

3 modulis

Vartotojų teisės ir
garantijos

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.

2025 m. liepa

Turinys

Įvadas.....	6
Ar ES valstybėse narėse taikomos nuostatos, susijusios su vartotojų teisėmis ir garantijomis, skiriasi?	9
Ar galiu būti atleistas nuo vartotojų teisių ir garantijų taisyklių taikymo?	9
Kokioms prekėms taikomos garantijos?	9
Ar paslaugoms taip pat suteikiama garantija?	10
Kokios garantijos taikomos prekėms, skaitmeniniam turiniui ar skaitmeninėms paslaugoms?	10
Kokios pagrindinės teisinės garantijos savybės?	10
Kada vartojimo prekės, skaitmeninės paslaugos ar turinys laikomi neatitinkančiais reikalavimų?	10
Kokios pagrindinės komercinės garantijos savybės?	12
Ar galiu teisinę garantiją nurodyti kaip komercinę?	12
Ar naudotoms prekėms taip pat taikoma teisinė garantija?	13
Kokios yra vartotojų teisės neatitikties atveju?	14
Ar vartotojas gali pasirinkti bet kokią teisių gynimo priemonę?	14
Ar galiu iš vartotojo reikalauti kompensacijos?	15
Kaip atlikti taisymą ir keitimą?	16
Ar po sutarties nutraukimo pardavėjas gali reikalauti kompensacijos už prekių naudojimą?	16
Kokiais atvejais pardavėjas neatsako už prekės neatitikimą sutarčiai?	16
Kas turi įrodyti prekių neatitikimą?	17
Ar galiu nukreipti vartotojo skundą importuotojui, platintojui arba gamintojui?	18
Ar tiekimo grandinės asmuo, kuris yra atsakingas už neatitikimą, gali man kompensuoti nuostolius?	19
Kas nutinka tuo atveju, jeigu prekė ne tik neatitinka sutarties, bet ir yra pavojinga?	19
Kokios yra vartotojų teisių ir garantijų, taikomų tuo atveju, kai prekės neatitinka sutarties, pažeidimo pasekmės?	19
Kas nutinka tarpvalstybinės prekybos atveju?	19
Išimtinai į užsienio vartotojus nukreipti pardavimai.....	20

Kada laikoma, jog veikla nukreipta išimtinai į užsienio vartotojus?	20
Ką tai reiškia praktikoje?	20
Trumpa skaitmeninio turinio ir skaitmeninių paslaugų teikimo direktyvos apžvalga	22
PRIEDAI	23

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

Vartotojas

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

Prekybininkas

„Jiems tai patinka ir jie dažniau renka
mano prekes.“

Prekybininkas

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 vertinimą, kurio tikslas buvo išanalizuoti, ar dabartinės vartotojų apsaugos taisyklės tinkamai užtikrina aukštą vartotojų apsaugos lygį skaitmeninėje aplinkoje¹. 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.

Vadovo 3 modulyje aptariamos vartotojų teisės ir garantijos tais atvejais, kai prekės arba skaitmeninis turinys ir paslaugos neatitinka sutarties sąlygų. Jame aprašoma, kokią informaciją, kaip ir kada turite pateikti, taip pat pateikiami patarimai, kaip lengviau laikytis teisės aktų reikalavimų.

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

Modulis grindžiamas taisyklėmis, nustatytomis [Direktyvoje \(ES\) 2019/ 771](#)² dėl tam tikrų prekių pardavimo sutarčių aspektų („Naujoji prekių pardavimo direktyva“) ir [Direktyvos \(ES\) 2019/770](#)³ dėl tam tikrų skaitmeninio turinio ir skaitmeninių paslaugų teikimo sutarčių aspektų, kuri dabar apima garantines teises į skaitmeninį turinį ir skaitmenines paslaugas („Skaitmeninio turinio direktyva“), kaip jos perkeltos į ES valstybių narių nacionalinius teisės aktus. Nuo 2022 m. sausio mėn. šios dvi direktyvos pakeitė ES direktyvą 99/44/EB dėl vartojimo prekių pardavimo ir susijusių garantijų. Daugiau informacijos rasite 1 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 žaliwoje pertvarkoje (Ekologiškumo teiginių direktyva)⁴ bei [Direktyva \(ES\) 2024/1799](#) dėl bendrųjų taisyklių, skatinančių prekių taisymą⁵. Siekiant pasirengti teisės aktų pakeitimams, šiame modulyje jau aptariami pagrindiniai pakeitimai, kurie gali turėti įtakos jums. Šie nauji pakeitimai šiame modulyje pateikiami atskiruose langeliuose su antrašte „Naujos taisyklės nuo 2026 m.“

Vartotojai dabar turi galimybę užtikrinti šių teisių įgyvendinimą kolektyvinėse bylose pagal [Direktyva \(ES\) 2020/1828](#)⁶ dėl atstovaujamojo ieškinio vartotojų kolektyvinių interesų apsaugai⁷.

Daugiau informacijos rasite [Vartotojų teisės duomenų bazėje](#)⁸ bei portale [Jūsų Europa. Verslas](#)⁹.

Tikimės, kad šiame vadove pateikta informacija jums bus naudinga.

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

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

⁴ Reikalavimai taikomi nuo 2026 m. rugsėjo 27 d.

⁵ Valstybės narės turi priimti perkėlimo priemones iki 2026 m. liepos 31 d. ir jas taikyti nuo 2026 m. liepos 31 d.

⁶ 2020 m. lapkričio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2020/1828 dėl atstovaujamojo ieškinio vartotojų kolektyvinių interesų apsaugai ir panaikinanti Direktyvą 2009/22/EB (<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32020L1828>).

⁷ Daugiau informacijos 5 modulyje.

⁸ https://commission.europa.eu/law/law-topic/consumer-protection-law_en

⁹ <http://europa.eu/youreurope/business/>

3 modulis

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

Atsakymas į šį klausimą yra teigiamas: taip, jos skiriasi, bent jau tam tikru mastu. Naujosios prekių pardavimo direktyvos ir Skaitmeninio turinio direktyvos tikslas – sukurti minimalų bendrą vartotojų apsaugos lygį visoje ES, tuo pačiu leidžiant atskiroms ES valstybėms narėms nustatyti aukštesnius standartus (vadinamasis „minimalus suderinimas“). 1 PRIEDE apžvelgiama situacija kiekvienoje valstybėje narėje (teisinės garantijos laikotarpis, įrodinėjimo pareiga, teisių gynimo priemonių hierarchinė sistema ir kiti aspektai, nagrinėjami šiame modulyje).

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

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

Jei prekės, skaitmeninės prekės ar skaitmeninis turinys neatitinka sutarties sąlygų, privaloma taikyti vartotojų teisės garantijų nuostatas. Sutarties šalys negali atsisakyti jas taikyti. Šis reikalavimas ypač aktualus, kalbant apie teisinę garantiją, kuri negali netaikoma arba apribojama. Tik parduodant nenaujas prekes ir tik tokiais atvejais, kai tai numatyta atitinkamų valstybių narių (t.y., Austrija, Belgija, Kipras, Čekija, Vokietija, Vengrija, Italija, Liuksemburgas, Lenkija, Portugalija, Slovakija, Slovėnija ir Ispanija) teisės aktuose, pardavėjas ir vartotojas gali susitarti dėl trumpesnio teisinės garantijos galiojimo laikotarpio, tačiau jis negali būti trumpesnis nei 1 metai. 

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

Kokioms prekėms taikomos garantijos?

Garantijos turi būti taikomos visiems kilnojamiesiems materialiams daiktams, kuriuos įsigijo vartotojas, išskyrus:

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

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

Atminkite, kad nuo 2022 m. sausio mėn., kai įsigaliojo Direktyva (ES) 2019/770 dėl tam tikrų skaitmeninio turinio ir skaitmeninių paslaugų teikimo sutarčių aspektų, **skaitmeniniam turiniui ir paslaugoms taikomos tokios pat taisyklės.**

Ar paslaugoms taip pat suteikiama garantija?

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

Vis dėlto nepamirškite, kad tais atvejais, kai neatitiktis priežastis yra netinkamas prekių montavimas, turi būti laikoma, kad prekės neatitinka reikalavimų, jeigu prekes instaliavo pardavėjas arba jo prižiūrimas asmuo. Ši taisyklė taip pat taikoma tuo atveju, jeigu prekes, kurias numatyta instaliuoti vartotojui, instaliavo vartotojas, tačiau dėl neteisingų įrengimo instrukcijų jos sumontuotos netinkamai. Be to, vartotojui teikiamas paslaugas reglamentuoja nacionaliniai valstybių narių teisės aktai, tad jeigu teikiate kokias nors paslaugas, rekomenduojame susipažinti su atitinkamais nacionaliniais įstatymais. 

Nuo 2022 m. sausio mėn. vartotojų teisių ir garantijų taisyklės (pvz., minimalus įstatymais nustatytas garantinis laikotarpis, teisių gynimo priemonės) taip pat taikomos skaitmeninėms paslaugoms (pvz., internetinėms muzikos parduotuvėms) ir skaitmeniniam turiniui (pvz., mobilioms programėlėms).

Kokios garantijos taikomos prekėms, skaitmeniniam turiniui ar skaitmeninėms paslaugoms?

Kalbant apie vartojimo prekių, skaitmeninio turinio ar skaitmeninių paslaugų pardavimą, vienas svarbiausių aspektų yra garantija, t.y., pardavėjo atsakomybė už parduotų prekių, skaitmeninio turinio ar skaitmeninių paslaugų defektus. ES teisės aktuose apibrėžti aiškūs teisinės (arba įstatyminės) ir komercinės garantijos skirtumai.

Teisinė garantija – tai privaloma garantija, kurios trumpiausias galiojimo laikotarpis (jei buvo parduotos naujos prekės) yra dveji metai ¹⁰. Tokia garantija

taikoma tik tiems defektams, kurie egzistavo prekių pristatymo metu. Ji galioja visose ES šalyse.

Komercinė garantija – tai papildoma garantija, kurią nemokamai arba už tam tikrą mokestį suteikia pardavėjas arba gamintojas. Komercinės garantijos galiojimo laikotarpis gali būti ilgesnis nei dveji metai. Ji taip pat gali apimti kitus defektus nei tie, kurie egzistuoja prekės pristatymo metu.

Kokios pagrindinės teisinės garantijos savybės?

Teisinė garantija – tai privalomoji garantija. Ji suteikia vartotojui galimybę pasinaudoti įvairiomis teisių gynimo priemonėmis tuo atveju, jeigu per dvejus metus (JK, Airijoje, Suomijoje, Nyderlanduose ir Švedijoje šis laikotarpis yra ilgesnis, žr. 1 priedą) pasireiškia prekės neatitiktis pardavėjo nurodytoms sąlygoms. Šia garantija užtikrinamos efektyvios vartotojo teisių gynimo priemonės, kuriomis jis gali pasinaudoti prekės neatitikties atveju.

Pavyzdžiui, jeigu vos keli mėnesiai po įsigijimo neveikia plaukų džiovintuvas ir šį gedimą lėmė prekės pristatymo metu egzistavusi neatitiktis, teisinė garantija numato, kad pardavėjas turi pataisyti, pakeisti prekę arba sumažinti prekės kainą.

Kada vartojimo prekės, skaitmeninės paslaugos ar turinys laikomi neatitinkančiais reikalavimų?

Naujojoje „Prekių pardavimo direktyvoje“ aiškinama, kokiais atvejais prekės laikomos atitinkančiomis pirkimo – pardavimo sutarties sąlygas. Pagal teisės aktus vartojimo prekės atitinka sutartį, jeigu:

¹⁰ Daugiau informacijos apie šalis, kuriose taikomas ilgesnis įstatyminės garantijos galiojimo terminas, rasite 1 ir 2 prieduose.

- prekės yra tokios pat kokybės ir atitinka pavyzdžio ar modelio aprašymą, kurį pardavėjas parodo vartotojui;

Pavyzdys. Batai, pristatyti vartotojui kaip nepralaidūs vandeniui, turi išties nepraleisti vandens.



- Kaip pardavėjas turite pasirūpinti, kad parduodamų prekių aprašymas būtų tikslus. Priešingu atveju vartotojas gali pareikalauti prisiimti atsakomybę.
 - yra tinkamos bet kokios konkrečios paskirčiai, dėl kurios jos yra reikalingos vartotojui ir apie kurią jis sutarties sudarymo metu pranešė pardavėjui, o pardavėjas jai pritarė;
- Pavyzdys.** Jeigu pardavimo metu nurodoma, kad dviratis tinkamas važinėjimui kalnuose, jis turi būti tinkamas šiai paskirčiai.



- yra tinkamos paskirčiai, kuriai tokios pačios rūšies prekės paprastai naudojamos;

Pavyzdys. Mobilusis telefonas, kurį galima naudoti skambinimui.

- pasižymi kokybės ir veikimo savybėmis, kurios paprastai yra būdingos tokios pat rūšies prekėms ir kurių vartotojas gali pagrįstai tikėtis, atsižvelgdamas į tų prekių pobūdį ir į bet kokius pardavėjo, jo atstovo pateiktus viešus pareiškimus.

Pavyzdys. Etiketėje nurodytas šaldytuvo energijos suvartojimo lygis turi atitikti faktinį energijos suvartojimo lygį.



Nuo 2022 m. sausio mėn., įsigaliojus dviem naujoms direktyvoms, vertinant prekių, skaitmeninio turinio ir paslaugų atitiktį, **subjektyvūs** ir **objektyvūs** kriterijai turi būti vertinami vienodai.

a) Subjektyvūs kriterijai

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

(1) **atitikti aprašymą**, kiekį ir kokybę bei turėti funkcionalumą, suderinamumą, sąveiką ir kitas savybes, kaip numatyta sutartyje;

(2) **būti tinkami konkrečiam tikslui, kuriam vartotojas jų reikia** ir apie kurį vartotojas jums pranešė ne vėliau kaip sutarties sudarymo metu, ir dėl kurio jūs davėte sutikimą.

(3) **būti pateikti su visais priedais, instrukcijomis, įskaitant montavimo instrukcijas, ir klientų aptarnavimu, kaip numatyta sutartyje;**

(4) būti atnaujinami, kaip nurodyta sutartyje.

b) Objektiviūs kriterijai

Be to, kad skaitmeninis turinys, skaitmeninė paslauga ar prekė būtų laikomi atitinkančiais reikalavimus, jie turi atitikti toliau pateiktą objektyvių kriterijų sąrašą:

- (1) turi būti **tinkami tikslams**, kuriems paprastai naudojamas tokio tipo skaitmeninis turinys, skaitmeninės paslaugos ar prekės;
- (2) turi būti tokio kiekio ir pasižymėti savybėmis bei kitomis ypatybėmis, įskaitant patvarumą, funkcionalumą, suderinamumą, prieinamumą, tęstinumą ir saugumą, kurios yra įprastos tos pačios rūšies prekėms, skaitmeniniam turiniui ar skaitmeninėms paslaugoms, kurių vartotojas gali pagrįstai tikėtis. Vertinant šias savybes, bus atsižvelgiama į jūsų ar jūsų tiekėjo / gamintojo viešus pareiškimus (pvz., reklamą, ženklimą);
- (3) skaitmeninis turinys, paslaugos ir prekės turi būti pateikiami su visais priedais ir instrukcijomis, kurių vartotojas gali **pagrįstai tikėtis**;
- (4) vartotojams parduodamas skaitmeninis turinys, paslauga ar prekės turi atitikti bet kokį **skaitmeninio turinio ar skaitmeninės paslaugos pavyzdį**, bandomąją versiją ar peržiūrą, kurią jūs pateikėte vartotojui prieš sudarant sutartį.

Kokios pagrindinės komercinės garantijos savybės?

Komercinė garantija – tai papildoma garantija, kurią teikia pardavėjas arba gamintojas (pvz., ilgesnio laikotarpio garantija: trejų, o ne dvejų metų), ir kuri gali apimti ir kitus trūkumus nei tie, kurie egzistuoja prekės

pateikimo metu. Garantija suteikiama nemokamai arba už atskirą mokestį.

Gamintojai dažnai siūlo mokamą komercinę garantiją, kuri suteikia vartotojui galimybę pasinaudoti remonto paslaugomis ne tik pardavėjo prekybos vietoje, bet ir kitose licencijuotose parduotuvėse visame pasaulyje. Pavyzdžiui, šio tipo garantija gali būti taikoma nešiojamam kompiuteriui, kad vartotojas gautų nemokamas remonto paslaugas įvairiose parduotuvėse.

Gamintojai taip pat gali suteikti savo gaminiams komercinę patvarumo garantiją, kuri yra ypatinga komercinės garantijos rūšis. Tokiu atveju vartotojai gali tiesiogiai paprašyti gamintojų nemokamai pataisyti arba pakeisti defektuotą gaminį per protingą laikotarpį ir nesukeliant jiems didelių nepatogumų.

Ar galiu teisinę garantiją nurodyti kaip komercinę?

Ne, teisinės garantijos negalima pateikti kaip komercinės garantijos. Teisinė garantija įstatymu suteikiama visiems vartotojams, perkantiems prekę iš pardavėjo. Komercinė garantija yra tai, ką galite papildomai pasiūlyti vartotojams kaip savanorišką komercinį gestą.

Todėl, kai vartotojui siūlote komercinę garantiją, labai svarbu, kad ji taip pat informuotumėte apie teisinę garantiją. Atkreipkite dėmesį, kad informuoti vartotoją apie tai privaloma pagal įstatymą (Vartotojų teisių direktyva 2011/83/ES).

Jei teisinę garantiją pateikiate kaip savo konkretaus pasiūlymo išskirtinę savybę arba jei reikalaujate, kad vartotojas už ją sumokėtų, tai gali būti pripažinta nesąžininga komercine veikla, už kurią baudžiama.

Naujos taisyklės nuo 2026 m. rugsėjo mėn.

Suderintas pranešimas ir suderinta etiketė

Direktyva (ES) 2024/825, skirta įgalinti vartotojus dalyvauti žaliajoje pertvarkoje (Ekologiškumo teiginių direktyva), nustato naujus ikisutartinius informavimo reikalavimus prekybininkams, visų pirma susijusius su teisine atitikties garantija ir gamintojo komercine patvarumo garantija¹¹.

Ikisutartiniame etape – tiek sudarant nuotolines, ne parduotuvės patalpose, tiek parduotuvėje sudaromas sutartis – turėsite vartotojams pateikti:

- priminimą apie teisinės atitikties garantiją ir jos pagrindinius elementus, pateikdami ES suderintą pranešimą ir,

- jei taikytina – apie gamintojo komercinę patvarumo garantiją, pateikiant ES suderintą etiketę (žr. žemiau pateiktą informaciją).

ES **suderintas pranešimas** bus privalomas pranešimas, kuris turės būti aiškiai pateiktas visose parduotuvėse, prekiaujančiose vartojimo prekėmis, siekiant priminti vartotojams apie teisinę garantiją ir pagrindinius jos elementus, įskaitant jos minimalų dvejų metų galiojimo laikotarpį, kaip numatyta Direktyvoje (ES) 2019/771 (žr. kitas 3 modulio dalis), taip pat bendrą nuorodą, kad teisinės atitikties garantijos trukmė pagal nacionalinę teisę gali būti ilgesnė.

ES **suderinta etiketė** bus nauja etiketė, aiškiai pateikta 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 prekei be papildomo

mokesčio taikoma gamintojo komercinė patvarumo garantija, taikoma visai prekei ir trunkanti ilgiau nei dvejus metus. Be to, suderintoje etiketėje taip pat bus pateiktas priminimas apie teisinės atitikties garantijos (dvejų metų trukmės) taikymą, siekiant išvengti painiavos. Nors gamintojams siūlyti tokias komercines garantijas nėra privaloma, etiketės pateikimas yra privalomas, kai garantijos siūlomos.

Tiek suderintą etiketę, tiek suderintą pranešimą šiuo metu rengia Europos Komisija, ir jie turėtų būti parengti iki 2025 m. rugsėjo mėn. Pagrindinis suderintos etiketės tikslas – padėti vartotojams priimti geriau apgalvotus sprendimus ir skatinti ilgesnio tarnavimo laikotarpio vartojimo prekių paklausą bei pasiūlą. Pagrindinis suderinto pranešimo tikslas – priminti vartotojams apie jų teises į teisinę garantiją ir juos apie tai informuoti.

Ar naudotoms prekėms taip pat taikoma teisinė garantija?

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

Tai vienintelis atvejis, kuomet turite galimybę susitarti dėl trumpesnio teisinės garantijos laikotarpio. Aptarta taisyklė galioja įvairioms naudotoms prekėms, pavyzdžiui, naudotam automobiliui.

¹¹ Pagal naują VTD 2 straipsnio 14a dalį, komercinė patvarumo garantija reiškia gamintojo teikiamą komercinę garantiją, kaip nurodyta Direktyvos (ES) 2019/771 17 straipsnyje, pagal kurią gamintojas visą tokios garantijos galiojimo laikotarpį tiesiogiai atsako vartotojui už prekių remontą ar pakeitimą pagal Direktyvos (ES) 2019/771 14 straipsnį.

Kokios yra vartotojų teisės neatitikties atveju?

Naujoji prekių pardavimo direktyva numato, kad neatitikties atveju vartotojas nustatyta tvarka gali rinktis iš dviejų vartotojų teisių gynimo priemonių rinkinių (pagal gynimo priemonių hierarchiją). Teisių gynimo priemonės, kurias gali pasirinkti vartotojas:

1. **taisymas arba keitimas** – vartotojas gali pasirinkti vieną iš šių priemonių;
2. **sutarties nutraukimas arba kainos sumažinimas** – vartotojas gali pasirinkti vieną iš šių priemonių.

Pirmiausia vartotojas turi teisę reikalauti pataisyti arba pakeisti reikalavimų neatitinkančias prekes ir pasirinkti vieną iš dviejų variantų, išskyrus atvejus, kai taisymas / pakeitimas yra neįmanomas arba neproporcingas, palyginus su kita teisės gynimo priemone. Pavyzdžiui, vartotojas gali pareikalauti sutaisyti arba pakeisti sugedusį automobilį kitu automobiliu, pasižyminčiu tokiais pačiais savybėmis.

Antra, tais atvejais, kai:

- taisymas / pakeitimas yra neįmanomas arba neproporcingas, palyginus su kita teisės gynimo priemone, arba
- pardavėjas per protingą laiką neįgyvendino teisės gynimo priemonės, arba
- pardavėjas neįgyvendino teisės gynimo priemonės, nesukeldamas didelių nepatogumų vartotojui,
- vartotojas gali reikalauti atitinkamai sumažinti kainą arba nutraukti sutartį.



sutarties nutraukimas
ir kainos sumažinimas

pakeitimas ir
pataisymas



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

Atkreipkite dėmesį, kad nuo 2022 m., kai įsigaliojo naujosios direktyvos, galioja **griežta ir visiškai suderinta teisių gynimo priemonių hierarchija** vartotojams, jei prekė, skaitmeninis turinys ar paslaugos neatitinka reikalavimų.

Todėl valstybės narės, kuriose nebuvo teisių gynimo priemonių hierarchijos (Portugalija ir kt.), turėjo suderinti savo nacionalinius teisės aktus.

Jums tai reiškia, kad taisyklės dėl teisių gynimo priemonių yra vienodos visose Europos Sąjungos šalyse.

Airija suteikia trumpalaikę teisę atsisakyti prekių ir laikyti sutartį nutraukta.

Ar vartotojas gali pasirinkti bet kokią teisių gynimo priemonę?

Vartotojų teisė pirmojo etapo metu rinktis tarp prekės taisymo ir keitimo, o antrosios fazės metu – tarp sutarties nutraukimo ir kainos sumažinimo yra ribojama.

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

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

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

Vartotojas taip pat negali laisvai pasirinkti tarp sutarties nutraukimo ir kainos sumažinimo: jeigu trūkumas yra smulkus, vartotojas gali reikalauti tik kainos sumažinimo. Kai defektas smulkus, būtinas sprendimas kiekvienu konkrečiu atveju, t.y., nėra jokio bendro sprendimo būdo.

Kaip pavyzdį galima paminėti automobilį su netinkamai veikiančiu žibintu. Šis trūkumas yra smulkus, palyginus su viso automobilio verte. Vadinasi, atsižvelgiant į prekės trūkumo nereikšmingumą, sutarties nutraukti negalima.

Naujos taisyklės, įsigaliosiančios 2026 m. liepos mėn.

Pagal naująją [Direktyvą \(ES\) 2024/1799](#) dėl bendrųjų taisyklių, skatinančių prekių taisymą (Direktyva dėl teisės į taisymą), kai prekės defektas atsiranda **teisinės garantijos galiojimo laikotarpiu**, vartotojai dabar galės pasinaudoti vienerių metų pratęsta teisine garantija, jei nuspręs remontuoti savo prekes. Pagal šią direktyvą jūs, kaip prekybininkas, turėsite pareigą informuoti vartotojus apie galimybę pasirinkti tarp teisių gynimo priemonių ir įstatyminės garantijos laikotarpio pratęsimo, jei vartotojai nuspręs pasinaudoti taisymo

paslaugomis. Šios nuostatos tikslas – skatinti prekių taisymą Europos Sąjungoje.

Dėl trūkumų, kuriems netaikoma įstatyminė garantija (nes jie nebuvo susiję su prekės neatitikimu pardavimo sutarčiai arba atsirado tik pasibaigus įstatyminės garantijos galiojimo laikui), aptariama direktyva nustato naują pareigą pataisyti prekę. Dėl to vartotojai galės reikalauti, kad gamintojai lengviau ir pigiau pašalintų trūkumus prekėse, kurios techniškai turi būti remontuojamos (pavyzdžiui, planšetiniuose kompiuteriuose, išmaniuosiuose telefonuose, taip pat skalbimo mašinose, indaplovėse ir pan.). Gamintojai taip pat privalės skelbti informaciją apie savo remonto paslaugas, įskaitant orientacines dažniausiai atliekamų remonto darbų kainas.

Naujosios taisyklės taip pat numato **Europos taisymo platformos** sukūrimą, kuri leis vartotojams lengviau rasti tinkamą remonto paslaugų teikėją. Ši platforma bus prieinama paslaugų teikėjams, kurių daugelis yra MVĮ, kad jie galėtų reklamuoti savo paslaugas.

Taisymo paslaugų teikėjai, siūlydami savo paslaugas, vartotojams gali pateikti **Europos taisymo informacijos formą** (jos šabloną galite rasti Direktyvos dėl teisės į taisymą priede). Jei ši forma naudojama, ją reikės pateikti vartotojams prieš sudarant sutartį dėl taisymo paslaugų teikimo. Šios formos tikslas – nustatyti taisymo sąmatų teikimo sistemą, apimančią kainą ir sąlygas. Tam tikrais atvejais forma galios 30 dienų, kad vartotojai galėtų palyginti skirtingų įmonių pasiūlymus.

Ar galiu iš vartotojo reikalauti kompensacijos?

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

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

Kaip atlikti taisymą ir keitimą?

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

Praktikoje pasitaiko atvejų, kai prekiautojas primygtinai teigia, kad prekių taisymas yra vienintelė teisių gynimo priemonė, o keitimas – neįmanomas, nes prekės išparduotos, ir jis negali daugiau jų įsigyti. Tokiu atveju pardavėjas turi įrodyti, kad keitimas neįmanomas.

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

Pagal Europos teisę pardavėjas negali reikalauti kompensacijos už prekės su trūkumu, kuri buvo pakeista nauja (nemokamai), naudojimą. Sutarties nutraukimo atveju vartotojui išmokama kompensacija gali būti sumažinama, atsižvelgiant į nacionalinius teisės aktus. 2015 m. Europos komisijos pasiūlyme dėl nuotolinės prekybos pateiktos naujos taisyklės, padedančios išvengti nesąžiningo praturtėjimo. Orientyrą laikomas „normalaus naudojimo“ kriterijus.

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

Kokiais atvejais pardavėjas neatsako už prekės neatitikimą sutarčiai?

Tam tikrais atvejais vartotojo reikalavimas gali būti nepagrįstas.

Pirma, kai vartotojas žinojo arba turėjo žinoti apie prekės neatitikimą. Pavyzdžiui, vartotojas, žinantis, jog perka marškinėlius su defektu (tarkim, maža skylute nugaroje), vėliau negali reikšti pretenzijos, kad prekė turi trūkumą.

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

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

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

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

Kita vertus, prekiautojas neatsako už prekių neatitikimą kitų prekiautojų pareiškimams, susijusiems su prekių savybėmis, jeigu jis nežinojo arba negalėjo žinoti apie tokius požadus. Pavyzdys: vartotojas užsuka į

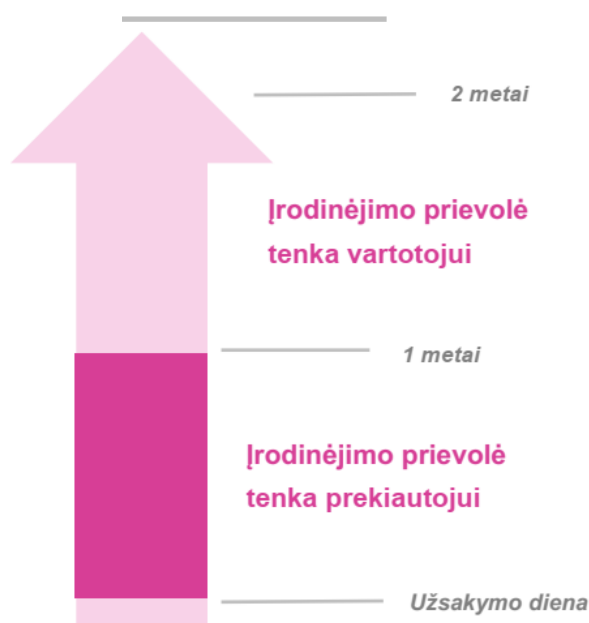
parduotuvę, kurioje pardavėjas sako, kad tam tikri batai yra nepralaidūs vandeniui. Tada vartotojas nueina į kitą parduotuvę ir nusiperka tuos pačius batus, tačiau joje pardavėjas nesako, kad šie batai yra nepralaidūs vandeniui. Tokiu atveju vartotojas negali reikšti pretenzijų dėl neatitikties.

Ši taisyklė taikoma ir tiems atvejams, kai prekiautojas, prieš sudarydamas sutartį, pakoreguoja reklamą, sakydamas, kad nepaisant to, jog anksčiau šie batai buvo reklamuojami kaip atsparūs vandeniui, jie tokie nėra, ir pasirūpina, kad vartotojas apie tai sužinotų. Tuomet prekiautojas atleidžiamas nuo atsakomybės, tačiau turi įrodyti, kad pareiškimas ištis buvo pakoreguotas.

Kas turi įrodyti prekių neatitikimą?

Pardavėjo prievolė užtikrinti naujos prekės atitiktį sutarčiai galioja bent dvejus metus, skaičiuojant nuo prekės pateikimo vartotojui. Pardavėjas atsako tik už tuos trūkumus, kurie egzistavo iš pat pradžių. Dėl šios priežasties praktikoje itin svarbus trūkumo atsiradimo laiko klausimas. Pirmuosius metus daroma prielaida, kad prekė neatitinka sutarties dėl priežasties, kuri egzistavo prekės pateikimo metu. Pavyzdžiui, jeigu orkaitė nustoja veikusi šeštą savaitę po jos pristatymo į vartotojo namus, pardavėjas laikomas atsakingu. 🚩

Vis dėlto praėjus vieniems metams, įrodinėjimo prievolė perkeliama: vartotojas turi įrodyti, kad įsigytos prekės trūkumas egzistavo jos pateikimo metu. 🚩



Pardavėjas turi atitinkamai įrodyti, kad neatitiktis arba jos priežastis pasireiškė vėliau, t.y., kad prekės pateikimo metu jos nebuvo. Pavyzdžiui, pardavėjas turi įrodyti, kad mobilusis telefonas neveikia dėl to, kad įkrito į vandenį, o ne dėl gamybos broko. Tačiau nuo 2026 m. liepos 31 d. tokiais atvejais vartotojai turės teisę paprašyti gamintojo už atitinkamą mokestį suremontuoti tokius gaminius, jeigu jie yra nurodyti Teisės į taisymą direktyvos II priede.

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

Siekdami išvengti skundų, gavę specialią reikalavimų iš vartotojo, nepamirškite juos įtraukti į sutartį, kad viskas, ko vartotojas pageidauja, būtų aiškiai nurodyta.

Nuo 2022 m. sausio mėn. Naujoji prekių pardavimo direktyva **pratęsė minėtą įrodinėjimo pareigos laikotarpį vartotojo naudai** (įrodinėjimo pareigos perkėlimas) iki **1 metų**.

Tai reiškia, kad visos valstybės narės turėjo įvesti įrodinėjimo pareigos perkėlimą 1 metų laikotarpiui. Valstybės narės turi galimybę pasirinkti 2 metų laikotarpį.

Be to, yra **naujas taisyklės dėl įrodinėjimo pareigos, susijusios su skaitmeniniu turiniu ir paslaugomis**, įvedė Skaitmeninio turinio direktyva. Taisyklės gali skirtis priklausomai nuo skaitmeninio turinio ar paslaugos, kurią teikiate vartotojams, tipo:

- Jei jūsų sutartis su vartotoju **susijusi su vienkartinio tiekimo arba atskirų tiekimų serija**, įrodinėjimo pareiga dėl to, ar tiekiamas skaitmeninis turinys ar skaitmeninė paslauga atitiko reikalavimus tiekimo metu, tenka jums, jei neatitiktis paaiškėja per vienerių metų laikotarpį nuo skaitmeninio turinio ar skaitmeninės paslaugos tiekimo momento.

- Jei sutartyje numatytas nepertraukiamas tiekimas per tam tikrą laikotarpį (pvz., 4 metus), įrodinėjimo pareiga dėl to, ar skaitmeninis turinys ar skaitmeninė paslauga atitiko reikalavimus, tenka jums **per laikotarpį, kuriuo pagal sutartį turi būti tiekiamas skaitmeninis turinys ar skaitmeninė paslauga**.

Tačiau tam tikromis sąlygomis įrodinėjimo pareiga dabar gali pereiti vartotojui:

- Jeigu galite įrodyti, kad vartotojo skaitmeninė aplinka nėra suderinama su jūsų teikiamu skaitmeninio turinio ar paslaugos techniniais reikalavimais ir prieš sudarant sutartį aiškiai informavote vartotojus apie šiuos reikalavimus, įrodinėjimo pareiga tenka vartotojui.

- Taip pat vartotojai privalo bendradarbiauti, kiek įmanoma, ir pateikti techninę informaciją, padedančią nustatyti neatitikimo priežastį ir laiką. Jei vartotojas nebendradarbiauja ir jei jūs prieš sudarant sutartį

aiškiai ir suprantamai informavote jį apie tokį reikalavimą, būtent vartotojas turi įrodyti, kad problema egzistavo tiekimo metu.

Ar galiu nukreipti vartotojo skundą importuotojui, platintojui arba gamintojui?

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

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

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

Taip, gali. Kai tik jūs, pardavėjas, ištaisote neatitikimą, turite teisę reikalauti kompensacijos iš to asmens, kuris tiekimo grandinėje atsako už prekių neatitiktį. Naujoje Prekių pardavimo direktyvoje pardavėjui suteikiama teisė reikalauti kompensacijos iš gamintojo, tarpininko, ankstesnio pardavėjo.

Pavyzdžiui, jeigu prisiimate atsakomybę už bėgimo batelius, kurie turi trūkumų dėl gamintojo naudojamos prastos kokybės medžiagos, turite teisę reikalauti kompensacijos iš gamintojo.

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

Vis dėlto sąlygas ir būdus, kaip įgyvendinti šias pardavėjo teises, turi apibrėžti valstybių narių

nacionaliniai teisės aktai ir su tiekėjais sudarytos sutartys.

Mūsų patarimas

Kad jaustumėtės saugiau, rekomenduojame išsiaiškinti tiekėjų taikomą prekių, kurios neatitinka reikalavimų, grąžinimo politiką, ir įtraukti atitinkamas nuostatas į sudaromas sutartis.

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

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

Tokiais atvejais, norint išspręsti žalą, kurią sukelia sužalojimas, ar turtinės žalos klausimą, taikomos kitos nuostatos, susijusios su atsakomybe už gaminį ir jo saugumą. Europos lygmenyje svarbiausios nuostatos yra pateiktos direktyvoje ES 2024/2853 dėl atsakomybės už gaminius su trūkumais¹².

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

Kokios yra vartotojų teisių ir garantijų, taikomų tuo atveju, kai prekės neatitinka sutarties, pažeidimo pasekmės?

Jeigu pardavėjas nesilaiko vartotojų teisių ir garantijų taisyklių, nustatytų Naujojoje prekių pardavimo direktyvoje ir Skaitmeninio turinio direktyvoje bei jas perkeliančiuose nacionaliniuose teisės aktuose, jam gali būti taikomos sankcijos.

Užtenka fakto, kad prekiautojas, siūlydamas komercinę garantiją, neinformavo vartotojo apie įstatyminę garantiją, ir jis laikomas pažeidusiu vartotojų apsaugos teisės aktų nuostatas. Be to, ši atsakomybė visiškai nepriklauso nuo to, ar prekiautojas tyčia ar per aplaidumą tinkamai neinformavo vartotojo apie teisinės garantijos egzistavimą ir nepalygino įstatyminės bei komercinės garantijos turinio.

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

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

Kas nutinka tarpvalstybinės prekybos atveju?

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

¹² Atkreipkite dėmesį, kad ši direktyva neseniai buvo peržiūrėta ir kad naujoji direktyva (Direktyva (ES) 2024/2853) bus taikoma prekėms, pateiktoms į rinką nuo 2026 m. gruodžio 9 d. Ankstesnė Direktyva dėl atsakomybės už gaminius (Direktyva 85/374/EEB) bus taikoma produktams, pateiktiems į rinką arba pradėtiems naudoti iki tos datos.

Praktikoje tai reiškia, kad parduodami prekes užsienyje gyvenantiems vartotojams, privalote pasidomėti atitinkamos šalies teisine situacija.

Pavyzdžiui, garantijos laikotarpis, kuriuo pardavėjas atsako už naujų prekių trūkumus, gali būti ilgesnis nei dveji metai, kaip numatyta Naujojoje prekių pardavimo direktyvoje. Nors dauguma ES valstybių narių nusprendė taikyti dvejų metų garantiją, kai kurios (JK, Airija, Suomija, Nyderlandai, Švedija, kaip nurodyta 1 priede) pasirinko ilgesnį terminą.

Išimtinai į užsienio vartotojus nukreipti pardavimai

Pagal ES teisės aktus¹³, tuo atveju, jeigu jūsų veikla yra nukreipta į kitų ES šalių vartotojus, sutarčiai paprastai taikoma tos šalies, kurioje vartotojas gyvena, teisė. Net jei abu pasirinkote kitą įstatymą, šis pasirinkimas neatima iš užsienio vartotojo apsaugos, kurią suteikia privalomosios teisinės nuostatos, galiojančios jo gyvenamosios vietos valstybėje.

Pavyzdžiui, jeigu jūsų svetainė yra skirta vartotojams, gyvenantiems toje valstybėje narėje, kurioje taikomi konkretūs kalbos reikalavimai pagal Vartotojų teisių apsaugos direktyvos 6(7) straipsnį, jūs privalote pateikti vartotojui sutarties informaciją tą kalba, kurios reikalaujama atitinkamoje valstybėje narėje. Kitaip tariant, kaskart reklamuodami ir siūlydami prekes arba paslaugas kitoje valstybėje narėje, turite vadovautis jos vartotojų teisių apsaugos standartais.

Kada laikoma, jog veikla nukreipta išimtinai į užsienio vartotojus?

Europos Sąjungos Teisingumo teismas yra pateikęs nemažai kriterijų, pagal kuriuos nustatoma, ar

rinkodaros veikla yra „nukreipta“ į konkrečią valstybę narę. Tokie kriterijai apima kitos kalbos arba kitos valiutos nei ta, kuri paprastai naudojama jūsų įmonės buveinės šalyje, naudojimą, telefono numerių su tarptautiniu kodu paminėjimą, kitokio domeno nei tas, kuris naudojamas jūsų įmonės buveinės šalyje, panaudojimą¹⁴.

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

Ką tai reiškia praktikoje?

Kokie teisės aktai taikomi tarpvalstybinės prekybos sutartims?

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

1. Kaip aprašyta *Consumer Law Ready* moduliuose, ES teisės aktuose pateikta ne mažai suderintų nuostatų dėl vartotojų teisių apsaugos. Šios taisyklės taikomos visoje Europos Sąjungoje.
2. Net jeigu tarp valstybių narių egzistuoja tam tikri skirtumai, tai nereiškia, kad negalite sudarinėti sutarčių pagal savo šalies teisės aktus: kaip jau buvo minėta, galite sutarti su vartotoju dėl taikytinos teisės. Tokiu atveju reikės laikytis tik privalomųjų vartotojų teisių apsaugos reikalavimų, galiojančių vartotojo gyvenamosios vietos šalyje.
3. Praktikoje privalomieji vartotojų apsaugos teisės aktai, galiojantys kitoje valstybėje, tampa aktualūs tik tada, jeigu juose numatytos taisyklės suteikia didesnę apsaugos lygį nei tos, kurios galioja jūsų teisinėje sistemoje arba toje teisinėje sistemoje, dėl

¹³ Vadinamasis „Roma I“ reglamentas 593/2008.

¹⁴ Norėdami sužinoti daugiau, žr. bendras bylas C 585/08 ir C 144/09 Peter Pammer ir Hotel Alpenhof GesmbH the Court

kurios susitarėte su vartotoju. Kaip pavyzdį galima paminėti atvejį, kai vartotojo šalies teisės aktuose numatytas teisinės garantijos laikotarpis yra ilgesnis nei numatytasis jūsų šalies įstatymuose.

4. Be to, pasinaudodami *ConsumerLawReady* mokymo moduliais, iš anksto žinosite, kokie papildomoji reikalavimai taikomi toje valstybėje narėje, į kurią norite nukreipti savo veiklą.
5. Taikytinos teisės klausimas dažnai aktualus tik tada, jeigu nesutariama su vartotoju. Daugumą nesusipratimų galima išspręsti draugišku būdu arba pasitelkiant vidaus skundų nagrinėjimo tvarką.

Koks teismas yra kompetentingas ginčo dėl tarpvalstybinės prekybos sutarties atveju?

Jeigu siūlydamas savo prekes arba paslaugas vartotojams, gyvenantiems kitose ES šalyse, susidūrėte su ginču dėl tarpvalstybinės prekybos sutarties, žinokite, kad vadovaujantis ES teisės aktais, tokį ginčą visada sprendžia šalies, kurioje gyvena vartotojas, teismas. Negalite pareikšti ieškinio vartotojui kitos šalies teisme. Jeigu nurodysite tokią nuostatą savo sutarties sąlygose, jums grės didelė bauda. Tuo tarpu vartotojas, priešingai, turi teisę pareikšti ieškinį ir jūsų šalies teisme.

Pavyzdys: esate prekiautojas iš Prancūzijos, Lilio, parduodate prekes Belgijos vartotojams. Tokiu atveju savo sutarties sąlygose negalite nurodyti, kad kilus ginčui, jis bus nagrinėjamas Šiaurės Prancūzijos teisme.

Trumpa skaitmeninio turinio ir skaitmeninių paslaugų teikimo direktyvų apžvalga

Direktyva (ES) 2019/770 dėl tam tikrų skaitmeninio turinio ir skaitmeninių paslaugų teikimo sutarčių aspektų, įsigaliojo 2022 m. sausio mėn. Toliau pateikiami pagrindiniai jos elementai:

1) Taikymo sritis

Skaitmeninis turinys ir paslaugos apima platų produktų spektrą (vaizdo įrašai, muzikos failai, programinė įranga, tiesioginiai renginiai, pokalbių programos, socialiniai tinklai ir pan.

Naujosios taisyklės saugo vartotojus tais atvejais, kai **skaitmeninis turinys** ir **paslaugos** yra su trūkumais arba kitaip neatitinka to, kas buvo sutarta sutartyje, pvz.:

- atsisiųsta muzika, srautinio transliavimo platformos mobiliąją programą, kuri neveikia vartotojo mobiliajame telefone,
- programinė įranga, kuri staiga nustoja veikti ir pan.

Tokiais atvejais vartotojas turi teisę į šias teisių gynimo priemones:

- paprašyti ištaisyti problemą,
- jei problema neišsprendžiama:
 - o gauti sumažintą kainą arba,
 - o nutraukti sutartį ir atgauti pinigus.

Iki 2022 m. sausio mėn. ši apsauga ES lygmeniu buvo taikoma tik materialiosioms prekėms pagal Direktyvą 1999/44/EB dėl tam tikrų vartojimo prekių pardavimo ir susijusių garantijų aspektų, kuri dabar yra panaikinta.

Be to, daugeliu atvejų vartotojai nemokėjo už prieigą prie daugybės skaitmeninio turinio ar paslaugų, o vietoj to pateikė savo asmens duomenis (pvz., susikurdami paskyras socialiniuose tinkluose). Pagal naujas Skaitmeninio turinio direktyvos taisykles, vartotojai dabar turi teisę į teisių gynimo priemones, jei skaitmeninis turinys ar paslauga turi trūkumų, net ir tais

atvejais, kai jie nemokėjo kainos, o pateikė savo asmens duomenis.

2) Vienodos taisyklės visoje ES

Direktyva visiškai suderino:

- atitikties kriterijus,
- teisių gynimo priemones neatitikties atveju,
- taisykles, susijusias su prekybininkų atsakomybe,
- taisykles dėl įrodinėjimo naštos ir atitinkamų šalių pareigų neatitikimo atveju, bei,
- skaitmeninio turinio ar skaitmeninės paslaugos keitimą.

Kiti aspektai reglamentuojami nacionaliniu lygmeniu. Daugiau informacijos rasite atitinkamuose nacionaliniuose teisės aktuose, kuriais perkeltos direktyvos nuostatos. Juos galite rasti Europos Komisijos svetainėje.

Priedai

1 PRIEDAS. Direktyvos dėl vartojimo prekių pardavimo ir susijusių garantijų tam tikrų aspektų perkėlimas į nacionalinę teisę.

Žalia spalva reiškia, kad valstybės narės taiko aukštesnius standartus nei numatyta direktyvoje 199/44/EB.

Pagrindinės 199/44/EB direktyvos nuostatos				
Valstybės narės	Teisinės garantijos laikotarpis (metai)	Vartotojo prievolė informuoti pardavėją ¹⁵	Prievolės įrodyti perkėlimo laikotarpis	Teisių gynimo priemonių hierarchija
Austrija	2	Ne	1 metai	Taip
Belgija	2		1 metai	Taip
Bulgarija	2	Taip ¹⁷	1 metai	Taip
Kroatija	2	Taip	1 metai	Laisvas pasirinkimas
Kipras	2	Taip	1 metai	Taip
Čekija	2	Taip ¹⁸	1 metai	Taip
Danija	2	Taip	1 metai	Taip ¹⁹
Estija	2	Taip	1 metai	Taip ²⁰
Prancūzija	2	Ne	2 metai	Taip
Vokietija	2	Ne	1 metai	Taip
Graikija	2	Ne	1 metai	Laisvas pasirinkimas
Vengrija	2	Taip	1 metai	Taip
Airija	6*	Ne	1 metai	Taip + trumpalaikė teisė atsisakyti ²¹
Italija	2	Taip	1 metai	Taip
Latvija	2	Taip	1 metai	Taip ²²
Lietuva	2	Taip ²³	1 metai	Laisvas pasirinkimas

¹⁵ Paprastumo sumetimais į šią kategoriją įtraukiamas pranešimo pareigos nebuvimas, nors, griežtai tariant, direktyva nenumato pranešimo pareigos, o tik leidžia valstybėms narėms ją nustatyti.

¹⁶ Prekiautojas ir vartotojas gali susitarti, kad vartotojas privalo informuoti prekyautoją apie tai, jog prekės neatitinka sutarties reikalavimų, per du mėnesius nuo momento, kai apie tai sužino.

http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a.pl?language=nl&caller=list&cn=2004090138&la=n&fromtab=wet&sql=dt=%27wet%27&tri=dd+as+rank&rech=1&numero=1

¹⁷ Žr. Vartotojų apsaugos įstatymo 126 straipsnį. Vis dėlto Europos Komisija nebuvo oficialiai informuota apie šios taisyklės egzistavimą.

¹⁸ Čekijos įstatyme nurodyta, kad „vartotojas, aptikęs defektą, turi nedelsdamas susisiekti su prekyautoju“. Act Ne. 89/2012 Coll., Naujasis Civilinis kodeksas („Nový občanský zákoník“ ir NCC).

¹⁹ Danijoje vartotojas gali reikalauti pinigų grąžinimo, jeigu defektas yra reikšmingas, tačiau ne tuo atveju, jeigu pardavėjas siūlo pataisyti arba pakeisti prekę (Prekių pardavimo įstatymo (Købelov) 78 straipsnis).

²⁰ Estijoje taisyklės yra paremtos laisvu teisės gynimo priemonės pasirinkimu. Nepaisant to, pardavėjas turi galimybę išspręsti susidariusią situaciją, pasiūlydamas pataisyti arba pakeisti prekę.

²¹ S.I. Nr. 11/2003 – Europos bendruomenių reglamentas 2003 (dėl prekių pardavimo ir susijusių garantijų tam tikrų aspektų) / <http://www.irishstatutebook.ie/eli/2003/si/11/made/en/print>

²² Nuo įstatymo pakeitimo 2015 m.

²³ Vartotojas turi informuoti pardavėją per protingą laiko tarpą pagal Civilinio kodekso 6.327 straipsnį, VIII-1864 2000 m. liepos 18 d.

Liuksemburgas	2	Taip ²⁴	1 metai	Taip ²⁵
Malta	2	Taip	1 metai	Taip
Lenkija	2	Ne	1 metai	Taip ²⁶
Portugalija	2	Taip	2 metai	Laisvas pasirinkimas
Rumunija	2	Taip	1 metai	Taip
Slovakija	2	Taip	1 metai	Taip
Slovėnija	2	Taip	1 metai	Laisvas pasirinkimas
Ispanija	2	Taip	1 metai	Taip
Švedija	3	Taip	1 metai	Taip
Nyderlandai	Nėra fiksuoto laikotarpio	Taip	1 metai	Taip

**Pardavėjo atsakomybė šiose valstybėse narėse ribojama senaties terminu.*

²⁴ Vartotojas privalo informuoti pardavėją apie prekės neatitikimą sutarties reikalavimams per „protingą laikotarpį“. Kadangi šis laikotarpis neapibrėžtas, iš esmės tai reiškia per dvejus metus po prekės pristatymo. Pagal L. 212-6 2 papunktį egzistuoja antras dvejų metų laikotarpis garantijos panaudojimui – jis įsigalioja nuo momento, kai vartotojas informuoja prekiautoją apie prekės neatitikimą.

²⁵ Teisės gynimo priemonės turi būti įgyvendintos per vieną mėnesį. Priešingu atveju vartotojas gali pareikalausti pakeisti prekę ir atgauti pilną jos kainą arba pasilikti prekę ir atgauti dalį kainos. Jeigu vartotojas gali įrodyti, jog sutarties reikalavimų neatitinkanti arba defektų turinti prekė sukėlė papildomų išlaidų arba pavojų sveikatai, jis turi teisę į mažesnę prekės kainą.

²⁶ Lenkijos taisyklės, priimtose 2014 m. gruodžio mėn., yra paremtos laisvu teisės gynimo priemonės pasirinkimu, tačiau pardavėjas turi galimybę išspręsti susidariusią situaciją, pasiūlydamas pataisyti arba pakeisti prekę.

2 PRIEDAS. Nacionalinių teisės aktų elementai, viršijantys minimalius direktyvos dėl vartojimo prekių pardavimo ir susijusių garantijų tam tikrų aspektų 1999/44/EB reikalavimus (žr. žalia spalva pažymėtus langelius).

Valstybės narės	Garantijos tipas ir teisinės garantijos laikotarpis (metai)	Teisinės garantijos sustabdymas taisymo/keitimo metu	Tikslus prekių pataisymo/pakeitimo terminas	Atsarginės dalys – prievolė tiekti atsarginės dalis	Atsarginės dalys – prievolė informuoti vartotojus
Austrija	Vienoda (2 metai)	Naujas laikotarpis	Protingas laiko tarpas	Ne	Ne (panaikinta) ²⁷
Belgija	Vienoda (2 metai)	Taip	Protingas laiko tarpas	Ne	Ne
Bulgarija	Vienoda (2 metai)	Taip	Per vieną mėnesį	Ne	Ne
Kroatija	Vienoda (2 metai)	Naujas laikotarpis	Protingas laiko tarpas	Ne	Ne
Kipras	Vienoda (2 metai)	Taip	Protingas laiko tarpas	Ne	Ne
Čekija	Vienoda (2 metai)	Ne	30 dienų	Ne	Ne
Danija	Vienoda (2 metai)	Naujas laikotarpis ²⁸	Protingas laiko tarpas	Ne	Ne
Estija	Vienoda (2 metai)	Naujas laikotarpis	Protingas laiko tarpas ²⁹	Ne	Ne
Suomija	Diferencijuota	Ne	Protingas laiko tarpas	Ne	Ne
Prancūzija	Vienoda (2 metai)	Ne	1 mėnuo	Taip	Taip
Vokietija	Vienoda (2 metai)	Ne	Protingas laiko tarpas	Ne	Ne
Graikija	Vienoda (2 metai)	Naujas laikotarpis	Protingas laiko tarpas	Taip	Ne
Vengrija	Vienoda (2 metai)	Naujas laikotarpis ³⁰	15 dienų	Ne	Ne
Airija	Ribotas laikotarpis (6 metai)	Taip	Protingas laiko tarpas	Ne	Ne

²⁷ Austrijoje pardavėjas turi informuoti pirkėją, kad atsarginių dalių nėra, kai tai yra svarbu (jeigu vartotojas gali panaudoti šią informaciją, pasirinkdamas kitą gaminį, turintį atsargines dalis).

²⁸ Dveji metai pakeitimui, treji metai pataisymui.

²⁹ Estijoje į vartotojų klausimus ar skundus reikia atsakyti per 15 dienų, tačiau teisės gynimo priemonės galiojimo termino nėra.

³⁰ Pataisymo atveju teisinė garantija sustabdoma, o pakeitimo atveju nustatomas naujas laikotarpis.

Valstybės narės	Garantijos tipas ir teisinės garantijos laikotarpis (metai)	Teisinės garantijos sustabdymas taisymo/keitimo metu	Tikslus prekių pataisymo/pakeitimo terminas	Atsarginės dalys - prievolė tiekti atsarginės dalis	Atsarginės dalys – prievolė informuoti vartotojus
Italija	Vienoda (2 metai)	Taip	Protingas laiko tarpas	Ne	Dalinai
Latvija	Vienoda (2 metai)	Taip	Protingas laiko tarpas ³¹	Ne	Ne
Lietuva	Vienoda (2 metai)	Taip	Protingas laiko tarpas	Ne	Ne
Liuksemburgas	Vienoda (2 metai)	Taip	1 mėnuo	Ne	Ne
Malta	Vienoda (2 metai)	Taip	Protingas laiko tarpas	Taip	Ne
Lenkija	Vienoda (2 metai)	Naujas laikotarpis ³²	Protingas laiko tarpas	Ne	Ne
Portugalija	Vienoda (2 metai)	Naujas laikotarpis ³³	30 dienų	Taip	Ne
Rumunija	Vienoda (2 metai)	Taip	15 dienų	Taip (gamintojai)	Ne
Slovakija	Vienoda (2 metai)	Naujas laikotarpis ³⁴	30 dienų	Ne	Ne
Slovėnija	Vienoda (2 metai)	Naujas laikotarpis ³⁵	8 dienų	Taip	Taip
Ispanija	Vienoda (2 metai)	Naujas laikotarpis ³⁶	Protingas laiko tarpas	Taip	Ne
Švedija	Vienoda (3 metai)	Ne	Protingas laiko tarpas	Taip (tam tikrais atvejais) ³⁷	Ne
Nyderlandai	Diferencijuota	Taip	Protingas laiko tarpas	Ne	Ne

³¹ Protingu laiko tarpu laikomas 30 dienų terminas, todėl tikslus laikotarpis nenurodomas.

³² Tik pakeitimui, ne pataisymui.

³³ Tik pakeitimui, ne pataisymui.

³⁴ Tik pakeitimui, ne pataisymui.

³⁵ Tik pakeitimui arba pagrindiniams prekės komponentams.

³⁶ Pataisymo atveju teisinė garantija sustabdoma, o pakeitimo atveju nustatomas naujas laikotarpis.

³⁷ Jeigu atsarginių dalių arba eksploatacinių medžiagų trūkumas trukdo naudoti prekes, o vartotojas pirkimo metu galėjo pagrįstai manyti, kad produktas bus tinkamas naudoti, toks produktas laikomas turinčiu trūkumų pagal prekių faktinių defektų taisyklės, pateiktas Vartojimo prekių pardavimo įstatyme (1990:932).



Consumer Law Training for European SMEs



Funded by
the European Union