



# ▶ 4 modulis

Nesąžininga komercinė  
veikla ir nesąžiningos  
sutarčių sąlygos

**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](http://www.consumerlawready.eu).

**2022 M. RUGSĖJO MĖN.**

## Turinys

Įvadas.....	5
I skyrius – Nesąžininga komercinė veikla .....	8
Kas yra komercinė veikla? .....	9
Kas yra nesąžininga komercinė veikla?.....	9
Kaip elgtis, kad būtų užtikrintas laisvas mano pirkėjų „ekonominis elgesys“? .....	9
Kaip turiu elgtis, kad mano pirkėjai priimtų „informacija paremtą sprendimą“? .....	9
Ar visose valstybėse narėse taikomi tokie patys sąžiningumo standartai? .....	9
Ar verslininkų konkurencinė veikla taip pat reguliuojama? .....	9
Kaip patikrinti, ar komercinė veikla yra (ne) sąžininga? .....	11
Kokia komercinė veikla laikoma nesąžininga bet kuriomis aplinkybėmis? .....	12
Kas yra klaidinantys veiksmai? .....	19
Kas yra klaidinantis informacijos neatskleidimas?.....	21
Kas yra agresyvi komercinė veikla? .....	22
Vidutinio ir pažeidžiamo vartotojo samprata .....	Error! Bookmark not defined.
Kas nutiks, jei nesilaikysite sąžiningumo reikalavimų?.....	23
II skyrius – Nesąžiningos sutarties sąlygos .....	25
Kas yra vartojimo sutartis ir sutarties sąlygos?.....	26
Kaip nustatomas sutarties sąlygų sąžiningumas ir kaip tai taikoma?.....	26
Ar nesąžiningos sutarčių sąlygos vienodai vertinamos visose valstybėse narėse?.....	27
Ar būtina laikytis kitos šalies vartotojų teisės reikalavimų? .....	27
Sąžiningumo principas ir reikšmingos pusiausvyros samprata? .....	27
Kaip turi būti parengtos sutarties sąlygos? .....	28
Ar yra sąlygų, kurios visuomet laikomos nesąžiningomis?.....	28
Kokias sutarčių sąlygas galima laikyti nesąžiningomis?.....	29
Kokios gali kilti teisinės pasekmės, į sutartį įtraukus nesąžiningas sąlygas?.....	31

Kas nutinka tarpvalstybinės prekybos atveju? .....	32
Kada laikoma, jog veikla nukreipta išimtinai į užsienio vartotojus? .....	33
Ką tai reiškia praktikoje? .....	33
Koks teismas kompetentingas spręsti ginčus, kilusius dėl tarpvalstybinių sutarčių? .....	34
Priedai .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

„Svarbu žinoti, kad esu apsaugotas nuo prekybininkų, naudojančių nesąžiningus triukus, jog parduotų savo prekes“.

**Vartotojas**

„Taisyklės, reguliuojančios nesąžiningą komercinę veiklą ir nesąžiningas sutarties sąlygas, skatina teisingą ir sveiką konkurenciją visoje ES“.

**Prekybininkas**

Taisyklės, reguliuojančios nesąžiningą komercinę veiklą ir nesąžiningas sutarties sąlygas, aiškiai nurodo, kokia veikla tinkama, kokia – ne“.

**Prekybininkas**

## 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 teigiami<sup>1</sup>. Pagrindinė vertinimo išvada – valdžios institucijos turėtų efektyviau taikyti galiojančias normas ir su jomis geriau supažindinti verslą bei vartotojus. Projektas *Consumer Law Ready*, atsižvelgdamas į tai, siekia sustiprinti verslininkų, ypač MVĮ atstovų, žinias apie vartotojų teises ir atitinkamas teises pareigas.

Vadovą sudaro penki moduliai. Kiekviename jų nagrinėjama viena konkrečių 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 nesažininga komercinė veikla ir nesažiningos sutarties sąlygos;
- 5 modulis supažindina su alternatyvaus ginčų sprendimo procedūromis bei elektroninio ginčų sprendimo (EGS) platforma – Europos Komisijos portalu, kuris padeda vartotojams ir verslininkams be teismo spręsti ginčus dėl internetu įsigytos prekės ar paslaugos.

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

---

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

Vadovo 4 modulio tikslas – supažindinti jus su nesąžiningos komercinės veiklos ir nesąžiningos sutarties sąlygų taisyklėmis. Kalbant apie komercinius verslo ir vartotojų santykius (B2C) svarbu žinoti, kad ES mastu reikalavimai sąžiningai ir skaidriai komercinei veiklai įtvirtinti Direktyvoje dėl nesąžiningos įmonių komercinės veiklos vartotojų atžvilgiu, 2005/29/EB, (toliau – NKVD). Tai aptarsime pirmoje modulio dalyje. Antrojeje modulio dalyje pristatysime direktyvą 1993/13/EEB dėl nesąžiningų sutarties sąlygų (toliau - NSSD), kurioje įtvirtinti reikalavimai užtikrina, kad visoje ES prekybininkų naudojamos sutarčių sąlygos yra sąžiningos ir aiškios vartotojams. [2019 m. lapkričio 27 d. Direktyva \(ES\) 2019/2161](#) dėl geresnio Sąjungos vartotojų apsaugos taisyklių vykdymo užtikrinimo ir modernizavimo padaryti keli NKVD pakeitimai. Ji taip pat iš dalies pakeitė NSSD, tačiau tik dėl sankcijų už direktyvos pažeidimus. ES valstybės narės turi perkelti pakeitimus į nacionalinę teisę ne vėliau kaip iki 2021 m. lapkričio 28 d. ir taikyti naujas taisykles nuo 2022 m. gegužės 28 d. Siekiant numatyti teisės aktų pakeitimus, šis modulis jau apima pagrindinius NKVD ir NSSD pakeitimus, kurie gali turėti įtakos jums. Nauji pakeitimai šiame modulyje pateikiami atskiruose langeliuose pavadinimu „Naujos taisyklės nuo 2022 m. gegužės 28 d.“

Dar svarbu paminėti Direktyvą 2006/114/EB dėl klaidinančios ir lyginamosios reklamos, kuri padeda apsaugoti prekybininkus nuo klaidinančios reklamos ir jos nesąžiningų pasekmių bei nustatyti sąlygas, kuriomis lyginamoji reklama yra leistina. Ji reguliuoja verslininkų santykius su verslininkais (B2B) ir yra itin naudinga MVĮ.

Išsamesnės informacijos apie NKVD ir NSSD nuostatas, visų pirma jų taikymą įvairiose ES šalyse, ieškokite [Rekomendaciniame Europos Komisijos dokumente](#)<sup>2</sup>. Daugiau informacijos rasite [Vartotojų teisės duomenų bazėje](#)<sup>3</sup> ir [Jūsų Europa. Verslas](#)<sup>4</sup> arba jūs galite susisiekti su vietos verslo organizacija.

Tikimės, kad šiame vadove pateikta informacija jums bus naudinga.

<sup>2</sup> Žiūrėti rekomendaciniame dokumente dėl NKVD <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A52016SC0163> ir gairės dėl NSSD: [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=uriserv:OJ.C\\_.2019.323.01.0004.01.ENG&toc=OJ:C:2019:323:TOC](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=uriserv:OJ.C_.2019.323.01.0004.01.ENG&toc=OJ:C:2019:323:TOC)

<sup>3</sup> [https://e-justice.europa.eu/content\\_consumer\\_law\\_database-591-en.do](https://e-justice.europa.eu/content_consumer_law_database-591-en.do)

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

# I skyrius – Nesažininga komercinė veikla



## Kas yra komercinė veikla?

Pagal Direktyvą dėl nesąžiningos įmonių komercinės veiklos vartotojų atžvilgiu (toliau – NKVD), komercinė veikla yra bet kuris prekybininko atliekamas veiksmas, neveikimas, elgesys arba pareiškimas, komercinis pranešimas įskaitant reklamą ir prekybą, tiesiogiai susijęs su produkto pirkimo skatinimu, pardavimu arba tiekimu vartotojams.

Komercinė veikla yra labai plati sąvoka, apimanti įvairias realiai gyvenime kylančias situacijas ir prekybininkų veiksmus, kurie gali paveikti vartotojų pasirinkimus.

## Kas yra nesąžininga komercinė veikla?

Pagal ES teisę, komercinė veikla yra nesąžininga, jei ji neleidžia vartotojui priimti informacija paremtą sprendimą ar daro įtaką jo laisvam ekonominiam elgesiui. Nesąžininga komercinė veikla yra draudžiama visoje ES.

## Kaip turiu elgtis, kad mano pirkėjai priimtų „informacija paremtą sprendimą“?

Jūsų veikla, skirta pristatyti prekes ir paslaugas, tokia kaip: reklamos, pasiūlymai žodžiu, prekių aprašymai jūsų interneto svetainėje, kuri gali paveikti vartotojo sprendimą pirkti prekę ar užsisakyti paslaugą, turi apimti visą informaciją, kurios reikia pirkėjui, kad jis galėtų išsirinkti tai, ko jam reikia. Informacija turi būti teisinga ir tiksli.

Pavyzdžiui, jei siūlote įsigyti maisto papildą ir reklamoje nurodote, kad jį vartodamas pirkėjas per 2 mėnesius praras 10 kg svorio, jūs turite turėti įrodymus, pagrindžiančius tokius teiginius.

## Kaip elgtis, kad būtų užtikrintas laisvas mano pirkėjų „ekonominis elgesys“?

Turite užtikrinti, kad vykdydamas komercinę veiklą ir bandydamas įtikinti vartotoją pirkti jūsų prekes ar paslaugas, nedarote jam ar jai jokio spaudimo, kuris turi įtakos kliento pasirinkimui.


Pavyzdžiui, prekybininkas, pristatantis vakuuminius siurblius vartotojo namuose, negali ignoruoti asmens prašymo išeiti iš jo namų.

## Ar visose valstybėse narėse taikomi tokie patys sąžiningumo standartai?

Pagal ES teisę, visose valstybėse narėse turi būti taikomi vienodi vartotojų teisių apsaugos standartai, apsaugantys vartotojus nuo nesąžiningos komercinės veiklos. Svarbu pabrėžti, kad šios srities teisės normos yra visiškai suderintos (išimties – taisyklės, taikomos finansinių paslaugų ir nekilnojamojo turto sferose, kur valstybės narės gali įtvirtinti griežtesnius reikalavimus). Tai reiškia, kad tokios pačios taisyklės galioja visoje Europos Sąjungoje ir jei jūs žinote privalomus reikalavimus, taikomus vienoje valstybėje narėje ir jų laikotės, tai mokėsite elgtis visose valstybėse narėse. Kitaip tariant, jūs galėsite laisvai vykdyti savo veiklą visoje ES teritorijoje, nesijaudindami dėl nacionalinių taisyklių.

## Ar verslininkų konkurencinė veikla taip pat reguliuojama?

Įmonių komercinė veikla, kuri gali paveikti kitas verslo įmones, nėra reguliuojama pagal Direktyvą dėl nesąžiningos įmonių komercinės veiklos vartotojų

atžvilgiu. Tačiau svarbu pažymėti, kad kai kurios valstybės narės perkėlė šios Direktyvos nuostatas į nacionalinius teisės aktus, reglamentuojančius įmonių veiklą kitų verslo subjektų atžvilgiu arba priėmė atitinkamas nacionalines normas.  Tokios valstybės narės yra: Austrija, Belgija (iš dalies), Čekijos Respublika, Prancūzija (iš dalies), Vokietija, Italija (reikalavimai taikomi tik mikroįmonėms), Nyderlandai, Portugalija (iš dalies), Švedija<sup>5</sup>.

Dar svarbu paminėti Direktyvą 2006/114/EB dėl klaidinančios ir lyginamosios reklamos<sup>6</sup>, kuri padeda Europos lygmeniu apsaugoti prekybininkus nuo klaidinančios kitų prekybininkų reklamos bei nustatyti sąlygas, kuriomis lyginamoji reklama yra leistina (lyginamoji – tai tokia reklama, kurioje minima konkurentų įmonė arba jos siūlomos prekės).

Klaidinančia laikoma reklama, galinti paveikti vartotojų, kuriems skirta reklama, ekonominį elgesį arba dėl tokios reklamos pažeidžiami konkurentų interesai.

Direktyvos nuostatos bus taikomos, jei jūs reklamuosite savo prekes, lygindami jas su tokios pat rūšies konkurentų prekėmis. Turite būti įsitikinęs, kad jūsų ir jūsų konkurentų prekės, kurias įvardijate lyginamojoje reklamoje, skirtos tokiems pat poreikiams ar tikslams. Pavyzdžiui, galite palyginti savo ir konkurento parduodamo šaldytuvo efektyvumą, tačiau negalima lyginti šaldytuvo ir kito buitės prietaiso savybių. Taip pat svarbu prisiminti, kad jūsų reklamuojamų prekių ar paslaugų pavadinimai negali kopijuoti ar imituoti registruotų prekių ar paslaugų ženklų, kurie priklauso jūsų konkurentams.

<sup>5</sup> Daugiau informacijos rasite ataskaitos „Study for the Fitness Check of EU consumer and marketing law“ 363–368 p. Prieiga per internetą [http://ec.europa.eu/newsroom/document.cfm?doc\\_id=44840](http://ec.europa.eu/newsroom/document.cfm?doc_id=44840)

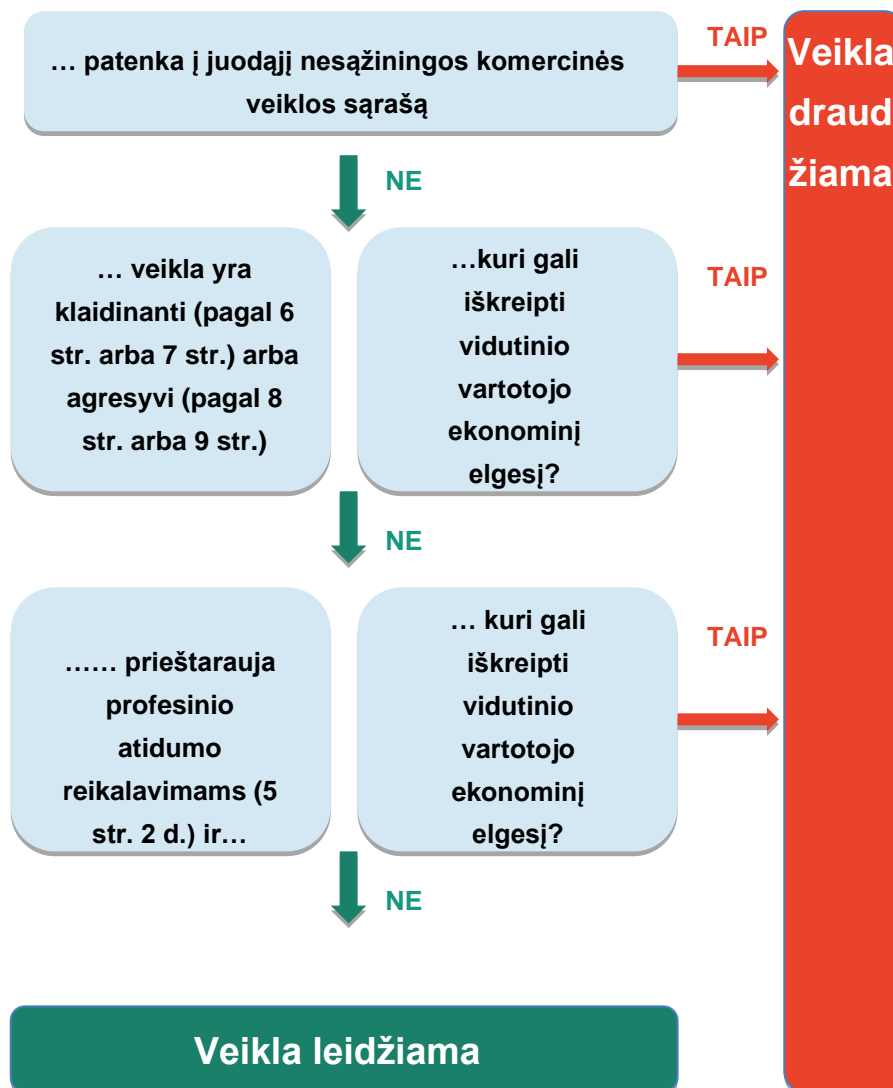
<sup>6</sup> Žr. <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/LT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32006L0114&from=FR/>

## Kaip patikrinti, ar komercinė veikla yra (ne) sąžininga?

### NKVD taikymo funkcinė schema

Schema parodo ryšį tarp Direktyvos priede pateikto komercinės veiklos „juodojo sąrašo“ ir bendrųjų sąlygų, kurios nurodytos NKVD 5 str. bei 6–9 str. Tam, kad veikla būtų laikoma nesąžininga ir draudžiama pagal NKVD įtvirtintus reikalavimus, pakanka, kad ji atitiktų bent vieną iš toliau nurodytų požymių.

### Nustatykite, ar komercinė veikla:



## Kokia komercinė veikla laikoma nesąžininga bet kuriomis aplinkybėmis?

Direktyvoje apibrėžti 31 komercinės veiklos požymiai, įtraukti į juodąjį sąrašą. Jie taikomi vykdant prekybą tiek internetu, tiek ir įprastu būdu bei gali neigiamai paveikti laisvą, informaciją paremtą vartotojo ekonominį elgesį. Pirmieji 23 požymiai priskiriami klaidinančiai komercinei veiklai, likę 8 – draudžiamai agresyviai komercinei veiklai.

### Naujos taisyklės nuo 2022 m. gegužės 28 d.



Juodasis sąrašas išplėstas 4 naujomis draudžiamomis komercinėmis veiklomis (žr. 32 punktą).



### 1) Tvirtinimas, kad prekybininkas yra pasirašęs elgesio kodeksą, kai to nėra.

**Pavyzdys.** Prekybininkas, parduodantis vaisius, nurodo, kad jis priklauso ekologiškų vaisių augintojų asociacijai, kuriai iš tikrųjų nepriklauso. Ši nuostata apsaugo vartotoją nuo klaidinančio pareiškimo, susijusio su elgesio kodeksais, kurie yra tam tikros veiklos privataus reguliavimo forma, taikoma prekybininkams, priklausantiems atitinkamoms organizacijoms (Ekologiškų vaisių augintojų asociacija, kelionių agentūrų asociacija).

### 2) Patikimumo ženklo, kokybės ženklo ar lygiaverčio ženklo nurodymas, negavus reikalingo leidimo.

**Pavyzdys.** Prekybininkas savo prekes ženklina ES arba nacionaliniu ekologiniu ženklu, neturėdamas atitinkamo leidimo.

### 3) Tvirtinimas, kad elgesio kodeksui pritarė valstybės ar kitokia įstaiga, kai to nėra.

**Pavyzdys.** Prekybos centrų organizacija nurodo, kad jų elgesio kodeksą patvirtino nacionalinė vartotojų organizacija, tačiau tai netiesa.

### 4) Tvirtinimas, kad viešoji arba privati įstaiga prekybininką (įskaitant jo vykdomą komercinę veiklą) arba gaminį patvirtino, pritarė ar suteikė leidimą jo gamybai (veiklai), jei tai iš tiesų nebuvo padaryta, arba toks tvirtinimas teikiamas nesilaikant tvirtinimo, pritarimo gamybai ar leidimo suteikimo sąlygų.

**Pavyzdys.** Žaislų pakuotė žymima užrašu „produkto sauga patikrinta“ ir nurodoma žinoma sertifikavimo įstaiga, nors tyrimai nebuvo atlikti.

### 5) Kvietimas pirkti produktą nurodyta kaina neinformuojant, kad prekybininkas turi pagrįstų priežasčių manyti, kad jis negalės patiekti ar parūpinti kito prekybininko, kuris galėtų patiekti, tų pačių ar lygiaverčių produktų už tą pačią kainą laikotarpiu ir kiekiu, kurie būtų protingi atsižvelgiant į produktą, jo reklamos mastą ir siūlomą kainą (reklama „jaukas“).

**Pavyzdys.** Prekybininkas vilioja vartotojus, siūlydamas specialias kainas arba nuolaidas, nors jis žino arba turėtų žinoti, kad iš viso neturi tokių prekių arba negalės pasiūlyti atitinkamo jų kiekio. Ši nuostata taikoma ir tokiems atvejams, kai prekės siūlomos specialiomis sąlygomis, tačiau prekybininkas aiškiai nepasako, kad pasiūlymas galioja ribotam prekių kiekiui arba tik tam tikru laikotarpiu.



## 6) Kvietimas pirkti nurodyta kaina, kai vėliau:

- artotojams atsisakoma parodyti reklamuotą daiktą;  
**arba**
- atsiakoma priimti to daikto užsakymą ar pristatyti jį per protingą laiką;  
**arba**
- rodomas brokuotas to daikto pavyzdys, ketinant reklamuoti kitą produktą (jauko pateikimas ir produkto pakeitimas”).

**Pavyzdys.** Parduotuvės savininkas reklamuoja žinomo Vokietijos gamintojo fotoaparata, kurio kaina tik 100 eurų. Tačiau, kai vartotojas ateina į parduotuvę įsigyti šio fotoaparato, prekybininkas elgiasi taip:

- atsisako parodyti vartotojui fotoaparata,  
**arba**
- atsisako parduoti prekę vartotojui,  
**arba**
- parodo tik brokuotą prekės pavyzdį.

Atkreipkite dėmesį, kad visus šiuos tris alternatyvius veiksmus prekybininkas turi atlikti, kad paskatintų vartotoją pirkti kitą produktą, pvz. fotoaparata, išskyrus reklamuojamą.

## 7) Apgaulingas pareiškimas, kad gaminį bus galima įsigyti tik per labai ribotą laikotarpį arba tam tikromis sąlygomis per labai ribotą laikotarpį, skatinant pirkėją nedelsiant priimti sprendimą, atimti iš jų galimybę priimti informacija paremtą sprendimą ar tam nesuteikti užtektinai laiko.

**Pavyzdys.** Pasiūlyme teigiama: „Nusipirk reklamuojamą mobilųjį telefoną per 24 valandas ir mokėk tik pusę įprastos kainos! Nedelsk! **Pasiūlymas galioja tik iki vidurnakčio.** Šios prekės daugiau nebeturėsime. Pirk dabar!

Jei prekė tokiomis pačiomis sąlygomis bus siūloma ir pasibaigus nurodytam laikotarpiui, toks prekybininko elgesys atitiks „juodajame sąrašė“ nurodytą nesąžiningos komercinės veiklos pažymį.

Kitas pavyzdys – viešbučio reklama, kurioje nurodoma: „Liko tik vienas kambarys, užsisakyk dabar“, nors yra daugiau nei vienas laisvas kambarys.

## 8) Įsipareigojimas teikti garantinį aptarnavimą vartotojams, su kuriais prekybininkas prieš sandorį bendravo kalba, kuri nėra valstybės narės, kurioje



**įsikūręs prekybininkas, oficiali kalba, o vėliau tokios paslaugos teikimas tik kita kalba, apie tai aiškiai neinformavus vartotojo prieš jam sudarant sandorį.**

**Pavyzdys.** Prekybininkas teigia, kad įsigijus bet kurį jo parduodamą kompiuterį vienerius metus nuo sandorio sudarymo dienos bus teikiamas nemokamas techninis aptarnavimas. Tačiau tik po pirkimo vartotojas supranta, kad aptarnavimas teikiamas anglų kalba, o ne kalba, kuria prekybininkas su vartotoju bendravo iki sandorio sudarymo. Apie tai prekybininkas vartotojo neinformavo.

**9) Pareiškimas ar kitoks įspūdžio sudarymas, kad produktas gali būti legaliai parduotas, kai to nėra.**

**Pavyzdys.** Prekybininkas reklamuoja, kad parduoda saugomą augalų rūšį, tačiau iš tikrųjų augalą platinti draudžiama.

**10) Pagal įstatymą vartotojams suteikiamų teisių pateikimas kaip skiriamąjo prekybininko pasiūlymo bruožas.**

**Pavyzdys.** Prekybininkas suteikia prekei teisinę garantiją (kuri yra privaloma pagal teisės aktus – daugiau informacijos apie pateikta modulyje apie vartotojų teises) ir teigia, kad tai papildoma paslauga vartotojui.

**11) Redakcinės skilties naudojimas reklamuojant produktą žiniasklaidoje, kai prekybininkas sumokėjo už reklamą, aiškiai nepažymint to turinyje ar vaizdinėmis arba garsinėmis priemonėmis, kurias vartotojas galėtų aiškiai atpažinti.**

**Pavyzdys.** Prekybininkas pateikia dantų pastos reklamą kaip mokslo atradimais pagrįstus teiginius ar daktaro patarimus, aiškiai nenurodydamas, kad tai yra mokslinio stiliaus reklaminė medžiaga.



**12) Iš esmės netikslus tvirtinimas dėl pavojaus vartotojo ar jo šeimos asmeniniam saugumui pobūdžio ir masto, jei vartotojas neperka produkto. Tokiu atveju nepagrįstai manipuliuojama saugumo pavojumi.**

**Pavyzdys.** Prekybininkas pateikia netikslius arba neteisingus statistinius duomenis apie vagystes ir nusikalstamumą konkrečiame rajone, kad priverstų vartotoją įsigyti apsaugos sistemą namams.

**13) Produkto, panašaus į tam tikro gamintojo produktą, reklamavimas siekiant sąmoningai suklaidinti vartotojus, kad šie patikėtų, jog produktas yra jiems žinomo gamintojo pagamintas, nors taip nėra.**

**Pavyzdys.** Sąmoningai sukuriamas panašumas į žinomą prekės ženklą, naudojant tokį pat žymėjimą ar prekės pristatymą. Pavyzdžiui, parduodama rankinė, kuri yra taip panaši į kito gamintojo prekę, kad vidutinis

virtotojas negali atskirti firminės rankinės nuo kito gamintojo prekės.



**14) Piramidės pobūdžio skatinimo sistemos sukūrimas, jos naudojimas ar reklamavimas, kai vartotojui suteikiama galimybė gauti atlygį visų pirma už kitų vartotojų įtraukimą į tą sistemą, o ne už produktų pardavimą ar naudojimą.**

**Pavyzdys.** Tinklinės rinkodaros schema, kuri veikia piramidės principu: asmuo, norintis prisijungti prie tinklo, prekiaujančio grožio priemonėmis kaip pardavėjas, turi sumokėti pradinį („prisijungimo“) mokestį, o jo atlyginimas priklauso nuo to, kiek žmonių jis pritrauks į prekybos tinklą.



**15) Tvirtinimas, kad prekybininkas rengiasi nutraukti prekybą arba perkelti patalpas, kai jis to nedaro.**

**Pavyzdys.** Prekybininkas paskelbia, kad ketina uždaryti parduotuvę tik siekdamas paskatinti vartotojus įsigyti prekių (pavyzdžiui, naudojami tokie šūkliai: „Parduotuvė uždaroma – turime parduoti visas prekes iki penktadienio“ arba „Uždarymo išpardavimas“).

**16) Tvirtinimas, kad produktai gali padėti pasiekti pergalę atsitiktinumo principu grindžiamuose žaidimuose.**

**Pavyzdys.** Prekybininkas skelbia: „Jūs galite laimėti loterijoje! Pirkite naują algoritmų sistemą, kuri padės jums laimėti loterijoje“.

**17) Apgaulingas tvirtinimas, kad produktas gali gydyti ligas, funkcinis sutrikimus ar išsigimimą.**

**Pavyzdys.** Prekybininkas teigia, kad jo parduodama priemonė gali išgydyti nuplikimą, nors tokių priemonių dar nėra: „Kaip jūs jaustumėtės, galėdami džliaugtis vešliais plaukais? 10 metų jaunesni? MiracleGrow Hair Gel – tai išbandytas ir patikrintas plaukų atjauninimo produktas?!“.

**18) Iš esmės netikslios informacijos apie rinkos sąlygas ar apie galimybę surasti produktą perdavimas, siekiant paskatinti vartotoją įsigyti produktą mažiau palankiomis sąlygomis nei įprastinės rinkos sąlygos.**

<sup>7</sup> Įsidėmėkite, kad reklamoje naudojami teiginiai, susiję su sveikata, gali būti reglamentuojami specialiais ES ir nacionaliniais sveikatos ar farmacijos sričių teisės aktais.

**Pavyzdys.** Prekybininkas neteisėtai pasiskelbia išskirtinių teisių turėtoju, kuris dėl to gali taikyti didesnes nei rinkos kainas tam tikriems produktams: „Šias teniso raketes naudoja garsiausi ir sėkmingiausi teniso žaidėjai! Jūs taip pat jas galite įsigyti – tik mūsų svetainėje. Pirkite dabar, kol dar turime!“. Iš tikrųjų tokias pačias teniso raketes galima įsigyti daugelio šioje srityje dirbančių prekyautojų tinklapiuose gerokai žemesne kaina.

## **19) Komercinėje veikloje naudojamas tvirtinimas apie siūlomą konkursą ar prizą nesuteikiant apibūdintų prizų ar tinkamo ekvivalento.**

**Pavyzdys.** Prekybininkas reklamoje nurodo, kad kiekvienas asmuo, perkantis tam tikrus ledus, dalyvauja loterijoje, kurioje galima išlošti daugybę prizų. Tačiau iš tiesų jokių prizų nėra – tai tiesiog klaidinanti priemonė, skatinanti vartotojus pirkti daugiau ledų.

Ši nuostata taikoma visais atvejais, kai lošimai ar prizai naudojami kaip komercinė taktika, skatinanti vartotojus įsigyti konkrečias prekes, nors realybėje prizų nėra arba jie iš anksto paskiriami tam tikram asmeniui.

## **20) Produkto apibūdinimas kaip „dykai“, „veltui“, „nemokamas“ ar panašiai, jei vartotojas turi padengti kitas išlaidas nei prekės paėmimo ar mokėjimo už jos pristatymą mokestis.**

**Pavyzdys.** Knygų parduotojas reklamuoja, kad knygos duodamos nemokamai, tačiau iš tikrųjų vartotojas turi sumokėti už dvi knygas, kad trečią knygą gautų nemokamai.

## **21) Sąskaitos ar panašaus dokumento, kuriuo prašoma mokėjimo, įtraukimas į reklamos medžiagą, sukeltą vartotojui**

## **įspūdį, kad jis jau užsakė parduodamą produktą, kai jis to nepadarė.**

**Pavyzdys.** Prekybininkas siunčia vartotojams brošiūrą apie naujai išleistą enciklopediją, kurioje įdėta iš anksto išrašyta sąskaita. Tai priverčia asmenį patikėti, kad jis jau užsisakė knygą ir dabar turi už ją sumokėti.

## **22) Apgaulingas tvirtinimas arba įspūdis, kad prekyautojas veikia ne savo prekybos ar verslo įmonės arba su jo amatu ar profesija susijusiais tikslais, sukūrimas arba apgaulingas prisistatymas vartotoju.**

**Pavyzdys.** Prekybininkas, rašydamas teigiamus atsiliepimus internetu apie konkretų viešbutį, prisistato vartotoju, nors iš tiesų jis yra to viešbučio savininkas.

## **23) Apgaulingo įspūdis, kad prekei bus suteikiamas garantinis aptarnavimas kitoje valstybėje narėje, negu buvo parduota prekė, sukūrimas.**

**Pavyzdys.** Prekybininkas Prancūzijoje parduoda vartotojui kompiuterį ir nurodo, kad šis galės gauti nemokamas konsultacijas telefonu bet kurioje Europos Sąjungos valstybėje narėje, tačiau iš tikrųjų pagalba telefonu teikiama tik Prancūzijoje ir tik prancūzų kalba.

## **24) Įspūdis sudarymas, kad vartotojas negali palikti patalpų, kol sutartis nebus sudaryta.**

**Pavyzdys:** pakanka, kad prekyautojas sudaro vartotojui įspūdį, jog jis negali išeiti iš patalpų; nereikalaujama, kad vartotojas fiziškai būtų užrakintas.

## **25) Asmeninis lankymasis vartotojo namuose, nepaisant vartotojo reikalavimo išeiti ar negrįžti, išskyrus tomis aplinkybėmis ir tiek, kiek tai leidžiama**



## **pagal nacionalinę teisę siekiant užtikrinti sutartinės prievolės vykdymą.**

**Pavyzdys.** Prekybininkas, kuris parduoda stalo įrankius, bando patekti į asmens namus ir įkyriai siūlo įsigyti jo parduodamas prekes, nors vartotojas aiškiai pasakė, kad jis neketina pirkti stalo įrankių. Toks prekybininko elgesys vertinamas kaip spaudimas pirkti, nes asmuo gali įsigyti jam nereikalingų prekių tik todėl, kad atsikratytų prekybininko.



Nesąžiningos komercinės veiklos požymiu nelaikomas prekybininko elgesys, jei jis nuolat grįžta į vartotojo namus, nepaisydamas vartotojo prašymo to nedaryti, kai prekybininkas siekia gauti iš asmens mokėjimą už prekes, kurias šis savo noru užsisakė ir nesumokėjo.

### **26) Atkaklus ir nepageidaujamas raginimas telefonu, elektroniniu paštu ar kitomis nuotolinio ryšio priemonėmis, išskyrus kiek tai leidžiama pagal nacionalinę teisę, siekiant užtikrinti sutartinės prievolės vykdymą.**

**Pavyzdys.** Prekybininkas siunčia vartotojui prekės pristatymą gausiomis el. pašto ar teksto žinutėmis, nors vartotojas aiškiai paprašė to nedaryti. Ši nuostata neužkerta kelio prekybininkui siųsti pranešimus dėl mokėjimo už prekes, kurias vartotojas savo noru užsisakė ir nesumokėjo.



Kai kuriose valstybėse narėse „šaltieji skambučiai“ draudžiami pagal Direktyvą dėl privatumo ir elektroninių ryšių<sup>8</sup>, o keliose valstybėse (pavyzdžiui, Vokietijoje) vartotojas gali pats nuspręsti, ar leisti prekybininkui teikti pasiūlymus telefonu. Danijoje prekybininkas gali susisiekti su vartotoju telefonu, el. paštu arba atvykti į jo namus ar darbą tik turėdamas išankstinį vartotojo sutikimą (išskyrus keletą išimčių, susijusių su pardavimu telefonu). Pavyzdžiui, Belgijoje ir Italijoje nepageidaujamų prekybininkų duomenis galima įtraukti į specialų sąrašą ir taip išvengti telefoninių kontaktų su jais.

### **27) Reikalavimas, kad vartotojas, ketinantis pateikti reikalavimą pagal draudimo sutartį, pateiktą dokumentus, kurie negali būti pagrįstai laikomi svarbiais nustatant ar reikalavimas pagrįstas; arba nuolatinis vengimas atsakyti į atitinkamą korespondenciją, siekiant įtikinti vartotoją nesinaudoti savo sutartinėmis teisėmis.**

**Pavyzdys.** Draudėjas reikalauja, kad vartotojas, kuris siekia gauti kompensaciją už asmeninius daiktus, dingusius iš lagamino, pateiktų visų šių daiktų pirkimo čekius. Reikalavimas pateikti visų daiktų pirkimo

<sup>8</sup> Direktyva 2002/58/EB dėl asmens duomenų tvarkymo ir privatumo apsaugos elektroninių ryšių sektoriuje (Direktyva dėl privatumo ir elektroninių ryšių)

dokumentus nėra pagrįstas. Ši nuostata užtikrina, kad vartotojas, turintis tam tikrą draudimo polisą, galėtų efektyviau ir aiškiau pasinaudoti savo teisėmis.

## **28) Vaikams skirto tiesioginio raginimo pirkti arba įtikinti tėvus ar kitus suaugusiuosius nupirkti jiems reklamuojamus produktus įtraukimas į reklamą.**

**Pavyzdys.** „Jau turime karščiausią rinkos naujieną – naują tavo mėgstamiausio filmo dalį. Nori ją pamatyti pirmas iš savo draugų? Nedelsiant prašyk mamos nupirkti diską! Ei, vaikai! Tėvai turi jums nupirkti Betmano trilogijos DVD! Dar nematyti *Fluffy the Bunny* nuotykių naujoje komiksų knygelėje – paprašyk mamos, kad nupirktų ir tau“.

Šia taisykle siekiama apsaugoti vaikus ir jų tėvus nuo tiesioginės reklamos. Būtinai šios komercinės veiklos nesąžiningumo elementas yra „tiesioginio raginimo“ aspektas, kuris rodo, kad reklama daromas spaudimas tėvams arba jų vaikams.

## **29) Reikalavimas nedelsiant sumokėti ar atidėto mokėjimo reikalavimas už prekybininko pateiktus produktus ar reikalavimas juos grąžinti ar saugoti, kai vartotojas jų neužsakė (inertiškas pirkimas).**

**Pavyzdys.** Prekybininkas pateikia vartotojui prekes ar paslaugas, kurių šis neužsakė (pavyzdžiui, siunčia knygas, kurių asmuo neprašė, tada prašo už jas sumokėti).

Būtina pažymėti, kad Vartotojų teisių direktyvoje įtvirtinta nuostata, kad vartotojai neturi mokėti už jokiais prekes ar paslaugas, kurių neužsakė. Vartotojai taip pat neprivalo išsiųsti atgal neužsakytų prekių, kurios jiems buvo pristatytos).

## **30) Aiškus vartotojo informavimas, kad jeigu jis neperka produkto ar paslaugos, prekybininko darbui ar pragyvenimo šaltiniui iškils pavojus.**

**Pavyzdys.** Prekybininkas, parduodantis dulkių siurblius, ateina į vartotojo namus ir sako, kad jei vartotojas nenusipirks siurblio, prekybininkas praras darbą. Šios nuostatos taikymui neturi reikšmės faktas, ar prekybininkas sako tiesą, ar manipuliuoja situacija, siekdamas parduoti prekę.

## **31) Apgaulingo įspūdžio sukūrimas, kad vartotojas jau gavo arba atlikęs tam tikrą veiksmą gaus dovanų arba kitokios naudos, kai iš tiesų to nėra, arba kad vartotojas gali reikalauti dovanų ar kitokios lygiavertės naudos tik sumokėjęs pinigų arba patyręs išlaidų.**

**Pavyzdys.** Prekybininkas praneša vartotojui, kad pirksdamas tam tikras prekes jis gali laimėti automobilį, nors iš tikrųjų tokio prizos nėra, arba sako, kad norėdamas gauti prizą vartotojas turi įsigyti kitą prekę arba atlikti tam tikrus mokėjimus (pavyzdžiui, skambinti padidinto tarifo numeriu).

## **32) Naujos „juodojo sąrašo“ draudžiamos komercinės veiklos nuo 2022 m. gegužės 28 d.**

1. Paieškos rezultatų teikimas atsakant į vartotojo internetinės paieškos užklausą, aiškiai neatskleidžiant jokie mokamo skelbimo ar mokėjimo, skirto aukštesniam produktų reitingui paieškos rezultatuose pasiekti.

**Pavyzdys:** vartotojas ieško pigiausio skrydžio iš Briuselio į Romą internetinėje užsakymo platformoje. Paieškos rezultatuose, atsakydami į užklausą, kai kurie pasiūlymai rodomi sąrašo viršuje, nes oro linijų bendrovės sumokėjo didesnius komisinius už platformą, kad ji būtų aukštuose reitinguose, o tai, kad paieškos rezultatams įtakos turi mokėjimai, nėra aiškiai atskleista vartotojams.

2. Bilietų į renginius perpardavimas vartotojams, jei prekiautojas juos įsigijo automatizuotomis priemonėmis, kad apeitų bilietų, kuriuos asmuo gali įsigyti, skaičiaus apribojimą arba bet kokias kitas bilietų pirkimui taikomas taisykles.

**Pavyzdys:** prekybininkas perparduoda už didesnę kainą 200 futbolo žaidimo bilietų, kuriuos įsigijo naudodamas programinę įrangą ("bot"), padėjusią apeiti žaidimo organizatoriaus nustatytą maksimalų 4 bilietų vienam pirkėjui limitą.

3. Teigiama, kad produkto apžvalgas pateikia vartotojai, kurie faktiškai naudojo ar įsigijo produktą, nesiimant pagrįstų ir proporcingų veiksmų patikrinti, ar jie tikrai pateikti tokių vartotojų.

**Pavyzdys:** elektroninė prekyvietė renka ir publikuoja „vartotojų atsiliepimus“, nesudariusi galimybės skelbti atsiliepimus tik registruotiems vartotojams, kurie faktiškai pirkė nagrinėjamąjį produktą, ir nesiimdama toliau išvardintų veiksmų jų autentiškumui užtikrinti:

- Nustatyti aiškias taisykles komentuotojams, draudžiant netikrus ar nepažymėtus mokamus atsiliepimus.

- Naudoti turimas technines priemones paskyrų autentiškumui patikrinti [pvz. IP adreso tikrinimas, patvirtinimas el. paštu], kad būtų nustatyta nesąžininga veikla.

4. Pavedimas kitam juridiniam ar fiziniam asmeniui pateikti klaidingus vartotojų atsiliepimus arba klastoti vartotojų atsiliepimus ar socialinius patvirtinimus, siekiant reklamuoti produktus.

**Pavyzdys:** internetinis odos priežiūros produktų pardavėjas skatina vartotojus per socialinius tinklus skelbti teigiamus 5 žvaigždučių savo produktų atsiliepimus elektroninėse prekyvietėse mainais už visišką sumokėtos kainos kompensavimą.

## Kas yra klaidinantys veiksmai?

Klaidinančių veiksmų draudimas užtikrina, kad vykdant komercinę veiklą vartotojams būtų teikiama tik teisinga ir tiksli informacija, kuri neklaidintų vartotojo. Komercinės veiklos sąžiningumas visada vertinamas iš vidutinio vartotojo pozicijos – t.y. ar pateikta informacija pakankamai aiški vidutiniam vartotojui.

Pavyzdžiui, toliau pateikti atvejai laikomi klaidinančiais veiksmais, nes jie pagrįsti neteisinga informacija:

1. Maisto produktų reklamoje pabrėžiama, kad jie be tam tikrų priedų, nors iš tiesų jų turi.
2. Reklamuojamas viešbučio kambarys su vaizdu į jūrą, nors jūros pro langą nesimato.
3. Reklamoje teigiama, kad automobilis išskiria mažiau CO<sub>2</sub>, tačiau taip nėra.
4. Vartotojui, perkančiam šaldytuvą, prekybininkas siūlo įsigyti komercinę garantiją, teigdamas, kad sugedus šaldytuvui vartotojas negalės pasinaudoti jokia garantija, nors pagal Europos Sąjungos teisę pardavėjas privalo suteikti prekei ne trumpesnę kaip dvejų metų teisinę garantiją<sup>9</sup>.

<sup>9</sup> Daugiau informacijos pateikta 3 modulyje, skirtame vartotojų teisėms ir garantijoms


Toliau pateikti atvejai, kurie, nors ir pagrįsti teisinga informacija, laikomi klaidinančiais veiksmais dėl netinkamo informacijos pateikimo būdo:

1. Nedidelis kiekis šokolado, supakuotas gerokai didesnėje pakuotėje nei įprastai, sudaro įspūdį, kad šokolado kiekis taip pat didesnis (optinė vartotojo apgaulė).
2. Teikiant sauso valymo paslaugas vartotojai galvoja, kad profesionalus lyginimas taip pat yra paslaugos, už kurią sumoka vartotojas, dalis, tačiau taip nėra.

Vertinant klaidinančius veiksmus reikia atsižvelgti į informaciją, susijusią su toliau nurodytais komercinės veiklos aspektais.

1. Produkto pobūdis (pavyzdžiui, naudota prekė parduodama kaip nauja).
2. Pagrindinės prekės ar paslaugos savybės; geografinė arba komercinė kilmė, rezultatai, kurių galima tikėtis ji naudojant (pavyzdžiui, produkto sudėtis: be cukraus, be konservantų, skirta tam tikrai mitybai); galimybė pasinaudoti skundų nagrinėjimo procedūra; gamybos būdas (be hormonų, ekologiška produkcija); kiekis arba apimtis (1 litro butelis); techninės sąlygos (degalų sąnaudos, energijos suvartojimas ir pan.).
3. Prekybininko įsipareigojimų apimtis, komercinės veiklos motyvai ir prekybos proceso pobūdis, bet koks pareiškimas arba simbolis, susijęs su prekybininko arba tiesioginiu arba netiesioginiu skatinimu pirkti (pavyzdžiui, prekybininko teiginiai, kad pirkdami tam tikrus produktus vartojai remia humanitarinę organizaciją, kai tai netiesa).
4. Kaina arba metodas, kuriuo ji apskaičiuojama, ar konkretaus kainos pranašumo buvimas (pavyzdžiui, nurodoma netikra kaina – reklamuojama, kad traukinio bilietas kainuoja 59 eurus, o vartotojui tenka sumokėti 109 eurus).

5. Paslaugų, dalių, keitimo arba taisymo poreikis (pavyzdžiui, prekybininkas melagingai teigia, kad konkretaus automobilio dalys bus gaminamos dar dešimt metų).
6. Prekybininko arba jo atstovo pobūdis, požymiai ir teisės, tokios kaip: tapatybė ir turtas, jo kvalifikacija, statusas, pramoninių, komercinių ar intelektinių teisių nuosavybė arba jo apdovanojimai (pavyzdžiui, prekybininkas melagingai teigia, kad jo veikla buvo įvertinta specialiu apdovanojimu).
7. Vartotojo teisės, įskaitant teisę reikalauti pakeitimo ar kompensacijos arba rizika, su kuria vartotojas gali susidurti (vartotojo teisės, įtvirtintos atitinkamuose teisės aktuose, pavyzdžiui, teisinė garantija)<sup>10</sup>.

**Naujos 2022 m. gegužės 28 d. taisyklės dėl klaidinančios prekių rinkodaros, identiškose kitose valstybėse narėse parduodamoms prekėms, nepaisant jų skirtumų (vadinamoji „dviguba kokybė“)** 

Prekių, parduodamų identiškoje arba panašioje pakuotėje, sudėtis ar savybės skiriasi nuo prekių kitose ES valstybėse narėse (vadinamoji „dviguba kokybė“). Tai gali klaidinti vartotojus manyti, kad jie perka tą patį produktą, kai iš tikro - ne. Nors tokia klaidinanti praktika jau yra įtraukta į NKVD, pakeitimai pagal Direktyvą (ES) 2019/2161 papildė NKV specialia nuostata šiuo klausimu, kad būtų lengviau vykdyti. Ja aiškiai draudžiama vienoje valstybėje narėje prekiauti preke kaip tapačia kitose valstybėse narėse parduodamai prekei, **jei šios prekės sudėtis ar savybės labai skiriasi, nebent tai pateisinama teisėtais ir objektyviais veiksniais** (pvz., vietinių ar sezoninių ingredientų naudojimas, savanoriškas prekiautojo

<sup>10</sup> Žr. 2 modulį apie vartotojo teisę atsisakyti sutarties

įsipareigojimas skatinti sveikesnį maistą arba nacionalinės produktų sudėties taisyklės).

Kompetentingai vykdančiajai institucijai įvertinus kiekvieną konkretų atvejį, ši NKVD nuostata galėtų būti taikoma tokiais atvejais:

- Gaivieji gėrimai su skirtingu sulčių kiekiu
- Majonezas su skirtingu kiaušinių kiekiu
- Šviežias sūris su skirtingu riebalų procentu.

## Kas yra klaidinantis informacijos neatskleidimas?

Klaidinantis informacijos neatskleidimas yra tokia nesažiningos veiklos forma, kai prekybininkas neatskleidžia esminės informacijos, kuri būtina vidutiniam vartotojui, kad jis toje situacijoje galėtų priimti informacija paremtą sprendimą dėl sandorio. Reklamuojant konkretų produktą vartotojui turi būti pateikta visa reikiama informacija iki sandorio sudarymo.

Klaidinančio informacijos neatskleidimo pavyzdys: reklamoje skamba teiginys „Nuskrisk į Paryžių tik už 99 eurus“, bet nenurodoma, kad reikės sumokėti nemažai papildomų mokesčių (pavyzdžiui, oro uosto mokestį), todėl galutinė kaina sudarys daugiau kaip 150 eurų. Dar vienas pavyzdys – reklamuojama didelės spartos interneto paslauga, kainuojanti 29 eurus per mėnesį, tačiau nutylima, kad norėdamas pasinaudoti tokiu pasiūlymu, vartotojas privalo pasirašyti 3 metų sutartį.

Klaidinančiu informacijos neatskleidimu taip pat laikomas esminės informacijos nuslėpimas arba jos pateikimas neaiškiai, neįskaitomai, dviprasmiškai ar ne laiku. Todėl netinkamai pateikta informacija, kuria vartotojas negali pasinaudoti (pavyzdžiui, sunkiai

įskaitomas šriftas) prilyginama situacijai, kai informacija visiškai nepateikta <sup>11</sup>.

Įsidėmėkite, kad jeigu komercinei veiklai perduoti naudojamos komunikacijos priemonės yra ribotos apimties arba laiko prasme, t.y., prekybininkas naudoja vadinamąjį „kvietimą pirkti“, informacijos reikalavimai yra griežtesni. Jeigu neaišku iš konteksto, kvietimo pirkti atveju esmine laikoma tokia informacija:

1. pagrindinės prekių ar paslaugų charakteristikos;
2. jūsų geografinis adresas ir tapatybę nustatantys duomenys, t.y. vardas ar pavadinimas, kuris nurodomas prekiaujant, jei reikia – prekybininko, kurio vardu veikiate, adresas ir tapatybę nustatantys duomenys;
3. galutinė kaina, į kurią įskaičiuoti visi mokesčiai (įskaitant mokesčius už krovinių vežimą, pristatymo arba pašto išlaidas); jeigu dėl produkto pobūdžio kaina pagrįstai negali būti apskaičiuota iš anksto, metodas, kuriuo ši kaina apskaičiuojama, arba, jeigu mokesčiai dėl pagrįstų priežasčių negali būti apskaičiuoti iš anksto, informacija apie tai, kad gali tekti mokėti tokius papildomus mokesčius;
4. apmokėjimo, pristatymo, vykdymo ir skundų nagrinėjimo tvarka;
5. jeigu suteikiama teisė atsisakyti produktų ir nutraukti sandorius – informacija apie tokią teisę <sup>12</sup>.

<sup>11</sup> Apie tai, kaip aiškiai pateikti informaciją, galite perskaityti modulyje apie ikisutartinės informacijos reikalavimus, kur aptariama, kaip pateikti informaciją vartotojui.

<sup>12</sup> Žr. 2 modulį apie vartotojo teisę atsisakyti sutarties



## Naujos taisyklės nuo 2022 m. gegužės 28 d.



- Skundų nagrinėjimo politika buvo pašalinta iš informacijos reikalavimų kvietimo pirkti metu (žr. 4 punktą aukščiau). Tačiau informacija apie skundų nagrinėjimą tebėra privaloma ikisutartinėse situacijose pagal Direktyvą 2011/83/ES<sup>13</sup>.

- Internetinės prekyvietės, siūlančios gaminius vartotojams, kvietime turi informuoti vartotoją, ar trečioji šalis, siūlanti produktą, yra prekybininkas, ar ne. Ši informacija grindžiama tos trečiosios šalies pareiškimu elektroninėje prekyvietėje.

Atitinkami prekiautojai turi pateikti šią informaciją, kuri laikoma reikšminga:

- Jei suteikiate prieigą prie vartotojų atsiliepimų apie produktus, informacija apie tai, ar ir kaip užtikrinata, kad paskelbtos apžvalgos gaunamos iš vartotojų, kurie faktiškai naudojo ar įsigijo produktą.

Ši informacija turėtų apimti ir konkrečias autentiškumo užtikrinimo priemones (apie draudžiamą veiklą žr. aukščiau), taip pat bendrai paaiškinti atsiliepimų apdorojimą, siekiant užtikrinti jų tikrumą. Tai apima paaiškinimą, kaip atsiliepimų pateikimui įtakos turi mokami atsiliepimai arba sutartiniai santykiai tarp juos skelbiančio prekiautojo (ypač platformos) ir platformoje komentuojamų prekybininkų.

- Jei siūlote vartotojams galimybę ieškoti įvairių prekiautojų ar vartotojų siūlomų produktų raktiniais žodžiais ar kitais įrašais, turėtumėte aiškiai informuoti vartotojus apie pagrindinius parametrus, lemiančius rodomų rezultatų eiliškumą, ir santykinę tų parametrų svarbą.

## Kas yra agresyvi komercinė veikla?

Agresyvi komercinė veikla – tai tokia nesąžiningos komercinės veiklos forma, kai prekybininkas žymiai apriboja vartotojo pasirinkimo laisvę arba elgiasi neteisėtai.

Praktikoje agresyvią komercinę veiklą sukelia tam tikros prekybininko elgesio formos: priekabiavimas (pavyzdžiui, įkyrūs, nuolatiniai telefono skambučiai), prievarta (vartotojas verčiamas įsigyti prekę ar paslaugą), įskaitant fizinės jėgos ir pernelyg didelės įtakos naudojimą (pasinaudojant padėtimi, kai vartotojas negali laisvai priimti sprendimo).

Toliau nurodyti galimi agresyvios komercinės veiklos pavyzdžiai:

1. Prekybininkas su vartotoju sudaro ilgalaikes sutartis, kurias labai sunku nutraukti ir pakeisti paslaugos teikėją. Sutartys automatiškai atnaujinamos ir vartotojas tarsi patenka į spąstus.
2. Kurjeris prašo vartotojo pasirašyti sutartį jam esant prie durų, iš anksto neišsiuntus jam sutarties sąlygų kopijos. Taip vartotojas spaudžiamas, pažeidžiama jo pasirinkimo laisvė ir neleidžiama apsvarstyti pasiūlymo.<sup>14</sup>

## Naujos taisyklės nuo 2022 m. gegužės 28 d. dėl apsilankymų vartotojo namuose ir komercinių ekskursijų.



Kaip minėta aukščiau, NKVD jau draudžia agresyvią ir klaidinančią veiklą, taip pat ir prekiaujant kai apsilankoma vartotojo namuose. Nuo 2022 m. gegužės 28 d. valstybės narės gali toliau griežtinti taisykles, kad vartotojai būtų geriau

<sup>13</sup> Žr. 1 modulį apie ikisutartinę informaciją

<sup>14</sup> Pagal Orange Polska C-628/17 bylą.

apsaugoti nuo agresyvos ir klaidinančios veiklos nepageidaujamų apsilankymų vartotojo namuose ir komercinių ekskursijų metu<sup>15</sup>. Papildomos taisyklės turi būti pagrįstos, proporcingos ir nediskriminacinės.

## Vidutinio ir pažeidžiamo vartotojo samprata

Vertinant komercinės veiklos sąžiningumą pagal bendrąsias sąžiningumo sąlygas, klaidinančių veiksmų, klaidinančio informacijos neatskleidimo ir agresyvos komercinės veiklos požymius, atsižvelgiama į tikėtiną vidutinio vartotojo elgesį. Kai komercinė veikla konkrečiai nukreipta į tam tikrą vartotojų grupę, komercinės veiklos poveikis vertinamas vidutinio tos grupės nario atžvilgiu.

Europos teisės aktuose skiriamos dvi skirtingos vartotojų grupės: *vidutiniai vartotojai* ir *pažeidžiami vartotojai*. Priklausomai nuo to, į kurią grupę nukreipta jūsų komercinė veikla, turite modeliuoti ir savo elgseną.

ES teisės aktuose *pažeidžiamas vartotojas* tai vartotojas, kuris yra pažeidžiamas dėl fizinės ar psichinės negalios, su amžiumi susijusio patiklumo, pavyzdžiui, vaikai, pagyvenę asmenys ar neįgalieji.


Apsaugant pažeidžiamus vartotojus nuo nesąžiningos komercinės veiklos, būtina atsižvelgti į specialius jų poreikius. Todėl, jei jūsų veikla nukreipta būtent į tokių grupių asmenis, skirkite tam daugiau dėmesio.

Siekdami išvengti klaidinančio informacijos neatskleidimo, galite taikyti specialius informacijos pateikimo būdus, kurie atitinka pažeidžiamų vartotojų grupės poreikius. Pavyzdžiui, jei jūs parduodate prekes

pagyvenusiems asmenims, informaciją galite pateikti didesniu šriftu. Nepamirškite, kad informacija turi būti aiški, suprantama ir prieinama.

Jei jūsų prekės skirtos vartotojams su regos negalia, informacija turi būti pateikta jiems pritaikytu būdu. Kreipkitės į šios srities ekspertus, kurie padės rasti tinkamus simbolius ir sklaidos kanalą. Ekspertų kontaktų galite rasti internete.

## Kas nutiks, jei nesilaikysite sąžiningumo reikalavimų?

NKVD reikalauja, kad valstybės narės numatyty veiksmingas priemones ir procedūras nesąžiningos komercinės veiklos taisyklių pažeidimams sustabdyti ir numatyti sankcijas už pažeidimus. Jos turi būti proporcingos, veiksmingos ir atgrasančios. 

Nors sankcijų tvarka valstybėse narėse skiriasi, dažniausiai tai yra piniginių baudos, neviršijančios konkrečios didžiausios pažeidžiančio prekiautojo apyvartos sumos arba procentinės dalies.

Jei norite sužinoti išsamesnės informacijos apie nesąžiningos komercinės veiklos nuostatas bei kaip jas interpretuoja Europos Sąjungos Teisingumo teismas, nacionaliniai teismai bei nacionalinės valdžios institucijos, perskaitykite [Europos Komisijos parengtas Gaires](#)<sup>16</sup>:

Svarbu pabrėžti, kad šiose Gairėse yra atskiras skyrius, kuriame paaiškinta, kaip nesąžiningos komercinės veiklos taisyklės taikomos naujiems verslo modeliams, veikiantiems internete (pavyzdžiui, kainų

<sup>16</sup> Komisijos tarnybų darbinis dokumentas nesąžiningos komercinės veiklos direktyvos 2005/29/EB įgyvendinimo ir taikymo gairės SWD/2016/163 Galutinis, 2016 05 25 (<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LT/TXT/HTML/?uri=CELEX:52016SC0163&from=EN>).

<sup>15</sup> Pvz., teisės atsisakyti sutarties taisyklės. Daugiau informacijos rasite 2 modulyje dėl teisės atsisakyti sutarties.

palyginimo platformos, dalijimosi ekonomika, vartotojų apžvalgos ir pan.).

## Naujos taisyklės nuo 2022 m. gegužės 28 d.

### **1. Įvedamas minimalus ES vartotojų teisių gynimo priemonių standartas pažeidus NKVD**

Pagal dabartinę NKVD nereikalaujama, kad valstybės narės vartotojams suteiktų individualias teisių gynimo priemones, jei jie taptų nesąžiningos komercinės veiklos aukomis. Vartotojai gali naudotis nacionalinėje teisėje galimomis teisių gynimo priemonėmis, kurios įvairiose šalyse skiriasi.


Atnaujintoje NKVD valstybėms narėms bus nustatytas aiškus įpareigojimas numatyti proporcingas ir veiksmingas individualias teisių gynimo priemones nesąžiningos komercinės veiklos aukoms. Atsižvelgiant į bylos aplinkybes, tai gali būti:

- sutarties nutraukimas,
- kainos sumažinimas arba,
- žalos atlyginimas.

Valstybės narės pasilieka galimybę nesąžiningos komercinės veiklos aukoms pasiūlyti ir kitų teisių gynimo priemonių.

### **2. Veiksmingesnės sankcijos už tarpvalstybinius pažeidimus**

Atnaujinta NKVD geriau padės nacionalinėms vartotojų apsaugos institucijoms spręsti pažeidimus, turinčius įtakos daugeliui vartotojų visoje ES. Šiuo metu, kai prekiautojas pažeidžia vartotojų apsaugos taisykles, įvairiose šalyse sankcijos labai skiriasi. Naujosios taisyklės suteikė nacionalinėms valdžios institucijoms įgaliojimus koordinuotai taikyti atgrasomąsias sankcijas, kai jos kartu bendradarbiaus dėl tarpvalstybinių pažeidimų, darančių poveikį kelių ES valstybių narių vartotojams.

Tokiais atvejais nacionalinės valdžios institucijos turi teisę skirti baudą iki 4 % prekiautojo apyvartos arba iki 2 mln. eurų. Valstybės narės gali laisvai toliau taikyti arba nustatyti didesnes didžiausias baudas. 

Taip pat atkreipkite dėmesį, kad nuo 2021 m. birželio 25 d. vartotojai galės įgyvendinti NKVD apibrėžtas teises ir kolektyviniuose procesuose pagal naujas taisykles, nustatytas [Direktyvoje \(ES\) 2020/1828](#) <sup>17</sup> dėl atstovaujamojo ieškinio dėl kolektyvinių vartotojų interesų apsaugos.

<sup>17</sup> 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



# II skyrius – Nesažiningos sutarties sąlygos

## Kas yra vartojimo sutartis ir sutarties sąlygos?

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

Pavyzdžiui, internetu sudaryta sutartis dėl knygų pardavimo<sup>18</sup>.

Dažniausiai sutarčių pagrindą sudaro tipinės sutarčių sąlygos, kuriose įtvirtintos nederinamos taisyklės ir procedūros, su kuriomis vartotojas turi sutikti. Neretai sutartys yra didelės apimties, jų tekste gausu teisinių terminų. Tyrimai rodo, kad dauguma vartotojų sutarčių neskaito, ypač kai jos pateikiamos internetu. Sudarant sutartį internetu vartotojai turi tik pažymėti tam tikrą langelį ir padaro tai automatiškai, nesigilindami į turinį.

Tačiau kai jūs rengiate savo tipinę sutartį su vartotoju, turite tai daryti atidžiai ir pirmiausiai aiškiai apibrėžti savo tikslą. Galbūt jums nereikia nustatyti tipinių sąlygų, nes nacionalinės ir ES teisės normos užtikrina jūsų sutarties vykdymą.


Kilus ginčui su vartotoju, tipinės sąlygos bus vertinamos pagal toliau aptartas taisykles.

## Kaip nustatomas sutarties sąlygų sąžiningumas ir kaip tai taikoma?

Tarybos direktyvoje 93/13/EEB dėl nesąžiningų sąlygų sutartyse su vartotojais nurodyta, kad vartojimo sutarčių sąlygos turi atitikti tam tikrus standartus. Sutartys turi būti pagrįstos sąžiningumo principu, šalių

teisės ir pareigos turi būti subalansuotos, sutarties sąlygos negali pakenkti vartotojui.


Direktyva taikoma visoms vartojimo sutartims, tačiau ji nereguliuoja visų sutarčių sąlygų. Sutarčių sąlygoms, kurios atspindi įstatymų ar kitų teisės aktų privalomąsias nuostatas ir tarptautinių konvencijų, prie kurių ES valstybės narės arba ES yra prisijungusi kaip šalis, principus ar nuostatas, dokumentas netaikomas.

Šios ES nuostatos taikomos tik **tipinėms** sutarčių sąlygoms, t.y., tokioms sąlygoms, kurios yra parengtos iš anksto ir vartotojas negali padaryti įtakos sąlygų esmei arba dėl jų derėtis. Tačiau atkreipkite dėmesį, kad kai kurios valstybės narės išplėtė sąžiningumo reikalavimą ir jį taip pat taiko derinamoms sutarties sąlygoms. Tokios šalys: Austrija, Belgija, Čekijos Respublika, Danija, Suomija, Prancūzija, Liuksemburgas, Malta. 

ES sąžiningumo reikalavimai netaikomi sutarties sąlygoms, susijusioms su pagrindiniu sutarties dalyku bei prekių ar teikiamų paslaugų kokybės/kainos santykiu, jei šios sąlygos pateiktos aiškia, suprantama kalba.

Atkreipkite dėmesį, kad kai kurios valstybės narės išplėtė ES sąžiningumo reikalavimų taikymą ir į verslo subjektų tarpusavio sutartis. Tokios valstybės narės: Austrija, Bulgarija (pagal teismų praktiką), Kroatija, Čekijos Respublika (tik tuo atveju, jei verslininko veiksmai nesusiję su jo verslu), Danija, Estija, Prancūzija, Vokietija, Graikija, Vengrija, Liuksemburgas,

<sup>18</sup> Žr. 1 modulį dėl ikisutartinės informacijos reikalavimų

Nyderlandai, Lenkija, Portugalija, Slovėnija,  
Švedija<sup>19</sup> 

## Ar nesąžiningos sutarčių sąlygos vienodai vertinamos visose valstybėse narėse?

Nesąžiningų sutarties sąlygų nuostatos įtvirtina minimalų apsaugos lygį ES mastu. Tačiau valstybės narės gali priimti griežtesnes (tačiau ne švelnesnes) nuostatas direktyva reglamentuojamoje srityje, siekiant užtikrinti maksimalią vartotojų apsaugą. Todėl, nors pagrindiniai reikalavimai yra vienodi visoje ES teritorijoje, atskirose šalyse, kuriose jūs parduodate savo prekes, gali būti įtvirtintos griežtesnės nacionalinės taisyklės (pavyzdžiui, gali būti apibrėžti „juodieji“ arba „pilkieji“ sutarčių sąlygų, kurios visuomet laikomos nesąžiningomis, sąrašai.

Daugiau informacijos apie tai, kokios valstybės narės taiko griežtesnes nuostatas, rasite [Europos Komisijos interneto svetainėje](#)<sup>20</sup>. Jei norite sužinoti, kaip ES valstybės narės perkėlė Nesąžiningų sutarčių sąlygų direktyvos nuostatas į nacionalinę teisę, informacijos jums suteiks [naujoji Europos Komisijos Vartotojų teisės duomenų bazė](#)<sup>21</sup>.

## Ar būtina laikytis kitos šalies vartotojų teisės reikalavimų


Jei jūs parduodate prekes ar paslaugas kitoje valstybėje, turite vadovautis vartotojų teisės normomis tos valstybės narės, kurioje gyvena jūsų vartotojai.

<sup>19</sup> Daugiau informacijos rasite ataskaitos „Study for the Fitness Check of EU consumer and marketing law“ 372-374 p. Prieiga per internetą [http://ec.europa.eu/newsroom/document.cfm?doc\\_id=44840](http://ec.europa.eu/newsroom/document.cfm?doc_id=44840)

<sup>20</sup> [https://ec.europa.eu/info/notifications-under-article-8a-directive-93-13-eeec\\_en](https://ec.europa.eu/info/notifications-under-article-8a-directive-93-13-eeec_en)

<sup>21</sup> [https://e-justice.europa.eu/content\\_unfair\\_contract\\_terms\\_directive\\_9313-627-en.do](https://e-justice.europa.eu/content_unfair_contract_terms_directive_9313-627-en.do)

Todėl rekomenduojame pasitikrinti, ar jūsų sudaromų sutarčių sąlygos atitinka konkrečios šalies, kurioje vystote komercinę veiklą, vartotojų teisių reikalavimus. Tai ypač svarbu kalbant apie nesąžiningas sutarties sąlygas, įtrauktas į atitinkamą sąrašą. Jei į tipines savo sutarties sąlygas įtraukiate išlygą, kad sutarčiai taikomi jūsų šalies teisės aktai, turite informuoti vartotojus iš kitų valstybių narių, kad bet koku atveju bus užtikrintos privalomos teisės normos, įtvirtintos jų gyvenamosios

valstybės teisės aktuose<sup>22</sup>. 

## Sąžiningumo principas ir reikšmingos pusiausvyros samprata?

**Sąžiningumo principas** grindžiamas tuo, ar sutarties sąlyga yra suderinama su sąžininga ir teisinga rinkos praktika, kurioje atsižvelgiama į teisėtus vartotojo interesus. Juo remiantis sutarties sąlygos turi būti tinkamos vartotojui, jei jis galėtų dėl jų atskirai derėtis.

Sąžiningumo principo pagrindas: nesąžiningos sutarties sąlygos sutrikdo **reikšmingą** sutarties šalių teisių ir pareigų **pusiausvyrą** vartotojo nenaudai.

**Reikšmingos pusiausvyros pažeidimas** reiškia, kad pardavėjas piktnaudžiauja savo vis-à-vis galiomis prieš vartotoją – laikoma, kad pardavėjas yra stipresnė šalis nei vartotojas, nes jis turi daugiau informacijos apie siūlomas prekes ar paslaugas.

Siekiant išsiaiškinti, ar sutarties sąlygos sutrikdo reikšmingą sutarties šalių teisių ir pareigų pusiausvyrą vartotojo nenaudai, pirmiausiai reikia nustatyti, kokios nacionalinės teisės normos būtų taikomos, jei šalys nebūtų dėl tų sąlygų atskirai susitarę. Tai parodys, ar vartotojas, sudaręs konkrečią sutartį, atsidurtų ne tokioje palankioje situacijoje, kaip numatyta pagal

<sup>22</sup> Žr. 3 modulį apie pardavimą vartotojams: dalį dėl tarpvalstybinio pardavimo.

nacionalinę teisę. Nesant nacionalinių taisyklių, „didelį disbalansą“ galima nustatyti atsižvelgiant į kitus atskaitos taškus, pavyzdžiui, šalių teisių ir pareigų palyginimą pagal konkrečią sąvoką. Be to, reikia atsižvelgti į sutarties pobūdį ir kitas susijusias sutarties sąlygas, dėl kurių gali atsirasti „didelis disbalansas“.

Kaip pavyzdį galima pateikti sutarties sąlygą, kuri leidžia pardavėjui nutraukti sutartį nenurodant priežasties, nors vartotojui tokia galimybė nesuteikiama. Kitas pavyzdys – sąlyga, leidžianti pardavėjui pasilikti iš anksto vartotojo jam sumokėtas sumas, nors prekė dar nepristatyta ar paslauga nesuteikta, o pardavėjas vienašališkai nutraukia sutartį.

Tam, kad sutarties sąlyga būtų laikoma nesąžininga, pardavėjo ketinimai nesvarbūs – nėra skirtumo, ar jis sąmoningai įtraukė nesąžiningą sutarties sąlygą, ar tai nutiko dėl aplaidumo ar nežinojimo.

## Kaip turi būti parengtos sutarties sąlygos?

Sutarties su vartotoju sąlygos visada turi būti išdėstomos aiškia, suprantama kalba, tiek turinio, tiek formos prasme.

Kaip šio reikalavimo pažeidimą galima pateikti tokį pavyzdį – sutarties sąlygos, pateiktos labai smulkiu šriftu.


Europos Sąjungos Teisingumo teismas ne kartą išaiškino – reikalavimas, kad „sąlygos turi būti išdėstomos aiškia, suprantama kalba“ negali būti suvokiamas siauresne prasme kaip reikalavimas laikytis tik gramatinio aiškumo. Svarbu pažymėti, kad ši svarbi taisyklė taikoma todėl, kad vartotojas galėtų visiškai suvokti, kokios teisinės ir ekonominės pasekmės kils, jam sutikus su sutarties sąlygomis.


Nepamirškite, kad atsiradus abejonių dėl sutarties sąlygos reikšmės (pavyzdžiui, ji dviprasmiška, neaiški ar netiksli), ji interpretuojama vartotojo naudai.

Pavyzdžiui, jei į savo sutartį įtrauksite nuostatą, kad mokėjimo terminas yra 15 dienų, tačiau nepatikslinsite, kada pradedamas skaičiuoti šis terminas, tai jis bus skaičiuojamas nuo prekių pristatymo dienos, o ne sutarties sudarymo dienos. Taigi, labai svarbu, kad jūsų sutarties sąlygos būtų labai tikslios ir būtų patikrintos asmens, išmanančio vartotojų teisės aktus.

## Ar yra sąlygų, kurios visuomet laikomos nesąžiningomis?

Atsakymas į šį klausimą – tai priklauso nuo aplinkybių ir situacijos. ES teisėje nėra nustatyto sąrašo sutarties sąlygų, kurios laikomos nesąžiningomis bet kuriomis aplinkybėmis. Tačiau kai kuriose valstybėse narėse tokie „juodieji sąrašai“ nustatyti nacionalinės teisės normomis<sup>23</sup>.

Svarbu žinoti, kad tam tikros valstybės narės išplėtė sąžiningumo principo taikymą ir jo turi būti laikomasi taip pat ir sutarties sąlygose, dėl kurių vartotojas gali derėtis atskirai. Tokios šalys: Austrija, Belgija, Čekija, Danija, Suomija, Prancūzija, Liuksemburgas, Malta. Todėl, norėdami apsisaugoti nuo nemalonių netikėtumų, būtinai susipažinkite su atitinkamomis nacionalinės teisės normomis ir įsitikinkite, ar jose nėra numatyta, kad tam tikros sutarties sąlygos laikomos nesąžiningomis bet kuriomis aplinkybėmis. 

Pavyzdžiui, kai kuriose valstybėse narėse į „juodąjį sąrašą“ įtraukta sutarties sąlyga, kad kilus ginčus jį nagrinėti gali tik kompetentingas teismas, įsikūręs valstybėje, kurioje yra pagrindinė verslo subjekto veiklos vieta. 

<sup>23</sup> Žiūrėkite [http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item\\_id=59332](http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332), Vartotojų ir rinkodaros teisės tinkamumo patikros ataskaita.

## Kokias sutarčių sąlygas galima laikyti nesąžiningomis?

Direktyvos 93/13/EEB dėl nesąžiningų sąlygų sutartyse su vartotojais priede pateikiamas sąlygų, kurias galima laikyti nesąžiningomis, sąrašas. Įsidėmėkite, kad šis sąrašas yra orientacinis ir neišsamus.

Sąlygų sąžiningumas turi būti vertinamas kiekvienu atskiru atveju, pasinaudojant bendroju sąžiningumo testu. Tačiau, kaip rodo praktika, jei tam tikros sutarties sąlygos kelia abejonių ar atrodo nesąžiningos, geriau jų vengti.

Toliau pateiktas orientacinis sąlygų, kurias galima laikyti nesąžiningomis, sąrašas:

a) Sąlygos, kuriomis siekiama panaikinti arba apriboti pardavėjo ar tiekėjo teisinę atsakomybę tuo atveju, kai vartotojas miršta arba jis yra sužalojamas dėl to pardavėjo ar tiekėjo veiksmo arba neveikimo;

**Pavyzdys:** sutarties sąlyga (pvz., sporto salė, automobilių nuoma), numatanti, kad specialistas jokiū būdu nėra atsakingas už bet kokią žalą ar žalą, padarytą vartotojams naudojantis įrenginiais, negalioja ir bus laikoma nesąžininga.

b) Sąlygos, kuriomis siekiama netinkamai panaikinti arba apriboti vartotojo juridines teises, vis-à-vis pardavėjo ar tiekėjo arba kitos šalies, tuo atveju, jei pardavėjas arba tiekėjas visiškai arba iš dalies nevykdo arba netinkamai vykdo bet kuriuos sutartinius įsipareigojimus.

**Pavyzdys.** Sąlyga, kurioje teigiama, kad vartotojas neturi teisės į teisines priemones (prekės remontas arba prekės pakeitimas kita, geros kokybės preke), jei jo įsigyta orkaitė neveikia.

c) Sąlygos, kurių tikslas – vartotojui sutartį padaryti privaloma, kai pardavėjo ar tiekėjo paslaugos teikiamos su sąlyga, kurios įgyvendinimas priklauso tik nuo jų valios;

**Pavyzdys.** Sąlyga, kad tiekėjas turi teisę vykdyti sutartį tik tuo atveju, jei jis nori ją vykdyti.

d) Sąlygos, kurios leidžia pardavėjui ar tiekėjui pasilikti vartotojo sumokėtas sumas, kai pastarasis nusprendžia nesudaryti ar nevykdyti sutarties, nenumatant galimybės vartotojui gauti ekvivalentiško dydžio kompensaciją iš pardavėjo ar tiekėjo, kai pastarasis yra toji šalis, kuri nutraukia sutartį

**Pavyzdys:** sąlyga, dėl kurios bet koks esminis išankstinis apmokėjimas ar užstatas visiškai negražinamas, o prekiautojas pasilieka teisę vienašališkai nutraukti sutartį be priežasties.

e) Sąlygos, kuriomis leidžiama reikalauti iš vartotojo, kuris neįvykdo savo įsipareigojimo, sumokėti neproporcingai didelę sumą kaip kompensaciją;

**Pavyzdys.** Sąlyga, kurioje numatyta, kad vartotojas, nepriėmęs užsakytų prekių, turi sumokėti labai didelę sumą už sandėliavimo paslaugą.

f) Sąlygos, kurios įgalina pardavėją ar tiekėją savo nuožiūra nutraukti sutartį, kai ta pati galimybė nėra suteikiama vartotojui, arba leisti pardavėjui ar tiekėjui pasilikti sumas, sumokėtas už paslaugas, kurios dar nėra jo suteiktos, kai pats pardavėjas ar tiekėjas nutraukia sutartį;

**Pavyzdys.** Sąlyga, kad vartotojas jokiais aplinkybėmis negali nutraukti sutarties arba gali nutraukti sutartį tik sutikus prekiautojui, o prekiautojas pasilieka teisę vienašališkai nutraukti

sutartį. Ši nuostata užtikrina, kad tiek vartotojas, tiek ir prekiautojas turi vienodas teises atsisakyti sutarties arba ją nutraukti.

- g) Sąlygos, kurios įgalina pardavėją ar tiekėją nutraukti neterminuotą sutartį, tinkamai apie tai nepranešus, išskyrus atvejus, kai tam yra rimtų priežasčių;

**Pavyzdys.** Sąlyga, kuri numato pardavėjo teisę be išankstinio pranešimo nutraukti interneto paslaugų teikimo sutartį, dėl kurios vartotojui nelieka laiko iki sutarties pabaigos susirasti kitą tiekėją. Sutartyje numatyta galimybė pardavėjui vienašališkai nutraukti neterminuotą sutartį dažniausiai vertinama kaip nesąžininga sąlyga (išskyrus rimtas aplinkybes, kurios gali sukelti pardavėjui realią žalą ar nuostolių riziką), net jei sutartis tęsiasi trumpą laiką (pavyzdžiui, aptikus sukčiavimą).

- h) Sąlygos, kurių tikslas – automatiškai pratęsti terminuotą sutartį, vartotojui nepareiškus kitokios nuomonės, kai nustatomas nepagrįstai trumpas terminas vartotojui pareikšti norą nepratęsti sutarties;

**Pavyzdys.** Sutarties sąlyga, kuri numato, kad vartotojas gali iki 2022 m. vasario 1 d. atsisakyti automatinio sutarties, kuri baigs galioti 2022 m. liepos 1 d., pratęsimo. Jei vartotojas nepatvirtina tokio atsisakymo, sutartis pratęsiama automatiškai. Iš principo vartotojui suteikiama laiko nuspręsti, ar jis nori, kad sutartis būtų pratęsta automatiškai. Tačiau vertinant tokios sąlygos atitikimą sąžiningumo principui, akivaizdu, kad vartotojui nėra suteikiamas protingas terminas sprendimo priėmimui.

- i) Siekiama sąlygas, su kuriomis vartotojas neturėjo realios galimybės susipažinti iki sutarties

sudarymo, padaryti jam neatšaukiamai privalomomis;

**Pavyzdys.** Sąlyga, kuri remiasi kitu dokumentu (neprieinamu vartotojui) ir teigia, kad vartotojas yra neatšaukiamai saistomas kitame dokumente nurodytų sąlygų.

- j) Sąlygos, kuriomis siekiama įgalinti pardavėją ar tiekėją vienašališkai be pakankamos priežasties, kuri nurodoma sutartyje, pakeisti jos sąlygas;

**Pavyzdys.** Sąlyga, pagal kurią pardavėjas pasilieka teisę vienašališkai pakeisti dienraščio prenumeratos kainą be jokios pagrįstos priežasties, kuri būtų minima pačioje sutartyje.

- k) Sąlygos, kuriomis siekiama įgalinti pardavėją ar tiekėją vienašališkai be pakankamos priežasties pakeisti bet kurias produkto arba teikiamos paslaugos charakteristikas;

**Pavyzdys.** Sąlyga, pagal kurią pardavėjas pasilieka teisę teikti vartotojui mažesnės spartos interneto paslaugą, nei buvo sutarta pradžioje, be jokios pagrįstos priežasties.

- l) Sąlygose numatoma, kad prekių kainos būtų nustatomos jų pristatymo metu arba leidžiama prekių pardavėjui ar paslaugų tiekėjui didinti savo kainą, abiem atvejais vartotojui nesuteikiant atitinkamos teisės nutraukti sutartį, jeigu galutinė kaina yra per didelė, lyginant su ta kaina, dėl kurios buvo susitarta, kai buvo sudaroma sutartis;

**Pavyzdys.** Sąlyga, leidžianti pardavėjui dvigubai padidinti sporto salės abonentinį mokestį po to, kai vartotojas sudarė metinę sutartį, nenumatant vartotojui galimybės nutraukti tokią sutartį.



- m) Sąlygos, suteikiančios pardavėjui ar tiekėjui teisę nustatyti, ar pateiktos prekės ar suteiktos paslaugos atitinka sutartį, arba suteikiančios jam išskirtinę teisę savaip aiškinti bet kurią sutarties sąlygą;

**Pavyzdys.** Sąlyga, kuria numatoma teisė pardavėjui pačiam nuspręsti, ar jo parduotas šaldytuvas yra tinkamos kokybės.

- n) Sąlygos, kurių tikslas – riboti pardavėjo ar tiekėjo pareigą pripažinti jo atstovų priimtus įsipareigojimus arba padaryti savo įsipareigojimus priklausomais nuo tam tikrų formalumų laikymosi;

**Pavyzdys.** Sutarties sąlyga, kurioje teigiama, kad pardavėjas nėra atsakingas už jo agentų parduotas komercines garantijas.

- o) Sąlygos, kurios įpareigoja vartotoją įgyvendinti visus savo įsipareigojimus, kai pardavėjas arba tiekėjas nevykdo savųjų;

**Pavyzdys.** Sąlyga, kad vartotojas turi mokėti toliau, net jei prekės ar paslaugos nėra teikiamos, kaip buvo sutarta.

- p) Sąlygos, kurių tikslas – suteikti pardavėjui ar tiekėjui galimybę perduoti sutartyje nurodytas savo teises ir pareigas, kai tai gali sumažinti vartotojo garantijas, negavus pastarojo sutikimo;

**Pavyzdys.** Sąlyga, numatanti pardavėjo teisę perleisti savo verslą kitam prekybininkui, leidžiant teisių perėmėjui sutrumpinti pirmojo pardavėjo vartotojui suteiktą komercinę garantiją už tam tikrą prekę (pavyzdžiui, nuo 5 iki 3 metų).

- q) Sąlygos, kurių tikslas – panaikinti arba trukdyti vartotojo teisei pareikšti ieškinį arba naudotis bet kuria kita teisinės apsaugos priemone, ypač

reikalaujant, kad vartotojas ginčus pavestų spręsti išskirtinai arbitražui, kuriam nėra taikomos teisinės nuostatos, nederamai apriboti jo turimus įrodymus arba skirti jam įrodinėjimo pareigą, kuri pagal taikytinus teisės aktus turėtų tekti kitai sutarties šaliai;

**Pavyzdys.** Sąlyga, kad kilus ginčui su pardavėju, vartotojas privalo kreiptis į arbitražą (pavyzdžiui: „Kilus ginčui vartotojas pirmiausiai privalo kreiptis į arbitražo instituciją, numatytą sutartyje, po to turi teisę pateikti ieškinį teismui“).



- r) Sutarties sąlyga, kad dėl ginčo sprendimo privaloma kreiptis į tarpininką (pavyzdžiui: „Kilus ginčui vartotojas pirmiausiai privalo pateikti skundą tarpininkavimo institucijai ABC“), taip pat vertinama kaip nesąžininga. Alternatyvaus ginčo sprendimo būdais, tokiais kaip tarpininkavimas (meditacija) vartotojas (taip pat ir pardavėjas) gali pasinaudoti savanoriškai ir laisvai pasirinkti jam priimtinausią formą.

Vartotojams negali būti užkirstas kelias pradėti teisinius procesus ir kreiptis į savo gyvenamosios vietos teismą. Galima pateikti tokį pavyzdį: vartotojas gyvena Romoje, o pardavėjo buveinė Atėnuose. Sutartyje numatyta: „Ginčus, kilusius pagal šią sutartį, nagrinėja kompetentingas Atėnų teismas“. Tai nesąžininga sąlyga. Taip pat negalima įtraukti sutarties sąlygos, kuri panaikina įrodinėjimo pareigą.

## **Kokios gali kilti teisinės pasekmės, į sutartį įtraukus nesąžiningas sąlygas?**

Nesąžiningos sutarties sąlygos nėra privalomos vartotojui – nereikalaujant jokių vartotojo veiksmų - todėl kilus ginčui, teismas jas pripažins negaliojančiomis. Tačiau pačios sutarties, sudarytos

tarp pardavėjo ir pirkėjo, tokių sąlygų egzistavimas nepanaikina, ji galios toliau, tik be nesąžiningų sąlygų. Pavyzdžiui, jei sutartyje įtraukta sąlyga, kuria nesąžiningai nustatyta institucija, galinti spręsti tarp sutarties šalių kilusius ginčus, ši nuostata neturės įtakos sutarties vykdymui, sutartimi nustatytos teisės ir pareigos galios ir toliau, tik be nesąžiningos sąlygos.

Jei vartojimo sutartis nebegali egzistuoti be sąlygos, kuri pripažinta nesąžininga, kyla teisinės pasekmės, nustatytos valstybės narės nacionalinėmis teisės normomis (pavyzdžiui, sutarties šalys privalo grąžinti tai, ką įgijo pagal sutartį.  Kitos sankcijos (tokios kaip piniginės baudos), numatytos už nesąžiningų sąlygų naudojimą sutartyse su vartotojais, yra skirtingos kiekvienoje valstybėje narėje. 

### **Naujos taisyklės nuo 2022 m. gegužės 28 d.**

#### **Veiksmingesnės sankcijos už tarpvalstybinius pažeidimus**

Atnaujinta NSSD padės nacionalinėms vartotojų apsaugos institucijoms spręsti pažeidimus, darančius poveikį 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. Naujos taisyklės suteiks nacionalinėms valdžios institucijoms įgaliojimus koordinuotai taikyti veiksmingas, proporcingas ir atgrasančias sankcijas dirbant kartu sprendžiant tarpvalstybinius pažeidimus, kurie daro poveikį kelių ES valstybių narių vartotojams.

Tokiais atvejais nacionalinės valdžios institucijos turės teisę skirti baudą iki 4 % prekiautojo apyvartos arba iki 2 mln. Valstybės narės gali laisvai toliau taikyti arba nustatyti didesnes didžiausias baudas.

Valstybės narės šias sankcijas gali apriboti tik tais atvejais, kai sutarties sąlygos yra aiškiai apibrėžtos

kaip nesąžiningos bet kokiomis aplinkybėmis pagal nacionalinę teisę arba kai prekiautojas ir toliau naudoja sutarties sąlygas, kurios buvo pripažintos nesąžiningomis galutiniu kompetentingo teismo ar administracinės institucijos sprendimu.

Daugiau informacijos rasite atitinkamuose nacionaliniuose Direktyvos (ES) 2019/2161 perkėlimo į nacionalinę teisę teisės aktuose<sup>24</sup>.

Taip pat atkreipkite dėmesį, kad nuo 2021 m. birželio 25 d. vartotojai galės įgyvendinti NSSD apibrėžtas teises ir kolektyviniuose procesuose pagal naujas taisykles, nustatytas Direktyvoje (ES) 2020/1828 dėl atstovaujamyj ieškinių siekiant apsaugoti kolektyvinius vartotojų interesus.<sup>25</sup>

## **Kas nutinka tarpvalstybinės prekybos atveju?**

Toliau rasite informacijos apie tai, ką turite žinoti, jei savo prekes ar paslaugas parduodate kitose valstybėse gyvenantiems vartotojams.

Nepamirškite, kad nacionalinės vartotojų teisių apsaugos nuostatos skirtingose šalyse taip pat skiriasi, tai taikoma ir nesąžiningoms sutarties sąlygoms. Sritims, kurios yra visiškai suderintos ES mastu (pavyzdžiui, nesąžininga komercinė veikla), nacionalinės teisės normos turi mažesnę įtaką.

Atkreipkite dėmesį, kad kilus tarpvalstybiniam ginčui, visose srityse taikomos specialios nuostatos, todėl atidžiai perskaitykite toliau pateiktą informaciją.

<sup>24</sup> Galite patikrinti „Eurlex“: iš dalies keičiančioje direktyvoje 2019/2161 <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32019L2161&qid=1614949003293> arba NSSD: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/NIM/?uri=celex:31993L0013>

<sup>25</sup> Directive (EU) 2020/1828 of the European Parliament and of the Council of 25 November 2020 on representative actions for the protection of the collective interests of consumers and repealing Directive 2009/22/EC



## Specialūs reikalavimai sandoriams, kuriuos sudarote su pirkėjais iš kitų valstybių

Pagal ES teisę<sup>26</sup>, jei jūs savo prekes ar paslaugas parduodate kitoje valstybėje, nei įsteigta jūsų įmonė, jūsų sudaromai sutarčiai su tos 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.

Todėl, kaip jau aptarėme 3 modulyje, jei jūsų interneto svetainė skirta vartotojams iš tokios valstybės narės, kurioje pagal Direktyvos dėl vartojimo prekių pardavimo ir susijusių garantijų tam tikrų aspektų 3 str. įtvirtinta vartotojo galimybė laisvai pasirinkti savo teisių gynimo priemonę, jūs privalote (jei prekė yra nekokybiška) pasiūlyti vartotojui pasirinkti: suremontuoti prekę, pakeisti ją kita, sumažinti prekės kainą arba gražinti vartotojui sumokėtus pinigus, jei kiti būdai yra neįmanomi arba neproporcingi prekės vertei. 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 jūsų komercinė veikla nukreipta į kitoje šalyje gyvenančius vartotojus?

Europos Sąjungos Teisingumo teismas įtvirtino nemažai neišsamių 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 pan.<sup>27</sup>

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

## Kaip tai įgyvendinama praktikoje?

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

1. 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 prekytojams siūlyti savo prekes ar paslaugas kitose šalyse. Todėl svarbu žinoti keletą aspektų apie šių reikalavimų taikymą praktikoje.
2. ES teisėje įtvirtinta nemažai suderintų vartotojų teisių apsaugos nuostatų, kurias mes ir aptariame Consumer Law Ready mokymų moduliuose. Šios normos taikomos visoje Europos Sąjungoje.
3. Net jei tam tikri reikalavimai valstybių narių teisėje nežymiai skiriasi (kai tai numatyta VTD), tai nereiškia, kad sutartis su vartotojais jūs galite sudaryti pagal savo taisykles. Kaip jau aptarta anksčiau, jūs turite teisę sutikti, kad bus taikoma valstybės, kurioje vartotojas gyvena, teisė, tačiau tokiu atveju jums reikės laikytis privalomų vartotojų teisės reikalavimų, įtvirtintų tos šalies teisės normose.
4. Praktikoje privalomi kitos valstybės narės teisės aktai vartotojų teisių srityje yra svarbūs tik tuo

<sup>26</sup> Notably the so called "Rome I" Regulation 593/2008.

<sup>27</sup> Daugiau informacijos žr. ESTT sujungtos bylos C 585/08 ir C 144/09 Peter Pammer ir viešbutis Alpenhof GmbH

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.

5. 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.
6. 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.

Belgijos, jūs sutarties sąlygose negalite numatyti, kad kilus ginčui vienintelis kompetentingas teismas yra Lilio teismas.

## 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 (reglamentas „Briuselis I“) 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 ir sutarties sąlyga bus neprivaloma vartotojui. Vartotojas, priešingai, turi galimybę pateikti jums ieškinį savo valstybės narės arba jūsų šalies teisme. Kad tarpvalstybinius ginčus būtų galima išspręsti greičiau ir paprasčiau, ES sukūrė EGS (elektroninių ginčų sprendimo) platformą, kuri jungia visų valstybių narių AGS (alternatyvaus ginčų sprendimo) sistemas<sup>28</sup>.

**Pavyzdys:** Jei jūs esate prancūzų prekiautojas, įsikūręs Lilio mieste ir parduodate prekes vartotojams iš

<sup>28</sup> Žr. 5 modulį.

# PRIEDAI

## Kontrolinis klausimų sąrašas pardavėjui

1. Ar naudojate tipines sutarčių sąlygas?
2. Ar jūsų naudojamose sutartyse nėra sąlygų, nurodytų sąlygų, kurias galima laikyti nesąžiningomis, sąraše?
3. Ar jūsų sutarties su vartotoju sąlygos išdėstytos aiškia, suprantama kalba?
4. Ar jūsų su vartotoju sudaromų sutarčių sąlygos nesutrikdo reikšmingos jūsų teisių pareigų bei vartotojo teisių ir pareigų pusiausvyros vartotojo nenaudai?

Europos Komisija, remiantis Europos Sąjungos Teisingumo teismo išaiškinimais, nacionalinių teismų ir nacionalinių valdžios institucijų sprendimais, paskelbė [gaires](#) dėl nesąžiningų sąlygų sutartyse su vartotojais<sup>29</sup>. Dokumentai yra paskelbti Europos Komisijos interneto svetainėje.

---

<sup>29</sup> Komisijos pranešimas. Tarybos direktyvos 93/13/EEB dėl nesąžiningų sąlygų vartotojų sutartyse aiškinimo ir taikymo gairės C (2019) 5325 Gautinis, 2019-07-22.



Consumer Law Training for European SMEs