str. 1 d.

- Jei trūkumas išryškėja per pirmuosius metus, pardavėjas už jį atsako automatiškai²³.

- Jei trūkumas išryškėja praėjus daugiau kaip vieneriems metams, pardavėjas gali paprašyti vartotojo įrodyti, kad jis egzistavo prekės pardavimo metu.

PPD nuostatos taip pat taikomos prekėms su iš anksto įdiegta programine įranga (pvz., išmaniesiems telefonams) ir prekėms, sujungtoms su skaitmeninėmis paslaugomis (pvz., daiktų interneto produktams), jei skaitmeninis elementas yra būtinas prekės funkcijoms atlikti ir perkamas pagal tą pačią pirkimo–pardavimo sutartį. Tai reiškia, kad vartotojai gali naudotis garantija, pavyzdžiui, iš anksto įdiegtai programinei įrangai, jei jai neteikiami atnaujinimai. Tačiau jei prekė ir programinė įranga siūlomos atskirai (pvz., vartotojai į savo išmanųjį telefoną parsisiunčia programėlę, kuri nebuvo iš anksto įdiegta), tuomet tos programinės įrangos atitikčiai bus taikomos STD nuostatos.

Nacionalinis lygmuo

Kalbant apie įrodinėjimo naštos terminą, kuris tenka vartotojui po vienerių metų laikotarpio, perkeldamos į nacionalinę teisę valstybės narės gali palikti galioti tą patį vienerių metų arba numatyti dvejų metų laikotarpį nuo prekių pristatymo datos²⁴. Todėl skirtingos ES valstybės galėjo nevienodai perkelti direktyvos nuostatas į nacionalinę teisę²⁵.

Dėl skaitmeninio (-ių) turinio (-ų) ir skaitmeninės (-ių) paslaugos (-ų):

- Pagal STD 12 straipsnio 2 dalį, jei vartojimo sutartyje numatytas vienkartinis teikimo veiksmas (pvz., dainos atsisiuntimas) arba atskirų teikimo veiksmų seka, pareiga įrodyti, kad skaitmeninis turinys ar skaitmeninė paslauga teikimo metu atitiko reikalavimus, tenka prekiautojui, jei neatitiktis paaiškėja per vienerius metus nuo skaitmeninio turinio ar skaitmeninės paslaugos tiekimo.
 - Pagal STD 12 straipsnio 3 dalį, jeigu vartojimo sutartyje numatytas nuolatinis teikimas per tam tikrą laikotarpį (pvz., abonentinė vaizdo transliacijos paslauga), įrodinėjimo pareiga dėl to, ar skaitmeninis turinys ar skaitmeninė paslauga atitiko reikalavimus (laikotarpiu, per kurį skaitmeninis turinys ar skaitmeninė paslauga turi būti teikiama pagal sutartį), tenka prekiautojui, jeigu neatitiktis paaiškėja per tą laikotarpį.
 - Įrodinėjimo našta gali būti perkelta vartotojui, jeigu prekiautojas įrodo, kad vartotojo skaitmeninė aplinka neatitinka skaitmeninio turinio ar skaitmeninės paslaugos techninių reikalavimų, o prekiautojas aiškiai ir suprantamai informavo vartotoją apie tokius reikalavimus

²³ PPD 11 str. 1 d.

²⁴ PPD 11 str. 2 d.

²⁵ Europos Komisija dar nėra paskelbus (2022 m. vasario 15 d. duomenimis) informacijos apie direktyvos nuostatų perkėlimą į valstybių narių nacionalinę teisę.

prieš sudarant sutartį. Vartotojas privalo bendradarbiauti su prekiautoju tiek, kiek tai yra pagrįstai įmanoma ir būtina siekiant išsiaiškinti neatitikties priežastį²⁶.

Siekiant nustatyti, ar produktas, skaitmeninė paslauga ar turinys atitinka sutartinius reikalavimus, PPD ir STD įtvirtinti tam tikri objektyvūs ir subjektyvūs kriterijai. Pavyzdžiui, objektyvūs kriterijus yra tai, kad skaitmeninis turinys, skaitmeninė (-ės) paslauga (-os) ir prekės turi būti teikiamos su visais būtinais priedais ir instrukcijomis, kurių vartotojas gali pagrįstai tikėtis. Prekiautojai, teikiantys skaitmeninį turinį ar skaitmeninę (-es) paslaugą (-as), taip pat turi užtikrinti, kad vartotojas būtų informuotas apie atnaujinimus (įskaitant saugumo atnaujinimus), būtinus skaitmeninio turinio ar skaitmeninės (-ių) paslaugos (-ų) atitikčiai palaikyti, ir prireikus galėtų juos įsigyti. Subjektyvūs kriterijai: tai, kad prekės, skaitmeninis turinys ar skaitmeninė (-ės) paslauga (-os) turi atitikti sutartyje nurodytą aprašymą, kiekį ir kokybę, funkcionalumą, suderinamumą, sąveiką ir kitas savybes. **Tiek objektyvūs, tiek subjektyvūs kriterijai turi būti vertinami vienodai.**



Subjektyvieji ir objektyvieji skaitmeninio turinio ir skaitmeninės (-ių) paslaugos (-ų) atitikties reikalavimai apibrėžti STD 7 ir 8 straipsniuose, o 9 straipsnyje reglamentuojama dėl skaitmeninio turinio ar skaitmeninės paslaugos neteisingo integravimo atsiradusi neatitiktis, kuri tokia laikoma, jeigu:

a) skaitmeninį turinį ar skaitmeninę paslaugą integravo prekiautojas arba už tai atsakomybė tenka prekiautojui;
arba

b) skaitmeninį turinį ar skaitmeninę paslaugą turėjo integruoti vartotojas ir neteisingą integravimą lėmė prekiautojo pateiktų integravimo instrukcijų trūkumai.

Prekių atitikčiai vertinti subjektyvūs ir objektyvūs kriterijai yra apibrėžti PPD 6 ir 7 straipsniuose. Panašiai kaip ir STD, neatitikties dėl netinkamo įrengimo nuostatos įtvirtintos PPD 8 straipsnyje.

Skirtingai nei 1999 m. Direktyva dėl vartojimo prekių pardavimo ir susijusių garantijų tam tikrų aspektų²⁷, tiek PPD, tiek STD taikomas „maksimalaus suderinimo“ principas²⁸, kuris reiškia, kad valstybės narės negali nukrypti nuo reikalavimų, nebent pačioje direktyvoje numatyta kitaip. ES valstybėms narėms suteikta tam tikra reguliavimo pasirinkimo teisė, kad jos galėtų viršyti direktyvų

²⁶ STD 12 str. 4 ir 5 d.

²⁷ 1999 m. gegužės 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 1999/44/EB dėl vartojimo prekių pardavimo ir susijusių garantijų tam tikrų aspektų

²⁸ PPD 4 str. ir STD 4 str.

reikalavimus, siekdamas išlaikyti nacionaliniu lygmeniu jau taikomą vartotojų apsaugos lygį²⁹. Dėl to valstybės narės galėjo skirtingai perkelti kai kurias PPD ir STD nuostatas į nacionalinę teisę.

Europos Sąjungos portale pateikta trumpa ir aiški apžvalga, koks teisinės garantijos laikotarpis suteikiamas kiekvienoje valstybėje narėje³⁰. Čia taip pat pateikiama informacija apie direktyvos nuostatų įgyvendinimą kiekvienoje valstybėje narėje³¹.

Trumpai tariant, naujosiose direktyvose įtvirtintos tokios esminės nuostatos:

- visoms prekybininkų parduodamoms naujoms ir naudotoms prekėms taikoma dvejų metų teisinė atitikties garantija, kaip apibrėžta Prekių pardavimo direktyvos 10 straipsnyje. Aiškiai nustatyta, visiškai suderinta vartotojų teisių gynimo priemonių hierarchija, įsigijus nekokybišką prekę, skaitmeninį turinį ir skaitmeninių paslaugų, suderinta šių priemonių taikymo tvarka. Vartotojas, vadovaudamasis PPD 13 ir 14 straipsniais ir STD 13 straipsniu, siekdamas, kad prekė atitiktų reikalavimus, gali reikalauti ją pataisyti arba pakeisti, o jei tai neįmanoma arba neproporcinga – sumažinti kainą arba nutraukti sutartį.

- Prekės pataisymas ar pakeitimas vartotojams nemokamas, kaip nustatyta PPD 14 straipsnio 1 dalyje; skaitmeninio turinio ir (arba) skaitmeninės paslaugos atitikties užtikrinimas vartotojams taip pat nemokamas pagal STD 14 straipsnio 1 dalį.
- STD³² numatytos suderintos taisyklės, nustatančios vartotojų ir prekybininkų pareigas, kai sutartis nutraukiama dėl skaitmeninio turinio ar skaitmeninės paslaugos neatitikties.
- Pagal Prekių pardavimo direktyvą³³ valstybėms narėms leidžiama savo nacionaliniuose teisės aktuose nustatyti galimybę prekyautojams ir vartotojams sutartiniu susitarimu sutrumpinti teisinės garantijos trukmę parduodant naudotas prekes. Tačiau sutartyje nustatyta trukmė negali būti trumpesnė nei vieneri metai.
- STD numatytos suderintos teisių gynimo priemonės³⁴, jei prekyautojas nepateikė skaitmeninio turinio ar skaitmeninės paslaugos. Taip pat reglamentuojami atvejai, jei prekyautojai pakeičia skaitmeninį turinį ar skaitmenines paslaugas³⁵.
- STD numatyta, kad vartotojai taip pat turi teisę į teisių gynimo priemones, jei skaitmeninis turinys ar skaitmeninė paslauga yra nekokybiška³⁶, net tais atvejais, kai jie nemokėjo kainos, bet pateikė savo asmens duomenis (pvz., sukūrė paskyrą socialinėje žiniasklaidoje).

²⁹ Pavyzdžiui, pagal Prekių pardavimo direktyvos 11 straipsnio 2 dalį valstybės narės gali palikti galioti arba nustatyti ilgesnį įrodinėjimo naštos perkėlimo periodą nei direktyvoje numatytas vienerių metų laikotarpis.

³⁰ Europos Komisija dar nėra paskelbus (2022 m. vasario 15 d. duomenimis) informacijos apie direktyvos nuostatų perkėlimą į valstybių narių nacionalinę teisę.

³¹ Europos Komisija dar nėra paskelbus (2022 m. vasario 15 d. duomenimis) informacijos apie direktyvos nuostatų perkėlimą į valstybių narių nacionalinę teisę.

³² STD 16-18 str.

³³ PPD 10 str. 6 d.

³⁴ STD 13 str.

³⁵ STD 19 str.

³⁶ STD 3 str. 1 d.

- Prekių pardavimo direktyvoje³⁷ nustatomos papildomos taisyklės dėl komercinės garantijos, kuri plačiąja prasme apibrėžiama kaip bet koks prekybininko įsipareigojimas grąžinti sumokėtą kainą arba pakeisti, pataisyti ar suteikti garantinį aptarnavimą prekėms, kai jos neatitinka atitikties arba kitų reikalavimų. Be to, direktyvoje nustatyta speciali komercinės garantijos rūšis – komercinė patvarumo garantija. Jeigu gamintojas vartotojui suteikia komercinę patvarumo garantiją, visą tokios garantijos galiojimo laikotarpį jis įsipareigoja vartotojui pataisyti arba pakeisti prekę PPD 14 straipsnyje nustatytais sąlygomis.
- Komercinę garantiją gali suteikti pardavėjas arba trečioji šalis, pvz. gamintojas. Garantija yra teisiškai privaloma ją išdavusiam subjektui³⁸, tačiau teisės pagal ją nustatomos sutartimi, todėl skirtingiems prekiautojams arba net skirtingoms to paties prekiautojo siūlomoms prekėms garantija gali būti nevienoda. Be to, komercinė garantija apima sąlygas, nustatytas susijusioje reklamoje, kuri publikuojama sutarties sudarymo metu arba prieš ją sudarant.

Apibendrinimas: direktyvomis suderintos sritys

- Prekių, prekių su skaitmeniniais elementais, skaitmeninio turinio ir skaitmeninių paslaugų atitiktis:
 - Atitikties kriterijai
 - Prekiautojo atsakomybė
- Priemonės
 - Teisių gynimo priemonės nesuteikus skaitmeninio turinio ir (arba) skaitmeninių paslaugų
 - Teisių gynimo priemonės dėl neatitikties
 - Taisyklės, apimančios įrodinėjimo pareigą, terminus, šalių įsipareigojimus
 - Skaitmeninio turinio ar skaitmeninės paslaugos pakeitimas

Visa kita = nacionalinė teisė

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. Vis dėlto, kaip jau minėta, siekiant apsaugoti vartotojų ekonominius interesus, pagal NKVD valstybėms narėms leidžiama nustatyti griežtesnius reikalavimus finansinių paslaugų ir nekilnojamojo turto srityje. Taip pat Direktyva nedraudžia valstybėms narėms

³⁷ PPD 17 str.

³⁸ PPD 17 str. 1 d.

priimti nuostaty, apsaugančių teisėtus vartotojų interesus, kai prekyautojai apsilanko vartotojo namuose arba organizuoja ekskursiją siekiant reklamuoti ir parduoti vartotojui prekes ar paslaugas³⁹.

- Direktyvoje nurodyta, kad klaidinanti komercinė veikla yra draudžiama. Ji gali pasireikšti klaidinančiais veiksmais (6 str.) arba klaidinančiu informacijos neatskleidimu (7 str.).
- Direktyva draudžiama vadinamoji agresyvi komercinė veikla. NKVD 8 ir 9 straipsniuose apibrėžta, kokia komercinė veikla laikoma agresyvia.
- 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.

NKVD iš dalies pakeitė „Omnibus“ direktyva. Nuo 2022 m. gegužės 28 d. direktyvos I priedas, kuriame pateikiamas komercinės veiklos, kuri bet kokiomis aplinkybėmis laikoma nesąžininga, sąrašas papildytas 4 naujais draudžiamais veiksmais, t. y:

- Paieškos rezultatų pagal vartotojo interneto paieškos užklausą pateikimas aiškiai neatskleidžiant jokios apmokėtos reklamos ar mokėjimo, kuriuo konkrečiai siekiama aukštesnio produktų reitingo paieškos rezultatuose⁴⁰.

- Renginių bilietų perpardavimas vartotojams, jei prekyautojas juos įsigijo naudodamasis automatizuotomis priemonėmis, kad apeitų bet kokią nustatytą bilietų, kuriuos asmuo gali nusipirkti, kiekio apribojimą arba bet kokias kitas taisykles, taikomas bilietų pirkimui⁴¹.

- Skelbimas, kad atsiliepiamą apie produktą pateikė vartotojai, kurie iš tikrųjų juo naudojami ar jį įsigijo, nesiimant pagrįstų ir proporcingų veiksmų patikrinti, ar atsiliepimus pateikė tokie vartotojai⁴².

- Pateikimas ar pavedimas kitam juridiniam arba fiziniam asmeniui pateikti neteisingus vartotojų atsiliepimus arba rekomendacijas, vartotojų atsiliepimų arba rekomendacijų socialinėse medijose iškraipymas, siekiant reklamuoti produktus⁴³.

Prekybininkai taip pat turi pateikti informaciją, kuri laikoma svarbia vartotojams⁴⁴:

- Parduodant prekes elektroninėse prekyvietėse nurodyti, ar produktus siūlanti trečioji šalis yra prekyautojas, ar ne, remiantis tos trečiosios šalies pareiškimu elektroninės prekyvietės teikėjui. Jei dėl to, kad elektroninė prekyvietė nenurodo faktinio prekyautojo tapatybės, susidaro įspūdis, kad elektroninė prekyvietė ir yra faktinis prekyautojas, ji gali būti atsakinga už prekyautojo prievoles.
- Jeigu prekyautojas leidžia vartotojui susipažinti su atsiliepimais apie produktus, informacija apie tai, ar ir kaip prekyautojas užtikrina, kad skelbiami atsiliepimai yra gauti iš vartotojų, kurie

³⁹ Naujos NKVD 3 str. 5 ir 6 dalys.

⁴⁰ NKVD 1 priedo naujas punktas 11a.

⁴¹ NKVD 1 priedo naujas punktas 23a.

⁴² NKVD 1 priedo naujas punktas 23b.

⁴³ NKVD 1 priedo naujas punktas 23c.

⁴⁴ Naujos NKVD nuostatos: 7 str. 4 f dalis, 4a dalis, 7 str. 6 d.

iš tikrųjų naudojo arba įsigijo produktą, laikoma esmine. Ši informacija turėtų apimti tiek konkrečias autentiškumo užtikrinimo priemones, tiek bendresnio pobūdžio paaiškinimus apie atsiliėpimų tvarkymą siekiant užtikrinti, kad jie būtų autentiški; nurodoma, kokią įtaką atsiliėpimų pateikimui turi remiami atsiliėpimai arba juos skelbiančio prekiautojo (visų pirma platformos) ir platformoje veikiančių atsiliėpimus pateikusių prekiautojų sutartiniai santykiai; informacija apie tai, ar skelbiami visi atsiliėpimai, kaip jie gaunami, kaip apskaičiuojami vidutiniai atsiliėpimų balai. Ši informacija turi būti aiški, suprantama ir pateikiama toje pačioje sąsajoje, kurioje atsiliėpimai skelbiami, per gerai matomas nuorodas.

- Tais atvejais, kai vartotojams suteikiama galimybė ieškoti produktų, kuriuos siūlo skirtingi prekiautojai arba vartotojai, remiantis užklausa pagal raktažodį, frazė arba kitas įvesties priemones, prekiautojai turi pateikti aiškią informaciją apie pagrindinius parametrus, kurie lemia vartotojui pagal paieškos užklausą pateikiamų produktų reitingą, ir tų parametru santykinį reikšmingumą, lyginant su kitais parametrais. Šis reikalavimas taikomas tik tiems prekiautojams, kurie leidžia vartotojams ieškoti trečiųjų šalių (prekiautojų arba vartotojų) siūlomų produktų, t. y. elektroninėms prekyvietėms ir palyginimo priemonėms. Jis netaikomas prekiautojams, kurie vartotojams suteikia galimybę ieškoti prekių tik tarp savo pačių siūlomų produktų. Reikalavimas taip pat netaikomas interneto paieškos sistemų teikėjams⁴⁵.

Be to, pagal atnaujintas NKVD nuostatas⁴⁶ draudžiama parduoti prekę vienoje valstybėje narėje kaip tapačią tokiai pačiai kitose valstybėse narėse parduodamai prekei, nors tos prekės sudėtis ar savybės gerokai skiriasi (vadinama „dvejopa kokybė“), išskyrus atvejus, kai tai pateisinama teisėtomis ir objektyviomis priežastimis (pvz., vietinių ar sezoninių produktų naudojimas, savanoriškas prekybininko įsipareigojimas propaguoti sveikesnį maistą arba nacionalinės taisyklės dėl prekių sudėties).

Taip pat nustatytos naujos taisyklės, taikomos išnešiojamai prekybai ir komercinėms ekskursijoms. Pagal naujas nuostatas valstybės narės gali nustatyti papildomas nacionalines reguliavimo priemones, pavyzdžiui, griežtesnes taisykles dėl teisės atsisakyti sutarties, kad geriau apsaugotų savo vartotojus parduodant prekes tokiais būdais (žr. 2.2 skyrių aukščiau).

Atnaujintoje Nesąžiningos komercinės veiklos direktyvoje nustatytas aiškus įpareigojimas valstybėms narėms numatyti proporcingas ir veiksmingas individualias teisių gynimo priemones asmenims, nukentėjusiems nuo nesąžiningos komercinės veiklos⁴⁷, kurios nebuvo numatytos pirminėje direktyvos versijoje. Priklausomai nuo aplinkybių, gali būti taikomas:

- sutarties nutraukimas,
- kainos sumažinimas arba
- žalos atlyginimas.

⁴⁵ Kaip numatyta Reglamente (ES) 2019/1150 dėl verslo klientams teikiamų internetinių tarpininkavimo paslaugų sąžiningumo ir skaidrumo didinimo.

⁴⁶ Naujos NKVD nuostatos: 6 str. 2c dalis.

⁴⁷ Naujas NKVD straipsnis 11a.

Valstybėms narėms paliekama galimybė taikyti ir kitas gynimo priemones asmenims, nukentėjusiems nuo nesąžiningos komercinės veiklos.

Galiausia, valstybės narės turi užtikrinti, kad už nacionalinių nuostatų, priimtų pagal Nesąžiningos komercinės veiklos direktyvą, pažeidimus būtų taikomos veiksmingos, proporcingos ir atgrasančios sankcijos. Pagal atnaujintos Nesąžiningos komercinės veiklos direktyvos 13 straipsnį, nacionalinės institucijos, vykdančios koordinuotus veiksmus dėl tarpvalstybinių pažeidimų, kurie daro poveikį vartotojams keliose valstybėse narėse⁴⁸, turi teisę skirti iki 4 % prekiautojo metinės apyvartos dydžio baudą. Jei informacijos apie apyvartą nėra, bauda gali siekti iki 2 mln. eurų. Valstybės narės gali palikti galioti nurodytas baudas arba nustatyti didesnes maksimalias baudas.

2.5. Nesąžiningos sutarčių sąlygos

[Nesąžiningų sutarčių sąlygų direktyva](#)⁴⁹ (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 nenaudai.

- 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 tiek formos, tiek turinio požiūriu. Jei kyla abejonių dėl sutarties sąlygų reikšmės, ji turi būti interpretuojama vartotojo naudai.
- 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.

Nacionalinis lygmuo

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

⁴⁸ Žr. Reglamentą (ES) 2017/2394 2017 m. gruodžio 12 d. dėl nacionalinių institucijų, atsakingų už vartotojų apsaugos teisės aktų vykdymo užtikrinimą, bendradarbiavimo.

⁴⁹ 1993 m. balandžio 5 d. Tarybos direktyva 93/13/EEB dėl nesąžiningų sąlygų sutartyse su vartotojais.

NSSD taip pat iš dalies pakeitė "Omnibus" direktyva.

Kaip ir Nesąžiningos komercinės veiklos direktyva, atnaujinta Nesąžiningų sutarčių sąlygų direktyva taip pat suteikia nacionalinėms institucijoms įgaliojimus taikyti veiksmingas, proporcingas ir atgrasančias sankcijas. Valstybės narės šias sankcijas gali taikyti tik tais atvejais, kai sutarties sąlygos nacionalinėje teisėje aiškiai apibrėžtos kaip nesąžiningos bet kokiomis aplinkybėmis arba kai prekiautojas toliau naudoja sutarties sąlygas, kurios galutiniu kompetentingo teismo ar administracinės institucijos sprendimu pripažintos nesąžiningomis (8b straipsnio 2 dalis). Bendradarbiaudamos ir imdamosi koordinuotų veiksmų dėl tarpvalstybinių pažeidimų, kurie daro poveikį vartotojams keliose ES valstybėse narėse, nacionalinės valdžios institucijos dabar turi teisę skirti baudą iki 4 % prekybininko metinės apyvartos (8b straipsnio 4 dalis) arba iki 2 mln. eurų, jei nėra informacijos apie apyvartą (8b straipsnio 5 dalis). Valstybės narės gali palikti galioti arba nustatyti didesnes maksimalias baudas.

3. DIDŽIAUSI BENDROSIS VARTOTOJŲ POLITIKOS IŠŠŪKIAI

3.1. Ikisutartinė informacija

Ikisutartinės informacijos reikalavimas yra viena žinomiausių vartotojų teisių, tačiau atlikti tyrimai, apklausos bei nacionalinių ir Europos teismų sprendimai šioje srityje rodo, kad nemažai pardavėjų visoje ES tokios prievolės nepaiso⁵⁰.

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 piliečių⁵¹ ir net 95 % ES pirkėjų mano, kad ji yra svarbi⁵².

Teisė atsisakyti sutarties buvo įtvirtinta Vartotojų teisių direktyvoje⁵³ siekiant palengvinti internetu perkančių vartotojų padėtį, nes jie negali tinkamai patikrinti ir išbandyti įsigytos prekės, kaip tai galėtų padaryti pirkdami fiziniame parduotuvėje.

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

⁵⁰ 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]

⁵¹ https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/consumer-conditions-scoreboard-2017-edition_en.pdf

⁵² 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>

⁵³ Vartotojų teisių direktyvos 9 str.

- Kai kurie prekiautojai nesilaiko direktyvos reikalavimų.
- Kai kurie prekiautojai atsisako priimti prekes.
- 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.

3.3. Vartotojo teisės ir garantijos

Jei vartotojas perka prekes, skaitmenines paslaugas ar skaitmeninį turinį iš ES prekiautojo arba prekiautojo, parduodančio prekes ir paslaugas Europos rinkoje, jis turi teisę į teisinę garantiją (žr. 2.3 šio dokumento skyrių).

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 prekiautojai atsisako taikyti teisinę garantiją, todėl vartotojai, siekdami gauti tai, kas jiems priklauso pagal įstatymus, turi savo sąskaita atlikti nemažai kainuojančias ekspertizes.
- Kai kurie prekiautojai reikalauja, kad vartotojai padengtų prekės, kuriai taikoma teisinė garantija, remonto išlaidas, nors tai draudžia ES teisė.
- Neretai prekiautojai nurodo vartotojui savo sąskaita išsiųsti nekokybiškas prekes, tačiau šių išlaidų vėliau nekompensuoja.
- Pagal PPD ir STD jei neatitiktis paaiškėja per pirmuosius metus, laikoma, kad neatitiktis egzistavo pristatymo metu. Prekybininkai privalo taikyti įstatyme nustatytą 2 metų garantiją, nebent jie įrodytų, kad trūkumas atsirado dėl vartotojo kaltės. Praėjus vieneriems metams įrodinėjimo našta tenka vartotojui, kuris turi įrodyti, kad produktas buvo nekokybiškas pirkimo metu. Nutraukus sutartį 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 kokiu atveju galioja 2 metų teisinė garantija, tačiau nustatyta išlyga. Vadovaujantis Lietuvos Respublikos Civilinio kodekso 6.364 straipsnio 3 dalimi, pardavėjas ir vartotojas gali susitarti dėl trumpesnio pardavėjo atsakomybės už naudotas prekes termino, tačiau šis terminas negali būti trumpesnis negu vieneri metai.

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 direktyva⁵⁴ 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 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. Tačiau direktyva netaikoma sutarčių sąlygoms, kurios yra privalomos pagal teisės aktus, taip pat tarptautinių konvencijų, kurių šalimis yra ES valstybės narės arba ES, pavyzdžiui, transporto srityje, nuostatoms.

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.

⁵⁴ 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“).

- 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.

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](#).
- 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.

Nacionalinis lygmuo

- Nesąžiningų sutarčių direktyvos nuostatos yra perkeltos į Lietuvos Respublikos civilinį kodeksą⁵⁵. 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 įstatyme⁵⁶ 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.). Tai nauja Tarnybos funkcija, kurią ji atlieka nuo 2022 m. sausio 3 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

⁵⁵ Lietuvos Respublikos civilinio kodekso patvirtinimo, įsigaliojimo ir įgyvendinimo įstatymas Nr. VIII – 1864. Valstybės žinios, 2000-09-06, Nr. 74–2262 (XVIII¹ skyrius „Vartojimo sutartys“).

⁵⁶ Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas. Valstybės žinios, 1994-12-07, Nr. 94–1833.

įgyvendinimo tvarką nustato Vartotojų teisių apsaugos tarnybos vykdomos stebėsenos (monitoringo) taisyklės⁵⁷.

- Nuo 2022 m. gegužės 28 d. įsigaliojo Civilinio kodekso nuostatos, kad senaties terminas netaikomas vartotojų reikalavimams pripažinti vartojimo sutarčių sąlygas nesąžiningomis, tačiau reikalavimams susigrąžinti dėl tokių sąlygų nepagrįstai sumokėtas sumas taikomas bendrasis ieškinio senaties terminas (CK 6.2284 str. 11 d.).
- 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](#).

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](#)⁵⁸.
- Atnaujintos 2005 m. gegužės 11 d. patvirtintos Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 2005/29/EB dėl nesąžiningos įmonių komercinės veiklos vartotojų atžvilgiu vidaus rinkoje ir iš dalies keičiančios 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 [konsoliduotas tekstas](#).
- 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.

Nacionalinis lygmuo

⁵⁷ 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.

⁵⁸ 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 naudingą visapusišką tarpvalstybinę e. prekybos skatinimo (SWD (2016) 163 final).

- Nesąžiningą komercinę veiklą, nukreiptą į vartotojus, Lietuvoje reglamentuoja atskiras nacionalinės teisės aktas – Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymas⁵⁹, į kurį perkeltos Nesąžiningos komercinės veiklos direktyvos nuostatos.
- Nesąžiningos komercinės veiklos draudimas įtvirtintas Lietuvos Respublikos civiliniame kodekse⁶⁰: „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. 970⁶¹, 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 mažareikšmiais⁶² ir taikyti jiems atitinkamai mažesnes sankcijas.
- Nuo 2022 m. gegužės 28 d. taikomos naujos Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo nuostatos, įtvirtinančios reikalavimus prekyautojams elektroninėse prekyvietėse, įskaitant atsiliepiamų reglamentavimą (6 str. 3, 4 ir d.; 7 str. nauji punktai 24, 25, 26 ir 27)⁶³.
- Atsižvelgiant į „Omnibus“ direktyvos nuostatas Lietuvoje gerokai padidintos baudos už nesąžiningą komercinę veiklą. Nuo 2022 m. gegužės 28 d. Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai suteikti įgaliojimai skirti verslininkui 4 procentų jo metinių pajamų praėjusiais finansiniais metais arba iki dviejų milijonų eurų baudą, kai apyvarta nenustatyta, jei pažeidimas Sąjungos mastu plačiai paplitęs. (Vartotojų teisių įstatymo 40 str. 11 d.⁶⁴). Tokia nuostata įtvirtinta ir Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo 13 str. 2 d. Už nesąžiningą komercinę veiklą verslininkams Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba gali skirti baudą iki 3 procentų jų metinių pajamų praėjusiais finansiniais metais, bet ne didesnę negu vienas šimtas tūkstančių eurų. Jei pažeidimas

⁵⁹ Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymas. Valstybės žinios, 2008-01-15, Nr. 6–212.

⁶⁰ Lietuvos Respublikos civilinio kodekso patvirtinimo, įsigaliojimo ir įgyvendinimo įstatymas Nr. VIII – 1864. Valstybės žinios, 2000-09-06, Nr. 74–2262 (XVIII¹ skyrius „Vartojimo sutartys“).

⁶¹ 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.

⁶² 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.

⁶³ Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo Nr. X-1409 2, 5, 6, 7, 13, 14, 16, 20, 21, 23 straipsnių ir priedo pakeitimo ir įstatymo papildymo 12-1 straipsniu įstatymas. TAR, 2022-01-04, Nr. 68.

⁶⁴ Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas. Valstybės žinios, 1994-12-07, Nr. 94-1833.

padaromas pakartotinai per 1 m. bauda gali siekti iki 6 procentų metinių pajamų, bet ne didesnė negu du šimtai tūkstančių eurų (Nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymo 13 str. 1 d.). Svarbu pastebėti, kad maksimali bauda, 6 proc. prekiautojo metinės apyvartos, viršija direktyvoje rekomenduojamą minimalią 4 proc. metų apyvartos sumą.

- Nesąžiningą komercinę veiklą bei nesąžiningą konkurenciją tarp ūkio subjektų reglamentuoja Konkurencijos įstatymas⁶⁵.
- [Čia](#) rasite sąrašą visų ES valstybių narių nacionalinės teisės aktų, į kuriuos buvo perkeltos Nesąžiningos komercinės veiklos direktyvos nuostatos.

Papildomi dokumentai

Daugiau informacijos apie Nesąžiningos komercinės veiklos direktyvą rasite [čia](#).

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.
- Atnaujintos 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 [konsoliduotas tekstas](#).
- 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.

Nacionalinis lygmuo

- Vartotojų teisių direktyvos nuostatos yra perkeltos į Lietuvos Respublikos civilinį kodeksą⁶⁶, kurio atskirame skyriuje įtvirtintos vartotojų teisės sudarant vartojimo sutartis.

⁶⁵ Lietuvos Respublikos konkurencijos įstatymas. Valstybės žinios, 1999-04-02, Nr. 30–856.

⁶⁶ Lietuvos Respublikos civilinio kodekso patvirtinimo, įsigaliojimo ir įgyvendinimo įstatymas Nr. VIII – 1864. Valstybės žinios, 2000-09-06, Nr. 74–2262 (XVIII¹ skyrius „Vartojimo sutartys“).

- Dalis direktyvos nuostatų yra perkeltos į vartotojų teisių apsaugą Lietuvoje reglamentuojantį nacionalinės teisės aktą – Vartotojų teisių apsaugos įstatymą⁶⁷.
- Vartotojų apsaugos direktyvos nuostatos įtrauktos ir į kitus nacionalinės teisės aktus, reguliuojančius skirtingų sričių vartojimo sutartis, pavyzdžiui, privalomi ikisutartinės informacijos reikalavimai nurodyti Informacinės visuomenės paslaugų įstatyme⁶⁸, įvairūs vartotojų teisių aspektai įtvirtinti Mokėjimų įstatyme⁶⁹.
- 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 forma⁷⁰. Vartotojo teises įsigyjant prekes mažmeninės prekybos vietose reglamentuoja Mažmeninės prekybos taisyklės⁷¹. Nustatytos gairės internetu prekiaujantiems ūkio subjektams, kokią informaciją jie privalo pateikti vartotojui⁷².
- 2021 m. gruodžio 23 d. buvo priimtas LR Civilinio kodekso pakeitimo įstatymas, kuris įtvirtino „Omnibus“ direktyvoje naudojamus apibrėžimus: „Elektroninės prekyvietės paslauga“; „Elektroninės prekyvietės paslaugų teikėjas“; „Produktų reitingas“ (CK 6.2281 str. 13-15 d.)⁷³.
- Nuo 2022 m. gegužės 28 d. Lietuvoje taikoma prievolė Elektroninės prekyvietės paslaugos teikėjui prieš vartojimo sutarties sudarymą elektroninėje prekyvietėje vartotojui pateikti CK 6.2287 str. 6 d. išvardintą informaciją (atsižvelgiant į naudojamą nuotolinio ryšio priemones). Civiliniame kodekse taip pat įtvirtinta, kad vartojimo sutarčių reikalavimai taikomi vartotojui ir tais atvejais, kai vartotojas už skaitmeninį turinį ar skaitmenines paslaugas atsiskaito suteikdamas verslininkui asmens duomenis (CK 6.2283 str.).
- Svarbu paminėti, kad Lietuvoje Civilinis kodeksas buvo papildytas nuostata dėl daiktų kainos sumažinimo tvarkos (išvengiant netikrų nuolaidų) anksčiau, nei tokie reikalavimai tapo privalomi dėl ES direktyvų, nuo 2021 m. liepos 1 d. (LR Civilinio kodekso 6.353 str. pakeitimo įstatymas. 2021 m. kovo 23 d., XIV-205).
- [Čia](#) rasite sąrašą visų ES valstybių narių nacionalinės teisės aktų, į kuriuos buvo perkeltos Vartotojų teisių direktyvos nuostatos.

⁶⁷ Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas. Valstybės žinios, 1994-12-07, Nr. 94–1833.

⁶⁸ Lietuvos Respublikos informacinės visuomenės paslaugų įstatymas. Valstybės žinios, 2006-06-10, Nr. 65–2380.

⁶⁹ Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymas. Valstybės žinios, 1999-11-17, Nr. 97–2775.

⁷⁰ Lietuvos Respublikos teisingumo ministro įsakymas Nr. 1R–154 dėl Pavyzdinės informacijos apie nuotolinės sutarties ar ne prekybos patalpose sudarytos sutarties atsisakymą formos ir Pavyzdinės nuotolinės sutarties ar ne prekybos patalpose sudarytos sutarties atsisakymo formos patvirtinimo. TAR, 2014-04-30, Nr. 4936.

⁷¹ 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.

⁷² 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.

⁷³ Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.228-1, 6.228-3, 6.228-4, 6.228-6, 6.228-7, 6.228-8, 6.228-10, 6.228-11 straipsnių ir priedo pakeitimo įstatymas, TAR, 2022-01-04, Nr. 66.

Papildomi dokumentai

- Daugiau informacijos apie Vartotojų teisių direktyvą rasite [čia](#).
- Svarbiausius faktus apie Vartotojų teisių direktyvą (anglų kalba) rasite [čia](#).

4.4. Prekių pardavimo direktyva, skaitmeninio turinio ir skaitmeninių paslaugų teikimo direktyva

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

Nacionalinis lygmuo

- Prekių pardavimo aspektai įtraukti į Lietuvos Respublikos civilinį kodeksą⁷⁴: 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 reikalavimų (pavyzdžiui, kokybės garantijos reikalavimai), yra perkeltos į vartotojų teisių apsaugą Lietuvoje reguliuojantį nacionalinės teisės aktą – Vartotojų teisių apsaugos įstatymą⁷⁵.
- Negrąžinamų prekių sąrašas, prekių keitimo ir grąžinimo tvarka bei kitos vartotojų teisės įsigyjant prekes mažmeninės prekybos vietose reglamentuotos Mažmeninės prekybos taisyklėse⁷⁶.
- Nuo 2022 m. gegužės 28 d. Lietuvos Civiliniame kodekse įtvirtintos teisinės ir komercijos garantijos teikimo nuostatos skaitmeniniam turiniui ir teisinėms paslaugoms (CK 6.2286 1 d. 5, 7 ir 8 punktai).
- 2021 m. gruodžio 23 d. buvo priimtas LR Civilinio kodekso pakeitimo įstatymas, kuris įtvirtino tokius apibrėžimus kaip: „Elektroninės prekyvietės paslauga“; „Elektroninės prekyvietės paslaugų teikėjas“; „Produktų reitingas“ (CK 6.2281 str. 13-15 d.).
- Nuo 2022 m. gegužės 28 d. Lietuvoje taikoma prievolė Elektroninės prekyvietės paslaugos teikėjui prieš vartojimo sutarties sudarymą elektroninėje prekyvietėje vartotojui pateikti CK 6.2287 str. 6 d. išvardintą informaciją (atsižvelgiant į naudojamas nuotolinio ryšio

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

⁷⁵ Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas. Valstybės žinios, 1994-12-07, Nr. 94–1833.

⁷⁶ 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.

priemonės). Civiliniame kodekse taip pat įtvirtinta, kad vartojimo sutarčių reikalavimai taikomi vartotojui ir tais atvejais, kai vartotojas už skaitmeninį turinį ar skaitmenines paslaugas atsiskaito suteikdamas verslininkui asmens duomenis (CK 6.2283 str.).

- Atsižvelgiant į „Omnibus“ direktyvos nuostatas, 2021 m. gruodžio 23 d. Vartotojų teisių apsaugos įstatyme buvo papildytas prekės apibrėžimas, įtraukiant skaitmeninio turinio ar skaitmeninės paslaugos elementus (2 str. 12 d.).
- Nacionaliniai teisės aktai, į kuriuos buvo perkeltos direktyvos nuostatos⁷⁷.

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 (netrukus bus atnaujinta pagal naują reglamentavimą).

4.5. Naujosios direktyvos „dėl geresnio Sąjungos vartotojų apsaugos taisyklių vykdymo užtikrinimo ir modernizavimo („Omnibus“ direktyvos) nuorodos

Direktyva (ES) [2019/2161](#) dėl geresnio Sąjungos vartotojų apsaugos taisyklių vykdymo užtikrinimo ir modernizavimo (vadinamoji „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.

5. TEISMŲ PRAKTIKA

5.1. Nesąžiningos komercinės veiklos direktyvos duomenų bazė

Nesąžiningos komercinės veiklos direktyvos [gyvendinimo ir taikymo gairių 1 priede](#) pateiktas ES bylų, susijusių su nesąžininga komercine veikla, sąrašas.

⁷⁷ Europos Komisija dar nėra paskelbus (2022 m. vasario 15 d. duomenimis) informacijos apie direktyvos nuostatų perkėlimą į valstybių narių nacionalinę teisę.

5.2. Nesąžiningų sutarčių sąlygų direktyvos duomenų bazė

Direktyvos dėl nesąžiningų sąlygų sutartyse su vartotojais [aiškinimo ir taikymo gairių](#) 1 priede pateikiamas ES bylų, susijusių su nesąžiningomis sutarčių sąlygomis, sąrašas.

5.3. Vartotojų teisių direktyvos duomenų bazė

Vartotojų teisių direktyvos [aiškinimo ir taikymo gairių 1 priede](#) pateikiamas ES bylų, susijusių su nesąžiningomis sutarčių sąlygomis, sąrašas.

5.4. 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.).

5.5. Vartotojų teisės duomenų bazė

Europos Komisija tvarko duomenų bazę, kurioje pateikiamos kiekvienos direktyvos reguliavimo srities svarbiausių bylų santraukos: https://e-justice.europa.eu/591/EN/consumer_law_database.

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, sprenddami 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 nesprenžia 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 prekyautoju 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 prekyautojo 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. Kolektyviniai veiksmai

Kai ta pati ar panaši neteisėta veikla taikoma didesniam skaičiui vartotojų, vartotojų teises veiksmingai įgyvendina kolektyviniai veiksmai.

Apibrėžimas: „ieškinys dėl uždraudimo“ – tai teisinis ieškinys, kurį pateikia kvalifikuotas subjektas, siekdamas sustabdyti arba uždrausti komercinės veiklos subjektų veiksmus, kurie kenkia arba gali pakenkti kolektyviniams vartotojų interesams. Kvalifikuotus subjektus skiria ES šalys. Kai kurie iš jų, esant tam tikroms sąlygoms, gali inicijuoti ieškinius dėl uždraudimo kitoje valstybėje narėje nei ta, kurioje jie paskirti. Šių kvalifikuotų subjektų sąrašą galite rasti [čia](#).

Teisės aktai

2009 m. balandžio 23 d. Europos Parlamento ir Tarybos [direktyva 2009/22/EB](#) dėl ieškinių dėl uždraudimo ginant vartotojų interesus (kodifikuota versija). Tekstas svarbus EEE. Šią direktyvą pakeis Direktyva (ES) 2020/1828, daugiau informacijos pateikta toliau.

Apibrėžimas: „Atstovaujamas ieškinys“ – ieškinys, skirtas kolektyviniams vartotojų interesams ginti, kurį **vartotojų vardu** pateikia kvalifikuotas subjektas, siekdamas taikyti **uždraudimo priemonę, žalos atlyginimo priemonę arba ir vieną, ir kitą**. Kvalifikuotas subjektas - tai bet kuri vartotojų interesams atstovaujanti organizacija ar viešoji įstaiga, kurią valstybė narė įgaliojo teikti atstovaujamuosius ieškinius. Atstovaujamuosiuose ieškiniuose reikalaujama, kad pažeidimą padaręs prekyautojas vartotojams suteiktų tokias teisių gynimo priemones kaip kompensacija, remontas, prekės pakeitimas, kainos sumažinimas, sutarties nutraukimas arba sumokėtos kainos grąžinimas, jei tokios priemonės tinkamos pagal ES arba nacionalinę teisę. Atstovaujamaisiais ieškiniiais bus galima naudotis **visose ES šalyse nuo 2023 m. birželio 25 d.**

Teisės aktai

2020 m. lapkričio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos [direktyva \(ES\) 2020/1828](#) dėl atstovaujamyjū ieškinių siekiant apsaugoti vartotojų kolektyvinius interesus, kuria panaikinama Direktyva 2009/22/EB (Tekstas svarbus EEE).

6.7. 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](#).

Šis dokumentas parengtas pagal paslaugų sutartį su Europos Komisija. Dokumento turinys atspindi tik autoriaus požiūrį. Europos Komisija neprisiima jokios atsakomybės už dokumente pateiktos informacijos panaudojimą.



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.