

3 modulis

Vartotojų teisės ir
garantijos



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

| | |
|---|----|
| Ar ES valstybėse narėse taikomos nuostatos, susijusios su vartotojų teisėmis ir garantijomis, skiriasi? | 8 |
| Ar galiu būti atleistas nuo vartotojų teisių ir garantijų taisyklių taikymo? | 8 |
| Kokioms prekėms taikomos garantijos? | 8 |
| Ar paslaugoms taip pat suteikiama garantija? | 9 |
| Kokios garantijos taikomos vartojimo prekėms? | 9 |
| Kokios pagrindinės teisinės garantijos savybės? | 9 |
| Kokios vartojimo prekės laikomos sutarties neatitinkančiomis prekėmis? | 10 |
| Kokios pagrindinės komercinės garantijos savybės? | 11 |
| Ar galiu teisinę garantiją nurodyti kaip komercinę? | 12 |
| Ar naudotoms prekėms taip pat taikoma teisinė garantija? | 12 |
| Kokios yra vartotojų teisės neatitikties atveju? | 12 |
| Ar taikant teisių gynimo hierarchinę sistemą ribojamas laisvas teisių gynimo priemonių pasirinkimas? | 13 |
| Ar galiu iš vartotojo reikalauti kompensacijos? | 14 |
| Kaip pataisyti ar pakeisti prekę? | 14 |
| Ar po sutarties nutraukimo pardavėjas gali reikalauti kompensacijos už prekių naudojimą? | 14 |
| Kokiais atvejais pardavėjas neatsako už prekės neatitikimą sutarčiai? | 14 |
| Kas turi įrodyti prekių neatitikimą? | 15 |
| Ar galiu nukreipti vartotojo skundą importuotojui, platintojui arba gamintojui? | 17 |
| Ar tiekimo grandinės asmuo, kuris yra atsakingas už neatitikimą, gali man kompensuoti nuostolius? | 17 |
| Kas nutinka tuo atveju, jeigu prekę ne tik neatitinka sutarties, bet ir yra pavojinga? | 17 |
| Kokios yra vartotojų teisių ir garantijų taisyklių pažeidimo pasekmės? | 18 |
| Kas nutinka tarpvalstybinės prekybos atveju? | 18 |
| Išimtinai į užsienio vartotojus nukreipti pardavimai | 18 |

| | |
|--|----|
| Kada laikoma, jog veikla nukreipta išimtinai į užsienio vartotojus? | 19 |
| Ką tai reiškia praktikoje? | 19 |
| Direktyva dėl skaitmeninio turinio ir skaitmeninių paslaugų teikimo glaustai | 21 |

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

Vartotojas

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

Prekybininkas

"Jiems tai patinka ir dažnai mano produktai
pasirenkami dėl to"

Prekybininkas

Įvadas

Mieli verslininkai,

šis vadovas – tai dalis projekto *Consumer Law Ready*, skirto mikro, mažoms ir vidutinėms įmonėms, sąveikaujantioms 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 teisinės pareigas.

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

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

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

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

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

Nuo 2022 m. sausio 1 d. Vartotojų pardavimo ir garantijų direktyva panaikinta ir pakeista į [Direktyva \(ES\) 2019/771](#)² dėl tam tikrų prekių pirkimo–pardavimo sutarčių aspektų. [Direktyva \(ES\) 2019/770](#)³ dėl tam tikrų skaitmeninio turinio ir skaitmeninių paslaugų teikimo sutarčių aspektų apima skaitmeninio turinio ir skaitmeninių paslaugų užtikrinimo teises. Įsigaliojus [Direktyvai \(ES\) 2020/1828](#)⁴ dėl atstovaujamųjų ieškinių siekiant apsaugoti kolektyvinius vartotojų interesus, vartotojai taip pat turi galimybę užtikrinti šių teisių įgyvendinimą kolektyvinėse bylose.)⁵. Atkreipkite dėmesį – pakeitimai nurodyti atskiruose langeliuose „Naujos taisyklės nuo 2022 m. sausio 1 d.“

Daugiau informacijos rasite [Vartotojų teisės duomenų bazėje](#)⁶ ir [Jūsų Europa. Verslas](#)⁷ arba jūs galite susisiekti su vietos verslo organizacija.

Tikimės, kad šiame vadove pateikta informacija jums bus naudinga.

² 2019 m. gegužės 20 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2019/771 dėl tam tikrų aspektų, susijusių su prekių pardavimo sutartimis, kuria iš dalies keičiamas Reglamentas (ES) 2017/2394 ir Direktyva 2009/22/EB ir panaikinama Direktyva 1999/44/EB (https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=uriserv:OJ.L_.2019.136.01.0028.01.ENG&toc=OJ:L:2019:136:TOC).

³ 2019 m. gegužės 20 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2019/770 dėl tam tikrų skaitmeninio turinio ir skaitmeninių paslaugų teikimo sutarčių aspektų (<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32019L0770>).

⁴ 2020 m. lapkričio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2020/1828 dėl atstovaujamųjų ieškinių siekiant apsaugoti kolektyvinius vartotojų interesus, kuria panaikinama Direktyva 2009/22/EB (<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32020L1828>).

⁵ Žiūrėti 5 modulį.

⁶ https://e-justice.europa.eu/content_consumer_law_database-591-en.do/

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


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

Atsakymas į šį klausimą yra teigiamas: taip, jos skiriasi, bent jau tam tikru mastu. ES direktyvos dėl prekių pardavimo ir susijusių garantijų tam tikrų aspektų tikslas – sukurti minimalų bendrą vartotojų apsaugos lygį visoje ES, tuo pačiu leidžiant atskiroms ES valstybėms narėms nustatyti aukštesnius standartus (vadinamasis „minimalus suderinimas“)⁸.

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

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

Jei prekės neatitinka sutarties sąlygų, privaloma taikyti vartotojų teisių ir garantijų nuostatas. Sutarties šalys negali atsisakyti jas taikyti. Šis reikalavimas ypač aktualus, kalbant apie teisinę garantiją, kuri negali netaikoma arba apribojama. Tik parduodant naujas prekes ir tik tokiais atvejais, kai tai numatyta atitinkamų valstybių narių (t.y., Austrija, Belgija, Kipras, Čekija, Vokietija, Vengrija, Italija, Liuksemburgas, Lenkija, Portugalija, Slovakija, Slovėnija ir Ispanija) teisės aktuose, pardavėjas ir vartotojas gali susitarti dėl


trumpesnio teisinės garantijos galiojimo laikotarpio, tačiau jis negali būti trumpesnis nei 1 metai. 

Jeigu sutartyje su vartotoju yra nuostata, pašalinanti arba apribojanti teisinę garantiją, tokia nuostata yra neteisėta.

Kokioms prekėms taikomos garantijos?

Garantijos turi būti taikomos visiems kilnojamiems materialiams daiktams⁹, kuriuos įsigijo vartotojas, išskyrus:

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

Be to, nacionaliniame valstybės narės teisės akte gali būti numatyta, kad garantijos netaikomos naudotoms prekėms, parduotoms viešuosiuose aukcionuose, kuriuose vartotojas dalyvauja asmeniškai. Suomija, Prancūzija, Vokietija ir Vengrija įtvirtino tokią išimtį, Ispanija šią nuostatą taiko tik „administraciniams aukcionams“. Nors Danija, Italija ir Švedija šia galimybe nesinaudoja, minėtos šalys riboja pardavėjo atsakomybę už viešuosiuose aukcionuose parduotas prekes. 

⁸ http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/sales-guarantee/index_en.htm


⁹ Nuo 2022 m. sausio 1 d., įsigaliojus Direktyvai (ES) 2019/771 dėl tam tikrų aspektų, susijusių su prekių pardavimo sutartimis, kuriuo iš dalies keičiamas Reglamentas (ES) 2017/2394 ir Direktyva

2009/22/EB ir panaikinama Direktyva 1999/44/EB bei Direktyvai (ES) 2019/770 dėl tam tikrų skaitmeninio turinio ir skaitmeninių paslaugų teikimo sutarčių aspektų, taikomos panašios skaitmeninio turinio ir paslaugų teisės ir taisyklės.

Ar paslaugoms taip pat suteikiama garantija?

Ne. Vartotojams teikiamos paslaugos, pvz., santchnikos arba sodininkystės paslaugos, nepatenka į aptariamąs direktyvos taikymo sritį.

Pardavėjas/paslaugos teikėjas yra atsakingas už trūkumus, atsiradusius dėl netinkamo prekių įdiegimo (instaliavimo, įrengimo ar montavimo), jei jis buvo atsakingas už diegimą arba įdiegimą turėjo atlikti vartotojas, tačiau jis tai padarė netinkamai dėl netikslų įdiegimo instrukcijų, kurias pateikė pardavėjas ar skaitmeninės paslaugos teikėjas.

Tam tikrais atvejais, valstybių narių nacionaliniai įstatymai apibrėžia teises, kai paslaugos neatitinka sutarties. Taigi, jei teikiate paslaugas, rekomenduojame susipažinti su atitinkamomis nacionalinėmis taisyklėmis, 

Naujos taisyklės nuo 2022 m. sausio 1 d.

Nuo 2022 m. sausio 1 d. skaitmeninėms paslaugoms (pvz., internetinėms muzikos mažmeninės prekybos parduotuvėms) ir skaitmeniniam turiniui (pvz., mobiliajai programėlei) taip pat taikomos vartotojų teisių ir garantijų taisyklės (pvz., minimalus teisinės garantijos laikotarpis).

Kokios garantijos taikomos vartojimo prekėms?

Kalbant apie vartojimo prekių pardavimą, vienas svarbiausių aspektų yra teisinė garantija (garantija pagal įstatymą), t.y., pardavėjo atsakomybė už parduotų prekių defektus. ES teisės aktuose apibrėžti aiškūs

teisinės (arba įstatyminės) ir komercinės garantijos skirtumai.

Teisinė garantija – tai privaloma garantija, kurios trumpiausias galiojimo laikotarpis (jei buvo parduotos naujos prekės) yra dveji metai¹⁰ ir kuri apsaugo vartotojus nuo defektų, kurie jau egzistavo prekės pristatymo metu, bet tai paaiškėja vėliau. Teisinė garantija negali būti netaikoma, ji galioja visose ES šalyse.

Komercinė garantija – tai papildoma garantija, kurią nemokamai arba už tam tikrą mokestį suteikia pardavėjas arba gamintojas. Ji taip pat gali apimti kitus defektus, kurie nebuvo prekių pristatymo metu ir tęstis ilgesnį laiką nei teisinė garantija.

Kokios pagrindinės teisinės garantijos savybės?

Teisinė garantija – tai privalomoji garantija. Ji suteikia vartotojui galimybę pasinaudoti įvairiomis teisių gynimo priemonėmis tuo atveju, jeigu per dvejus metus (arba ilgesnį laikotarpį, jei ES valstybė narė tai įtvirtino: pvz., ilgesnis periodas nustatytas Airijoje, Suomijoje, Nyderlanduose ir Švedijoje) pasireiškia prekės neatitiktis pardavėjo nurodytoms sąlygoms.

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

Pavyzdžiui, jeigu praėjus vos keliems mėnesiams po įsigijimo, nebeveikia plaukų džiovintuvas, ir šį gedimą lėmė prekės pristatymo metu egzistavusi neatitiktis, teisinė garantija numato, kad pardavėjas turi pataisyti, pakeisti prekę arba sumažinti prekės kainą arba pardavimo sutartis gali būti nutraukta.

¹⁰ Daugiau informacijos apie šalis, taikančias ilgesnę teisinės garantijos trukmę, pateikta 1 ir 2 prieduose.

Kokios vartojimo prekės laikomos sutarties neatitinkančiomis prekėmis?

Direktyvoje 2019/771 dėl tam tikrų aspektų, susijusių su prekių pardavimo sutartimis, paaiškinama, kokios prekės laikomos atitinkančiomis vartojimo pirkimo–pardavimo sutartį. Vartojimo prekės laikomos atitinkančiomis sutartį, jeigu:

- prekės yra tokios pat kokybės ir atitinka pavyzdžio ar modelio aprašymą, kurį pardavėjas parodo vartotojui;
Pavyzdys. Batai, pristatyti vartotojui kaip nepralaidūs vandeniui, turi išties nepraleisti vandens.



Kaip pardavėjas turite pasirūpinti, kad parduodamų prekių aprašymas būtų tikslus. Priešingu atveju vartotojas gali pareikalauti prisiimti atsakomybę.

- yra tinkamos konkrečiai paskirčiai, dėl kurios jos reikalingos vartotojui ir apie kurią jis sutarties sudarymo metu pranešė pardavėjui, o pardavėjas tam pritarė;
Pavyzdys. Jeigu pardavimo metu nurodoma, kad dviratis tinkamas važinėjimui kalnuose, jis turi būti

tinkamas šiai paskirčiai.



- yra tinkamos paskirčiai, kuriai tokios pačios rūšies prekės įprastai naudojamos;
Pavyzdys. Mobilusis telefonas naudojamas skambinti.
- pasižymi kokybės ir veikimo savybėmis, kurios įprastai būdingos tokios rūšies prekėms ir kurių vartotojas gali pagrįstai tikėtis, atsižvelgdamas į tų prekių pobūdį bei pardavėjo ar jo atstovo pateiktus viešus pareiškimus.
Pavyzdys. Etiketėje nurodytas šaldytuvo energijos suvartojimo lygis turi atitikti faktinį energijos suvartojimo lygį.



Naujos taisyklės nuo 2022 m. sausio 1 d.

Nuo 2022 m. sausio 1 d. įsigaliojus naujoms direktyvoms, subjektyvūs ir objektyvūs prekių, skaitmeninio turinio ir paslaugų atitikties vertinimo kriterijai turi būti vertinami vienodomis sąlygomis.

a) Subjektyvieji atitikties reikalavimai

Kad atitiktų sutartį, skaitmeninis turinys, skaitmeninė paslauga ar prekės, visų pirma, kai taikytina, turi:

- (1) **atitikti aprašymą**, kiekį ir kokybę ir turėti funkcijas, suderinamumą, sąveikumą ir kitas savybes, kaip reikalaujama pagal sutartį;
- (2) **atitikti bet kokią konkrečią paskirtį, dėl kurios vartotojui reikia šio turinio ar paslaugos**, apie kurią vartotojas pranešė prekiautojui vėliausiai sutarties sudarymo metu ir dėl kurios prekiautojas davė sutikimą;
- (3) būti pateikti su visais priedais, instrukcijomis, įskaitant įdiegimo instrukcijas, ir pagalba vartotojui, **kaip reikalaujama pagal sutartį**, ir
- (4) **būti atnaujinti, kaip numatyta sutartimi**.

b) Objektyvieji atitikties reikalavimai

Be subjektyviųjų atitikties sutarčiai reikalavimų skaitmeninis turinys, skaitmeninė paslauga ar prekės turi:

- 1) **atitikti paskirtį**, kuriai tos pačios rūšies skaitmeninis turinys, skaitmeninės paslaugos ar prekės paprastai būtų naudojamos;
- 2) **būti tokio kiekio bei pasižymėti tokiomis kokybės ir veikimo savybėmis, įskaitant su funkcionalumu, suderinamumu, prieinamumu, nuoseklumu ir saugumu susijusias savybes**, kuriomis paprastai pasižymi tokios pat rūšies skaitmeninis turinys ar skaitmeninės paslaugos. Siekiant įvertinti šias savybes, bus atsižvelgiama į skaitmeninio turinio ir (arba) paslaugos pobūdį ir jūsų arba jūsų tiekėjo ar gamintojo

viešus pareiškimus (pvz., reklamą, ženklimą). Jei tiekiate prekes vartotojams, jos turi būti kokybiškos ir atitikti aprašymą ir (arba) pavyzdį, kurį pateikėte vartotojui prieš sudarydamas sutartį su ja.;

3) kai taikytina, būti pateikti kartu su visais priedais ir instrukcijomis, kuriuos vartotojas **gali pagrįstai tikėtis** gauti, ir;

4) atitikti prekiautojo iki sutarties sudarymo pateiktas naudotis skaitmeninio turinio, skaitmeninės paslaugos ar prekės bandomąsias arba demonstracines versijas.

Jūs turite užtikrinti, kad vartotojas būtų informuotas apie naujinius, įskaitant saugumo naujinius, kurie yra būtini siekiant užtikrinti skaitmeninio turinio ar skaitmeninės paslaugos atitiktį.

Kokios pagrindinės komercinės garantijos savybės?

Komercinė garantija yra papildoma garantija, kuri viršija ir neturi įtakos pardavėjo teisinei garantijai. Ją gali teikti pardavėjas arba gamintojas. Ji gali apimti ilgesnį nei (dvejų metų) teisinės garantijos laikotarpį, apimti ir kitus trūkumus nei tie, kurie egzistuoja prekės pristatymo metu, ir / arba suteikti kitų privalumų. Garantija suteikiama nemokamai arba už atskirą mokestį.

Gamintojai gali pasiūlyti komercines garantijas, kurios leidžia vartotojui galimybę pasinaudoti remonto paslaugomis ne tik pardavėjo prekybos vietoje, bet ir kitose licencijuotose parduotuvėse visame pasaulyje. Pavyzdžiui, šio tipo garantija gali būti taikoma nešiojamam kompiuteriui, kad vartotojas gautų nemokamas remonto paslaugas įvairiose parduotuvėse.


Ar galiu teisinę garantiją nurodyti kaip komercinę?

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

Jeigu siūlote komercinę garantiją, svarbu informuoti vartotoją apie teisinės garantijos egzistavimą. Nepamirškite, kad vartotojo informavimas apie teisinės garantijos egzistavimą yra būtinas pagal teisės aktus (Vartotojų teisių direktyva 2011/83/ES).

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

Ar naudotoms prekėms taip pat taikoma teisinė garantija?

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

Tik tais atvejais, kai nacionalinėje teisėje numatyta tokia galimybė, galite susitarti su vartotojais dėl trumpesnio teisinės garantijos naudotoms prekėms termino, pavyzdžiui, naudotų automobilių.

Kokios yra vartotojų teisės neatitikties atveju?

Neatitikties atveju Direktyvoje 1999/44/EB nustatyta tvarka numatytos šios teisių gynimo priemonės (teisių gynimo priemonių hierarchija.):

1. **taisymas arba keitimas** kaip pirmos pakopos teisių gynimo priemonė
2. **sutarties nutraukimas arba kainos sumažinimas** kaip antros pakopos teisių gynimo priemonė.

Pirmiausia, vartotojas turi teisę reikalauti pataisyti arba pakeisti reikalavimų neatitinkančią prekę. Vartotojai gali pasirinkti vieną iš dviejų galimybių, išskyrus atvejus, kai taisymas/pakeitimas yra neįmanomas arba neproporcingas, palyginus su kita teisės gynimo priemone. Pavyzdžiui, vartotojas gali pareikalauti sutaisyti arba pakeisti sugedusią kamerą kita kamera. Tačiau prekyautojas gali atlikti remontą tik tuo atveju, jei pakeitimas nėra proporcingas remontui, pvz., jei remontas susijęs tik su nedidelės kameros dalies keitimu nesukeliant didelių nepatogumų vartotojui.

Antros pakopos priemonės taikomos:

- jei nėra galimybės taisyti arba pakeisti prekę, arba
- pardavėjas per protingą laiką neįgyvendino teisės gynimo priemonės, arba
- pardavėjas neįgyvendino teisės gynimo priemonės, nesukeldamas didelių nepatogumų vartotojui.

Tada vartotojas gali reikalauti nutraukti sutartį arba už įsigytą produktą atitinkamai sumažinti kainą.



nutraukimo ir kainos sumažinimo, laikomasi tam tikrų taisyklių.

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

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

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

Jei prekės pataisyti arba pakeisti negalima be didelių nepatogumų vartotojams arba jei defekto negalima pašalinti per protingą laikotarpį, vartotojas gali reikalauti nutraukti sutartį arba sumažinti prekės kainą.

Vartotojas taip pat negali laisvai pasirinkti tarp sutarties nutraukimo ir kainos sumažinimo: jeigu trūkumas yra nedidelis (mažareikšmis), vartotojas gali reikalauti tik sumažinti. Ar trūkumas laikomas mažareikšmiu, turi būti sprendžiama kiekvienu konkrečiu atveju.

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

Lietuvoje dviejų pakopų vartotojų teisių gynimo priemonių sistema taikoma nuo 2022 m. sausio 3 d.

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

Taikant vartotojo teisę pirmiausiai rinktis tarp prekės taisymo ir keitimo, o antroje pakopoje – tarp sutarties

Kaip pavyzdį galima paminėti netinkamai veikiančių automobilio žibintą. Šis trūkumas yra nedidelis, lyginant su viso automobilio verte. Vadinasi, atsižvelgiant į prekės trūkumo mažareikšmingumą, sutarties nutraukti negalima.

Naujos taisyklės nuo 2022 m. sausio 1 d.

Naujosiomis direktyvomis įtvirtinta **griežta ir visiškai suderinta teisių gynimo priemonių vartotojams hierarchija** prekės, skaitmeninio turinio ar paslaugų neatitikties atveju.

Todėl valstybės narės, neturinčios teisių gynimo priemonių hierarchijos, turi pritaikyti savo nacionalinės teisės aktus. Taip padarė ir Lietuva nuo 2022 m.

Tai reiškia, kad teisių gynimo priemonės bus vienodos visose Europos Sąjungos šalyse..

Ar galiu iš vartotojo reikalauti kompensacijos?

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

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


Kaip pataisyti ar pakeisti prekę?

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

Praktikoje pasitaiko atvejų, kai prekiautojas primygtinai teigia, kad prekių taisymas yra vienintelė teisių gynimo priemonė, o keitimas – neįmanomas, nes prekės išparduotos, ir jis negali daugiau jų įsigyti. Tokiu atveju pardavėjas turi įrodyti, kad keitimas neįmanomas ir vartotojui gali būti siūlomos kitos teisių gynimo priemonės (kainos sumažinimas arba sutarties nutraukimas).

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

Pardavėjas negali reikalauti kompensacijos už prekės su trūkumu, kuri buvo pakeista nauja (nes tai turi būti daroma nemokamai), naudojimą. Sutarties nutraukimo atveju vartotojui mokėtina kompensacija gali būti sumažinta atsižvelgiant į nacionalinės teisės taisykles.

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

Kokiais atvejais pardavėjas neatsako už prekės neatitikimą sutarčiai?

Tam tikrais atvejais vartotojo reikalavimas gali būti nepagrįstas.

Pirma, kai vartotojas žinojo arba turėjo žinoti apie prekės neatitikimą. Pavyzdžiui, vartotojas, žinantis, jog perka

marškinėlius su defektu (tarkim, maža skylute nugaroje), vėliau negali reikšti pretenzijos, kad prekė turi trūkumą.

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

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

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


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


Kita vertus, pardavėjas nebus atsakingas už neatitiktį, palyginti su kitų prekybininkų teiginiais apie prekių savybes, jei jis nežinojo arba negalėjo žinoti apie tokius teiginius. Pavyzdys: vartotojas užsuka į parduotuvę, kurioje pardavėjas sako, kad tam tikri batai yra nepralaidūs vandeniui. Tada vartotojas nueina į kitą parduotuvę ir nusiperka tuos pačius batus, tačiau joje pardavėjas nesako, kad šie batai yra nepralaidūs vandeniui. Tokiu atveju vartotojas negali reikšti pretenzijų dėl neatitikties.

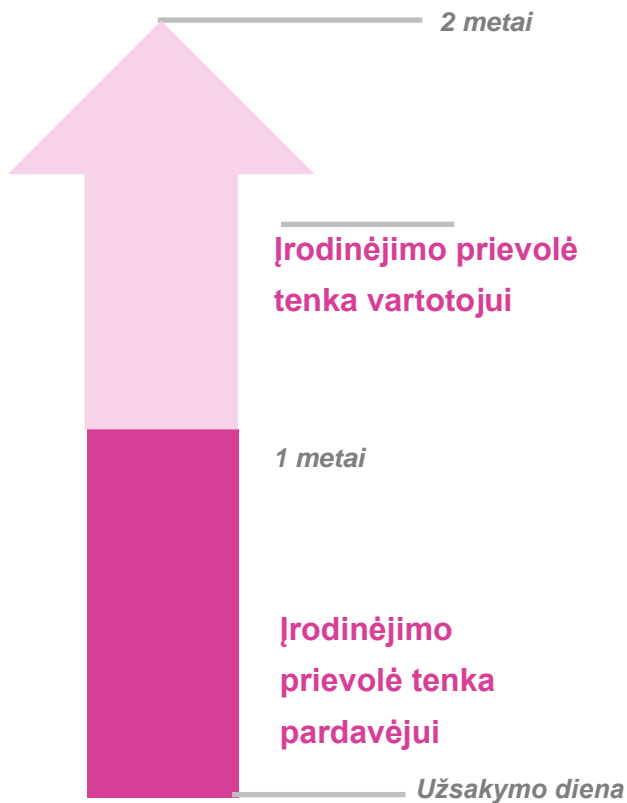
Tas pats taikoma, kai prekiautojas gali įrodyti, kad jis ištaisė tokius pareiškimus prieš sudarydamas sutartį. Pavyzdžiui, kad galėtų pasinaudoti ankstesniu pavyzdžiu, pardavėjas galėtų informuoti vartotoją, kad,

nepaisant to, jog gamintojas jį reklamuoja kaip atsparų vandeniui, šios rūšies batai iš tikrųjų nėra atsparūs vandeniui, taip užtikrindamas, kad vartotojas apie tai žinotų. Tada pardavėjas atleidžiamas nuo šios atsakomybės, tačiau jis vis tiek turi įrodyti, kad pareiškimas buvo pataisytas..

Kas turi įrodyti prekių neatitikimą?

Pardavėjo atsakomybė už naujos prekės neatitiktį sutarčiai trunka ne mažiau kaip dvejus metus, pradedant nuo prekės pristatymo vartotojui momento. Pardavėjas atsako tik už defektus, kurie egzistavo jau pristatymo metu ir paaiškėjo vėliau. Todėl klausimas, kada atsirado defektas, praktikoje yra labai svarbus. Per pirmuosius vienerius metus daroma prielaida, kad neatitiktis sutarčiai egzistavo jau pristatymo metu. Jei, pavyzdžiui, orkaitė nustoja veikti praėjus šešioms savaitėms po jos pristatymo į vartotojo namus, laikoma, kad defektas egzistavo pristatymo metu.. 

Tačiau pasibaigus pirmiesiems dvylikai mėnesių įrodinėjimo pareiga perkeliama vartotojui. Tai reiškia, kad jis turi įrodyti, jog įsigyto produkto defektas egzistavo pristatymo metu.  Nors tai yra teisinė situacija, prekiautojai gali nuspręsti pasirūpinti prekių tikrinimu ir po 12 mėnesių laikotarpio, kad padėtų vartotojams nustatyti defekto priežastį.



Teisinė garantija neapima defektų, kurių nebuvo pristatymo metu, bet kurie atsirado vėliau. Pavyzdžiui, pardavėjas turi įrodyti, kad mobilusis telefonas neveikia dėl to, kad įkrito į vandenį.

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

Naujos taisyklės nuo 2022 m. sausio 1 d. 🇪🇺

Naujoji Prekių pirkimo – pardavimo direktyva **pratęsė įrodinėjimo pareigos** laikotarpį vartotojo naudai (įrodinėjimo pareigos keitimas) **nuo 6 mėnesių iki**

vienerių metų. Todėl po 2022 m. sausio 1 d., jei skalbimo mašina nustoja veikti praėjus 7 mėnesiams po jos pristatymo į vartotojo namus, laikoma, kad defektas egzistavo pristatymo metu..

Visos valstybės narės privalo įtvirtinti vienerių metų prekės trūkumo egzistavimo prezumpciją, tačiau galima pasirinkti ir ilgesnį, pavyzdžiui, dvejų metų laikotarpį.

Taip pat Skaitmeninio turinio ir paslaugų direktyvoje nustatytos naujos taisyklės dėl skaitmeninio turinio ir paslaugų įrodinėjimo pareigos. Taisyklės gali skirtis priklausomai nuo skaitmeninio turinio ar paslaugos, kurią teiksite vartotojams, rūšies:

- Jei jūsų sutartyje su **vartotoju yra numatytas vienkartinis teikimo veiksmas ar atskirų teikimo veiksmų seka**, prekiautojas yra atsakingas už bet kokią skaitmeninio turinio ar skaitmeninės paslaugos neatitiktį, kuri buvo teikimo metu prekiautojui tenka pareiga įrodyti, ar teikimo metu buvo užtikrinta skaitmeninio turinio ar skaitmeninės paslaugos atitiktis, kai neatitiktis paaiškėja **per vienus metus** nuo skaitmeninio turinio ar skaitmeninės paslaugos pateikimo momento.

- Jeigu sutartyje numatytas nuolatinis teikimas per tam tikrą laikotarpį (pvz., 4 metai), jums kaip prekiautojui tenka pareiga įrodyti, ar **laikotarpiu, per kurį pagal sutartį turėjo būti teikiami skaitmeninis turinys ar skaitmeninė paslauga**, buvo užtikrinta skaitmeninio turinio ar skaitmeninės paslaugos atitiktis, kai neatitiktis paaiškėja per tą laikotarpį.

Tačiau įrodinėjimo pareiga tam tikromis sąlygomis gali tekti vartotojui:

- jeigu prekiautojas įrodo, kad vartotojo skaitmeninė aplinka yra nesuderinama su skaitmeninio turinio ar skaitmeninės paslaugos techniniais reikalavimais ir jeigu prekiautojas aiškiai ir suprantamai informavo vartotoją apie tokius reikalavimus iki sutarties sudarymo.

- Vartotojas turi bendradarbiauti su prekiautoju tiek, kiek tai yra pagrįstai įmanoma ir būtina siekiant išsiaiškinti dėl skaitmeninio turinio ar skaitmeninės paslaugos neatitikties. Jeigu vartotojas nebendradarbiauja, o prekiautojas iki sutarties sudarymo aiškiai ir suprantamai informavo vartotoją apie tokį reikalavimą, pareiga įrodyti skaitmeninio turinio ar skaitmeninės paslaugos neatitiktį, priklausomai nuo to, kas taikytina, nurodytais laikotarpiais tenka vartotojui.

Ar galiu nukreipti vartotojo skundą importuotojui, platintojui arba gamintojui?

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

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

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

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

Pavyzdžiui, jeigu prisiimate atsakomybę už bėgimo batelius, kurie turi trūkumų dėl gamintojo naudojamos

prastos kokybės medžiagos, turite teisę reikalauti kompensacijos iš gamintojo.

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

Šių pardavėjo teisių vykdymo sąlygas ir būdą apibrėžia valstybių narių nacionaliniai įstatymai ir su tiekėju sudaryta sutartis.


Mūsų patarimas

Kad jaustumėtės saugiau, rekomenduojame išsiaiškinti tiekėjų taikomą prekių, kurios neatitinka reikalavimų, grąžinimo politiką, ir įtraukti atitinkamas nuostatas į sudaromas sutartis. Tačiau dėl šių sutarčių retai galima derėtis, ir praktiškai dažnai neturėsite kitos išeities, kaip tik sutikti su tiekėjų sąlygomis.

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

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

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

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

Kokios yra vartotojų teisių ir garantijų taisyklių pažeidimo pasekmės?

Kai pardavėjas nesilaiko ES direktyvose ir jų nuostatomis, perkeltomis į nacionalinę teisę nustatytų vartotojų teisių ir garantijų taisyklių, jam gali būti taikomos sankcijos. Nėra skirtumo, ar nuostatų pažeidimo buvo siekiama ar ne.

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

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

Kas nutinka tarpvalstybinės prekybos atveju?

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

Praktiškai parduodami prekes užsienyje gyvenantiems vartotojams, privalote pasidomėti atitinkamos šalies

teisine situacija (pvz., per šiemis vartotojams skirtą reklamą arba kalbai pritaikytas interneto svetaines).

Pavyzdžiui, teisinės garantijos laikotarpis, kuriuo pardavėjas atsako už naujų prekių trūkumus, gali būti ilgesnis nei dveji metai, kaip numatyta ES pardavimų direktyvoje. Nors dauguma ES valstybių narių nusprendė taikyti dvejų metų garantiją, kai kurios (Airija, Suomija, Nyderlandai, Švedija) pasirinko ilgesnį terminą. Valstybės narės taip pat gali pasirinkti kitokią vartotojui prieinamų teisių gynimo priemonių tvarką.

Pavyzdžiui, kai kurios valstybės narės nusprendė, kad vartotojas gali laisvai pasirinkti teisių gynimo priemones, todėl gali iškart reikalauti nutraukti sutartį, jeigu prekė neatitinka sutarties reikalavimų, tokiu būdu apeidamas būtinybę pirma reikalauti keitimo ir taisymo, o tik po to sutarties nutraukimo.

Išimtinai į užsienio vartotojus nukreipti pardavimai

Jeigu jūsų veikla yra nukreipta į kitų ES šalių vartotojus, sutarčiai paprastai taikoma tos šalies, kurioje vartotojas gyvena, teisė¹¹. Galite pasirinkti kitą teisę kaip taikytiną teisę, tačiau šis pasirinkimas neatima iš užsienio vartotojo apsaugos, kurią suteikia privalomosios teisinės nuostatos, galiojančios jo gyvenamosios vietos valstybėje.

Todėl, jei jūsų svetainė skirta vartotojams kitoje valstybėje narėje ir apskritai, kai reklamuojate ar siūlote savo prekes ar paslaugas kitose valstybėse narėse, turite vadovautis jos vartotojų teisių apsaugos standartais.

¹¹ Vadinamasis „Roma I“ reglamentas 593/2008.

Kada laikoma, jog veikla nukreipta išimtinai į užsienio vartotojus?

Europos Sąjungos Teisingumo teismas yra pateikęs nemažai kriterijų, pagal kuriuos nustatoma, ar jūsų komercinė ar profesinė veikla yra „nukreipta“ į konkrečią valstybę narę. Tokie kriterijai apima kitos kalbos arba kitos valiutos nei ta, kuri paprastai naudojama jūsų įmonės buveinės šalyje, naudojimą, telefono numerių su tarptautiniu kodu paminėjimą, kitokio domeno nei tas, kuris naudojamas jūsų įmonės buveinės šalyje, panaudojimą.¹²

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

Ką tai reiškia praktikoje?

Kokie teisės aktai taikomi tarpvalstybinės prekybos sutartims?

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

1. ES teisės aktuose pateikta ne mažai suderintų nuostatų dėl vartotojų teisių apsaugos. Šios taisyklės taikomos visoje Europos Sąjungoje.
2. Net jeigu tarp valstybių narių egzistuoja tam tikri skirtumai, tai nereiškia, kad negalite sudarinėti sutarčių pagal savo šalies teisės aktus: kaip jau buvo minėta, galite sutarti su vartotoju dėl taikytinos

teisės. Tokiu atveju reikės laikytis tik privalomųjų vartotojų teisių apsaugos reikalavimų, galiojančių vartotojo gyvenamosios vietos šalyje.

3. Praktikoje privalomieji vartotojų apsaugos teisės aktai, galiojantys kitoje valstybėje, tampa aktualūs tik tada, jeigu juose numatytos taisyklės suteikia didesnę apsaugos lygį nei tos, kurios galioja jūsų teisinėje sistemoje arba toje teisinėje sistemoje, dėl kurios susitarėte su vartotoju. Kaip pavyzdį galima paminėti atvejį, kai vartotojo šalies teisės aktuose numatytas teisinės garantijos laikotarpis yra ilgesnis nei numatytasis jūsų šalies įstatymuose.
4. Be to, pasinaudodami *ConsumerLawReady* mokymo moduliais, iš anksto žinosite, kokie papildomoji reikalavimai taikomi toje valstybėje narėje, į kurią norite nukreipti savo veiklą.
5. Taikytinos teisės klausimas dažnai aktualus tik tada, jeigu nesutariama su vartotoju. Daugumą nesusipratimų galima išspręsti draugišku būdu arba pasitelkiant vidaus skundų nagrinėjimo tvarką.

Koks teismas yra kompetentingas ginčo dėl tarpvalstybinės prekybos sutarties atveju?

Jeigu siūlydamas savo prekes arba paslaugas vartotojams, gyvenantiems kitose ES šalyse, susidūrėte su ginču dėl tarpvalstybinės prekybos sutarties, žinokite, kad vadovaujantis ES teisės aktais, tokį ginčą visada sprendžia šalies, kurioje gyvena vartotojas, teismas.

Negalite pareikšti ieškinio vartotojui kitos šalies teisme. Jeigu nurodysite tokią nuostatą savo sutarties sąlygose, jums grės didelė baida. Tuo tarpu vartotojas, priešingai, turi teisę pareikšti ieškinį ir jūsų šalies teisme. Norėdama palengvinti tarpvalstybinių ginčų sprendimą, Europos

¹² Norėdami sužinoti daugiau, žr. bendras bylas C 585/08 ir C 144/09 Peter Pammer ir Hotel Alpenhof GesmbH the Court


Sąjunga įdiegė ODR platformą, kuria padeda palaikyti ryšį tarp skirtingų valstybių narių AGS sistemų¹³.

Pavyzdys: esate prekiautojas iš Prancūzijos, Lilio, parduodate prekes Belgijos vartotojams, tokiu atveju

savo sutarties sąlygose negalite nurodyti, kad kilus ginčui, jis bus nagrinėjamas Šiaurės Prancūzijos teisme.

¹³ Žr. 5 modulį.

Direktyva dėl skaitmeninio turinio ir skaitmeninių paslaugų teikimo glaustai

Naujos taisyklės nuo 2022 m. sausio 1 d. 

1) Taikymo sritis:

Skaitmeninis turinys ir paslaugos apima platų produktų asortimentą, pvz., vaizdo įrašus, muzikos failus, programinę įrangą, tiesioginius įrenginius, pokalbių programas, socialinę žiniasklaidą ir kt..

Naujosiomis taisyklėmis bus apsaugoti **vartotojai, jei skaitmeninis turinys ir paslaugos** turi defektų arba kitaip neatitinka to, dėl ko buvo susitarta sutartyje, pvz.:

- atsisiųsta muzika, mobilioji programa, skirta srautinio perdavimo platformai, kuri neveikia vartotojo mobiliajame telefone,
- programinė įranga staiga nustoja veikti ir tt.

Tokiais atvejais vartotojas turės teisę į šias teisių gynimo priemones:

- paprašyti jūsų išspręsti problemą,
- jei problema išlieka, sumažinkite kainą arba nutraukite sutartį ir grąžinkite pinigus.

Iki šiol ši apsauga buvo taikoma tik materialiosioms prekėms ES lygiu pagal Direktyvą 1999/44/EB dėl tam tikrų vartojimo prekių pardavimo ir susijusių garantijų aspektų.

Be to, šiuo metu daugeliu atvejų vartotojai nemoka už prieigą prie daugybės skaitmeninio turinio ar paslaugų, o teikia savo asmens duomenis (pvz., sukuria paskyrą socialinėje žiniasklaidoje). Pagal naująsias taisykles vartotojai turės teisę į teisių gynimo priemonę netinkamo skaitmeninio turinio ar paslaugos atveju, **net jei jie nesumokėjo kainos, bet pateikė savo asmens duomenis.**

2) Tos pačios taisyklės visoje ES:

Direktyvose bus visiškai suderinta:

- atitikties kriterijai,
- teisių gynimo priemonės neatitikties atveju,
- taisyklės, susijusios su prekiautojų atsakomybe,
- taisyklės dėl įrodinėjimo pareigos ir atitinkamų šalių įsipareigojimų neatitikties atveju, ir,
- skaitmeninio turinio ar skaitmeninių paslaugų keitimas.

Kiti elementai bus reguliuojami nacionaliniu lygmeniu.

Daugiau informacijos rasite atitinkamuose nacionalinės teisės aktuose, kuriais į nacionalinę teisę perkeliama direktyvos. Juos galite rasti Europos Komisijos interneto svetainėje.

Consumer Law
→ **READY**

Consumer Law Training for European SMEs



Funded by
the European Union

consumerlawready.eu