

3 modulis

Vartotojų teisės ir
garantijos

2018 m. sausis

consumerlawready.eu

Turinys

Įvadas	5
Ar ES valstybėse narėse taikomos nuostatos, susijusios su vartotojų teisėmis ir garantijomis, skiriasi?	8
Ar galiu būti atleistas nuo vartotojų teisių ir garantijų taisyklių taikymo?	8
Kokioms prekėms taikomos garantijos?	8
Ar paslaugoms taip pat suteikiama garantija?	9
Kokios garantijos taikomos vartotojams parduotoms prekėms?	9
Kokios pagrindinės teisinės garantijos savybės?	9
Kokios vartojimo prekės laikomos sutarties neatitinkančiomis prekėmis?.....	9
Kokios pagrindinės komercinės garantijos savybės?	10
Ar galiu teisinę garantiją nurodyti kaip komercinę?	11
Ar naudotoms prekėms taip pat taikoma teisinė garantija?	11
Kokios yra vartotojų teisės neatitikties atveju?.....	11
Ar taikant teisių gynimo hierarchinę sistemą ribojamas laisvas teisių gynimo priemonių pasirinkimas?.....	12
Ar galiu iš vartotojo reikalauti kompensacijos?	13
Kaip atlikti taisymą ir keitimą?	13
Ar po sutarties nutraukimo pardavėjas gali reikalauti kompensacijos už prekių naudojimą?	13
Kokiais atvejais pardavėjas neatsako už prekės neatitikimą sutarčiai?	14
Kas turi įrodyti prekių neatitikimą?.....	14
Ar galiu nukreipti vartotojo skundą importuotojui, platintojui arba gamintojui?	15
Ar tiekimo grandinės asmuo, kuris yra atsakingas už neatitikimą, gali man kompensuoti nuostolius?.....	16
Kas nutinka tuo atveju, jeigu prekė ne tik neatitinka sutarties, bet ir yra pavojinga?	16
Kokios yra vartotojų teisių ir garantijų, taikomų tuo atveju, kai prekės neatitinka sutarties, pažeidimo pasekmės?.....	16
Kas nutinka tarpvalstybinės prekybos atveju?	17
Išimtinai į užsienio vartotojus nukreipti pardavimai	17

Kada laikoma, jog veikla nukreipta išimtinai į užsienio vartotojus?	18
Ką tai reiškia praktikoje?	18

„Kai prekėms taikoma bent dvejų metų garantija, mano pasitikėjimas perkant didėja“

Vartotojas

„Konkurencija tarp įmonių sąžiningesnė, nes dėl teisinės garantijos visi turime gaminti kokybiškas prekes“.

Prekybininkas

„Norėdamas padidinti vartotojo pasitikėjimą mano prekėmis, aš siūlau komercinę garantiją. Dėl šios priežasties vartotojai dažniau renkasi mano prekes.“

Vartotojas

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 teigiami¹. 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 dar rasite mokomųjų filmų, viktorinų bei el. testų, kuriuos išsprendę gausite sertifikatą. Forume galite diskutuoti ar pasitarti su kitų MVĮ atstovais bei ekspertais.

¹ 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

Vadovo 3 modulis skirtas vartotojų teisėms ir garantijoms, kurios kyla, jei vartotojo įsigytas daiktas neatitinka sutarties. Jame paaiškinama, ką reikėtų žinoti, kada ir kur kreiptis, pateikiami patarimai, kaip pasinaudoti visomis įstatymuose numatytomis vartotojo teisėmis.

Šis modulis remiasi ES direktyva dėl prekių pardavimo ir susijusių garantijų tam tikrų aspektų (toliau vadinama Prekių pardavimo ir garantijų direktyva arba PPGD), kurios nuostatos perkeltos į ES valstybių narių nacionalinę teisę.

Išsamesnės informacijos apie Vartotojų teisių direktyvą, kurioje įtvirtinti pagrindiniai teisinės garantijos reikalavimai rasite [Rekomendaciniame Europos Komisijos dokumente](#)², 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 papildomi informacijos reikalavimai (atskiri arba suderinti su VTD įtvirtintais reikalavimais). Jie šiame vadove nebus aptariami, tačiau rekomenduojame su jais susipažinti, ypač jei dirbate atitinkamoje srityje. Daugiau informacijos rasite [Vartotojų teisės duomenų bazėje](#)³ bei portale [Jūsų Europa. Verslas](#)⁴.

Tikimės, kad šiame vadove pateikta informacija jums bus naudinga.

² Žr. http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd_guidance_lt.pdf

³ Žr. http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/index_en.htm

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

3 modulis


Ar ES valstybėse narėse taikomos nuostatos, susijusios su vartotojų teisėmis ir garantijomis, skiriasi?

Atsakymas į šį klausimą yra teigiamas: taip, jos skiriasi, bent jau tam tikru mastu. ES direktyvos dėl prekių pardavimo ir susijusių garantijų tam tikrų aspektų tikslas – sukurti minimalų bendrą vartotojų apsaugos lygį visoje ES, tuo pačiu leidžiant atskiroms ES valstybėms narėms nustatyti aukštesnius standartus (vadinamasis „minimalus suderinimas“). Vis dėlto tam tikros valstybės narės nepasinaudojo galimybe padidinti minimalius ES direktyvos dėl prekių pardavimo ir susijusių garantijų tam tikrų aspektų reikalavimus⁵. 1 PRIEDE apžvelgiama situacija kiekvienoje valstybėje narėje (teisinės garantijos laikotarpis, įrodinėjimo pareiga, teisių gynimo priemonių hierarchinė sistema ir kiti aspektai, aptariami šiame modulyje).

Ar galiu būti atleistas nuo vartotojų teisių ir garantijų taisyklių taikymo?

Ne, jūs privalote taikyti nustatytas vartotojų teisių ir garantijų taisykles.

Jei prekės neatitinka sutarties sąlygų, privaloma taikyti vartotojų teisių ir garantijų nuostatas. Sutarties šalys negali atsisakyti jas taikyti. Šis reikalavimas ypač aktualus, kalbant apie teisinę garantiją, kuri negali netaikoma arba apribojama. Tik parduodant naujas prekes ir tik tokiais atvejais, kai tai numatyta atitinkamų valstybių narių (t.y., Austrija, Belgija, Kipras, Čekija,

Vokietija, Vengrija, Italija, Liuksemburgas, Lenkija, Portugalija, Slovakija, Slovėnija ir Ispanija) teisės aktuose, pardavėjas ir vartotojas gali susitarti dėl trumpesnio teisinės garantijos galiojimo laikotarpio, tačiau jis negali būti trumpesnis nei 1 metai⁶. 

Jeigu sutartyje su vartotoju yra nuostata, pašalinanti arba apribojanti teisinę garantiją, tokia nuostata yra neteisėta. Gavę pranešimą apie prekės neatitikimą, galite pasiūlyti vartotojui draugišką, Direktyvoje nenumatytą problemos sprendimo būdą. Prisiminkite, jog būtina informuoti vartotoją, jog jis pats turi nuspręsti – sutikti su pasiūlymu arba jį atmesti ir reikalauti teisinės garantijos.

Kokioms prekėms taikomos garantijos?


Garantijos turi būti taikomos visiems kilnojamiems materialiams daiktams, kuriuos įsigijo vartotojas, išskyrus:

- prekes, parduodamas vykdant sprendimą arba kitais įstatymuose numatytais atvejais
- vandenį ir dujas, nebent parduodamas ribotas ar tiksliai nustatytas jų kiekis
- elektrą.

Be to, nacionaliniuose valstybių narių teisės aktuose gali būti numatyta, kad garantijos netaikomos naudotoms prekėms, parduotoms viešuosiuose aukcionuose, kuriuose vartotojas dalyvauja asmeniškai. Suomija, Prancūzija, Vokietija, Vengrija ir JK įtvirtino tokią išimtį, Ispanija šią nuostatą taiko tik „administraciniams aukcionams“. Nors Danija, Italija ir Švedija šia galimybe nesinaudoja, minėtos šalys riboja


⁵ http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/sales-guarantee/index_en.htm

⁶ Nepamirškite, kad šiuo metu vyksta derybos dėl naujo Europos teisės akto: jeigu bus priimtas pasiūlymas direktyvai dėl tam tikrų prekių pirkimo ir pardavimo sutarčių, sudaromų nuotoliniu būdu, aspektų, naujos ir naudotos prekės bus traktuojamos vienodai.

pardavėjo atsakomybę už viešuosiuose aukcionuose parduotas prekes. 

Ar paslaugoms taip pat suteikiama garantija?

Ne. Vartotojams teikiamos paslaugos, pvz., santechnikos arba sodininkystės paslaugos, nepatenka į aptariamą direktyvos taikymo sritį.

Vis dėlto nepamirškite, kad tais atvejais, kai neatitiktis priežastis yra netinkamas prekių montavimas, turi būti laikoma, kad prekės neatitinka reikalavimų, jeigu prekes instaliavo pardavėjas arba jo prižiūrimas asmuo. Ši taisyklė taip pat taikoma tuo atveju, jeigu prekes, kurias numatyta instaliuoti vartotojui, instaliavo vartotojas, tačiau dėl neteisingų įrengimo instrukcijų jos sumontuotos netinkamai. Be to, vartotojui teikiamas paslaugas reglamentuoja nacionaliniai valstybių narių teisės aktai, tad jeigu teikiate kokias nors paslaugas, rekomenduojame susipažinti su atitinkamais nacionaliniais įstatymais. 

Kokios garantijos taikomos vartotojams parduotoms prekėms?

Kalbant apie vartojimo prekių pardavimą, vienas svarbiausių aspektų yra garantija, t.y., pardavėjo atsakomybė už parduotų prekių defektus. ES teisės aktuose apibrėžti aiškūs teisinės (arba įstatyminės) ir komercinės garantijos skirtumai.

Teisinė garantija – tai privaloma garantija, kurios trumpiausias galiojimo laikotarpis (jei buvo parduotos naujos prekės) yra dveji metai. Tokia garantija taikoma tik tiems defektams, kurie egzistavo prekių pristatymo metu. Ji galioja visose ES šalyse.

Komercinė garantija – tai papildoma garantija, kurią nemokamai arba už tam tikrą mokestį suteikia pardavėjas arba gamintojas. Komercinės garantijos galiojimo laikotarpis gali būti ilgesnis nei dveji metai. Ji taip pat gali apimti kitus defektus nei tie, kurie egzistuoja prekės pristatymo metu.

Kokios pagrindinės teisinės garantijos savybės?

Teisinė garantija – tai privalomoji garantija. Ji suteikia vartotojui galimybę pasinaudoti įvairiomis teisių gynimo priemonėmis tuo atveju, jeigu per dvejus metus (JK, Airijoje, Suomijoje, Nyderlanduose ir Švedijoje šis laikotarpis yra ilgesnis, žr. 1 priedą) pasireiškia prekės neatitiktis pardavėjo nurodytoms sąlygoms.

Šia garantija užtikrinamos efektyvios vartotojo teisių gynimo priemonės, kuriomis jis gali pasinaudoti prekės neatitiktis atveju.

Pavyzdžiui, jeigu vos keli mėnesiai po įsigijimo nebeveikia plaukų džiovintuvas ir šį gedimą lėmė prekės pristatymo metu egzistavusi neatitiktis, teisinė garantija numato, kad pardavėjas turi pataisyti, pakeisti prekę arba sumažinti prekės kainą.

Kokios vartojimo prekės laikomos sutarties neatitinkančiomis prekėmis?

Teisės aktuose esančiose taisyklėse aiškinama, kokiais atvejais prekės laikomos atitinkančiomis pirkimo – pardavimo sutarties sąlygas. Pagal teisės aktus vartojimo prekės laikomos atitinkančiomis sutartį, jeigu:

- prekės yra tokios pat kokybės ir atitinka pavyzdžio ar modelio aprašymą, kurį pardavėjas parodo vartotojui;

Pavyzdys. Batai, pristatyti vartotojui kaip nepralaidūs vandeniui, turi išties nepraleisti vandens.



- Kaip pardavėjas turite pasirūpinti, kad parduodamų prekių aprašymas būtų tikslus. Priešingu atveju vartotojas gali pareikalauti prisiimti atsakomybę.
- yra tinkamos bet kokios konkrečiai paskirčiai, dėl kurios jos yra reikalingos vartotojui ir apie kurią jis sutarties sudarymo metu pranešė pardavėjui, o pardavėjas jai pritarė;
Pavyzdys. Jeigu pardavimo metu nurodoma, kad dviratis tinkamas važinėjimui kalnuose, jis turi būti tinkamas šiai paskirčiai.



- yra tinkamos paskirčiai, kuriai tokios pačios rūšies prekės paprastai naudojamos;
Pavyzdys. Mobilusis telefonas, kurį galima naudoti skambinimui.

- pasižymi kokybės ir veikimo savybėmis, kurios paprastai yra būdingos tokios pat rūšies prekėms ir kurių vartotojas gali pagrįstai tikėtis, atsižvelgdamas į tų prekių pobūdį ir į bet kokius pardavėjo, jo atstovo pateiktus viešus pareiškimus.
Pavyzdys. Etiketėje nurodytas šaldytuvo energijos suvartojimo lygis turi atitikti faktinį energijos suvartojimo lygį.



Kokios pagrindinės komercinės garantijos savybės?

Komercinė garantija – tai papildoma garantija, kurią teikia pardavėjas arba gamintojas (pvz., ilgesnio laikotarpio garantija: trejų, o ne dvejų metų), ir kuri gali apimti ir kitus trūkumus nei tie, kurie egzistuoja prekės pateikimo metu. Garantija suteikiama nemokamai arba už atskirą mokesį.

Gamintojai dažnai siūlo mokamą komercinę garantiją, kuri suteikia vartotojui galimybę pasinaudoti remonto paslaugomis ne tik pardavėjo prekybos vietoje, bet ir kitose licencijuotose parduotuvėse visame pasaulyje. Pavyzdžiui, šio tipo garantija gali būti taikoma nešiojamam kompiuteriui, kad vartotojas gautų nemokamas remonto paslaugas įvairiose parduotuvėse.


Ar galiu teisinę garantiją nurodyti kaip komercinę?

Ne, negalite. Jeigu norite siūlyti komercinę garantiją, itin svarbu, kad ji suteiktų aukštesnio lygio apsaugą, nei teisinė garantija.

Jeigu siūlote komercinę garantiją, be galo svarbu informuoti vartotoją apie teisinės garantijos egzistavimą. Nepamirškite, kad vartotojo informavimas apie teisinės garantijos egzistavimą yra būtinas pagal įstatymus.

Jeigu įstatymo suteikiamą teisinę garantiją pateikiate kaip išskirtinį pasiūlymą arba prašote, kad vartotojas už ją sumokėtų, jums gresia atsakomybė už nesąžiningą komercinę veiklą bei atitinkamos sankcijos.

Ar naudotoms prekėms taip pat taikoma teisinė garantija?

Taip, taikoma. Teisinės garantijos taisyklės taip pat taikomos parduodant naudotas prekes. Tačiau remiantis ES Prekių pardavimo ir garantijų direktyva, valstybės narės turi teisę priimti nuostatas, taikomas išskirtinai naudotoms prekėms, pagal kurias pardavėjas ir vartotojas galėtų susitarti dėl trumpesnio nei dveji metai atsakomybės laikotarpio. Bet kokiu atveju šis laikotarpis negali būti trumpesnis nei 1 metai. Šia galimybe jau pasinaudojo kelios valstybės narės: Austrija, Belgija, Kipras, Čekija, Vokietija, Vengrija, Italija, Liuksemburgas, Lenkija, Portugalija, Slovakija, Slovėnija ir Ispanija. 

Tai vienintelis atvejis, kuomet turite galimybę susitarti dėl trumpesnio teisinės garantijos laikotarpio.

Aptarta taisyklė galioja įvairioms naudotoms prekėms, pavyzdžiui, naudotam automobiliui.


Kokios yra vartotojų teisės neatitikties atveju?

Neatitikties atveju vartotojas nustatyta tvarka gali rinktis iš dviejų vartotojų teisių gynimo priemonių rinkinių (pagal gynimo priemonių hierarchiją). Teisių gynimo priemonės, kurias gali pasirinkti vartotojas:

1. **taisymas arba keitimas** – vartotojas gali pasirinkti vieną iš šių priemonių;
2. **sutarties nutraukimas arba kainos sumažinimas** – vartotojas gali pasirinkti vieną iš šių priemonių.

Pirmiausia vartotojas turi teisę reikalauti pataisyti arba pakeisti reikalavimų neatitinkančias prekes ir pasirinkti vieną iš dviejų variantų, išskyrus atvejus, kai taisymas/pakeitimas yra neįmanomas arba neproporcingas, palyginus su kita teisės gynimo priemone. Pavyzdžiui, vartotojas gali pareikalauti sutaisyti arba pakeisti sugedusį automobilį kitu automobiliu, pasižyminčiu tokiomis pačiomis savybėmis.

Antra, tais atvejais, kai:

- taisymas/pakeitimas yra neįmanomas arba neproporcingas, palyginus su kita teisės gynimo priemone, arba
- pardavėjas per protingą laiką neįgyvendino teisės gynimo priemonės, arba
- pardavėjas neįgyvendino teisės gynimo priemonės, nesukeldamas didelių nepatogumų vartotojui,
- vartotojas gali reikalauti atitinkamai sumažinti kainą arba nutraukti sutartį. 



Pavyzdžiui, jeigu pardavėjas siūlo pataisyti sugedusį automobilį tik per kelis mėnesius, vartotojas gali nuspręsti grąžinti automobilį ir atgauti visą sumokėtą kainą. Arba, jeigu automobilis dar tinkamas naudojimui, jis gali atgauti dalį sumokėtų pinigų (kaip automobilio kainos sumažinimą) ir pasilikti automobilį.

Nepamirškite, kad nors dauguma valstybių narių laikosi šios teisių gynimo priemonių hierarchijos, tam tikrose šalyse, pvz., Kroatijoje, Graikijoje, Lietuvoje, Portugalijoje ir Slovėnijoje, vartotojai gali laisvai rinktis. Tokiu atveju anksčiau nurodyta hierarchija netaikoma (daugiau informacijos ieškokite 1 priede).

JK ir Airija siūlo trumpalaikę teisę atsisakyti prekių (pvz., JK atveju ši teisė galioja 30 dienų po prekės pristatymo ar nuosavybės teisės perdavimo, arba po vartotojo informavimo apie veiksmus), ja pasinaudojus sutartis laikoma nutraukta⁷.

Ar taikant teisių gynimo hierarchinę sistemą ribojamas laisvas teisių gynimo priemonių pasirinkimas?

Vartotojų teisė pirmojo etapo metu rinktis tarp prekės taisymo ir keitimo, o antrosios fazės metu – tarp sutarties nutraukimo ir kainos sumažinimo yra ribojama.

Vartotojas gali nemokamai rinktis tarp taisymo ir keitimo, išskyrus atvejus, kai taisymas/pakeitimas yra neįmanomas arba neproporcingas, palyginus su kita teisės gynimo priemone. Teisės gynimo priemonė laikoma neproporcinga, jeigu ja, palyginti su alternatyvia teisės gynimo priemone, pardavėjui nustatomos nepagrįstos išlaidos, atsižvelgiant į:

⁷ 2015 m. Vartotojų teisių apsaugos įstatymas, 20 skirsnis apie atsisakymo teisę, žr. <http://www.legislation.gov.uk/ukpga/2015/15/contents/enacted>

- 1) vertę, kurią prekės turėtų, jeigu nebūtų neatitikimo. Pavyzdžiui, jeigu prekės vertė yra mažesnė už taisyso išlaidas;
- 2) neatitikimo reikšmingumą kiekvienu konkrečiu atveju;
- 3) tai, ar alternatyvi teisės gynimo priemonė galėtų būti įgyvendinta nesukeliant didelių nepatogumų vartotojui.

Pavyzdžiui, jeigu prekės taisyso kaina viršija prekės keitimo kainą, taisyso nėra laikomas tinkama teisės gynimo priemone. Nepaisant to, tai turi įrodyti pardavėjas. Dėl šios priežasties būtinas kiekvieno konkretaus atvejo vertinimas.

Vartotojas taip pat negali laisvai pasirinkti tarp sutarties nutraukimo ir kainos sumažinimo: jeigu trūkumas yra smulkus, vartotojas gali reikalauti tik kainos sumažinimo. Kai defektas smulkus, būtinas sprendimas kiekvienu konkrečiu atveju, t.y., nėra jokio bendro sprendimo būdo.

Kaip pavyzdį galima paminėti automobilį su netinkamai veikiančiu žibintu. Šis trūkumas yra smulkus, palyginus su viso automobilio verte. Vadinasi, atsižvelgiant į prekės trūkumo nereikšmingumą, sutarties nutraukti negalima.

Kaip jau buvo minėta, ne visos valstybės narės taiko teisių gynimo priemonių hierarchiją (žr. 1 priedą).

Ar galiu iš vartotojo reikalauti kompensacijos?

Ne, negalite. Neatitikties atveju taisyso ir keitimas atliekamas nemokamai. Tai reiškia, kad iš vartotojo negalite reikalauti jokios kompensacijos už trūkumo pašalinimą. Pardavėjas negali prašyti pinigų už prekės taisyso arba keitimą, įskaitant:

- pašto išlaidas, susijusias su prekės grąžinimu;
- darbo išlaidas;
- medžiagų, naudotų prekės pataisymui, išlaidas.


Kaip atlikti taisyso ir keitimą?

Sutarties sąlygų neatitinkančių prekių taisyso arba keitimas turi būti atliekamas per protingą laiko tarpą, nemokamai, ir nesukeliant didelių nepatogumų vartotojui.

Praktikoje pasitaiko atveju, kai prekiautojas primygtinai teigia, kad prekių taisyso yra vienintelė teisių gynimo priemonė, o keitimas – neįmanomas, nes prekės išparduotos, ir jis negali daugiau jų įsigyti. Tokiu atveju pardavėjas turi įrodyti, kad keitimas neįmanomas.

Ar po sutarties nutraukimo pardavėjas gali reikalauti kompensacijos už prekių naudojimą?

Pagal Europos teisę pardavėjas negali reikalauti kompensacijos už prekės su trūkumu, kuri buvo pakeista nauja (nemokamai), naudojimą. Sutarties nutraukimo atveju vartotojui išmokama kompensacija gali būti sumažinama, atsižvelgiant į nacionalinius teisės aktus. 2015 m. Europos komisijos pasiūlyme dėl nuotolinės prekybos pateiktos naujos taisyklės, padedančios išvengti nesąžiningo praturtėjimo. Orientyru laikomas „normalaus naudojimo“ kriterijus.

Nepamirškite, kad jeigu pardavėjas yra atsakingas vartotojui dėl prekės neatitikimo sutarčiai, atsiradusiam dėl asmens veiksmo ar neveikimo ankstesnėse sandorių grandinės dalyse, pardavėjas turi teisę panaudoti teisių gynimo priemones prieš asmenį ar asmenis, kuriems šioje sandorių grandinėje tenka atsakomybė (teisė į teisinę gynybą). Konkrečias nuostatas rasite nacionaliniuose teisės aktuose. 

Kokiais atvejais pardavėjas neatsako už prekės neatitikimą sutarčiai?

Tam tikrais atvejais vartotojo reikalavimas gali būti nepagrįstas.

Pirma, kai vartotojas žinojo arba turėjo žinoti apie prekės neatitikimą. Pavyzdžiui, vartotojas, žinantis, jog perka marškinėlius su defektu (tarkim, maža skylute nugaroje), vėliau negali reikšti pretenzijos, kad prekė turi trūkumą.

Taip pat vartotojas, perkantis knygyne iš aiškiai pažymėto skyriaus „Knygos su defektais už pusę kainos“, žino, jog knyga gali turėti trūkumų. Jeigu paaiškėja, kad knygoje nėra kelių puslapių, pardavėjas negali už tai atsakyti.

Pardavėjas taip pat neprisiima atsakomybės už prekes, kurios neatitinka reikalavimų dėl vartotojo pateiktos medžiagos. Kaip pavyzdį galima paminėti siuvėją, kuris siuva kostiumą iš vartotojo pateikto audinio. Jeigu po kelių dienų kostiumas suplyšta, siuvėjas už tai neatsako.

Tokiais atvejais vartotojas neturi jokių teisių, susijusių su reikalavimų neatitinkančiomis prekėmis.

Vis dėlto jeigu pardavėjas tvirtina, kad jo prekės atitinka reikalavimus, jis laikomas atsakingu už trūkumus, nepriklausomai nuo to, ar vartotojas juos galėjo nesunkiai pastebėti, ar ne. Pavyzdžiui: prekiautojas parduoda prastai veikiančią automobilį, tvirtindamas, jog tokio prasto veikimo priežastis yra faktas, jog automobiliu dar niekas nevažinėjo. Kai po kurio laiko pirkėjas pastebi, kad automobilis vis dar neveikia tinkamai, atsakomybė tenka prekiautojui.

Kita vertus, prekiautojas neatsako už prekių neatitikimą kitų prekiautojų pareiškimams, susijusiems su prekių savybėmis, jeigu jis nežinojo arba negalėjo žinoti apie tokius pažadus. Pavyzdys: vartotojas užsuka į

parduotuvę, kurioje pardavėjas sako, kad tam tikri batai yra nepralaidūs vandeniui. Tada vartotojas nueina į kitą parduotuvę ir nusiperka tuos pačius batus, tačiau joje pardavėjas nesako, kad šie batai yra nepralaidūs vandeniui. Tokiu atveju vartotojas negali reikšti pretenzijų dėl neatitikties.

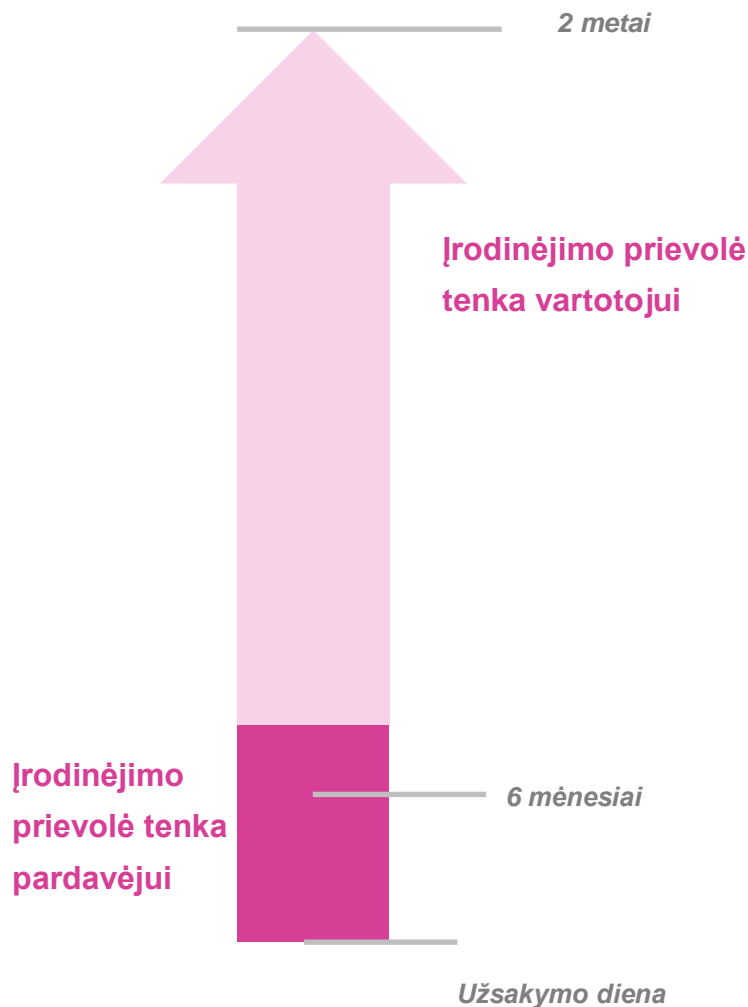
Ši taisyklė taikoma ir tiems atvejams, kai prekiautojas, prieš sudarydamas sutartį, pakoreguoja reklamą, sakydamas, kad nepaisant to, jog anksčiau šie batai buvo reklamuojami kaip atsparūs vandeniui, jie tokie nėra, ir pasirūpina, kad vartotojas apie tai sužinotų. Tuomet prekiautojas atleidžiamas nuo atsakomybės, tačiau turi įrodyti, kad pareiškimas išties buvo pakoreguotas.

Kas turi įrodyti prekių neatitikimą?

Pardavėjo prievolė užtikrinti naujos prekės atitiktį sutarčiai galioja bent dvejus metus, skaičiuojant nuo prekės pateikimo vartotojui. Pardavėjas atsako tik už tuos trūkumus, kurie egzistavo iš pat pradžių. Dėl šios priežasties praktikoje itin svarbus trūkumo atsiradimo laiko klausimas. Pirmuosius šešis mėnesius daroma prielaida, kad prekė neatitinka sutarties dėl priežasties, kuri egzistavo prekės pateikimo metu. Pavyzdžiui, jeigu orkaitė nustoja veikusi šeštą savaitę po jos pristatymo į vartotojo namus, pardavėjas laikomas atsakingu. 🚩

Vis dėlto praėjus šešiesiems mėnesiams, įrodinėjimo prievolė perkeliama: vartotojas turi įrodyti, kad įsigytos prekės trūkumas egzistavo jos pateikimo metu⁸. 🚩

⁸ Remiantis 2015 m. Komisijos pasiūlymu Europos Parlamento ir Tarybos direktyvai dėl tam tikrų internetinio ir kitokio nuotolinio prekių pardavimo sutarčių aspektų, pardavėjo prievolė įrodyti galioja 2 metus (garantijos laikotarpiu). Kalbant apie skaitmeninio turinio prekes, 2015 m. Komisijos pasiūlyme Direktyvai dėl tam tikrų skaitmeninio turinio teikimo sutarčių aspektų nurodyta, kad prievolė įrodyti neatitikimą tenka tiekėjui, išskyrus atvejus, kai vartotojo skaitmeninė aplinka yra nesuderinama su skaitmeniniu



Pardavėjas turi atitinkamai įrodyti, kad neatitiktis arba jos priežastis pasireiškė vėliau, t.y., kad prekės pateikimo metu jos nebuvo. Pavyzdžiui, pardavėjas turi įrodyti, kad mobilusis telefonas neveikia dėl to, kad įkrito į vandenį, o ne dėl gamybos broko.

Sprendžiant tokio pobūdžio problemas, rekomenduojama turėti strategiją ir mechanizmus, skirtus nustatyti, kas yra faktiškai atsakingas už neatitiktį. Pavyzdžiui, jeigu jūsų parduotuvėje prekiaujama mobiliaisiais telefonais, patartina glaudžiai bendradarbiauti su gamintoju, kuris galėtų nustatyti, kodėl vartotojo grąžintas telefonas neveikia, t.y., ar gedimas susijęs su gamybos problema, ar su tuo, kad vartotojas numetė telefoną ant grindų arba į vandenį.

Siekdami išvengti skundų, gavę specialių reikalavimų iš vartotojo, nepamirškite juos įtraukti į sutartį, kad viskas, ko vartotojas pageidauja, būtų aiškiai nurodyta.

Ar galiu nukreipti vartotojo skundą importuotojui, platintojui arba gamintojui?

Ne, negalite. Jeigu pardavėte prekių, kurios neatitinka pardavimo sutarties, jūs, kaip pardavėjas, turite išspręsti šią problemą pagal taikytinus vietos įstatymus, susijusius su vartojimo prekių pardavimu.

Pardavėjas atsako už neatitikimą, nepaisant klaidos ar aplaidumo. Pardavėjo atsakomybė už prekes, neatitinkančias sutarties, negali būti panaikinta, remiantis faktu, kad kažkas kitas, pvz., gamintojas arba importuotojas, yra atsakingas už prekių neatitikimą.

turiniu. Šiai prielaidai laiko apribojimas netaikomas, nes skaitmeninis turinys nenusidėvi.

Ar tiekimo grandinės asmuo, kuris yra atsakingas už neatitikimą, gali man kompensuoti nuostolius?

Taip, gali. Kai tik jūs, pardavėjas, ištaisote neatitikimą, turite teisę reikalauti kompensacijos iš to asmens, kuris tiekimo grandinėje atsako už prekių neatitiktį. ES direktyvoje dėl vartojimo prekių pardavimo ir susijusių garantijų tam tikrų aspektų pardavėjui suteikiama teisė reikalauti kompensacijos iš gamintojo, tarpininko, ankstesnio pardavėjo.

Pavyzdžiui, jeigu prisiimate atsakomybę už bėgimo batelius, kurie turi trūkumą dėl gamintojo naudojamos prastos kokybės medžiagos, turite teisę reikalauti kompensacijos iš gamintojo.

Jeigu prekių neatitikimas pasireiškia importo metu, pardavėjas gali reikalauti kompensacijos iš importuotojo.

Vis dėlto sąlygas ir būdus, kaip įgyvendinti šias pardavėjo teises, turi apibrėžti valstybių narių nacionaliniai teisės aktai ir su tiekėjais sudarytos sutartys.


Paprastas sprendimas – mūsų patarimas

Kad jaustumėtės saugiau, rekomenduojame išsiaiškinti tiekėjų taikomą prekių, kurios neatitinka reikalavimų, grąžinimo politiką, ir įtraukti atitinkamas nuostatas į sudaromas sutartis.

Kas nutinka tuo atveju, jeigu prekė ne tik neatitinka sutarties, bet ir yra pavojinga?

Šiame modulyje kalbama tik apie tas vartotojų teises ir garantijas, kurios taikomos, kai prekė neatitinka sutarties sąlygų, pvz., kai švarkas nusidėvi per savaitę po pirkimo. Vis dėlto žinokite, kad prekėms, kurios yra pavojingos (pvz., lygintuvui, kuris užsiliepsnoja, lyginant marškinius), taikomos specifinės taisyklės.

Tokiais atvejais, norint išspręsti žalos, kurią sukelia sužalojimas, ar turtinės žalos klausimą, taikomos kitos nuostatos, susijusios su atsakomybe už gaminį ir jo saugumą. Europos lygmenyje svarbiausios nuostatos yra pateiktos direktyvoje 85/374/EEB dėl valstybių narių įstatymų ir kitų teisės aktų, reglamentuojančių atsakomybę už gaminius su trūkumais, derinimo.

Tam tikrais atvejais ES valstybių narių nacionaliniai teisės aktai numato, kad už pavojų sukeliančias prekes atsako ne tik gamintojas ar importuotojas, bet ir pardavėjas, tad atkreipkite dėmesį į šias taisykles. 

Kokios yra vartotojų teisių ir garantijų, taikomų tuo atveju, kai prekės neatitinka sutarties, pažeidimo pasekmės?

Jeigu pardavėjas nesilaiko vartotojų teisių ir garantijų taisyklių, taikomų tuo atveju, kai prekės neatitinka sutarties, jam gali būti skirtos įvairios sankcijos.

Užtenka fakto, kad prekiautojas, siūlydamas komercinę garantiją, neinformavo vartotojo apie įstatyminę garantiją, ir jis laikomas pažeidusiu vartotojų apsaugos teisės aktų nuostatas. Be to, ši atsakomybė visiškai nepriklauso nuo to, ar prekiautojas tyčia ar per aplaidumą tinkamai neinformavo vartotojo apie teisinės

garantijos egzistavimą ir nepalygino įstatyminės bei komercinės garantijos turinio.

Be to, jeigu vartotojas nusprendžia pasinaudoti viena iš teisių gynimo priemonių, susijusių su prekių neatitiktimi, pardavėjas turi gerbti vartotojo pasirinkimą ir padėti jam ištaisyti neatitiktį. Prekiautojas negali sudaryti kliūčių, kurios apsunkintų vartotojo teisių į prekių taisyimą ar keitimą įgyvendinimą.

Pavyzdžiui, pardavėjas negali reikalauti, kad vartotojas, norintis, jog jo nešiojamas kompiuteris būtų pakeistas, sugrįžtų į parduotuvę po savaitės dėl to, kad pardavėjas šiandien skundo nagrinėti paprasčiausiai nenori.


Kas nutinka tarpvalstybinės prekybos atveju?

Kadangi valstybėse narėse vartotojų apsaugos lygis gali skirtis, tarpvalstybinės prekybos atveju galioja konkrečios ES taisyklės, pagal kurias nusprendžiama dėl taikytinų teisės aktų. Jos išsamiai paaiškintos žemiau esančiose pastraipose.

Praktikoje tai reiškia, kad parduodami prekes užsienyje gyvenantiems vartotojams, privalote pasidomėti atitinkamos šalies teisine situacija.

Pavyzdžiui, garantijos laikotarpis, kuriuo pardavėjas atsako už naujų prekių trūkumus, gali būti ilgesnis nei dveji metai, kaip numatyta ES pardavimų direktyvoje. Nors dauguma ES valstybių narių nusprendė taikyti dvejų metų garantiją, kai kurios (JK, Airija, Suomija, Nyderlandai, Švedija, kaip nurodyta 1 priede) pasirinko ilgesnį terminą. Valstybės narės taip pat gali pasirinkti kitokią vartotojui prieinamų teisių gynimo priemonių tvarką. Pavyzdžiui, tam tikrose šalyse vartotojas gali iškart reikalauti nutraukti sutartį, jeigu prekė neatitinka sutarties reikalavimų, tokiu būdu apeidamas būtinybę pirma reikalauti keitimo ir taisymo, o tik po to sutarties nutraukimo.

2015 m. gruodžio mėn. Europos komisija priėmė du pasiūlymus, kuriais siekiama pilnai suderinti šios srities taisykles: vienas pasiūlymas priimtas dėl skaitmeninio turinio tiekimo taisyklių, o kitas – dėl nuotolinės prekybos. Siekiant visiško suderinimo, pasiūlymuose numatytos vienodos taisyklės, kurios turi būti taikomos visose valstybėse narėse.

Komisijos pasiūlyme Direktyvai dėl tam tikrų skaitmeninio turinio teikimo sutarčių aspektų sprendžiama ES masto taisyklių, taikomų netinkamos kokybės skaitmeniniam turiniui, stokos problema. Jeigu pasiūlymas bus priimtas kaip teisės aktas, numatytos taisyklės apsaugos vartotojus, perkančius skaitmeninio turinio prekes, pvz., el. knygas, filmus, muziką, ar prenumeruojančius skaitmenines paslaugas. Minėtu pasiūlymu siekiama suvienodinti teisinės garantijos skirtumus, egzistuojančius valstybėse narėse, ir sukurti bendrąją skaitmeninę rinką. 

Išimtinai į užsienio vartotojus nukreipti pardavimai

Pagal ES teisės aktus⁹, tuo atveju, jeigu jūsų veikla yra nukreipta į kitų ES šalių vartotojus, sutarčiai paprastai taikoma tos šalies, kurioje vartotojas gyvena, teisė. Net jei abu pasirinkote kitą įstatymą, šis pasirinkimas neatima iš užsienio vartotojo apsaugos, kurią suteikia privalomosios teisinės nuostatos, galiojančios jo gyvenamosios vietos valstybėje.

Pavyzdžiui, jeigu jūsų svetainė yra skirta vartotojams, gyvenantiems toje valstybėje narėje, kurioje taikomi konkretūs kalbos reikalavimai pagal Vartotojų teisių apsaugos direktyvos 6(7) straipsnį, jūs privalote pateikti vartotojui sutarties informaciją tą kalba, kurios reikalaujama atitinkamoje valstybėje narėje. Kitaip tariant, kaskart reklamuodami ir siūlydami prekes arba

⁹ Vadinamasis „Roma I“ reglamentas 593/2008.

paslaugas kitoje valstybėje narėje, turite vadovautis jos vartotojų teisių apsaugos standartais.

Kada laikoma, jog veikla nukreipta išimtinai į užsienio vartotojus?

Europos Sąjungos Teisingumo teismas yra pateikęs nemažai kriterijų, pagal kuriuos nustatoma, ar rinkodaros veikla yra „nukreipta“ į konkrečią valstybę narę. Tokie kriterijai apima kitos kalbos arba kitos valiutos nei ta, kuri paprastai naudojama jūsų įmonės buveinės šalyje, naudojimą, telefono numerių su tarptautiniu kodu paminėjimą, kitokio domeno nei tas, kuris naudojamas jūsų įmonės buveinės šalyje, panaudojimą¹⁰.

Vis dėlto tuo atveju, jeigu jūsų veikla nėra nukreipta į kitas ES šalis, o vartotojas iš kitos valstybės narės susisiekiama su jumis savo iniciatyva, taikomi jūsų šalies įstatymai.

Ką tai reiškia praktikoje?

Kokie teisės aktai taikomi tarpvalstybinės prekybos sutartims?

Iš pirmo žvilgsnio smulkiam prekiautojui gali atrodyti sudėtinga laikytis skirtingų valstybių teisės aktų. Šis faktas gali bauginti ir atbaidyti prekiautojus nuo prekių ir paslaugų siūlymo tarpvalstybiniu mastu. Vis dėlto praktikoje:

1. Kaip aprašyta *Consumer Law Ready* moduluose, ES teisės aktuose pateikta ne mažai suderintų nuostatų dėl vartotojų teisių apsaugos. Šios taisyklės taikomos visoje Europos Sąjungoje.

2. Net jeigu tarp valstybių narių egzistuoja tam tikri skirtumai, tai nereiškia, kad negalite sudarinėti sutarčių pagal savo šalies teisės aktus: kaip jau buvo minėta, galite sutarti su vartotoju dėl taikytinos teisės. Tokiu atveju reikės laikytis tik privalomųjų vartotojų teisių apsaugos reikalavimų, galiojančių vartotojo gyvenamosios vietos šalyje.
3. Praktikoje privalomieji vartotojų apsaugos teisės aktai, galiojantys kitoje valstybėje, tampa aktualūs tik tada, jeigu juose numatytos taisyklės suteikia didesnę apsaugos lygį nei tos, kurios galioja jūsų teisinėje sistemoje arba toje teisinėje sistemoje, dėl kurios susitarėte su vartotoju. Kaip pavyzdį galima paminėti atvejį, kai vartotojo šalies teisės aktuose numatytas teisinės garantijos laikotarpis yra ilgesnis nei numatytasis jūsų šalies įstatymuose.
4. Be to, pasinaudodami *ConsumerLawReady* mokymo moduliais, iš anksto žinosite, kokie papildomoji reikalavimai taikomi toje valstybėje narėje, į kurią norite nukreipti savo veiklą.
5. Taikytinos teisės klausimas dažnai aktualus tik tada, jeigu nesutariama su vartotoju. Daugumą nesusipratimų galima išspręsti draugišku būdu arba pasitelkiant vidaus skundų nagrinėjimo tvarką.

¹⁰ Norėdami sužinoti daugiau, žr. bendras bylas C 585/08 ir C 144/09 Peter Pammer ir Hotel Alpenhof GesmbH the Court

Koks teismas yra kompetentingas ginčo dėl tarpvalstybinės prekybos sutarties atveju?

Jeigu siūlydamas savo prekes arba paslaugas vartotojams, gyvenantiems kitose ES šalyse, susidūrėte su ginču dėl tarpvalstybinės prekybos sutarties, žinokite, kad vadovaujantis ES teisės aktais, tokį ginčą visada sprendžia šalies, kurioje gyvena vartotojas, teismas. Negalite pareikšti ieškinio vartotojui kitos šalies teisme. Jeigu nurodysite tokią nuostatą savo sutarties sąlygose, jums grės didelė bauda. Tuo tarpu vartotojas, priešingai, turi teisę pareikšti ieškinį ir jūsų šalies teisme. Norėdama palengvinti tarpvalstybinių ginčų sprendimą, Europos Sąjunga įdiegė ODR platformą, kuria padeda palaikyti ryšį tarp skirtingų valstybių narių AGS sistemų¹¹

Pavyzdys: esate prekiautojas iš Prancūzijos, Lilio, parduodate prekes Belgijos vartotojams. Tokiu atveju savo sutarties sąlygose negalite nurodyti, kad kilus ginčui, jis bus nagrinėjamas Lilio teisme.

¹¹ Žr. 5 modulį.

Priedai

1 PRIEDAS. Direktyvos dėl vartojimo prekių pardavimo ir susijusių garantijų tam tikrų aspektų perkėlimas į nacionalinę teisę.

Žalia spalva reiškia, kad valstybės narės taiko aukštesnius standartus nei numatyta direktyvoje 199/44/EB.

Pagrindinės 199/44/EB direktyvos nuostatos				
Valstybės narės	Teisinės garantijos laikotarpis (metai)	Vartotojo prievolė informuoti parduotuvę	Prievolės įrodyti perkėlimo laikotarpis	Teisių gynimo priemonių hierarchija
Austrija	2	Ne	6 mėnesiai	Taip
Belgija	2		6 mėnesiai	Taip
Bulgarija	2	Taip ¹³	6 mėnesiai	Taip
Kroatija	2	Taip	6 mėnesiai	Laisvas pasirinkimas
Kipras	2	Taip	6 mėnesiai	Taip
Čekija	2	Taip ¹⁴	6 mėnesiai	Taip
Danija	2	Taip	6 mėnesiai	Taip ¹⁵
Estija	2	Taip	6 mėnesiai	Taip ¹⁶
Prancūzija	2	Ne	2 metai	Taip
Vokietija	2	Ne	6 mėnesiai	Taip

¹² Prekiautojas ir vartotojas gali susitarti, kad vartotojas privalo informuoti prekyautoją apie tai, jog prekės neatitinka sutarties reikalavimų, per du mėnesius nuo momento, kai apie tai sužino.

http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a.pl?language=nl&caller=list&cn=2004090138&la=n&fromtab=wet&sql=dt=%27wet%27&tri=dd+as+rank&rech=1&numero=1

¹³ Žr. Vartotojų apsaugos įstatymo 126 straipsnį. Vis dėlto Europos Komisija nebuvo oficialiai informuota apie šios taisyklės egzistavimą.

¹⁴ Čekijos įstatyme nurodyta, kad „vartotojas, aptikęs defektą, turi nedelsdamas susisiekti su prekyautoju“. Act Ne. 89/2012 Coll., Naujasis Civilinis kodeksas („Nový občanský zákoník“ ir NCC).

¹⁵ Danijoje vartotojas gali reikalauti pinigų grąžinimo, jeigu defektas yra reikšmingas, tačiau ne tuo atveju, jeigu parduotuvė siūlo pataisyti arba pakeisti prekę (Prekių pardavimo įstatymo (Købelov) 78 straipsnis).

¹⁶ Estijoje taisyklės yra paremtos laisvu teisės gynimo priemonės pasirinkimu. Nepaisant to, parduotuvė turi galimybę išspręsti susidariusią situaciją, pasiūlydamas pataisyti arba pakeisti prekę.

Pagrindinės 199/44/EB direktyvos nuostatos				
Valstybės narės	Teisinės garantijos laikotarpis (metai)	Vartotojo prievolė informuoti pardavėją	Prievolės įrodyti perkėlimo laikotarpis	Teisių gynimo priemonių hierarchija
Graikija	2	Ne	6 mėnesiai	Laisvas pasirinkimas
Vengrija	2	Taip	6 mėnesiai	Taip
Airija	6*	Ne	6 mėnesiai	Taip + trumpalaikė teisė atsisakyti ¹⁷
Italija	2	Taip	6 mėnesiai	Taip
Latvija	2	Taip	6 mėnesiai	Taip ¹⁸
Lietuva	2	Taip ¹⁹	6 mėnesiai	Laisvas pasirinkimas
Liuksemburgas	2	Taip ²⁰	6 mėnesiai	Taip ²¹
Malta	2	Taip	6 mėnesiai	Taip
Lenkija	2	Ne	1 metai	Taip ²²
Portugalija	2	Taip	2 metai	Laisvas pasirinkimas
Rumunija	2	Taip	6 mėnesiai	Taip
Slovakija	2	Taip	6 mėnesiai	Taip
Slovėnija	2	Taip	6 mėnesiai	Laisvas pasirinkimas
Ispanija	2	Taip	6 mėnesiai	Taip
Švedija	3	Taip	6 mėnesiai	Taip

¹⁷ S.I. Nr. 11/2003 – Europos bendruomenių reglamentas 2003 (dėl prekių pardavimo ir susijusių garantijų tam tikrų aspektų) / <http://www.irishstatutebook.ie/eli/2003/si/11/made/en/print>

¹⁸ Nuo įstatymo pakeitimo 2015 m.

¹⁹ Vartotojas turi informuoti pardavėją per protingą laiko tarpą pagal Civilinio kodekso 6.327 straipsnį, VIII-1864 2000 m. liepos 18 d.

²⁰ Vartotojas privalo informuoti pardavėją apie prekės neatitikimą sutarties reikalavimams per „protingą laikotarpį“. Kadangi šis laikotarpis neapibrėžtas, iš esmės tai reiškia per dvejus metus po prekės pristatymo. Pagal L. 212-6 2 papunktį egzistuoja antras dvejų metų laikotarpis garantijos panaudojimui – jis įsigalioja nuo momento, kai vartotojas informuoja prekiautoją apie prekės neatitikimą.

²¹ Teisės gynimo priemonės turi būti įgyvendintos per vieną mėnesį. Priešingu atveju vartotojas gali pareikalauti pakeisti prekę ir atgauti pilną jos kainą arba pasilikti prekę ir atgauti dalį kainos. Jeigu vartotojas gali įrodyti, jog sutarties reikalavimų neatitinkanti arba defektų turinti prekė sukėlė papildomų išlaidų arba pavojų sveikatai, jis turi teisę į mažesnę prekės kainą.

²² Lenkijos taisyklės, priimtose 2014 m. gruodžio mėn., yra paremtos laisvu teisės gynimo priemonės pasirinkimu, tačiau pardavėjas turi galimybę išspręsti susidariusią situaciją, pasiūlydamas pataisyti arba pakeisti prekę.

Pagrindinės 199/44/EB direktyvos nuostatos				
Valstybės narės	Teisinės garantijos laikotarpis (metai)	Vartotojo prievolė informuoti pardavėją	Prievolės įrodyti perkėlimo laikotarpis	Teisių gynimo priemonių hierarchija
Nyderlandai	Nėra fiksuoto laikotarpio	Taip	6 mėnesiai	Taip
Jungtinė Karalystė	6 (5 Škotijoje)*	Ne	6 mėnesiai	Taip+ trumpalaikė teisė atsisakyti

**Pardavėjo atsakomybė šiose valstybėse narėse ribojama senaties terminu.*

2 PRIEDAS. Nacionalinių teisės aktų elementai, viršijantys minimalius direktyvos dėl vartojimo prekių pardavimo ir susijusių garantijų tam tikrų aspektų 1999/44/EB reikalavimus (žr. žalia spalva pažymėtus langelius).

Valstybės narės	Garantijos tipas ir teisinės garantijos laikotarpis (metai)	Teisinės garantijos sustabdymas taisymo/keitimo metu	Tikslus prekių pataisymo/pakeitimo terminas	Atsarginės dalys - prievolė tiekti atsarginės dalis	Atsarginės dalys – prievolė informuoti vartotojus
Austrija	Vienoda (2 metai)	Naujas laikotarpis	Protingas laiko tarpas	Ne	Ne (panaikinta) ²³
Belgija	Vienoda (2 metai)	Taip	Protingas laiko tarpas	Ne	Ne
Bulgarija	Vienoda (2 metai)	Taip	Per vieną mėnesį	Ne	Ne
Kroatija	Vienoda (2 metai)	Naujas laikotarpis	Protingas laiko tarpas	Ne	Ne
Kipras	Vienoda (2 metai)	Taip	Protingas laiko tarpas	Ne	Ne
Čekija	Vienoda (2 metai)	Ne	30 dienų	Ne	Ne
Danija	Vienoda (2 metai)	Naujas laikotarpis ²⁴	Protingas laiko tarpas	Ne	Ne
Estija	Vienoda (2 metai)	Naujas laikotarpis	Protingas laiko tarpas ²⁵	Ne	Ne
Suomija	Diferencijuota	Ne	Protingas laiko tarpas	Ne	Ne
Prancūzija	Vienoda (2 metai)	Ne	1 mėnuo	Taip	Taip
Vokietija	Vienoda (2 metai)	Ne	Protingas laiko tarpas	Ne	Ne
Graikija	Vienoda (2 metai)	Naujas laikotarpis	Protingas laiko tarpas	Taip	Ne
Vengrija	Vienoda (2 metai)	Naujas laikotarpis ²⁶	15 dienų	Ne	Ne
Airija	Ribotas laikotarpis (6 metai)	Taip	Protingas laiko tarpas	Ne	Ne

²³ Austrijoje pardavėjas turi informuoti pirkėją, kad atsarginių dalių nėra, kai tai yra svarbu (jeigu vartotojas gali panaudoti šią informaciją, pasirinkdamas kitą gaminį, turintį atsargines dalis).

²⁴ Dveji metai pakeitimui, treji metai pataisymui.

²⁵ Estijoje į vartotojų klausimus ar skundus reikia atsakyti per 15 dienų, tačiau teisės gynimo priemonės galiojimo termino nėra.

²⁶ Pataisymo atveju teisinė garantija sustabdoma, o pakeitimo atveju nustatomas naujas laikotarpis.

Valstybės narės	Garantijos tipas ir teisinės garantijos laikotarpis (metai)	Teisinės garantijos sustabdymas taisymo/keitimo metu	Tikslus prekių pataisymo/pakeitimo terminas	Atsarginės dalys - prievolė tiekti atsarginės dalis	Atsarginės dalys – prievolė informuoti vartotojus
Italija	Vienoda (2 metai)	Taip	Protingas laiko tarpas	Ne	Dalinai
Latvija	Vienoda (2 metai)	Taip	Protingas laiko tarpas ²⁷	Ne	Ne
Lietuva	Vienoda (2 metai)	Taip	Protingas laiko tarpas	Ne	Ne
Liuksemburgas	Vienoda (2 metai)	Taip	1 mėnuo	Ne	Ne
Malta	Vienoda (2 metai)	Taip	Protingas laiko tarpas	Taip	Ne
Lenkija	Vienoda (2 metai)	Naujas laikotarpis ²⁸	Protingas laiko tarpas	Ne	Ne
Portugalija	Vienoda (2 metai)	Naujas laikotarpis ²⁹	30 dienų	Taip	Ne
Rumunija	Vienoda (2 metai)	Taip	15 dienų	Taip (gamintojai)	Ne
Slovakija	Vienoda (2 metai)	Naujas laikotarpis ³⁰	30 dienų	Ne	Ne
Slovėnija	Vienoda (2 metai)	Naujas laikotarpis ³¹	8 dienų	Taip	Taip
Ispanija	Vienoda (2 metai)	Naujas laikotarpis ³²	Protingas laiko tarpas	Taip	Ne
Švedija	Vienoda (3 metai)	Ne	Protingas laiko tarpas	Taip (tam tikrais atvejais) ³³	Ne
Nyderlandai	Diferencijuota	Taip	Protingas laiko tarpas	Ne	Ne

²⁷ Protingu laiko tarpu laikomas 30 dienų terminas, todėl tikslus laikotarpis nenurodomas.

²⁸ Tik pakeitimui, ne pataisymui.

²⁹ Tik pakeitimui, ne pataisymui

³⁰ Tik pakeitimui, ne pataisymui.

³¹ Tik pakeitimui arba pagrindiniams prekės komponentams.

³² Pataisymo atveju teisinė garantija sustabdoma, o pakeitimo atveju nustatomas naujas laikotarpis.

³³ Jeigu atsarginių dalių arba eksploatacinių medžiagų trūkumas trukdo naudoti prekes, o vartotojas pirkimo metu galėjo pagrįstai manyti, kad produktas bus tinkamas naudoti, toks produktas laikomas turinčiu trūkumų pagal prekių faktinių defektų taisyklės, pateiktas Vartojimo prekių pardavimo įstatyme (1990:932).

Valstybės narės	Garantijos tipas ir teisinės garantijos laikotarpis (metai)	Teisinės garantijos sustabdymas taisymo/keitimo metu	Tikslus prekių pataisymo/pakeitimo terminas	Atsarginės dalys - prievolė tiekti atsarginės dalis	Atsarginės dalys – prievolė informuoti vartotojus
Jungtinė Karalystė	Ribotas laikotarpis (6 metai, 5 Škotijoje)	Ne	Protingas laiko tarpas	Ne	Ne

/PABAIGA

Consumer Law
→ **READY**

Consumer Law Training for European SMEs

consumerlawready.eu

