

1 modulis

**Ikisutartinės informacijos
reikalavimai**

Atsakomybės ribojimo pranešimas

Šiame leidinyje pateikta informacija ir nuomonės yra autoriaus (-ių) ir nebūtinai atspindi oficialią Europos Komisijos poziciją. Europos Komisija negarantuoja šiame leidinyje pateiktų duomenų tikslumo. Nei Europos Komisija, nei bet kuris jos vardu veikiantis asmuo nėra atsakingas už šiame leidinyje esančios informacijos panaudojimą.

Šis dokumentas nėra teisiškai privalomas ir nėra oficialus ES ar nacionalinės teisės aiškinimas, taip pat negali būti laikomas teisine konsultacija. Jis negali pakeisti profesionalios teisinės konsultacijos konkrečiais klausimais.

Skaitytojai taip pat turėtų nepamiršti, kad ES ir nacionaliniai teisės aktai yra nuolat atnaujinami – būtinai pasitikrinkite, ar spausdinta modulių versija nėra atnaujinta svetainėje www.consumerlawready.eu.

Visi su lytimi susiję terminai šiame dokumente vartojami įtraukiant visas lytis.

2025 m. liepa

Įvadas.....	5
Kas yra ES vartotojų teisė?	8
Ar galiu nepaisyti vartotojų teisės reikalavimų arba juos riboti?	8
Ar kiekvienas pirkėjas laikomas vartotoju?	8
Kaip elgtis, jei sandoriu siekiama dvejopo naudojimo tikslų?	9
Kas yra vartojimo sutartis?	9
Kas yra ikisutartinės informacijos reikalavimai?	11
Ar yra vartojimo sutarčių, kurioms netaikomi ikisutartinės informacijos reikalavimai, įtvirtinti Direktyvoje 2011/83 ES dėl vartotojų teisių?	11
Kokie ikisutartinės informacijos reikalavimai taikomi mano parduotuvėje su vartotojais sudarytoms sutartims (prekybos vietoje sudaryta sutartis)?	12
Papildomi ikisutartinės informacijos reikalavimai, taikomi prekybos patalpose sudarytoms sutartims pagal nacionalinę teisę	15
Kokie informacijos reikalavimai taikomi nuotolinės prekybos sutartims ir ne prekybai skirtose patalpose sudarytoms sutartims?	15
Kaip pateikti ikisutartinę ir sutarties informaciją?	20
Ką tai reiškia praktikoje?	21
Kokia kalba turi būti pateikta ikisutartinė ir sutarties informacija?	22
Jei sutartis sudaroma ne prekybai skirtose patalpose, ar pakanka vartotojui pasakyti reikiamą informaciją žodžiu?	22
Ar ikisutartinę ir sutarties informaciją turėčiau pateikti skirtingais būdais, priklausomai nuo vartotojų auditorijos?	22
Tarpvalstybinė prekyba: ką turėčiau žinoti?	23
Reikalavimai, kai prekyba nukreipta į kitos šalies vartotojus	23
Kada laikoma, kad komercinė veikla nukreipta į kitos šalies vartotojus?	23
Kaip tai įgyvendinama praktikoje?	23
Koks teismas kompetentingas spręsti ginčus, kilusius dėl tarpvalstybinių sutarčių?	24
Kokios man gali kilti pasekmės, jei nesilaikysiu ikisutartinės informacijos reikalavimų?	24
I priedas. Vartotojų teisių direktyvos taikymas valstybėse narėse	27

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

Vartotojas

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

Vartotojas

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

MVĮ

Įvadas

Gerbiamas verslininke,

Šis vadovas yra projekto „Consumer Law Ready“ dalis ir yra skirtas labai mažoms, mažoms ir vidutinėms įmonėms (toliau – MVĮ), kurios tiesiogiai dirba su vartotojais.

Projektas „Consumer Law Ready“ yra visos Europos mastu vykdomas projektas, kurį koordinuoja EUROCHAMBRES (Europos prekybos ir pramonės rūmų asociacija), bendradarbiaudama su BEUC (Europos vartotojų organizacija) ir SMEUnited (Europos amatų ir MVĮ asociacija). Projektą finansuoja Europos Sąjunga ir remia Europos Komisija.

Projekto tikslas – padėti jums laikytis ES vartotojų teisės reikalavimų.

ES vartotojų teisę sudaro įvairūs teisės aktai, kuriuos Europos Sąjunga priėmė per pastaruosius 25 metus ir kuriuos kiekviena ES valstybė narė perkėlė į savo nacionalinę teisę. 2024 m. Komisija baigė 2022 m. pradėtą Atitikties skaitmeninėje erdvėje tinkamumo vertinimą¹, kurio tikslas buvo išanalizuoti, ar dabartinės vartotojų apsaugos taisyklės tinkamai užtikrina aukštą vartotojų apsaugos lygį skaitmeninėje aplinkoje. Vertinimas parodė, kad šios taisyklės tebėra aktualios ir būtinos siekiant užtikrinti aukštą vartotojų apsaugos lygį bei veiksmingą Bendrosios ES skaitmeninės rinkos veikimą. Tuo pačiu metu buvo nustatyta keletas žalingų, vis labiau plintančių veiklų su kuriomis vartotojai susiduria internete, ir nurodyti tobulintini aspektai, kuriuos reikėtų spręsti ateityje. Projektas „Consumer Law Ready“ siekia pagilinti prekybininkų, ypač MVĮ, žinias apie vartotojų teises ir atitinkamas teises pareigas.

Vadovą sudaro septyni moduliai. Kiekvienas jų skirtas konkrečiai ES vartotojų teisės temai:

- 1 modulis skirtas ikisutartinės informacijos reikalavimams;
- 2 modulyje aptariama vartotojo teisė atsisakyti nuotolinių ir ne prekybos vietose sudarytų sutarčių;
- 3 modulyje nagrinėjamos vartotojų teisių gynimo priemonės, kai prekės ar paslaugos neatitinka sutarties;
- 4 modulyje aptariama nesąžininga komercinė veikla ir nesąžiningos sutarčių sąlygos;
- 5 modulyje supažindinama su alternatyvaus ginčų sprendimo procedūromis;
- 6 modulyje pateikiama pagrindinė informacija verslininkams, kurie savo prekes ir paslaugas parduoda elektroninėse prekyvietėse;
- 7 modulyje nagrinėjami klausimai, susiję su gaminių saugos reikalavimais ir pareigomis.

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

¹ Daugiau informacijos apie vertinimą, jo rezultatus ir tolesnius veiksmus rasite Europos Komisijos tinklapyje https://commission.europa.eu/law/law-topic/consumer-protection-law/review-eu-consumer-law_en#:~:text=On%203%20October%202024%2C%20the%20Commission%20published%20a,level%20of%20consumer%20protection%20in%20the%20digital%20environment.

1 modulyje aptariama, kokią ikisutartinę informaciją jūs, kaip pardavėjas, turite nurodyti savo pirkėjui prieš sudarydamas su juo sutartį, kad nepažeistumėte teisinių reikalavimų.

Ikisutartinės informacijos reikalavimai, nagrinėjami modulyje, įtvirtinti Direktyvoje 2011/83/ES dėl vartotojų teisių (toliau vadinama Vartotojų teisių direktyva, VTD), kurios nuostatos perkeltos į ES valstybių narių nacionalinę teisę. Išsamesnės informacijos apie Vartotojų teisių direktyvą lietuvių kalba rasite [Rekomendaciniame Europos Komisijos dokumente](#)², jis prieinamas visomis oficialiosiomis ES kalbomis.

Vartotojų teisių direktyva buvo iš dalies pakeista 2019 m. lapkričio 27 d. [Direktyva \(ES\) 2019/2161](#) dėl geresnio Sąjungos vartotojų apsaugos taisyklių vykdymo užtikrinimo ir modernizavimo (Modernizavimo direktyva). ES valstybės narės šiuos pakeitimus perkėlė į savo nacionalines teisės sistemas ir turėjo taikyti naujas taisykles nuo 2022 m. gegužės 28 d. Šiame modulyje aptariami pakeitimai, susiję su ikisutartine informacija. Be to, [Direktyva \(ES\) 2019/770](#) dėl tam tikrų skaitmeninio turinio ir skaitmeninių paslaugų teikimo sutarčių aspektų (Skaitmeninio turinio direktyva), įvedė teisinę garantiją skaitmeniniam turiniui ir skaitmeninėms paslaugoms³. Todėl dabar prekybininkai privalo informuoti savo vartotojus apie teisinę garantiją, taikomą skaitmeniniam turiniui ar skaitmeninei paslaugai, prieš sudarant sutartį. Šie pakeitimai taip pat bus aptarti šiame modulyje.

Modulyje taip pat pristatomi 2024 m. vasario 28 d. [Direktyva \(ES\) 2024/825](#) įtvirtinti pokyčiai, siekiant geresnės apsauga nuo nesąžiningos veiklos ir geresniu informavimu įgalinti vartotojus dalyvauti žaliajoje pertvarkoje (Ekologiškumo teiginių direktyva)⁴. Siekiant pasirengti teisės aktų pakeitimams, šiame modulyje jau aptariami pagrindiniai VTD pakeitimai, kurie gali turėti įtakos jums. Nauji pakeitimai šiame modulyje pateikiami atskiruose langeliuose su pavadinimu „Naujos taisyklės nuo 2026 m. rugsėjo mėn.“.

Be šių horizontaliųjų reikalavimų, priklausomai nuo sutarties pobūdžio (vartojimo kredito sutartis, kelionių paketo sutartis ir pan.) gali būti taikomi ir kiti informacijos reikalavimai (atskiri arba suderinti su VTD įtvirtintais reikalavimais). Tokie papildomi reikalavimai šiame vadove nebus aptariami, tačiau rekomenduojame su jais susipažinti, ypač jei dirbate atitinkamoje srityje. Daugiau informacijos rasite [Vartotojų teisės duomenų bazėje](#)⁵ bei portale [Jūsų Europa. Verslas](#)⁶.

Tikimės, kad šiame vadove pateikta informacija jums bus naudinga.

² <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A52021XC1229%2804%29&qid=1640961745514>

³ Daugiau apie tai – 3 modulyje

⁴ Reikalavimai taikomi nuo 2026 m. rugsėjo 27 d.

⁵ https://commission.europa.eu/law/law-topic/consumer-protection-law_en

⁶ <http://europa.eu/youreurope/business/>

1 modulis

Kas yra ES vartotojų teisė?

ES vartotojų teisę sudaro keletas teisės aktų.

Jie įtvirtina sąžiningos komercinės veiklos principus, sąžiningas sutarčių sąlygas, ikisutartinės informacijos reikalavimus, apibrėžia vartotojų teisę atsisakyti sutarties bei kitas vartotojų teises apsaugančias taisykles, būdingas tam tikroms vartojimo sutartims (pvz., nuotolinės sutartys (t.y. sudarytos internetu), ne prekybos patalpose sudarytos sutartys) arba reglamentuoja atitinkamas sritis (pvz., vartojimo kreditai, kelionių paketai, pakaitinis naudojimas patalpomis ir pan.).

Iš pirmo žvilgsnio atrodo, kad laikytis visų vartotojų teisės reikalavimų yra pakankamai sudėtinga. Tačiau dabar, kai turite šį vadovą, bus paprasčiau. Būtinai susipažinkite su kitais jūsų veiklos sričiai taikomais

bendraisiais arba specialiaisiais reikalavimais. 🇪🇺 Kaip minėta anksčiau, reikiamos informacijos galite rasti [Vartotojų teisės duomenų bazėje](#)⁷ bei portale [Jūsų Europa. Verslas](#)⁸.

Ar galiu nepaisyti vartotojų teisės reikalavimų arba juos riboti?

Tiek jūs, tiek ir kiti asmenys privalo laikytis vartotojų teisės reikalavimų ir negali jų riboti. Į sutartį draudžiama įtraukti sutarties sąlygas, nurodančias, kad vartotojų teisė bus netaikoma arba ribojama, pavyzdžiui: „Šiai sutarčiai netaikomi vartotojų teisės reikalavimai, tik bendrosios sutarčių teisės nuostatos“. Tokia sąlyga ne tik nesukels teisinių pasekmių ir nebus privaloma vartotojui, bet ir tam tikromis aplinkybėmis gali būti pripažinta nesąžiningos komercinės veiklos požymiu⁹.

Ar kiekvienas pirkėjas laikomas vartotoju?

ES vartotojų teisės nuostatos jums taikomos, nepriklausomai nuo to, kokį produktą siūlote vartotojui (tai gali būti prekės, paslaugos, skaitmeninis turinys) bet kurioje ES valstybėje. Todėl labai svarbu išsiaiškinti „vartotojo“ apibrėžimą.

Vartotojas yra fizinis asmuo, kuris jūsų parduodamą produktą perka asmeninio naudojimo tikslais, nesusijusiais su profesine veikla.

Pavyzdys. Vartotojas yra asmuo, kuris pats suvartoja jūsų parduodamas prekes ar pasinaudoja jūsų teikiamomis paslaugomis. Pavyzdžiui, žmonės perka namuose naudojamas lėkštes, stalo įrankius, namų tvarkymo paslaugą vyresnio amžiaus asmenims.



Vartotoju laikomas tik fizinis asmuo. Juridiniai asmenys (bendrovės, asociacijos ir kt.) nėra vartotojai. Kai kuriose ES valstybėse narėse tokiems subjektams taikomas panašus apsaugos lygis, siekiant užtikrinti ir verslo apsaugą. Tačiau valstybėse narėse negali būti

⁷ Žr. https://commission.europa.eu/law/law-topic/consumer-protection-law_en

⁸ Žr. <http://europa.eu/youreurope/business/>

⁹ Žr. 4 modulyje pateiktą informaciją apie nesąžiningą komercinę veiklą ir nesąžiningas sutarties sąlygas

naudojamas kitas „vartotojo“ sąvokos apibrėžimas, nei dabartinis, suderintas Europos mastu. 

Jei asmuo perka produktus profesiniais tikslais, pavyzdžiui, norėdamas juos perparduoti, vartotojų teisė tokiu atveju netaikoma.

Pavyzdys. Jei asmenys lėkštes ir stalo įrankius perka savo restoranui, jie nelaikomi vartotojais, todėl vartotojų teisės reikalavimai šiuo atveju netaikomi (išskyrus Reglamentą (ES) 2023/988 dėl bendros gaminių saugos)¹⁰. Taip pat vartotojų teisės normomis negali remtis įmonė, teikianti langų valymo paslaugas kitai įmonei. Tokiais atvejais teisiniai santykiai sprendžiami pagal kitus ES arba nacionalinius teisės aktus. 

Kai kuriose valstybėse požymis, nurodantis, ar asmuo laikytinas vartotoju, ar ne, yra PVM kodo naudojimas (vartotojai tokio kodo neturi).

Kaip elgtis, jei sandoriu siekiama dvejopo naudojimo tikslų?

Gali kilti klausimas – kaip elgtis, jei produktas perkamas tiek asmeniniam, tiek ir profesiniam naudojimui?

1 pavyzdys. Teisininkė naudoja tuo pačiu kompiuteriu ir rašydama asmeninius laiškus šeimai, ir rengdama dokumentus savo klientams.



2 pavyzdys. Asmuo taiso namo stogą. Čia jis gyvena su savo šeima, tačiau dalis namo naudojama kaip drabužių parduotuvė.



Ar vartotojų teisės normos taikomos tokiems atvejais, kai prekės pardavimo ar paslaugų teikimo sutartis turi ir asmeninį, ir profesinį aspektą?

Tai vadinamos „dvejopo naudojimo sutartys“ – įsigyjant prekę ar paslaugą siekiama dviejų tikslų. Nustatant, ar konkrečiu atveju gali būti taikomos vartotojų teisės normos, reikia įvertinti vyraujančią sutarties tikslą. Kitaip tariant, išsiaiškinti, ar teisininkė daugiau laiko prie kompiuterio praleidžia rašydama asmeninius laiškus, ar rengdama dokumentus. Taip pat – ar namas labiau naudojamas kaip šeimos namai, ar kaip drabužių parduotuvė.

Pavyzdys. Jei 20 % laiko kompiuteriu rengiami klientų dokumentai ir 80 % rašomi laišškai, sutartis bus vertinama pagal vartotojų teisės reikalavimus.

Kas yra vartojimo sutartis?

Vartojimo sutartis yra bet kuri sutartis, kurią pardavėjas sudaro su vartotoju, nepriklausomai nuo sutarties sudarymo būdo (internetu, telefonu ar parduotuvėje) ir objekto (prekės, paslaugos arba skaitmeninis turinys).

Pavyzdžiui, su vartotoju internetu sudaryta sutartis dėl knygos pardavimo.

¹⁰ Žr. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32023R0988>

Vartotojų teisių direktyva (toliau – VTD) atskiria prekybos patalpose sudarytas sutartis (kitais tarant, vartotojas sutartį sudaro parduotuvėje), nuotolinės prekybos sutartis (sutartis sudaromos internetu arba telefonu) ir ne prekybai skirtose patalpose sudaryta sutartis (pavyzdžiui, sutartis sudaroma vartotojo namuose).

Nuotolinės prekybos sutartys, priešingai nei **prekybos patalpose sudaromos sutartys**, yra sudaromos pardavėjui ir vartotojui fiziškai kartu nedalyvaujant. Nuotoliniu būdu sutartys sudaromos elektroniniu paštu, internetu, telefonu arba faksu. Tokioms sutartims taip pat priskiriami atvejai, kai vartotojas apsilanko pardavėjo verslo patalpose, norėdamas daugiau sužinoti apie prekę ar paslaugą, tačiau dėl sąlygų susitaria ir sutartį sudaro nuotoliniu būdu. Ir priešingai – jei sutartis buvo inicijuota elektroninėmis ryšio priemonėmis (pavyzdžiui, elektroniniu paštu arba telefonu susitarta dėl susitikimo arba rezervacijos), tačiau sudaryta pardavėjo verslo patalpose, ji nebus laikoma nuotolinės prekybos sutartimi.



Ne prekybai skirtose patalpose sudaryta sutartis sudaroma fiziškai kartu dalyvaujant pardavėjui ir vartotojui, tačiau tokioje vietoje, kuri neskirta prekybai. Prekybai skirta patalpa gali būti skirtingų formų – pavyzdžiui, parduotuvė ar tiesiog prekystalis, naudojami

kaip nuolatinė ar įprasta pardavėjo prekybos vieta, taip pat ir vieta, naudojama tik tam tikro sezono metu (pavyzdžiui, ledų parduotuvė paplūdimyje).

Dažniausiai ne prekybai skirtose patalpose sudarytos sutartys sudaromos vartotojų namuose arba darbo vietose, per prekiautojo organizuotą ekskursiją.



Valstybės narės gali numatyti, kad į prekybai skirtose patalpose sudarytas sutartis būtų įtraukti Vartotojų teisių direktyvoje apibrėžti ikisutartinės informacijos reikalavimai¹¹. Tačiau į nuotolinės prekybos sutartis bei ne prekybai skirtose patalpose sudarytas sutartis šiuos reikalavimus būtina įtraukti. Todėl jei jūs planuojate siūlyti savo prekes ar paslaugas vartotojams kitose ES valstybėse, įsitikinkite, ar tiksliai, suprantamai ir išsamiai pateikėte ikisutartinę informaciją visomis reikiamomis kalbomis.

Nuo 2022 m. gegužės vartotojai taip pat gali pasinaudoti savo teisėmis net ir tais atvejais, kai už skaitmeninę paslaugą ar turinį nemoka pinigais, o pateikia asmens duomenis (išskyrus atvejus, kai šie duomenys yra būtini skaitmeniniam turiniui pateikti, pvz., elektroninio pašto adresas, kuriuo turi būti pateiktas skaitmeninis turinys).

¹¹ Daugiau informacijos rasite 1 priede.

Kas yra ikisutartinės informacijos reikalavimai?

Ikisutartinės informacijos reikalavimai – tai įstatymų leidėjo nustatyta svarbi informacija, kurią turi žinoti vartotojas, kad galėtų priimti pagrįstą sprendimą sudaryti sutartį. Direktyvoje 2011/83/ES aiškiai nurodoma informacija, kurią pardavėjas turi pateikti vartotojui, prieš jam sudarant sutartį prekybos patalpose, ne prekybai skirtose patalpose arba nuotolinės prekybos sutartį.

Įsidėmėkite, kad pardavėjai, dirbantys ES valstybėse, turi laikytis profesinio rūpestingumo principo visuose savo veiklos etapuose iki sutarties sudarymo (pavyzdžiui, reklamuojant savo prekes), t.y., nurodyti visus aspektus, į kuriuos atsižvelgia vidutinis vartotojas, priimdamas motyvuotą sprendimą įsigyti prekę ar paslaugą. Kitu atveju pardavėjo veiksmai gali būti pripažinti klaidinančiais veiksmais ar neveikimu.¹²

Ar yra vartojimo sutarčių, kurioms netaikomi ikisutartinės informacijos reikalavimai, įtvirtinti Direktyvoje 2011/83 ES dėl vartotojų teisių?

Taip, ikisutartinės informacijos reikalavimai, įtvirtinti vartotojų teisių direktyvoje, netaikomi tokioms sutartims:

- a) sutartims dėl socialinių paslaugų (pavyzdžiui, dėl socialinės priežiūros);
- b) sutartims dėl sveikatos priežiūros paslaugų;
- c) sutartims dėl azartinių lošimų veiklos, įskaitant loterijas, lošimą kazino ir lažybas;

- d) sutartims dėl finansinių paslaugų (pavyzdžiui, vartojimo kreditų sutartys);
- e) sutartims dėl nekilnojamojo turto arba teisių į nekilnojamąjį turtą sukūrimo, įgijimo ar perdavimo;
- f) sutartims dėl naujų pastatų statymo, esminio esamų pastatų pertvarkymo ir gyvenamojo būsto suteikimo nuomos tikslais;
- g) sutartims dėl kelionių, atostogų ir organizuotų išvykų paketų¹³;
- h) sutartims dėl pakaitinio naudojimosi bei ilgalaikio atostogų produktų perpardavimo ir keitimosi;
- i) sutartims, kurios buvo sudarytos vadovaujantis valstybių narių teisės aktais ir kurias sudarė valstybės tarnautojas, pagal įstatymą privalantis būti nepriklausomu ir nešališku, ir kuris, suteikdamas išsamią teisinę informaciją, privalo užtikrinti, kad vartotojas sudarytą sutartį tik tinkamai apgalvojęs teises pasekmes ir žinodamas jos teisinio taikymo sritį;
- j) sutartims dėl maisto produktų, gėrimų ar kitų prekių, skirtų iš karto vartoti namų ūkyje, kurias prekiautojas fiziškai dažnai ir reguliariai tiekia į vartotojo namus, gyvenamąją vietą ar darbovietę, tiekimo;
- k) sutartims dėl keleivinio transporto paslaugų, išskyrus 8 straipsnio 2 dalį dėl formalių reikalavimų pardavimui internetu, 19 straipsnį dėl mokesčių už mokėjimo priemonių naudojimą, 21 straipsnį dėl bendravimo telefonu¹⁴ ir 22 straipsnį dėl papildomų mokėjimų (draudimas taikyti neplanuotus mokesčius);
- l) sutartims, sudarytoms naudojant prekybos automatus arba automatizuotose prekybos vietose;

¹² Žr. 4 modulyje pateiktą informaciją apie nesąžiningą komercinę veiklą ir nesąžiningas sutarties sąlygas

¹³ Išskyrus VTD 6 straipsnio 7 dalį, 8 straipsnio 2 ir 6 dalis bei 19, 21 ir 22 straipsnius, kurie taip pat taikomi kelionių paketų sutartims.

¹⁴ Nuo 2022 m. gegužės mėn. VTD 21 straipsnis (dėl sudarytos sutarties prekiautojui skambinantis vartotojas neprivalo mokėti daugiau nei bazinę kainą) taikomas keleivių vežimo sutartims.

- m) sutartims, sudarytoms su telekomunikacijų operatoriais naudojantis viešais mokamais telefonais dėl jų naudojimo arba sudarytoms dėl vienkartinio vartotojo pasinaudojimo telefono, interneto ar fakso ryšiu.
- n) sutartims dėl bet kokių prekių, parduodamų vykdant priverstinį išieškojimą arba kitu institucijų sprendimu.

Pareiga įtraukti ikisutartinę informaciją į sutartis numatyta ir kituose ES teisės bei nacionalinės teisės aktuose. Pavyzdžiui, atitinkami reikalavimai vartojimo kredito sutarčiai¹⁵.

Kai kurios valstybės narės, remiantis Vartotojų teisių direktyvos nuostatomis, nacionalinėje teisėje įtvirtino taisyklę, atleidžiančią pardavėjus nuo ikisutartinės informacijos pateikimo sudarant mažos vertės sutartis.

1 priede rasite daugiau informacijos. 

Kokie ikisutartinės informacijos reikalavimai taikomi mano parduotuvėje su vartotojais sudarytoms sutartims (prekybos vietoje sudaryta sutartis)?

Vartotojų teisių direktyvoje nurodyti 8 punktai informacijos, kurią prieš vartotojui sudarant sutartį dėl prekių, paslaugų ar skaitmeninio turinio įsigijimo prekybos patalpose (pavyzdžiui, jūsų parduotuvėje) jūs turite aiškiai ir suprantamai pateikti vartotojui, jeigu ta informacija nėra akivaizdi iš konteksto.

1. **Pagrindinės** prekės ar paslaugos **ypatybės**, tiek, kiek tikslinga informacijos priemonės ir prekės ar paslaugos atžvilgiu.

Pavyzdys. Ant kainos etiketės nurodykite, kad jūsų parduotuvėje parduodamas švarkas yra odinis.

Pavyzdys. Nurodykite parduodamo telefono techninę charakteristiką – pavyzdžiui, tai, kad jo vidinė atmintis 64 KB.

Svarbu, kad pateikta informacija būtų lengvai įskaitoma ir suprantama vidutiniam vartotojui, ji gali būti pateikta elektroniniu paštu, popieriuje ar kitu būdu.

2. Jūsų **tapatybės duomenys**, t. y. vardas, pavardė ar pavadinimas, geografinis adresas, kuriuo veikia jūsų įmonė, telefono numeris. Parduotuvės ar restorano adresas (geografinis adresas) nurodo vietą, kurioje įvyko sandoris.

3. **Bendra** jūsų siūlomų prekių, skaitmeninio turinio ar paslaugų kaina. Tai reiškia, kad į kainą turi būti įskaičiuoti mokesčiai, jei taikoma – visos papildomos gabenimo, pristatymo ir pašto išlaidos. Jei tos papildomos išlaidos dėl pagrįstų priežasčių negali būti apskaičiuotos iš anksto, būtina pateikti informaciją, kad gali tekti mokėti papildomas išlaidas.

Pavyzdys. Jei bendra kaina priklauso nuo faktinio suvartojimo, turite nurodyti atitinkamo vieneto, pavyzdžiui, kilogramo ar litro kainą.

4. Jei taikoma, **apmokėjimo, pristatymo, sutarties vykdymo tvarka**, laikotarpis, iki kurio prekiautojas įsipareigoja pristatyti prekes arba suteikti paslaugas, ir **skundų nagrinėjimo** tvarka.

Pavyzdys. Nurodykite vartotojui, kad prekę pristatys konkretus vežėjas per 15 darbo dienų. Taip

¹⁵ Tokius reikalavimus įtvirtino Direktyva dėl vartojimo kredito sutarčių 2008/48/EB. Ši direktyva panaikinta nuo 2026 m. lapkričio 20 d. ir taikoma nauja Vartojimo kredito direktyva (ES) 2023/2225.

Valstybės narės privalo perkelti naująją direktyvą į nacionalinę teisę iki 2025 m. lapkričio 20 d. Joje numatyti atnaujinti reikalavimai dėl informacijos teikimo prieš sudarant sutartį.

pat informuokite apie skundų pateikimo tvarką ir terminus.

- Informacija apie **teisinę** prekių, skaitmeninio turinio atitikties **garantiją**, garantinio aptarnavimo galimybes bei sąlygas, komercines garantijas. Pagal ES teisę, skiriama teisinė (įstatyminė) garantija bei komercinė garantija. Teisinė garantija yra privaloma. Teisinė garantija yra privaloma pagal įstatymą, t. y. Direktyvą 2019/771 dėl tam tikrų prekių pardavimo sutarčių aspektų, kurios nuostatos perkeltos į valstybių narių nacionalinę teisę. Europos Sąjungoje įtvirtinta dvejų metų teisinė garantija vartojimo prekėms. Tai reiškia, kad per šį laikotarpį vartotojas, įsigijęs nekokybišką prekę, gali nemokamai pasinaudoti tam tikromis priemonėmis. Komercinė garantija tik papildo teisinę garantiją, ją suteikia gamintojas pardavėjas nemokamai arba už papildomą mokestį. Be to, Direktyva (ES) 2019/770 vartotojui suteikia teisinę garantiją perkant skaitmeninį turinį ir skaitmenines paslaugas.

Pavyzdys. Siūloma 5 metų komercinė garantija lygintuvui apima ir nepanaikina privalomos 2 metų teisinės garantijos, tačiau tokiu atveju pardavėjas papildomai įsipareigoja, kad jei prekė bus nekokybiška, vartotojas galės ilgiau reikalauti pašalinti trūkumus. Bet koku atveju pardavėjas privalo užtikrinti, kad informacija apie teisinę garantiją būtų gerai matoma. Jei vartotojui siūlote garantinį aptarnavimą, turite jam pranešti kaip jis galės šia galimybe pasinaudoti¹⁶. Atkreipkite dėmesį, kad pagal Vartotojų teisių direktyvą, telefono skambučio į klientų aptarnavimo centrą mokestis negali būti didesnis už įprastą vietinio telefono skambučio kainą tuo atveju, jei vartotojo klausimas susijęs su jau sudaryta sutartimi.

Nuo 2022 m. naujoji Skaitmeninio turinio direktyva įveda teisinę garantiją, taikomą skaitmeniniams turiniui ir skaitmeninėms paslaugoms (žr. 3 modulį – Vartotojų teisės ir garantijos). Todėl verslininkai privalo informuoti vartotojus apie teisinę atitikties garantiją, taikomą skaitmeniniams turiniui ar skaitmeninei paslaugai, prieš sudarant sutartį.

Naujos taisyklės nuo 2026 m. rugsėjo

Suderintas pranešimas ir suderinta etiketė:

Direktyvoje (ES) 2024/825, siekiant geresnės apsauga nuo nesąžiningos veiklos ir geresniu informavimu įgalinti vartotojus dalyvauti žaliuojoje pertvarkoje (Ekologiškumo teiginių direktyva), nustatyti nauji ikisutartiniai informavimo reikalavimai prekybininkams, visų pirma susijusių su teisine atitikties garantija ir gamintojo komercine garantija¹⁷.

Konkrečiai, ikisutartiniame etape, tiek sudarant nuotolines, ne parduotuvės patalpose, tiek parduotuvėje sudaromas sutartis, vartotojams turėsite pateikti:

- priminimą apie teisinės atitikties garantijos taikymą ir jos pagrindinius elementus suderintu pranešimu ir,
- jei taikytina, informaciją apie gamintojo komercinę ilgaamžiškumo garantiją suderintoje etiketėje (žr. toliau pateiktą informaciją).

Suderintas pranešimas bus privalomas parduotuvėms, prekiaujančioms vartojimo prekėmis, siekiant priminti vartotojams apie teisinę garantiją ir pagrindinius jos elementus, įskaitant minimalų dvejų metų galiojimo laikotarpį, kaip numatyta Direktyvoje (ES) 2019/771 (žr. 3 modulį), taip pat bendrą nuorodą į tai, kad pagal valstybių narių nacionalinius teisės aktus

¹⁶ Daugiau informacijos ieškokite 3 modulyje, kur pateikiama informacija apie prekių pardavimą bei priemones, kurias turi užtikrinti pardavėjas, jei vartotojo įsigyta prekė buvo nekokybiška.

¹⁷ Kaip numatyta Direktyvoje (ES) 2024/825) „komercinė patvarumo garantija“ remiasi Direktyvos (ES) 2019/771 17 straipsnio nuostata,

pagal kurią gamintojas per visą komercinės patvarumo garantijos galiojimo laikotarpį pagal Direktyvos (ES) 2019/771 14 straipsnį yra tiesiogiai atsakingas vartotojui už tai, kad prekės būtų pataisytos ar pakeistos, kai prekės neišlaiko savo patvarumo.

teisinės atitikties garantijos galiojimo laikotarpis gali būti ilgesnis. Suderintas pranešimas apie teisinę garantiją turės būti aiškiai pateiktas parduotuvėse visose ES pardavimo vietose.

Suderinta etiketė tai naujas prekės ženklavimas kuris bus aiškiai pateiktas ant prekių (pvz., ant prekių pakuočių), arba šalia prekių (pvz., lentynose arba, internetinės prekybos atveju – šalia parduodamos prekės nuotraukos), kad vartotojai galėtų lengvai nustatyti, kuriai konkrečiai prekei taikoma gamintojo siūloma komercinė patvarumo garantija be papildomų išlaidų, galiojanti ilgiau nei dvejus metus. Be to, suderintoje etiketėje taip pat bus nurodytas priminimas apie teisinės atitikties garantijos (dvejų metų trukmės) buvimą. Nors gamintojams siūlyti tokias komercines garantijas yra neprivaloma, etiketės pateikimas privalomas, kai tokios garantijos siūlomos. Tiksliau tariant, prekybininkas turės pateikti vartotojams informaciją, kurią gamintojas jam suteikė arba kurią ketino pateikti vartotojui prieš sudarant sutartį, nurodydamas ją ant paties produkto, jo pakuotės arba etiketės, kurias vartotojas paprastai peržiūri prieš sudarant sutartį.

Šiuo metu Europos Komisija rengia tiek suderintą etiketę, tiek suderintą pranešimą, kurie turėtų būti parengti iki 2025 m. rugsėjo mėn. ir pradėti naudoti 2026 m. rugsėjo mėn.

Pagrindinis suderintos etiketės tikslas – padėti vartotojams priimti geriau informuotus sprendimus ir skatinti ilgesnio tarnavimo laikotarpio vartojimo prekių paklausą bei pasiūlą. Pagrindinis suderinto pranešimo tikslas – priminti vartotojams apie jų teises į teisinę garantiją.

Atitinkamos naujos Ekologiškumo teiginių direktyvos nuostatos įtrauktos į **Vartotojų teisių direktyvą kaip 5 straipsnio 1 dalies e ir ea punktai, 6 straipsnio 1 dalies I ir la punktai bei 22a straipsnis.**

6. Sutarties trukmė.

Pavyzdys. Jei jūs esate vietinės sporto salės savininkas, turite aiškiai apibrėžti, ar abonentinė sutartis yra nustatytos trukmės, ar neterminuota, ar ją reikia pratęsti pačiam vartotojui, ar ji pratęsiama savaime. Pavyzdžiui, jei jūs sutartyje nurodote, kad vartotojas apie savo ketinimą nutraukti sutartį turi jus informuoti prieš 15 dienų, privalote apie šį įspėjimo laikotarpį perspėti vartotoją prieš sudarydamas su juo sutartį.

7. Jei taikoma, informacija apie skaitmeninio turinio funkcines savybes, įskaitant taikomas skaitmeninio turinio technines apsaugos priemones.

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

8. Jei taikoma, informacija apie susijusį skaitmeninio turinio suderinamumą su aparatine ir programine įranga.

Pavyzdys. Informuokite vartotoją, kad jūsų siūlomas skaitmeninis turinys gali būti naudojamas tik Apple kompiuteriuose su Macintosh operacine sistema.

Nuo 2022 m. gegužės (kai įsigaliojo Modernizavimo direktyva), jei parduodate prekes su skaitmeniniais elementais, skaitmeninį turinį ar skaitmenines paslaugas, privalote informuoti vartotoją apie jų funkcionalumą, suderinamumą ir sąveiką su technine bei programine įranga.

Svarbu paminėti, kad dauguma prekybai skirtose vietose sudarytų sutarčių susiję su kasdieniais sandoriais, todėl Vartotojų teisių direktyvoje numatyta, kad valstybės narės nacionalinėje teisėje gali nustatyti papildomus informacijos, teikiamos prieš sudarant sutartį, reikalavimus. Todėl, jei planuojate atidaryti parduotuvę kitoje ES valstybėje narėje, būtinai pasidomėkite, kokie papildomi reikalavimai taikomi toje šalyje.

Toliau paaiškinti tam tikri informacijos pateikimo aspektai, tačiau siūlome perskaityti 1 priede pateiktą informaciją apie kiekvienoje ES valstybėje narėje priimtus reguliavimo sprendimus.¹⁸

Papildomi ikisutartinės informacijos reikalavimai, taikomi prekybos patalpose sudarytoms sutartims pagal nacionalinę teisę

Atkreipkite dėmesį, kad kai kurios valstybės narės į minėtą sąrašą įtraukė papildomus punktus¹⁹. Be to, kai kurios valstybės narės kasdienius sandorius atleido nuo pareigos pateikti minėtą informacijos sąrašą²⁰.

Lietuvos Respublikos civiliniame kodekse (toliau - CK) 6.228⁹ str. įtvirtintos nuostatos dėl Ne prekybos patalpose sudarytų sutarčių, 3 d. teigiama: Ne prekybos patalpose sudarytoms sutartims, kai suma, kurią turi sumokėti vartotojas, yra mažesnė už dvidešimt penkis eurus, netaikomas vartotojo teisės gauti informaciją prieš sudarant sutartį reikalavimas CK 6.228⁷ str. ir vartotojas neturi teisės atsisakyti sutarties (CK 6.228¹⁰). Vartotojų teisių direktyvoje sutarties suma didesnė – iki 50 EUR.

Lietuva pasinaudojo galimybe įtvirtinti tam tikrus kalbos reikalavimus: CK 6.228⁶ 1 d. nurodyta: Informacija vartotojui turi būti suteikta valstybine kalba.

Bendrieji vartotojų teisės į informaciją reikalavimai pagal CK 6.228⁶ str. 3 d. netaikomi smulkioms buitiniams sutartims, kurios įvykdomos iš karto po jų sudarymo.

CK 6.228⁸ str.5 d. nurodytos specialios nuostatos, kurių būtina laikytis sudarant sutartį telefonu: „Verslininkas, kuris skambina vartotojui telefonu siekdamas sudaryti nuotolinę sutartį, pokalbio su vartotoju pradžioje privalo atskleisti savo tapatybę (vardą ir pavardę ar pavadinimą) ir, jeigu reikalinga, asmens, kurio vardu jis skambina, tapatybę (vardą ir pavardę ar pavadinimą) ir nurodyti komercinį šio pokalbio tikslą. Jeigu šiuo atveju vartotojas sutinka sudaryti nuotolinę sutartį, verslininkas privalo patvirtinti pasiūlymą vartotojui patvariojoje laikmenoje. Nuotolinė sutartis laikoma sudaryta, kai vartotojas pasirašo pasiūlymą arba išsiunčia verslininkui savo rašytinį sutikimą.“

Kokie informacijos reikalavimai taikomi nuotolinės prekybos sutartims ir ne prekybai skirtose patalpose sudarytoms sutartims?

Vartotojų teisių direktyvoje pateikiamas visiškai suderintas sąrašas ikisutartinės informacijos, kurią turite nurodyti savo pirkėjams, sudarydami nuotolinės prekybos sutartį (telefonu arba internetu) arba tuomet, jei sutartį su vartotoju sudarote ne prekybos patalpose (pavyzdžiui, pirkėjo namuose)²¹. Tai reiškia, kad jei prekės ar paslaugos parduodamos tokiais būdais, valstybės narės negali nustatyti, kad į sutartį būtų įtraukti papildomi ikisutartinės informacijos reikalavimai.

¹⁸ Taip pat galite susipažinti su valstybių narių pateiktais pranešimais apie reguliavimo sprendimus, priimtus pagal Vartotojų direktyvos 2011/83/EB 29 str. Žr.

http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/transposition_list_crd_en.htm

¹⁹ Vadovaujantis VTD 5 straipsnio 4 dalimi.

²⁰ Vadovaujantis CRD 5 straipsnio 3 dalimi.

²¹ Informaciją apie tai, kaip kai kurios valstybės narės (pagal Nesąžiningos komercinės veiklos direktyvą 2005/29/EB) pasinaudoja reguliavimo galimybėmis, susijusiomis su *nepageidaujama* prekyba namuose ir komercinėmis ekskursijomis, siekdamas reguliuoti konkrečius nepageidaujamų vizitų ir (arba) komercinių ekskursijų aspektus, pavyzdžiui, nustatydamos laiką, kuriuo gali vykti nepageidaujami vizitai į vartotojo namus, rasite 4 modulyje.

Šiame sąrašė pateikti visi 8 privalomi informacijos, kurią turite nurodyti savo pirkėjams, reikalavimai (kuriuos jau aptarėme ankstesniame skyriuje) bei papildomi reikalavimai, kurių dauguma taikoma tik tam tikriems sandoriams. Taip pat įtvirtinta nuostata, kad sudarę sutartį nuotoliniu būdu arba ne prekybai skirtose patalpose vartotojai (daugumoje atvejų) visoje ES turi teisę turi atsisakyti sutarties per 14 dienų²². Suderinti ikisutartinės informacijos reikalavimai padeda geriau užtikrinti vartotojų teises jiems sudarant sandorius Europos Sąjungos teritorijoje. Toliau pateikiame būtinos informacijos, kurią reikia pateikti papildomai prie anksčiau aptartų 8 reikalavimų, sąrašą.

1. Jei jūs vykdate veiklą nuotoliniu būdu arba ne prekybai skirtose patalpose, sutartyse jūs turite nurodyti ne tik savo tapatybės duomenis bei geografinį adresą, kuriuo įsteigta jūsų įmonė, tačiau ir telefono numerį bei elektroninio pašto adresą, kad vartotojas galėtų greitai su jumis susisiekti ir veiksmingai bendrauti. Jei veikiate kito prekiautojo vardu, turite nurodyti jo tapatybę bei geografinį adresą.
2. Jei jūsų veiklos adresas ir jūsų įmonės steigimo adresas skiriasi, turite nurodyti savo veiklos adresą (taip pat ir prekiautojo, kurio vardu veikiate, veiklos adresą), kad vartotojas žinotų, kur prireikus gali siųsti skundus.
3. Jei sudarant nuotolinę sutartį naudojamas ryšio priemonėmis, kurių įkainis skiriasi nuo įprastinės kainos, privalote apie tai informuoti vartotoją. Kai sutartis jau sudaryta, klientų aptarnavimo linijos, kuria vartotojai gali pateikti su sutartimi susijusius klausimus, įkainiai negali viršyti bazinės normos. Tai numatyta Vartotojų teisių direktyvoje.

4. Turite informuoti vartotoją, jei veiklą vykdate pagal atitinkamą elgesio kodeksą, taip pat nurodyti kodekso kopijos gavimo tvarką.

Pavyzdys. Nurodykite, kad laikotės Tarptautinių prekybos rūmų Reklamos ir rinkodaros komunikacijos kodekso reikalavimų ir įterpkite dokumento nuorodą.

5. Turite iš anksto informuoti vartotoją, jei sutartyje numatyta sumokėti išankstinius mokėjimus ar suteikti kitas finansines garantijas, taip pat šių priemonių taikymo sąlygas.

Pavyzdys. Iš anksto praneškite vartotojui, kad jis turės sumokėti užstatą už internetu užsakytą viešbutį, taip pat informuokite apie užstato grąžinimo sąlygas.

6. Jei taikytina, taip pat privalote informuoti vartotojus apie galimybę pasinaudoti neteisminiais skundų nagrinėjimo ir žalos atlyginimo mechanizmais, siekiant išspręsti bet koki vartotojo ginčą su jumis. Tai galima padaryti savo interneto svetainėje paskelbiant ADR įstaigos ar įstaigų, kurių kompetencijai priklauso jūsų įmonė, pavadinimus ir kontaktinius duomenis. Šią informaciją visada turėtumėte skelbti lengvai prieinamu būdu (ne tik naudojimosi sąlygose), jei esate teisiškai įpareigoti ar įsipareigoję naudotis ADR. Jei kilo ginčas su vartotoju ir negalite jo išspręsti dvišaliu susitarimu, turėsite informuoti vartotojus apie jūsų šalyje ar sektoriuje veikiančias neteismines institucijas ir nurodyti, ar ketinate naudotis ADR, ar ne. Ši informacija turėtų būti pateikta patvarioje laikmenoje, pavyzdžiui, elektroniniu laišku.
7. Galiausiai, turite informuoti vartotoją, jei konkrečiai sutarties rūšiai netaikoma arba ribotai taikoma teisė

²² Daugiau informacijos apie vartotojo teisę atsisakyti nuotoliniu būdu arba ne prekybai skirtose patalpose sudarytos sutarties pateikta 2 modulyje.

atsisakyti sutarties, taip pat pranešti aplinkybes, kuriomis vartotojas praranda teisę atsisakyti sutarties²³. Jei vartotojas turi teisę atsisakyti sutarties, jūs privalote nurodyti tokią informaciją:

- a) naudojimosi šia teise sąlygas, laiko terminą ir tvarką, taip pat pavyzdinę sutarties atsisakymo formą, pateiktą VTD²⁴;
- b) tai, kad vartotojas, atsisakęs sutarties, turi padengti prekių grąžinimo išlaidas, o nuotolinių sutarčių atveju – prekių grąžinimo išlaidas, jei prekės dėl savo pobūdžio paprastai negali būti grąžintos paštu.

Pavyzdys. Jei vartotojas įsigijo šaldytuvą arba skalbimo mašiną – prekes, kurios paprastai pristatomos į namus, ne į pašto skyrių, turite vartotojui nurodyti prekės grąžinimo kainą atsižvelgiant į pervežimo kompanijos mokestį arba pagrįstą didžiausiu rinkoje taikomu tokių paslaugų įkainiu²⁵.

ir

- c) tai, kad jeigu vartotojas pasinaudoja teise atsisakyti sutarties pateikęs VTD nurodytą prašymą, tačiau paslaugos jam jau buvo pradėtos teikti, jis turi sumokėti prekiautojui atitinkamas išlaidas, proporcingai suteiktų paslaugų kainai.

Pavyzdys. Jei vartotojas su jumis sudaro mobiliojo ryšio paslaugų teikimo sutartį, jūs turite informuoti, kad jei jo prašymu paslaugos bus pradėtos teikti nedelsiant, bet po 10 dienų nuo sutarties pasirašymo dienos pirkėjas nuspręs atsisakyti sutarties, jis turės sumokėti trečdalį mėnesio abonentinio mokesčio kainos

bei padengti iki sutarties nutraukimo suteiktų paslaugų sumą.

Nuo 2022 m. gegužės (Modernizavimo direktyvos įsigaliojimo) kai kurios valstybės narės galėjo pasinaudoti reguliavimo pasirinkimu²⁶ ir pratęsti atsisakymo teisės galiojimo laikotarpį nuo 14 iki 30 dienų dviejų rūšių ne parduotuvėje sudarytoms sutartims:

- Prekybininko nepageidaujami apsilankymai vartotojo namuose.
- Prekybininko organizuojamos ekskursijos, kurių tikslas – reklamuoti ar parduoti produktus potencialiems vartotojams.

Šia galimybe siekta suteikti vartotojams papildomą apsaugą, susijusią su šiomis konkrečiomis pardavimo praktikomis ir (arba) kanalais.

Kaip prekybininkas, privalote prieš sudarant sutartį informuoti vartotojus apie atsisakymo teisės galiojimo laikotarpį. Taip pat, jei vykdomė tarptautinę prekybą, nepamirškite patikrinti, ar valstybė narė (-ės), kurioje (-iose) vykdomė veiklą, yra priėmusi (-usios) šią reguliavimo galimybę, kad galėtumėte teisingai informuoti savo vartotojus apie jų atsisakymo teisės galiojimo laikotarpį.

Naujos taisyklės nuo 2026 m. rugsėjo

Ekologiškumo teiginių direktyva dėl ikisutartinės informacijos, susijusios su nuotolinės prekybos sutartimis dėl pristatymo, įpareigos prekybininkus pateikti informaciją apie pristatymą, įskaitant ekologiškus pristatymo variantus, jei tokie yra (naujas VTD 6 straipsnio 1 dalies g punktas). Tai apima, pavyzdžiui, prekių pristatymą krovininiais dviračiais ar

²³ Vartotojų teisių direktyvos 16 str. apibrėžta, kokioms sutartims, sudarytoms nuotoliniu būdu ir ne prekybai skirtose patalpose, netaikoma sutarties atsisakymo teisė. Daugiau informacijos šia tema rasite 2 modulyje bei [Rekomendaciniame Europos Komisijos dokumente](#)

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

²⁴ Daugiau informacijos rasite 2 modulyje.

²⁵ Daugiau informacijos rasite [Rekomendaciniame Europos Komisijos dokumente](#) 6.2 skyriuje.

²⁶ Prašome susipažinti su Europos Komisijos paskelbta informacija, parengta remiantis valstybių narių pranešimais, adresu: https://commission.europa.eu/law/law-topic/consumer-protection-law/consumer-contract-law/consumer-rights-directive/regulatory-choices-under-article-29-crd_en. Taip pat žr. šio modulio 1 priedą.

elektrinėmis pristatymo transporto priemonėmis arba galimybę rinktis bendrą siuntimą.

Svarbu žinoti, kad tam tikrais atvejais užtenka pateikti mažiau informacijos. Nuotolinės ryšio priemonės ne visuomet turi techninių galimybių perduoti didelį informacijos kiekį. Tuomet prieš sudarant sutartį reikia nurodyti tik svarbiausius duomenis:

1. jūsų tapatybė
2. pagrindinės jūsų siūlomos prekės ar paslaugos ypatybės
3. bendra prekių ar paslaugų kaina
4. informacija kaip pasinaudoti sutarties atsisakymo teise
5. sutarties trukmė, jei sutartis neterminuota arba pratęsiama automatiškai – sutarties nutraukimo sąlygos.

Visa kita informacija, kurią privalote pateikti vartotojui, turi būti jam pateikta (pavyzdžiui, PDF dokumente) po faktinio pirkimo.

Įsidėmėkite – sudarant sutartį internetu, prieš tai, kai pirkėjas patvirtina užsakymą ir sutinka už jį sumokėti, pardavėjas turi aiškiai ir vartotojui suprantama kalba nurodyti tokią informaciją:

1. kokios pagrindinės prekės savybės;
2. kokia bendra kaina;
3. kokia sutarties trukmė, o jei sutartis neterminuota arba pratęsiama automatiškai – kokios sutarties nutraukimo sąlygos.
4. jei sutartyje numatyta, kad vartotojas įsipareigoja naudotis prekėmis ar paslaugomis tam tikrą laikotarpį – kokia minimali sutarties trukmė.

Prekiautojas turi užtikrinti, kad vartotojas, pateikdamas savo užsakymą, aiškiai patvirtintų, jog pateikus užsakymą atsiranda mokėjimo pareiga. Jei pateikiant užsakymą reikia paspausti mygtuką ar naudoti panašią funkciją, mygtukas ar panaši funkcija žymimi taip, kad žodžiai būtų lengvai įskaitomi, nurodoma „užsakymas su

mokėjimo pareiga“ ar išdėstoma atitinkama nedviprasmiška formuluotė, kad pateikus užsakymą atsiranda mokėjimo prekiautojui pareiga.

Naujos taisyklės nuo 2026 m. rugsėjo

Pagal Ekologiškumo teiginių direktyvą, jei sutartis sudaroma elektroniniu būdu ir gamintojas siūlo komercinę patvarumo garantiją, jūs, kaip prekybininkas, privalote aiškiai ir matomai informuoti vartotoją apie tai prieš pat jam pateikiant užsakymą. Informacija apie gamintojo teikiamą komercinę patvarumo garantiją turi būti pateikta naudojant suderintą etiketę (naujas VTD 8 straipsnio 2 dalis).

Specialiosios taisyklės, taikomos ne prekybai skirtose patalpose sudaromoms sutartims:

Atkreipkite dėmesį, kad sudarant sutartį ne prekybai skirtose patalpose, vartotojams turite pateikti pasirašytos sutarties kopiją. Prieš sudarant sutartį privalote pateikti informaciją ir popierinę sutarties kopiją arba, jei vartotojas sutinka, kitoje patvarioje laikmenoje. Taip pat yra tam tikrų palengvinimų, susijusių su tam tikros rūšies sutartimis, kai:

- vartotojas aiškiai prašo remonto ar techninės priežiūros paslaugų ir,
- prekybininkas ir vartotojas nedelsdami įvykdo savo sutartinius įsipareigojimus (paprastai remonto paslauga ir mokėjimas) ir,
- mokėtina suma neviršija 200 EUR.

Tokiais atvejais turite pateikti toliau nurodytą informaciją atspausdintą arba, jei vartotojas sutinka, kitoje patvarioje laikmenoje:

- savo tapatybę, adresą (įsisteigimo vietą), telefono numerį ir el. pašto adresą;
- kainą arba kainos apskaičiavimo būdą kartu su bendros kainos sąmata.
- pagrindines paslaugos savybes, ar vartotojas turi teisę atsisakyti sutarties, ar ne.

Atkreipkite dėmesį, kad šios valstybės narės netaiko šių supaprastinimų, susijusių su nedelsiant vykdomomis ne parduotuvėje sudarytomis remonto ir techninės priežiūros paslaugų sutartimis: Airija, Lietuva, Nyderlandai, Portugalija, Slovėnija, Slovakija ir Ispanija.

Nuo 2022 m. gegužės (kai įsigaliojo Modernizavimo direktyva), buvo įvestos papildomos taisyklės.

a) Įsigaliojo specialūs ikisutartiniai informavimo reikalavimai, taikomi sutartims, sudaromoms internetinėse prekybos platformose.

Prieš vartotojui prisiimant nuotolinės sutarties įsipareigojimus, internetinės prekybos platformos teikėjas dabar privalo aiškiai, tinkamai ir suprantamai pateikti vartotojui šią informaciją:

(1) bendrąją informaciją specialioje internetinės sąsajos skiltyje, kuri yra tiesiogiai ir lengvai pasiekama iš puslapio, kuriame pateikiami pasiūlymai:

- apie pagrindinius parametrus, lemiančius vartotojui pateikiamų pasiūlymų reitingą pagal paieškos užklausą, ir,
- tų parametrų santykinę svarbą, palyginti su kitais parametrais.

(2) ar prekes, paslaugas ar skaitmeninį turinį siūlanti trečioji šalis yra verslininkas, ar ne, remiantis tos trečiosios šalies pareiškimu internetinės prekybos platformos teikėjui.

(3) jei trečioji šalis nėra verslininkas – priminimas, kad ES vartotojų teisės netaikomos sutarčiai.

(4) jei taikytina, kaip su sutartimi susijusios pareigos paskirstomos tarp prekes, paslaugas ar skaitmeninį turinį siūlančios trečiosios šalies ir internetinės prekybos platformos teikėjo.

b) Taikomi papildomi ikisutartiniai informavimo reikalavimai, susiję su nuotolinėmis ir ne prekybai skirtose patalpose sudarytomis sutartimis:

- Atkreipkite dėmesį, kad privalote vartotojams nurodyti savo telefono numerį ir elektroninio pašto adresą. Galite nurodyti ir kitas rašytinio bendravimo internetu priemones, leidžiančias išsaugoti susirašinėjimo su jumis turinį bei datą ir laiką. Be to, galite naudoti ir kitus bendravimo kanalus, pavyzdžiui, pokalbių programas ir pan., siekdami susisiekti su savo klientais.

- Jei taikytina, kaip prekybininkas turite informuoti vartotojus apie kainų individualizavimą, pagrįstą automatizuotu sprendimų priėmimu. Praktiškai tai reiškia, kad turite iš anksto informuoti vartotojus, jog jiems pateikta kainą nustatė automatizuotos sprendimų priėmimo sistemos, renkančios vartotojų duomenis²⁷.

- Turite priminti apie prekių, skaitmeninio turinio ir skaitmeninių paslaugų atitikties teisinės garantijos buvimą.

- jei taikytina, kaip prekybininkas turite informuoti vartotojus apie prekių su skaitmeniniais elementais, skaitmeninio turinio ir skaitmeninių paslaugų funkcionalumą, įskaitant taikomas technines apsaugos priemones;
- jei taikytina, kaip prekybininkas turite informuoti vartotojus apie bet kokią atitinkamą prekių su skaitmeniniais elementais, skaitmeninio turinio ir skaitmeninių paslaugų suderinamumą ir sąveiką, apie kurį prekybininkas žino arba pagrįstai galima tikėtis, kad jis žinojo.

²⁷ Ši informavimo pareiga nepažeidžia Reglamento (ES) 2016/679 (GDAR), kuriame, be kita ko, numatyta asmens teisė nebūti automatizuoto individualaus sprendimų priėmimo, įskaitant profilavimą, objektu.

Naujos taisyklės nuo 2026 m. rugsėjo

[Direktyva \(ES\) 2024/825](#), kuria siekiama geresne apsauga nuo nesąžiningos veiklos ir geresniu informavimu įgalinti vartotojus dalyvauti žaliajoje pertvarkoje (Ekologiškumo teiginių direktyva), nustatyti nauji ikisutartiniai informavimo reikalavimai prekybininkams. Toliau išvardyti reikalavimai taikomi tiek parduotuvėse sudaromoms, tiek nuotolinėms sutartims.

- Siekiant suteikti vartotojams galimybę priimti labiau pagrįstus sprendimus ir skatinti tvaresnių produktų paklausą, minėta direktyva reikalauja, kad prekybininkai prieš sudarant sutartį vartotojams pateiktų aiškiai ir suprantamą informaciją apie prekių patvarumą ir remontuojamumą. Dėl prekių, kuriose yra skaitmeninių elementų ar turinio, taip pat dėl skaitmeninių paslaugų, vartotojai prieš sudarant sutartį turi būti informuoti apie minimalų programinės įrangos atnaujinimų prieinamumo laikotarpį. Šią informaciją prekybininkai turėtų pateikti ant pačios prekės ar jos pakuotės taip, kad ji būtų lengvai prieinama vartotojams. Be to, prekybininkai turi priminti vartotojams apie jų teises į teisinę garantiją.

- Dėl patvarumo žr. skyrių apie suderintą etiketę.
- Dėl remonto galimybės: Ekologiškumo teiginių direktyva įves naują pareigą prieš sudarant sutartį informuoti vartotojus apie prekės remonto galimybes²⁸, kaip numato prekės gamintas ir nustatyta ES lygmeniu. Jei tokio įvertinimo nėra, prieš sudarant sutartį prekybininkams reikės pateikti kitą atitinkamą gamintojo pateiktą informaciją apie remontą, pvz., apie galimybę atlikti remontą, numatomas remonto išlaidas, atsarginių dalių užsakymo tvarką ir pan.
- Dėl programinės įrangos atnaujinimų: prekių su skaitmeniniais elementais, skaitmeninių paslaugų ar skaitmeninio turinio atveju, jei gamintojas ar teikėjas

pateikia jums šią informaciją, jūs turėsite prieš sudarant sutartį informuoti vartotojus apie minimalų laikotarpį, per kurį bus teikiami programinės įrangos atnaujinimai (naujas 5 straipsnio 1 dalies ed punktas ir 6 straipsnio 1 dalies lc punktas).

Atitinkami straipsniai yra naujojo 5 straipsnio 1 dalies i ir j punktai bei naujojo 6 straipsnio 1 dalies u ir v punktai.

- Be to, prekybininkai taip pat privalės prieš sudarant sutartį vartotojams pateikti:

o priminimą apie teisinę garantiją ir jos pagrindinius elementus, teikiant suderintą pranešimą.

Kaip pateikti ikisutartinę ir sutarties informaciją?

Tekstas, nurodantis būtiną informaciją, turi būti lengvai skaitomas, suformuluotas vidutiniam vartotojui suprantama kalba. Informacija turi būti pateikta aiškiai ir įskaitomai.

Kaip tai įgyvendinti praktikoje?

Vertinimas, ar informacija buvo pateikta tinkamai, visuomet priklauso nuo konkretaus atvejo. Tačiau pateiksime keletą bendrų patarimų, kurių vertėtų laikytis:

- naudokite lengvai įskaitomą ir pakankamo dydžio teksto šriftą, pavyzdžiui, standartinio 12 dydžio *Times New Roman*;
- įsitikinkite, kad raidės bus gerai matomos jūsų pasirinktame fone (pavyzdžiui, rinkitės juodas raides baltame fone, o ne geltonas raides baltame fone);
- palikite pakankamai vietos tarp sakinių ir pastraipų;
- pasitikrinkite, ar tekstas aiškus.

²⁸ Pagal VTD 2 straipsnio naują 14d dalį, „remontabilumo balas“ reiškia balą, išreiškiantį prekės galimybę būti suremontuota, remiantis Sąjungos lygmeniu nustatytais suderintais reikalavimais.

Paprastas sprendimas

Jei abejojate, ar jūsų pateikta informacija pakankamai

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

Netinkamas	Tinkamas
Taikoma dvejų metų teisinė garantija ²⁹	Mūsų adresas Atėnų kelias 21, 1000 Limasolis, Kipras
Kilus bet kokiam ginčui, bus taikoma Prancūzijos teisė ³⁰	„Per 14 (keturiolika) dienų nuo sutarties sudarymo jūs galite nenurodydami priežasties grąžinti įsigytą prekę“.
youmayaddressthecomplainttocomplaints@mail.es	„Visiems įsigytiems produktams suteikiama dvejų metų teisinė garantija, kurios metu galėsite pasinaudoti atitinkamomis priemonėmis, jei prekė neatitiks sutarties sąlygų“.
本書分兩大部份，第一部份詳述作者於一九三八年考取政府獎學金入讀香港大學，並因此在中國內地先後為英國海軍情報局及中國國民黨軍隊工作。戰後憑勝利獎學金	

²⁹ Turi būti aiškiai nurodyta, kad kalbama apie teisinę garantiją

³⁰ Tokiu pavidalu suformuluotas šis teiginys ne visada yra teisingas, ypač tarpvalstybinės prekybos atveju. Iš esmės, jei jūsų veikla skirta vartotojams, gyvenantiems kitoje ES valstybėje narėje nei jūsų, taikoma vartotojo

gyvenamosios vietos teisė. Tačiau šalys sutartyje gali susitarti taikyti kitą teisę. Tokiu atveju šis teisės pasirinkimas negali atimti iš jūsų užsienio vartotojo apsaugos, kurią užtikrina jo gyvenamosios vietos šalies privalomosios nuostatos.

Kokia kalba turi būti pateikta ikisutartinė ir sutarties informacija?

Kiekviena valstybė narė gali pasirinkti, kokia kalba informacija bus pateikiama vartotojui. Kaip nurodyta 1 priede, daugiau nei pusė valstybių narių pasinaudojo tokia galimybe³¹. Dažniausiai buvo pasirinkta oficiali valstybės narės kalba. 🇵🇱

Tai labai svarbu. Jei pateikiate informaciją kita kalba, nei reikalaujama, laikoma, kad informacija visiškai nepateikta. Norėdami sužinoti, kokią kalbą pasirinko konkrečios valstybės narės, perskaitykite 1 priede nurodytą informaciją³².

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

Jei sutartis sudaroma ne prekybai skirtose patalpose, nepakanka vartotojui pasakyti visą reikiamą informaciją žodžiu, ji turi būti pateikta raštu, popierinėje formoje.

Taip pat informacija gali būti pateikta kitoje patvariojoje laikmenoje, jei vartotojas sutinka. Visuomet pasilikite vartotojo sutikimą raštu, kad jis sutinka gauti informaciją patvariojoje laikmenoje, ne popierinėje formoje, jei reikėtų tokio sutikimo patvirtinimo.

Kita patvarioji laikmena – tai el. pašto žinutė, USB atmintinė arba nuotrauka – t.y., tokia dokumento forma, kurios prekiautojas negali vienašališkai pateikti ir kurią vartotojas gali išsaugoti. Svarbu, kad patvariojoje laikmenoje duomenys būtų saugūs, o informacija vartotojui būtų prieinama ir ateityje.



Jei jūs nurodysite informaciją ne taip, kaip reikalauja teisės normos, bus laikoma, kad jus visiškai nepateikėte informacijos³³.

Ar ikisutartinę ir sutarties informaciją turėčiau pateikti skirtingais būdais, priklausomai nuo vartotojų auditorijos?

ES teisės aktai reikalauja, kad jūs visuomet elgtumėtės profesionaliai ir atsakingai, ypač jei teikiate paslaugas ar parduote prekes vartotojų grupėms, kurios yra pažeidžiamesnės dėl amžiaus ar neįgalumo.

Jei jūsų tikslinė auditorija ir yra pažeidžiamų vartotojų grupės, turėtume atitinkamai pritaikyti informacijos pateikimo būdus ar priemones. Pavyzdžiui, vyresniems asmenims tikslingiau pateikti informaciją didesniu šriftu. Informacija turi būti labai aiški, suprantama ir prieinama priemonėmis, atitinkančiomis amžių.

Taip pat ir asmenims, turintiems regėjimo negalią, informaciją reikėtų pateikti naudojant atitinkamus simbolius bei priemones, kurie nesudarytų kliūčių suprasti informaciją.

³¹ Taip pat žr. horizontaliąją informacinę kortelę „Valstybių narių reguliavimo pasirinkimai pagal VTD 29 straipsnį“.

³² Ten pat.

³³ Daugiau informacijos rasite skyriuje „Kokios man gali kilti pasekmės, jei nesilaikysiu ikisutartinės informacijos reikalavimų?“

Nepakankamas profesinis rūpestingumas, dirbant su tokiomis specialiomis vartotojų grupėmis, gali būti pripažintas nesąžininga komercine veikla.³⁴

Tarpvalstybinė prekyba: ką turėčiau žinoti, jei prekes ir paslaugas parduodu vartotojams iš kitų valstybių?

Specialūs reikalavimai, kurių turite laikytis, jei jūsų pirkėjai gyvena kitose šalyse.

Pagal ES teisę³⁵, jei jūs savo prekes ar paslaugas parduodate kitoje valstybėje, nei įsteigta jūsų įmonė, jūsų sudaromai sutarčiai su užsienio šalies vartotoju taikomos teisės normos tos valstybės, kurioje gyvena vartotojas. Net jeigu jūs numatėte, kad sutarties šalims bus taikoma skirtingų šalių teisė, toks pasirinkimas negali atimti ar apriboti vartotojo teisių, kurių privaloma laikytis pagal jo gyvenamosios šalies teisės normas.

Pavyzdžiui, jūsų interneto svetainė skirta vartotojams iš tokios valstybės narės, kuri įtvirtino atitinkamus kalbos reikalavimus pagal Vartotojų teisių direktyvos 6 str. 7 d. Tokiu atveju jūs privalote pateikti visą reikalaujamą informaciją apie sutartį būtent ta kalba, kad nepažeistumėte konkrečioje šalyje nustatytų kalbos reikalavimų (daugiau informacijos ieškokite 1 priede). Kitaip tariant, jei jūs reklamuojate ar siūlote savo prekes ar paslaugas kitos ES valstybės narės vartotojams, jūs turite laikytis tos šalies vartotojų teisių apsaugos standartų.

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

Europos Sąjungos Teisingumo teismas įtvirtino nemažai neišsamių kriterijų, padedančių nustatyti, ar jūsų rinkodaros 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.³⁶

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

Kaip tai įgyvendinama praktikoje?

Kokie teisės aktai taikomi jūsų sudarytoms tarpvalstybinėms sutartims?

Iš pirmo žvilgsnio gali atrodyti, kad nedidelei įmonei labai sudėtinga laikytis skirtingose valstybėse, kuriose gyvena jos vartotojai, nustatytų teisės normų. Ir tai gali užkirsti kelią prekiautojams siūlyti savo prekes ar paslaugas kitose šalyse. Todėl svarbu žinoti keletą aspektų apie šių reikalavimų taikymą praktikoje.

1. ES teisėje įtvirtinta nemažai suderintų vartotojų teisių apsaugos nuostatų, kurias mes ir aptariame *Consumer Law Ready* mokymų moduliuose. Šios

³⁴ Daugiau informacijos rasite 4 modulyje, kur pateikta informacija apie nesąžiningą komercinę veiklą bei nesąžiningas sutarčių sąlygas.

³⁵ Reglamentas 593/2008, vadinamasis „Roma I“.

³⁶ Daugiau informacijos žr. Teisingumo teismo sujungtos bylos C 585/08 ir C 144/09 Peter Pammer ir viešbutis Alpenhof GesmbH

normos taikomos visoje Europos Sąjungoje.

2. Net jei tam tikri reikalavimai valstybių narių teisėje nežymiai skiriasi (kai tai numatyta VTD), tai nereiškia, kad sutartis su vartotojais jūs galite sudaryti pagal savo taisykles. Kaip jau aptarta anksčiau, jūs turite teisę sutikti, kad bus taikoma valstybės, kurioje vartotojas gyvena, teisė, tačiau tokiu atveju jums reikės laikytis privalomų vartotojų teisės reikalavimų, įtvirtintų tos šalies teisės normose.
3. Praktikoje privalomi kitos valstybės narės teisės aktai vartotojų teisių srityje yra svarbūs tik tuo atveju, jeigu jie numato aukštesnio lygio vartotojų apsaugą, nei įtvirtinta jūsų nacionalinėje teisėje arba teisės normose, kurias su vartotoju sutarėte taikyti. Pavyzdžiui, kitos valstybės nacionalinėje teisėje prekėms ir paslaugoms nustatytas ilgesnis teisinės garantijos laikotarpis, nei jūsų šalies teisėje.
4. Mokymų *Consumer Law Ready* modulių dėka jūs iš anksto žinosite, kokie papildomi reikalavimai gali būti taikomi konkrečioje valstybėje narėje, kurioje jūs planuojate vystyti komercinę veiklą.
5. Taikytinos teisės klausimas dažniausiai atsiranda tuo atveju, kai tarp jūsų ir vartotojo kyla nesutarimų. Nepamirškite, kad daugumą problemų galima išspręsti taikiau susitarimu arba pasinaudojant vidine skundų nagrinėjimo tvarka.

Šiame modulyje pabrėžėme keletą aspektų, kodėl kai kurios valstybės narės priėmė normas, kurios skiriasi nuo ikisutartinės informacijos reikalavimų, įtvirtintų Vartotojų teisių direktyvoje.

Daugiau informacijos rasite šio modulio prieduose arba Europos Komisijos svetainėje³⁷. Jei norite sužinoti, kaip konkrečios valstybės perkėlė Vartotojų teisės direktyvos nuostatas į savo nacionalinę teisę, pasinaudokite nauja Europos Komisijos [Vartotojų teisės duomenų baze](#)³⁸.

Koks teismas kompetentingas spręsti ginčus, kilusius dėl tarpvalstybinių sutarčių?

Jeigu savo pasiūlymais nukreipiate komercinę veiklą į vartotojus iš kitų ES valstybių ir tarp jūsų bei vartotojo iš kitos šalies kyla ginčas, įsidėmėkite, kad pagal ES teisę tokius ginčus nagrinėja teismas tos šalies, kurioje gyvena vartotojas. Jūs negalite paduoti vartotojo į teismą kitoje šalyje ir negalite numatyti kitokio pasirinkimo sutarties sąlygose arba rizikuojate gauti griežtą baudą. Vartotojas – priešingai – gali kreiptis į teismą savo valstybėje.

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

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

Jei jūs nesilaikysite ikisutartinės informacijos reikalavimų, gali kilti įvairių pasekmių.

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

³⁸ http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/index_en.htm

³⁷ Valstybių narių pranešimai http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/transposition_list_crd_en.htm; santrauka

Pirmiausia – jūs rizikuojate nuvilti vartotojus ir sugadinti savo reputaciją.

Antra, jau pačiuose teisės aktuose numatytos atitinkamos pasekmės, jei nesilaikoma nustatytų reikalavimų. Pavyzdžiui, jei jūs neperspėjote vartotojo apie jo teisę per 14 dienų atsisakyti sutarties, jis šia teise galės pasinaudoti vienerius kalendorinius metus.

Galiausiai, už Vartotojų teisių nuostatų pažeidimus gali tekti sumokėti nacionaliniuose teisės aktuose numatytą piniginę baudą.

Taip pat yra įvairių sutartinių ir nesutartinių priemonių, kurių vartotojas turi teisę pareikalauti. Pavyzdžiui, nutraukti sutartį ir/arba atlyginti nuostolius, jei tie nuostoliai kilo dėl tinkamai nepateiktos informacijos.

Nuo 2022 m. gegužės 28 d. (Modernizavimo direktyvos įsigaliojimo dienos) įvestos veiksmingesnės sankcijos už tarpvalstybinius pažeidimus.

Atnaujinta VTD dabar suteikia nacionalinėms vartotojų teisių apsaugos institucijoms ir (arba) teismams daugiau galimybių spręsti pažeidimų, turinčių įtakos daugeliui vartotojų visoje ES, klausimus. Naujosios taisyklės suteikia nacionalinėms institucijoms įgaliojimus koordinuotai skirti veiksmingas, proporcingas ir atgrasomąsias sankcijas, bendradarbiaujant sprendžiant tarpvalstybinius pažeidimus, kurie daro poveikį vartotojams keliose ES valstybėse narėse³⁹.

Pažymėtina, kad tokiais tarpvalstybiniais atvejais valstybių narių nacionaliniai įstatymai turi numatyti baudas, sudarančias ne mažiau kaip iki 4 % prekybininko apyvartos arba iki 2 mln. eurų, jei informacijos apie apyvartą nėra. Valstybės narės gali

laisvai išlaikyti arba nustatyti didesnes maksimalias baudas⁴⁰.

Taip pat atkreipkite dėmesį, kad nuo 2023 m. birželio mėn. vartotojai gali ginti VTD nustatytas teises kolektyvinėse bylose pagal naujas taisykles, nustatytas Direktyvoje (ES) 2020/1828 dėl atstovaujamųjų ieškinių vartotojų kolektyvinių interesų apsaugai ir nacionaliniuose teisės aktuose.

.

³⁹ Plačiai paplitę pažeidimai arba plačiai paplitę pažeidimai, turintys Sąjungos mastą, kaip nurodyta 2017 m. gruodžio 12 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamente (ES) 2017/2394 dėl bendradarbiavimo tarp nacionalinių institucijų, atsakingų už vartotojų apsaugos teisės aktų vykdymą, ir panaikinančiame Reglamente (EB) Nr. 2006/2004.

⁴⁰ Daugiau informacijos apie baudų dydį rasite 2024 m. Komisijos ataskaitoje dėl Modernizavimo direktyvos įgyvendinimo; COM/2024/258 galutinis, kurią galima rasti adresu: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A52024DC0258R%2801%29>

Priedai

1 priedas. Valstybėse narėse taikomi VTD reguliavimo pasirinkimai

Nepaisant to, kad VTD yra visiškai suderinta direktyva, dokumente įtvirtinta keletas reguliavimo galimybių, kurias gali pasirinkti valstybės narės, perkeldamos direktyvos nuostatas į nacionalinę teisę, laikantis subsidarumo principo, ir tai suteikia šiek tiek lankstumo. Toliau išvardintos VTD normos, numatančios reguliavimo pasirinkimą.

- 3 straipsnis (4) – netaikyti ne prekybos patalpose sudarytoms sutartims informacijos reikalavimų, kai suma, kurią turi sumokėti vartotojas, neviršija 50 EUR.
- 6 straipsnis (7) – nustatyti atitinkamus kalbos reikalavimus nuotolinėms sutartims bei ne prekybai skirtose patalpose sudarytoms sutartims.
- 6 straipsnis (8) – nustatyti papildomų reikalavimų teikti informaciją sudarant sutartis nuotoliniu būdu bei ne prekybai skirtose patalpose atitinkamai Direktyvai 2006/123/EB ir Direktyvai 2000/31/EB.
- 7 straipsnis (4) – netaikyti supaprastintos informacijos pateikimo tvarkos ne prekybai skirtose patalpose sudarytoms sutartims dėl remonto ir priežiūros paslaugų.
- 8 straipsnis (6) – nustatyti atitinkamus reikalavimus sutartims, sudarytoms telefonu.
- 9 straipsnis (3) – taikyti esamas nacionalinės teisės aktų nuostatas, kuriomis draudžiama prekiautojui priimti vartotojo mokėjimą tam tikru laikotarpiu po sutarties sudarymo, jei sutartis sudaroma ne prekybai skirtose patalpose,.

Toliau pateiktose lentelėse nurodyti valstybių narių reguliavimo pasirinkimai, įtvirtinti nacionalinėje teisėje⁴¹.

Nuo 2022 m. gegužės mėn. atnaujintoje Vartotojų teisių direktyvoje valstybėms narėms buvo numatytos šios naujos reguliavimo galimybės.

- 6a straipsnio 2 dalis – nustatyti papildomi informacijos teikimo reikalavimai internetinių prekybos platformų teikėjams.
- 9 straipsnio 1a dalis – galimybė pratęsti teisės atsisakyti sutarties terminą nuo 14 iki 30 dienų nepageidaujamos prekybos namuose ir komercinių ekskursijų atveju.
- 16 straipsnio 2 dalis – galimybė taikyti išimtis dėl teisės atsisakyti sutarties nepageidaujamos prekybos namuose ir komercinių ekskursijų atveju.
- 16 straipsnio 3 dalis – nustatyta, kad paslaugų sutarčių, pagal kurias vartotojas privalo sumokėti, atveju, kai vartotojas konkrečiai paprašė prekybininko atvykti atlikti remonto darbus, vartotojas netenka teisės atsisakyti sutarties po to, kai paslauga buvo visiškai suteikta, su sąlyga, kad paslaugos teikimas prasidėjo gavus išankstinį aiškų vartotojo sutikimą.

Daugiau informacijos rasite savo [nacionaliniame teisės akte, kuriuo perkeliama 2019 m. lapkričio 27 d. Direktyva \(ES\) 2019/2161](#) dėl geresnio Sąjungos vartotojų apsaugos taisyklių vykdymo ir modernizavimo.

⁴¹ http://ec.europa.eu/newsroom/document.cfm?doc_id=44637