



ATSAKOMYBĖS RIBOJIMO PRANEŠIMAS:

Šiame leidinyje pateikiama autoriaus (-ų) informacija ir požiūriai nebūtinai atspindi oficialią Komisijos nuomonę. Komisija negarantuoja šiame leidinyje pateiktų duomenų tikslumo. Nei Komisija, nei bet kuris Komisijos vardu veikiantis asmuo negali būti laikomi atsakingais už jame pateiktos informacijos naudojimą.

Šis dokumentas nėra teisiškai privalomas ir nėra oficialus ES ar nacionalinės teisės aiškinimas, taip pat negali suteikti išsamių teisinių konsultacijų. Ji neketina pakeisti profesionalių teisinių konsultacijų konkrečiais klausimais.

Skaitytojai taip pat turėtų nepamiršti, kad ES ir nacionaliniai teisės aktai nuolat atnaujinami: bet kokia popierinė modulių versija turėtų būti tikrinama pagal galimus atnaujinimus interneto svetainėje www.consumerlawready.eu.

2022 M. RUGSĖJO MĖN.

Turinys

Įvadas.....	Error! Bookmark not defined.
Ar galiu nepaisyti vartotojų teisės reikalavimų arba juos apriboti?	8
Ar kiekvienas pirkėjas laikomas vartotoju?	8
Kaip elgtis, jei sandoriu siekiama dvigubo naudojimo tikslų?	9
Kas yra vartojimo sutartis?.....	10
Kas yra ikisutartinės informacijos reikalavimai?	11
Ar yra vartojimo sutarčių, kurioms netaikomi ikisutartinės informacijos reikalavimai, įtvirtinti Direktyvoje 2011/83 ES dėl vartotojų teisių?	11
Kokie ikisutartinės informacijos reikalavimai taikomi mano parduotuvėje su vartotojais sudarytoms sutartims (prekybai skirtoje vietoje sudaryta sutartis)?	Error! Bookmark not defined.
Papildomi ikisutartinės informacijos reikalavimai prekybai skirtoje vietoje sudarytoms sutartims pagal nacionalinę teisę.	14
Kokie informacijos reikalavimai taikomi nuotolinės prekybos sutartims ir ne prekybai skirtose patalpose sudarytoms sutartims?.....	15
Kaip pateikti ikisutartinę informaciją ir nuostatas, kurios bus įtrauktos į sutartį?	18
Kaip tai įgyvendinama praktikoje?	18
Kokia kalba turi būti pateikta ikisutartinė informacija ir nuostatos, kurios bus įtrauktos į sutartį?	19
Jei sutartis sudaroma ne prekybai skirtose patalpose, ar pakanka vartotojui pasakyti visą reikiamą informaciją žodžiu?	20
Ar ikisutartinę informaciją ir nuostatas, kurios bus įtrauktos į sutartį, turėčiau pateikti skirtingais būdais, priklausomai nuo mano vartotojų auditorijos?.....	20
Tarpvalstybinė prekyba: ką turėčiau žinoti, jei prekes ir paslaugas parduodu vartotojams iš kitų valstybių?	21
Specialūs reikalavimai, kurių turite laikytis, jei jūsų pirkėjai gyvena kitose šalyse	Error! Bookmark not defined.
Kada laikoma, kad komercinė veikla nukreipta į kitoje šalyje gyvenančius vartotojus?	21
Kaip tai įgyvendinama praktikoje?	21
Koks teismas kompetentingas spręsti ginčus, kilusius dėl tarpvalstybinių sutarčių?	22

Kokios man gali kilti pasekmės, jei nesilaikysiu ikisutartinės informacijos reikalavimų?22

1 priedas - VTD reguliavimo sprendimų taikymas valstybėse narėse Error! Bookmark not defined.

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

MVĮ

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

Vartotojas

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

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 Europos prekybos ir pramonės rūmų asociacija), konsorciume su BEUC (Europos vartotojų organizacija) ir „SMEunited“ (MVĮ balsas Europoje). Projektą palaiko Europos Komisija, 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 konkreči 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 modulyje aptariama, kokią ikisutartinę informaciją jūs, kaip pardavėjas, turite nurodyti savo pirkėjui prieš sudarydamas su juo sutartį, kad nepažeistumėte teisinių reikalavimų.

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

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](#)², jis prieinamas visomis oficialiosiomis ES kalbomis.

Vartotojų teisių direktyva iš dalies pakeista 2019 m. lapkričio 27 d. Direktyva [\(EU\) 2019/2161](#) dėl geresnio ES vartotojų apsaugos taisyklių vykdymo užtikrinimo ir modernizavimo. ES valstybės narės turi perkelti pakeitimus į savo nacionalinę teisinę sistemą iki 2021 m. lapkričio 28 d. ir taikyti naujas taisykles nuo 2022 m. gegužės 28 d. Pakeitimai, susiję su ikisutartine informacija, šiame modulyje pateikiami atskiruose langeliuose pavadinimu „Naujos taisyklės nuo 2022 m. gegužės 28 d.“ [Direktyvoje \(ES\) 2019/770](#) dėl tam tikrų skaitmeninio turinio ir skaitmeninių paslaugų teikimo sutarčių aspektų (Skaitmeninio turinio direktyva) nustatyta teisinė skaitmeninio turinio ir skaitmeninių paslaugų garantija³. Todėl prekiautojai turi informuoti savo vartotojus apie teisinę garantiją skaitmeniniam turiniui ar skaitmeninei paslaugai prieš sudarant sutartį. Į šiuos pakeitimus taip pat bus atkreiptas jūsų dėmesys šiame modulyje.

Be 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](#)⁴ ir [Jūsų Europa. Verslas](#)⁵ arba jūs galite susisiekti su vietos verslo organizacija.

Tikimės, kad šiame vadove pateikta informacija jums bus naudinga.

² Žr. https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-rights-directive_en

³ Žr. 3 modulį "Vartotojų teisės ir garantijos"

⁴ Žr. https://e-justice.europa.eu/content_consumer_law_database-591-en.do

⁵ Žr. <http://europa.eu/youreurope/business/>

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, geros garantijos taisyklės ir t. t.).

Jei ES specialaus sektoriaus teisės aktų taisyklė prieštarauja Vartotojų teisių direktyvos (VTD) taisyklei, pirmenybė teikiama konkrečių sektorių reguliuojanti nuostata.

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 specialiais reikalavimais. 🇪🇺 Kaip minėta pirmiau, [Vartotojų teisės duomenų bazė](#)⁶ ir portale [Jūsų Europa. Verslas](#)⁷ taip pat gali padėti jums rasti reikiamą informaciją.

Ar galiu nepaisyti vartotojų teisės reikalavimų arba juos apriboti?

Jei parduodate prekes ar paslaugas vartotojui nei jūs, nei kas nors kitas negali nepaisyti ar apriboti vartotojų teisės reikalavimų.

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 teisių pasekmių ir nebus privaloma vartotojui, bet ir tam tikromis aplinkybėmis gali būti pripažinta nesąžininga sutarties sąlyga⁸.

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 bet kuris fizinis asmuo, kuris perka iš jūsų produktą, kurio jis nenaudos profesiniams, tik asmeniniams tikslams.

Pavyzdys: Vartotojas gali būti asmuo, kuris perka spausdintuvą fizinėje parduotuvėje savo asmeniniams poreikiams arba kuris perka knygą iš prekiautojo internetu.



⁶ Vartotojų teisės duomenų bazės žiūrėkite https://e-justice.europa.eu/591/EN/consumer_law_database

⁷ Žiūrėti <http://europa.eu/youreurope/business/>

⁸ Žr. 4 modulyje pateiktą informaciją apie nesąžiningą komercinę veiklą ir nesąžiningas sutarties sąlygas.

Vartotoju laikomas tik fizinis asmuo. Juridiniai asmenys (bendrovės, asociacijos ir kt.) nėra vartotojai. Kai kuriose ES valstybėse narėse tokiems subjektams taikomas panašus apsaugos lygis, siekiant užtikrinti ir verslo ir tam tikrų asociacijų 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 asmuo lėkštes ir stalo įrankius perka savo restoranui, jis nelaikomas vartotoju, todėl vartotojų teisės reikalavimai šiuo atveju netaikomi, išskyrus Bendrosios gaminių saugos direktyvos 2001/95/EB nuostatas. 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 laišukai, 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 (kitą 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 sutartis, priešingai nei **prekybai skirtose vietose sudaromos sutartis**, 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 direktyvoje⁹ apibrėžti ikisutartinės informacijos reikalavimai. Todėl jei jūs planuojate siūlyti savo prekes ar paslaugas vartotojams kitose ES valstybėse, įsitikinkite, ar tiksliai, suprantamai ir išsamiai pateikėte

⁹ Žiūrėti 1 priedą.

ikisutartinę informaciją visomis reikiamomis kalbomis. Nuo 2022 m. gegužės 28 d. vartotojai savo teisėmis naudojami ir tada, kai jie nemoka pinigais už skaitmeninę paslaugą ir (arba) turinį, bet pateikia asmens duomenis (išskyrus atvejus, kai šie duomenys yra būtini skaitmeniniam turiniui pateikti, pvz., elektroninio pašto adresas, kuriuo skaitmeninis turinys turi būti pateiktas).

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. VTD 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.¹⁰

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 sutartys);
- 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 paketų¹¹;
- 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 išskyrus VTD 8 straipsnio 2 dalį dėl oficialių reikalavimų prekybai internetu, 19 straipsnį dėl mokesčių už naudojimąsi mokėjimo

¹⁰ Žr. 4 modulyje pateiktą informaciją apie nesąžiningą komercinę veiklą ir nesąžiningas sutarties sąlygas.


¹¹ Išskyrus VTD 6 straipsnio 7 dalį, 8 straipsnio 2 ir 6 dalis bei 19, 21 ir 22 straipsnius, kurie taip pat taikomi kelionių paketų sutartims.

priemonėmis ir 22 str. dėl papildomų mokėjimų (netikėtumo mokesčių draudimas)¹²;

- l) sutartims, sudarytoms naudojant prekybos automatus arba automatizuotose prekybos vietose;
- m) sutartims, sudarytoms su telekomunikacijų operatoriais naudojantis viešais mokamais telefonais dėl jų naudojimo arba sudarytoms dėl vienkartinio vartotojo pasinaudojimo telefonu, interneto ar fakso ryšiu;
- n) bet kokioms prekėms, parduodamoms vykdant sprendimą arba kitais teise numatytais atvejais.

Pareiga įtraukti ikisutartinę informaciją į sutartis numatyta ir kituose ES teisės bei nacionalinės teisės aktuose. Pavyzdžiui, atitinkami reikalavimai vartojimo kredito sutarčiai¹³

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. 

Kokie ikisutartinės informacijos reikalavimai taikomi mano parduotuvėje su vartotojais sudarytoms sutartims (prekybai skirtose vietose 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 jūsų siūlomų prekių ar paslaugų savybės:** visos detalės, kuriose pateikiamos pagrindinės parduodamo produkto savybės. Pavyzdžiui, dydis ir panašios savybės (pvz., tai, kad USB atmintintukas yra 64KB) ir gaminio medžiaga (sudėtis) (pvz., odinė striukė).

Svarbu, kad pateikta informacija būtų lengvai įskaitoma ir suprantama vidutiniam vartotojui, ji gali būti pateikta, pvz., popieriuje.

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 yra). Jei kainos negalima apskaičiuoti iš anksto, turite atskleisti vartotojui, kaip bus apskaičiuojama kaina, arba 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.

¹² Nuo 2022 m. gegužės 28 d. VTD 21 straipsnis (bazinis telefono ryšio tarifas už paslaugas po pardavimo) taip pat bus taikomas transporto sutartims.

¹³ Ikisutartinės informacijos reikalavimai nustatyti Vartojimo kredito direktyvoje (2008/48/EB)

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 Prekių pardavimo direktyva 2019/771, 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 savanoriškai suteikia pardavėjas arba gamintojas.

Pavyzdys: Siūloma 5 metų komercinė garantija lygintuvui apima ir nepanaikina privalomos 2 metų teisinės garantijos, tačiau tokiu atveju pardavėjas papildomai įsipareigoja, kad jei prekė bus nekokybiška, vartotojas galės ilgiau reikalauti pašalinti trūkumus. Bet kokių atveju pardavėjas privalo užtikrinti, kad informacija apie teisinę garantiją ir jos sąlygos būtų gerai matomos.

Jei vartotojui siūlote garantinį aptarnavimą, turite jam pranešti kaip jis galės šia galimybe pasinaudoti ¹⁴. 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.

Naujos skaitmeninio turinio direktyvos taisyklės



Naujoji Skaitmeninio turinio direktyva ¹⁵ numato skaitmeninio turinio ir skaitmeninių paslaugų teisinę garantiją (žr. 3 modulį "Vartotojų teisės ir garantijos").

Todėl prekiautojai turi informuoti savo vartotojus apie teisinę skaitmeninio turinio ar skaitmeninės paslaugos atitikties garantiją prieš sudarant sutartį.

6. Sutarties **trukmė**

Jei jūsų sutartyje numatyta, kad vartotojas turi būti saistomas minimalų laikotarpį, privalote iš anksto informuoti vartotoją apie tokio laikotarpio trukmę.

Pavyzdys: turite informuoti vartotojus apie minimalų mėnesių skaičių, kurį jie turi palaikyti ryšį su jūsų sporto klubu, kad galėtų pasinaudoti siūloma kaina už metines prenumeratas.

Arba

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 paaiškinti vartotojui skaitmeninio turinio veikimą praktikoje. Ypač jei taikomi ar netaikomi tam tikri techniniai ribojimai.

¹⁴ Daugiau informacijos ieškokite 3 modulyje, kur pateikiama informacija apie prekių pardavimą bei priemones, kurias turi užtikrinti pardavėjas, jei vartotojo įsigyta prekė buvo nekokybiška.

¹⁵ [Direktyva \(ES\) 2019/770](#) dėl tam tikrų skaitmeninio turinio ir skaitmeninių paslaugų teikimo sutarčių aspektų.

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

8. 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.

Naujos taisyklės nuo 2022 m. gegužės 28 d.

Jei parduodate prekes su skaitmeniniais elementais, skaitmeniniu turiniu ar paslaugomis, turėsite informuoti vartotoją apie jų **funktionalumą, suderinamumą ir sąveiką** su aparatine ir programine įranga.

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.¹⁶

Papildomi ikisutartinės informacijos reikalavimai prekybai skirtose vietose sudarytoms sutartims pagal nacionalinę teisę.



Atkreipkite dėmesį, kad kai kurios valstybės narės į pirmiau pateiktą sąrašą įtraukė papildomų reikalavimų¹⁷. Be to, atskiros valstybės netaiko informacijos reikalavimų sutartims dėl kasdieninių sandorių, kurios įvykdomos iškart po sutarties sudarymo¹⁸.

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.

Lietuva pasinaudojo galimybe įtvirtinti tam tikrus kalbos reikalavimus: CK 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

¹⁶ Taip pat galite susipažinti su valstybių narių pateiktais pranešimais apie reguliavimo sprendimus, priimtus pagal Vartotojų direktyvos 2011/83/EB 29 str. Žr https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-rights-directive/regulatory-choices-under-article-29-crd_en

¹⁷ Pagal VTD 5 straipsnio 4 dalį.

¹⁸ Pagal VTD 5 straipsnio 3 dalį.

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 sąrašė pateikti visi informacijos, kurią turite nurodyti savo pirkėjams, reikalavimai 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 atsisakyti sutarties per 14 dienų¹⁹. Toliau pateikiame būtinos **informacijos, kurią reikia pateikti papildomai prie anksčiau aptartų prekybai skirtoje vietoje sudarytoms sutartims reikalavimų**, sąrašą:

1. Jei 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 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.
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. 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 klientui, kad jis turės sumokėti užstatą už internetu užsakytą viešbutį, taip pat informuokite apie užstato grąžinimo sąlygas.

¹⁹ Daugiau informacijos apie vartotojo teisę atsisakyti nuotoliniu būdu arba ne prekybai skirtose patalpose sudarytos sutarties pateikta 2 modulyje.

6. 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 ²⁰.
7. Galiausiai, turite informuoti klientą, jei konkrečiai sutarties rūšiai netaikoma arba ribotai taikoma teisė atsisakyti sutarties, taip pat pranešti aplinkybes, kuriomis jis praranda teisę atsisakyti sutarties ²¹. Jei klientas turi teisę atsisakyti sutarties, jūs privalote nurodyti tokią informaciją:
- a) naudojimosi šia teise sąlygas, laiko terminą ir tvarką, taip pat pavyzdinę sutarties atsisakymo formą, pateiktą VTD ²²;
 - b) 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 mokesčių arba pagrįstą didžiausiu rinkoje taikomu tokių paslaugų įkainiu ²³; ir
 - c) tai, kad jeigu vartotojas pasinaudoja teise atsisakyti sutarties pateikęs VTD nurodytą prašymą, tačiau paslaugos jam jau buvo pradėtos teikti, jis turi sumokėti prekyautojui 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 trečdalį mėnesio abonentinio mokesčio kainos bei padengti iki sutarties nutraukimo suteiktų paslaugų sumą.

Naujos taisyklės nuo 2022 m. gegužės 28 d.

Pagal naująsias taisykles valstybės narės gali priimti taisykles, pagal kurias 14 dienų sutarties atsisakymo laikotarpis pratęsiamas iki 30 dienų dviejų rūšių ne prekybai skirtose patalpose sudarytoms sutartims:

- kai sutartis sudaromos nepageidaujamo prekyautojo lankymosi vartotojo namuose metu;
- prekyautojo organizuojamose komercinėse ekskursijose, siekiant reklamuoti ar parduoti vartotojams produktus.

Šia galimybe siekiama suteikti vartotojams papildomą apsaugą, susijusią su konkrečia pardavimo praktika ir (arba) kanalais.

Kaip prekyautojas, prieš sudarant sutartį turėsite informuoti vartotojus apie sutarties atsisakymo laikotarpio trukmę. Todėl nepamirškite patikrinti, ar valstybė (-ės) narė (-ės), kurioje (-iose) vykdate veiklą, pasirinko šį reguliavimo būdą, kad teisingai informuotumėte vartotojus apie jų sutarties atsisakymo laikotarpio trukmę.

Svarbu žinoti, kad tam tikrais atvejais užtenka pateikti mažiau informacijos.

(http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/index_en.htm) for more details.

²² Daugiau informacijos ieškokite 2 Modulyje.

²³ Daugiau informacijos rasite [Rekomendaciniame Europos Komisijos dokumente](#), 6.2 skyriuje.

²⁰ Daugiau informacijos pateikta 5 modulyje.

²¹ 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

Nuotolinės ryšio priemonės ne visuomet turi techninių galimybių perduoti didelį informacijos kiekį. Tuomet prieš sudarant sutartį reikia nurodyti tik svarbiausius duomenis:

1. jūsų tapatybę;
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 formulė, kad pateikęs užsakymą atsiranda mokėjimo prekiautojui pareiga.

Specialios taisyklės ne prekybai skirtose patalpose sudarytoms sutartims

Atkreipkite dėmesį, kad ne prekybai skirtose patalpose sudarytų sutarčių atveju vartotojams turite pateikti pasirašytos sutarties kopiją. Ikisutartinę informaciją ir sutarties kopiją turite pateikti popieriuje arba, jei vartotojas sutinka, kitoje patvariojoje laikmenoje.

Taip pat yra keletas supaprastinimų, susijusių su tam tikros rūšies **ne prekybai skirtose patalpose sudarytomis sutartimis**:

- kai vartotojas pateikė prekiautojui aiškų prašymą dėl remonto ar priežiūros paslaugų, ir
- prekiautojas ir vartotojas nedelsdami vykdo savo sutartinius įsipareigojimus (paprastai remonto paslaugos ir mokėjimas) ir
- vartotojo mokėjimas neviršija 200 EUR.

Tokiais atvejais vartotoją turite informuoti popierine forma arba, jei jis sutinka, kita patvariąja laikmena apie:

- jūsų tapatybę, jūsų adresą (įsisteigimo vietą), telefono numerį ir el. paštą;
- bendrą prekių ar paslaugų kainą, į kurią įskaičiuoti mokesčiai, arba, jeigu dėl prekių arba paslaugų pobūdžio ši kaina yra tokia, kad pagrįstai negali būti apskaičiuota iš anksto, metodas, pagal kurį ši kaina apskaičiuojama. Jei vartotojas sutinka, jums nereikia popieriaus ar kitos patvariosios laikmenos toliau nurodytai informacijai;
- informacija kaip pasinaudoti sutarties atsisakymo teise.

Atkreipkite dėmesį, kad supaprastintų informacijos reikalavimų nuostatos netaikomos iš karto sudarytoms ne prekybai skirtose patalpose remonto ir techninės priežiūros paslaugų sutartims šiose šalyse: Airijoje, Lietuvoje, Nyderlanduose, Portugalijoje, Slovėnijoje, Slovakijoje ir Ispanijoje.

Naujos taisyklės nuo 2022 m. gegužės 28 d.

a) Papildomi konkretūs informacijos reikalavimai, taikomi elektroninėse prekyvietėse sudarytoms sutartims²⁴.

Prieš vartotojui elektroninėje prekyvietėje įsipareigojant pagal nuotolinės prekybos sutartį ar atitinkamą pasiūlymą, elektroninės prekyvietės teikėjas, atsižvelgdamas į naudojamas nuotolinio ryšio priemones **aiškiai ir suprantamai, pateikia vartotojui šią informaciją:**

(1) specialioje elektroninės sąsajos dalyje, kuri yra tiesiogiai ir lengvai prieinama iš puslapio, kuriame pateikti pasiūlymai:

- bendrąją informaciją dėl pagrindinių parametrų, pagal kuriuos nustatomas vartotojams pateiktų pasiūlymų reitingas, pagal paieškos užklausą ir;

- tų parametrų santykinis reikšmingumas, palyginti su kitais parametrais.

(2) tai, ar prekes, paslaugas arba skaitmeninį turinį siūlanti trečioji šalis yra prekiautojas, remiantis tos trečiosios šalies elektroninės prekyvietės teikėjui pateikta deklaracija.

(3) kai prekes, paslaugas arba skaitmeninį turinį siūlanti trečioji šalis nėra prekiautojas, tai, kad Sąjungos vartotojų apsaugos teisėje numatytos vartotojų teisės netaikomos sutarčiai.

(4) kai taikoma, kaip su sutartimi susijusius įsipareigojimus dalijasi prekes, paslaugas arba skaitmeninį turinį siūlanti trečioji šalis ir elektroninės prekyvietės teikėjas.

b) papildomi ikisutartinės informacijos reikalavimai nuotolinės prekybos ir ne prekybai skirtose patalpose sudaromoms sutartims

- Atminkite, kad privalote informuoti vartotojus apie savo telefono numerį ir savo el. pašto adresą. Galite teikti kitas rašytines ryšio priemones internete, kurios leidžia išlaikyti susirašinėjimo su jumis turinį ir datą / laiką. Be to, galite naudoti ir kitus komunikacijos kanalus, kad pasiektumėte savo klientus, pvz., pokalbius (chats) ir pan.

- Kai taikoma, kaip prekiautojas, turėsite informuoti vartotojus tais atvejais, kai jiems nurodyta kaina yra individualizuota taikant automatizuotą sprendimų priėmimą. Praktiškai tai reiškia, kad prireikus turite iš anksto informuoti savo vartotojus, kad jūsų pateikta kaina buvo nustatyta naudojant automatinę sprendimų priėmimo sistemą, renkančią vartotojų duomenis ²⁵.

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

²⁴ Atnaujintoje Vartotojų teisių direktyvoje pateiktas elektroninės prekyvietės apibrėžimas: „Elektroninė prekyvietė – paslauga, naudojanti programinę įrangą, įskaitant interneto svetainę, svetainės dalį ar taikomąją programą, kurią naudoja prekiautojas arba kuri yra naudojama jo vardu, leidžiančią vartotojams sudaryti nuotolinės prekybos sutartis su kitais prekiautojais ar vartotojais“.

²⁵ Šis įpareigojimas teikti informaciją nedaro poveikio Reglamentui (ES) 2016/679 "BDAR", kuriame visų pirma numatyta, kad asmens teisei netaikomas automatizuotas individualus sprendimų priėmimas, įskaitant profiliavimą .

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.

Paprastas sprendimas

Jei abejojate, ar jūsų pateikta informacija pakankamai aiški, paprašykite artimų žmonių (šeimos narių, draugų ar kolegų), kad jie perskaitytų tekstą ir sąžiningai pasakytų, ar jis aiškus, įskaitomas ir lengvai suprantamas.

Netinkamas	Tinkamas
„Taikoma dvejų metų garantija“ ²⁶	“Mūsų adresas Atėnų kelias 21, 1000 Limasolis, Kipras”
„Kilus bet kokiam ginčui, bus taikoma Prancūzijos teisė“ ²⁷	„Jūs turite 14 (keturiolika) dienų nuo tos dienos, kai gaunate prekę pasinaudoti savo teise atsisakyti sutarties”
youmayaddressthecomplainttocomplaints@mail.es	“Visiems įsigytiems produktams suteikiama dvejų metų teisinė garantija, kurios metu galėsite pasinaudoti atitinkamomis priemonėmis, jei prekę neatitiks sutarties sąlygų”
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

²⁶ Reikėtų aiškiai pasakyti, kad kalbama apie teisinę garantiją.

²⁷ Taip pateiktas, šis teiginys ne visada teisingas, ypač tarpvalstybinėje prekyboje. Iš esmės, jei komercinė veikla nukreipta į kitoje šalyje gyvenančius vartotojus, taikoma vartotojų gyvenamosios

vietos teisė. Tačiau pagal sutartį šalys galėtų nuspręsti taikyti kitokią teisę. Šiuo atveju toks teisės pasirinkimas negali atimti iš užsienio vartotojo apsaugos, kurią suteikia privalomos jo gyvenamosios vietos šalies nuostatos..

galimybė. 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.

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

Jeigu 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.



Jeigu jūs nurodysite informaciją ne taip, kaip reikalauja teisės normos, bus laikoma, kad jūs visiškai nepateikėte informacijos ²⁸.

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.

Jeigu 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 simbolius bei priemones, kurie nesudarytų kliūčių suprasti informaciją.

²⁸ Daugiau informacijos rasite skyriuje „Kokios man gali kilti pasekmės, jei nesilaikysiu ikisutartinės informacijos reikalavimų?“.

Nepakankamas profesinis rūpestingumas, dirbant su tokiomis specialiomis vartotojų grupėmis, gali būti pripažintas nesąžininga komercine veikla.²⁹

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 teisę³⁰, 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.

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

²⁹ Daugiau informacijos rasite 4 modulyje, kur pateikta informacija apie nesąžiningą komercinę veiklą bei nesąžiningas sutarčių sąlygas.

Europos Sąjungos Teisingumo teismas įtvirtino nemažai neišsamių kriterijų, padedančių nustatyti, ar jūsų komercinė ir profesinė 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.³¹

Jei jūsų 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 prekiautojams 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.
2. Net jei tam tikri reikalavimai valstybių narių teisėje neįdomiai skiriasi (kai tai numatyta VTD), tai nereiškia, kad sutartis su vartotojais jūs galite sudaryti pagal savo taisykles. Kaip jau aptarta

³⁰ Reglamentas 593/2008, vadinamasis „Roma I“.

³¹ Daugiau informacijos žr. ESTT sujungtos bylos C 585/08 ir C 144/09 Peter Pammer ir viešbutis Alpenhof GesmbH

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 ³². Jei norite sužinoti, kaip konkrečios valstybės perkėlė Vartotojų teisės direktyvos nuostatas į savo nacionalinę teisę, pasinaudokite nauja Europos

Komisijos [Vartotojų teisės duomenų baze](#)³³. 

³² Valstybių narių pranešimai: https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-rights-directive/regulatory-choices-under-article-29-crd_en;
Santrauka: http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/overview_regulatory_choices.pdf

Koks teismas kompetentingas spręsti ginčus, kilusius dėl tarpvalstybinių sutarčių?

Jeigu savo pasiūlymais nukreipte 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) sistemas³⁴.

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

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

³³ Žr. Vartotojų teisės duomenų bazę: https://e-justice.europa.eu/591/EN/consumer_law_database

³⁴ Žiūrėti šio vadovo 5 modulį.

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.


Gali būti naudinga sužinoti, kokias teisių gynimo priemones taiko nacionaliniai teismai, ypač kai veikiate rinkoje (-ose) už savo šalies ribų.

Naujos taisyklės nuo 2022 m. gegužės 28 d.

Veiksmingesnės sankcijos už tarpvalstybinius pažeidimus

Atnaujinta VTD nacionalinėms vartotojų apsaugos institucijoms suteiks didesnę galimybę kovoti su pažeidimais, darančiais poveikį daugeliui vartotojų visoje ES. Šiuo metu, kai prekiautojas pažeidžia vartotojų apsaugos taisykles, baudos įvairiose šalyse labai skiriasi ir dažnai yra labai mažos, net ir už labai sunkius pažeidimus. Naujsiosios taisyklės reikalauja, kad ES šalys numatytų veiksmingas, proporcingas ir atgrasomas sankcijas, taikomas prekiautojams už nacionalinės teisės nuostatų, kuriomis tos direktyvos perkeliamos į nacionalinę teisę, pažeidimus.

Tokiais atvejais, taip pat reikalaujama, kad ES šalys užtikrintų baudos maksimalų dydį, siekiantį bent 4 % prekiautojo metinės apyvartos, arba 2 mln. EUR, jei prekiautojo apyvarta nežinoma, kai šalys bendradarbiaudamos nustato didelius tarptautinius

pažeidimus, darančius neigiamą poveikį vartotojams keliose ES šalyse. 

Taip pat atkreipkite dėmesį, kad nuo 2023 m. birželio 25 d. vartotojai galės įgyvendinti KPD apibrėžtas teises ir kolektyviniuose procesuose pagal naujas taisykles, nustatytas Direktyvoje (ES) 2020/1828³⁵ dėl atstovaujamojo ieškinio dėl kolektyvinių vartotojų interesų apsaugos³⁶.

³⁵ 2020 m. lapkričio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2020/1828 dėl atstovaujamojo ieškinio siekiant apsaugoti kolektyvinius vartotojų interesus, kuria panaikinama Direktyva 2009/22/EB

³⁶ Žiūrėti 5 modulį.

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.³⁷

Nuo 2022 m. gegužės 28 d. pagal atnaujintą Vartotojų teisių direktyvą valstybėms narėms nustatytos šios naujos reguliavimo galimybės.

- 6 straipsnis (a) – įtrauktas naujas straipsnis dėl **konkrečių informacijos pateikimo reikalavimų** sutartims, sudarytoms elektroninėse prekyvietėse.
- 9 straipsnis (1a) – valstybės narės gali priimti taisykles, pagal kurias 14 dienų sutarties atsisakymo laikotarpis pratęsiamas iki 30 dienų tais atvejais, kai sutartys sudaromos nepageidaujamo prekiautojo lankymosi vartotojo namuose metu arba prekiautojo organizuojamose komercinėse ekskursijose, siekiant reklamuoti ar parduoti vartotojams produktus, atveju.
- 16 straipsnis (2) – nukrypti nuo kelių teisės atsisakyti sutarties išimčių, kai tais atvejais, kai sutartys sudaromos nepageidaujamo prekiautojo lankymosi vartotojo namuose metu arba prekiautojo organizuojamose komercinėse ekskursijose.
- 16 straipsnis (3) – Paslaugų sutarčių, dėl kurių vartotojui atsiranda pareiga mokėti, atveju, kai vartotojas pateikė prekiautojui konkretų prašymą dėl apsilankymo, kad jis atliktų remonto darbus, valstybės narės gali numatyti, kad vartotojas netenka teisės atsisakyti paslaugų sutarties po to, kai buvo suteikta visa paslauga, su sąlyga, kad sutartis pradėta vykdyti vartotojui aiškiai iš anksto sutikus.

³⁷ VTD taikymo tyrimas - 2011/83/ES - Galutinė ataskaita, 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	Įtvirtinta tokia galimybė, tačiau praktikoje nenaudojama ³⁸	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 profesionalūs pardavėjas skambina vartotoju	Netaikoma
Suomija (FI)	Taip ³⁹	Netaikoma	Netaikoma	Netaikoma	Netaikoma	Netaikoma

³⁸ The unofficial translation notes that Belgium has made use of this option, but it is the King who has the possibility of introducing a lighter arrangement for providing information. Similarly, under Art 8, it is the King who has the possibility of designating sectors to which the requirement will apply. It is uncertain whether it has been used.

³⁹ According to a consultation this is €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 ⁴⁰	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 ⁴¹	Netaikoma	Taip	Taip, laikotarpiu, kai galima atsisakyti sutarties
Vengrija (HU)	Netaikoma	Netaikoma	Taip ⁴²	Netaikoma	Netaikoma	Netaikoma
Airija (IE)	Taip, iki 50 EUR	Netaikoma	Netaikoma	Yes	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

⁴⁰ Section 5, Article L221-16 of the French consumer code stipulates that it is illegal to conclude contract through an unknown telephone number (blocked number) - Article L221-17.

⁴¹ Greece have transposed the text of Art 6(8) of the Directive (almost word-by-word) in the form of Article 3(7) of their Law 2251/1994 (as amended), but they have not introduced any concrete additional information requirements. Interviews have confirmed that no real action has been taken in this area.

⁴² It has laid down additional requirements on the provision of information on warranties and guarantees, right to conciliation and information on electronic correspondence. The unofficial translation is available at: 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)
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
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 vartotoju	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 10 EUR	Taip	Netaikoma	Netaikoma	Taip	Netaikoma Taip – kol pasibaigia terminas, per kurį galima atsisakyti sutarties
Slovakija (SK)	Netaikoma	Netaikoma	Netaikoma	Taip	Taip	Netaikoma
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 ⁴³	Netaikoma	Netaikoma	Netaikoma	Netaikoma	Netaikoma

⁴³ Suma yra 400SEK.



Consumer Law Training for European SMEs

