

2 modulis

Teisė atsisakyti sutarties

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.

2026 m. liepa

Turiny

Ivadas.....	5
Kas yra teisė atsisakyti sutarties?.....	8
Kada vartotojas turi teisę atsisakyti sutarties?	8
Kas yra nuotolinės prekybos sutartis?	8
Kas yra ne prekybai skirtose patalpose sudaryta sutartis?	8
Kokias specialiąsias teises turi vartotojas, sudaręs tokias sutartis?	10
Ar taikomos teisės atsisakyti sutarties išimtys?	10
Ar turiu informuoti vartotoją apie jo teisę atsisakyti sutarties?	12
Pavyzdinė sutarties atsisakymo forma	12
Kaip skaičiuojamas laikotarpis, per kurį galima atsisakyti sutarties?	13
Ar galima netaikyti sutarties atsisakymo teisės?	14
Kokios gali kilti pasekmės, jei neinformuosiu vartotojo apie jo teisę atsisakyti sutarties?	14
Kokiu būdu vartotojas gali atsisakyti sutarties?	15
Ar gali vartotojas atsisakyti sutarties, jei jis naudojo prekę?.....	15
Kas turi įrodyti, kad prekės vertė sumažėjo?	16
Sutarties atsisakymo pasekmės	16
Kokios sankcijos gresia pardavėjui, kuris neužtikrina vartotojo teisės atsisakyti sutarties?	18
Tarpvalstybiniai sandoriai: ką turiu žinoti, jei siūlau savo prekes ar paslaugas pirkėjams iš kitų šalių?	18
Specialūs reikalavimai sandoriams, kuriuos sudarote su pirkėjais iš kitų valstybių	19
Kada laikoma, kad komercinė veikla nukreipta į kitoje šalyje gyvenančius vartotojus?	19
Kaip tai įgyvendinama praktikoje?	19
Koks teismas kompetentingas spręsti ginčus, kilusius dėl tarpvalstybinių sutarčių?	20
Kontrolinis klausimų sąrašas prekiautojui.....	21
1 priedas. Pavyzdinė sutarties atsisakymo forma, pateikta Vartotojų teisių direktyvos I priedo B dalyje	22

„Aš mėgstu pirkti internetu ir man patinka, kad netikusias prekes galiu grąžinti per 14 dienų“.

Vartotojas

„Patinka mums ar ne – turime laikytis įsipareigojimo priimti prekę atgal per 14 dienų. Toks įstatymas!“

Prekiautojas

„Aš turiu 14 dienų, per kurias galiu kruopščiai patikrinti internetu įsigytą prekę ir tiek laiko visiškai užtenka priimti tinkamą sprendimą. Grąžinti prekę labai paprasta“.

Vartotojas

Įvadas

Mieli verslininkai,

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.

Vadovo 2 modulyje nagrinėjama teisė atsisakyti nuotolinės prekybos ir ne prekybai skirtose patalpose sudarytų sutarčių. Taip pat paaiškinama, kas yra teisė atsisakyti sutarties ir kaip ji taikoma ES valstybėse narėse, pateikiami patarimai, kaip lengviau laikytis teisės aktų reikalavimų.

Teisės atsisakyti sutarties 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](#), jis prieinamas visomis oficialiosiomis ES kalbomis².

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.

Be šių horizontalių 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](#)³ bei portale [Jūsų Europa. Verslas](#)⁴.

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

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

2 modulis

Kas yra teisė atsisakyti sutarties?

Teisė atsisakyti sutarties yra galinga priemonė, kurią ES suteikė vartotojui. Jos dėka vartotojas, **nenurodydamas priežasties**, gali atsisakyti sutarties per 14 dienų nuo prekių gavimo dienos arba nuo sutarties dėl paslaugų arba skaitmeninio turinio sudarymo dienos.

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

Pavyzdžiui, su vartotoju internetu sudaryta sutartis dėl knygos pardavimo⁵.

Kada vartotojas turi teisę atsisakyti sutarties?

Direktyvoje 2011/83/ES dėl vartotojų teisių (Vartotojų teisių direktyva, VTD) įtvirtinta nuostata, kad vartotojas **turi teisę atsisakyti nuotolinės prekybos ir ne prekybai skirtose patalpose sudarytos sutarties**. Tokia teisė numatyta būtent šių dviejų rūšių sutartims, nes laikoma, kad tokiais atvejais vartotojas, kaip silpnesnioji sutarties šalis, gali nukentėti labiau, nei sudarius sutartį kitais būdais. Pavyzdžiui, sudaręs nuotolinės prekybos sutartį vartotojas neturi galimybės fiziškai įvertinti prekės ir jos privalumų, o jei sutartis sudaroma ne prekybai skirtose patalpose, vartotojas gali patirti spaudimą įsigyti tam tikrą prekę ar paslaugą ir vėliau gailėtis dėl tokio sprendimo, kuris realiai neatitinka jo poreikių.

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

Kas yra nuotolinės prekybos sutartis?

Nuotolinės prekybos sutartis – tai prekiautojo ir vartotojo sutartis, sudaryta prekiautojui ir vartotojui fiziškai nebūnant toje pačioje vietoje, naudojantis nuotolinio ryšio priemonėmis. Nuotolinių sutarčių pavyzdžiai: sutartys, sudarytos elektroniniu paštu, internetu arba telefonu.

Nuotolinėms sutartims taip pat priskiriami atvejai, kai vartotojas apsilanko pardavėjo verslo patalpose, norėdamas daugiau sužinoti apie prekę ar paslaugą, tačiau dėl sąlygų susitaria ir sutartį sudaro nuotoliniu būdu. Pavyzdžiui, jei vartotojas parduotuvėje apžiūri keletą rankinių, o grįžęs namo užsisako rankinę telefonu, bus laikoma, kad sutartis sudaryta nuotoliniu būdu. Ir priešingai – jei sutartis buvo suderinta prekiautojo patalpose, tačiau pasirašyta nuotolinio ryšio priemonėmis, ji nebus laikoma nuotolinės prekybos sutartimi, kaip ir sutartis, inicijuota elektroninėmis ryšio priemonėmis (pavyzdžiui, elektroniniu paštu arba telefonu buvo susitarta dėl susitikimo arba rezervacijos), tačiau pati sutartis sudaryta pardavėjo verslo patalpose. Taip pat nuotolinėms sutartimis nepriskiriamos vartotojo nuotolinio ryšio priemonėmis užsakytos rezervacijos (pavyzdžiui, staliuko rezervavimas restorane).

Kas yra ne prekybai skirtose patalpose sudaryta sutartis?

Ne prekybai skirtose patalpose sudaryta sutartis – tai sutartis, sudaroma fiziškai kartu dalyvaujant pardavėjui ir vartotojui, tačiau tokioje vietoje, kuri neskirta prekybai. Svarbu prisiminti, kad prekybai skirta vieta gali būti skirtingų formų – pavyzdžiui, parduotuvė ar tiesiog prekystalis, naudojami kaip nuolatinė ar įprasta pardavėjo prekybos vieta, taip pat ir vieta,

⁵ Žr. 1 modulyje pateiktą informaciją apie ikisutartinės informacijos reikalavimus.

naudojama tik tam tikro sezono metu (pavyzdžiui, ledų parduotuvė paplūdimyje).

Dažniausiai ne prekybai skirtose patalpose sudarytos sutartys su vartotojais sudaromos jų namuose arba darbo vietose, taip pat per prekiautojo organizuotą ekskursiją ar pristatymą.

1. Vartotoja nusipirko suknelę internetu



2. Vartotojas užsisakė knygą paštu



3. Vartotojas savo namuose įsigijo vakuuminį siurbį



4. Vartotoja užsisakė sporto salės aboneta savo darbo vietoje



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



Kokias specialiąsias teises turi vartotojas, sudaręs tokias sutartis?

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

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

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

Ar taikomos teisės atsisakyti sutarties išimties?

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

a) paslaugų sutartys po to, kai buvo suteikta visa paslauga, tačiau, jei sutartyje numatyta vartotojo pareiga sumokėti, su sąlyga, kad paslaugos teikimas prasidėjo gavus išankstinį aiškų vartotojo sutikimą ir jam pripažinus, kad praras teisę atsisakyti sutarties, kai prekybininkas visiškai įvykdys sutartį;

Pavyzdys. Vartotojas internetu sudarė sutartį su treniruočių sale dėl trijų asmeninių treniruočių, kurios turėjo prasidėti kitą dieną po sutarties sudarymo ir baigtis dar nepasibaigus 14 dienų periodui. Asmuo patvirtino, kad atsisakys teisės atsisakyti sutarties, kai trys treniruotės jam bus suteiktos.

b) sutartys, kuriose nustatyta tiekiamų prekių ar teikiamų paslaugų kaina priklauso nuo prekiautojui nepavaldžių finansų rinkos svyravimų, kurie gali kilti sutarties atsisakymo laikotarpiu;

Pavyzdys. Prekės, kurių kaina priklauso nuo užsienio valiutos vertės.

c) kai tiekiamos prekės buvo pagamintos pagal vartotojo nurodytas specifikacijas arba aiškiai pritaikytos jo asmeninėms reikmėms;

Pavyzdys. Asmeniui pasiūtas kostiumas.

d) kai tiekiamos prekės greitai genda ar jų galiojimo trukmė yra trumpa;

Pavyzdys. Bet kokios greitai gendančios prekės, pavyzdžiui, šviežios daržovės.

e) jei tiekiamos supakuotos prekės yra nebetinkamos grąžinti dėl sveikatos apsaugos ar higienos priežasčių ir kurios buvo išpakuotos jas pristatant;

Pavyzdys. Medicininės adatos, tam tikri kosmetikos produktai, pavyzdžiui, lupų dažai, čiužiniai.

f) tiekiamos prekės po pristatymo dėl savo pobūdžio neatskiriamai susimaišo su kitais daiktais;

Pavyzdys. Smėlis, sumaišytas su kitomis medžiagomis.

g) tiekiami alkoholiniai gėrimai, kurių kaina nustatyta sudarant pirkimo–pardavimo sutartį ir juos pristatyti galima tik po 30 dienų, o tikroji gėrimų vertė priklauso nuo prekiautojui nepavaldžių rinkos svyravimų;

Pavyzdys. Išankstinis vyno statinėse pirkimas

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

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

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

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

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

Pavyzdys. Dienraščiai.

- k) sutartys, sudarytos viešajame aukcione;

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

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

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

Pavyzdys. Viešbučio kambario rezervavimas savaitgaliui.

- m) kai pateikiamas fizinėje laikmenoje neįrašytas skaitmeninis turinys, sutartys dėl skaitmeninio turinio teikimo yra pradėtos vykdyti ir numatyta vartotojo pareiga sumokėti kainą, jeigu yra visos šios sąlygos: a) vartotojas aiškiai iš anksto sutiko, kad sutartis būtų pradėta vykdyti, nors nėra suėjęs teisės atsisakyti sutarties įgyvendinimo terminas; b) vartotojas pripažino, kad jis netenka teisės atsisakyti sutarties; ir jei jūs, kaip prekiautojas, pateikėte patvirtinimą apie vartotojo išankstinį aiškų sutikimą ir patvirtinimą patvarioje laikmenoje.

Pavyzdys. Vartotojo konkrečios muzikos atsisisiuntimas iš srautinio transliavimo platformos, jei atsisisiuntimas arba transliacija prasidėjo ir vartotojas davė išankstinį aiškų sutikimą pradėti sutarties vykdymą per atsisakymo teisės laikotarpį bei patvirtinimą, kad dėl to jis prarado teisę atsisakyti sutarties.

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

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

konkrečias sritis (pavyzdžiui, Direktyva (ES) 2023/2225 dėl vartotojų kredito sutarčių)⁶.

Atkreipkite dėmesį, kad nuo 2022 m. gegužės mėn., pagal naujas VTD taisykles, valstybės narės gali⁷:

- Pratęsti atsisakymo teisės galiojimo laikotarpį nuo 14 iki 30 dienų,
- Netaikyti kai kurių atsisakymo teisės išimčių (t. y. vartotojas turės atsisakymo teisę tam tikrais atvejais, kai anksčiau jos neturėjo) ...

...sutartims, sudarytoms:

- 1) prekybininko nepageidaujamo apsilankymo vartotojo namuose metu (išnešiojamoji prekyba)
- 2) prekybininko organizuojamų ekskursijų, kurių tikslas ar pasekmė – reklamuoti ar parduoti produktus vartotojui, metu.

Šios galimybės padės valstybėms narėms suteikti papildomą vartotojų apsaugą, susijusią su šiais konkrečiais pardavimo kanalais.

Valstybės narės taip pat turi reguliavimo pasirinkimą pagal Modernizavimo direktyvą⁸ nesuteikti teisės atsisakyti paslaugų sutarčių, pagal kurias vartotojas privalo sumokėti, jei jis konkrečiai paprašė verslininko atlikti remonto darbus (pvz., santechnikos iškvietimas dėl vandens nuotėkio). Tokiais atvejais vartotojas praranda teisę atsisakyti sutarties po to, kai paslauga buvo visiškai suteikta, o paslaugos teikimas prasidėjo gavus išankstinį aiškų vartotojo sutikimą.

Nepamirškite, kad prieš sudarant sutartį turite informuoti vartotojus apie teisę atsisakyti sutarties ir atsisakymo laikotarpio trukmę (žr. 1 modulį). Jei

vykdote tarptautinę prekybą, nepamirškite patikrinti, ar valstybėje narėje (-ėse), kurioje (-iose) vykdote veiklą, sutarties atsisakymo laikotarpis yra 14 ar 30 dienų.

Pavyzdys: Jei valstybėje narėje, kurioje galioja šios nuostatos, vartotojui jo namuose be išankstinio kvietimo pardavėte pagal užsakymą siūtus kostiumus, jūsų vartotojas turi teisę atsisakyti pirkimo per 30 dienų nuo pristatymo dienos.

Ar turiu informuoti vartotoją apie jo teisę atsisakyti sutarties?

Taip, jei vartotojas turi teisę atsisakyti sutarties, svarbu, kad teisė būtų veiksminga, todėl prekiautojas privalo informuoti vartotoją apie teisę atsisakyti sutarties ir kokiomis sąlygomis šia teise galima pasinaudoti⁹. Vartotojui pateikta informacija turi apimti tokius aspektus:

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

⁹ Žr. 1 modulį apie ikisutartinės informacijos reikalavimus.

⁶ <https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2023/2225/oj/eng>

⁷ Su valstybių narių pranešimais apie šiuos reguliavimo pasirinkimus galima susipažinti 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. teminę informacinę kortelę apie reguliavimo pasirinkimus pagal Vartotojų teisių direktyvos 29 straipsnį.

⁸ Ten pat.

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

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

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

Pavyzdinė sutarties atsisakymo forma

Visoje ES naudojama sutarties atsisakymo forma nurodyta pačiame įstatyme¹⁰. Pavyzdinė forma, kurią galite pateikti savo vartotojams, pridėta šio dokumento 1 priede, ji apima toliau išvardintus punktus.

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

- Vartotojo parašas (tik jei forma pateikta popieriuje).
- Data.

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

Įsidėmėkite, kad be el. pašto žinučių ir kitų informacijos pateikimo būdų, prekiautojas gali pasiūlyti vartotojui savo svetainėje užpildyti ir pateikti arba elektroninę pavyzdinę sutarties atsisakymo formą, arba kitą nedviprasmišką pareiškimą. Tokiais atvejais prekiautojas nedelsdamas patvarioje laikmenoje patvirtina vartotojui gavęs tokį sutarties atsisakymą.

Kaip skaičiuojamas laikotarpis, per kurį galima atsisakyti sutarties?

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

¹⁰ Vartotojų teisių direktyva, I priedas

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

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

Pavyzdžiui, jei Prancūzijoje gyvenančio vartotojo 14 dienų atsisakymo terminas baigiasi pirmadienį, liepos 14 d., šis terminas turėtų būti pratęstas iki antradienio, liepos 15 d., nes liepos 14 d. Prancūzijoje yra valstybinė šventė (Nacionalinė diena).

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

išsiųsti prekes atgal pardavėjui.

Atminkite, kad nuo 2022 m. gegužės kai kurios valstybės narės galėjo pratęsti teisės atsisakyti sutarties galiojimo laikotarpį nuo 14 iki 30 dienų, jei sutartys buvo sudarytos prekiautojui apsilankius vartotojo namuose arba prekiautojo organizuotų ekskursijų metu (žr. 12 puslapį).

Ar galima netaikyti sutarties atsisakymo teisės?

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

Šios teisės ribojimas ar ignoravimas prieštarauja teisės normoms ir gali būti traktuojamas kaip pažeidimas (nesąžininga komercinė veikla arba nesąžiningos sutarties sąlygos)¹¹.

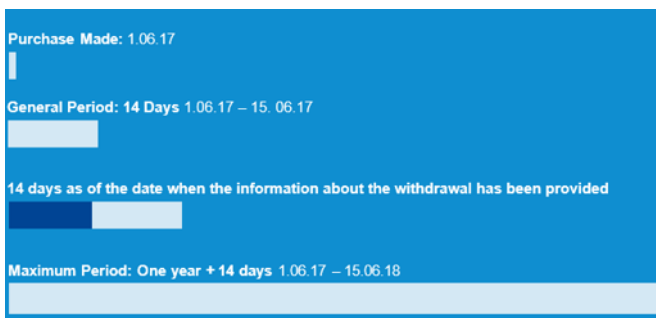
Tačiau svarbu prisiminti, kad tam tikrais atvejais sutarties atsisakymo teisei taikomos išimtys, kurias aptarėme anksčiau šiame dokumente.

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

Labai svarbu informuoti vartotoją apie sutarties atsisakymo teisę prieš sudarant su juo sutartį¹².

¹¹ Daugiau informacijos rasite 4 modulyje apie nesąžiningą komercinę veiklą ir nesąžiningas sutarties sąlygas

¹² Daugiau informacijos rasite 1 modulyje apie ikisutartinės informacijos reikalavimus



Jei jūs nepateikėte vartotojui informacijos apie teisę atsisakyti sutarties, sutarties atsisakymo laikotarpis tęsiasi 12 mėnesių nuo pradinio teisės atsisakyti sutarties laikotarpio pabaigos.

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

Kokiu būdu vartotojas gali atsisakyti sutarties?

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

Prekiautojas negali nepaisyti vartotojo teisės atsisakyti sutarties per nustatytą laikotarpį.

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

Ar gali vartotojas atsisakyti sutarties, jei jis naudojo prekę?

Jei vartotojas nori pasinaudoti sutarties atsisakymo teise, jis neturėtų naudoti prekės. Tačiau pirkėjas gali prekę patikrinti ir išbandyti, kad nustatytų, koks prekės pobūdis, savybės ir kaip ji veikia. Praktikoje tai reiškia, kad vartotojas, gavęs užsakytą prekę, gali ją apžiūrėti ir išbandyti taip, kaip tai darytų įprastoje parduotuvėje. Pavyzdžiui, kai asmuo matuojasi kostiumą parduotuvėje, jis nenuima etikečių. Taip pat parduotuvėje negali instaliuoti jį dominančios programinės įrangos į savo nešiojamąjį kompiuterį, kad ją išbandytų¹³.

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

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

¹³ Daugiau praktinių pavyzdžių rasite Rekomendacinio Europos Komisijos dokumento 48 psl. Dokumento lietuvių kalba prieiga per internetą http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd_guidance_lt.pdf

Kas turi įrodyti, kad prekės vertė sumažėjo?

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

Todėl, jei jūsų veikla apima nuotolinę prekybą arba sudarote sutartis ne prekybai skirtose patalpose, rekomenduojame įdiegti sistemą, leidžiančią nustatyti, ar vartotojas tinkamai elgėsi su gautomis prekėmis, ar jis nepiktnaudžiauja savo teisėmis.

Sukūrus patikros sistemą jums bus lengviau išsiaiškinti ir įrodyti savo tiesą, kilus ginčui su vartotoju. Pavyzdžiui, tam tikrais atvejais, siekiant nustatyti, ar prekė buvo naudota, galite pasitelkti specialius įrankius arba procedūras. Galbūt būtų tikslinga įdiegti nuolat atnaujinamą atsargų valdymo sistemą, į kurią prekės įvedamos tik patikrinus, ar netrūksta sudėtinių dalių, ar nėra pažeidimų ir pan. Žinoma, turite įvertinti tokių patikros priemonių kaštus, kuriuos turėsite padengti.

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

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

Sutarties atsisakymo pasekmės

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

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

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

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

Atsisakius pirkimo sutarties prekiautojas gali nekompensuoti mokėjimo tol:

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

iki 2022 m. gegužės 28 d. (Modernizavimo direktyvos įsigaliojimo dienos) pagal VTD numatyta teisė atsisakyti sutarties buvo taikoma tik toms sutartims, pagal kurias vartotojai buvo įpareigoti sumokėti tam

tikrą sumą. Dabar vartotojai taip pat turi teisę atsisakyti sutarties, net jei jie nemokėjo pinigų už skaitmeninį turinį ir (arba) skaitmeninę paslaugą, bet pateikė asmens duomenis (išskyrus atvejus, kai šie duomenys yra būtini skaitmeniniam turiniui teikti). Tai sukuria naujus įsipareigojimus prekiautojams ir vartotojams (atsisakymo atveju), kurie išsamiai aprašomi toliau.

1) Naujos prekiautojų pareigos

- Atkreipkite dėmesį, kad privalote laikytis Bendrojo duomenų apsaugos reglamento (BDAR) nuostatų.
- Neturėtumėte naudoti jokio turinio, išskyrus asmens duomenis, kurį vartotojas pateikė ar sukūrė naudodamasis jūsų teikiamu skaitmeniniu turiniu ar skaitmeninėmis paslaugomis.
- Vartotojo prašymu turite jam suteikti galimybę susipažinti su bet kokių turiniu, išskyrus asmens duomenis, kurį vartotojas pateikė arba sukūrė naudodamasis jūsų teikiamu skaitmeniniu turiniu ar skaitmeninėmis paslaugomis.
- Vartotojas turi teisę nemokamai ir be jokių trukdžių per protingą laikotarpį gauti tą skaitmeninį turinį įprastai naudojamu, kompiuteriui tinkamu formatu.
- Jei vartotojas nusprendžia nutraukti sutartį, jūs galite užkirsti kelią bet kokiam tolesniam vartotojo naudojimuisi skaitmeniniu turiniu ar skaitmenine paslauga, visų pirma padarydami skaitmeninį turinį ar skaitmeninę paslaugą vartotojui neprieinamą arba deaktivuodami vartotojo paskyrą.

2) Naujos vartotojų pareigos

- Jei vartotojas nusprendžia nutraukti sutartį, jis privalo nebesinaudoti skaitmeniniu turiniu ar skaitmeninėmis paslaugomis ir neleisti jomis naudotis trečiosioms šalims.

Svarbiausius aspektus nurodo toliau pateiktos keturios taisyklės:

1. vartotojas turi teisę atsisakyti sutarties per 14 dienų nuo prekių pristatymo dienos arba nuo paslaugų sutarties sudarymo dienos (išimtis taikoma sutartims dėl skaitmeninio turinio, pateikiamo ne patvarioje laikmenoje: jei vartotojas jau pradėjo siųstis turinį arba jei paslaugos teikimas pradėtas vartotojui aiškiai iš anksto sutikus ir pripažinus, jog dėl to jis praras teisę atsisakyti sutarties, tokia teisė netaikoma¹⁴.
Taip pat įvertinkite galimus teisės atsisakyti sutarties pratęsimus iki 30 dienų, taikomus sutartims, sudarytoms prekybininko nepageidaujamų vizitų į vartotojo namus arba prekybininko organizuotų ekskursijų metu¹⁵;
2. jei prekiautojas nepateikia vartotojui informacijos apie teisę atsisakyti sutarties, sutarties atsisakymo laikotarpis tęsiasi 12 mėnesių nuo pradinio teisės atsisakyti sutarties laikotarpio;
3. prekiautojas turi grąžinti visą sumą ne vėliau kaip per 14 dienų nuo tos dienos, kai buvo informuotas apie vartotojo sprendimą atsisakyti sutarties, tačiau jis gali sustabdyti pinigų grąžinimą, kol jam bus grąžintos prekės arba kol vartotojas pateiks įrodymų, kad išsiuntė prekes;
4. vartotojas turi grąžinti prekes pardavėjui per 14 dienų nuo pranešimo apie savo sprendimą atsisakyti sutarties dienos.

¹⁴ Vartotojų teisių direktyvos 16 straipsnis

¹⁵ 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. teminę informacinę kortelę „Reguliavimo pasirinkimai pagal Vartotojų teisių direktyvos 29 straipsnį“

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

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

Be to, jei prekiautojas neužtikrina vartotojo teisės atsisakyti sutarties, jam gali kilti atsakomybė pagal nacionalinės teisės normas, nes Vartotojų teisės direktyvoje numatyta valstybių narių pareiga nustatyti sankcijas už tokius pažeidimus ir imtis priemonių, kad sankcijos būtų veiksmingos ir atgrasančios¹⁶. 

Nuo 2022 m. gegužės 28 d. (Modernizavimo direktyvos įsigaliojimo) įvestos veiksmingosnės 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 atgrasančias sankcijas, bendradarbiauti sprendžiant tarpvalstybinius pažeidimus, kurie daro poveikį vartotojams keliose ES valstybėse narėse¹⁷.

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 nustatyti didesnes maksimalias baudas¹⁸.

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 (RAD) ir nacionaliniuose teisės aktuose.

Tarpvalstybiniai sandoriai: ką turiau žinoti, jei siūlau savo prekes ar paslaugas pirkėjams iš kitų šalių?

Teisės atsisakyti sutarties nuostatos yra visiškai suderintos ES mastu. Tai reiškia, kad jos nesiskiria ES teritorijoje, visose valstybėse narėse jūs turite tokias pat teises ir pareigas. Vieninteliai skirtumai, kaip minėta aukščiau, gali būti susiję su sankcijomis, kurias valstybės narės taiko skirtingai, ir galimu teisėtų terminų, per kuriuos galima atsisakyti sutarties, pratęsimu, jei prekiautojas be išankstinio kvietimo apsilanko vartotojo namuose (išnešiojamoji prekyba) arba jei jis organizuoja ekskursijas, kurių tikslas ar pasekmė yra produktų reklama ar pardavimas vartotojui.

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

¹⁶ Daugiau informacijos rasite Europos Komisijos [ataskaitoje](#) dėl Direktyvos (ES) 2019/2161 įgyvendinimo, susijusio su geresniu Sąjungos vartotojų apsaugos taisyklių vykdymu ir modernizavimu (Modernizavimo direktyva).

¹⁷ Plačiai paplitę pažeidimai arba plačiai paplitę pažeidimai Sąjungos mastu, 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 dėl Reglamento (EB) Nr. 2006/2004 panaikinimo.

¹⁸ Daugiau informacijos apie baudų dydį rasite Europos Komisijos ataskaitoje dėl Modernizavimo direktyvos įgyvendinimo; COM/2024/258 galutinis variantas prieinamas adresu: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A52024DC0258R%2801%29>.

Specialūs reikalavimai sandoriams, kuriuos sudarote su pirkėjais iš kitų valstybių

Pagal ES teisę¹⁹, 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 reikalavimų²⁰. 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.²¹

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 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

¹⁹ Reglamentas 593/2008, vadinamasis „Roma I“.

²⁰ Pagal Vartotojų teisių direktyvos 6 straipsnio 7 dalį valstybės narės turėjo reguliavimo laisvę savo nacionaliniuose teisės aktuose išlaikyti arba įvesti kalbos reikalavimus, susijusius su nuotolinės prekybos ir ne parduotuvėje sudaromų sutarčių informacija, siekdamos užtikrinti, kad vartotojas lengvai suprastų tokią informaciją. Remiantis Europos Komisijos ataskaita (2017 m.) dėl Vartotojų teisių direktyvos taikymo, 15 ES valstybių narių savo nacionaliniuose teisės aktuose įvedė kalbos reikalavimus (p. 29–32).

²¹ Daugiau informacijos žr. ES Teisingumo Teismo sujungtose bylose C-585/08 ir C-144/09, Peter Pammer ir „Hotel Alpenhof GesmbH“.

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 taikiu susitarimu arba pasinaudojant vidine skundų nagrinėjimo tvarka.

Koks teismas kompetentingas spręsti ginčus, kilusius dėl tarpvalstybinių sutarčių?

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

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.

Kontrolinis klausimų sąrašas prekiautojui

Norėdami jaustis saugiai, užduokite sau toliau pateiktus klausimus

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

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

(šią formą pildyti ir grąžinti tik tada, jei norite atsisakyti sutarties)

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

(*) Išbraukti, kas nereikalinga.

