

# 1 modulis

**Ikisutartinės informacijos  
reikalavimai**

## Turinys

Įvadas .....	4
Kas yra ES vartotojų teisė? .....	7
Ar galiu nepaisyti vartotojų teisės reikalavimų arba juos apriboti? .....	7
Ar kiekvienas pirkėjas laikomas vartotoju? .....	7
Kaip elgtis, jei sandoriu siekiama dvigubo naudojimo tikslų? .....	8
Kas yra vartojimo sutartis? .....	8
Kas yra ikisutartinės informacijos reikalavimai? .....	9
Ar yra vartojimo sutarčių, kurioms netaikomi ikisutartinės informacijos reikalavimai, įtvirtinti Direktyvoje 2011/83 ES dėl vartotojų teisių? .....	10
Kokie ikisutartinės informacijos reikalavimai taikomi mano parduotuvėje su vartotojais sudarytoms sutartims (prekybai skirtose vietose sudaryta sutartis)? .....	11
Kokie informacijos reikalavimai taikomi nuotolinės prekybos sutartims ir ne prekybai skirtose patalpose sudarytoms sutartims? .....	13
Kaip pateikti ikisutartinę informaciją ir nuostatas, kurios bus įtrauktos į sutartį? .....	15
Kokia kalba turi būti pateikta ikisutartinė informacija ir nuostatos, kurios bus įtrauktos į sutartį? .....	17
Jei sutartis sudaroma ne prekybai skirtose patalpose, ar pakanka vartotojui pasakyti visą reikiamą informaciją žodžiu? .....	17
Ar ikisutartinę informaciją ir nuostatas, kurios bus įtrauktos į sutartį, turėčiau pateikti skirtingais būdais, priklausomai nuo mano vartotojų auditorijos? .....	17
Tarpvalstybinė prekyba: ką turėčiau žinoti, jei prekes ir paslaugas parduodu vartotojams iš kitų valstybių? .....	18
Kada laikoma, kad komercinė veikla nukreipta į kitoje šalyje gyvenančius vartotojus? .....	18
Kaip tai įgyvendinama praktikoje? .....	18
Koks teismas kompetentingas spręsti ginčus, kilusius dėl tarpvalstybinių sutarčių? .....	19
Kokios man gali kilti pasekmės, jei nesilaikysiu ikisutartinės informacijos reikalavimų? .....	20

„Jei pardavėjas informaciją pateikia aiškiai ir suprantamai, tai didina mano pasitikėjimą juo ir pardavimo rinką.“

**Vartotojas**

„Iš anksto pateikta aiški ir suprantama informacija padeda man priimti sprendimą, kodėl man reikia ar nereikia konkrečios prekės.“

**Vartotojas**

„Jei visi prekybininkai vykdytų pareigą vartotojams pateikti aiškia ir suprantama informaciją prieš perkant prekę, rinkoje būtų užtikrintos sąžiningos ir vienodos konkurencijos sąlygos.“

**MVĮ**

## Įvadas

Mieli verslininkai,

šis vadovas – tai dalis projekto *Consumer Law Ready*, skirto mikro, mažoms ir vidutinėms įmonėms, sąveikaujančioms su vartotojais.

Projektas *Consumer Law Ready* vykdomas Europos mastu, jam vadovauja BEUC (Europos vartotojų organizacija), bendradarbiaudama su UEAPME (Europos amatų, mažų ir vidutinių įmonių asociacija) – MVĮ atstovais Europoje bei *Eurochambres* (Europos pramonės ir prekybos rūmų asociacija). Projektą palaiko Europos Komisija ir Europos Parlamentas, finansuoja Europos Sąjunga.

Projekto tikslas – padėti jums laikytis ES vartotojų teisės reikalavimų.

ES vartotojų teisę sudaro nemažai skirtingų teisės aktų, kuriuos Europos Sąjunga priėmė per pastaruosius 25 metus, o ES valstybės narės perkėlė į savo nacionalinės teisės dokumentus. 2017 m. Europos Komisija baigė vertinimą, ar šios srities normos vis dar atitinka keliamus tikslus – rezultatai iš esmės teigiami<sup>1</sup>. Pagrindinė vertinimo išvada – valdžios institucijos turėtų efektyviau taikyti galiojančias normas ir su jomis geriau supažindinti verslą bei vartotojus. Projektas *Consumer Law Ready*, atsižvelgdamas į tai, siekia sustiprinti verslininkų, ypač MVĮ atstovų, žinias apie vartotojų teises ir atitinkamas teises pareigas.

Vadovą sudaro penki moduliai. Kiekviename jų nagrinėjama viena konkreti ES vartotojų teisės tema:

- 1 modulis skirtas ikisutartinės informacijos reikalavimams;
- 2 modulyje aptariama vartotojo teisė atsisakyti nuotolinės sutarties ir ne prekybos patalpose sudarytos sutarties;
- 3 modulyje daugiausiai dėmesio skiriama priemonėms, kurias privalo užtikrinti pardavėjas, jei prekė ar paslauga yra nekokybiška;
- 4 modulyje aptariama nesąžininga komercinė veikla ir nesąžiningos sutarties sąlygos;
- 5 modulis supažindina su alternatyvaus ginčų sprendimo procedūromis bei elektroninio ginčų sprendimo (EGS) platforma – Europos Komisijos portalu, kuris padeda vartotojams ir verslininkams be teismo spręsti ginčus dėl internetu įsigytos prekės ar paslaugos.

Šis vadovas – tai tik viena iš daugelio mokymo priemonių, sukurtų projekte *Consumer Law Ready*. Projekto tinklapyje [consumerlawready.eu](http://consumerlawready.eu) dar rasite mokomųjų filmų, viktorinų bei el. testų, kuriuos išsprendę gausite sertifikatą. Forume galite diskutuoti ar pasitarti su kitų MVĮ atstovais bei ekspertais.

1 modulyje aptariama, kokią ikisutartinę informaciją jūs, kaip pardavėjas, turite nurodyti savo pirkėjui prieš sudarydamas su juo sutartį, kad nepažeistumėte teisinių reikalavimų.

<sup>1</sup> Daugiau informacijos apie vertinimą, jo išvadas ir tolesnius veiksmus galite rasti Europos Komisijos tinklapyje internete [http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item\\_id=59332](http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332)

Ikisutartinės informacijos reikalavimai, nagrinėjami Modulyje, įtvirtinti Direktyvoje 2011/83/ES dėl vartotojų teisių (toliau vadinama Vartotojų teisių direktyva, VTD), kurios nuostatos perkeltos į ES valstybių narių nacionalinę teisę. Išsamesnės informacijos apie Vartotojų teisių direktyvą lietuvių kalba rasite [Rekomendaciniame Europos Komisijos dokumente](#)<sup>2</sup>, jis prieinamas visomis oficialiosiomis ES kalbomis.

Be šių horizontaliųjų reikalavimų, priklausomai nuo sutarties pobūdžio (vartojimo kredito sutartis, kelionių paketo sutartis ir pan.) gali būti taikomi ir kiti informacijos reikalavimai (atskiri arba suderinti su VTD įtvirtintais reikalavimais). Tokie papildomi reikalavimai šiame vadove nebus aptariami, tačiau rekomenduojame su jais susipažinti, ypač jei dirbate atitinkamoje srityje. Daugiau informacijos rasite [Vartotojų teisės duomenų bazėje](#)<sup>3</sup> bei portale [Jūsų Europa. Verslas](#)<sup>4</sup>.

Tikimės, kad šiame vadove pateikta informacija jums bus naudinga.

---

<sup>2</sup> Žr. [http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd\\_guidance\\_lt.pdf](http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd_guidance_lt.pdf)

<sup>3</sup> Žr. [http://ec.europa.eu/consumers/consumer\\_rights/rights-contracts/directive/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/index_en.htm)

<sup>4</sup> Žr. <http://europa.eu/youreurope/business/>

# 1 modulis

## Kas yra ES vartotojų teisė?

ES vartotojų teisę sudaro keletas teisės aktų.

Jie įtvirtina sąžiningos komercinės veiklos principus, sąžiningas sutarčių sąlygas, ikisutartinės informacijos reikalavimus, apibrėžia vartotojų teisę atsisakyti sutarties bei kitas vartotojų teises apsaugančias taisykles, būdingas tam tikroms vartojimo sutartims (pvz., nuotolinės sutartys (t.y. sudarytos internetu), ne prekybos patalpose sudarytos sutartys) arba reglamentuoja atitinkamas sritis (pvz., vartojimo kreditai, kelionių paketai, pakaitinis naudojimas patalpomis ir pan.).

Iš pirmo žvilgsnio atrodo, kad laikytis visų vartotojų teisės reikalavimų yra pakankamai sudėtinga. Tačiau dabar, kai turite šį vadovą, bus paprasčiau. Būtinai susipažinkite su kitais jūsų veiklos sričiai taikomais bendraisiais arba specialiaisiais reikalavimais. 🇪🇺 Kaip minėta anksčiau, reikiamos informacijos galite rasti [Vartotojų teisės duomenų bazėje](#)<sup>5</sup> bei portale [Jūs Europa. Verslas](#)<sup>6</sup>.

## Ar galiu nepaisyti vartotojų teisės reikalavimų arba juos apriboti?

Tiek jūs, tiek ir kiti asmenys privalo laikytis vartotojų teisės reikalavimų ir negali jų apriboti. Į sutartį draudžiama įtraukti sutarties sąlygas, nurodančias, kad vartotojų teisė bus netaikoma arba ribojama, pavyzdžiui: „Šiai sutarčiai netaikomi vartotojų teisės reikalavimai, tik bendrosios sutarčių teisės nuostatos“. Tokia sąlyga ne tik nesukels teisinių pasekmių ir nebus privaloma vartotojui, bet ir tam tikromis aplinkybėmis

gali būti pripažinta nesąžiningos komercinės veiklos požymiu<sup>7</sup>.

## Ar kiekvienas pirkėjas laikomas vartotoju?

ES vartotojų teisės nuostatos jums taikomos, nepriklausomai nuo to, kokį produktą (tai gali būti prekės, paslaugos, skaitmeninis turinys) siūlote vartotojui bet kurioje ES valstybėje. Todėl labai svarbu išsiaiškinti „vartotojo“ apibrėžimą.

Vartotojas yra fizinis asmuo, kuris jūsų parduodamą produktą perka asmeninio naudojimo tikslais, nesusijusiais su profesine veikla.

**Pavyzdys.** Vartotojas yra asmuo, kuris pats suvartoja jūsų parduodamas prekes ar pasinaudoja jūsų teikiamomis paslaugomis. Pavyzdžiui, žmonės perka namuose naudojamas lėkštes, stalo įrankius, specialią namų tvarkymo paslaugą vyresnio amžiaus asmenims.



Vartotoju laikomas tik fizinis asmuo. Juridiniai asmenys (bendrovės, asociacijos ir kt.) nėra vartotojai. Kai kuriose ES valstybėse narėse tokiems subjektams

<sup>5</sup> Žr. [http://ec.europa.eu/consumers/consumer\\_rights/rights-contracts/directive/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/index_en.htm)

<sup>6</sup> Žr. <http://europa.eu/youreurope/business/>

<sup>7</sup> Žr. 4 modulyje pateiktą informaciją apie nesąžiningą komercinę veiklą ir nesąžiningas sutarties sąlygas

taikomas panašus apsaugos lygis, siekiant užtikrinti ir verslo apsaugą. Tačiau valstybėse narėse negali būti naudojamas kitas „vartotojo“ sąvokos apibrėžimas, nei dabartinis, suderintas Europos mastu. 🇪🇺

Jei asmuo perka produktus profesiniais tikslais, pavyzdžiui, norėdamas juos perparduoti, vartotojų teisė tokiu atveju netaikoma.

**Pavyzdys.** Jei asmenys lėkštes ir stalo įrankius perka savo restoranui, jie nelaikomi vartotojais, todėl vartotojų teisės reikalavimai šiuo atveju netaikomi. Taip pat vartotojų teisės normomis negalės remtis įmonė, teikianti langų valymo paslaugas kitai įmonei. Tokiais atvejais teisiniai santykiai sprendžiami pagal kitus ES arba nacionalinius teisės aktus. 🇪🇺

Kai kuriose valstybėse požymis, nurodantis, ar asmuo laikytinas vartotoju, ar ne, yra PVM kodo naudojimas (vartotojai tokio kodo neturi).

## Kaip elgtis, jei sandoriu siekiama dvigubo naudojimo tikslų?

Gali kilti klausimas – kaip elgtis, jei produktas perkamas tiek asmeniniam, tiek ir profesiniam naudojimui?

**1 pavyzdys.** Teisininkė naudojasi tuo pačiu kompiuteriu ir rašydama asmeninius laiškus šeimai, ir rengdama dokumentus savo klientams.



**2 pavyzdys.** Asmuo taiso namo stogą. Čia jis gyvena su savo šeima, tačiau dalis namo naudojama kaip drabužių parduotuvė.



Ar vartotojų teisės normos taikomos tokiais atvejais, kai prekės pardavimo ar paslaugų teikimo sutartis turi ir asmeninį, ir profesinį aspektą?

Tai vadinamos „dvigubo naudojimo sutartys“ – įsigyjant prekę ar paslaugą siekiama dvigubų tikslų. Siekiant nustatyti, ar konkrečiu atveju gali būti taikomos vartotojų teisės normos, reikia įvertinti vyraujančią sutarties tikslą. Kitaip tariant, išsiaiškinti, ar teisininkė daugiau laiko prie kompiuterio praleidžia rašydama asmeninius laiškus, ar rengdama dokumentus. Taip pat – ar namas labiau naudojamas kaip šeimos namai, ar kaip drabužių parduotuvė.

**Pavyzdys.** Jei 20 % laiko kompiuteriu rengiami klientų dokumentai ir 80 % rašomi laišakai, sutartis bus vertinama pagal vartotojų teisės reikalavimus.

## Kas yra vartojimo sutartis?

Vartojimo sutartis yra bet kuri sutartis, kurią pardavėjas sudaro su vartotoju, nepriklausomai nuo sutarties sudarymo būdo (internetu, telefonu ar parduotuvėje) ir objekto (prekės, paslaugos arba skaitmeninis turinys).

Pavyzdžiui, su vartotoju internetu sudaryta sutartis dėl knygos pardavimo.

Vartotojų teisių direktyva (toliau – VTD) atskiria prekybai skirtose patalpose sudarytas sutartis (kitais



tariant, vartotojas sutartį sudaro parduotuvėje), nuotolinės prekybos sutartis (sutartis sudaromos internetu arba telefonu) ir ne prekybai skirtose patalpose sudaryta sutartis (pavyzdžiui, sutartis sudaroma vartotojo namuose).

**Nuotolinės prekybos sutartys**, priešingai nei **prekybai skirtose vietose sudaromos sutartys**, yra sudaromos pardavėjui ir vartotojui fiziškai kartu nedalyvaujant. Nuotoliniu būdu sutartis sudaromos elektroniniu paštu, internetu, telefonu arba faksu. Tokioms sutartims taip pat priskiriami atvejai, kai vartotojas apsilanko pardavėjo verslo patalpose, norėdamas daugiau sužinoti apie prekę ar paslaugą, tačiau dėl sąlygų susitaria ir sutartį sudaro nuotoliniu būdu. Ir priešingai – jei sutartis buvo inicijuota elektroninėmis ryšio priemonėmis (pavyzdžiui, elektroniniu paštu arba telefonu susitarta dėl susitikimo arba rezervacijos), tačiau sudaryta pardavėjo verslo patalpose, ji nebus laikoma nuotolinės prekybos sutartimi.



**Ne prekybai skirtose patalpose sudaryta sutartis** sudaroma fiziškai kartu dalyvaujant pardavėjui ir vartotojui, tačiau tokioje vietoje, kuri neskirta prekybai. Prekybai skirta patalpa gali būti skirtingų formų – pavyzdžiui, parduotuvė ar tiesiog prekystalis, naudojami kaip nuolatinė ar įprasta pardavėjo prekybos vieta, taip pat ir vieta, naudojama tik tam tikro sezono metu (pavyzdžiui, ledų parduotuvė paplūdimyje).

Dažniausiai ne prekybai skirtose patalpose sudarytos sutartis sudaromos vartotojų namuose arba darbo vietose, per prekiautojo organizuotą ekskursiją.



Valstybės narės gali numatyti, kad į prekybai skirtose patalpose sudarytas sutartis būtų įtraukti Vartotojų teisių direktyvoje apibrėžti ikisutartinės informacijos reikalavimai. Tačiau į nuotolinės prekybos sutartis bei ne prekybai skirtose patalpose sudarytas sutartis šiuos reikalavimus būtina įtraukti. Todėl jei jūs planuojate siūlyti savo prekes ar paslaugas vartotojams kitose ES valstybėse, įsitikinkite, ar tiksliai, suprantamai ir išsamiai pateikėte ikisutartinę informaciją visomis reikiamomis kalbomis.

## Kas yra ikisutartinės informacijos reikalavimai?

Ikisutartinės informacijos reikalavimai – tai įstatymų leidėjo nustatyta svarbi informacija, kurią turi žinoti vartotojas, kad galėtų priimti pagrįstą sprendimą sudaryti sutartį. Direktyvoje 2011/83/ES aiškiai nurodoma informacija, kurią pardavėjas turi pateikti vartotojui, prieš jam sudarant sutartį prekybai skirtose patalpose, ne prekybai skirtose patalpose arba nuotolinės prekybos sutartį.

Įsidėmėkite, kad pardavėjai, dirbantys ES valstybėse, turi laikytis profesinio rūpestingumo principo visuose savo veiklos etapuose iki sutarties sudarymo (pavyzdžiui, reklamuojant savo prekes), t.y., nurodyti visus aspektus, į kuriuos atsižvelgia vidutinis vartotojas, priimdamas motyvuotą sprendimą įsigyti prekę ar paslaugą. Kitu atveju pardavėjo veiksmai gali būti pripažinti klaidinančiais veiksmais ar neveikimu.<sup>8</sup>

## Ar yra vartojimo sutarčių, kurioms netaikomi ikisutartinės informacijos reikalavimai, įtvirtinti Direktyvoje 2011/83 ES dėl vartotojų teisių?


Taip, ikisutartinės informacijos reikalavimai, įtvirtinti vartotojų teisių direktyvoje, netaikomi tokioms sutartims:

- a) sutartims dėl socialinių paslaugų (pavyzdžiui, dėl socialinės priežiūros);
- b) sutartims dėl sveikatos priežiūros paslaugų;
- c) sutartims dėl azartinių lošimų veiklos, įskaitant loterijas, lošimą kazino ir lažybas;
- d) sutartims dėl finansinių paslaugų (pavyzdžiui, vartojimo kreditų sutartis);
- e) sutartims dėl nekilnojamojo turto arba teisių į nekilnojamąjį turtą sukūrimo, įgijimo ar perdavimo;
- f) sutartims dėl naujų pastatų statymo, esminio esamų pastatų pertvarkymo ir gyvenamojo būsto suteikimo nuomos tikslais;
- g) sutartims dėl kelionių, atostogų ir organizuotų išvykų paketų;
- h) sutartims dėl pakaitinio naudojimosi bei ilgalaikio atostogų produktų perpardavimo ir keitimosi;

- i) sutartims, kurios buvo sudarytos vadovaujantis valstybių narių teisės aktais ir kurias sudarė valstybės tarnautojas, pagal įstatymą privalantis būti nepriklausomu ir nešališku, ir kuris, suteikdamas išsamią teisinę informaciją, privalo užtikrinti, kad vartotojas sudarytų sutartį tik tinkamai apgalvojęs teises pasekmes ir žinodamas jos teisinio taikymo sritį;
- j) sutartims dėl maisto produktų, gėrimų ar kitų prekių, skirtų iš karto vartoti namų ūkyje, kurias prekiautojas fiziškai dažnai ir reguliariai tiekia į vartotojo namus, gyvenamąją vietą ar darbovietę, tiekimo;
- k) sutartims dėl keleivinio transporto paslaugų;
- l) sutartims, sudarytoms naudojant prekybos automatų arba automatizuotose prekybos vietose;
- m) sutartims, sudarytoms su telekomunikacijų operatoriais naudojančiais viešais mokamais telefonais dėl jų naudojimo arba sudarytoms dėl vienkartinio vartotojo pasinaudojimo telefonu, interneto ar fakso ryšiu.

Pareiga įtraukti ikisutartinę informaciją į sutartis numatyta ir kituose ES teisės bei nacionalinės teisės aktuose. Pavyzdžiui, atitinkami reikalavimai vartojimo kredito sutarčiai<sup>9</sup>.

Kai kurios valstybės narės (Austrija, Belgija, Kipras, Danija, Estija, Suomija, Vokietija, Graikija, Airija, Italija, Lietuva, Liuksemburgas, Malta, Nyderlandai, Lenkija, Portugalija, Rumunija, Slovėnija, Švedija ir Jungtinė Karalystė), remiantis Vartotojų teisių direktyvos nuostatomis, nacionalinėje teisėje įtvirtino taisyklę, atleidžiančią pardavėjus nuo ikisutartinės informacijos pateikimo sudarant mažos vertės sutartis.

1 priede rasite apie tai daugiau informacijos. 

<sup>8</sup> Žr. 4 modulyje pateiktą informaciją apie nesąžiningą komercinę veiklą ir nesąžiningas sutarties sąlygas

<sup>9</sup> Tokius reikalavimus įtvirtina Direktyva dėl vartojimo kredito sutarčių 2008/48/EB

## Kokie ikisutartinės informacijos reikalavimai taikomi mano parduotuvėje su vartotojais sudarytoms sutartims (prekybai skirtoje vietoje sudaryta sutartis)?

Vartotojų teisių direktyvoje nurodyti 8 punktai informacijos, kurią prieš vartotojui sudarant sutartį dėl prekių ar paslaugų įsigijimo prekybai skirtose patalpose (pavyzdžiui, jūsų parduotuvėje) jūs turite aiškiai ir suprantamai pateikti vartotojui, jeigu ta informacija dar nėra akivaizdi iš konteksto.

1. **Pagrindinės** prekės ar paslaugos **ypatybės**, tiek, kiek tikslinga informacijos priemonės ir prekės ar paslaugos atžvilgiu.

**Pavyzdys.** Ant kainos etiketės nurodykite, kad jūsų parduotuvėje parduodamas švarkas yra odinis.

**Pavyzdys.** Nurodykite parduodamo telefono techninę charakteristiką – pavyzdžiui, tai, kad jo vidinė atmintis 64 KB.

Svarbu, kad pateikta informacija būtų lengvai įskaitoma ir suprantama vidutiniam vartotojui, ji gali būti pateikta elektroniniu paštu, popieriuje ar kitu būdu.

2. Jūsų **tapatybės duomenys**, t. y. vardas, pavardė ar pavadinimas, geografinis adresas, kuriuo veikia jūsų įmonė, telefono numeris. Parduotuvės ar restorano adresas (geografinis adresas) nurodo vietą, kurioje įvyko sandoris.
3. **Bendra** jūsų siūlomų prekių ar paslaugų kaina. Tai reiškia, kad į kainą turi būti įskaičiuoti mokesčiai, jei taikoma – visos papildomos gabenimo, pristatymo ir pašto išlaidos. Jei tos papildomos išlaidos dėl pagrįstų priežasčių negali būti apskaičiuotos iš

anksto, būtina pateikti informaciją apie tai, kad gali tekti apmokėti papildomas išlaidas.

**Pavyzdys.** Jei bendra kaina priklauso nuo faktinio suvartojimo, turite nurodyti atitinkamo vieneto, pavyzdžiui, kilogramo ar litro kainą.

4. Jei taikoma, **apmokėjimo, pristatymo, sutarties vykdymo tvarka**, laikotarpis, iki kurio prekiautojas įsipareigoja pristatyti prekes arba suteikti paslaugas, ir **skundų nagrinėjimo tvarka**.

**Pavyzdys.** Nurodykite vartotojui, kad prekę pristatys konkretus vežėjas per 15 darbo dienų. Taip pat informuokite apie skundų pateikimo tvarką ir terminus.

5. Informacija apie **teisinę** prekių atitikties **garantiją**, garantinio aptarnavimo galimybes bei sąlygas, komercines garantijas. Pagal ES teisę, skiriama teisinė (įstatyminė) garantija bei komercinė garantija. Teisinė garantija yra privaloma, remiantis Direktyva 1999/44/EB dėl vartojimo prekių pardavimo ir susijusių garantijų tam tikrų aspektų, kurios nuostatos perkeltos į valstybių narių nacionalinę teisę. Europos Sąjungoje įtvirtinta dvejų metų teisinė garantija vartojimo prekėms. Tai reiškia, kad per šį laikotarpį vartotojas, įsigijęs nekokybišką prekę, gali nemokamai pasinaudoti tam tikromis priemonėmis. Komercinė garantija tik papildo teisinę garantiją, ją suteikia gamintojas pardavėjas nemokamai arba už papildomą mokesťį.

**Pavyzdys.** Siūloma 5 metų komercinė garantija lygintuvui apima ir nepanaikina privalomos 2 metų teisinės garantijos, tačiau tokiu atveju pardavėjas papildomai įsipareigoja, kad jei prekę bus nekokybiška, vartotojas galės ilgiau reikalauti pašalinti trūkumus. Bet koku atveju pardavėjas privalo užtikrinti, kad informacija apie teisinę

garantiją būtų gerai matoma. Jei vartotojui siūlote garantinį aptarnavimą, turite jam pranešti kaip jis galės šia galimybe pasinaudoti<sup>10</sup>. Atkreipkite dėmesį, kad pagal Vartotojų teisių direktyvą, telefono skambučio į klientų aptarnavimo centrą mokestis negali būti didesnis už įprastą vietinio telefono skambučio kainą tuo atveju, jei vartotojo klausimas susijęs su jau sudaryta sutartimi.

#### 6. Sutarties **trukmė**.

**Pavyzdys.** Jei jūs esate vietinės sporto salės savininkas, turite aiškiai apibrėžti, ar abonentinė sutartis yra nustatytos trukmės, ar neterminuota, ar ją reikia pratęsti pačiam vartotojui, ar ji pratęsiama savaime. Pavyzdžiui, jei jūs sutartyje nurodote, kad vartotojas apie savo ketinimą nutraukti sutartį turi jus informuoti prieš 15 dienų, privalote apie šį įspėjimo laikotarpį perspėti vartotoją prieš sudarydamas su juo sutartį.

#### 7. Jei taikoma, informacija apie skaitmeninio turinio **funkcines savybes**, įskaitant taikomas **skaitmeninio turinio** technines apsaugos priemones. Tai reiškia, kad jūs turite išsamiai paaiškinti vartotojui skaitmeninio turinio veikimą praktikoje. Ypač jei taikomi ar netaikomi tam tikri techniniai ribojimai.

**Pavyzdys.** Nurodykite, ar jūsų parduotuvėje parduodamą konkrečią kompiuterio programinę įrangą galima naudoti neprisijungus (arba tik prisijungus) prie interneto; taip pat informuokite vartotoją, jei programą galima naudoti tik vienoje šalyje.

#### 8. Jei taikoma, informacija apie susijusį skaitmeninio turinio **suderinamumą** su aparatine ir programine įranga.

**Pavyzdys.** Informuokite vartotoją, kad jūsų siūlomas skaitmeninis turinys gali būti naudojamas tik Apple kompiuteriuose su Macintosh operacine sistema.

Svarbu paminėti, kad dauguma prekybai skirtose vietose sudarytų sutarčių susiję su kasdieniais sandoriais, todėl Vartotojų teisių direktyvoje numatyta, kad valstybės narės nacionalinėje teisėje gali nustatyti papildomus informacijos, teikiamos prieš sudarant sutartį, reikalavimus. Todėl, jei planuojate atidaryti parduotuvę kitoje ES valstybėje narėje, būtinai pasidomėkite, kokie papildomi reikalavimai taikomi toje šalyje.

Toliau paaiškinti tam tikri informacijos pateikimo aspektai, tačiau siūlome perskaityti 1 priede pateiktą informaciją apie kiekvienoje ES valstybėje narėje priimtus reguliavimo sprendimus.<sup>11</sup>

### Papildomi ikisutartinės informacijos

#### reikalavimai, taikomi ES valstybėse narėse.

Lietuvos Respublikos civiliniame kodekse (toliau - CK) 6.2289 str. įtvirtintos nuostatos dėl Ne prekybos patalpose sudarytų sutarčių, 3 d. teigiama: Ne prekybos patalpose sudarytoms sutartims, kai suma, kurią turi sumokėti vartotojas, yra mažesnė už dvidešimt penkis eurus, netaikomas vartotojo teisės gauti informaciją prieš sudarant sutartį reikalavimas CK 6.2287 str. ir vartotojas neturi teisės atsisakyti sutarties (CK 6.22810). Vartotojų teisių direktyvoje sutarties suma didesnė – iki 50 EUR.

<sup>11</sup> Taip pat galite susipažinti su valstybių narių pateiktais pranešimais apie reguliavimo sprendimus, priimtus pagal Vartotojų direktyvos 2011/83/EB 29 str. Žr. [http://ec.europa.eu/consumers/consumer\\_rights/rights-contracts/directive/transposition\\_list\\_crd\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/transposition_list_crd_en.htm)

<sup>10</sup> Daugiau informacijos ieškokite 3 modulyje, kur pateikiama informacija apie prekių pardavimą bei priemones, kurias turi užtikrinti pardavėjas, jei vartotojo įsigyta prekė buvo nekokybiška.

Lietuva pasinaudojo galimybe įtvirtinti tam tikrus kalbos reikalavimus: 6.2286 1 d. nurodyta: Informacija vartotojui turi būti suteikta valstybine kalba.

Bendrieji vartotojų teisės į informaciją reikalavimai pagal CK 6.2286 str. 3 d. netaikomi smulkioms buitiniams sutartims, kurios įvykdomos iš karto po jų sudarymo.

CK 6.2288 str.5 d. nurodytos specialios nuostatos, kurių būtina laikytis sudarant sutartį telefonu: „Verslininkas, kuris skambina vartotojui telefonu siekdamas sudaryti nuotolinę sutartį, pokalbio su vartotoju pradžioje privalo atskleisti savo tapatybę (vardą ir pavardę ar pavadinimą) ir, jeigu reikalinga, asmens, kurio vardu jis skambina, tapatybę (vardą ir pavardę ar pavadinimą) ir nurodyti komercinį šio pokalbio tikslą. Jeigu šiuo atveju vartotojas sutinka sudaryti nuotolinę sutartį, verslininkas privalo patvirtinti pasiūlymą vartotojui patvariojoje laikmenoje. Nuotolinė sutartis laikoma sudaryta, kai vartotojas pasirašo pasiūlymą arba išsiunčia verslininkui savo rašytinį sutikimą.“

## **Kokie informacijos reikalavimai taikomi nuotolinės prekybos sutartims ir ne prekybai skirtose patalpose sudarytoms sutartims?**

Vartotojų teisių direktyvoje pateikiamas visiškai suderintas sąrašas ikisutartinės informacijos, kurią turite nurodyti savo pirkėjams, sudarydami nuotolinės prekybos sutartį (telefonu arba internetu) arba tuomet, jei sutartį su vartotoju sudarote ne prekybai skirtose patalpose (pavyzdžiui, pirkėjo namuose). Tai reiškia, kad jei prekės ar paslaugos parduodamos tokiais būdais, valstybės narės negali nustatyti, kad į sutartį būtų įtraukti papildomi ikisutartinės informacijos reikalavimai.

Šiame sąraše pateikti visi 8 privalomi informacijos, kurią turite nurodyti savo pirkėjams, reikalavimai (kuriuos jau aptarėme ankstesniame skyriuje) bei papildomi reikalavimai, kurių dauguma taikoma tik tam tikriems sandoriams. Taip pat įtvirtinta nuostata, kad sudarę sutartį nuotoliniu būdu arba ne prekybai skirtose patalpose vartotojai (daugumoje atvejų) visoje ES turi teisę turi atsakyti sutarties per 14 dienų<sup>12</sup>. Suderinti ikisutartinės informacijos reikalavimai padeda geriau užtikrinti vartotojų teises jiems sudarant sandorius Europos Sąjungos teritorijoje. Toliau pateikiame būtinos informacijos, kurią reikia pateikti papildomai prie anksčiau aptartų 8 reikalavimų, sąrašą.

1. Jei jūs vykdate veiklą nuotoliniu būdu arba ne prekybai skirtose patalpose, sutartyse jūs turite nurodyti ne tik savo tapatybės duomenis bei geografinį adresą, kuriuo įsteigta jūsų įmonė, tačiau ir telefono numerį bei elektroninio pašto adresą, kad vartotojas galėtų greitai su jumis susisiekti ir veiksmingai bendrauti. Jei veikiate kito prekiautojo vardu, turite nurodyti jo tapatybę bei geografinį adresą.
2. Jei jūsų veiklos adresas ir jūsų įmonės steigimo adresas skiriasi, turite nurodyti savo veiklos adresą (taip pat ir prekiautojo, kurio vardu veikiate, veiklos adresą), kad vartotojas žinotų, kur prireikus gali siųsti skundus.
3. Jei sudarant nuotolinę sutartį naudojama ryšio priemonėmis, kurių įkainis skiriasi nuo įprastinės kainos, privalote apie tai informuoti vartotoją. Kai sutartis jau sudaryta, klientų aptarnavimo linijos, kuria vartotojai gali pateikti su sutartimi susijusius klausimus, įkainiai negali viršyti bazinės normos. Tai numatyta Vartotojų teisių direktyvoje.

<sup>12</sup> Daugiau informacijos apie vartotojo teisę atsakyti nuotoliniu būdu arba ne prekybai skirtose patalpose sudarytos sutarties pateikta 2 modulyje.

4. Turite informuoti vartotoją, jei veiklą vykdate pagal atitinkamą elgesio kodeksą, taip pat nurodyti kodekso kopijos gavimo tvarką.

**Pavyzdys.** Nurodykite, kad laikotės Tarptautinių prekybos rūmų Reklamos ir rinkodaros komunikacijos kodekso reikalavimų ir įterpkite dokumento nuorodą.

5. Jei sutartyje nustatyta minimali vartotojo sutartinių įsipareigojimų galiojimo trukmė, privalote iš anksto informuoti savo klientą apie minimalų sutarties laikotarpį.

**Pavyzdys.** Praneškite vartotojui, kiek mažiausiai mėnesių jis turės lankytis jūsų sporto klube, kad galėtų įsigyti nuolatinį arba metinį abonementą palankesne kaina.

6. Turite iš anksto informuoti vartotoją, jei sutartyje numatyta sumokėti išankstinius mokėjimus ar suteikti kitas finansines garantijas, taip pat šių priemonių taikymo sąlygas.

**Pavyzdys.** Iš anksto praneškite vartotojui, kad jis turės sumokėti užstatą už internetu užsakytą viešbutį, taip pat informuokite apie užstato grąžinimo sąlygas.

7. Jei taikoma, turite pateikti informaciją apie galimybę pasinaudoti neteisimine skundų ir žalos atlyginimo tvarka ir kaip spręsti tarp jūsų ir vartotojo kilusius ginčus. Tam galima pasinaudoti, pavyzdžiui, elektronine ginčų sprendimo platforma (EGS) – priemone, kuri padeda vartotojams pateikti skundus konkrečiam alternatyvaus ginčų sprendimo (AGS) subjektui<sup>13</sup>.

8. Galiausiai, turite informuoti vartotoją, jei konkrečiai sutarties rūšiai netaikoma arba ribotai taikoma

<sup>13</sup> Daugiau informacijos pateikta 5 modulyje.

teisė atsisakyti sutarties, taip pat pranešti aplinkybes, kuriomis vartotojas praranda teisę atsisakyti sutarties<sup>14</sup>. Jei vartotojas turi teisę atsisakyti sutarties, jūs privalote nurodyti tokią informaciją:

- naudojimosi šia teise sąlygas, laiko terminą ir tvarką, taip pat pavyzdinę sutarties atsisakymo formą, pateiktą VTD<sup>15</sup>;
- tai, kad vartotojas, atsisakęs sutarties, turi padengti prekių grąžinimo išlaidas, o nuotolinių sutarčių atveju – prekių grąžinimo išlaidas, jei prekės dėl savo pobūdžio paprastai negali būti grąžintos paštu.

**Pavyzdys.** Jei vartotojas įsigijo šaldytuvą arba skalbimo mašiną – prekes, kurios paprastai pristatomos į namus, ne į pašto skyrių, turite vartotojui nurodyti prekės grąžinimo kainą atsižvelgiant į pervežimo kompanijos mokestį arba pagrįstą didžiausiu rinkoje taikomu tokių paslaugų įkainiu<sup>16</sup>.

ir

- tai, kad jeigu vartotojas pasinaudoja teise atsisakyti sutarties pateikęs VTD nurodytą prašymą, tačiau paslaugos jam jau buvo pradėtos teikti, jis turi sumokėti prekiautojui atitinkamas išlaidas, proporcingai suteiktų paslaugų kainai.

**Pavyzdys.** Jei vartotojas su jumis sudaro mobiliojo ryšio paslaugų teikimo sutartį, jūs turite informuoti, kad jei jo prašymu paslaugos bus pradėtos teikti nedelsiant, bet po 10 dienų nuo sutarties pasirašymo dienos pirkėjas nuspręs atsisakyti sutarties, jis turės sumokėti

<sup>14</sup> Vartotojų teisių direktyvos 16 str. apibrėžta, kokioms sutartims, sudarytoms nuotoliniu būdu ir ne prekybai skirtose patalpose, netaikoma sutarties atsisakymo teisė. Daugiau informacijos šia tema rasite 2 modulyje bei [Rekomendaciniame Europos Komisijos dokumente http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd\\_guidance\\_lt.pdf](http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd_guidance_lt.pdf)

<sup>15</sup> Daugiau informacijos rasite 2 modulyje.

<sup>16</sup> Daugiau informacijos rasite [Rekomendaciniame Europos Komisijos dokumente](#) 6.2 skyriuje.

trečdajį mėnesio abonentinio mokesčio kainos bei padengti iki sutarties nutraukimo suteiktų paslaugų sumą.

**Svarbu žinoti, kad tam tikrais atvejais užtenka pateikti mažiau informacijos.** Nuotolinės ryšio priemonės ne visuomet turi techninių galimybių perduoti didelį informacijos kiekį. Tuomet prieš sudarant sutartį reikia nurodyti tik svarbiausius duomenis:

1. jūsų tapatybė
2. pagrindinės jūsų siūlomos prekės ar paslaugos ypatybės
3. bendra prekių ar paslaugų kaina
4. informacija kaip pasinaudoti sutarties atsisakymo teise
5. sutarties trukmė, jei sutartis neterminuota arba pratęsiamą automatiškai – sutarties nutraukimo sąlygos.


Visa kita informacija, kurią privalote pateikti vartotojui, turi būti jam pateikta (pavyzdžiui, PDF dokumente) po faktinio pirkimo.

Įsidėmėkite – sudarant sutartį internetu, prieš tai, kai pirkėjas patvirtina užsakymą ir sutinka už jį sumokėti, pardavėjas turi aiškiai ir vartotojui suprantama kalba nurodyti tokią informaciją:

1. kokios pagrindinės prekės savybės;
2. kokia bendra kaina;
3. kokia sutarties trukmė, o jei sutartis neterminuota arba pratęsiamą automatiškai – kokios sutarties nutraukimo sąlygos.
4. jei sutartyje numatyta, kad vartotojas įsipareigoja naudotis prekėmis ar paslaugomis tam tikrą laikotarpį – kokia minimali sutarties trukmė.

Prekiautojas turi užtikrinti, kad vartotojas, pateikdamas savo užsakymą, aiškiai patvirtintų, jog pateikęs užsakymą atsiranda mokėjimo pareiga. Jei pateikiant užsakymą reikia paspausti mygtuką ar naudoti panašią

funkciją, mygtukas ar panaši funkcija žymimi taip, kad žodžiai būtų lengvai įskaitomi, nurodoma „užsakymas su mokėjimo pareiga“ ar išdėstoma atitinkama nedviprasmiška formuluotė, kad pateikęs užsakymą atsiranda mokėjimo prekiautojui pareiga.

Lietuva, Airija, Nyderlandai, Portugalija, Slovėnija, Slovakija ir Ispanija naudoja 7 str. 4 d. įtvirtintą supaprastintų informacijos reikalavimų nuostatą (kitos šalys narės netaiko). Belgijoje tokia galimybė numatyta, tačiau dar netaikoma<sup>17</sup> (daugiau informacijos rasite 1 priede). 

## Kaip pateikti ikisutartinę informaciją ir nuostatas, kurios bus įtrauktos į sutartį?

Tekstas, nurodantis būtiną informaciją, turi būti lengvai skaitomas, suformuluotas vidutiniam vartotojui suprantama kalba. Informacija turi būti pateikta aiškiai ir įskaitomai.

### Kaip tai įgyvendinti praktikoje?

Vertinimas, ar informacija buvo pateikta tinkamai, visuomet priklauso nuo konkretaus atvejo. Tačiau pateiksime keletą bendrų patarimų, kurių vertėtų laikytis:

- naudokite lengvai įskaitomą ir pakankamo dydžio teksto šriftą, pavyzdžiui, standartinio 12 dydžio *Times New Roman*;
- įsitikinkite, kad raidės bus gerai matomos jūsų pasirinktame fone (pavyzdžiui, rinkitės juodas raides baltame fone, o ne geltonas raides baltame fone);
- palikite pakankamai vietos tarp sakinių ir pastraipų;
- pasitikrinkite, ar tekstas aiškus.

<sup>17</sup> [http://ec.europa.eu/consumers/consumer\\_rights/rights-contracts/directive/transposition\\_list\\_crd\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/transposition_list_crd_en.htm)

## Paprastas sprendimas


Jei abejojate, ar jūsų pateikta informacija pakankamai

aiški, paprašykite artimų žmonių (šeimoms narių, draugų ar kolegų), kad jie perskaitytų tekstą ir sąžiningai pasakytų, ar jis aiškus, įskaitomas ir lengvai suprantamas.

Netinkamas	Tinkamas
„Taikoma dvejų metų teisinė garantija“	„Mūsų adresas Atėnų kelias 21, 1000 Limasolis, Kipras“
„Kilus bet kokiam ginčui, bus taikoma Prancūzijos teisė“	„Per 14 (keturiolika) dienų nuo sutarties sudarymo jūs galite nenurodydami priežasties grąžinti įsigytą prekę“.
„Taikoma dvejų metų teisinė garantija“	„Visiems įsigytiems produktams suteikiama dvejų metų teisinė garantija, kurios metu galėsite pasinaudoti atitinkamomis priemonėmis, jei prekė neatitiks sutarties sąlygų“.
<a href="mailto:yomayaddresssthecomplainttocomplaints@mail.es">yomayaddresssthecomplainttocomplaints@mail.es</a>	
本書分兩大部份，第一部份詳述作者於一九三八年考取政府獎學金入讀香港大學，並因此在中國內地先後為英國海軍情報局及中國國民黨軍隊工作。戰後憑勝利獎學金	



## Kokia kalba turi būti pateikta ikisutartinė informacija ir nuostatos, kurios bus įtrauktos į sutartį?

Kiekviena valstybė narė gali pasirinkti, kokia kalba informacija bus pateikiama vartotojui. Kaip nurodyta 1 priede, daugiau nei pusė valstybių narių (Bulgarija, Kroatija, Kipras, Čekijos Respublika, Danija, Estija, Prancūzija, Italija, Lietuva, Malta, Lenkija, Portugalija, Rumunija, Slovėnija ir Ispanija) pasinaudojo tokia galimybe. Dažniausiai buvo pasirinkta oficiali valstybės narės kalba. 

**Tai labai svarbu. Jei pateikiate informaciją kita kalba, nei reikalaujama, laikoma, kad informacija visiškai nepateikta. Norėdami sužinoti, kokią kalbą pasirinko konkrečios valstybės narės, perskaitykite 1 priede nurodytą informaciją.**

## Jei sutartis sudaroma ne prekybai skirtose patalpose, ar pakanka vartotojui pasakyti visą reikiamą informaciją žodžiu?

Jei sutartis sudaroma ne prekybai skirtose patalpose, nepakanka vartotojui pasakyti visą reikiamą informaciją žodžiu, ji turi būti pateikta raštu, popierinėje formoje.

Taip pat informacija gali būti pateikta kitoje patvariojoje laikmenoje, jei vartotojas sutinka. Visuomet pasilikite vartotojo sutikimą raštu, kad jis sutinka gauti informaciją patvariojoje laikmenoje, ne popierinėje formoje, jei reikėtų tokio sutikimo patvirtinimo.

Kita patvarioji laikmena – tai el. pašto žinutė, USB atmintinė arba nuotrauka – t.y., tokia dokumento forma, kurios prekiautojas negali vienašališkai pateikti ir kurią vartotojas gali išsaugoti. Svarbu, kad patvariojoje

laikmenoje duomenys būtų saugūs, o informacija vartotojui būtų prieinama ir ateiityje.



Jei jūs nurodysite informaciją ne taip, kaip reikalauja teisės normos, bus laikoma, kad jus visiškai nepateikėte informacijos<sup>18</sup>.

## Ar ikisutartinę informaciją ir nuostatas, kurios bus įtrauktos į sutartį, turėčiau pateikti skirtingais būdais, priklausomai nuo mano vartotojų auditorijos?

ES teisės aktai reikalauja, kad jūs visuomet elgtumėtės profesionaliai ir atsakingai, ypač jei teikiate paslaugas ar parduote prekes vartotojų grupėms, kurios yra pažeidžiamesnės dėl amžiaus ar neįgalumo.

Jei jūsų tikslinė auditorija ir yra pažeidžiamų vartotojų grupės, turėtume atitinkamai pritaikyti informacijos pateikimo būdus ar priemones. Pavyzdžiui, vyresniems asmenims tikslingiau pateikti informaciją didesniu šriftu. Informacija turi būti labai aiški, suprantama ir prieinama priemonėmis, atitinkančiomis amžių.

Taip pat ir asmenims, turintiems regėjimo negalią, informaciją reikėtų pateikti naudojant atitinkamus

<sup>18</sup> Daugiau informacijos rasite skyriuje „Kokios man gali kilti pasekmės, jei nesilaikysiu ikisutartinės informacijos reikalavimų?“.

simbolius bei priemonės, kurie nesudarytų kliūčių suprasti informaciją.

Nepakankamas profesinis rūpestingumas, dirbant su tokiomis specialiomis vartotojų grupėmis, gali būti pripažintas nesąžininga komercine veikla.<sup>19</sup>

## Tarpvalstybinė prekyba: ką turėčiau žinoti, jei prekes ir paslaugas parduodu vartotojams iš kitų valstybių?

**Specialūs reikalavimai, kurių turite laikytis, jei jūsų pirkėjai gyvena kitose šalyse.**

Pagal ES teisę<sup>20</sup>, jei jūs savo prekes ar paslaugas parduodate kitoje valstybėje, nei įsteigta jūsų įmonė, jūsų sudaromai sutarčiai su užsienio šalies vartotoju taikomos teisės normos tos valstybės, kurioje gyvena vartotojas. Net jeigu jūs numatėte, kad sutarties šalims bus taikoma skirtingų šalių teisė, toks pasirinkimas negali atimti ar apriboti vartotojo teisių, kurių privaloma laikytis pagal jo gyvenamosios šalies teisės normas.

Pavyzdžiui, jūsų interneto svetainė skirta vartotojams iš tokios valstybės narės, kuri įtvirtino atitinkamus kalbos reikalavimus pagal Vartotojų teisių direktyvos 6 str. 7 d. Tokiu atveju jūs privalote pateikti visą reikalaujamą informaciją apie sutartį būtent ta kalba, kad nepažeistumėte konkrečioje šalyje nustatytų kalbos reikalavimų (daugiau informacijos ieškokite 1 priede). Kitaip tariant, jei jūs reklamuojate ar siūlote savo prekes ar paslaugas kitos ES valstybės narės vartotojams, jūs turite laikytis tos šalies vartotojų teisių apsaugos standartų.

<sup>19</sup> Daugiau informacijos rasite 4 modulyje, kur pateikta informacija apie nesąžiningą komercinę veiklą bei nesąžiningas sutarčių sąlygas.

<sup>20</sup> Reglamentas 593/2008, vadinamasis „Roma I“.

## Kada laikoma, kad komercinė veikla nukreipta į kitoje šalyje gyvenančius vartotojus?

Europos Sąjungos Teisingumo teismas įtvirtino nemažai neišsamių kriterijų, padedančių nustatyti, ar jūsų rinkodaros veikla yra nukreipta į konkrečios valstybės narės rinką. Tokie kriterijai gali būti tokie: informacija skelbiama kita kalba, nei įprastai naudojama valstybėje, kurioje įsteigta jūsų įmonė, kainos rašomos kita valiuta, nurodomas telefono numeris su tarptautiniu kodu, pasirenkamas domeno adresas, nebūdingas valstybei, kurioje įsteigta įmonė ir pan.<sup>21</sup>

Jei jūsų komercinė veikla nėra nukreipta į kitas ES valstybes, o užsienio šalyse gyvenantys vartotojai į jus kreipiasi savo iniciatyva, tuomet jūs turite vadovautis savo šalies nacionaline teise.

## Kaip tai įgyvendinama praktikoje?

**Kokie teisės aktai taikomi jūsų sudarytoms tarpvalstybinėms sutartims?**

Iš pirmo žvilgsnio gali atrodyti, kad nedidelei įmonei labai sudėtinga laikytis skirtingose valstybėse, kuriose gyvena jos vartotojai, nustatytų teisės normų. Ir tai gali užkirsti kelią prekyautojams siūlyti savo prekes ar paslaugas kitose šalyse. Todėl svarbu žinoti keletą aspektų apie šių reikalavimų taikymą praktikoje.

1. ES teisėje įtvirtinta nemažai suderintų vartotojų teisių apsaugos nuostatų, kurias mes ir aptariame *Consumer Law Ready* mokymų moduluose. Šios normos taikomos visoje Europos Sąjungoje.

<sup>21</sup> Daugiau informacijos žr. ESTT sujungtos bylos C 585/08 ir C 144/09 Peter Pammer ir viešbutis Alpenhof GesmbH

2. Net jei tam tikri reikalavimai valstybių narių teisėje nežymiai skiriasi (kai tai numatyta VTD), tai nereiškia, kad sutartis su vartotojais jūs galite sudaryti pagal savo taisykles. Kaip jau aptarta anksčiau, jūs turite teisę sutikti, kad bus taikoma valstybės, kurioje vartotojas gyvena, teisė, tačiau tokiu atveju jums reikės laikytis privalomų vartotojų teisės reikalavimų, įtvirtintų tos šalies teisės normose.
3. Praktikoje privalomi kitos valstybės narės teisės aktai vartotojų teisių srityje yra svarbūs tik tuo atveju, jeigu jie numato aukštesnio lygio vartotojų apsaugą, nei įtvirtinta jūsų nacionalinėje teisėje arba teisės normose, kurias su vartotoju sutarėte taikyti. Pavyzdžiui, kitos valstybės nacionalinėje teisėje prekėms ir paslaugoms nustatytas ilgesnis teisinės garantijos laikotarpis, nei jūsų šalies teisėje.
4. Mokymų *Consumer Law Ready* modulių dėka jūs iš anksto žinosite, kokie papildomi reikalavimai gali būti taikomi konkrečioje valstybėje narėje, kurioje jūs planuojate vystyti komercinę veiklą.
5. Taikytinos teisės klausimas dažniausiai atsiranda tuo atveju, kai tarp jūsų ir vartotojo kyla nesutarimų. Nepamirškite, kad daugumą problemų galima išspręsti taikiant susitarimą arba pasinaudojant vidine skundų nagrinėjimo tvarka.

Šiame modulyje pabrėžėme keletą aspektų, kodėl kai kurios valstybės narės priėmė normas, kurios skiriasi nuo ikisutartinės informacijos reikalavimų, įtvirtintų Vartotojų teisių direktyvoje.

Daugiau informacijos rasite šio modulio prieduose arba Europos Komisijos svetainėje<sup>22</sup>. Jei norite sužinoti, kaip konkrečios valstybės perkėlė Vartotojų teisės direktyvos nuostatas į savo nacionalinę teisę, pasinaudokite nauja Europos Komisijos [Vartotojų teisės duomenų baze](#)<sup>23</sup>.

## Koks teismas kompetentingas spręsti ginčus, kilusius dėl tarpvalstybinių sutarčių?

Jeigu savo pasiūlymais nukreipiate komercinę veiklą į vartotojus iš kitų ES valstybių ir tarp jūsų bei vartotojo iš kitos šalies kyla ginčas, įsidėmėkite, kad pagal ES teisę tokius ginčus nagrinėja teismas tos šalies, kurioje gyvena vartotojas. Jūs negalite paduoti vartotojo į teismą kitoje šalyje ir negalite numatyti kitokio pasirinkimo sutarties sąlygose arba rizikuojate gauti griežtą baudą. Vartotojas – priešingai – gali kreiptis į teismą savo valstybėje. Kad tarpvalstybinius ginčus būtų galima išspręsti greičiau ir paprasčiau, ES sukūrė EGS (elektroninių ginčų sprendimo) platformą, kuri jungia visų valstybių narių AGS (alternatyvaus ginčų sprendimo) sistemas<sup>24</sup>.

**Pavyzdys.** Jei jūs esate prancūzų prekiautojas, įsikūręs Lilio mieste ir parduodate prekes vartotojams iš Belgijos, jūs sutarties sąlygose negalite numatyti, kad kilus ginčui vienintelis kompetentingas teismas yra Lilio teismas.

<sup>22</sup> Valstybių narių pranešimai [http://ec.europa.eu/consumers/consumer\\_rights/rights-contracts/directive/transposition\\_list\\_crd\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/transposition_list_crd_en.htm); santrauka [http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/overview\\_regulatory\\_choices.pdf](http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/overview_regulatory_choices.pdf)

<sup>23</sup> [http://ec.europa.eu/consumers/consumer\\_rights/rights-contracts/directive/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/index_en.htm)

<sup>24</sup> Žr. 5 šio vadovo modulį

## **Kokios man gali kilti pasekmės, jei nesilaikysiu ikisutartinės informacijos reikalavimų?**

Jei jūs nesilaikysite ikisutartinės informacijos reikalavimų, gali kilti įvairių pasekmių.

Pirmiausia – jūs rizikuojate nuvilti vartotojus ir sugadinti savo reputaciją.

Antra, jau pačiuose teisės aktuose numatytos atitinkamos pasekmės, jei nesilaikoma nustatytų reikalavimų. Pavyzdžiui, jei jūs neperspėjote vartotojo apie jo teisę per 14 dienų atsisakyti sutarties, jis šia teise galės pasinaudoti vienerius kalendorinius metus.

Galiausiai, už Vartotojų teisių nuostatų pažeidimus gali tekti sumokėti nacionaliniuose teisės aktuose numatytą piniginę baudą.

Taip pat yra įvairių sutartinių ir nesutartinių priemonių, kurių vartotojas turi teisę pareikalauti. Pavyzdžiui, nutraukti sutartį ir/arba atlyginti nuostolius, jei tie nuostoliai kilo dėl tinkamai nepateiktos informacijos.

# Priedai

## 1 priedas. Valstybėse narėse taikomi VTD reguliavimo pasirinkimai

Nepaisant to, kad VTD yra visiškai suderinta direktyva, dokumente įtvirtinta keletas reguliavimo galimybių, kurias gali pasirinkti valstybės narės, perkeldamos direktyvos nuostatas į nacionalinę teisę, laikantis subsidiarumo principo, ir tai suteikia šiek tiek lankstumo. Toliau išvardintos VTD normos, numatančios reguliavimo pasirinkimą.

- 3 straipsnis (4) – netaikyti ne prekybos patalpose sudarytoms sutartims informacijos reikalavimų, kai suma, kurią turi sumokėti vartotojas, neviršija 50 EUR.
- 6 straipsnis (7) – nustatyti atitinkamus kalbos reikalavimus nuotolinėms sutartims bei ne prekybai skirtose patalpose sudarytoms sutartims.
- 6 straipsnis (8) – nustatyti papildomų reikalavimų teikti informaciją sudarant sutartis nuotoliniu būdu bei ne prekybai skirtose patalpose atitinkamai Direktyvai 2006/123/EB ir Direktyvai 2000/31/EB.
- 7 straipsnis (4) – netaikyti supaprastintos informacijos pateikimo tvarkos ne prekybai skirtose patalpose sudarytoms sutartims dėl remonto ir priežiūros paslaugų.
- 8 straipsnis (6) – nustatyti atitinkamus reikalavimus sutartims, sudarytoms telefonu.
- 9 straipsnis (3) – taikyti esamas nacionalinės teisės aktų nuostatas, kuriomis draudžiama prekiautojui priimti vartotojo mokėjimą tam tikru laikotarpiu po sutarties sudarymo, jei sutartis sudaroma ne prekybai skirtose patalpose,.

Toliau pateiktose lentelėse nurodyti valstybių narių reguliavimo pasirinkimai, įtvirtinti nacionalinėje teisėje (šaltinis „Vartotojų teisių direktyvos 2011/83/ES taikymo studija. Galutinė ataskaita. Prieiga internetu [http://ec.europa.eu/newsroom/document.cfm?doc\\_id=44637](http://ec.europa.eu/newsroom/document.cfm?doc_id=44637)).

Valstybė	3 straipsnis (4)	6 straipsnis (7)	6 straipsnis (8)	7 straipsnis (4)	8 straipsnis (6)	9 straipsnis (3)
Austrija (AT)	Taip, iki 50 EUR	Netaikoma	Netaikoma	Netaikoma	Taip, tik paslaugų sutartims	Netaikoma
Belgija (BE)	Taip, iki 50 EUR, tačiau tik sutartims, kuriomis siekiama humanitarinių tikslų	Netaikoma	Netaikoma	Įtvirtinta tokia galimybė, tačiau praktikoje nenaudojama <sup>25</sup>	Įtvirtinta tokia galimybė, tačiau praktikoje nenaudojama <sup>25</sup>	Taip, 7 dienos, tačiau nuostata netaikoma sutartims, sudarytoms parodose, mugėse ir kituose renginiuose.
Bulgarija (BG)	Netaikoma	Taip	Netaikoma	Netaikoma	Taip	Netaikoma
Kroatija (HR)	Netaikoma	Taip	Netaikoma	Netaikoma	Netaikoma	Netaikoma
Kipras (CY)	Taip, iki 20 EUR	Taip	Taip	Netaikoma	Taip	Netaikoma
Čekijos Respublika (CZ)	Netaikoma	Taip	Netaikoma	Netaikoma	Netaikoma	Netaikoma
Danija (DK)	Taip, iki 350 DKK (46 EUR)	Taip, danų kalba, jei rinkodara orientuota į Daniją	Netaikoma	Netaikoma	Netaikoma	Netaikoma
Estija (EE)	Taip, iki 20 EUR	Taip	Netaikoma	Netaikoma	Taip. Nuostata taikoma tais atvejais, kai profesionalus pardavėjas skambina vartotojui.	Netaikoma
Suomija (FI)	Taip <sup>26</sup>	Netaikoma	Netaikoma	Netaikoma	Netaikoma	Netaikoma

25 Neoficialiame vertime pažymėta, kad Belgija pasinaudojo šia galimybe, tačiau Belgijos karalius gali nustatyti paprastesnius informacijos reikalavimus. Panaši situacija ir dėl 8 str. nuostatos – Belgijos karalius gali nurodyti sektorius, kuriuose šis reikalavimas bus taikomas, todėl nėra aišku, ar nuostatos bus naudojamos.

26 Patikslinta informacija – iki € 30.

Valstybė	3 straipsnis (4)	6 straipsnis (7)	6 straipsnis (8)	7 straipsnis (4)	8 straipsnis (6)	9 straipsnis (3)
Prancūzija (FR)	Netaikoma	Taip	Netaikoma	Netaikoma	Taip, nuostata taikoma tais atvejais, kai pardavėjas skambina vartotojui <sup>27</sup>	Taip, 7 dienos.
Vokietija (DE)	Taip, iki 40 EUR	Netaikoma	Netaikoma	Netaikoma	Netaikoma, tačiau jau anksčiau buvo nustatyti teisiniai reikalavimai kai kuriems sektoriams	Netaikoma
Graikija (EL)	Taip, iki 30 EUR	Netaikoma	Netaikoma <sup>28</sup>	Netaikoma	Taip	Taip, laikotarpiu, kai galima atsisakyti sutarties
Vengrija (HU)	Netaikoma	Netaikoma	Taip <sup>29</sup>	Netaikoma	Netaikoma	Netaikoma
Airija (IE)	Taip, iki 50 EUR	Netaikoma	Netaikoma	Taip	Netaikoma	Netaikoma
Italija (IT)	Taip, iki 50 EUR	Taip, jei to reikalauja vartotojas	Netaikoma	Netaikoma	Taip	Įsipareigojimas sumokėti gali būti pateiktas po 15 dienų nuo pristatymo.
Latvija (LV)	Taip, iki 35 EUR	Netaikoma	Netaikoma	Netaikoma	Netaikoma	Netaikoma
Lietuva (LT)	Taip, iki 25 EUR	Taip	Netaikoma	Taip	Taip	Netaikoma
Liuksemburgas (LU)	Taip, iki 50 EUR	Netaikoma	Netaikoma	Netaikoma	Taip	Netaikoma
Malta (MT)	Taip, iki 30 EUR	Taip, reikalaujama, informaciją pateikti oficialia kalba	Netaikoma	Netaikoma	Taip	Taip, užstatas gali būti imamas tik po 14 dienų nuo sutarties sudarymo dienos.

27 Prancūzijos vartotojų kodekso 5 dalyje, L221-16 straipsnyje nurodyta, kad sutartis laikoma sudaryta neteisėtai, jei skambinama iš telefono, kurio numeris nerodomas arba skambučiai į tą numerį yra blokuojami ( L221-17 straipsnis).

28 Graikija perkėlė Direktyvos 6 str. 8 d. nuostatas beveik pažodžiui į nacionalinį įstatymą 2251/1994 3 str. 7 d., tačiau nenustatė papildomos informacijos reikalavimų. Apklausą patvirtino, kad šioje srityje jokių papildomų veiksmų nebuvo imtasi.

29 Nustatyti papildomi reikalavimai nurodyti informaciją apie suteikiamas garantijas, neteismines taikinimo procedūras ir specialūs reikalavimai, teikiant informaciją elektroninėmis priemonėmis. Neoficialų dokumento vertimą galite rasti [http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/hu\\_reg\\_choices\\_art\\_29\\_en\\_version.pdf/](http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/hu_reg_choices_art_29_en_version.pdf/)



Valstybė	3 straipsnis (4)	6 straipsnis (7)	6 straipsnis (8)	7 straipsnis (4)	8 straipsnis (6)	9 straipsnis (3)
Nyderlandai (NL)	Taip, iki 50 EUR	Netaikoma	Netaikoma	Taip	Taip (ribotas taikymas)	Netaikoma
Lenkija (PL)	Taip, iki 50 PLN (apie 12 EUR)	Taip	Netaikoma	Netaikoma	Taip. Straipsnis taikomas tik tuo atveju, kai profesionalas skambina vartotojui.	Netaikoma
Portugalija (PT)	Tik periodinių prenumeratų atveju, iki 40 EUR	Taip	Netaikoma	Taip	Taip. Straipsnis taikomas tik tuo atveju, kai profesionalas skambina vartotojui.	Netaikoma
Rumunija (RO)	Taip, iki 50 EUR	Taip	Netaikoma	Netaikoma	Taip	Netaikoma
Slovakija (SK)	Netaikoma	Netaikoma	Netaikoma	Taip	Taip	Taip – kol pasibaigia terminas, per kurį galima atsisakyti sutarties.
Slovėnija (SI)	Taip, iki 20 EUR	Taip	Netaikoma	Taip	Taip	Netaikoma
Ispanija (ES)	Netaikoma	Taip	Netaikoma	Taip	Taip. Straipsnis taikomas tik tuo atveju, kai profesionalas skambina vartotojui.	Netaikoma
Švedija (SE)	Taip, iki 43 EUR <sup>30</sup>	Netaikoma	Netaikoma	Netaikoma	Netaikoma	Netaikoma
The UK (UK)	Iki 50 EUR vertės sutartims netaikomas informacijos reikalavimas ir teisė atsisakyti sutarties.	Netaikoma	Taip, iš dalies – energijos tiekėjams ir nekilnojamojo turto agentams	Netaikoma	Netaikoma	Netaikoma

<sup>30</sup> Suma sudaro 400 SEK.





*Consumer Law*  
→ **READY**

Consumer Law Training for European SMEs

[consumerlawready.eu](http://consumerlawready.eu)

