



▶ **2 modulis**
Teisė atsisakyti sutarties

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.....	5
.....	7
Kada vartotojas turi teisę atsisakyti sutarties?	8
Kas yra nuotolinės prekybos sutartis?	8
Kas yra ne prekybai skirtose patalpose sudaryta sutartis?	8
Kokias specialiąsias teises turi vartotojas, sudaręs tokias sutartis?	10
Ar taikomos teisės atsisakyti sutarties išimtys?	10
Ar turėčiau informuoti vartotoją apie jo teisę atsisakyti sutarties?	12
Pavyzdinė sutarties atsisakymo forma	13
Kaip skaičiuojamas laikotarpis, per kurį galima atsisakyti sutarties?	13
Ar galima netaikyti sutarties atsisakymo teisės?	14
Kokios gali kilti pasekmės, jei neinformuosiu vartotojo apie jo teisę atsisakyti sutarties?.....	14
Kokiu būdu vartotojas gali atsisakyti sutarties?	15
Ar gali vartotojas atsisakyti sutarties, jei jis naudojo prekę?.....	15
Kas turi įrodyti, kad prekės vertė sumažėjo?	15
Kokios sankcijos gresia pardavėjui, kuris neužtikrina vartotojo teisės atsisakyti sutarties?.....	17
Kaip vyksta tarpvalstybiniai sandoriai?	18
Specialūs reikalavimai sandoriams, kuriuos sudarote su pirkėjais iš kitų valstybių	19
Kada laikoma, kad komercinė veikla nukreipta į kitoje šalyje gyvenančius vartotojus?	19
Kaip tai įgyvendinama praktikoje?	19
Koks teismas kompetentingas spręsti ginčus, kilusius dėl tarpvalstybinių sutarčių?	20
Kontrolinis klausimų sąrašas prekiautojui	21

„Man patinka pirkti drabužius internetu ir džiaugiuosi, kad galiu juos grąžinti atgal per 14 dienų, jei jie man netinka“

Vartotojas

„Ar mums tai patinka, ar ne, turime gerbti 14 dienų teisę atsisakyti sutarties. Tai įstatymas!“

Prekiautojas

„Turiu 14 dienų įdėmiai apžiūrėti produktą, kurį nusipirkau internetu; tai daugiau nei pakankamai apsispręsti ir priimti gerą sprendimą. Grąžinti produktą yra labai paprasta.“

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 konkreiti 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

2 vadovo modulyje kalbama apie vartotojo teisę atsisakyti nuotoliniu būdu ir ne prekybos patalpose sudarytos sutarties. Taip pat paaiškinama, kas yra teisė atsisakyti sutarties, kaip ji įgyvendinama ES valstybėse narėse, patariama kaip elgtis, kad nepažeistumėte teisinių reikalavimų.

Šiame Modulyje aptariama teisė atsisakyti sutarties įtvirtinta Direktyvoje 2011/83/ES dėl vartotojų teisių (toliau vadinama Vartotojų teisių direktyva, VTD). Remiantis VTD nuostatomis, vartotojas turi teisę atsisakyti nuotoliniu būdu ir ne prekybos patalpose sudarytos sutarties. Išsamesnės informacijos apie Vartotojų teisių direktyvą rasite 1 modulyje bei [Rekomendaciniame Europos Komisijos dokumente](#) jis prieinamas visomis oficialiosiomis ES kalbomis².

Vartotojų teisių direktyva iš dalies pakeista 2019 m. lapkričio 27 d. Direktyva (ES) 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. Šis modulis taip pat apima pagrindinius Vartotojų teisių direktyvos pakeitimus, susijusius su teise atsisakyti sutarties, kurie gali turėti įtakos jums. Pakeitimai šiame modulyje pateikiami atskiruose langeliuose pavadinimu „Naujos taisyklės nuo 2022 m. gegužės 28 d.“

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). Jei konkretiems sektoriams taikomos taisyklės ir bendrosios taisyklės prieštarauja viena kitoms, taikomos konkretiems sektoriams taikomos taisyklės. Daugiau informacijos rasite [Vartotojų teisės duomenų bazėje](#)³ ir [Jūsų Europa. Verslas](#)⁴ 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. https://e-justice.europa.eu/content_consumer_law_database-591-en.do

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

2 modulis

Kas yra teisė atsisakyti sutarties?

Teisė atsisakyti sutarties leidžia vartotojui, nenurodant priežasties, atsisakyti sutarties per 14 dienų nuo prekių gavimo dienos arba nuo sutarties dėl paslaugų arba skaitmeninio turinio kuris nėra tiekiamas materialioje laikmenoje, sudarymo dienos.

Vartojimo sutartis yra bet kokia sutartis, kurią prekiautojas sudaro su vartotoju, nepriklausomai nuo sutarties objekto (tai gali būti prekės, paslaugos ir/ar skaitmeninis turinys).

Pavyzdžiui, su vartotoju internetu sudaryta sutartis dėl knygos pardavimo⁵.

Kada vartotojas turi teisę atsisakyti sutarties?

Vartotojų teisių direktyvoje (VTD) įtvirtinta nuostata, kad vartotojas **turi teisę atsisakyti nuotolinės prekybos ir ne prekybai skirtose patalpose sudarytos sutarties**. Tokia teisė numatyta būtent šių dviejų rūšių sutartims, nes laikoma, kad tokiais atvejais vartotojas, kaip silpnesnioji sutarties šalis, gali nukentėti labiau, nei sudarius sutartį kitais būdais. Pavyzdžiui, sudaręs nuotolinės prekybos sutartį vartotojas neturi galimybės fiziškai įvertinti prekės ir jos privalumų, o jei sutartis sudaroma ne prekybai skirtose patalpose, vartotojas gali patirti spaudimą įsigyti tam tikrą prekę ar paslaugą ir vėliau gailėtis dėl tokio sprendimo, kuris realiai neatitinka jo poreikių

Teisė atsisakyti sutarties taikoma nepriklausomai nuo sutarties objekto (tai gali būti prekės, paslaugos ar skaitmeninio turinio produktai, kurie nėra tiekiami materialioje laikmenoje).

Kas yra nuotolinės prekybos sutartis?

Nuotolinės prekybos sutartis – tai prekiautojo ir vartotojo sutartis, sudaryta prekiautojui ir vartotojui fiziškai nebūnant toje pačioje vietoje. Vietoj to, jie naudoja vieną ar daugiau nuotolinio ryšio priemonių iki sutarties sudarymo ir jos sudarymo metu. Nuotolinių sutarčių pavyzdžiai: sutartys, sudarytos elektroniniu paštu, internetu, telefonu arba faksu

Nuotolinėms 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. Pavyzdžiui, jei vartotojas parduotuvėje apžiūri keletą rankinių, o grįžęs namo užsisako rankinę telefonu, bus laikoma, kad sutartis sudaryta nuotoliniu būdu.

Ir priešingai – jei sutartis buvo suderinta prekiautojo patalpose, tačiau pasirašyta nuotolinio ryšio priemonėmis, ji nebus laikoma nuotolinės prekybos sutartimi, kaip ir sutartis, inicijuota elektroninėmis ryšio priemonėmis (pavyzdžiui, elektroniniu paštu arba telefonu buvo susitarta dėl susitikimo arba rezervacijos), tačiau pati sutartis sudaryta pardavėjo verslo patalpose. Taip pat nuotolinėms sutartimis nepriskiriamos vartotojo nuotolinio ryšio priemonėmis užsakytos rezervacijos (pavyzdžiui, staliuko rezervavimas restorane).

Kas yra ne prekybai skirtose patalpose sudaryta sutartis?

Ne prekybai skirtose patalpose sudaryta sutartis – tai sutartis, sudaroma fiziškai kartu dalyvaujant pardavėjui ir vartotojui, tačiau tokioje vietoje, kuri neskirta prekybai. Svarbu prisiminti, kad prekybai skirta vieta gali būti skirtingų formų – pavyzdžiui, parduotuvė

⁵ Žr. 1 modulį dėl ikisutartinės informacijos reikalavimų.

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 sutartys su vartotojais sudaromos jų namuose arba darbo vietose, taip pat per prekiautojo organizuotą ekskursiją ar pristatymą.

Žemiau rasite nuotolinės prekybos ir ne prekybai skirtose patalpose sudarytų sutarčių pavyzdžius, kai vartotojas turi teisę atsisakyti sutarties (išskyrus atvejus, kai taikoma išimtis).

1. Vartotoja nusipirko suknelę internetu



2. Vartotojas užsisakė knygą paštu



3. Vartotojas savo namuose įsigijo vakuuminį siurbį



4. Vartotoja užsisakė sporto salės abonementą savo darbo vietoje



5. Vartotojas nusipirko pagalbę ir antklodę prekybininko surengtame pristatyme (pavyzdžiui, restorane)



Kokias specialiąsias teises turi vartotojas, sudaręs tokias sutartis?

Nesvarbu, ar sutartis sudaryta nuotoliniu būdu, ar ne prekybai skirtose patalpose, vartotojas gali per **keturiolika kalendorinių dienų** nuspręsti, ar nori pasilikti su prekiautoju sudarytą sutartį.

Per šį laikotarpį vartotojas gali laisvai atsisakyti sutarties. Jis ar ji neprivalo pateikti priežasties ar pasiteisinimo dėl savo sprendimo. Be to, vartotojas neturi mokėti jokių su tokio grąžinimu susijusių mokesčių, išskyrus prekės grąžinimo išlaidas. Svarbu prisiminti, kad vartotojas taip pat atsako už prekių vertę, sumažėjusią dėl veiksmų su prekėmis, nebūtinų nustatyti, koks yra prekės pobūdis, savybės ir kaip ji veikia – tai bus aptarta toliau.

Teisė atsisakyti sutarties ES yra visiškai suderinta. Tai reiškia, kad visose valstybėse narėse taikomos tos pačios taisyklės. Nepaisant to, kokioje valstybėje narėje gyvena jūsų prekių ar paslaugų pirkėjai, jie visi turi teisę atsisakyti sutarties per tokį patį laikotarpį, todėl jums nereikia gilintis į tai, koks vartotojų teisių lygis užtikrinamas vienoje ar kitoje šalyje.

Ar taikomos teisės atsisakyti sutarties išimties?

Tam tikrais atvejais vartotojai neturi teisės atsisakyti sutarties. Toliau išvardintos sutartys, kurioms ši teisė netaikoma:

- a) paslaugų sutartys po to, kai buvo suteikta visa paslauga, jei paslaugos pradėtos teikti vartotojui aiškiai iš anksto sutikus ir pripažinus, jog jis praras teisę atsisakyti sutarties, kai prekiautojas bus visiškai įvykdęs sutartį;
Pavyzdys. Vartotojas internetu sudarė sutartį su treniruoklių sale dėl trijų asmeninių treniruočių, kurios turėjo prasidėti kitą dieną po sutarties

sudarymo ir baigtis dar nepasibaigus 14 dienų periodui. Asmuo patvirtino, kad atsisakys teisės atsisakyti sutarties, kai trys treniruotės jam bus suteiktos.

- b) sutartys, kuriose nustatyta tiekiamų prekių ar teikiamų paslaugų kaina priklauso nuo prekiautojui nepavaldžių finansų rinkos svyravimų, kurie gali kilti sutarties atsisakymo laikotarpiu;
Pavyzdys. Prekės, kurių kaina priklauso nuo užsienio valiutos vertės.
- c) kai tiekiamos prekės buvo pagamintos pagal vartotojo nurodytas specifikacijas arba aiškiai pritaikytos jo asmeninėms reikmėms;
Pavyzdys. Asmeniui pasiūtas kostiumas.
- d) kai tiekiamos prekės greitai genda ar jų galiojimo trukmė yra trumpa;
Pavyzdys. Bet kokios greitai gendančios prekės, pavyzdžiui, šviežios daržovės.
- e) jei tiekiamos supakuotos prekės yra nebetinkamos grąžinti dėl sveikatos apsaugos ar higienos priežasčių ir kurios buvo išpakautos jas pristatant;
Pavyzdys. Medicininės adatos, tam tikri kosmetikos produktai, pavyzdžiui, lūpų dažai, čiužiniai.
- f) tiekiamos prekės po pristatymo dėl savo pobūdžio neatskiriamai susimaišo su kitais daiktais;
Pavyzdys. Smėlis, sumaišytas su kitomis medžiagomis.
- g) tiekiami alkoholiniai gėrimai, kurių kaina nustatyta sudarant pirkimo–pardavimo sutartį ir juos pristatyti galima tik po 30 dienų, o tikroji gėrimų vertė priklauso nuo prekiautojui nepavaldžių rinkos svyravimų;
Pavyzdys. Vin en primeur;

h) sutartys, pagal kurias vartotojas pateikė prekiautojui konkretų prašymą dėl apsilankymo, kad jis atliktų skubų remontą ar priežiūrą. Jei tokio apsilankymo atveju prekiautojas suteikia papildomų paslaugų, išskyrus vartotojo konkrečiai nurodytas, ar tiekia papildomų prekių, išskyrus atsargines dalis, būtinas priežiūrai ar remonto darbams atlikti, tokioms papildomoms paslaugoms ar prekėms turi būti taikoma teisė atsisakyti sutarties;

Pavyzdys. Vartotojas užsisakė paslaugą – sutaisyti po audros sulūžusį stogą. Jei be šios paslaugos asmuo dar įsigytų plytų iš to paties prekiautojo, plytų pirkimui jau būtų taikoma sutarties atsisakymo teisė. Taip pat, jei vartotojas paprašytų sumontuoti papildomą stogo izoliacinės medžiagos sluoksnį, šiai paslaugai taip pat būtų taikoma sutarties atsisakymo teisė.

i) jei tiekiami supakuoti vaizdo ar garso įrašai arba supakuota programinė įranga, kurie juos pristatčius buvo neišpakuoti;

Pavyzdys. DVD, parduodami plastikinėse pakuotėse, kurios buvo atidarytos.

j) jei tiekiami laikraščiai, periodiniai leidiniai ar žurnalai, išskyrus tokių leidinių prenumeratos sutartis;

Pavyzdys. Dienraščiai.

k) sutartys, sudarytos viešajame aukcione;

Pavyzdys. Viešas paveikslų aukcionas. Atkreipkite dėmesį, kad ši išimtis netaikoma internetinėms aukcionų platformoms, tokioms kaip e-bay.

l) kai teikiamos apgyvendinimo, išskyrus gyvenamojo būsto vietos suteikimą, prekių gabenimo, automobilių nuomos, viešojo maitinimo ar

laisvalaikio paslaugos, jei sutartyje nustatyta konkreti paslaugų teikimo data ar laikotarpis;

Pavyzdys. Viešbučio kambario rezervavimas savaitgaliui.

m) kai pateikiamas fizinėje laikmenoje neįrašytas skaitmeninis turinys, jei teikimas pradėtas vartotojui aiškiai iš anksto sutikus ir pripažinus, jog dėl to jis praras teisę atsisakyti sutarties.

Pavyzdys. Programos mobiliam telefonui atsisiuntimas, kai procesas jau pradėtas ir vartotojas patvirtino, kad jis atsisako sutarties atsisakymo teisės⁶.

Jei jūs norite būti tikri, kad vartotojo pareiškimas dėl sutarties atsisakymo teisės būtų tinkamas, galite paprašyti vartotojo patvirtinti savo sprendimą tokia formuluote: „Sutinku, kad sutartis būtų įvykdyta nedelsiant ir patvirtinu, kad atsisakau teisės atsisakyti sutarties, kai tik skaitmeninis turinys bus pradėtas siųsti arba perkelti“.

Kaip jau išsiaiškinome 1 modulyje, tam tikroms vartojimo sutartims (pavyzdžiui, sutartims dėl sveikatos priežiūros, finansinių paslaugų, nekilnojamojo turto įsigijimo) Vartotojų teisių direktyva netaikoma. Tokiais atvejais sutarties atsisakymo teisė gali būti taikoma pagal kitus teisės aktus, reglamentuojančius konkrečias sritis (pavyzdžiui, Direktyva 2008/48/EB dėl vartojimo kreditų).

Naujos taisyklės nuo 2022 m. gegužės 28 d.

Pagal naujas VTD taisykles valstybės narės gali:

- pratęsti teisės atsisakyti sutarties laikotarpį nuo 14 iki 30 dienų,

⁶ Žr. a) punktą: vartotojas turi iš anksto pateikti savo aiškų sutikimą ir pripažinimą, kad jog jis praras teisę atsisakyti sutarties, kai prekiautojas bus visiškai įvykdęs sutartį.

- nukrypti nuo kelių teisės atsisakyti sutarties išimčių (t. y. vartotojas turės teisę atsisakyti sutarties kai kuriais atvejais, kai jis jos neturėjo anksčiau⁷).

Šios nuostatos taikomos sutartims, sudarytoms:

1) per neprašytą prekiautojo vizitą į vartotojo namus

2) per prekiautojo organizuojamas ekskursijas, kurių tikslas arba poveikis yra produktų reklamavimas ar pardavimas vartotojui.

Šiomis galimybėmis siekiama leisti valstybėms narėms pasiūlyti papildomą apsaugą vartotojams dėl nurodytų pardavimo būdų.

Nepamirškite, kad prieš sudarydamas sutartį turite informuoti vartotojus apie teisę atsisakyti sutarties ir sutarties atsisakymo laikotarpio trukmę (žr. 1 modulį). Todėl, jei parduodate šiais būdais, nepamirškite patikrinti, ar valstybėje (-ėse) narėje (-ėse), kurioje (-iose) vykdate veiklą, sutarties atsisakymo laikotarpis yra 14 ar 30 dienų.

Pavyzdys: Jei po 2022 m. gegužės 28 d. parduodate individualiai pritaikytus kostiumus vartotojui jų namuose be išankstinio pakvietimo, valstybėje narėje, kuri taiko šias galimybes, jūsų vartotojas turi teisę atsisakyti sutarties per 30 dienų nuo pristatymo datos.

Ar turėčiau informuoti vartotoją apie jo teisę atsisakyti sutarties?

Taip, jei vartotojas turi teisę atsisakyti sutarties, svarbu, kad teisė būtų veiksminga, todėl prekiautojas privalo informuoti vartotoją apie teisę atsisakyti sutarties ir kokiomis sąlygomis šia teise galima pasinaudoti⁸. Vartotojui pateikta informacija turi apimti tokius aspektus:

- sąlygas;
- terminus;
- teisės atsisakyti sutarties procedūrą;
- informaciją, kad vartotojas turės padengti prekės grąžinimo išlaidas;
- pranešimą, kad jei vartotojas atsisako sutarties, pagal kurią jau buvo pradėtos teikti tam tikros paslaugos, jis turi proporcingai padengti paslaugų, kurios buvo suteiktos iki sutarties atsisakymo dienos, išlaidas;
- jei taikoma – informaciją, kad vartotojas neturi teisės atsisakyti konkrečios sutarties (išimtis aptarėme anksčiau) arba aplinkybes, kuriomis ši teisė prarandama;
- pavyzdinę teisės atsisakyti sutarties formą (pateikta toliau tekste ir 1 priede).

Prekiautojas gali suteikti vartotojui papildomų teisių, kurios viršija nustatytus teisinius reikalavimus (pavyzdžiui, ilgesnį atsisakymo terminą), tačiau bet koku atveju jis privalo užtikrinti, kad vartotojui bus suteikta visa privaloma informacija apie teisę atsisakyti sutarties.

Sudarydamas su vartotoju nuotolinę sutartį arba sutartį ne prekybai skirtose patalpose, prekiautojas privalo vartotojui pateikti pavyzdinę sutarties atsisakymo formą **patvarioje laikmenoje** (popieriuje, diske ir pan.).

Jei sutartis sudaroma internetu, gali būti naudojama ir elektroninė forma, siunčiama el. paštu. Informacija, paskelbta interneto svetainėje, negali būti laikoma pateikta patvarioje laikmenoje, nes informacija svetainėje yra kintanti. Todėl vartotojas negali tiesiog nukreipti vartotoją į tam tikrą interneto svetainę ir manyti, kad įvykdė savo pareigą.

⁷ Šios valstybėms narėms paliktos reguliavimo galimybės bus susijusios su VTD 16 straipsnio a, b, c ir e punktais. Daugiau informacijos ir pavyzdžių rasite šio modulio skyriuje „Kokios yra teisės atsisakyti sutarties išimtytys?“

⁸ Žr. 1 modulį apie ikisutartinės informacijos reikalavimus.

Pavyzdinė sutarties atsisakymo forma

Visoje ES naudojama sutarties atsisakymo forma nurodyta pačiame įstatyme⁹. Pavyzdinė forma, kurią galite pateikti savo vartotojams, pridėta šio dokumento 1 priede, ji apima toliau išvardintus punktus:

- Pavyzdinė sutarties atsisakymo forma (šią formą reikia pildyti ir grąžinti tik tada, jei norite atsisakyti sutarties)
- Kam (prekiautojo vardas ir pavardė, geografinis adresas ir elektroninio pašto adresas]:
- Aš/Mes (*) pranešu (-ame), kad atsisakau (-ome) toliau išvardytų prekių pardavimo (*)/toliau nurodytos paslaugos teikimo sutarties (*).
- Užsakytos (*)/gautos (*). (*) *Išbraukti, kas nereikalinga.*
- Vartotojo vardas.
- Vartotojo adresas.
- Vartotojo parašas (tik jei forma pateikta popieriuje).
- Data.

Labai svarbu informuoti vartotoją apie jo teisę atsisakyti sutarties aiškiai ir suprantamai bei pateikti pavyzdinę sutarties atsisakymo formą. Tai padeda vartotojui veiksmingai pasinaudoti savo teise ir jums, kaip prekiautojui, išvengti neigiamų pasekmių (pavyzdžiui, baudų) dėl neįvykdytų privalomų veiksmų (daugiau informacijos pateikta skyriuje apie pasekmes, kurios gali kilti pardavėjui, jei jis neužtikrina vartotojo teisės atsisakyti sutarties).

Įsidėmėkite, kad be el. pašto žinučių ir kitų informacijos pateikimo būdų, jūs galite pasiūlyti vartotojui savo svetainėje užpildyti ir pateikti arba elektroninę pavyzdinę sutarties atsisakymo formą, arba kitą nedviprasmišką pareiškimą. Tokiais atvejais jūs nedelsdamas patvarioje

laikmenoje patvirtinkite vartotojui gavęs tokį sutarties atsisakymą.

Kaip skaičiuojamas laikotarpis, per kurį galima atsisakyti sutarties?

Visose valstybėse narėse atsisakyti sutarties galima per keturiolika kalendorinių dienų. Sudarius **pirkimo** sutartį šis laikotarpis pradedamas skaičiuoti nuo tos dienos, kai vartotojas fiziškai įgyja užsąkytą prekę arba, jei vienu užsakymu vartotojas užsakė ne vieną prekę ir jos pristatomos atskirai, arba kai prekės pristatomos skirtingomis partijomis ar dalimis – nuo tos dienos, kai vartotojas fiziškai įgyja paskutinę prekę. Pavyzdžiui, jei vartotojas įsigijo internetu drabužį, jis turi teisę atsisakyti sutarties per 14 dienų nuo drabužio gavimo dienos ir ne daugiau kaip per 14 dienų nuo pranešimo pardavėjui dienos išsiųsti drabužį atgal.

Kai sudaromos sutartys dėl **paslaugų** arba internetinio **skaitmeninio turinio** pateikimo, terminas skaičiuojamas nuo sutarties sudarymo dienos. Pavyzdžiui, jei vartotojas užsiregistravo į internetinius kalbų kursus, jis turi teisę atsisakyti sutarties per 14 dienų nuo sutarties sudarymo dienos. Jei sudaroma **mišrios paskirties** sutartis, sutarties atsisakymo termino pradžia priklauso nuo pagrindinio tikslo, t.y. nustatoma, ar didesnę sandorio dalį sudaro pardavimas, ar paslaugos teikimas ir taikomos atitinkamų sandorių taisyklės. Pavyzdžiui, kai vartotojas nuotoliniu būdu nusiperka automobilinį radijo imtuvą, kurį paprasta įmontuoti, jo sutarties atsisakymo teisės terminas pradedamas skaičiuoti nuo prekės gavimo dienos, tačiau, jei asmuo sudaro sutartį internetu dėl dalyvavimo seminare ir sutartyje įtraukta nuostata, kad dalyviai tuo

⁹Vartotojų teisių direktyvos priedas IB

pačiu įsigyja popieriaus ir rašiklius, tokia sutartis pagal pagrindinį tikslą vertinama kaip paslaugų sutartis, todėl sutarties atsisakymo teisės terminas skaičiuojamas nuo sutarties sudarymo dienos.

Atkreipkite dėmesį – 14 dienų laikotarpis taip pat apima sekmadienius ir valstybines šventes. Tačiau jei šis terminas pasibaigia sekmadienį arba šventinę dieną, jo pabaiga laikoma kita darbo diena.

Pavyzdžiui, jei Prancūzijoje gyvenančiam vartotojui 14 dienų sutarties atsisakymo laikotarpis baigiasi liepos 14 d., pirmadienį, sutarties atsisakymo laikotarpis turėtų būti pratęstas iki liepos 15 d., antradienio, nes liepos 14 d. Prancūzijoje yra valstybinė šventė (Nacionalinė diena)..

Vartotojas laiku pasinaudoja savo teise atsisakyti sutarties, jei jis per keturiolika dienų išsiunčia pranešimą apie tai, kad pasinaudoja teise atsisakyti sutarties prieš pasibaigiant atsisakymo laikotarpiui. Pareiga įrodyti, kad teise atsisakyti sutarties jis pasinaudojo per keturiolika dienų, tenka vartotojui. Vartotojui atsisakius sutarties, per kitas 14 dienų jis turi išsiųsti prekes atgal pardavėjui.

Pastaba: nepamirškite, kad nuo 2022 m. gegužės 28 d. kai kuriais atvejais valstybės narės turės galimybę pratęsti sutarties atsisakymo laikotarpį iki 30 dienų (žr. langelį 11 puslapyje.).

Ar galima netaikyti sutarties atsisakymo teisės?

Teisę atsisakyti sutarties užtikrina teisės aktai, todėl jos negalima netaikyti arba apriboti.

Šios teisės ribojimas ar ignoravimas prieštarauja teisės normoms ir gali būti traktuojamas kaip pažeidimas

¹⁰ Daugiau informacijos rasite 4 modulyje apie nesąžiningą komercinę veiklą ir nesąžiningas sutarties sąlygas.

(nesąžininga komercinė veikla arba nesąžiningos sutarties sąlygos)¹⁰.

Tačiau prisiminkite, kad tam tikrais atvejais sutarties atsisakymo teisei taikomos išimtys, kurias aptarėme anksčiau šiame dokumente.

Kokios gali kilti pasekmės, jei neinformuosiu vartotojo apie jo teisę atsisakyti sutarties?

Labai svarbu informuoti vartotoją apie sutarties atsisakymo teisę prieš sudarant su juo sutartį ¹¹.

Purchase Made: 1.06.17
General Period: 14 Days 1.06.17 – 15. 06.17
14 days as of the date when the information about the withdrawal has been provided
Maximum Period: One year + 14 days 1.06.17 – 15.06.18

Jei jūs nepateikėte vartotojui informacijos apie teisę atsisakyti sutarties, sutarties atsisakymo laikotarpis tęsiasi 12 mėnesių nuo pradinio teisės atsisakyti sutarties laikotarpio pabaigos. Tai reiškia, kad jei vartotojui nebuvo tinkamai pranešta apie sutarties atsisakymo teisę, jis gali atsisakyti sutarties per 12 mėnesių ir 14 dienų.

Jei jūs pamiršote suteikti vartotojui informaciją apie jo teisę atsisakyti sutarties prieš sudarant sutartį, patariame kuo greičiau apie tai pranešti (bet kuriuo atveju – ne vėliau kaip per 12 mėnesių) ir vartotojas galės nutraukti sutartį per 14 dienų nuo tokio pranešimo dienos.

¹¹ Daugiau informacijos rasite 1 modulyje apie ikisutartinės informacijos reikalavimus.

Naujos taisyklės nuo 2022 m. gegužės 28 d.

Atminkite, kad kai kurios valstybės narės gali pratęsti teisės atsisakyti sutarties galiojimo laikotarpį nuo 14 iki 30 dienų sutartims, sudarytoms dėl neužsakytų prekiautojo apsilankymų vartotojo namuose ar prekiautojo organizuojamų ekskursijų (žr. langelį p.11).

Kokiu būdu vartotojas gali atsisakyti sutarties?

Vartotojas gali pasirinkti būdą, kuriuo informuos jus apie savo sprendimą atsisakyti sutarties, tačiau svarbiausia, kad pareiškimas būtų aiškus ir nedviprasmiškas. Nepakanka tiesiog gražinti prekes be jokio pranešimo, kad vartotojas pasinaudoja teise atsisakyti sutarties. Vartotojas gali pasinaudoti pavyzdine sutarties atsisakymo forma, kurią jūs, kaip prekiautojas, pateikėte jam prieš sudarant sutartį, tačiau tai neprivaloma. Kadangi pareiga įrodyti, kad jis tinkamai pasinaudojo teise atsisakyti sutarties per 14 kalendorinių dienų tenka vartotojui, jam pačiam naudinga naudoti patvarią laikmeną. Jei prekiautojas vartotojui siūlo pranešti apie sutarties atsisakymą elektroniniu būdu, per prekiautojo elektroninę svetainę, ir vartotojas pasinaudoja galimybe, prekiautojas privalo nedelsdamas patvarioje laikmenoje patvirtinti gavęs tokį sutarties atsisakymą.

Prekiautojas negali nepaisyti vartotojo teisės atsisakyti sutarties per nustatytą laikotarpį.

Vartotojas neturi nurodyti priežasties, kodėl atsisako sutarties ir nepatirti jokių papildomų išlaidų, išskyrus prekių grąžinimo išlaidas, jei prekiautojas iš anksto informavo, kad vartotojas turės padengti tokias išlaidas, atsisakęs sutarties.

Ar gali vartotojas atsisakyti sutarties, jei jis naudojo prekę?

Jei vartotojas nori pasinaudoti sutarties atsisakymo teise, jis neturėtų naudoti prekės. Tačiau pirkėjas gali prekę patikrinti ir išbandyti, kad nustatytų, koks prekės pobūdis, savybės ir kaip ji veikia. Praktikoje tai reiškia, kad vartotojas, gavęs užsakytą prekę, gali ją apžiūrėti ir išbandyti taip, kaip tai darytų įprastoje parduotuvėje. Pavyzdžiui, kai asmuo matuojasi kostiumą parduotuvėje, jis nenuima etikečių. Taip pat parduotuvėje negali instaliuoti jį dominančios programinės įrangos į savo nešiojamąjį kompiuterį, kad ją išbandytų¹².

Jei vartotojas naudojo prekes arba atliko su prekėmis veiksmus, kurie yra nebūtini ar viršija tikslą – nustatyti, koks yra prekės pobūdis, savybės ir kaip ji veikia, asmuo nepraranda teisės atsisakyti sutarties, tačiau turi prekiautojui sumokėti kompensaciją už sumažėjusią prekės vertę.

Pavyzdžiui, vartotoja negali internetu įsigyti suknelės, planuodama, kad ją vilkės tik vieno renginio (pavyzdžiui, vestuvių), metu, o po to pasinaudos sutarties atsisakymo teise ir suknelę grąžins. Tokiu atveju pardavėjas turi teisę reikalauti tam tikro mokesčio už sumažėjusią suknelės vertę.

Kas turi įrodyti, kad prekės vertė sumažėjo?

Jei vartotojas atsisako sutarties, o prekę buvo naudota, pardavėjas turi įrodyti, kad dėl to sumažėjo prekės vertė.

Todėl, jei jūsų veikla apima nuotolinę prekybą arba sudarote sutartis ne prekybai skirtose patalpose, rekomenduojame įdiegti sistemą, leidžiančią nustatyti,


¹² Daugiau praktinių pavyzdžių rasite Rekomendacinio Europos Komisijos dokumento 48 psl. Dokumento lietuvių kalba prieiga per

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

ar vartotojas naudojo ar tinkamai elgėsi su gautomis prekėmis, ar jis nepiktnaudžiauja savo teisėmis.

Sukūrus patikros sistemą jums bus lengviau išsiaiškinti ir įrodyti savo tiesą, kilus ginčui su vartotoju. Pavyzdžiui, tam tikrais atvejais, siekiant nustatyti, ar prekė buvo naudota, galite pasitelkti specialius įrankius arba procedūras. Žinoma, turite įvertinti tokių patikros priemonių kaštus, kuriuos turėsite padengti.

Atkreipkite dėmesį, kad jei prekiautojas vartotojo neinformavo apie jo teisę atsisakyti sutarties, šis laikotarpis pratęsiamas iki 12 mėnesių ir asmuo gali atsisakyti sutarties po ilgo laiko, kuriuo sėkmingai naudosis preke. Be to, jei prekiautojas nesupažindino vartotojo su teise atsisakyti sutarties, vartotojas neatsako už sumažėjusią prekių vertę.

ES teisės aktai nereglamentuoja vartotojų atsakomybės dėl sumažėjusios prekės vertės. Tokiais atvejais gali būti taikomi įprasti valstybės narės sutarčių teisės ir procedūrinės teisės reikalavimai. Pavyzdžiui, pardavėjams gali būti leidžiama atitinkamai sumažinti grąžinamą sumą. 

Sutarties atsisakymo pasekmės

Vartotojui atsisakius sutarties, jis atleidžiamas nuo visų įsipareigojimų, kylančių pagal sutartį.

Vartotojas turi padengti prekių grąžinimo išlaidas, nebent jis su pardavėju buvo susitaręs, kad prekių grąžinimo išlaidas padengs pardavėjas. Svarbu nepamiršti, kad prekiautojas prieš sudarydamas sutartį turi aiškiai informuoti vartotoją, kad atsisakęs sutarties jis turės padengti prekių grąžinimo išlaidas. Jei prekiautojas apie tai vartotojo neįspėjo, prekių grąžinimo išlaidas turi sumokėti prekiautojas.

Jei vartotojas atsisako sutarties, privalote jam grąžinti visas sumokėtas sumas. Pinigai turi būti grąžinti naudojantis tokiu pačiu mokėjimo būdu, kokį atlikdamas pradinę mokėjimo operaciją naudojo vartotojas, pirkdamas prekes (t.y. neleidžiama sumokėtos sumos išmokėti kuponais). Pavyzdžiui, vartotojas nori grąžinti knygą, kurią įsigijo internetu ir sumokėjo banko kreditine kortele. Tokiu atveju turite grąžinti visą jo sumokėta kainą už knygą, įskaitant visus mokesčius, pristatymo išlaidas bei atsiskaitymo kortele mokesčius.

Prekiautojas turi grąžinti visą sumą nedelsdamas, bet ne vėliau kaip per 14 kalendorinių dienų nuo tos dienos, kai jis buvo informuotas apie vartotojo sprendimą atsisakyti sutarties.

Atsisakius pirkimo sutarties prekiautojas gali nekompensuoti mokėjimo tol:

- kol jam grąžinamos prekės; arba
- kol vartotojas pateikia įrodymų, kad jis išsiuntė prekes pardavėjui.

Naujos taisyklės nuo 2022 m. gegužės 28 d.

Šiuo metu teisė atsisakyti sutarties pagal VTD taikoma tik toms sutartims, pagal kurias vartotojai privalo sumokėti. Pagal naująsias taisykles vartotojai turės teisę atsisakyti sutarties ir tada, kai jie nemokės pinigų už skaitmeninį turinį ir (arba) skaitmeninę paslaugą, bet pateiks asmens duomenis (išskyrus atvejus, kai šie duomenys yra būtini skaitmeniniam turiniui pateikti).

1) Nauji prekiautojų įsipareigojimai

- Atminkite, kad privalote laikytis Bendrojo duomenų apsaugos reglamento (BDAR) nuostatų¹³,
- Jūs turite nenaudoti jokio turinio, išskyrus asmens duomenis, kuriuos vartotojas pateikė ar sukūrė

¹³ 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl

laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (Bendras duomenų apsaugos reglamentas)

naudodamas jūsų pateiktą skaitmeninį turinį ar skaitmeninę paslaugą, išskyrus atvejus, kai toks turinys:

- a) negali būti panaudotas kitoje aplinkoje nei prekiautojo suteiktas skaitmeninis turinys ar skaitmeninė paslauga;
- b) susijęs tik su vartotojo veikla naudojantis prekiautojo teikiamu skaitmeniniu turiniu ar skaitmenine paslauga;
- c) susietas su kitais prekiautojo duomenimis ir negali būti atsietas arba gali būti atsietas tik įdėjus neproporcingas pastangas arba
- d) buvo sukurtas vartotojo kartu su kitais asmenimis ir kiti vartotojai gali toliau naudotis turiniu.

- *Kai taikoma*, jūs, vartotojui paprašius, turite pateikti vartotojui naudotis bet kokią turinį, išskyrus asmens duomenis, kurį pateikė arba sukūrė vartotojas, naudodamasis jūsų pateiktu skaitmeniniu turiniu ar skaitmenine paslauga,

- Vartotojas turi teisę atgauti tą skaitmeninį turinį nemokamai, prekiautojui nesudarant kliūčių, per pagrįstą laikotarpį ir įprastai naudojamu kompiuterio skaitomu formatu.

- Jei vartotojas nusprendžia atsisakyti sutarties, prekiautojas gali užkirsti galimybę vartotojui toliau naudotis skaitmeniniu turiniu ar skaitmenine paslauga, visų pirma, nebesuteikdamas vartotojui prieigos prie skaitmeninio turinio ar skaitmeninės paslaugos arba deaktivuojamas vartotojo paskyrą.

2) Nauji įpareigojimai vartotojams.

- Nutraukus sutartį vartotojas nesinaudoja skaitmeniniu turiniu ar skaitmenine paslauga ir nesuteikia galimybės jais naudotis trečiosioms šalims.

Svarbiausius aspektus nurodo toliau pateiktos keturios taisyklės:

1. vartotojas turi teisę atsisakyti sutarties per 14 kalendorinių dienų nuo prekių pristatymo dienos


arba nuo paslaugų sutarties sudarymo dienos (išimtis taikoma sutartims dėl skaitmeninio turinio, pateikiamo ne patvarioje laikmenoje: jei vartotojas jau pradėjo siųstis turinį arba jei paslaugos teikimas pradėtas vartotojui aiškiai iš anksto sutikus ir pripažinus, jog dėl to jis praras teisę atsisakyti sutarties, tokia teisė netaikoma;

2. jei prekiautojas nepateikia vartotojui informacijos apie teisę atsisakyti sutarties, sutarties atsisakymo laikotarpis tęsiasi 12 mėnesių nuo pradinio teisės atsisakyti sutarties laikotarpio;
3. prekiautojas turi grąžinti visą sumą ne vėliau kaip per 14 kalendorinių dienų nuo tos dienos, kai buvo informuotas apie vartotojo sprendimą atsisakyti sutarties, tačiau jis gali sustabdyti pinigų grąžinimą, kol jam bus grąžintos prekės arba kol vartotojas pateiks įrodymų, kad išsiuntė prekes;
4. Vartotojas turi grąžinti prekes pardavėjui per 14 kalendorinių dienų nuo pranešimo apie savo sprendimą atsisakyti sutarties dienos.

Kokios sankcijos gresia pardavėjui, kuris neužtikrina vartotojo teisės atsisakyti sutarties?

Kaip jau buvo paminėta anksčiau, jei jūs neinformavote vartotojo apie jo teisę atsisakyti sutarties, sutarties atsisakymo laikotarpis gali būti pratęstas iki vienerių metų nuo pradinio teisės atsisakyti sutarties laikotarpio.

Be to, jei prekiautojas neužtikrina vartotojo teisės atsisakyti sutarties, jam gali kilti atsakomybė pagal nacionalinės teisės normas, nes Vartotojų teisės direktyvoje numatyta valstybių narių pareiga nustatyti

sankcijas už tokius pažeidimus ir imtis priemonių, kad sankcijos būtų veiksmingos ir atgrasančios¹⁴. 

Naujos taisyklės nuo 2022 m. gegužės 28 d.

Veiksmingesnės sankcijos už tarpvalstybinius pažeidimus

Atnaujinta VTD padės nacionalinėms vartotojų apsaugos institucijoms geriau spręsti pažeidimus, turinčius įtakos daugeliui vartotojų visoje ES. Šiuo metu, kai prekiautojas pažeidžia vartotojų apsaugos taisykles, įvairiose šalyse sankcijos labai skiriasi ir dažnai yra labai mažos, net ir už labai sunkius pažeidimus. Naujosiomis taisyklėmis nacionalinėms valdžios institucijoms suteikti įgaliojimai koordinuotai taikyti veiksmingas, proporcingas ir atgrasančias sankcijas, kai jos bendradarbiaus tarpvalstybinių pažeidimų, darančių poveikį vartotojams keliose ES valstybėse narėse, srityje. Tokiais atvejais nacionalinės valdžios institucijos turi teisę skirti baudą iki 4 % nuo prekiautojo apyvartos arba iki 2 mln. Valstybės narės gali nustatyti didesnes maksimalias baudas.


Taip pat atkreipkite dėmesį, kad nuo 2023 m. birželio 25 d. vartotojai galėtų užtikrinti VTD apibrėžtų teisių įgyvendinimą kolektyvinėse bylose pagal naująją Direktyvą (ES) 2020/182815 dėl atstovaujamojo ieškinių siekiant apsaugoti vartotojų kolektyvinius interesus¹⁶.

Lietuvoje Už nesažiningą komercinę veiklą verslininkams VVTAT gali skirti baudą iki 3 procentų jų metinių pajamų praėjusiais finansiniais metais, bet ne didesnę negu vienas šimtas tūkstančių eurų. Jei

pažeidimas padaromas pakartotinai per 1 m. bauda gali siekti iki 6 procentų metinių pajamų, bet ne didesnė negu du šimtai tūkstančių eurų. Už plačiai paplitusį ar ES mastu plačiai paplitusį pažeidimą vykdant nesažiningą komercinę veiklą VVTAT skirti verslininkui 4 procentų jo metinių pajamų praėjusiais finansiniais metais arba iki dviejų milijonų eurų baudą, kai apyvarta nenustatyta, jei pažeidimas Sąjungos mastu plačiai paplitęs. Verslininkams už vartotojų apsaugos reikalavimų pažeidimus, kuriais padaryta esminė žala vartotojui, VVTAT gali skirti iki 5000 Eur baudą.

Kaip vyksta tarpvalstybiniai sandoriai?

Teisės atsisakyti sutarties nuostatos yra visiškai suderintos ES mastu. Tai reiškia, kad jos nesiskiria ES teritorijoje, visose valstybėse narėse jūs turite tokias pat teises ir pareigas. Kaip jau minėta anksčiau, vienintelis skirtumas – už šios teisės pažeidimą taikomos sankcijos, kurias valstybės narės gali nustatyti savo nuožiūra.

Norėdami sužinoti, kokios valstybės nacionalinė teisė taikoma, kilus ginčui dėl teisės atsisakyti sutarties pažeidimo, susipažinkite su toliau pateikta informacija. Taip pat svarbu perskaityti skyrelį, koks teismas kompetentingas spręsti tokius ginčus. 

¹⁴ Pavyzdžiui, Italijos vartotojų kodekso 27 str. nustatyta minimali bauda siekia 5 000 EUR, o maksimali – 5 mln. EUR. Tokios baudos taikomos tiek už Nesažiningos komercinės veiklos direktyvos, tiek už Vartotojų teisių direktyvos pažeidimus. Jei prekiautojas ir toliau nesilaiko nustatytų taisyklių, valdžios institucijos gali sustabdyti jo veiklą iki 30 dienų. Prancūzijos vartotojų kodekse, kuris buvo atnaujintas 2016 m., fiziniams asmenims nustatyta bauda iki 3 000 EUR ir bauda iki 15 000 EUR juridiniams asmenims. Kipre už vartotojų teisių direktyvos pažeidimus skiriama bauda, kuri gali sudaryti iki 5 proc. metinės apyvartos sumos arba iki 200 tūkst. EUR. Latvijoje – iki

10 proc. metinės apyvartos sumos arba iki 100 tūkst. EUR, Nyderlanduose – iki 1 proc. metinės apyvartos sumos arba iki 900 tūkst. EUR.

Taip pat žr. lentelę su bandomis 1 modulio 2 priede.

¹⁵ 2020 m. lapkričio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2020/1828 dėl atstovaujamojo ieškinių siekiant apsaugoti kolektyvinius vartotojų interesus, kuria panaikinama Direktyva 2009/22/EB.

¹⁶ Žiūrėti 5 modulį.

Specialūs reikalavimai sandoriams, kuriuos sudarote su pirkėjais iš kitų valstybių

Pagal ES teisę¹⁷, 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 kitos valstybės narės vartotojams, turite patikrinti, pavyzdžiui, ar ta valstybė narė nustato kalbos reikalavimus ikisutartinei informacijai (daugiau informacijos pateikta 1 modulyje). Tokiu atveju jūs privalote pateikti visą reikalaujamą informaciją apie sutartį būtent ta kalba, kad nepažeistumėte konkrečioje šalyje nustatytų kalbos reikalavimų. 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?

Europos Sąjungos Teisingumo teismas įtvirtino nemažai neišsamų kriterijų, padedančių nustatyti, ar jūsų komercinė ar 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 pan¹⁸.

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

Kaip tai įgyvendinama praktikoje?

Kokie teisės aktai taikomi jūsų sudarytoms tarpvalstybinėms sutartims?

Iš pirmo žvilgsnio smulkiąjam prekybininkui gali atrodyti sudėtinga laikytis skirtingų šalių įstatymų. 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. Tai reiškia, kad iš esmės visose ES šalyse galioja tos pačios taisyklės.
2. Net jei tam tikri reikalavimai valstybių narių teisėje nežymiai skiriasi (kai tai numatyta VTD), tai nereiškia, kad sutartis su vartotojais jūs galite sudaryti pagal savo taisykles. Kaip jau aptarta anksčiau, jūs turite teisę sutikti, kad bus taikoma valstybės narės, 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.

¹⁷ Reglamentas 593/2008, vadinamasis „Roma I“.

¹⁸ Daugiau informacijos žr. ESTT sujungtos bylos C 585/08 ir C 144/09 Peter Pammer ir viešbutis Alpenhof GesmbH

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.

Koks teismas kompetentingas spręsti ginčus, kilusius dėl tarpvalstybinių sutarčių?

Jeigu savo pasiūlymais nukreipiate komercinę veiklą į vartotojus iš kitų ES valstybių ir tarp jūsų bei vartotojo iš kitos šalies kyla ginčas, įsidėmėkite, kad pagal ES teisę

tokius ginčus nagrinėja teismas tos šalies, kurioje gyvena vartotojas. Jūs negalite paduoti vartotojo į teismą kitoje šalyje ir negalite numatyti kitokio pasirinkimo sutarties sąlygose arba rizikuojate gauti griežtą baudą. Vartotojas – priešingai – gali kreiptis į teismą savo valstybėje. Kad tarpvalstybinius ginčus būtų galima išspręsti greičiau ir paprasčiau, ES sukūrė EGS (elektroninių ginčų sprendimo) platformą, kuri jungia visų valstybių narių AGS (alternatyvaus ginčų sprendimo) sistemas¹⁹.

Pavyzdys: Jei jūs esate prancūzų prekiautojas, įsikūręs Šiaurės Prancūzijoje ir parduodate prekes vartotojams iš Belgijos, jūs sutarties sąlygose negalite numatyti, kad kilus ginčui vienintelis kompetentingas teismas yra Šiaurės Prancūzijos teismas.

¹⁹ Žr. 5 šio vadovo modulį.

Kontrolinis klausimų sąrašas prekiautojui:

Norėdami jaustis saugiai, užduokite sau toliau pateiktus klausimus:

1. Ar sutartims, kurias jūs sudarote su vartotojais, taikoma sutarties atsisakymo teisė?
2. Ar jūs tinkamu laiku ir aiškiai informuojate savo pirkėjus apie teisę atsisakyti sutarties?
3. Ar jūs tinkamu laiku ir aiškiai informuojate savo pirkėjus, kad jei jie pasinaudos teise atsisakyti sutarties, turės savo lėšomis grąžinti prekes pardavėjui?
4. Ar pateikiate pirkėjams pavyzdinę sutarties atsisakymo formą?
5. Jei jūsų pirkėjas nuspręs atsisakyti sutarties, ar jūs tinkamai įvykdysite visus savo įsipareigojimus, pavyzdžiui, ar grąžinsite pirkėjui visus pinigus?

1 priedas. Pavyzdinė sutarties atsisakymo forma, pateikta Vartotojų teisių direktyvos I priedo B dalyje.

- (Kam [čia prekiautojas įrašo savo vardą ir pavardę, geografinį adresą ir, jei turi, savo fakso numerį ir elektroninio pašto adresą]:
- Aš/Mes (*) pranešu (-ame), kad atsisakau (-ome) toliau išvardytų prekių pardavimo (*)/toliau nurodytos paslaugos teikimo sutarties (*)
- Užsakytos (*)/gautos (*)
- Vartotojo (-ų) vardas, pavardė
- Vartotojo (-ų) adresas
- Vartotojo (-ų) parašas (-ai) (tik jei forma pateikiama popieriuje)
- Data

(*) Išbraukti, kas nereikalinga.

